
Tartu veebistrateegia

Tartu Linnavalitsus

28. november 2014





Oluline teadaanne isikutele, kes ei ole aruande adressaadid

Isikud, kes ei ole käesoleva aruande adressaadid ja seda aruannet loevad, loetakse ta nõustunuks alljärgnevate tingimustega:

1. aruannet lugev isik võtab teadmiseks, et AS PricewaterhouseCoopers Advisors on selle koostanud vastavalt oma kliendilt saadud juhistele ning üksnes kliendi huvisid ja kasu silmas pidades.
2. aruannet lugev isik tunnistab asjaolu, et ta pole selle aruande adressaat ning vastamaks tema huvidele ja vajadustele oleks võinud aruande koostamiseks osutada vajalikuks läbi viia teistsuguseid või täiendavaid töid.
3. Lugejal pole vastuväited asjaolule, et AS PricewaterhouseCoopers Advisors, selle juhtorganid, töötajad ega esindajad ei vastuta mingil kujul kahju ega saamata jäänud tulu eest, mis õigusvastaselt aruandega tutvunud isikule sellega seoses kaasneda võivad.

Sisukord

Mõisted	4
Sissejuhatus.....	5
Ülevaade tänasest veebi kontekstist	5
Kõige kriitilisemad vajadused ja soovid uuele veebile	7
Ülevaade Tartu strateegilistest suundadest veebi kontekstis	8
Tartu veebistrateegia 2020	9
Veebistrateegia raamistik.....	9
Tartu veebi strateegilised arengusuunad	9
Sihtrühmad, eesmärgid, strateegilised tegevused	9
Veebistrateegia tegevuskava teekaart	10
Eesmärkide täitmiseks vajalikud tegevused	10
Veebistrateegia elluviimiseks vajalikud tugitegevused	12
Lisad	16
Lisa 1. Ülevaade Tartu linnavalitsuse organisatsioonist veebi kontekstis	16
Arhitektuuri- ja ehituse osakond.....	16
Avalike suhete osakond.....	17
Ettevõtluse osakond	18
Haridusosakond	19
Kultuuriosakond.....	20
Linnakantselei	20
Linnamajandusosakond	21
Linnaplaneerimise- ja maakorralduse osakond	22
Linnavarade osakond.....	23
Linnavolikogu kantselei	24
Rahandusosakond	25
Sotsiaalabi osakond.....	25
Tervishoiuosakond	26
Kaasamiskomisjon	27

Mõisted

Lühend	Selgitus
AEO	Arhitektuuri- ja ehituse osakond
ASO	Avalike suhete osakond
EVO	Ettevõtluse osakond
HO	Haridusosakond
KANTS	Linnakantselei
KO	Kultuuriosakond
LMO	Linnamajanduse osakond
LPMKO	Linnaplaneerimise- ja maakorralduse osakond
LVO	Linnavarade osakond
RO	Rahandusosakond
SAO	Sotsiaalabi osakond
THO	Tervishoiuosakond
VOL	Volikogu kantselei

Sissejuhatus

Tartu koduleht on oluline kommunikatsioonikanal kõikide Tartu sihtrühmade jaoks. Ühelt poolt on tegemist olulise meediakanaliga ja teiselt poolt vahendiga linnaelanike kaasamiseks. Veebilehe kaudu edastatakse umbes 110 uudist ühes kuus ja see on peamine infokanal Tartu LV osakondade ja elanike vaheliseks suhtlemiseks. Üha enam pööratakse tähelepanu uudise informatiivse väärtuse kõrval ka visuaalse kvaliteedi tõstmisele. Kaasamise eesmärkidel arendab linnavalitsus erinevaid osalemisvõimalusi. Vanim neist on alates 1999. aastast tegutsev rubriik "Ametnik vastab", mille kaudu saab esitada päringuid ja suhelda ametnikega. Veebilehte kasutatakse linnaelu korralduslikeks küsitlusteks ja arvamuse uurimuseks.

