

TARTU ÜLIKOOLI NARVA KOLLEDŽ
ÜHISKONNATEADUSTE LEKTORAAT

Sofja Horn

TÖÖTUKASSA TEENUSTE SOTSIAALSE MÜÜGI TÕHUSTAMINE
KODULEHE KAUDU NARVA LINNA NÄITEL

Lõputöö

Juhendaja lektor Jelena Rootamm-Valter

NARVA 2013

Olen koostanud töö iseseisvalt. Kõik töö koostamisel kasutatud teiste autorite tööd, põhimõttelised seisukohad, kirjandusallikatest ja mujalt pärinevad andmed on viidatud.

.....
/töö autori allkiri/

SISUKORD

SISSEJUHATUS	4
1. E-TEENUSTE RAKENDAMINE RIIGIASUTUSTE KODULEHTEDE NÄITEL	6
1.1 Avalik teenus ja selle sotsiaalne müük.....	6
1.2 Avalike teenuste sotsiaalne müük Eestis e-riigi kontseptsiooni kohaselt	9
1.3 Avalike teenuste osutaja koduleht kui sotsiaalse müügi keskkond.....	10
1.4 E-teenuste mõiste, eesmärgid ja iseloomustus.....	12
2. TÖÖOTSING JA EESTI TÖÖTUKASSA E-TEENUSTE OSA SELLES	14
2.1 Tööotsing teoreetilisest vaatevinklist ja avalike teenuste roll selles protsessis	14
2.2 Tööotsinguprotsessi etappide kajastus Eesti Töötukassa e-teenustes	18
2.3 Töötukassa e-teenuste vastavus kehtestatud e-teenuste osutamise reeglitele.....	21
2.4 Eesti ja Soome tööturuametite e-teenuste võrdlus.....	25
3. IDA-VIRUMAA TÖÖTUKASSA KODULEHE UURING TÖÖOTSINGU TOETAMISE SEISUKOHALT	27
3.1 Hõive ja töötus Ida-Virumaal	27
3.2 Töötukassa kodulehe teenuste uuring fookusintervjuu meetodil	30
3.3 Fookusintervjuu analüüsi tulemused.....	34
3.4 Ettepanekud Eesti Töötukassa e-teenuste osutamise parandamiseks.....	44
KOKKUVÕTE	46
SUMMARY	47
KIRJANDUS	49
LISAD	53
Lisa 1. Fookusintervjuu	53
Lisa 2. Nõuded riigi ning kohalike omavalitsuste asutuste kodulehe loomisele	56
Lisa 3. E-teenuste arendamist reguleerivad õigusaktid Eestis	59
Lisa 4. Nõuded Eestis e-teenuste osutamisele kodulehel.....	61
Lisa 5. Eesti Töötukassa ülesanded ja kodulehe roll nende täitmisel.....	63
Lisa 6. Eesti Töötukassa poolt pakutud e-teenuste kirjeldus	65
Lisa 7. Eesti Töötukassa ja Soome tööhõiveameti e-teenuste võrdlemine	68
Lisa 8. Tööhõive ja töötuse määrad Eestis ja Ida-Virumaal	72
Lisa 9. Töötute arv viimase töökoha ametiala järgi.....	73

SISSEJUHATUS

Nii riigiasutuste kui ka kohalike omavalitsuste üheks oluliseks ülesandeks ja tunnuseks on kodanikele avalike teenuste osutamine. Elektrooniliste teenuste kasutamise võimalus on tunduvalt suurenenud ja parandanud avalike teenuste kättesaadavust.

Teenuste kasutamine interneti vahendusel on saanud tavapäraseks ja laialt levinuks meetmeks nii kohalike omavalitsuste, riigiasutuste kui ka inimeste poolt. E-teenuste kasutamine on palju rohkem lihtsustanud asutuste tööd, hoidnud kokku inimeste aega ning teinud selle võimaluse kättesaadavaks ööpäevaringselt. Tuleb aga ka märkida, et avalikud e-teenused suurendavad tunduvalt inimeste aktiivset osalemist nii riigipoliitikas kui ka riigiga suhtlemises, mis sai suuremas osas võimalikuks just tänu interneti laialdasele kättesaadavusele ning inimeste oskusele elektroonilisi toiminguid teostada. E-riigi põhimõtete seisukohal on e-teenused selle lahutamatu osa ja väga tähtis tunnus.

E-teenuste ja nende tarbimisega seotud teemat vaatan läbi ning uurin põhjalikumalt oma lõputöös, mille pealkirjaks on „Töötukassa teenuste sotsiaalse müügi tõhustamine kodulehe kaudu Narva linna näitel“. Lõputöö eesmärgiks on Narva linna näitel selgitada välja teenuste esitamise parandamise võimalused Töötukassa kodulehel ning seega kindlustada pakutavate teenuste maksimaalne tarbimine elanikkonna poolt.

Eesmärgi saavutamiseks olid määratletud järgmised ülesanded: 1) esitada teoreetilised alused, 2) analüüsida kodulehel esitatud teenuste toimimist ehk mil määral kodulehel esitatud teenused aitavad inimestel tööd leida ja kui võrd kodulehel esitatud teenused vastavad kindlatele nõuetele, 3) töötada välja ettepanekud kodulehel esitatud teenuste parandamise kohta.

Teoreetilises osas teeb autor ülevaate töö lähtekohtadest. Tähtsamate mõistetena on välja toodud avalik teenus, teenuste sotsiaalne müük, avalik koduleht, e-riik, e-teenused, töötukassa ülesanded ning tähtsat rolli hõlmavad lõputöös õigusaktid, mis reguleerivad kodulehel teenuste arendamist ning nõudeid e-teenuste osutamisele kodulehtedel.

Töö teises, rakenduslikus osas antakse ülevaade töötukassa kodulehele paigutatud teenustest ning on esitatud analüüs, kus selgitatakse välja riiklike e-teenuste vastavus kindlatele nõuetele. Samuti viib autor läbi analüüsi, mille ülesandeks on kõigepealt selgitada

välja tööotsingu protsessi etapid ning seejärel võrrelda neid kodulehel olemasolevate teenustega, mille tulemusel saab selgeks, milliseid tööotsingu etappe töötukassa koduleht toetab, milliste etappide kohta on kodulehe teenused esitatud kõige efektiivsemalt ja kui kiiresti Töötukassa kodulehe külastajad võivad neid teenuseid leida. Selle osa lõpus teeb autor Eesti ja Soome Tööturuametite e-teenuste võrdlusanalüüsi eesmärgiga tuvastada nende sarnasusi, erinevusi, eeliseid ja puudusi ning selgitada välja e-teenuste esitamise ja osutamise parandamise ideed, mida võiks rakendada Töötukassa e-teenuste edaspidises arendamises.

Töö kolmandas osas on üksikasjalikult esitletud uuring, mis oli läbi viidud fookusintervjuu meetodil, mille peamine eesmärk oli teada saada töötajate arvamust (kes oma tööotsingu käigus Töötukassa kodulehte kasutasid) sellest, kuidas koduleht aitab inimestel tööd leida, selgitada välja, milliste teenuste kasutamine kodulehel kõige rohkem mõjutab tööleidmisprotsessi ja lõpuks ka määratleda kodulehel esitatud teenuste parandamise võimalused. Selles osas uurin tööleidmise protsessi kodulehe kaudu, kuna töö leidmine ja tööga hõive on peamine tulemus, mille poole kõik pakutud töötukassa teenused püüdleavad.

Läbi viidud uuringu tulemusena soovis töö autor teada saada: a) kuidas ja millega konkreetselt töötukassa koduleht aitab inimesi töölerakenduse protsessis; b) milliste töötukassa teenuste kasutamine inimeste arvates kõige rohkem või kõige vähem soodustab töölerakendust; c) millistel tööleidmisprotsessi etappidel töötukassa kodulehte kasutatakse ning millisel määral; d) mida võiks ette võtta kodulehel pakutud teenuste kasutamise suurendamiseks.

Uuringust saadud tulemuste ja analüüsi tulemuste alusel esitatakse ettepanekud töötukassa e-teenuste osutamise parandamiseks nende sotsiaalse müügi tõhustamise eesmärgil kodulehe kaudu.

1. E-TEENUSTE RAKENDAMINE RIIGIASUTUSTE KODULEHTEDE NÄITEL

Ühiskonnale avalike teenuste osutamine on riigiasutuste ja kohalike omavalitsuste peamine ülesanne. Aastate jooksul on muutunud aktiivseks ka avalike teenuste osutamine veebikeskkondades ehk kodulehtedel internetis ja tänapäeval on e-teenused saanud avaliku sektori tähtsaks tunnuseks ja selle koostisosaks, mis aga omakorda nõuab vastavust kindlatele standarditele ja reeglitele.

Selles peatükis vaatlen põhjalikumalt avalikke teenuseid, e-teenuste olemust ja seda, millega on asutustel tarvis arvestada nende osutamisel veebikeskkondades.

1.1 Avalik teenus ja selle sotsiaalne müük

Avalike teenuste definitsioon on väga lai ja hõlmab kõiki avaliku sektori poolt pakutavaid teenuseid. Avalikku teenust defineeritakse kõige üldisemalt kui avalike ülesannete täitmisel üldistes huvides osutatavat teenust, mis on suunatud avalike hüvede pakkumisele, avaliku ülesandega kaasneva kohustuse täitmisele või põhiõiguste, -vabaduste ja huvide kaitsele. Seega võib avalik teenus olla nii maksude kogumine, personaalne isikuteenus nagu sotsiaalnõustamine või lapsehoid, või mõni järelevalvetoiming. (Avalike...2012: 3)

Riigikontroll jaotas avalikud teenused kahte suurde rühma:

- esiteks: soodustavate haldusaktide andmine (näiteks toetuse määramine) ning õiguste kasutamiseks (näiteks valimistel hääletamine, enda kohta info ja avaliku info pärimine) ja kohustuste täitmiseks (näiteks maksude deklareerimine) keskkonna loomine;

- teiseks: nii-öelda ehtsad avalikud teenused (näiteks jäätmekäitlus, vee- ja energiavarustus, ühistransport, arstiabi). (Avalike...2012: 3)

Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi poolt koostatud avalike teenuste korraldamise roheline raamat on spetsiaalselt suunatud kõikidele ministeeriumidele ning riigi- ja kohalike omavalitsuste asutustele, et anda nendele kindlad tegevussuunad avalike teenuste pakkumise ja osutamise korraldamiseks.

Erilist tähelepanu pööratakse avalike teenuste kättesaadavusele, millest otseselt sõltub ka nende tarbimise edu.

Need sammud seisnevad järgmises:

- teenuste kohta teabe avalikustamine ja isiku teavitamine teenustest (tarbijate teadlikkus);
- teenuse osutamise vormid (kanalid), mis eelnevad teenuste otsesele osutamisele;
- teenuse kasutajamugavus ja -sõbralikkus. (Avalike...2012: 4)

Sellest lähtudes need komponendid peavad alati koos toimima, et osutada mõju avalike teenuste kättesaadavusele, mis on omakorda nende peamine põhimõte.

Avalike teenuste osutamise kohustus tuleneb riigi ja kohaliku omavalitsuse õigusaktidest. Uued avalikud teenused kehtestatakse kohaliku omavalitsuse prioriteetidest lähtuvalt, mis omakorda tulenevad kinnitatud strateegiatest ja arengukavadest. (Tallinna avalike teenuste edasiarendamist tagava infotehnoloogilise keskkonna arengukava 2008–2013: 6)

Kuna avalikud teenused on suunatud tarbijatele, siis on tähtis, et viimased kasutaksid aktiivselt nendele pakutud teenuseid, teostades niimoodi nende aktiivset sotsiaalset müüki. Avaliku ehk riigisektori ülesanne on kindlustada elanikkonna sotsiaalne turvalisus selle mõiste kõige laiemas tähenduses. Tarvis on saavutada pakutava avaliku teenuse maksimaalne tarbimine, ideaalvariandis riigi kõigi elanike poolt. Selleks teostatakse niinimetatud sotsiaalset müüki, üheks kindlaks osaks sellest on teabe avalikustamine. (Rootamm-Valter 2011) Sotsiaalne müük tähendab seda, et teenused on ühiskonnale suunatud ning seega reeglina teenuste osutamise eest raha ei võeta. Sotsiaalse müügi eesmärgiks on teha teenuseid maksimaalselt kättesaadavateks ja erilist tähelepanu siin pööratakse inimeste informeerimisele pakutud teenustest, mida teostatakse erinevates allikates informatsiooni avaldamise teel. Sotsiaalse müügi põhimõtteks on see, et toimub aktiivne teenuste pakkumine ja tarbimine.

Sotsiaalne müük erineb kauba müügist selle poolest, et viimane osutab tugevat mõju inimeste tarbimiskäitumisele, see omab rahalist ekvivalenti, samal ajal kui sotsiaalse müügi eesmärk on mitterahalise kasu saamine tasuliste teenuste kasutamise kaudu, see on eelkõige suunatud teadvustatud tarbimisele avaliku teabe avalikustamise vahendusel.

Teine mõiste, mis otseselt kuulub sotsiaalse müügi valdkonda, on sotsiaalne müük meediakanali kaudu. See hõlmab teenuse osutajat, kogukonda, korporatsiooni koos tarbijatega. Kasutades sotsiaalse meedia müüki võivad kogukonnad saavutada informatsiooni vahetuse voolu, leida järgijaid ja teha nn brändi tuntuks. Tänu sotsiaalse meedia müügile toimub avalike toodete ja teenuste edasiliikumine sotsiaalsete kanalite kaudu ning suhtlemine suure auditooriumiga. Sotsiaalne meedia müük on ennekõike suunatud suurele auditooriumile ja pakutud avalike teenuste laialdasele tarbimisele nende poolt. (Weinberg 2009: 2-3)

Kokkuvõtteks võib öelda, et avalike teenuste eriti laialdasele tarbimisele on suunatud sotsiaalne meedia, mis on sotsiaalse müügi jaoks parim keskkond. Ülaltoodust lähtub, et avalikud teenused ei oma mingit mõtet, kui kodanikud ei ole nendest teadlikud või mingitel põhjustel on need teenused tarbijatele kättesaamatud. Sellest lähtub, et saavutada pakutava teenuse maksimaalset tarbimist ja et teenus oleks inimeste poolt tarbitud, väga tähtsat rolli mängib selles teabe avalikustamine pakutavatest teenustest erinevates allikates ja seega nendest teenustest inimeste teavitamine.

Avalik teave on mis tahes viisil ja mis tahes teabekandjale jäädvustatud ja dokumenteeritud teave, mis on saadud või loodud seaduses või selle alusel antud õigusaktides sätestatud avalikke ülesandeid täites (Avaliku teabe seadus §3). Avaliku teabe avalikustamiseks kasutatakse erinevaid viise. Nende hulka kuuluvad näiteks ajalehed, ajakirjandus, televisioon, kuid kõige laialt levinumaks avalikustamise viisiks on tänapäeval just internet, kus kodulehe abil, mis on tänapäeval peaaegu kõigil asutustel olemas ja aktiivselt kasutuses, on võimalik nii leida, kui ka kasutada kõiki kasutajale vajalikke e-teenuseid. Veebis teabe avalikustamine on väga mugav, kiire, lihtne ja säästlik viis teavet adressaatideni tuua, tänu millele suureneb nii inimeste informeeritus pakutavatest teenustest ning loomulikult suureneb ka nende teenuste tarbimine inimeste poolt, mis seega tähendab teenuste müügi tõhustamist. Toodud informatsiooni alusel saab teha järelduse, et igasuguste teenuste sotsiaalne müük on otseselt sõltuvuses pakutavate teenuste kohta teabe avalikustamisest ja kui asutuse eesmärgiks on tõsta pakutavate teenuste tarbimist, siis tuleb alustada eelkõige avalikus meedias teabe avalikustamisest ja teha see teavet maksimaalselt kättesaadavaks ning arusaadavaks tarbijate jaoks.

1.2 Avalike teenuste sotsiaalne müük Eestis e-riigi kontseptsiooni kohaselt

Viimase 20 aasta jooksul on Eestis välja töötatud ning ellu viidud e-riigi funktsionaalne kontseptsioon, mis on siiani kasutusel. Eesti kodanike jaoks on sellised mõisted nagu e-maksud, e-politsei, e-pank, e-kool, e-valimised ja teised igapäevasteks asjadeks, mis toimivad ööpäevaringselt. E-riigi kontseptsioon ja e-teenuste kasutamise võimalus on andnud inimestele rohkem vaba aega, kuna täna võib iga tegevus olla internetis teostatav ainult mõne kliki abil. E-riik, kuhu kuulub ka Eesti, on selline ühiskond, kus suur osa suhtlusest toimub info- ja kommunikatsioonitehnoloogia vahendeid kasutades ning teavet esitatakse, hoitakse ja edastatakse elektrooniliselt (Igäihe...2008).

E-riigi kohta olid eristatud osad või valdkonnad, millest e-riik koosneb. E-riigiga seotud osad on järgmised: 1) e-administratsioon; 2) e-demokraatia; 3) e-kodanik. E-administratsiooni all mõeldakse protsesse, mis teevad riigi efektiivsemaks, paremaks ja kiiremaks, kaasates ja kasutades selleks uusi infotehnoloogilisi vahendeid. E-demokraatia all mõistetakse inimeste vahetut osalemist riigi toimimises ning oluliste otsuste tegemises. Sellesse valdkonda kuulub näiteks e-valimiste korraldamine. E-kodaniku (või ka e-teenuste) all mõistetakse kodaniku ja riigi vahel elektrooniliste sidemete loomist, mis soodustaks nende lihtsamat suhtlemist (näiteks portaalide vahendusel). (Heeks 2001: 1)

Vabariigi Valitsuse seaduse kohaselt kujundab ja teostab Eesti majanduspoliitikat informaatika valdkonnas ning koordineerib riigi infosüsteemide arendamist Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium. Infopoliitika peamiseks ellurakendajaks on Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium ja selle haldusalas asuv Riigi Infosüsteemide Arenduskeskus (RIA). (Infopoliitika põhialused 2004-2006: 5)

Tänapäeval on portaalide kasutamine riigiga suhtlemiseks mugav ja turvaline keskkond. Avalike teenuste sotsiaalne müük toimub aktiivselt riigiportaalide vahendusel, kuna selline süsteem lubab väga kiiresti, lihtsalt, turvaliselt saada vajalikku teenust ja mis on ka väga tähtis – säästa aega. Lisaks sellele täidab avalike teenuste sotsiaalne müük portaalide kaudu e-riigile omaseid tunnuseid, vastavalt millele toimub kodaniku suhtlemine riigiga, osalemine riigi toimimises ja kõike seda loomulikult teostatakse infotehnoloogilise suhtlusvahendi abil ehk kodulehe vahendusel.

Eesti on e-ühiskonna osa, kus e-teenuste kasutamine on saanud loomulikuks ja tihti kasutatavaks nähtuseks, kus inimesed kasutavad riigiga suhtlemisel aktiivselt e-teenuseid ja seega väljendavad aktiivselt oma kodanikupositsiooni ning osalevad riigi poliitikas, mida e-teenuste abil on saanud lihtsustada. Selle alusel on e-riigi üheks väga oluliseks tunnuseks ning põhimõtteks avalike e-teenuste rakendamine, nende lihtne kasutamine veebikeskkonnas ja inimeste poolt aktiivne tarbimine.

1.3 Avalike teenuste osutaja koduleht kui sotsiaalse müügi keskkond

Tänapäeval kasutavad kõik asutused ja eriti avaliku sektori asutused laialt internetis kodulehe loomise võimalust, avaldavad seal kogu teabe asutuse toimimisest, pakuvad avalike e-teenuste kasutamise võimalust, loovad interaktiivse suhtlemise võimaluse asutuse ja klientide vahel jne. Selleks, et luua teenust ning oma kodulehe kaudu seda pakkuda, on tähtis teada, kuidas, milleks ja mis on kõige tähtsam neile, kellele koduleht on suunatud. Vastus sellele küsimusele on eelkõige tähtis sellest aspektist lähtudes, et koduleht on mingis mõttes toode, e-teenus tervikuna, mida asutus oma tarbijatele pakub, aga selleks, et see toode oleks maksimaalselt klientide poolt kasutuses, millest on kõik asutused huvitatud, on tarvis paljude pisiasjadega arvestada.

Avaliku kodulehe loomine lubab teenuste osutajatel mitte ainult pakkuda oma teenuseid elektroonilises keskkonnas ja suurendada nende tarbimise hulka, tehes kodulehest niinimetatud sotsiaalse müügikeskkonna, vaid koduleht suurendab ka asutuse töö efektiivsust ning teeb töö tulemuslikumaks. Kuid selleks, et see toimiks ja teenuste sotsiaalne müük kodulehe kaudu täidaks oma eesmärgi, tuleb eelkõige pöörata tähelepanu kodulehe loomise protsessile ja selle kriteeriumidele.

Avaliku sektori veebilehed luuakse lisaks üldistele veebilehe loomise põhjustele ka seadustest tuleneva kohustuse tõttu. Veebilehe loojal on omad eesmärgid ja külastajal pea alati mingi põhjus, miks ta sinna tuli. Kui on kindlaks tehtud veebilehe külastaja, siis järgmiseks tuleb kindlaks teha, millised on nende vajadused, kui nad veebi küllastavad. Mida külastajad teha tahavad? Millised on külastajate vajadused ja mida nad veebilehelt ootavad? Mida peaks veebileht külastajaile pakkuma või edastama? (2010...2010)

Kasutajale tuleb pakkuda funktsioone, mida nad ootavad. Määratleda, milliseid teenuseid, millist informatsiooni kasutaja soovib veebilehelt saada. Kindlasti soovib kasutaja infor-

matsiooni otsida. Sellest tulenevalt tuleb esitada küsimus, kuidas kasutaja informatsiooni otsib, kas ainult vabatekstiliselt või ainult kindlatest veebiosadest. Eesmärk on kirjeldada funktsionaalsus või oodatud tulemid, mille kaudu veebilehe omanik saab esitada temale vajaliku teabe ning kasutaja saab vajaliku informatsiooni või saab kasutada konkreetset teenust. (2010...2010)

Iga asutus, mis kodulehe kaudu pakub teenuseid, on eelkõige huvitatud sellest, et need teenused edaspidi oleksid võimalusel maksimaalselt tarbitud. Kodulehe loomine sel viisil lihtsustab teenuste pakkumise ja nende tarbimise süsteemi. Sellisel kujul loob koduleht, mille kaudu teenuseid pakutakse, soodsaid tingimusi ehk teiste sõnadega keskkonna, mille kaudu teostatakse efektiivset teenuste müüki. Tänu teenuste sotsiaalsele müügile meedia-kanalite kaudu suureneb nii inimeste informeeritus pakutavatest teenustest kui ka nende tarbimine, kuna meedia on tänapäeval inimeste poolt väga laialt kasutatav allikas.