Veebilehe sisulise poole arendamise eest on vastutav ASO ja tehnilise poolelt linna IT teenistus. Linna tegevussfääride katmiseks on vaja kõigi osakondade ühist panust ja aktiivset osalemist. Linnakodanikud on palju enam kui lihtsalt informatsiooni tarbijad, oluline on üha enam kaasata Tartu elanikke. Selle saavutamiseks tuleb senine veebileht ja selle arendamise strateegia üle vaadata.

Ülevaade tänasest veebi kontekstist

Tartu.ee veebileht pärineb aastast 2001, seda on aastate jooksul täiendatud erinevate tehnoloogiliste tükkidega, kuid väljanägemises ja infoarhitektuuri osas on see püsinud pea muutumatu.

Tartu maakonnas ja linnas elas 1. jaanuari 2014 seisuga kokku 149 152 tuhat inimest, kellest 97 847 elasid Tartu linnas. Arvestades fakti, et Tartu on piirkonna olulisim keskus, võib maakonna elanikke samuti lugeda sihtrühmaks. Internetiühendusega leibkondade osakaal on tõusnud 2008. aastast 58% pealt 87%-ni aastal 2014 (vt. Tabel 1. Tartu linna ja maakonna arvuti ning koduse internetiühendusega leibkonnad).

Internetivõimekusega vanuserühmade osakaal on 64%, mis tähendab umbes 83 tuhandet inimest. See tähendab, et Tartu.ee- lehel on potentsiaalselt väga suur mõjuulatus.

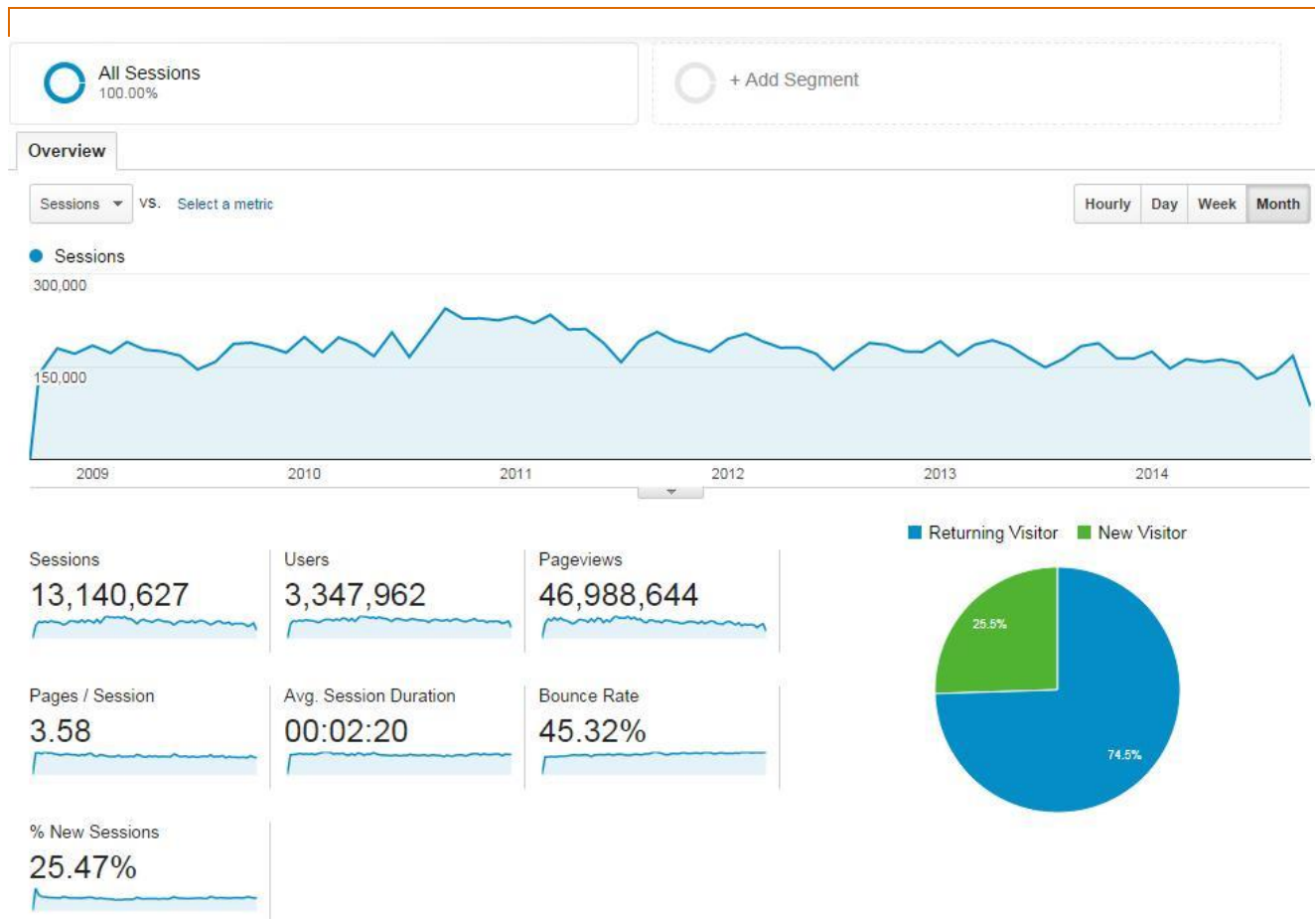
Tabel 1. Tartu linna ja maakonna arvuti ning koduse internetiühendusega leibkonnad¹

Arvuti ja koduse internetiühendusega leibkonnad				
Aasta	Arvutiga leibkondade arv, tuhat	Arvutiga leibkondade osatähtsus, %	Internetiühendusega leibkondade arv, tuhat	Internetiühendusega leibkondade osatähtsus, %
2008	40.4	59.2	39.5	57.8
2009	47.2	68.2	46.8	67.6
2010	47.5	69.3	47.3	69.1
2011	50.2	75.0	50.9	76.1
2012	53.5	77.9	53.4	77.7
2013	53.7	82.4	55.5	85.1
2014	-	-	58.4	87.0

Tartu.ee kasutab veebi kasutamise töövahendina Google Analytics'it (vt. **Tõrge! Ei leia viiteallikat.**). Alljärgneval joonisel on näha kõnekad numbrid, millede ühine nimetaja on stagnatsioon. Viimase nelja aasta jooksul ei ole näha positiivsete trendide tõusu ega negatiivsete trendide langust. Igasugune areng puudub.

Tänane Tartu veebi külastajate hulk on **~50 tuhat** (september 2014).

¹ Statistikaamet



Joonis 1. Tartu.ee veebistatistika põhinäitajad 6 aasta jooksul.

Osakonnad on suhetes veebiga väga erinevad. Mõned teavad täpselt, mis veebist tahavad, on organiseerunud ja kasutavad veebi teadlikult – hea näide on ettevõtlusosakond, samuti kultuuriosakond. Teine äärmus on see, kus veebiga tegeletakse heast tahtest, formaliseerimata alustel ja tehakse siis kui aega ning tahtmist on. Hektilist tegutsemist mõjutab asjaolu, et puudu jääb ressursist veebiga tegelemiseks. Sellele vastav näide on arhitektuuri ja ehituse osakond. Täpse ülevaate erinevate osakondade olukorrast saab lisadest (Vt. Lisa 1. Ülevaade Tartu linnavalitsuse organisatsioonist veebi kontekstis)

Tartu veebi süsteemi arhitektuuri iseloomustab suur hulk nõ. pudin rakendusi, millel pole omanikku ja mis on tehtud kunagi hetkevajadusest lähtudes ja mida IT osakond on kohustatud ülal pidama. Tekkinud on hulk dubleerivat funktsionaalsust. Näiteks on olemas 3-4 kaardirakendust, mitu erinevat sisuhalduse lahendust, mitmeid kampaniaveebe.