Riikliku institutsiooni veeb on osa riigiasutuse infosüsteemist. Veeb on interneti vahendite abil kasutatav vaade riigiasutuse infosüsteemile. Riigiasutuse veebi tellib asutuse juhtkond, see projekteeritakse, rajatakse ja seda hooldatakse kas asutuse enda jõududega või tellitakse osa töödest väljastpoolt. Kokkuvõtivate võtmesõnadega öeldes peab riikliku institutsiooni veeb olema lakooniline, esteetiline, adekvaatne, aktuaalne, ergonomiline. (Eesti...2008)

Riigiasutuste veebilehed sisaldagu eelkõige hästistruktureeritud tekstimaterjali. Nende info- ja andmehaldus peab olema läbimõeldud ja tagama kiire ja läbipaistva tee kasutajatele nende probleemide lahendamiseks. Riigiasutuse veebilehekülgedel minimiseeritakse piltmaterjali kasutamist. Spetsiaalsetel juhtudel (sümboolika, virtuaalne ekskursioon, lasteleheküljed, kodaniku tegevust selgitavad skeemid jms) on nad muidugi omal kohal. (Eesti...2008)

Avaliku teenuse osutaja peab pöörama erilist tähelepanu kodulehe loomise protsessile, arvestama kõikide nimetatud sammudega ja pakkuma kodulehel avaldatud teenuseid tarbijale kõige mugavamal ja kättesaadavamal viisil, et luua teenuste tarbimiseks kõige soodsamat keskkonda ja maksimeerida nende müüki külastajate poolt.

Nagu oli ülalpool mainitud, peab avalike teenuste osutaja pöörama erilist tähelepanu kodulehe loomisele ning ta peab täitma selle loomiseks kindlaid nõudeid. Riigi ning

kohalike omavalitsuste asutuste veebide loomiseks äratoodud nõuded on esitatud Lisas 2 ja on jagatud gruppideks, igale nõudele on iseloomulikud omad tunnused.

Vastavalt Lisas 2 esitatud nõuetele võib kindlalt öelda, et asutuse, sh töötukassa kodulehe kasutajate hulga suurendamine ja kodulehe teenuste aktiivne tarbimine sõltub otseselt sellest, kui võrd õigesti ja kättesaadavalt on materjal kodulehel esitatud. Sellest järeldub, et kodulehe edu ja kodulehel teenuste tarbimise tihedus sõltub vastavusest kindlatele nõuetele ja standarditele. Üldtoodust võib teha järelduse, et töötukassa teenuste sotsiaalse müügi tõhustamiseks tuleb eelkõige järgida kodulehe loomise nõudeid, mida töötukassa koduleht ka üsna edukalt järgib.

1.4 E-teenuste mõiste, eesmärgid ja iseloomustus

Alates e-riigi kontseptsiooni juurutamisest muutus avalike teenuste osutamine veebikeskkonna kaudu Eestis aktiivseks, mis lubas inimesi kaasata igapäevaelu korraldavatesse tegevustesse. E-teenused on osa nüüdisaegsest e-valitsemise mudelist, kus info- ja kommunikatsioonitehnoloogiat kasutatakse avalikus halduses seotuna töökorralduslike muudatuste ja uute oskustega, et täiustada avalikke teenuseid ja demokraatlikke protsesse ning tugevdada toetust riigi ja omavalitsuste poliitikale. E-teenused on jaotuskanal, kus teenust, selle osa või infot selle kohta pakutakse elektrooniliste vahenditega, mis mitmekesistab juurdepääsu avalikele teenustele. (Tallinna avalike teenuste edasiarendamist tagava info-tehnoloogilise keskkonna arengukava 2008–2013: 6)

E-teenuste üldised eesmärgid tulenevad muuhulgas riigi infoühiskonna poliitikadokumendist „Eesti infoühiskonna arengukava 2013”. Vastavalt arengukavale on e-teenuste kõige tähtsam eesmärk inimeste teadmiste, oskuste ja osalusvõimaluste suurendamine, mille saavutamiseks olid määratletud ka alaeesmärgid:

- Järjest suurem osa ühiskonna liikmetele vajalikust ja kasulikust teabest (sh kultuuri-pärand) on kättesaadav digitaalsel (masintöödeldaval) kujul (Infoühiskonna arengukava 2013: 4).
- Iga ühiskonnaliige on võimeline kasutama turvaliselt talle sobivaid tehnoloogilisi lahendusi, et jõuda talle vajaliku või kasuliku teabeni (Infoühiskonna arengukava 2013: 4).

Avalikku internetipõhist teenust iseloomustab suunatus personaliseeritud kasutajale (inimesele). Teenust pakutakse *online*. Riigi- ja kohaliku omavalitsuse asutuste korral on selliste teenuste osutamine määratud õigusaktidega. Eraettevõtete ja muude organisatsioonide korral on teenuste osutamine reglementeeritud õigusaktidega või riigi- ja kohaliku omavalitsuse asutustega sõlmitud lepingutega. (Riigi IT koosvõime raamistik 2005: 14)

Avalik teenus elektroonilises keskkonnas peab olema selle teenuse sihtrühma liikmetele kättesaadav viisil, kus:

- teenus on toodud kasutajale võimalikult lähedale;
- kasutaja suudab seda teenust kasutada minimaalse eelneva koolitusega;
- kasutaja käest küsitakse minimaalne võimalik informatsioon;
- on tagatud teenuse kasutamise turvalisus iga kasutaja jaoks. (Riigi IT koosvõime raamistik 2005: 14)

E-teenuste kasutamise puhul on väga tähtis, et nad oleksid eelkõige lihtsad kasutamiseks ja neid oleks võimalik kasutada ka ilma lisakoolitusega, kuna e-teenuste üheks oluliseks eesmärgiks on just nende kiire jõudmine sihtgrupini ja seega kiirema tulemuse saamine. Sellest järeldub, et töötukassa teenuste sotsiaalset müüki tõhustatakse tänu sellele, kui võrd kodulehel esitatud teenused on lihtsad, kättesaadavad, turvalised oma kasutamises.

Eestis reguleerib riigi- ja kohalike omavalitsusasutuste avalike veebiteenuste arendamist terve rida õigusakte. Osa seadustest on kohustusliku iseloomuga õiguslikud allikad, teine osa on e-teenuste spetsiifilised õigusallikad. Õigusaktide terviklik ja põhjalik loetelu ning kirjeldus on esitatud Lisas 3.

Vastavalt 2008. aastal Riigikontrolli poolt ning teiste asutuste toetusega välja töötatud e-riigi hartale ning selles kehtestatud e-teenuste osutamise reeglitele saab tänapäeval kõikides asutustes hinnata ka e-teenuste osutamise kvaliteeti. E-riigi harta loetleb ja kirjeldab nõudeid, millega tuleb arvestada veebikeskkonnas e-teenuste pakkumisel ja osutamisel. Eestis kodulehe kaudu e-teenuste osutamise nõudeid on põhjalikumalt kirjeldatud ja esitatud Lisas 4.

2. TÖÖTSING JA EESTI TÖÖTUKASSA E-TEENUSTE OSA SELLES

Eesti Töötukassa koduleht sisaldab teenuseid, mis on suunatud inimestele, kes otsivad tööd ning igäüks neist täidab kodulehel kindlat eesmärki.

Selles peatükis uuritakse põhjalikumalt tööotsingu protsessi ja Töötukassa rolli selles, Eesti Töötukassa kodulehel esitatud e-teenuseid, analüüsitakse nende esitamist ja sisu kodulehel, aga lisaks sellele tuuakse võrdlusmeetodi abil välja ideed Töötukassa kodulehel esitatud teenuste täiustamiseks eesmärgiga tõhustada nende sotsiaalset müüki kodulehe kaudu.

2.1 Tööotsing teoreetilisest vaatevinklist ja avalike teenuste roll selles protsessis

Kui juhtub nii, et inimene kaotab mingitel põhjustel tööd, siis ta tavaliselt hakkab uut töökohta otsima. Tööotsingu käigus tuleb tal teha mitmeid valikuid. Ta peab näiteks valima tööotsimisviisi ehk otsustama, kuidas ta hakkab tööd otsima, samuti kui intensiivselt seda teha ja milline on madalaim palk, mille eest ta on valmis tööle asuma. Sellist palka nimetatakse reservatsioonipalgaks. Nii töö otsimise meetodid ja intensiivsus kui ka reservatsioonipalga suurus mõjutavad töö leidmise tõenäosust ja seega ka töötuse kestust. Inimene ise harilikult ei suuda muuta nõudlust tööjõu järele, kuid ta võib kohanduda tööturu nõudmistega. Näiteks võib ta ümber kvalifitseeruda või elukohta vahetada ning seeläbi töö leidmise tõenäosust mõjutada. Lühemas perspektiivis on inimesel, keda ise loomustavad näitajad püsivad muutumatuina, võimalik töö leidmise tõenäosust mõjutada reservatsioonipalga suuruse ning tööotsingute meetodi ja intensiivsuse kaudu. (Hinnosaar 2004: 32)

Dünaamilisel tööturul on protsess, mille käigus inimesed tööd leiavad tähtis mitte ainult inimestele endile, vaid ka strateegiate ja meetodikate väljatöötajatele ning teadlastele. Just seetõttu oligi välja töötatud unikaalne tööotsingu mudel, mis keskendub töötute otsusele, kas võtta vastu temale pakutud töö või jätkata otsingut lootuses saada parem tööpakkumine. (Zaretsky, Coughlin 1995: 53)

Inimene, kes tööd otsib, saab tööpakkumise, mis sisaldab töötasu, töötundide hulka ja töötingimusi. Sellest lähtudes võib üsna kindlalt eeldada, et otsus, kas võtta tööpakkumine vastu või sellest loobuda, sõltub otseselt pakutud töötasust. (Zaretsky, Coughlin 1995: 54)

Tööotsija ei tea, milline tööandja millist töötasu pakub ja kui ta teaks, kes pakub maksimaalset töötasu, siis ta saaks kohe selle tööandja juurde tööle asuda. Kuna isikul selline informatsioon puudub, siis inimene on sunnitud tööotsingu protsessiga tegelema, pakkudes oma tööd nendele tööandjatele, kes avaldavad tööpakkumisi ja tegema juhuslikku valimit, võrreldes pakutud töötasusid omavahel ja valides endale kõige vastuvõetavama.

Eeldades, et töötü tegutseb ratsionaalselt, teeb ta õige valiku, kas tööpakkumine vastu võtta või veel mõneks ajaks töötuks jääda. Tema otsus põhineb kättesaadaval informatsioonil tööturu olukorra, vabade töökohtade ja pakutava palga kohta ning tema enda hinnangul selle kohta, kui suur on tõenäosus saada mingi muu tööpakkumine või see otsus võib põhineda ka emotsionaalsel tajumisel. Töö leitakse kiiremini, kui suurendada vabu töökohti kajastava informatsioonisüsteemi efektiivsust, mis muudab töö otsimise kergemaks ja annab üle vaate pakutavatest palkadest. (Hinnosaar 2004: 32)

Tööhõivepoliitika mõjutab otseselt töötü otsuseid tööotsingute ja reservatsioonipalga suhtes. Võimaldamaks inimesel tööd otsida ning selleks, et mitte sundida teda vastu võtma esimest pakutavat töökohta, mis ei pruugi vastata tema kvalifikatsioonile, makstakse töötüile tavaliselt mingit toetust. Töötühvitis muudab töö otsimise töötü jaoks suhteliselt odavamaks ja peaks seega pikendama töötuse perioodi, kuid loodetavasti suurendama ka võimalust leida kutseoskustele vastav töö. Ent asjal on ka negatiivne külg – töötuse perioodi pikenedes võivad töötaja kutseoskused kahaneda ja uue töö leidmine osutada seetõttu raskemaks. (Hinnosaar 2004: 32-33)

Tööotsingu mudelit on hästi kirjeldatud ühes Küprose majandusprofessori Christopher A. Pissaridese artiklis tööpuuduse tasakaalu teemal. Tema tööpuuduse tasakaalu teooria põhineb just tööpuudusesse ülemineku modelleerimisel ja sellest olukorrast väljumisel, tuues näiteks selliseid protsesse, mis tööd hävitavad ja vastupidi – uue töökoha kujundavad.

Christopher A. Pissaridese mudeli kohaselt otsib töötü tööd selleks, et maksimeerida oma kasulikkust. Otsingu protsessi käigus teeb ta valikuid töö otsimise intensiivsuse ja reservatsioonipalga suhtes. Töötuse perioodi pikkus ja töö leidmise tõenäosus sõltuvad tööpakkumise ja selle vastuvõtmise tõenäosusest. Palgapakkumise saamise tõenäosuse määravad ära pakkumiste baasmäär (näiteks antud piirkonna tööturul), töötü isikuomadused (ametioskused, vanus, haridustase) ja tema pingutused töökoha leidmiseks. Tööotsingute

intensiivsus võib aja jooksul muutuda. Töötaoleku pikenedes võivad töötud vähendada pingutusi töö leidmiseks (kaob julgus ja lootus tööd leida), samas kui töötushüvitise maksmise perioodi lõpu lähenedes võivad tööotsingud intensiivistuda. Töötuse perioodi pikenedes võib väheneda ka palgapakkumise saamise tõenäosus, sest tööandjad võivad inimese pikaajalist töötust tõlgendada negatiivse signaalina võimaliku töötaja kvalifikatsiooni ja produktiivsuse kohta. Palgapakkumise vastuvõtmise tõenäosus sõltub tööotsija reservatsioonipalga tasemest. (Hinnosaar 2004: 33)

Palgapakkumiste jaotus on iga inimese puhul erinev, sõltudes nii tema isikuomadustest (kvalifikatsioonist) kui ka tööturu üldisest olukorrast. See jaotus võib aja jooksul muutuda koos tööturu muutumisega ning seda võib mõjutada töötuse perioodi pikkus. Töötui inimkapital võib odavneda ning tööandja hinnang tööotsija kvalifikatsioonile võib töötuse perioodi pikenedes langeda. Töötuse perioodi jooksul tutvub töötui palgapakkumiste jaotusega. (Hinnosaar 2004: 33)

Eeldatakse, et reservatsioonipalka ja tööotsingute intensiivsust valides maksimeerib töötui oma sissetulekut. Reservatsioonipalk ja tööotsingute intensiivsus sõltuvad alternatiivsetest sissetulekutest, palgapakkumise tõenäosusest ning oodatavast palgapakkumiste jaotusest. Töötud saavad tavaliselt mingit sissetulekut (töötushüvitist). Üldiselt arvatakse, et see hüvitis määrab ära reservatsioonipalga minimaalse taseme. Töötushüvitise määr võib olla võrdse suurusega kõigi jaoks või sõltuda eelnenud palgatasemest, mis mõjutab otseselt reservatsioonipalga suurust. Tavaliselt hüvitise suurus töötuse perioodi jooksul muutub ning kui töötul pole enam õigust hüvitist saada, siis võib eeldada, et tema reservatsioonipalk väheneb järsult. Kuid töötul võib olla ka muid sissetulekuallikaid peale töötushüvitise. (Hinnosaar 2004: 33-34)

Mida suurem on alternatiivne sissetulek (st töötushüvitis), seda suurem on ka reservatsioonipalk. Mida suurem on sobiva tööpakkumise tõenäosus ja loodetav palk, seda suurem on ka reservatsioonipalk. Suurem reservatsioonipalk tähendab aga muude tingimuste võrdsuse korral kõrgemaid palgaootusi, mis muudab töökoha leidmise raskemaks ja põhjustab töötuse perioodi piknemist. (Hinnosaar 2004: 34)

Tegurid, mis iseloomustavad statsionaarse ja optimaalse otsingu mudelit vastavalt Lancasteri ja Chesteri (1983) teooriale ning ka töötust mõjutavad tegurid on järgmised: 1) töötasu määr; 2) toetuse määr; 3) tööotsijani jõudev tööpakkumiste arv. (Addison jt. 2004: 1)

Lähtudes toodud teguritest on selgelt nähtav vastastikune seos ning seaduspärasus: mida madalam on töötasu määr, seda väiksem on huvi pakutud tööd vastu võtta; mida kõrgem on toetuse määr, seda väiksem on huvi pakutud töö vastu; mida suurem on tööotsijani jõudev tööpakkumiste arv, seda rohkem mõju osutatakse töötusele ja töötuse määr muutub seetõttu vähemaks. Tegelikult mitte ükski nendest faktoritest ei suuda tunduvalt töötust mõjutada, kui nad tegutsevad teineteisest eraldi. On oluline, et ainult nende koosmõju võib töötust vähendada ja tööotsingu protsessi mõjutada.

Sellisel kujul tööleidmist mõjutavad järgmised tegurid: 1) tööotsimise meetodid ja nende mitmekesisus; 2) tööotsingu intensiivsus; 3) reservatsioonipalga suurus ehk see miinimumpalk, mille eest isik on valmis tööle asuma; 4) isiku vastavus tööturu nõudmistele ehk kas isikul on piisavalt teadmisi ja oskusi kindla töö leidmiseks; 5) kättesaadav informatsioon tööturu olukorra, vabade töökohtade ja pakutava töötasu kohta ehk isik on teadlik, mis on tööturul nõutud, mida pakutakse ja mida sellest lähtudes tasub valida; 6) emotsionaalne tajumine ehk kuidas isik tajub informatsiooni temale pakutud töö kohta, kas tal on olemas mingisugune eelarvamus pakutud töö kohta; 7) töötuse ajal asendussissetuleku saamine (st töötushüvitis), mis seega pikendab töötuse perioodi, kuid samal ajal suurendab võimalust leida kutseoskustele vastav töö; 8) temale suunatud tööpakkumiste hulk, tööotsija isikuomadused (ametioskused, vanus, haridustase) ja tema pingutused töökoha leidmiseks.

Tööotsingu protsess koosneb mitmetest etappidest ja need on järgmised:

- 1) Eneseanalüüsi läbiviimine, oma konkurentsieeliste väljaselgitamine (isiksuseomaduste, oskuste, võimete ja väärtushinnangute analüüs spetsiaalsete küsitluste alusel).
- 2) Oma motivatsiooni määramine (motiveerivate tegurite tundmine).
- 3) Valiku tegemine (vastus küsimusele - millist töökohta tahan leida? – töövaldkond, amet, eeldatavad töökohustused jne).
- 4) Kandideerimisdokumentide ettevalmistamine (kaaskirja, CV; avalduse, motivatsioonikirja korrektne koostamine).

- 5) Tööotsimise allikate valimine (mõnede tööotsimise allikate valimine ja nende kasutamine. Näiteks: tuttavad ja sõbrad, ajalehed, tööotsinguportaalid internetis, telefoni teel tööandjatega kontakteerumine, tööandjate külastamine jt).
- 6) Töövestluseks ettevalmistamine (valmistada ette enesepresentatsioon, küsimused tööandjale, vastused põhilistele küsimustele tööandjalt).
- 7) Otsuse tegemine (valik kindla tööpakkumise kasuks tööandjale kriteeriumide seadmise alusel). (Naelapea, Kruuser, Tamm, Normann 2010)

Avalike teenuste roll tööotsingu protsessis on tegelikult väga toetav, kuna nad on kõik suunatud kindlale tööotsingu etapile ja toetavad inimest nende täitmises. Loomulikult nad ei suuda isiku asemel mingit konkreetset otsust vastu võtta, vaid nad saavad osutada mõju otsuse vastuvõtmise tulemusele ning samuti osutada abi tööotsinguks vajalike teadmiste ja oskuste omandamises.

Eesti Töötukassa avalikud teenused on kõik suunatud tööotsingu protsessile, kuna see on nende esmane eesmärk – aidata isikut tema tööotsingus ning toetada teda peamiste takistuste kõrvaldamises, pakkudes selleks kõiki vajalikke teenuseid.

2.2 Tööotsinguprotsessi etappide kajastus Eesti Töötukassa e-teenustes

Eesti Töötukassa on vastavalt oma põhikirjale avalik-õiguslik juriidiline isik, mis toetab töötuid inimesi ja oma pakutud teenuste kaudu aitab neil tööd leida. Töötukassa koduleht e-teenuste kaudu osutab samuti inimestele abi nende tööotsimise protsessis. Põhjalik Eesti Töötukassa ülesannete tutvustus ja kodulehe rollist nende ülesannete täitmisel on üksikasjalikult esitatud Lisas 5.

Nagu ülalpool mainitud, koosneb tööotsingu protsess mitmetest etappidest, aga kuna Töötukassa osutab vahetut abi selles protsessis ja eelkõige teeb seda oma teenuste kaudu, millistest osa võib ka kodulehe kaudu saada, siis on tähtis kindlaks määrata, kas kõik tööleidmise etapid on nendes e-teenustes kajastatud ja kuidas.

Selleks koostab autor võrdlustabeli koos saadud andmete analüüsiga, mis annab teada, kas Töötukassa koduleht pakub töötajatele kõikide tööleidmise protsessi etappide kohta teenuseid, milliste etappide kohta on teenused kodulehel esitatud kõige efektiivsemalt ehk

nad realiseerivad kindla tööotsimise etapi täitmist ja kui kiiresti (ehk mitme kliki abil) Töötukassa kodulehe külastajad või vad neid teenuseid leida.