Inimesed ja oskused – Tartu veeb on sisu loojate nägu ja vastavuses iga üksiku sisutoimetaja arusaama, oskuste ja võimekusega. Igasugune meetodiline veebiteemaline sisuline ja tehniline koolitus puudub. Sisutoimetajate väljaõpe toimub ASO või kolleegide toel. Koolitused toimuvad üks ühele ja paljud osakonnad on sellest loobunud. Hetkel on veebitöö korraldamine jäetud osakondade enda otsustada, mis on viinud väga erineva kvaliteedini osakondade lõikes. Selleks, et eesmärgid oleks ühtsed ja osakonnad panustaksid kaasamise, vajab veebitöö teatud kesksel standardiseeritust ja ühtlustamist.

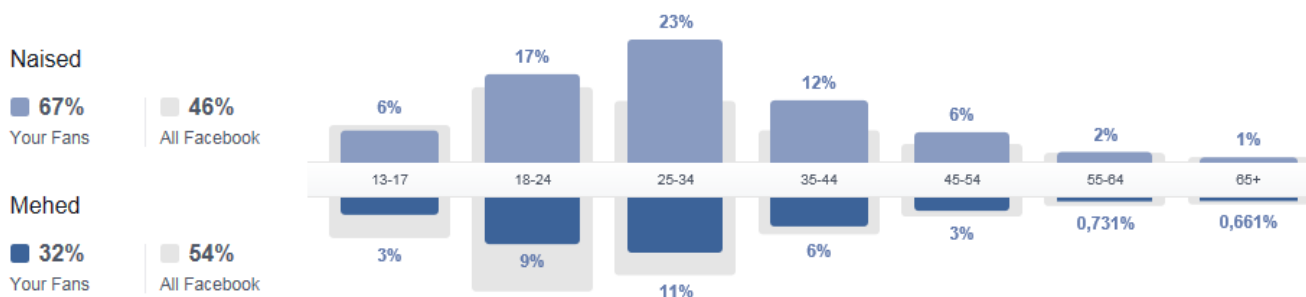
Kvalitatiivse hüppe vajadus – kõik osakonnad peale ettevõtluse tahavad uut veebilehte. Ettevõtluse osakond on oma lehega rahul, sest see on oluliselt uuem ja tehtud nende vajadusi silmas pidades. On olemas kokkulepe, et ühtse väljanägemise nimel liidetakse ettevõtlus osakond Tartu uue veebilehe puhul ülejäänud lehega kokku. Uuele lehele kolimisega näevad kõik osakonnad vajadust kvalitatiivse hüppe jaoks, ehk siis kõik tekstid tuleb üle vaadata ja ümber toimetada. Palju on lehel vananenud infot, mida redigeeriti viimati 2002, ja katkiseid linke.

Avalikud teenused – eksisteerib selge arusaam, et veeb peab olema avalike teenuste osutamise jaoks üks oluline kanal. Iseteeninduse komponent mingil määral täna juba eksisteerib. Haridus- ja kultuuriosakonnal on hetkel juba erirakendus olemas, mille funktsionaalsus on iseteenindusele sarnane. Eksisteerib seisukoht, et vajalik on keskne koht kodaniku ja ettevõtja jaoks, kus saab avalikke teenuseid tarbida, n.ö. ühtne kontaktpunkt. Avalike teenuste arendamise ja protsessianalüüsiga seotud initsiatiiv on aktuaalne ja eelarve läbirääkimiste osa. Veebistrateegia kontekstis avalike teenuste arendamine tähendab, et teenused ja protsessid on toetatud viisil, mis võimaldab menetlusprotsessi toetavast infosüsteemist kuvada veebile asjakohast informatsiooni automatiseeritult. Teenuste veebi viimine sõltub tugevalt teenuse iseloomust. Standardseid teenuseid on suhteliselt lihtne veebi jaoks kohandada. Näiteks Linnakantselei teenuse trahvi maksmise tähtaja pikendamiseks saab küllaltki standardselt lahendada. Samas Sotsiaalabi osakonna teenused eeldavad valdavalt personaalset lähenemist ja seega on nende teenust keeruline veebi jaoks kohandada.