Tabel 1. Töö leidmise protsessi kajastamine Töötukassa kodulehel esitatud e-teenuste abil

Tööotsingu protsessi etapid	Kajastus	E-teenuses esitamine	Leidmise lihtsus (klikide arv pealehelt)
Eneseanalüüsi läbiviimine	Täielikult	Eriala valiku tegemiseks testi täitmise võimalus esilehel avaldatud lingi kaudu.	1
		Eneseanalüüsi tegemiseks spetsiaalse e-koolituse läbimise võimalus kodulehel avaldatud lingi kaudu.	2
Motiveeritavate tegurite kajastamine	Osaliselt kajastatud	Otsene motivatsioon tööotsinguks Töötukassa kodulehel ei ole kajastatud, kuid kodulehel avaldatud banneri kaudu „Nupp tööle!” võib sattuda noorte töötajate programmi lehele, kus on avaldatud videoklipp motivatsiooni teemal noorte jaoks.	2
Valiku tegemine	Puudub	Teenus, mis aitaks ja lubaks teha valiku ühe või teise otsuse kasuks kodulehel puudub.	–
Kandideerimis-dokumentide ettevalmistamine	Täielikult	Kodulehel on esitatud nii üldine informatsioon kandideerimisdokumentidest ja juhend nende koostamisest kui ka kandideerimisdokumentide näidised, mille alusel võib oma dokumente koostada.	2
Tööotsimise allikate valimine	Osaliselt kajastatud	Erinevate tööotsimise allikate valik kodulehel puudub. Ainukene kodulehel kajastatud tööotsingu allikas on iseteenindusportaali kasutamise võimalus (tööpakkumiste lugemine ning kandideerimine).	1
		Kodulehe kaudu võib näha ja külastada teisi internetiportaale, mille kaudu võib tööd otsida. Kõik tööotsinguportaalide lingid on kodulehel loetletud.	2

Töövestluseks ettevalmistamine	Täielikult	Töövestluseks ettevalmistuseks on kodulehel esitatud spetsiaalne õppefilm.	2
Otsuse tegemine	Täielikult	Teenus, mis aitab teha valiku kindla tööpakkumise kasuks on kodulehel kajastatud iseteenindusportaali kaudu, kus avaldatud tööpakkumiste ja nende kirjelduste alusel saab isik teha kindla otsuse, kas kandideerida või mitte.	1

Tabel 1 näitab, et osa kodulehel avaldatud tööotsingu etappidest on osaliselt kajastatud (näiteks motiveeritavate tegurite kajastamine ja tööotsimise allikate valimine), aga mõned nendest on täies mahus kodulehel esitatud (eneseanalüüsi läbiviimine, kandideerimisdokumentide ettevalmistamine, töövestluseks ettevalmistamine, kindla tööpakkumise kasuks otsuse tegemine). Võib öelda, et viimased on tööotsingu käigus tulemuslikumad lähtudes sellest, et nende kohta on esitatud kõige rohkem infot kodulehel kui ka see, et antud info omab praktilist sisu. Kõige rohkem väljendub see testi täitmise võimaluses ja selle kohta tulemuse saamises – inimene saab katsetada ning temale antakse tagasisidet, mis on aktiivne olemus, kuid samal ajal kandideerimisdokumentide näidiste olemasolu ja juhend nende koostamiseks omab passiivset olemust, sest ei anna tööotsijale tagasisidet selle kohta, kas ta on oma CVs kõik õigesti kirjutanud. Tööintervjuuks ettevalmistuseks õppefilmi vaatamise võimalus ja iseteenindusportaali kaudu kindla tööpakkumise kasuks otsuse tegemine on samamoodi passiivsed kodulehel kajastatud tööotsingu etapid.

Kodulehel on kajastatud kõik tööotsingu etapid, välja arvatud üks. See etapp on seotud isikliku otsuse tegemisega, mida ainult inimene ise võib otsustada. See otsus põhineb töökoha, töövaldkonna, ameti, kohustuste ja teiste töökohaga seotud valikute tegemisel. Need otsused on individuaalsed ja Töötukassa koduleht ei suuda omalt poolt pakkuda ja teha valikut inimese asemel. Sellisel kujul Töötukassa koduleht ei kajasta tööotsingu kolme etappi ehk valiku eelistatava töökoha kasuks teeb tööotsija enda jaoks ise.

Esitatud e-teenuste kohta on oluline mainida nende kiiret leitavust. Kõik tööotsingu protsessi etappide kohta kodulehel olemasolevad teenused on päris kiiresti leitavad – teenuse leidmiseks tuleb teha vaid 1-2 klikki.

Peale nende teenuste, mis on suunatud kindlale tööotsingu protsessi etapile pakub Eesti Töötukassa koduleht ka palju teisi e-teenuseid, mis kõik samuti osutavad mõju tööotsingule. Osa kodulehel esitatud teenustest omavad informatiivset olemust, teine osa pakub veel lisaks võimalust praktilise teenuse saamises. Kõik kodulehel esitatud e-teenused on järgmised:

- Teavitamine tööturu olukorrast ning tööturuteenustest;
- Töövahendus;
- Karjääriinfo vahendamine;
- Karjäärinõustamine;
- Tööotsingunõustamine;
- Tööturukoolitus;
- Tööpraktika;
- Ettevõtluse alustamise toetus;
- Avalik töö;
- Tööharjutus;
- Vabatahtlik töö/talgutöö;
- Psühholoogiline, võla- ja sõltuvusnõustamine;
- EURES nõustamine;
- Palgatoetus.

Eesti Töötukassa e-teenuste põhjalik kirjeldus koos nende kajastusega Töötukassa kodulehel on üksikasjalikult esitatud Lisas 6.

2.3 Töötukassa e-teenuste vastavus kehtestatud e-teenuste osutamise reeglitele

Selleks, et anda ülevaade Eesti Töötukassa e-teenuste vastavusest 2008. aastal Riigikontrolli poolt kehtestatud e-teenuste osutamise reeglitele vaatlen iga reeglit eraldi ja võrdlen neid sellega, kuidas Eesti Töötukassa neid järgib oma e-teenuste pakkumisel ning osutamisel.

Reeglid ja nende vastavus:

1) Teenuste pakkumisel suhtluskanalite mitmekesisus. Teenuseid tuleb pakkuda kõigi suhtluskanalite kaudu, nii teenindusbüroos, posti teel, telefonitsi kui ka interneti ja e-posti vahendusel.

Eesti Töötukassa pakub oma teenuseid nii büroodes, teenindades inimesi vahetult kohapeal, konsultandi juures kindlaksmääratud vastuvõtuajal kui ka on olemas võimalused teenuste saamiseks Skype'i, e-posti ja telefoni vahendusel, samuti kodulehe kaudu internetis. Töötukassa esilehel on esitatud kontaktandmed, mille kaudu võib kindlaid teenuseid saada. Kodulehel on ka olemas küsimuste ning teabenõude esitamise võimalus.

2) Teenuste taotlemisel ja ametiasutustega suhtlemisel ID-kaardi kasutamise võimalus.

Enamikku kodulehel esitatud teenuseid saab vabalt kasutada ja nende jaoks pole vaja ID-kaardiga süsteemi sisse logida. E-teenused on vabas kasutamises. Ainuke e-teenus, kus ilma ID-kaardi kasutamisetä on võimatu teenust täies mahus saada, on iseteenindusportaali kasutamine. Teenuste taotlemise võimalus kodulehe kaudu puudub.

Oma võimaluste paremaks kasutamiseks peab isik iseteenindusportaalis sisse logima ID-kaardi või Mobiil-ID abil. Pärast selle protsessi teostamist ilmneb isikul võimalus vakantsetele kohtadele kandideerimiseks otse iseteenindusportaalis, mis teeb kandideerimisprotsessi palju lihtsamaks ja mugavamaks. Samuti sisse logides saab isik näha oma profiili, kus võib jälgida oma tööotsingut, muuta oma isikuandmeid, oma töösoove, avalikustada ja täiendada kandideerimiseks vajalikud dokumendid ja mis on ka tähtis – anda tagasisidet või teha ettepaneku e-teenuse osutamise parandamiseks.

Asutusega suhtlemiseks pole isikul vaja ennast ID-kaardiga tuvastada. Selleks on kodulehel ette nähtud vaba võimalus nii teabenõude kui ka vajaliku küsimuse esitamiseks.

3) Digitaalselt allkirjastatud dokumentide vastuvõtmine ja menetlemine

Töötutoetuse või töötuskindlustushüvitise taotlemisel on Eesti Töötukassa võimeline vastu võtma ning menetlema ka digitaalselt allkirjastatud töösuhteid tõendavaid dokumente.

4) Õigusi ja kohustusi puudutava asjakohase teabe avalikustamine kodulehel

Kodulehel osas „Töötuna arvelevõtmine“ on kirjeldatud arvel olevate isikute õigused ja kohustused. Kogu kodulehel olev info on teemadeks jaotatud, mis lubab isikul kiiresti leida temale vajalikku infot.

5) Kodulehel e-vormide täitmise lihtsus

Kodulehel olemasolevaid planke, taotlusi, vorme saab elektrooniliselt täita ja täidetuna arvutisse salvestada ning seejärel elektrooniliselt edastada. Selle teenuse saamiseks pole vaja täiendavat tarkvara laadida, e-vormid on kodulehel esitatud dokumendiformaadis.

6) Ülevaade teenuse osutamise käigust

Kodulehel esitatud e-teenuste osutamisel ID-kaarti ei kasutata, mis takistab kodulehe kaudu ülevaate saamist teenuste osutamise käigust. Enamikule kodulehel olevatest e-teenustest on vaba juurdepääs nende lihtsama kättesaadavuse ja kasutamise eesmärgil. Välja arvatud iseteenindusportaali kasutamise võimalus, kus ID-kaardi abil saab isik täieliku ülevaate osutatud teenusest. Peale selle võib isik saada ülevaadet teenuste osutamise käigust nii isiklikul vastuvõtul kui ka kasutades e-posti või telefoni.

7) Säilitatud isikuandmete kontroll ja nende kasutamine

Isikul on õigus tutvuda andmetega, mida Töötukassa on tema kohta kogunud järgmistel viisidel:

- Töötukassa esinduses kohapeal;
- iseteenindusportaalil, milleks tuleb portaali ID-kaardiga sisse logida;
- infosüsteemis EMPIS, milleks tuleb iseteenindusportaali ID-kaardiga sisse logida.

Selles süsteemis võib vaadata oma andmeid Töötukassas, töötsimiskava, töötsimispäevikut, isiku kohta tehtud otsuseid ja avaldusi.

8) Isikuandmete turvaline töötlemine ja e-dokumentide usaldusväärne hoiustamine

Töötukassa töötleb isikuandmeid töötuskindlustuse seaduse ja tööturuteenuste ja-toetuste seaduse alusel; töötuskindlustuse andmekogu põhimääruse ning tööturuteenuste osutamise registri pidamise põhimääruse alusel.

9) Tagasiside teenuste osutamise kohta

Iga-aastaselt viiakse küsitluse vormis läbi kliendirahulolu uuringud, mis on peamised allikad teenuste tagasiside kohta. Peale selle on tagasiside andmise võimalus olemas Töötukassa iseteenindusportaalis, kus saab hinnata nii portaali tööd kui ka vajadusel teha ettepanekuid portaali arendamiseks.

Tagasisidelehe täitmist pakutakse isikutele kohapeal pärast nende osalemist koolituse või tööpraktika teenustel. Muude Töötukassa teenuste kohta tagasiside andmine on ette nähtud isiku soovil kirjalikult ja vabas vormis.

10) Isiku e-postile asjakohase teave saatmise võimalus

Alates 2012. aastast tuli Töötukassas kasutusele järgmise pöördumise kuupäeva meeldetuletuse funktsioon, mida automaatselt saadetakse isiku isiklikule e-posti aadressile nagu teade Töötukassalt. E-posti kasutatakse ka kirj vahetuse pidamiseks asutuse ja kliendi vahel. Rohkem eelistatakse info edastamiseks kasutada telefoni, mis lubab edastada vajalikku infot kiiremini ja turvalisemalt (info jõudmine vahetult ja otse inimeseni).

Töötukassa e-teenuste nõuetele vastavuse hindamine näitas, et kodulehel pakutud e-teenused vastavad enamikule nõuetele, välja arvatud ID-kaardi kasutamise võimalus teenuste taotlemisel ja teenuste osutamise käigust ülevaate saamisel, hetkel Töötukassa koduleht sellist teenust ei paku. Selline kodulehe puudus piirab nii suhtlemist inimese ja asutuse vahel, inimeste informeeritust osutavatest teenustest kui ka teeb teenuste taotlemise süsteemi keerulisemaks ja ajamahukamaks. Ainukeseks erandiks, kus ilma ID-kaardi kasutamisetä on võimatu teenust täies mahus saada, on iseteenindusportaali kasutamine. Teenuste arutamine ja inimesele suunamine toimub vestluses Töötukassa konsultandiga.

Seda kodulehe puudust tuleb arvesse võtta ja kasutada nagu ettepanekut kodulehel e-teenuste osutamise parandamiseks. ID-kaardi kasutamine kodulehe kaudu teenuste osutamisel lubab parandada ja lihtsustada teenuste taotlemise süsteemi, suurendab inimeste informeeritust avalike teenuste osutamise käigust ja teeb turvalisemaks kodulehe kaudu teenuste kasutamise süsteemi ning riigiga suhtlemise viisi.

2.4 Eesti ja Soome tööturuametite e-teenuste võrdlus

Vastavalt Euroopa põhiseaduse lepingule tagab liit oma piires isikute, teenuste, kaupade ja kapitali vaba liikumise ning asutamisevabaduse (Euroopa põhiseaduse leping). Isikute vaba liikumine hõlmab ka liikmesriikide piirides töötajate vaba liikumist. See tähendab seda, et Euroopa Liidu liikmesriikide kodanikel on olemas võimalus nii vabalt valida töökohta kui ka vabalt valida endale töötamiseks sobivat riiki kõikide liikmesriikide hulgast.

Statistilised näitajad viitavad sellele, et Eesti kodanikud sõidavad Eestist tööle kõige sagedamini sellistesse riikidesse nagu Soome, Norra, Rootsi, Venemaa. Nende riikide seas on liidriks Soome, kus käib tööle rohkem kui 15 000 Eesti püsielanikku. Kuna selline tendents ja inimeste soov Soomes tööd otsida ja seal töötada on ilmne, siis on otstarbekas saada ülevaade Soome tööturuametis pakutavatest teenustest kui ka teha võrdlusanalüüsi Soome ja Eesti tööturuametite kodulehtedel pakutavate e-teenuste kohta. Kuna on teada, et võrdluses selgub tõde, siis üheks uurimismeetodiks valisin just erinevate tööhõiveametite e-teenuste võrdlemise.

Kasutades võrdluse meetodit analüüsin ja võrdlen Eesti Töötukassa kodulehel tööotsingut toetavaid teenuseid Soome tööhõiveameti kodulehel esitatud teenustega, kus peavad selguma kodulehtedel e-teenuste esitamise meetodi sarnasused ja erinevused, esitatud e-teenuste tugevad ja nõrgad küljed ning positiivne eeskujud, mida võiks rakendada Eesti Töötukassa teenuste parandamiseks, mis omakorda lubaks tõhustada nende teenuste tarvitust kodulehe kaudu. Võrdlemiseks koostan tabeli, kus võtan aluseks nii veebis Töötukassa poolt pakutud e-teenused kui ka Soome tööhõiveameti poolt pakutud e-teenused ning seejärel analüüsin neid teenuseid vastavalt sellele, kuidas nad on veebikeskkondades esitatud, millised nendest on kodulehtedel olemas, millised puuduvad, mis on nende eelised ning puudused (vaata Lisa 7).

Tehtud võrdlemine näitab, on Soome tööhõiveameti e-teenused rohkem süstematiseeritud, rohkem toetatud teiste portaalidega, otsingusüsteemidega, teavitussüsteemidega, elektrooniliste avalduste täitmise võimalusega, mida Eestis ei ole veel kasutusel. Kuid Eesti Töötukassa pakub selliseid teenuseid oma kodulehe kaudu, millised Soome tööhõiveameti kodulehel ei ole kajastatud ja selgub, et neid ei kasutata. Nende teenuste hulka kuuluvad sellised teenused nagu Skype nõustamine, tööotsingu teemal videote vaatamine, e-testide

ning e-kursuste läbimise võimalus, kandideerimisdokumentide koostamine avaldatud näidiste põhjal.

Võrreldes Eesti ja Soome tööturuametite kodulehti, selgub, et peamiseks erinevuseks oli erinev e-teenuste esitamise viis. Kui Eesti Töötukassa kodulehel on kõik teenused alateemadeks jaotatud ja isik peab iga teenust kodulehelt eraldi otsima, siis Soome tööhoiveameti kodulehel on teenused klientidele mugavamaks tutvumiseks ja lugemiseks eraldi failis loetletud ning kirjeldatud, mis lihtsustab ning kiirendab teabe sihtgrupini jõudmist, aga sellest sõltub teenuste sotsiaalse müügi tulemuslikkus.

Sellest järeldub, et selleks, et tõhustada teenuste sotsiaalset müüki kodulehe kaudu, on neid vaja teha maksimaalselt kättesaadavaks internetis ja online, mis tähendab seda, et isik külastades kodulehte konkreetse e-teenuse saamise eesmärgil saaks seda teenust kasutada ja elektrooniliselt kätte saada, mis vabastaks ta asutuse isiklikust külastamisest. See on ju e-teenuste üheks peamiseks mõtteks.

Lähtudes läbiviidud võrdlusest võib teha järelduse, et isegi ühe süsteemi esindajad võivad tegutseda eri viisil, ühe eesmärgi saavutamiseks kasutades täiesti erinevaid lähenemisi, meetmeid ning süsteeme. Antud võrdluse teel väljaselgitatud erinevusi kahe riigi e-teenuste esitamise süsteemis võib kasutada nagu ideed ja ettepanekut Eesti Töötukassa kodulehel e-teenuste osutamise parandamiseks.

3. IDA-VIRUMAA TÖÖTUKASSA KODULEHE UURING TÖÖOTSINGU TOETAMISE SEISUKOHALT

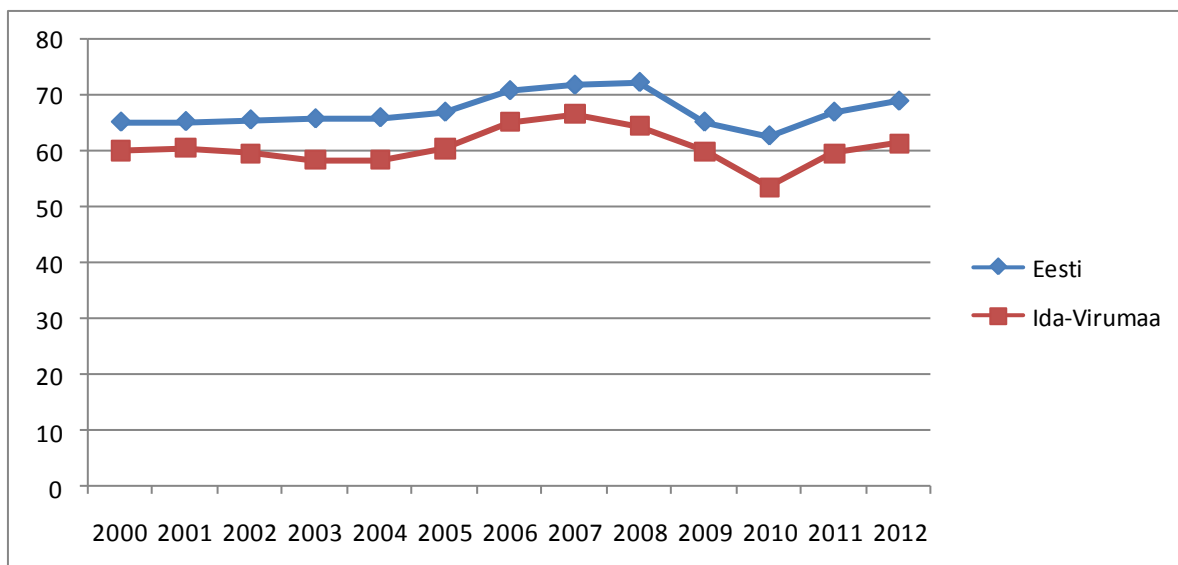
Lõputöö uuringuga soovis autor välja selgitada tööotsingu tulemuslikkust Töötukassa kodulehel esitatud teenustes ehk kuidas kodulehel pakutud e-teenused aitavad tööd leida. Uuringu läbi viimiseks oli valitud fookusintervjuu meetod, mis lubas inimeste väikest hulka küsitledes saavutada usaldusväärsed tulemused. Selleks olid kindlate tunnuste järgi valitud intervjuueeritavad ja nendega läbi viidud fookusintervjuu alusel tehtud järeldused kodulehel esitatud e-teenuste mõjust tööleidmise protsessile ning esile toodud ettepanekud kodulehel esitatud teenuste täiustamiseks.

Fookusintervjuu meetodi abil ja saadud andmete analüüsi teel olid kindlaks määratud kodulehel esitatud teenuste puudused, eelised, ideed nende edaspidiseks arenguks eesmärgiga tõhustada nende tulemuslikkust tööotsingu käigus kodulehel ja samuti tõhustada nende mõju tööleidmise tulemusele. Kuna tööpuuduse probleem Eestis on eriti aktuaalne Ida-Virumaa piirkonnas, kus töötuse määr on kõige kõrgem ja paljud inimesed ei suuda erinevatel põhjustel tööd leida ja tegelikult vajavad tööotsingus abi, siis oma uurimisosas käsitlen põhjalikumalt kodulehe kasutamist kui tööotsingu meetodit töötuse olukorras Narva linna näitel.

3.1 Hõive ja töötus Ida-Virumaal

Ida-Virumaa Töötukassa kodulehe uuringu läbi viimiseks on eelkõige tähtis saada ettekujutust sellest, kui suur on tööpuudus hõivega võrreldes Ida-Virumaal ning mida need mõisted tähendavad. Hõive tähendab töötamist ehk tööga hõivatud rahvastikku. Töötus on nähtus, kui inimesed ei suuda tööd leida ja seetõttu, kuigi nad on töötajad. Ida-Virumaal hõive ja töötuse analüüsimiseks on võetud andmed Statistikaametist, mis demonstreerivad Ida-Virumaad Eesti kontekstis (vaata Joonis 1, 2 ja Lisa 8).

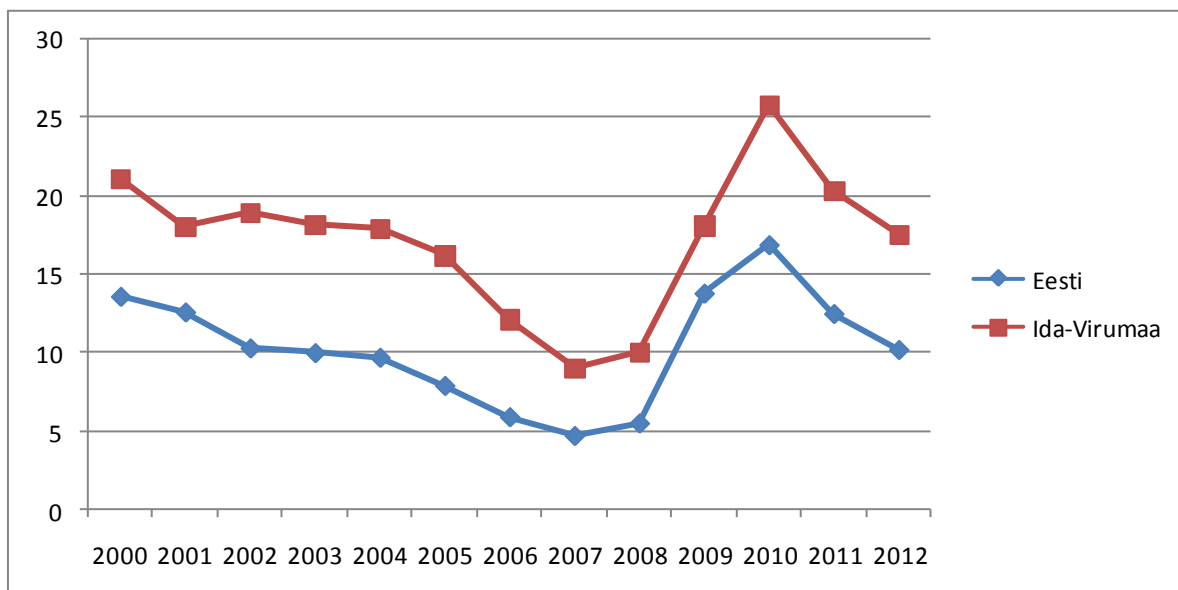
Kõik näitajad on esitatud ajavahemikul 2000 - 2012 kohta arvestades, et perioodi alates 2000. aastast võib nimetada aastatuhande alguseks ja see on päris suur ajavahemik usaldusväärsete tulemuste ja järelduste saamiseks.



Joonis 1. Hõive määrad Eestis ja Ida-Virumaal 2000 - 2012

Allikas: Eesti Statistikaameti andmed hõive määra kohta. 2013.

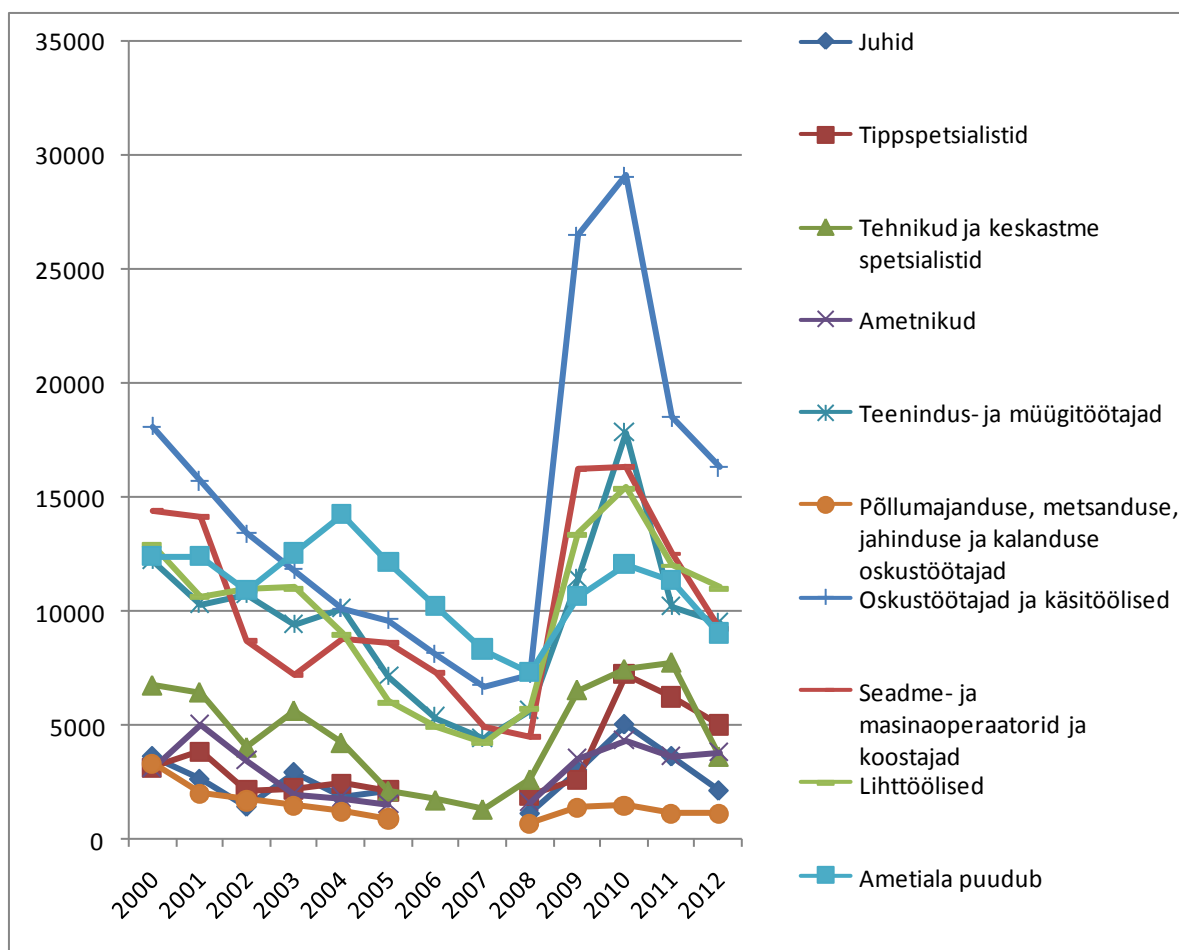
Jooniselt 1 on näha, et hõive tase kogu Eestis ületab hõive taset Ida-Virumaal ja järelkult kordab muutuste dünaamikat alates 2000. aastast kuni 2012. aastani. Parimad hõive näitajad Eestis olid aastatel 2007 - 2008, kuid Ida-Virumaal parim näitaja oli 2007. aastal. Kõige halvemad tööhõive näitajad nii Eestis kui ka Ida-Virumaal olid aastal 2010. Viimastel aastatel toimub elanikkonna hõive suurendamine nii Eestis kui ka Ida-Virumaal. Töötus langeb (vaata Joonis 2 ja Lisa 8).



Joonis 2. Töötuse määrad Eestis ja Ida-Virumaal 2000 - 2012

Allikas: Eesti Statistikaameti andmed töötuse määra kohta. 2013.

Joonisel 2 on näha, et protsessid, mis toimuvad Eestis, vastavad täielikult muutustele Ida-Virumaal. Kuid töötuse määr Ida-Virumaal on tunduvalt kõrgem. Kõige ebasoodsam periood töötuse taseme kohta oli 2008.-2010. aastani – need olid majanduskriisi aastad. Käesoleval ajal ilmneb töötuse taseme vähenemise tendents nii Eestis kui ka Ida-Virumaal.



Joonis 3. Töötute arv viimase töökoha ametiala järgi 2000 - 2012

Allikas: Eesti Statistikaameti andmed töötute arvu kohta viimase töökoha lõikes. 2013.

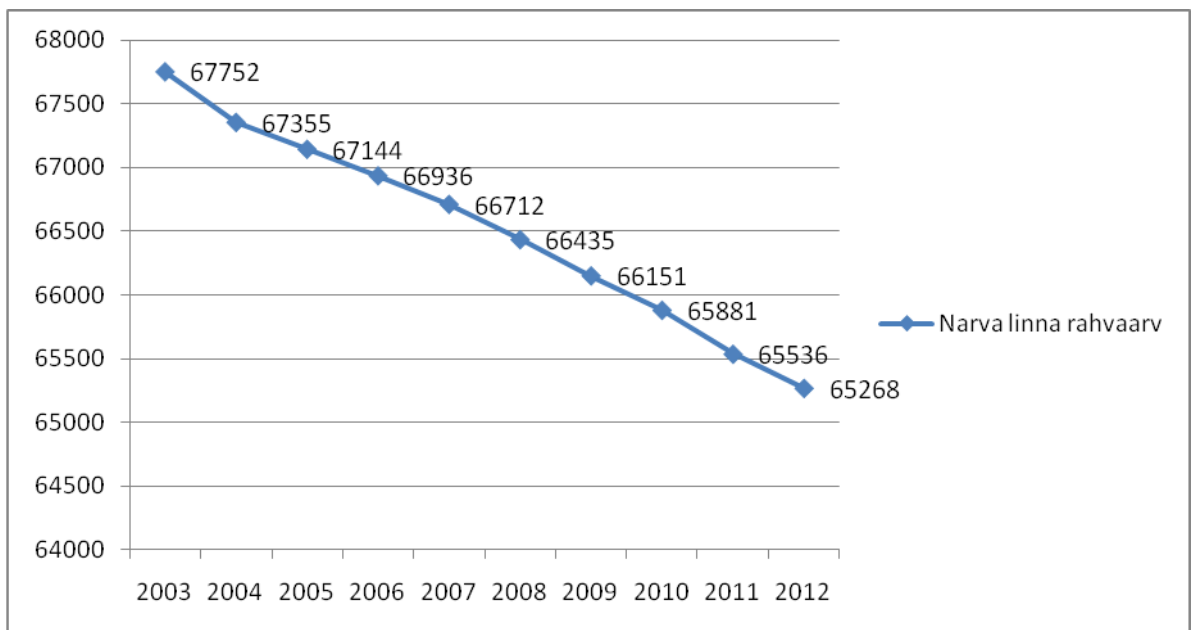
Joonisel 3 esitatud näitajad on väljendatud absoluutarvudes ja on aasta keskmised (vaata Lisa 9). Mõnedel aastatel statistilised näitajad töötute arvu kohta viimase ametiala järgi puuduvad. Andmed on esitatud töötute kohta vanuses alates 16 kuni pensioniiga, arvestades sellega, et ainult selles vanusevahemikus on inimesel õigus töötukassas arvel olla nagu töötu ja tööd otsida. Esitatud andmete põhjal on näha, et aastal 2012 toimub töötute arvu vähenemine peaaegu kõikidel erialadel.

Andmetele toetudes võib teha järelduse, et seoses töötuse taseme vähenemise ja hõive suurenemisega Töötukassa kodulehe potentsiaalsete kasutajate hulk vähenes nii Eestis kui ka Ida-Virumaal ja selline tendents vähenemise suunas säilib ka antud momendil. See tähendab, et Töötukassa kodulehe külastatavus sõltub otseselt töötuse ja hõive taseme suurenemisest või vähenemisest.

Kõik selles alapeatükis esitatud diagrammid koostas autor iseseisvalt Statistikaametist võetud andmete alusel.

3.2 Töötukassa kodulehe teenuste uuring fookusintervjuu meetodil

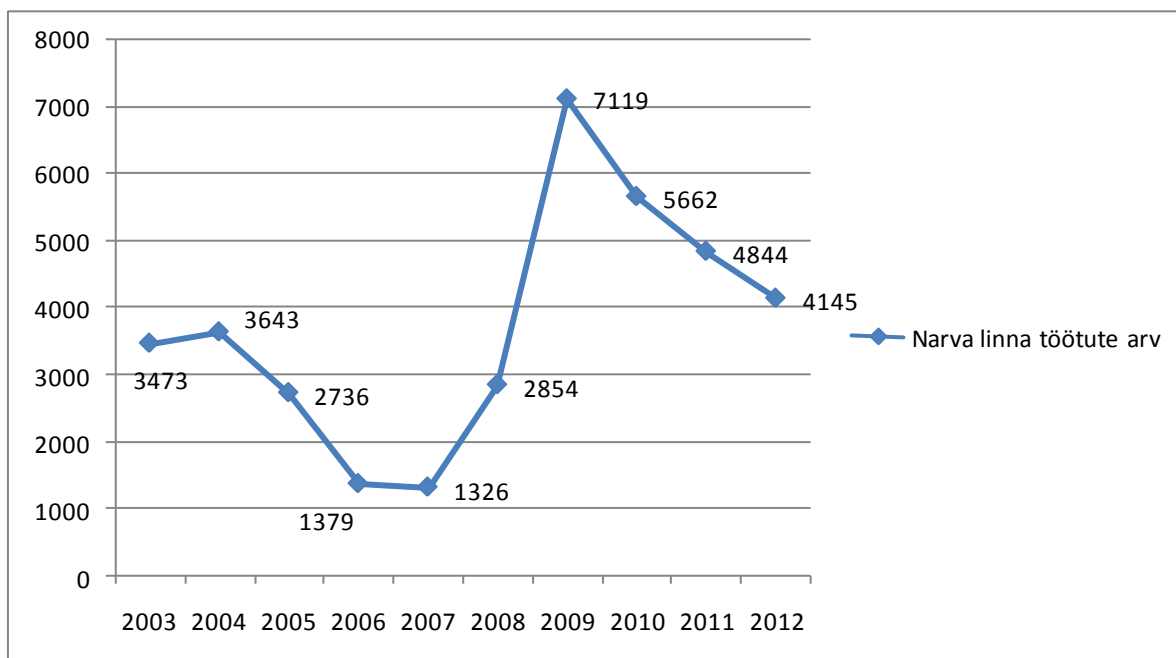
Viisin läbi uuringu, et selgitada välja töötusingu tulemuslikkust Töötukassa kodulehel esitatud teenuste kaudu Narva linna näitel. Alustuseks esitatakse andmed töötukassa ja selle kodulehe potentsiaalsete kasutajate arvust.



Joonis 4. Narva linna elanike arv 2003 - 2012

Allikas: Eesti Statistikaameti andmed rahvaarvu kohta. 2012.

Joonis 4 näitab, et alates 2003. aastast toimus pidev rahvaarvu vähenemine ja 2012. aastal Narva linna elanike hulk saavutas minimaalse taseme.



Joonis 5. Narva linna töötute arv 2003 - 2012

Allikas: Eesti Töötukassa.

Joonis 5 näitab, et alates 2003. aastast kuni 2012. aastani töötute arv Narva linnas oli pidevas muutumises ega olnud stabiilne. Võrreldes Narva linna rahvaarvu Narva linna töötute arvuga võib teha järelduse, et need näitajad teine teisest ei sõltu. Töötukassa kodulehe kasutajate arv sõltub töötute arvust. Mida rohkem on linnas töötuid, seda rohkem kasvab Töötukassa kodulehe kasutajate arv.

Läbi viidud uuringu meetodiks oli valitud fookusintervjuu, mille peamine eesmärk oli teada saada nende töötajate arvamus, kes oma tööotsingu käigus Töötukassa kodulehte kasutasid. Meid huvitas, kuidas Töötukassa koduleht tegelikult aitab inimestel tööd leida. Fookusintervjuu ülesanneteks seadsin: 1) selgitada välja, milliste teenuste kasutamine kodulehel aitab töö leidmisel ning kuidas inimesed hindavad kodulehel esitatud teenuste panust tööotsingusse; 2) kavandada kodulehel esitatud teenuste parandamise meetmed eesmärgiga tõhustada nende suunitlust töö leidmise tulemusele ja tõhustada nende sotsiaalset müüki kodulehe kaudu.

Enne fookusintervjuu tegelike tulemuste saamist olid määratletud hüpoteesid ehk eeldatavad vastused küsimustele, mida autor kavatses intervjuueeritavatele esitada. Püstitud hüpoteesid põhinevad varem läbi viidud uuringutel (vaata allpool) ja nende tulemustel ning

olid esile toodud fookusintervjuu tulemuste kontrollimiseks ja nende usaldusväärsuse hindamiseks. Osa vastustest ehk hüpoteesidest on esitatud vastavalt 2012. aasta Töötukassa kliendirahulolu uuringu tulemustele, teine osa on koostatud 2012. aasta kokkuvõtivate tulemuste järgi. Viimane osa tugineb Eesti Töötukassa keskkontorisse saadetud päringu andmetele, mis põhinevad Töötukassa sisese uuringu tulemustel.

Hüpoteesid:

- a) Tööotsingu käigus Eesti Töötukassa kodulehte külastatakse tööotsija poolt mitu korda kuus (Töötukassa...2012).
- b) Kodulehte külastatakse peamiselt tööpakkumiste läbivaatuse eesmärgiga (Eesti Töötukassa sisene uuring 2012). Seisuga 01.01.2012 - 31.12.2012 on see enim kasutatav teenus.
- c) Keskmiselt möödub kuni 6 kuud isiku tööotsingu algusest kuni tööle vormistamiseni (Töötukassa...2012).
- d) Töötukassa teenustest aitavad enim tööd leida koolituse ja tööpraktika läbimise teenused (2012. aasta...2013).
- e) Töötukassa teenustest aitavad teistest vähem tööd leida võlanõustamise, psühholoogilise nõustamise, tööharjutuste ja tööklubi teenused (Eesti Töötukassa sisene uuring 2012).
- f) Inimesed on pigem rahul kodulehel esitatud teenuste sisu ning nende vormistamisega (Töötukassa...2012).

Fookusintervjuu meetod oli valitud nii detailsema informatsiooni saamise eesmärgiga kui ka uurimisvaldkonna süvendatud tundmaõppimiseks. Intervjuu meetod lubas isiklikus vestluses küsitleda väljavalitud kandidaate, võttes arvesse nende lisakommentaare esitatavatele küsimustele, lisaks saada usaldusväärset informatsiooni esmaallikast ja ka võimalust esitada täpsustavaid küsimusi, mis paremini avavad antud vastusi. Fookusgrupi mõiste tuleneb sellest, et fookuses on kindel arutluse all olev teema ja sihtgrupp, kellele arutelu on suunatud.

Töö autor valis oma uuringus fookusgruppi neid inimesi, kes on juba töö leidnud ja kes kasutasid oma tööotsingu käigus Töötukassa kodulehte ja kodulehel esitatud teenuseid. Intervjuus osalejad olid valitud kindlate tunnuste ja omaduste järgi.

Tabel 2. Fookusintervjuus osalejate omadused ja tunnused

Omadused	Tunnused
Sugu	Mees, naine.
Vanus	Vanemaealine – 55 aastat vana või vanem. Keskealine – 25-54 aastat vana. Noor – 16-24 aastat vana.
Haridus	Esimene tase (algharidus, kutseharidus põhihariduseta, põhiharidus). Teine tase (põhiharidus kutseharidusega, kutsekeskharidus põhikooli baasil, üldkeskharidus, kutsekeskharidus keskkoolibaasil). Kolmas tase (keskeriharidus, kutsekõrgharidus (rakenduskõrgharidus), bakalaureuseõpe, magistriõpe).
Staatus Töötukassas	Töötukassas registreeritud töötu. Mitteregistreeritud tööotsija.
Interneti kasutamise oskus	Spetsialist. Kasutaja. Kasutan sõbra abiga.

Intervjuu läbiviimiseks valisin kokku kuus inimest. Intervjuus osalejad olid spetsiaalselt valitud niimoodi, et oleks võrdne nii naiste kui ka meeste hulk ehk kolm naist ja kolm meest, nad kõik oleksid erinevas vanusekategorias, erineva haridustasemega, tööotsingu käigus osa nendest olid Töötukassas registreeritud (valitud 3 inimest arvel olevatest), osa mitte (valitud 3 inimest väljast). Kuna kõik intervjuueeritavad kasutasid tööotsingu käigus kodulehte, siis interneti kasutamise oskus on peaaegu kõigil ühel tasemel ehk kasutaja tasemel välja arvatud üks isik, kelle arvuti kasutamise oskus on madalam kui teistel. Enne intervjuu läbiviimist olid koostatud intervjuueeritavate portreed, valitud potentsiaalsed kandidaadid ja saadud nende nõusolek intervjuus osalemiseks. Parema ülevaate saamiseks intervjuueeritavatest kajastan nende portreesid tabeli vormis.

Tabel 3. Intervjueeritavate portreed erinevate kategooriate lõikes

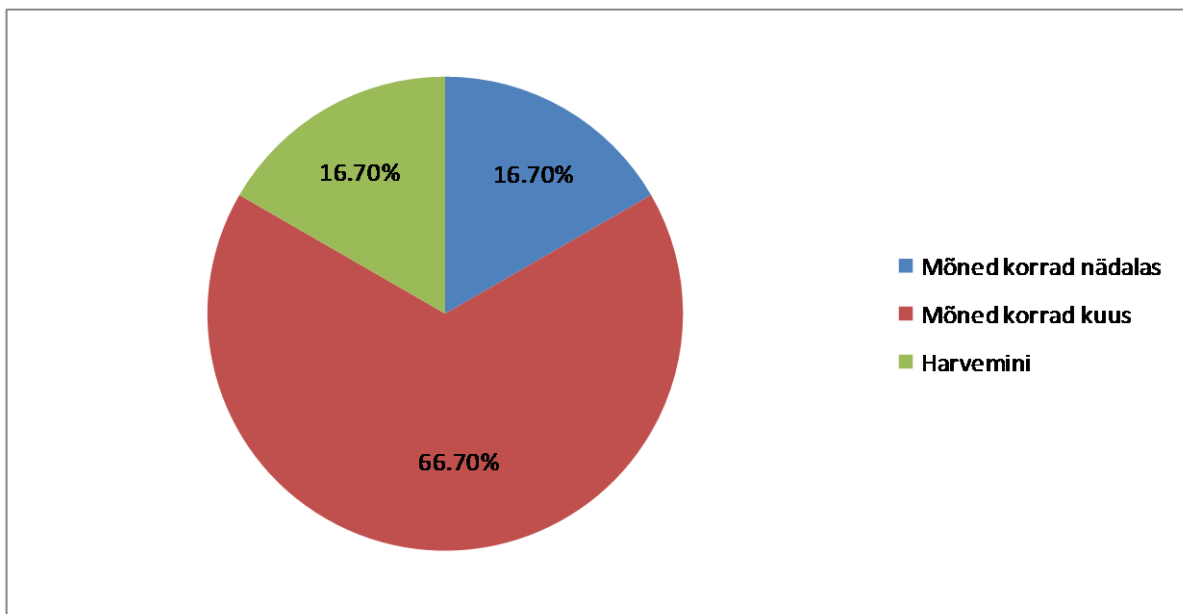
Sugu	Naine	Naine	Naine	Mees	Mees	Mees
Vanus	Vanema- ealine (55 +)	Keskeali- ne (25-54)	Noor (16-24)	Vanema- ealine (55+)	Keskeali- ne (25-54)	Noor (16-24)
Haridus- tase	Kõrghari- dus	Keskeri- haridus	Põhihari- dus	Kõrghari- dus	Põhihari- dus	Üldkesk- haridus
Staatus	Töötukas- sas registreeri- tud töötü	Töötukas- sas registreeri- tud töötü	Mitte- registreeri- tud tööotsija	Mitte- registreeri- tud tööotsija	Mitte- registreeri- tud tööotsija	Töötü- kassas registree- ritud töötü
Interneti kasuta- mise oskus	Kasutaja	Kasutaja	Kasutaja	Kasutan sõbra abiga	Kasutaja	Kasutaja

Arvan, et intervjuu läbiviimine, kus osalejad on eripärased, annab usaldusväärsemad uurin-
gutulemused. Kõiki intervjueeritavaid küsitleti individuaalselt, suulises vormis ettevalmis-
tatud küsimuste alusel (vaata Lisa1). Igale küsimusele olid ka lisaks esitatud täpsustavad
küsimused, mis detailiseerisid vastusi ja laiendasid neid ning andsid konkreetsemad
tulemused.