Turismi sektsioon on tartu.ee lehel suunatud linnavalitsuse sihtasutusele Tartumaa Turism. Sihtasutus haldab lehte visittartu.com, mis on piisava tuntuse saavutanud turistide hulgas. Suur osa visittartu.com külastustest tuleb tartu.ee kaudu. On oluline säilitada tihedad seosed veebilehtede vahel ja potentsiaalsed Tartu külastajad suunata ka visittartu.com lehele. Selle eesmärgi saavutamiseks on vajalik täiendada infoarhitektuuri.

Kaasamine on kontseptsioon, mida linnavalitsuses hästi ei tunta ning sellekohased soovid on vastavalt ka tagasihoidlikud. Üldine arvamus olulise veebieesmärgina on eelkõige info jagamine. Kaasamise osas piirduakse tagasiside, kommentaaride ja kontaktivõimaluse loomisega. Erandiks on kaasamiskomisjon, mis esitas kümme ettepanekut, kuidas Tartu linn saaks oma elanikke kaasata veebi kaudu. Erandiks võib lugeda ka ASO, kes pani aluse Tartu kaasava eelarve projektile.

Sotsiaalmeedia kasutamise osas puudub hea teadmine selle rakendamisest. Eksisteerib aimdus, et kahesuunaline arutelu on hea – mõned näited aktiivsest diskussioonist on olemas. Samas kasutatakse sotsiaalmeediat siiski vaid ühesuunalise kommunikatsiooni jaoks. Tartu peamine sotsiaalmeediakanal Facebook on alates 2014 aastast näidanud stabiilselt kasvu. 2014 aasta jooksul on lisandunud u 5000 lehe jälgijat ja postituste levik inimesteni on oluliselt kasvanud. Tartu Facebooki lehel on 22 875 fänni. Facebooki fännide soolist ja vanuselist jaotust võib näha allpool oleval joonisel. (Vt. Joonis 2. Tartu Facebooki lehe fännide sooline ja vanuseline jaotus.) **Mobiilsete seadmete** osas on arvamused kahetised – kas ei osata üldse arvata või on kindel seisukoht kohanduva kasutajaliidese vajalikkusest.



Joonis 2. Tartu Facebooki lehe fännide sooline ja vanuseline jaotus.

Kõige kriitilisemad vajadused ja soovid uuele veebile

Enim esile tõstetud probleem on **info leitavus**. See kajastub kahes aspektis: otsing ja lehekülje struktuur. Tartu.ee lehel enda otsingumootor puudub. Otsingu kasti märksõna sisestamisel viib see kasutaja Google lehele, kus otsingut piiratakse aadressi www.tartu.ee-ga. Otsing ei tööta kõikides veebi komponentides, näiteks dokumendiregistris. Info leitavuse probleem on lahendatud varasemas, infoarhitektuuri ja prototüübi projektis, mis teostati Trinidad Consulting'u poolt 2013. aastal.

Teine oluline kitsaskoht, mida soovitakse oluliselt parandada, on **haldusliides**, mis hetkel on ebamugav ja eeldab sisuhaldurilt tehniliste eriteadmiste olemasolu, sh HTML koodi tundmist. Soov on, et uue veebi puhul oleks see oluliselt lihtsam ja kasutajasõbralikum ning ei eeldaks tehnilisi teadmisi.