Osa intervjuudest viidi läbi Eesti Töötukassa Ida-Virumaa osakonna Narva büroos, teine
osa isiklikul kohtumisel inimestega väljas. Intervjueeritavad vastasid küsimustele hea
meelega, küsimustele vastamine erilisi raskusi ei valmistanud, kuid vastused küsimustele
efektiivsete ja vähemefektiivsete tööturuteenuste teema kohta nõudsid rohkem aega mõt-
lemiseks kui teised. Ühe inimese intervjuu kestis keskmiselt 30 minutit.

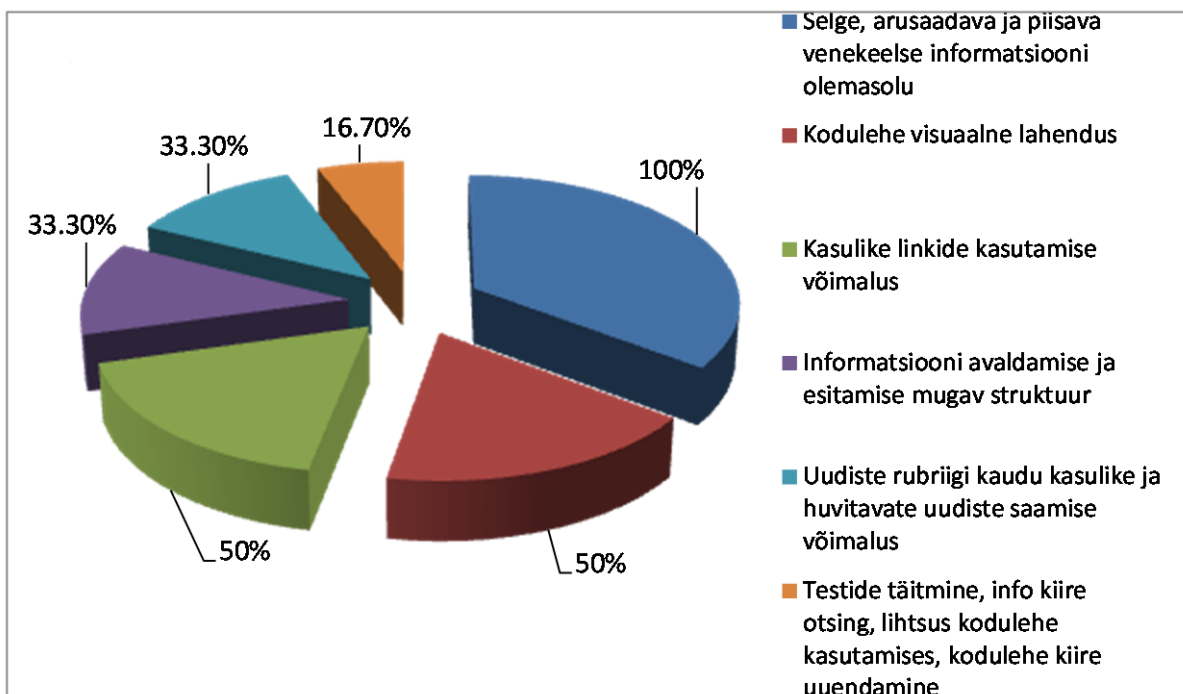
3.3 Fookusintervjuu analüüsi tulemused

Andmete töötlemisel kasutas autor diagrammi koostamise meetodit.



Joonis 6. Tootukassa kodulehe külastatavus

Jooniselt 6 on näha, et enamik intervjueeritavaid külastasid Tootukassa kodulehte tööotsingu käigus mõned korrad kuus, mis läheb kokku 2012. aastal läbi viidud Tootukassa kliendirahulolu uuringu tulemusega. Sellest järeldub, et Tootukassa kodulehte külastatakse tööotsingu käigus üsna stabiilselt. Vaid üksikud vastused olid antud selle kohta, et kodulehte külastati mõned korrad nädalas ja isegi harvemini.



Joonis 7. Intervjueeritavate arvamusel Tootukassa kodulehe eelistest

Intervjuu käigus selgus, et kodulehe külastamisel meeldis kõigile intervjuueeritavatele kõige rohkem selge, arusaadava ja piisava venekeelse informatsiooni olemasolu (Joonis 7).

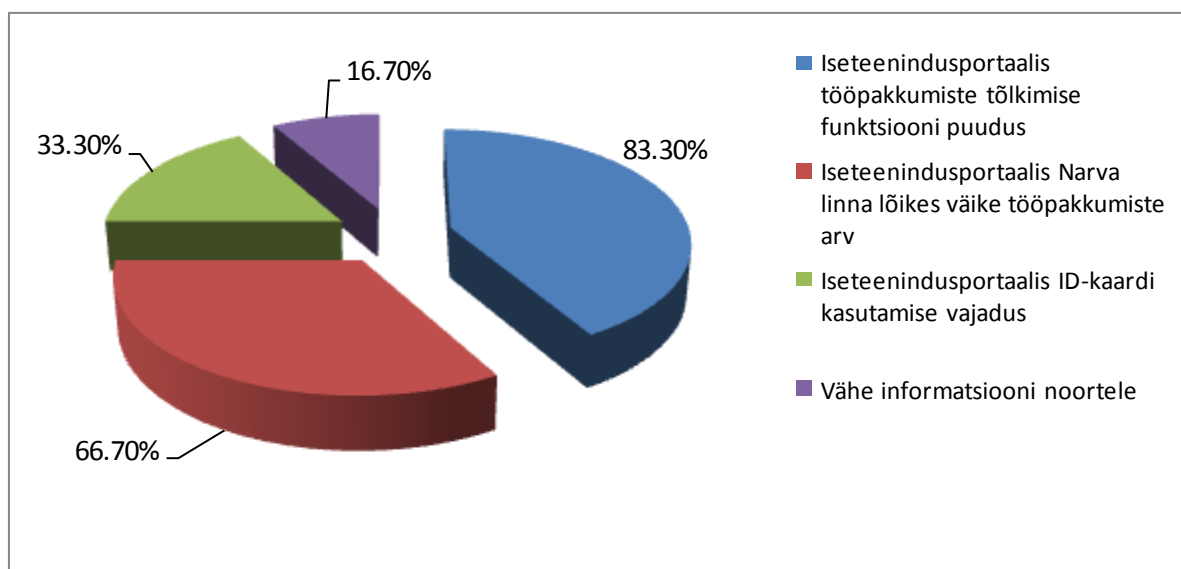
Rahulolu järgi sellele eelisele järgneb kodulehe visuaalne lahendus ehk kodulehe kujundus, mida pidas endale sobivaks pool intervjuueeritavate arvust. Siia kuulub nii edukas värvigamma valik, mõistmiseks paras tähtede suurus ja esilehel peamise info nähtavus.

Pooled intervjuueeritavad märkisid kodulehe kaudu kasulike linkide kasutamise võimalust, mis tõestab kodulehe sisukust ja selle informatiivsust.

Intervjuueeritavate väikesele osale meeldis informatsiooni avaldamise ja esitamise selge struktuur, kuhu kuulub näiteks info pealkirjadeks jaotamine, mis kohe võimaldab näha ning valida endale vajalikku infot. Siin oli ka eristatud info jaotamine erinevateks sihtgruppideks (eraldi on pandud info töötajale, tööandjale, töötukassa andmed).

Samavõrdsele osale meeldis rubriigi kaudu kasulike ja huvitavate uudiste saamise võimalus, mis puudutab näiteks infopäevade ja messide korraldamist, tööandjatega kohtumist ja ka üldiseid viimaseid uuendusi.

Kõige väiksem intervjuueeritavate hulk pidas kodulehe eelisteks veel: 1) testi täitmise võimalust, mis on suunatud ameti valiku tegemisele; 2) info kiiret leidmist; 3) lihtsust kodulehe kasutamises; 4) lehe üsna kiiret uuendamist.



Joonis 8. Intervjuueeritavate arvamused Töötukassa kodulehe puudustest

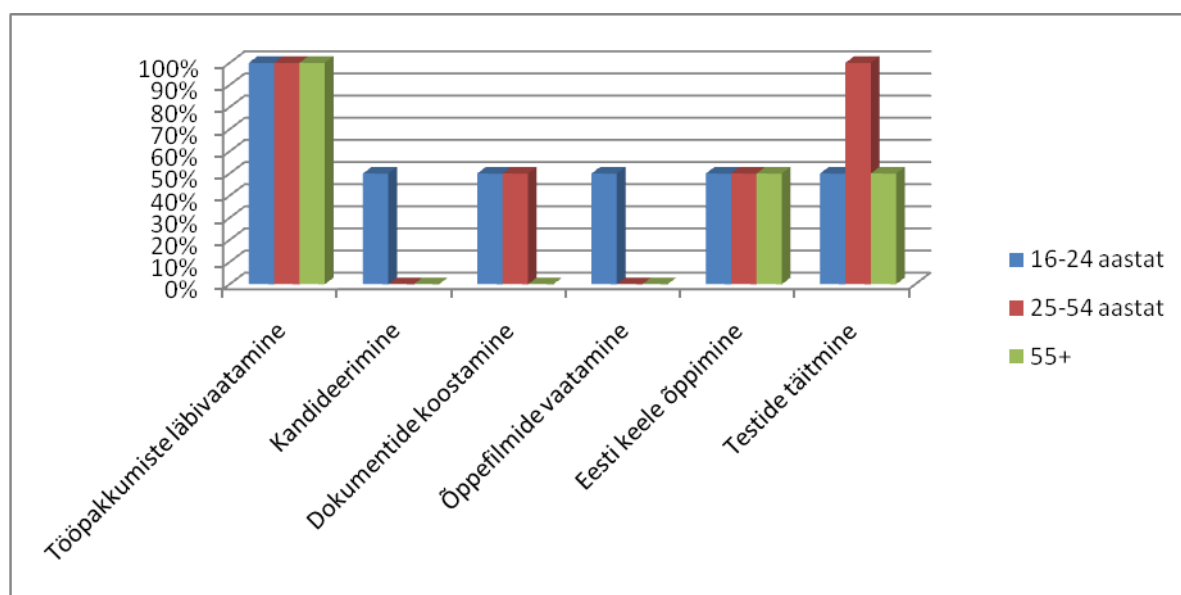
Kõige vähem meeldis intervjueritavatele iseteenindusportaali töökorraldus (Joonis 8).

Intervjueritavad on kõige rohkem rahulolematud sellega, et tööpakkumised on portaalis ainult eesti keeles avaldatud ja seal puudub võimalus neid vene keelde tõlkida, mis takistab tööpakkumiste mõistmist.

Üsna suur inimeste hulk on rahulolematud ka sellega, et iseteenindusportaal Narva linna lõikes avaldatakse vähe tööpakkumisi, mis tunduvalt vähendab sobivate vakantside spektrit ühe inimese kohta.

Osale intervjueritavatest ei meeldinud iseteenindusportaali sisse logimiseks ebamugav ja problemaatiline ID-kaardi kasutamise vajadus, mis takistab iseteenindusportaali ja selle teenuste täielikku kasutamist. Inimeste arvates tuleks iseteenindusportaali süsteemi lihtsustada kasutajatunnuse ja parooli abil.

Kõige väiksemale osale intervjueritavate hulgast ei meeldinud, et kodulehel avaldatakse vähe infot just noortele.



Joonis 9. Kodulehe külastamise eesmärk vanusekategorია lõikes

Jooniselt 9 on näha, et kõik intervjueritavad külastasid Töötukassa kodulehte oma tööotsingu käigus peamiselt tööpakkumiste läbivaatamise eesmärgiga, mis samamoodi läheb kokku Töötukassa statistika tulemusega seisuga 01.01.2012 - 31.12.2012, mis viitab sellele, et kodulehel tööpakkumiste läbivaatamine on kõige sagedamini kasutatav ja populaarne e-

teenus. Inimesed kommenteerisid oma valikut sellega, et ainult aktiivselt tööpakkumisi jälgides ja samamoodi aktiivselt tööpakkumistele kandideerides võib inimene lõpuks tööd leida.

Sellele järgneb testide täitmise võimalus kodulehe kaudu. Joonis näitab, et kõik küsitatud vanuses 25-54 aastat kasutasid seda teenust. Vanuses 16-24 aastat ja 55+ antud teenust kasutas ainult üks küsitletu igast vanusekategorias.

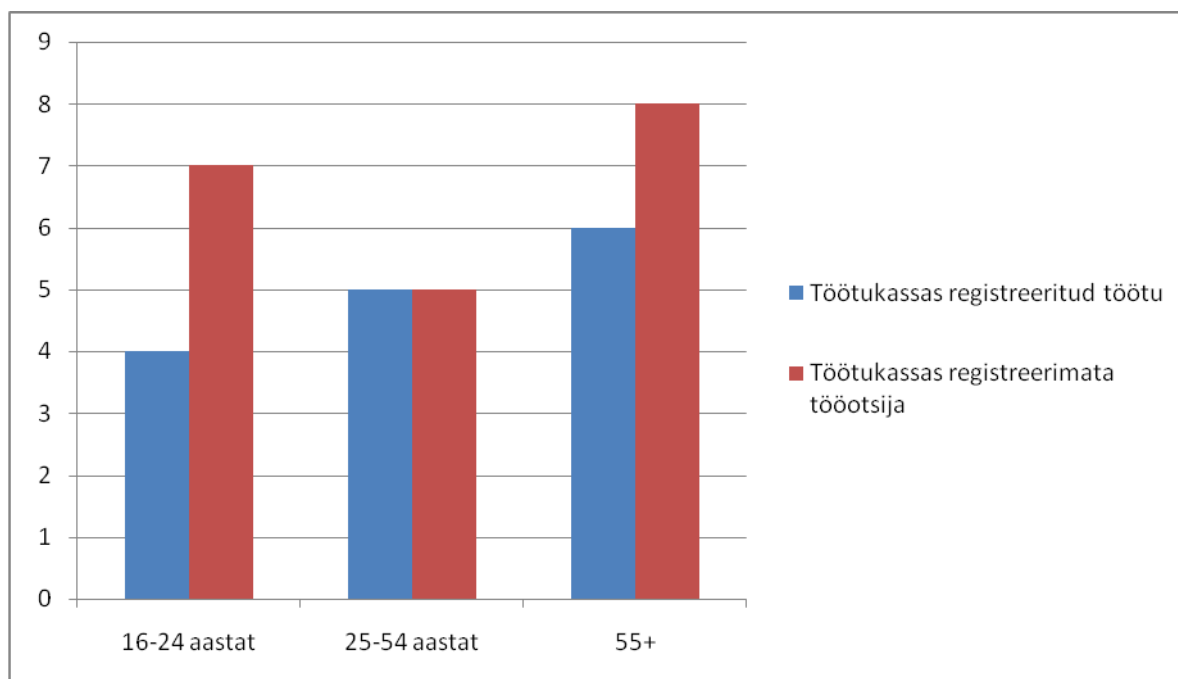
Vastavalt saadud andmetele võib öelda, et inimesed kasutavad peamiselt Töötukassa kodulehte järgmiste tööleidmise protsessi etappide kohta: 1) eneseanalüüsi läbiviimiseks; 2) iseteenindusportaali kui tööotsimise allika kasutamiseks.

Eesti keele õppimise võimalust kodulehel esitatud linkide kaudu kasutas üks esindaja igast vanusekategorias ehk pool intervjuueeritavatest, kusjuures nende inimeste arvates eesti keele tasuta õppimise võimalus kodulehe kaudu on väga hea selleks, et oma keeleoskust parandada, mis ka edaspidi aitab suurendada töö leidmise võimalust.

Kandideerimisdokumentide koostamise võimalust kodulehel avaldatud näidiste alusel kasutas üks esindaja vanuses 16-24 aastat ja üks esindaja vanuses 25-54 aastat ehk üks kolmandik intervjuueeritavate hulgast. Vanusekategorias 55+ seda teenust tööotsingu käigus mitte keegi ei kasutanud.

Selliseid teenuseid nagu tööpakkumistele kandideerimine iseteenindusportaali kaudu ja õppefilmide läbivaatus kasutas ainult üks noorte esindaja vanuses 16-24 aastat. Teised seda teenust tööotsingu käigus ei kasutanud. Enamik intervjuueeritavaid on seisukohal, et õppefilmide vaatamine võib ainult anda informatsiooni, kuid ei osuta suurt abi tööotsingus.

Nagu joonis 9 näitab kodulehel pakutud teenuste enamikku kõikide tööotsijate poolt ei kasutata. Selle põhjuseks võib olla nii ebapiisav arvuti ja kodulehe kasutamise oskus, kui ka ebapiisavad teadmised kodulehe kasutamise võimalustest. Selleks, et suurendada inimeste kodulehe kasutamise oskusi ja samuti suurendada teadmisi kodulehel pakutud teenustest ja nende võimalustest võiks Töötukassa omalt poolt korraldada kõikide uute tööotsijate jaoks kohustuslikku mahukat kodulehe kasutamise kursust, mis annaks võimaluse tõhustada kodulehel e-teenuste kasutamist ja seega parandada ning kiirendada inimeste tööle-rakendust.

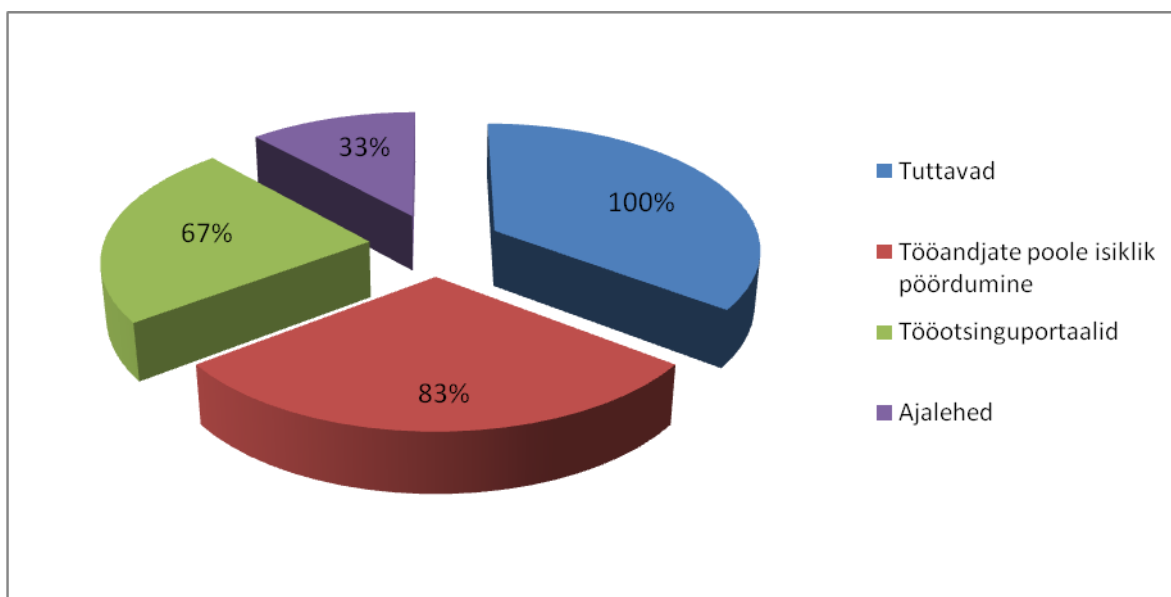


Joonis 10. Aeg kuude lõikes otsingu algusest kuni töö leidmiseni

Joonis 10 näitab, et Töötukassas registreeritud töötutel läks üldjoontes 33% võrra vähem aega otsingu algusest kuni töö leidmiseni võrreldes Töötukassas registreerimata tööotsijatega.

Kui olemasolevate andmete alusel arvutada välja keskmine näitaja, kui kaua läks inimestel aega otsingu algusest kuni tööle vormistamiseni, siis saame keskmiselt 6 kuud, mis samamoodi läheb kokku 2012. aastal läbiviidud Töötukassa kliendirahulolu uuringu tulemusega.

Intervjuu käigus selgitati välja eelistatumad tööotsingu allikad lisaks kodulehele, mida kasutati intervjuueeritavate poolt paralleelselt Töötukassa kodulehega. Nimetatud allikad on tööotsingu lisaallikad, kuna Töötukassa koduleht ei saa täielikult hõlmata kõiki võimalikke tööotsinguviise ja järelikult võib allpool esitatud tööotsingu allikaid nimetada Töötukassa kodulehe konkurentideks, kelle või mille poole inimesed tööotsingu käigus lisaks pöörduvad.

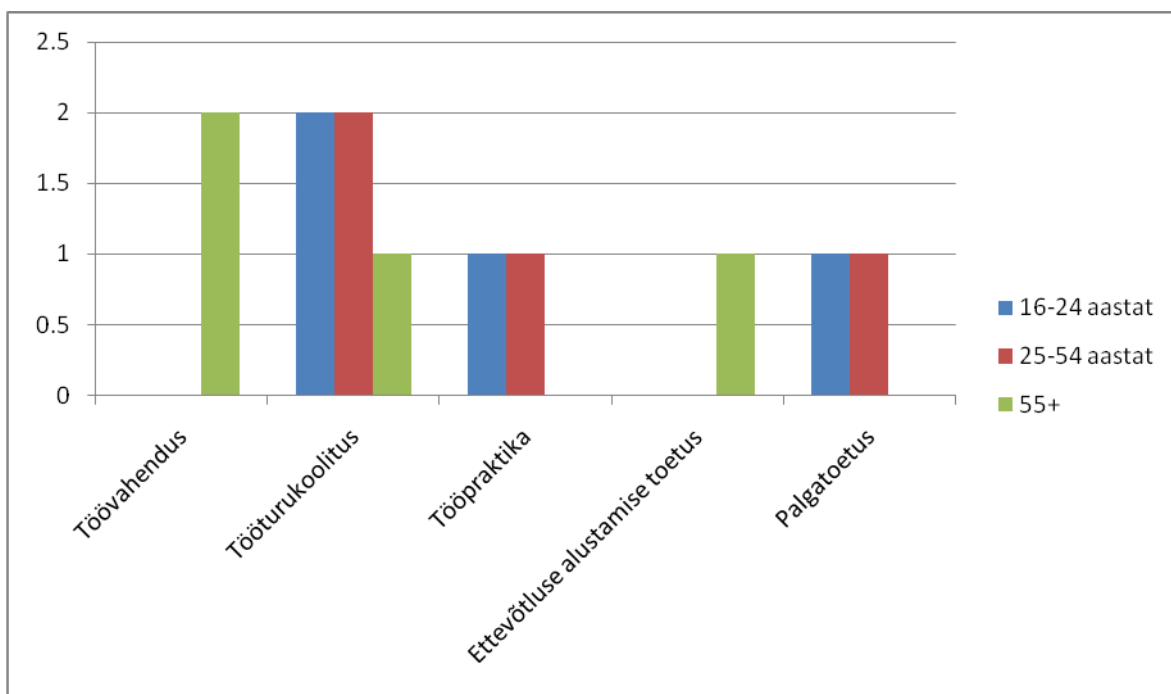


Joonis 11. Eelistatumad tööotsingu allikad

Jooniselt 11 on näha, et kõik intervjueeritavad tööotsingu käigus kasutasid ise ja siamaani peavad tuttavaid kõige edukamaks ning tõenäosemaks töö leidmise allikaks.

Suur osa intervjueeritavatest aga toetavad ja eelistavad ka tööandjate poole isiklikku pöördumist. Selle all mõistetakse nii isiklikku kohal käimist kui ka tööandjaga telefoni teel suhtlemist. Üks osa intervjueeritavate hulgast kasutas aktiivselt ka teisi tööotsinguportaaale. Kõige sagedamini külastatavad olid nendest portaal seti.ee ja cvkeskus.ee. Kõige vähem inimesi oma tööotsingu käigus vaatasid avaldatud tööpakkumisi ajalehtedes.

Saadud tulemuste alusel nähtub, et tuttavad inimesed ja tööandjate poole isiklik pöördumine on põhilised tööotsinguallikad, mida kõige sagedamini eelistatakse tööotsingu käigus kasutada ja seega võib öelda, et need on peamised Töötukassa kodulehe konkurendid.



Joonis 12. Intervjueeritavate arvamused kõige tulemuslikest tööturuteenustest

Intervjueeritavate arvates (nagu joonis 12 näitab) aitab Töötukassas pakutud tööturukoolitus kõige rohkem tööd leida. Viis inimest kuuest intervjueeritavast peab koolitust kõige tulemuslikumaks tööturuteenuseks ja nad põhjendasid oma valikut sellega, et tänu koolitusele saab inimene lühikese aja jooksul omandada uut eriala ja võib saada tööturul nõutud spetsialistiks, või tänu koolitusele saada täiendusõpet, tõsta oma kvalifikatsiooni, seega suurendades oma võimalusi tööd leida.

Tööpraktika ja palgatoetuse teenused on võrdsetel positsioonidel. Antud teenuste poolt hääletasid kaks inimest kuuest intervjueeritavast, kellest üks on vanusekategorias 16-24 aastat ehk noor ja teine on vanuses 25-54 aastat ehk keskealine. Nende valik oli põhjendatud sellega, et tööpraktika annab inimesele töökogemust teatud valdkonnas, mis on paljudel juhtudel peamine nõue tööle saamiseks, aga palgatoetuse teenuse kasutamise võimalus toetab tööandjate huvi ja loob soodsaid tingimusi tööle rakendumisel.

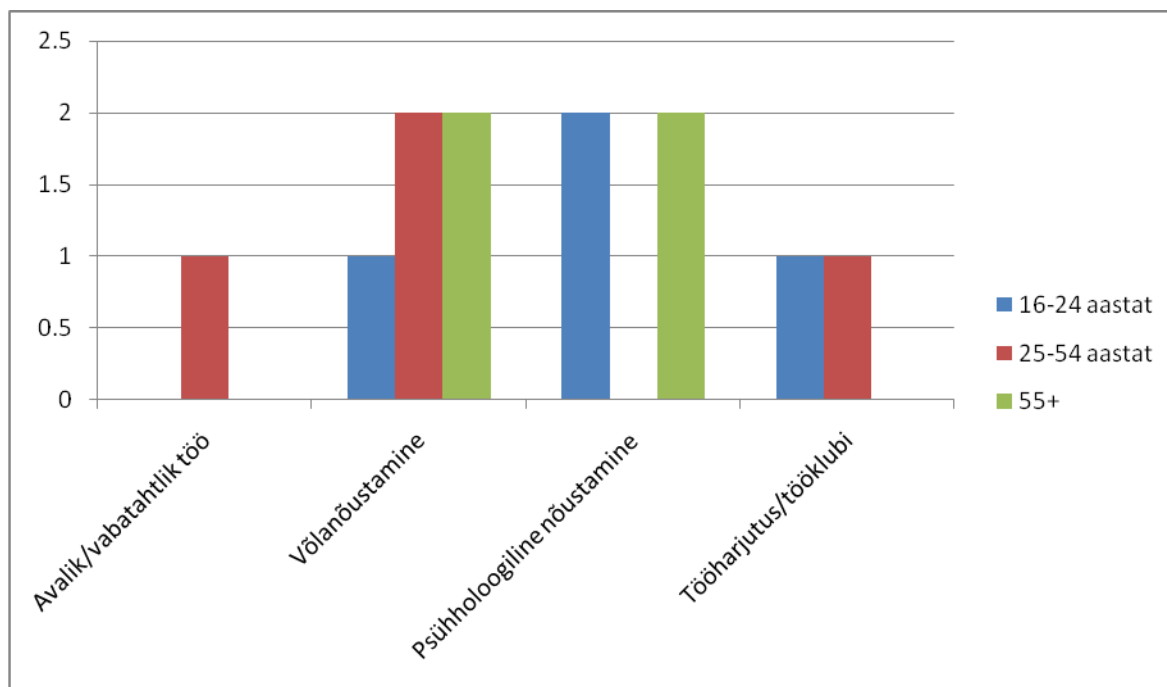
Töövahenduse ja ettevõtluse alustamise toetuse teenused leidsid toetust vanemaealiste inimeste poolt ehk inimeste poolt vanuses 55+. Inimeste arvates pidev tööpakkumiste läbivaatus iseteenindusportaalis ja kiire tööpakkumistele reageerimine on tõenäosem võimalus saada valituks ning tööle rakenduda. Ettevõtluse alustamise toetus on intervjueeritava arvates suur eelis ja väga hea võimalus, mis lubab töötul iseendale töökohta luua.

Saadud tulemused näitavad, et inimeste arvates tööturukoolituse, tööpraktika ja palgatoetuse teenused on efektiivsemad teenused tööle rakendumisel. Tulemused tõendavad samuti hüpoteesi ehk 2012. aasta tulemuste kokkuvõtet, vastavalt millele tööturukoolitus ja tööpraktika tegelikult annavad tööle rakenduses parema tulemuse. Intervjuu tulemused selgitasid lisaks välja palgatoetuse teenuse efektiivsust.

Kõikidest ülalpool mainitud teenustest võib leida informatsiooni nii Töötukassa esindustes kui ka Töötukassa kodulehel. Lisaks sellele võib Töötukassa kodulehel loetletud teenuste kohta saada kindlat e-teenust, seega täita kindlat tööotsingu etappi.

Joonisel 13 on kujutatud need Töötukassa teenused, mis intervjuueeritavate arvates võrreldes teistega aitavad vähem tööd leida ehk vähem kui teised annavad tööle rakenduse tulemuse. Vaatamata sellele need teenused on ka Töötukassa kodulehel esitatud, nende kohta võib saada teenust, kuid nad omavad pigem informatiivset sisu.

Selles intervjuu osas pidi iga intervjuueeritav valima kaks teenust, mis tema arvates on tööle rakenduseks vähem tulemuslikud.



Joonis 13. Intervjuueeritavate arvamused vähem tulemuslikest tööturuteenustest

Vastavalt fookusintervjuu tulemustele ja nagu on jooniselt 13 näha intervjuueeritavate arvates sellised Tööturuteenused nagu võlanõustamine ja psühholoogiline nõustamine on vähem tulemuslikud teenused ehk praktiliselt nad ei anna tööle rakenduse tulemust. Antud teenused olid enamiku poolt kui vähem tulemuslikud märgitud (kokku 5 ja 4 inimest kuuest intervjuueeritavast). Nende teenuste panust tööotsingusse intervjuueeritavad hindasid väga madalalt. Põhjenduseks tehtud valikule oli see, et need teenused on pigem suunatud isik-suslike probleemide lahendamisele, kuid mitte tööotsingu tulemusele. Töötukassa koduleht pakub antud teenuste kohta vaid informatsiooni saamise võimalust, muu tegevus antud teenuste kohta toimub Töötukassa esindustes kohapeal.

Tööharjutuse, tööklubi ja avaliku/vabatahtliku töö teenused olid intervjuueeritavate poolt samuti märgitud kui vähem tulemuslikud tööotsingu käigus, kuid mitte enamiku poolt. Vastajate arvates need teenused ei sisalda suurt panust tööotsingusse, nad on pigem suunatud tööaktiivsuse hoidmisele. Töötukassa kodulehel need teenused on samamoodi informatiivselt esitatud sihtgrupile info edastamise eesmärgiga.

Vastavalt saadud tulemustele võib teha järelduse, et suuremal määral need teenused ühtivad 2012. aasta Töötukassa statistikaga, mille järgi olid tuvastatud teenused, mis aitavad vähem tööd leida. Nende hulka kuulusid võlanõustamise, psühholoogilise nõustamise, tööharjutuse ja tööklubi teenused.

Kõik ülalpool loetletud teenused, mis intervjuueeritavate arvates on vähem tulemuslikud tööotsingu käigus omavad informatiivset sisu Töötukassa kodulehel. Antud teenuste kohta e-teenuse saamise võimalus kindla tööotsingu etapi täitmise eesmärgiga Töötukassa kodulehel puudub.

Korraldatud intervjuu lõpus saadi intervjuueeritavate hinnang Töötukassa kodulehel esitatud teenustele sisu ning kujunduse seisukohalt. Saadud tulemus näitas, et absoluutselt kõik intervjuueeritavad on pigem rahul kodulehel esitatud teenuste sisu ning nende kujundusega, mis veel kord tõendab 2012. aasta Töötukassa kliendirahulolu uuringu tulemusi.

Intervjuueeritavate rahulolu kodulehel esitatud teenustega seisneb lisaks kodulehest saadud kasus tööleidmise protsessi käigus. Töötukassa koduleht aitas intervjuueeritavaid nende tööotsingus nii sobiva tööpakkumise leidmises iseteenindusportaali kaudu kui ka lisa e-koolituste omandamises, mis täiendas teadmisi ja parandas oskusi teatud valdkonnas ja

seega suurendas tõenäosust tööd leida. Lisaks tööleidmise protsessile osutas mõju eneseanalüüside läbimise võimalus, mis teatud määral aitas inimestel teha õiget valikut ja saada kasulikku infot, mis sai vajalikuks töötegevuse alguses (näiteks õige ajaplaneerimine, tekkivate probleemide lahendamine, otsuste tegemine).

Intervjuus osalejad pidid 100 palli skaalal kodulehel olemasolevaid teenuseid hindama. Saadud keskmine rahulolu näitaja on 83 palli. Kõik intervjuueeritavad kinnitasid fakti, et nad soovitasid Töötukassa e-teenuseid oma tuttavatele, kes tööd otsivad.

Saadud tulemuste alusel võib teha kokkuvõtte, et enne fookusintervjuu läbiviimist püstitatud hüpoteesid olid uuringu tulemusena suuremal määral tõendatud. See ajaolu räägib sellest, et läbiviidud väike uuring fookusintervjuu meetodi alusel näitas samu tulemusi, mis enne seda tehtud suur sotsioloogiline uuring. Selle alusel võib teha järelduse, et fookusintervjuu meetod töötab hästi, annab usaldusväärseid tulemusi, mille saamiseks ei ole kohustuslik iga kord suuri ja mahukaid uuringuid läbi viia.

3.4 Ettepanekud Eesti Töötukassa e-teenuste osutamise parandamiseks

Läbi viidud uuringu tulemusel, milleks oli fookusintervjuu meetod ja analüüsi meetodil uuritud Töötukassa e-teenuste vastavust kehtestatud e-teenuste osutamise reeglitele ning tööturuametite võrdlusanalüüsi tulemusel töötati välja soovitusel ehk ettepanekud Eesti Töötukassa e-teenuste osutamise parandamiseks.

Need ettepanekud seisnevad järgmises:

- 1) Kodulehel iseteenindusportaalis olemasolevate tööpakkumiste vene keelde tõlkimine. Kuna eriti Narva linnas seisneb suur töötuse probleem halvas eesti keele oskuses, siis just sellel põhjusel nendel inimestel tekib veel üks probleem veebikeskkonnas avaldatud tööpakkumiste mõistmisega, mis tunduvalt takistab nende aktiivset tööotsingut.
- 2) Kodulehel iseteenindusportaali sisselogimiseks mugavama autoriseerimissüsteemi kasutamine kasutajatunnuse ja parooli abil. Uuringu tulemused näitasid, et iseteenindusportaali kasutajad peavad iseteenindusportaali sisse logimiseks ID-kaardi kasutamise vajadust ebamugavaks ja problemaatiliseks.

3) Uute töötajate jaoks kohustusliku mahuka kodulehe kasutamise kursuse korraldamine eesmärgiga parandada inimeste kodulehe kasutamise oskusi ja samuti suurendada teadmisi kodulehel pakutud teenustest ja nende võimalustest. Nagu uuring demonstreeris, siis enamik kodulehel pakutud teenustest ei ole tihti töötajate poolt kasutatud. Kodulehe kasutamise kursuse korraldamine lubaks tõhustada kodulehel e-teenuste kasutamist ja seega parandada ning kiirendada inimeste tööle rakenduse tulemust.

4) Töötukassa kõikide teenuste loetelu ja kirjelduse erifailis kodulehel avaldamine ja sisukorrast linkide avanemine. Selline teenuste esitamise viis on hetkel kasutusel Soomes ja spetsiaalselt tehtud pakutavate teenuste paremaks mõistmiseks ja lugemiseks, mis ka palju kordi lihtsustab ning kiirendab teabe sihtgrupini jõudmist.

5) Luua teavitussüsteem uute võimaluste ja uuenduste ilmumisest teatud teenustes, mis hakkab funktsioneerima teate saatmise teel e-mailile või telefonile. Antud süsteemi juurutamine kiirendab samamoodi teenuste teabe sihtgrupini jõudmist, suurendab inimeste informeeritust ning teenuste tarbimist. Selline teenuste teavitussüsteem on hetkel aktiivselt kasutusel Soomes.

6) ID-kaardi kasutamise abil vajalike teenuste taotlemise ja teenuste osutamise käigus ülevaate saamise võimalus. Nagu analüüsi tulemused näitasid Töötukassa e-teenused ei vasta kehtestatud e-teenuste osutamise reeglitele ID-kaardi kasutamise osas. Antud võimaluse kasutamine kodulehe kaudu parandab ja lihtsustab teenuste taotlemise süsteemi ning suurendab inimeste informeeritust teenuste osutamise käigus.

Nii intervjueritud inimeste arvates kui ka Soome tööturuteenuste näitel antud ettepanekute Eesti Töötukassa teenuste süsteemi juurutamine võib soodustada selle e-teenuste osutamise parandamist internetis kodulehe kaudu ja tõhustada nende suunitlust töö leidmise tulemusele. Kõik selles töös välja töötatud ettepanekud Eesti Töötukassa e-teenuste osutamise parandamiseks esitatakse Töötukassa keskkontorisse nende võimaliku rakendamise eesmärgiga teenuste arendamises.

KOKKUVÕTE

Oma lõputöös olen püüdnud uurida avalike teenuste olemust, nende sotsiaalset müüki kodulehe kaudu ja nende rakendamist kodulehtedel internetis, anda iseloomustuse e-teenustele Eesti Töötukassa näitel ning analüüside abil, aga samuti uuringu meetodi abil määratleda, kui võrd hästi ning mil määral Eesti Töötukassa poolt kodulehel pakutud teenused oma peamist eesmärki täidavad ehk on suunatud töö leidmise tulemusele ning mida võiks ette võtta nende sotsiaalse müügi tõhustamiseks kodulehe kaudu.

Lõputöö esimeses peatükis käsitles autor teoreetilise kirjanduse alusel põhjalikumalt avalikke teenuseid ja nende sotsiaalset müüki, aga samuti e-teenuseid ja nende rakendamist riigiasutuste kodulehtedel. Suurt tähtsust omasid siin avaliku kodulehe loomise vajadus kui sotsiaalse müügi valdkond kõikide kohalike omavalitsuste ja riigiasutuste poolt, pakutavate teenuste kohta teabe avalikustamine, aga samuti veebide loomise ja e-teenuste osutamise tähtsus ning vajadus järgida kindlaid nõudeid.

Lõputöö teises peatükis uuris autor konkreetselt ning analüüsis Eesti Töötukassa e-teenuseid kui tööotsingu protsessi osa. Oli tehtud järeldus, et kodulehel esitatud e-teenused edukalt kajastavad tööotsingu etappe ja seega osutavad abi tööleidmise protsessis. Eesti ja Soome tööturuametite e-teenuste võrdlusmeetodil olid välja selgitatud sarnasused ja erinevused nende e-teenuste esitamises, aga samuti olid tuvastatud ideed, mida võiks Töötukassa e-teenuste sotsiaalse müügi tõhustamise jaoks rakendada ja sellest lähtudes olid tehtud kindlad ettepanekud kodulehel teenuste osutamise parandamiseks.

Kolmandas peatükis oli läbi viidud ja kirjeldatud uuring, mis täitis püstitatud eesmärgi. Tänu fookusintervjuu meetodile ja sellest saadud tulemustele olid ka lisaks välja töötatud ettepanekud Eesti Töötukassa e-teenuste osutamise parandamiseks ja seega nende tarbimise suurendamiseks.

Tänu läbi viidud tööle oli kindlaks määratud, et Eesti Töötukassa kodulehel esitatud e-teenused vastavad enamikule nõuetele, kuid vajavad täiendamist, parandamist ja edaspidist arendamist nende parema osutamise ja kodulehe kaudu parema sotsiaalse müügi eesmärgil. Kõik lõputöö kirjutamise käigus välja töötatud ettepanekud esitab autor Eesti Töötukassa keskkontorisse eesmärgiga kasutada ja rakendada neid e-teenuste arendamise süsteemis.

SUMMARY

Enhancing Social Marketing Services of the Estonian Unemployment Insurance Fund via the Home Page through the Example of Narva

The aim of the thesis is to elicit opportunities for the improvement of services at the Estonian Unemployment Insurance Fund home page through the example of Narva, and thereby to attain the maximum consumption of the services by the local people.

In order to achieve the aim, the following objectives have been set: 1) to provide the theoretical basis; 2) to analyse the work of the services at the home page; 3) to develop proposals for improving of the services at the home page.

The thesis is dedicated to E-services characteristics through the example of the Estonian Unemployment Insurance Fund. By the means of analysis and research, it has been essential to evaluate whether the E-services fully correspond to the requirements, fulfill the aim or focus on the result of finding a job, and suggest what can be done to enhance the social marketing services via the home page.

The thesis analyses the E-services and social marketing, as well as the E-services implementation at home pages of public institutions through the study of academic literature. A necessity for the public home page creating as the social marketing field on the part of the local government and state institutions, available services publicity, as well as the importance and necessity to follow certain requirements for creating web pages and the E-services provision has been of great importance.

The E-services of the Estonian Unemployment Insurance Fund as part of a job seeking process have been thoroughly studied and analysed. It has been discovered that the E-services of the above home page successfully represent the stages of a job seeking process and, thus, assist in a process of finding a job. The comparative analysis of the E-services of labour market department of Estonia and Finland has pointed out similarities and differences in the E-services implementation; several ideas have been suggested in order to enhance the social marketing services of the Estonian Unemployment Insurance Fund. On the basis of the following, the certain proposals have been made for improving of the services at the home page.

The thesis's practical importance is a research conducted using the method of a focused interview. It has been vital to reveal an effectiveness of a job seeking process using the E-services of the Estonian Unemployment Insurance Fund home page. The main purpose of the research has been to take opinion of job seekers who have been using the Estonian Unemployment Insurance Fund home page when job hunting, how the above home page assists people in finding a job, and finally, which services appear to be the most helpful in a job seeking process and point out the opportunities for improving of the services at the home page.

With the help of the method of a focused interview and the results, several proposals have been developed for improving of the services at the home page, and thereby, enhancing of the Estonian Unemployment Insurance Fund services.

The research has demonstrated that the E-services mostly correspond to the requirements; however there is a space for improvement in order to enable better provisioning of social marketing services via the home page.

The developed proposals will be presented to the Estonian Unemployment Insurance Fund Central Office in order to be implemented in the development of the E-services.

KIRJANDUS

Addison, John T.; Centeno, Mario; Portugal, Pedro 2004.

Key elasticities in job search theory: International evidence. Available at

<http://www.bportugal.pt/en-US/BdP%20Publications%20Research/WP200412.pdf>,

accessed March 19, 2013.

Avalike teenuste korraldamise roheline raamat. 2012.

https://www.osale.ee/konsultatsioonid/files/consult/224_Avalike_teenuste_korraldamise_roheline_raamat.pdf (viimati vaadatud 18.04.2013)

Eesti riigiasutusteavalikud veebilehed. 2008. Soovitused.

<http://institutsioonid.blogspot.com/2008/12/eesti-riigiasutuste-avalikud-veebilehed.html>

(viimati vaadatud 01.12.2012)

Eesti Töötukassa Arengukava 2010-2012.

http://www.tootukassa.ee/public/ARENGUKAVA_2010_2012.pdf (viimati vaadatud

31.10.2012)

Eesti Töötukassa Arengukava 2013-2015. http://www.tootukassa.ee/public/arengukava_13-15.pdf (viimati vaadatud 31.10.2012)

Eesti Töötukassa 2012. aasta tulemuste kokkuvõte. 2013. Aruande materjalid. (viimati vaadatud 25.03.2013)

Heeks, Richard 2011. Understanding e-governance for development. Available at

http://www.sed.manchester.ac.uk/idpm/research/publications/wp/igovernment/documents/igov_wp11.pdf, accessed March 25, 2013.

Hinnosaar, Marit 2004. Tööpuudus, reservatsioonipalk ja tööotsingud. *Kroon&Majandus*1: 32-34

Igäihe õigused e-riigis. E-riigi harta. 2008. Hindamiskriteeriumide materjalid.

<http://www.riigikontroll.ee/LinkClick.aspx?fileticket=n9QQmXYiTmA=> (viimati vaadatud 18.03.2013)

Infopoliitika põhialused aastateks 2004-2006.

<http://www.riso.ee/et/files/upload/Infopoliitika2.pdf> (viimati vaadatud 31.10.2012)

Infoühiskonna arengukava 2013.

<https://valitsus.ee/UserFiles/valitsus/et/valitsus/arengukavad/majandus-ja-kommunikatsiooniministeerium/Info%C3%BChiskonna%20arengukava%20rakendusplaan%202012-2013.pdf> (viimati vaadatud 18.02.2013)

Medar, Marju; Medar, Elma 2007. *Riigi ja kohalike omavalitsuste poolt rahastatavad sotsiaaltoetused ja –teenused*. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus

Naelapea, Anne; Kruuser, Silja; Tamm, Mairi; Normann, Triin 2010. *Töötü käsiraamat*. Tallinn: Tallinna Linnavalitsus.

Rahvaarv haldusüksuse või asustusüksuse liigi järgi. 2012. Statistiliste uuringute tulemused.

<http://pub.stat.ee/px->

web.2001/Dialog/varval.asp?ma=Rv0291&ti=RAHVAAARV%2C+PINDALA+JA+ASUSTUSTIHEDUS+HALDUS%DCKSUSE+V%D5I+ASUSTUS%DCKSUSE+LIIGI+J%C4RGI%2C+1%2E+JAANUAR&path=../Database/Rahvastik/01Rahvastikunaitajad_ja_koosseis/04Rahvaarv_ja_rahvastiku_koosseis/&lang=2 (viimati vaadatud 14.04.2013)

Registreeritud töötud kohalikes omavalitsustes. 2003-2012. Eesti Töötukassa statistiliste uuringute tulemused. <http://www.tootukassa.ee/index.php?id=12898> (viimati vaadatud 27.04.2013)

Riigi IT koosvõime raamistik. 2005. Raamistiku materjalid.

www.riso.ee/et/koosvoime/raamistik2_0.pdf (viimati vaadatud 28.01.2013)

Rootamm-Valter, Jelena 2011. *TÜNK aine Avalik teave ja teabe avalikustamine materjalid*. (viimati vaadatud 31.10.2012)

Zaretsky, Adam.M; Coughlin, Cletus.C. 1995. An introduction to the theory and estimation of a job-search model. Available at

http://research.stlouisfed.org/publications/review/95/01/Theory_Jan_Feb1995.pdf, accessed March 19, 2013.

Tallinna avalike teenuste edasiarendamist tagava infotehnoloogilise keskkonna arengukava 2008–2013. www.tallinn.ee/est/g737s40031 (viimati vaadatud 18.03.2013)

Teenused töötule ja töötajale. 2012. Eesti Töötukassa materjalid.

https://www.eesti.ee/est/teemad/too_ja_ettevotlus/tootus_ja_too_otsimine/teenused_tootule_ja_tootsijale (viimati vaadatud 09.12.2012)

Töötukassa kliendirahulolu uuring. Küsitlus töötajate seas. 2012. Aruande materjalid. (viimati vaadatud 25.03.2013)

Tööhõive määr maakonna ja vanuserühma järgi. 2013. Statistiliste uuringute tulemused.

<http://pub.stat.ee/px->

web.2001/Dialog/varval.asp?ma=TT240&ti=T%D6%D6H%D5IVE+M%C4%C4R+MAA

[KONNA+JA+VANUSER%DCHMA+J%C4RGI&path=../Database/Sotsiaalelu/15Tooturg/02Heivatud/02Aastastatistika/&lang=2](http://pub.stat.ee/px-web.2001/Dialog/varval.asp?ma=TT3539&ti=T%D6%D6TUD+VIIMASE+T%D6%D6K OHA+AMETIALA+PEAR%DCHMA+J%C4RGI&path=../Database/Sotsiaalelu/15Tooturg/02Heivatud/02Aastastatistika/&lang=2) (viimati vaadatud 14.04.2013)

Töötud viimase töökoha ametiala pearühma järgi. 2013. Statistiliste uuringute tulemused. [http://pub.stat.ee/px-](http://pub.stat.ee/px-web.2001/Dialog/varval.asp?ma=TT3539&ti=T%D6%D6TUD+VIIMASE+T%D6%D6K OHA+AMETIALA+PEAR%DCHMA+J%C4RGI&path=../Database/Sotsiaalelu/15Tooturg/10Tootud/02Aastastatistika/&lang=2)

[web.2001/Dialog/varval.asp?ma=TT3539&ti=T%D6%D6TUD+VIIMASE+T%D6%D6K OHA+AMETIALA+PEAR%DCHMA+J%C4RGI&path=../Database/Sotsiaalelu/15Tooturg/10Tootud/02Aastastatistika/&lang=2](http://pub.stat.ee/px-web.2001/Dialog/varval.asp?ma=TT3539&ti=T%D6%D6TUD+VIIMASE+T%D6%D6K OHA+AMETIALA+PEAR%DCHMA+J%C4RGI&path=../Database/Sotsiaalelu/15Tooturg/10Tootud/02Aastastatistika/&lang=2) (viimati vaadatud 14.04.2013)

Töötuse määr maakonna järgi. 2013. Statistiliste uuringute tulemused.

[http://pub.stat.ee/px-](http://pub.stat.ee/px-web.2001/Dialog/varval.asp?ma=TT442&ti=T%D6%D6TUSE+M%C4%C4R+MAAKON NA+J%C4RGI&path=../Database/Sotsiaalelu/15Tooturg/10Tootud/02Aastastatistika/&lang=2)

[web.2001/Dialog/varval.asp?ma=TT442&ti=T%D6%D6TUSE+M%C4%C4R+MAAKON NA+J%C4RGI&path=../Database/Sotsiaalelu/15Tooturg/10Tootud/02Aastastatistika/&lang=2](http://pub.stat.ee/px-web.2001/Dialog/varval.asp?ma=TT442&ti=T%D6%D6TUSE+M%C4%C4R+MAAKON NA+J%C4RGI&path=../Database/Sotsiaalelu/15Tooturg/10Tootud/02Aastastatistika/&lang=2) (viimati vaadatud 14.04.2013)

Vahar, Merli 2008. *Igäihe õigused e-riigis ehk e-riigi harta.*

http://www.riso.ee/et/files/2.1.8_e-harta_M.Vahar_IT2008.pdf (viimati vaadatud 18.02.2013)

Weinberg, Tamar 2009. The new community rules: marketing on the social web. Available at

http://books.google.ee/books?id=Wfk_HzC7bS8C&printsec=frontcover&dq=social+service+marketing+web&hl=en&sa=X&ei=IE5cUZK6D8ik4ASciYC4Cg&ved=0CDIQ6AEwAg, accessed April 3, 2013.

2010 raamistik. 2010. Seisukohad. <http://www.riso.ee/wiki/2010raamistik#Sissejuhatus> (viimati vaadatud 31.10.2012)

Õigusaktid

Avaliku teabe seadus. RT I, 22.03.2011, 10

<https://www.riigiteataja.ee/akt/122032011010> (viimati vaadatud 18.03.2013)

Digitaalallkirja seadus. RT I 2000, 26, 150

<https://www.riigiteataja.ee/akt/13314840> (viimati vaadatud 18.03.2013)

Eesti Töötukassa põhikiri. RT I 2009, 22, 141

<https://www.riigiteataja.ee/akt/13176336> (viimati vaadatud 18.03.2013)

Eesti Vabariigi põhiseadus. RT I, 27.04.2011,

<https://www.riigiteataja.ee/akt/127042011002> (viimati vaadatud 18.03.2013)

Elektroonilise side seadus. RT I, 07.11.2012, 3

<https://www.riigiteataja.ee/akt/107112012003> (viimati vaadatud 18.03.2013)

Euroopa põhiseaduse leping. RT II 2006, 13, 35

<https://www.riigiteataja.ee/akt/1034169> (viimati vaadatud 18.03.2013)

Haldusmenetluse seadus. RT I, 23.02.2011, 8

<https://www.riigiteataja.ee/akt/123022011008> (viimati vaadatud 18.03.2013)

Infoühiskonna teenuse seadus. RT I, 06.01.2011, 12

<https://www.riigiteataja.ee/akt/106012011012> (viimati vaadatud 18.03.2013)

Isikuandmete kaitse seadus. RT I, 30.12.2010, 11

<https://www.riigiteataja.ee/akt/130122010011> (viimati vaadatud 18.03.2013)

Kohaliku omavalitsuste korralduse seadus. RT I, 30.12.2011, 56

<https://www.riigiteataja.ee/akt/130122011056> (viimati vaadatud 18.03.2013)

Märgukirjadele ja selgitustaotlusele vastamise seadus. RT I, 18.03.2011, 7

<https://www.riigiteataja.ee/akt/118032011007> (viimati vaadatud 18.03.2013)

Tööturuteenuste ja –toetuste seadus. RT I, 21.12.2010, 2

<https://www.riigiteataja.ee/akt/121122010016> (viimati vaadatud 18.03.2013)

Kodulehed

<http://www.mol.fi/etusivu/index.html>

<http://www.tootukassa.ee/>

LISAD

Lisa 1. Fookusintervjuu

1. Kui sageli tööotsingu käigus Te külastasite Eesti Töötukassa kodulehte? Tõmmake palun sobiva vastuse numbrile ring ümber.

1. mõned korrad nädalas
2. mõned korrad nädalas
3. harvemini

2. Millise eesmärgiga te töötukassa kodulehele külastasite? Palun tõmmake ring ümber kõigile neile vastuste numbritele, mis teile sobivad.

1. Vaatasin tööpakkumisi iseteenindusportaalis
2. Kandideerisin tööpakkumistele iseteenindusportaali kaudu
3. Lugesin ja kasutasin soovitusi kandideerijale (kuidas koostada dokumente, käituda intervjuul jms)
4. Lugesin eesti keele iseseisva õppimise võimaluste kohta, tegin teste (kasutan selleks linke)
5. Muu.....

3. Kui kaua läks aega, kuni te töö leidsite? Palun kirjutage, mitu kuud möödus otsingu algusest kuni tööle vormistamiseni.

4. Mis te arvate, millised järgnevatest töötukassa teenustest aitavad teistest rohkem tööd leida? Palun tõmmake ring ümber kahele teile sobivale vastuse numbrile.

1. Töövahendus (iseteenindusportaali kasutamine)
2. Tööpraktika
3. Tööturukoolitus
4. Tööotsingunõustamine
5. Karjäärinõustamine
6. Ettevõtluse alustamise toetus
7. Avalik/vabatahtlik töö
8. Palgatoetus
9. Võlanõustamine
10. Psühholoogiline nõustamine
11. Tööharjutus
12. Tööklubi

13. Muu.....

5. Mis te arvate, millised järgnevatest töötukassa teenustest aitavad teistest vähem tööd leida? Palun tõmmake ring ümber kahele teile sobivale vastuse numbrile.

1. Töövahendus (iseteenindusportaali kasutamine)
2. Tööpraktika
3. Tööturukoolitus
4. Tööotsingunõustamine
5. Karjäärinõustamine
6. Ettevõtluse alustamise toetus
7. Avalik/vabatahtlik töö
8. Palgatoetus
9. Võlanõustamine
10. Psühholoogiline nõustamine
11. Tööharjutus
12. Tööklubi
13. Muu.....

6. Teie hinnang töötukassa kodulehel esitatud teenustele sisu ning vormistamise seisukohalt:

Palun tõmmake sobivale numbrile ring ümber.

1. Pigem rahul
2. Pigem pole rahul

Palun kirjutage mõned andmed enda kohta:

1. Teie sugu:
Palun tõmmake sobivale numbrile ring ümber.

1. Naine
2. Mees

2. Vanus (palun kirjutage täisaastad) _____

3. Millise kooli või ülikooli olete kõige viimasena lõpetanud? Kirjutage palun kooli nimetus _____

4. Tööotsingu käigus Te olite:

1. Töötukassas registreeritud töötu
2. Töötukassas registreerimata töötotsija

5. Teie interneti kasutamise oskuse tase:

1. kasutaja
2. spetsialist
3. kasutan sõbra abiga

Lisa 2. Nõuded riigi ning kohalike omavalitsuste asutuste kodulehe loomisele

Organisatsioonilised nõuded:

Kodulehte tellides tuleb arvestada ka organisatsiooni ja selle töökorraldusega, kes hakkab veebilehte haldama. Tegurid, mis mõjutavad tellitava veebilehe hilisemat haldamist, on:

1. Organisatsioonis töötavate inimeste arv (ehk kui suur on üldse suutlikkus hõlmata veebilehele sisestatavat informatsiooni).
2. Organisatsiooni tegevusalade keerukus ja mitmekesisus (ehk kui palju erinevaid teemavaldkondi tuleb kodulehel käsitleda).
3. Tööülesannete jaotus organisatsioonis (milline on informeerituse, õiguste ja vastutuse jaotus töötajate vahel).
4. Kas informatsiooni sisestamine veebilehele on ühepoolne või ootab organisatsioon veebilehe külastajatelt tagasisidet ja suhtlemist. (2010...2010)

Nimereeglid:

- Hea domeeninimi, mis eristab seda teistest veebis olevatest veebilehtedest.
- Domeeninimede loogilisus ja ühtsus.
- Domeeninimed peaksid olema kasutajasõbralikud.
- E-posti aadressid vastaksid nõuetele.
- Täpitähtede ja muude erisümbolite vältimine. (2010...2010)

Veebilehtede sisu inimloetavus:

- Veebilehe sisu koostatakse parimat tava jälgides (jälgitakse nii teksti kirjutamise nõudeid kui ka peetakse veebilehe mitmekeelsust). (2010...2010)

Veebilehtede sisu masinloetavus:

- Veebilehe sisu kuvatakse vastavalt standarditele.
- Kasutatav sisuhaldussüsteem peab suutma täita HTML nõudeid. (2010...2010)

Kasutusmugavus:

- Veebilehte koostades tuleb jälgida kasutusmugavust ja kasutada nn hea tava kirjeldust ehk spetsiaalset kasutajakeskse veebilehekülgede disaini. (2010...2010)

Puuetega inimeste toetamine:

- Veebilehe sisu luuakse vastavalt puuetega inimesi toetavat standardit jälgides. (2010...2010)

Avatud formaadid ja standardid:

- Vältida võimalusel failide riputamist veebi (failid töstetakse ümber veebi).
- Failide veebi riputamisel jälgida avatud (tasuta programmide) formaate.
- Andmete esitamisel jälgitakse avatud formaate. (2010...2010)

Otsingumootorite toetamine:

- Globaalsete otsingumootorite tugi.
- Lokaalse veebilehe sisese otsingumootori olemasolu. (2010...2010)

E-kaasamine:

- Arvamuse avaldamiseks veebilehel vajalike vahendite olemasolu.
- Veebisisu peab olema piisavalt atraktiivne, et kodanik peab vajalikuks antud teemal kaasa rääkimist.
- Võimalus sihtgrupiga kontakteerumiseks (näiteks luua oma organisatsioonile kohalolek sotsiaalses meedias või kasutada sihtgrupiga kontakteerumiseks olemasolevaid sotsiaalse meedia kanaleid). (2010...2010)

Tarkavara arendus ja vaba tarkvara:

- Arendatud moodulid peaksid olema kõigile kättesaadavad.
- Enne moodulite tellimist kontrollitakse, kas seda pole juba kuskil arendatud (kõik riigile tehtud arendused on seadusest tulenevalt vabavaralised).
- Avaliku sektori veebiplatvorm peab vastama vaba tarkvara nõuetele. (2010...2010)

Mobiilsete seadmete tugi:

- Vajadusel muuta veebileht kättesaadavaks mobiilsete seadmetega. (2010...2010)

Turvalisus:

- Veebileht peab vastama kõikidele turvastandarditele.
- Riigi ja kohaliku omavalitsuste andmekogude infosüsteemides on kohustuslik jälgida ka ISKE nõudeid (infosüsteemide kolmeastmelise etalonturbe süsteemi nõudeid). (2010...2010)

Nõuded kodulehe haldamisele:

- Veebileht vajab sisuliselt 24h ja 7 päeva nädalas haldamist (sisu sisestamine, kasutajatega suhtlemine, muudatuste tegemine, muutmine kasutaja vajadustest lähtuvalt).
- Lisaks veebiplatvormi hankimisele tuleb silmas pidada ka hoolduslepingut (pikaajalist hooldust ja usaldusväärse partneri olemasolu). (2010...2010)

Lisa 3. E-teenuste arendamist reguleerivad õigusaktid Eestis

Kohustusliku iseloomuga õiguslikud allikad:

1. Eesti Vabariigi põhiseadus, mille kohaselt on igal inimesel õigus vabalt saada üldiseks kasutamiseks levitatavat informatsiooni, esitada oma seisukohti riigi ja kohaliku omavalitsuse asutustele, õigus jääda truuks oma arvamustele ja veendumistele, vabalt levitada ideid, arvamusi ja muud informatsiooni sõnas, trükis, pildis või muul viisil ning koonduda mittetulundusühingutesse ja liitudesse (Eesti Vabariigi põhiseadus §41, §44, §45, §46, §48).
2. Kohaliku omavalitsuse korralduse seadus, mille kohaselt on elanikel õigus ja võimalus osaleda kohaliku omavalitsuse teostamisel õigusaktide algatamise või volikogu ja valitsuse õigusaktides muudatuste taotlemise teel (Kohaliku omavalitsuse korralduse seadus §3, §32, §33).
3. Haldusmenetluse seadus, mis on suunatud isiku õiguste kaitse tagamisele ühtlase, isiku osalust ja kohtulikku kontrolli võimaldada haldusmenetluse korra loomise teel (Haldusmenetluse seadus §1).
4. Avaliku teabe seadus (AvTS), mille eesmärgiks on tagada üldiseks kasutamiseks mõeldud teabele avalikkuse ja igal inimesel juurdepääs ning luua võimalused avalikkuse kontrolliks avalike ülesannete täitmise üle. AvTS reguleerib avaliku sektori informatsiooni avalikustamist ning sätestab andmekogude asutamise ja haldamise alused. (Avaliku teabe seadus §1, §2)
5. Kohaliku omavalitsuse õigusaktid (Tallinna avalike teenuste edasiarendamist tagava infotehnoloogilise keskkonna arengukava 2008–2013: 7).

E-teenuste spetsiifilised õigusallikad:

1. Isikuandmete kaitse seadus, mis kehtestab isikuandmete kasutamise õiguslikud alused (Isikuandmete kaitse seadus §1).
2. Märjukirjale ja selgitustaotlusele vastamise seadus, mis annab avalikkusele võimaluse riigi- ja kohaliku omavalitsuse asutustelt või muudelt avalik-õiguslikelt juriidilistelt isikutelt selgituste küsimiseks ning ettepanekute tegemiseks asutuse või organi töö korraldamiseks või valdkonna arengu kujundamiseks (Märjukirjale ja selgitustaotlusele vastamise seadus §2).

3. Digitaalallkirja seadus, mis sätestab digitaalallkirja kasutamiseks vajalikud tingimused ning digitaalallkirjaga seotud teenuste osutamise järelevalve korra (Digitaalallkirja seadus §1).
4. Infoühiskonna teenuse seadus, mis sätestab nõuded infoühiskonna teenuse osutajale, järelevalve teostamise korralduse ja vastutuse seaduse rikkumise eest (Infoühiskonna teenuse seadus §1).
5. Elektroonilise side seadus, mis sätestab nõuded üldkasutatavatele elektroonilise side võrkudele ja teenustele, raadioside pidamisele, raadiosageduste ja numeratsiooni haldamisele, aparatuurile ning riiklik järelevalve nende nõuete täitmise üle ja vastutus nende nõuete rikkumise eest (Elektroonilise side seadus §1). (Tallinna avalike teenuste edasiarendamist tagava infotehnoloogilise keskkonna arengukava 2008–2013: 7)

Lisa 4. Nõuded Eestis e-teenuste osutamisele kodulehel

- 1) Igaühel on õigus valida, mil viisil ta avalikku teenust tarbib ja ametiasutusega suhtleb. Avalikke teenuseid pakutakse kõigi suhtluskanalite kaudu: teenindusbüroos, posti teel, telefonitsi, interneti, sh e-posti vahendusel. (Igaühe...2008: 1)
- 2) Avalike teenuste taotlemisel ja ametiasutustega suhtlemisel peab olema võimalik vajaduse korral enda isikut tuvastada ID-kaardi abil. Kuna riik on ID-kaardi omamise teinud kohustuslikuks, on inimesel õigus seda ametiasutustega suhtlemisel kasutada. (Vahar 2008: 1)
- 3) Kõik ametiasutused peavad olema võimelised digitaalselt allkirjastatud dokumente vastu võtma ja neid menetlema. (Vahar 2008: 2)
- 4) Avalike e-teenuste pakujate üks olulisi tegevuspõhimõtteid peaks olema inimeste õigusi ja kohustusi puudutava aja- ja asjakohase teabe avalikustamine ametiasutuste veebilehtedel. Õigus infole tähendab ka seda, et inimene leiab ametiasutuse veebilehelt hõlpsasti just selle info, mida ta otsib, ega pea veebis tulutult aega raiskama. (Vahar 2008: 2)
- 5) Igaühel on õigus taotleda avalikke teenuseid lihtsalt ja mugavalt. Avalikke teenuseid pakutakse nii, et inimene ei takerdu tehnilistesse pisiasjadesse. Ametiasutus ei koorma inimest põhjendamatute nõuetega. (Igaühe...2008: 2)
- 6) Inimesel on õigus igakülgsele ülevaatele avaliku teenuse osutamise käigust. Teenust taotlema asudes peaks inimene saama täpse ülevaate teenuse osutamise käigust ning teenuse osutamise tähtajast. ID-kaart loob võimaluse oma taotluse lahendamise käiku jälgida ka interneti vahendusel. (Vahar 2008: 2)
- 7) Igaühel on õigus teada, milliseid andmeid on ametiasutus tema kohta kogunud. Isikuandmeid kogutakse ja kasutatakse ainult õigusaktides kindlaksmääratud eesmärkidel ja ulatuses. Igaühel on õigus ebatäpsete ja eksitavate isikuandmete parandamisele. (Igaühe...2008: 3)

- 8) Igaühel on õigus teada, kuidas tema isikuandmeid ametiasutustes kaitstakse. Ametiasutused tagavad isikuandmete turvalise töötlemise ja e-dokumentide usaldusväärse hoiustamise. Isikuandmeid sisaldavatesse andmekogudesse tehtud päringutest säilitatakse logid ja kõikide päringute sisulist põhjendatust kontrollitakse järjekindlalt. (Igaühe...2008: 4)
- 9) Inimesel on alati õigus avaldada teenuse osutajale oma arvamust teenuse kvaliteedi kohta. Ametiasutused peaksid järjepidevalt tähelepanu pöörama avalike teenuste kvaliteedile, kaasates hinnangu andmisse avalike teenuste tarbijaid. Inimese tagasiside teenuse osutamise kohta võiks olla integreeritud teenuse osutamise protsessi, olenemata sellest, kas tegu on e-teenusega või mitte. (Vahar 2008: 2)
- 10) Igaühel on õigus saada ametiasutuselt teavet otse kokku lepitud kontaktaadressile või ametlikule meiliaadressile @eesti.ee. Ametiasutused jagavad asjakohast teavet omal algatusel. (Igaühe...2008: 5)

Igal inimesel on õigus osaleda ühiskonda tervikuna ning teda ennast puudutavate otsuste tegemisel. Riik ja kohalik omavalitsus peaksid inimesi rohkem otsustusprotsessi kaasama, tagama nende õigeaegse teavitamise ning looma neile keskkonna arvamuse avaldamiseks. (Vahar 2008: 2-3)

Lisa 5. Eesti Töötukassa ülesanded ja kodulehe roll nende täitmisel

Töötukassal on Töötuskindlustuse seadusest tulenevalt kaks suuremat ülesannet:

korraldab töötuskindlustust eesmärgiga tagada:

- töötuse korral töötuskindlustuse ajaks kaotatud sissetuleku osaline kompenseerimine
- töötajale töölepingu ülesütleamise hüvitamine koondamise korral
- töötajate nõuete kaitse tööandja maksejõuetuse korral.

ning viib ellu tööpoliitikat eesmärgiga tagada:

- tööealise elanikkonna võimalikult kõrge tööhõive
- pikaajalise töötuse ja tööturult tõrjutuse ennetamine. (Eesti Töötukassa Arengukava 2010-2012: 3)

Eesti Töötukassa kliendid on töötajad ja tööandjad. Töötajaid töötukassa toetab töötuse ajal asendussissetuleku saamises ja uuele tööle rakendumises. Tööandjad saavad töötukassalt tugi töökohtade loomisel, majandustegevuse ümberkorraldamisel ja kvalifitseeritud tööjõu saamisel. (Eesti Töötukassa Arengukava 2013-2015: 6)

Töötukassa tähtsaim ülesanne on töötajatele, töötuskindlustajatele ja tööandjatele kiiresti muutuvale tööturule turvatunde pakkumine: töötukassa abistab nii töö kui töötaja leidmisel. Sellega aitab ta kaasa tööealise elanikkonna võimalikult kõrgele tööhõivele ning pikaajalise töötuse ja tööturult tõrjutuse ennetamisele. (Eesti Töötukassa Arengukava 2013-2015: 3)

Eesti Töötukassa kodulehe roll selle ülesannete täitmisel võib öelda, et osaline. See asjaolu on põhjendatud sellega, et töötuskindlustuse korraldamises ehk esimese ülesande täitmisel koduleht ei osuta konkreetset mõju. Antud ülesande täitmine ja sellega kaasnevad teenused toimuvad vahetult organisatsioonis tänu selle teenistujate tööle. Kuid aga teise ülesande täitmine ehk tööpoliitika ellu viimine on töötukassa kodulehe kaudu toetatud, kuid aga täiesti seda ei täita. See väljendub selles, et kodulehel olemasolevad teenused soodustavad töötuse ennetamist, kõik on suunatud töötuskindlustuse protsessile, kuid aga koduleht ei hõlma kõiki inimesi, kõiki riskirühmasid ja seda külastavad ainult need, kes seda vajalikuks peavad, mis järelikult takistab tööpoliitika täielikku elluviimist. Nagu oli ka juba ülalpool öeldud antud ülesande täielik täitmine efektiivsemalt teostatakse inimestega vahetus töös. Kodulehe roll antud juhul on nagu abivahend töötukassa peamiste ülesannete täitmisel ning elluviimisel.

Vastavalt Eesti Töötukassa uuele arengukavale aastateks 2013-2015 tööhõive suurendamiseks, pikaajalise töötuse vähendamiseks, töötuse kestuse lühendamiseks ja ennetamiseks, mis tähendab inimeste tööle aitamist ja tööandjatele töötajate leidmist, on töötukassal kaks suuremat arengueesmärki (Eesti Töötukassa Arengukava 2013-2015: 6). Üks nendest puudutab organisatsiooni arendamist ja selle töökorraldust, aga teine vahetult kuulub teenuste mõju suurendamisele, kvaliteedi tõstmisele ning kättesaadavuse tagamisele. Teise eesmärgi raames ehk tööturuteenuste mõju suurendamiseks olid määratletud järgmised tegevussuunad:

1. Tagada teenuste jätkusuutlik rahastamine.
2. Kindlustada tööturuolukorrale ja klientide vajadustele vastav mitmekesine tööturuteenuste valik ja maht.
3. Tagada teenuste menetlemise efektiivne, ühtsetel põhimõtetel, interaktiivne ja kasutajasõbralik korraldus.
4. Tõsta nõustajate kvalifikatsiooni, et leida üles iga töötotsija tugevused ja mõista tööle saamise takistusi ning pakkuda õiget abi õigel ajal.
5. Tõhustada teenuste järelvalvet.
6. Tihendada koostööd konkreetsete tööandjate ja kohalike omavalitsustega teenuste kujundamisel ja pakkumisel.
7. Tagada järjepidev teenuste mõjuhindamiste läbiviimine.
8. Arendada tulemuspõhist tööturuteenuste ostmist.
9. Rahvusvahelise koostöö tugevdamine parimate praktikate rakendamiseks ja tööjõu liikumise toetamiseks. (Eesti Töötukassa Arengukava 2013-2015: 7)

Eesti Töötukassa oma õigusdokumentide väljatöötamisel arvestab omalt poolt pakutud teenuste arendamise ja nende täiustamisega, mis toetavad töötukassat tema ülesannete elluviimisel. Lähtudes sellest, et Töötukassa kõige peamine eesmärk on abistada nii töö kui ka töötajate leidmisel võib kindlalt öelda, et seda oleks võimatu teha ilma nende teenuste osutamiseta, mida töötukassa kõigile oma klientidele pakub. Järelikult töötukassa teenuste arendamine on Eesti Töötukassa edukas tööpõhimõte ning kõige peamine tegur, mis lubab töötukassal tulemuslikult teostada tema eest pandud eesmärke ning ülesandeid.

Lisa 6. Eesti Töötukassa poolt pakutud e-teenuste kirjeldus

- Teavitamine tööturu olukorrast ning tööturuteenustest ja toetustest on teabe andmine tööturu seisuga ja muudatustest, tööturuteenuste sisu ja nende saamise tingimuste ning tööturutoetuste saamise tingimuste kohta (M.Medar ja E.Medar 2007: 175).
- Töövahendus on töötule ja töötajale sobiva töö ning tööandjale sobiva töötaja leidmine (Medar 2007: 175). Võimalus osaleda ühepäevasel proovitööl.

Kodulehel iseteenindusportaali kaudu võimalus nii tööpakkumiste läbivaatamiseks, kui ka tööpakkumistele kandideerimiseks. Tööotsingu teemal videoklipi vaatamine.

- Karjääriinfo vahendamine töötukassa osakondades tegutsevates karjääriinfotubades, kus võib saada infot tööotsimise kohta ning nõu ja tuge tööalaste valikute tegemisel (Teenused...2012).

Karjääriinfonõustamise saamise võimalus Skype'i vahendusel. Karjääriga seotud nõustamise saamine kodulehel avaldatud slaidide abil.

- Karjäärinõustamine nii individuaalselt kui grupis. Karjäärinõustamise eesmärk on nõustada isikut töö- ja kutsevaliku, töö saamise ja karjääri kujundamise küsimustes. (Medar 2007: 178)

Karjääriõppe e-kursuse ning eneseanalüüsi läbimise võimalus kodulehel esitatud linkide kaudu. Eriala valiku tegemiseks kodulehel testi täitmise võimalus.

- Tööotsingunõustamine tööotsingu töötubades ja tööklubis eesmärgiga arendada tööotsimiseks vajalikke teadmisi ja oskusi ning töölesaamist toetavaid sotsiaalseid oskusi (Teenused...2012).

Kandideerimisdokumentide koostamine kodulehel avaldatud näidiste alusel. Võimalus tööotsingunõustamise saamiseks Skype'i vahendusel ning kodulehel avaldatud slaidide abil.

- Tööturukoolitus on töötule korraldatav tööalane koolitus, kus omandatakse või arendatakse ameti- või muid oskusi, mis soodustavad isiku töölerakendumist (Medar2007: 177).

E-koolituste (veebikoolitus, eesti keele iseseisev õpe) läbimise võimalus kodulehel esitatud linkide kaudu.

- Tööpraktika on töötule praktilise töökogemuse saamiseks osutatav tööturuteenus, mille eesmärk on anda töötule töö leidmiseks vajalik praktiline töökogemus ning täiendada tööks vajalikke ametialaseid teadmisi ja oskusi (Medar2007: 180).
- Ettevõtluse alustamise toetus on rahaline abi, mis on mõeldud ettevõtlusega alustamise toetamiseks ja motiveerimiseks. Praegu on toetuse suurus kuni 4474 eurot. (Teenused...2012)

Kodulehel esitatud vajalikud dokumentide vormid täitmiseks, äriplaani koostamise juhend, videoloeng alustatavate ettevõtjate jaoks.

- Avalik töö on ajutine tasuline töö, mis ei eelda kutse-, eri- ega ametialast ettevalmistust (Medar2007: 181).
- Tööharjutus on töötule tööharjumuse taastamiseks või esmase tööharjumuse omandamiseks osutatav tööturuteenus. Tööharjutuse eesmärk on töötule ettevalmistamine töölkäimiseks. (Teenused...2012)
- Töövalmiduse toetamine – töövalmiduse säilitamiseks toetab töötukassa ka vabatahtlikku ja talgutööd (Teenused...2012).

Kodulehel on avaldatud lingid vabatahtliku töö kohta Eestis ja välismaal.

- Nõustamine töölesaamise takistuste kõrvaldamiseks– psühholoogiline, võla- ja sõltuvusnõustamine (Teenused...2012).
- EURES nõustamine (European Employment Service) on nõustamine välismaal töötamise kohta. See teenus toetab töötajate vaba liikumist Euroopa Liidu (EL) ja Euroopa Majanduspiirkonna (EMP) riikides. (Teenused...2012)

Välismaal töötöingu teostamine kodulehel avaldatud EURES töötöinguportaali kaudu. EURES nõustamise saamise võimalus Skype'i vahendusel.

- Palgatoetus – tööandjale pikka aega ilma töötä olnud inimese töötä rakendamiseks makstav toetus (Teenused...2012).

Palgatoetusega töötä võtmiseks kodulehel on olemas tööandjate jaoks võimalus elektrooniliselt taotleda konkreetset isikut.

Lisa 7. Eesti Töötukassa ja Soome tööhõiveameti e-teenuste võrdlemine

Tabel 4. Eesti Töötukassa ja Soome tööhõiveameti e-teenuste võrdlemine

E-teenus	Eesti Töötukassa	Soome tööhõiveamet	Võrdluse järeldused
Töötuna arvelevõtmine	Juhised arvele võtmiseks.	Juhised arvele võtmiseks. Elektroonilise avalduse täitmise ja esitamise võimalus.	Eesti Töötukassa koduleht ei toeta elektrooniliste avalduste esitamise võimalust.
Tööotsimine	Juhend tööotsinguks. Juurdepääs ühele keskkonnale (tööpakkumiste otsimiseks sise iseteenindusportaali kasutamine http://iseteenindus.tootukassa.ee/ ; Tööotsingu teemaliste videomaterjalide vaatamine. Tööotsinguks välismaal EURES portaali kasutamise võimalus (http://ec.europa.eu/eures/home.jsp?lang=et). CVde avaldamine iseteenindusportaali kaudu.	Juhend tööotsinguks. Juurdepääs mitmele keskkonnale (tööotsinguportaali kasutamise võimalus, millel on juurdepääs Soome kõige suuremasse tööpakkumiste registrisse http://www.mol.fi/paikat/Search.do?lang=fi&searchExecute=true&municipalities=&province=---&search=Search&country=---&freshness=1&duration=11&type=21&rentalLabour=---&searchphrase=cooker#resultList) Tööotsinguks välismaal EURES portaali kasutamise võimalus (http://ec.europa.eu/eures/). Töökontrolli (JobWatch) lisateenuse kasutamine (teade e-mailile või telefonile sobivast tööpakkumisest). CVde avaldamiseks CV-net portaali kasutamise võimalus (https://asiointi.mol.fi/cvhaku/)	Eesti ja Soome tööhõiveametite kodulehtedel on erinev tööotsinguportaali korraldamise süsteem. Tööotsimiseks kodulehtede kaudu on ettenähtud erinevad lisavõimalused ja materjalid.
Tööotsingunõustamine	Teave tööotsingunõustamise tee-	Teave tööotsingunõustamise tee-	Kandideerimisdokumenti

	<p>nusest.</p> <p>Kandideerimisdokumentide koostamine kodulehel esitatud näidiste alusel (CV, kaaskiri, motivatsioonikiri, avaldus).</p> <p>Avaldatud CVde alusel portaali kaudu tööandjatele loodud võimalus sobivate töötajate otsimiseks.</p> <p>Tööotsingunõustamise saamine Skype'i vahendusel ning kodulehel avaldatud slaidide abil.</p>	<p>nusest.</p> <p>CV koostamine CV Net'i portaali kaudu (portaalis CV avaldamine lubab tööandjatel kiiresti sobivaid töötajaid leida ning nendega otse ühendust võtta).</p>	<p>de koostamine erinevatel viisidel.</p> <p>Kodulehtedel on võrdne võimalus tööandjate jaoks tööotsinguportaalide kaudu sobivate töötajate otsimiseks.</p> <p>Eesti Töötukassa kodulehel tööotsingunõustamise saamise võimalus lisateenuste kasutamise kaudu, mis Soome kodulehel puuduvad (Skype nõustamine, slaidide vaatamine).</p>
<p>Karjäärinõustamine (+karjääriinfotuba)</p>	<p>Teave karjäärinõustamise teenusest.</p> <p>Ametieelistuse väljaselgitamiseks ja eriala valiku tegemiseks testi täitmise võimalus.</p> <p>Karjääriõppe e-kursuse ning eneseanalüüsi läbimise võimalus.</p> <p>Karjääriinfonõustamise saamine Skype'i vahendusel.</p> <p>Karjäärinõustamisega seotud teemal slaidide vaatamine.</p>	<p>Teave karjäärinõustamise teenusest.</p>	<p>Eesti Töötukassa koduleht pakub piisavalt palju e-teenuseid karjäärinõustamise saamiseks, sel ajal, kui Soome koduleht pakub ainult informatiivset teenust.</p>
<p>EURES</p>	<p>EURES portaali külastamise võimalus (välismaal tööpakkumiste otsing, CV avaldamine, välismaal töötamiseks vajaliku info saamine).</p> <p>EURES nõustamine Skype'i vahendusel.</p>	<p>EURES portaali külastamise võimalus (tööpakkumiste otsing, CV avaldamine, välismaal töötamiseks vajaliku info saamine).</p>	<p>Ühine EURES portaali kasutamise süsteem.</p> <p>Eesti Töötukassa kodulehest Skype'i nõustamise saamise võimaluse poolest.</p>

Tööturukoolitus	Teave tööturukoolituse teenusest. E-koolituste (veebikoolitus, eesti keele iseseisev õpe) läbimise võimalus.	Koolitusele registreerimiseks elektroonilise avalduse täitmise ja esitamise võimalus. Koolituskontrolli (Training Watch) e-teenuse kasutamise võimalus (sobiva koolituse algusest automaatse teate e-postile saamine). Vajaliku koolituse otsimiseks tööturukoolituste otsingusüsteemi kasutamise võimalus (Labour market training) http://www.mol.fi/koulutukset/?locale=fi_FI&clear=true	Soome tööhõiveameti koduleht eristub koolitustele registreerimise süsteemi, koolituse algusest teavitamise süsteemi ja tööturukoolituste otsingusüsteemi poolest. Eesti Töötukassa koduleht ei toeta elektrooniliste avalduste täitmise ja esitamise võimalust, kuid erineb e-koolituste läbimise võimalusega.
Tööpraktika	Teave tööpraktika teenusest.	Teave tööpraktika teenusest.	Kodulehtedel on avaldatud ainult informatsioon tööpraktika teenusest.
Ettevõtluse alustamise toetus	Juhised ettevõtluse alustamise toetuse saamiseks. Elektrooniliste vormide täitmise võimalus. Juhend äriplaani koostamiseks. Alustatavate ettevõtjate jaoks videoloengu vaatamine.	Juhised ettevõtluse alustamise toetuse saamiseks. Teiste portaalide külastamise võimalus lisainfo saamise ning elektroonilise avalduse täitmise eesmärgiga.	Eesti Töötukassa koduleht on rohkem toetatud erinevate teenuste saamise võimalustega otse kodulehelt. Soome tööhõiveameti koduleht pakub teenuseid teiste portaalide külastamise kaudu.
Palgatoetus	Teave palgatoetuse saamise teenusest. Tööandjate jaoks elektroonilise taotluse täitmise ja esitamise võimalus.	Teave palgatoetuse teenusest.	Eesti Töötukassa koduleht erineb elektroonilise taotluse täitmise ja esitamise võimaluse poolest, mis on suunatud tööandjatele.
Avalik töö	Teave avaliku töö teenusest.	Selline teenus kodulehel puudub.	Kodulehtedel puudub võimalus e-teenuse saamiseks.

			Eesti Töötukassa kodulehel teenuse vähene kajastamine.
Töõharjutus	Teave töõharjutuse teenusest.	Lühike üldteave töõharjutuse teenusest.	Kodulehtedel puudub võimalus e-teenuse saamiseks. Kodulehed on toetatud ainult informatiivse sisuga.
Vabatahtlik töö/talgutöö	Üldteave vabatahtliku/talgutöö teenusest. Teiste portaalide külastamise võimalus.	Selline teenus kodulehel puudub.	Töötukassa koduleht erineb antud teenuse saamise võimaluse poolest.
Psühholoogiline, võla- ja sõltuvusnõustamine	Üldteave psühholoogilise, võla- ja sõltuvusnõustamise teenusest.	Selline teenus kodulehel puudub.	Eesti Töötukassa koduleht erineb antud teenuste olemasolu poolest. Töötukassa kodulehel teenuste informatiivne kajastamine.
Kutsekoolitus	Selline teenus kodulehel puudub.	Teave kutsekoolituse teenusest (see teenus ühendab endas praktikat, teoreetilist koolitust ning vastavalt lepingule saab isik oma tegevuse eest palka).	Soome tööhõiveameti koduleht erineb antud teenuse olemasolu poolest. Teenus on toetatud ainult informatiivse sisuga.

Lisa 8. Tööhõive ja töötuse määrad Eestis ja Ida-Virumaal

Tabel 5. Tööhõive määrad Eesti ja Ida-Virumaa lõikes 2000.-2012. aastani

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Eesti	65.2	65.3	65.6	65.8	66.0	67.0	70.9	71.9	72.4	65.2	62.7	67.0	69.0
Ida-Viru- maa	60.2	60.6	59.7	58.5	58.5	60.5	65.4	66.7	64.5	60.0	53.6	59.7	61.5

Allikas: Eesti Statistikaameti andmed hõive määra kohta. 2013.

Tabel 6. Töötuse määrad Eesti ja Ida-Virumaa lõikes 2000.-2012. aastani

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Eesti	13.6	12.6	10.3	10.0	9.7	7.9	5.9	4.7	5.5	13.8	16.9	12.5	10.2
Ida-Viru- maa	21.1	18.0	18.9	18.2	17.9	16.2	12.1	9.0	10.0	18.1	25.8	20.3	17.5

Allikas: Eesti Statistikaameti andmed töötuse määra kohta. 2013.

Lisa 9. Töötute arv viimase töökoha ametiala järgi

Tabel 7. Töötute arv viimase töökoha ametiala järgi 2000.-2012. aastani

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Juhid	3600	2600	1400	2900	1800	2100	-	-	1100	3000	5000	3600	2100
Tippspetsialistid	3100	3800	2100	2200	2400	2100	-	-	1900	2600	7200	6200	5000
Tehnikud ja keskastme spetsialistid	6700	6400	4000	5600	4200	2100	1700	1300	2600	6500	7400	7700	3600
Ametnikud	3100	5000	3400	1900	1800	1500	-	-	1600	3500	4300	3600	3800
Teenindus- ja müügi töötajad	12200	10300	10700	9400	10100	7100	5300	4400	5600	11400	17800	10200	9500
Põllumajanduse, metsanduse, jahinduse ja kalanduse oskustöötajad	3300	2000	1700	1500	1200	900	-	-	700	1400	1500	1100	1100
Oskustöötajad ja käsitöölised	18100	15700	13400	11800	10100	9600	8100	6700	7200	26500	29100	18500	16300
Seadme- ja masinaoperaatorid ja koostajad	14400	14100	8700	7200	8800	8600	7300	4900	4500	16200	16300	12500	9200
Lihttöölised	12900	10600	10900	11000	9000	6000	4900	4200	5700	13400	15400	12000	11000
Ametiala puudub	12400	12400	10900	12500	14200	12100	10200	8300	7300	10600	12000	11300	9000

Allikas: Eesti Statistikaameti andmed töötute arvu kohta viimase töökoha lõikes. 2013.

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina Sofja Horn
(*autori nimi*)
(sünnikuupäev: 28.04.1990)

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose
„Töötukassa teenuste sotsiaalse müügi tõhustamine kodulehe kaudu Narva linna näitel”,
(*lõputöö pealkiri*)

mille juhendaja on Jelena Rootamm-Valter,
(*juhendaja nimi*)

1.1.reprodutseerimiseks säilitamise ja üldsusele kättesaadavaks tegemise eesmärgil, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace-is lisamise eesmärgil kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni;
1.2.üldsusele kättesaadavaks tegemiseks Tartu Ülikooli veebikeskkonna kaudu, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace'i kaudu kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni.

2. olen teadlik, et punktis 1 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.

3. kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest tulenevaid õigusi.

Narvas, **27.05.2013**