Vajadus toimetamise järele. Eksisteerib selge arusaam, et Tartu veeb vajab ühtset stiili ja „nägu“. Vajalik on luua veebiga seotud äriprotsessi lisaks üks kiht juurde – veebitoimetust.

Kujundust peetakse küll mõneti vananenuks ja on soov, et see oleks uuem, kuid samas soovitakse, et säiliks Tartule iseloomulikkus ja omanäolisus.

Tööprotsessidega tegelevate ja tehniliselt küpsemate osakondade puhul esines soov, et Tartu veebilehel oleks iseteenindus, mis toetaks teenuste menetlusprotsesse. Iseteeninduse kaudu võiks toimuda erinevate taotluste esitamine ja tõendite ning menetlusinfo väljastamine. Ühtlasi suurendaks see läbipaistvust linna tegevusest.

Ülevaade Tartu strateegilistest suundadest veebi kontekstis

Käesolevas peatükis on välja toodud need refereeringud Tartu kõrgema taseme strateegilistest suundadest, mis mõjutavad veebistrateegia väljatöötamist.

Eesti Infoühiskonna arengukava 2020:

1. Nutikam riigivalitsemine
 - 1.1. Ühtlustatakse avalike teenuste kvaliteeti ja tõhustatakse koostööd avalikke teenuseid pakkuvate asutuste vahel.
 - 1.2. Muudetakse avalike teenuste kasutamine lihtsamaks ja mugavamaks, arvestades teenuste loomes enam kasutajate huve.
 - 1.3. Suurendatakse avalike teenuste osutamise mõju ja kuluefektiivsust.
2. IKT kasutamine kaasamise ja osaluse edendamiseks.
 - 2.1. Viiakse ellu tegevusi, mis toetavad elanike ja vabaihenduste motivatsiooni ja võimalusi ühiskonnaelus kaasa rääkida.
 - 2.2. Luuakse eeldused ja katsetatakse teenuste koosloome ja muid ühistegevuse projekte.

Linnajuhtimise strateegiline alusdokument Tartu 2030:

1. Tartu linn kasutab teenuste osutamisel laialdaselt infokommunikatsioonitehnoloogia uudseid lahendusi ja avalikku linnaruumi katab tasuta WiFi võrk.
2. Kindlustatakse tervishoiualase ning sotsiaalhoolekande teabe ja teenuste kättesaadavus, sh kasutatakse IT-keskkonna lahendusi.

Tartu linna arengukava aastateks 2013–2020:

1. Erinevate e- ja m-lahenduste arendamise toetamine.
2. Interaktiivse Tartu ettevõtluse kodulehekülje arendamine kohaliku ettevõtluse, tööhõive- ja investeerimisvõimaluste kohta.
3. Kaasamisüsteemi välja töötamine ja arendamine vabaihenduste kaasamiseks otsustusprotsessidesse. Kaasamiskeskonna loomine vabaihenduste ja Tartu linna probleemide arutamiseks ning kaasamisprotsessi korraldamiseks.
4. Kaasava eelarve põhimõtete väljatöötamine ja rakendamine.
5. Meede 5.1.4: Kaasaegse tehnoloogia võimaluste laialdasem kasutamine.
6. Meede 5.3.4: Kaasaegse tehnoloogia võimaluste laialdasem kasutamine noorsootöös.

Tartu linna kommunikatsioonistrateegia:

1. Peamine kultuuri infokanal on kultuuriaken.
2. Tartu noored oskavad noorsootöö alast teavet otsida noorteakna portaalist.
3. Tartu teenindusasutuste kohta on põhjalik info veebis www.tartu.ee

Tartu veebistrateegia 2020

Veebistrateegia raamistik



Joonis 3. Veebistrateegia raamistik

Tartu veebi strateegilised arengusuunad

Sihtrühmad, eesmärgid, strateegilised tegevused

Tartul on kolm peamist sihtrühma:

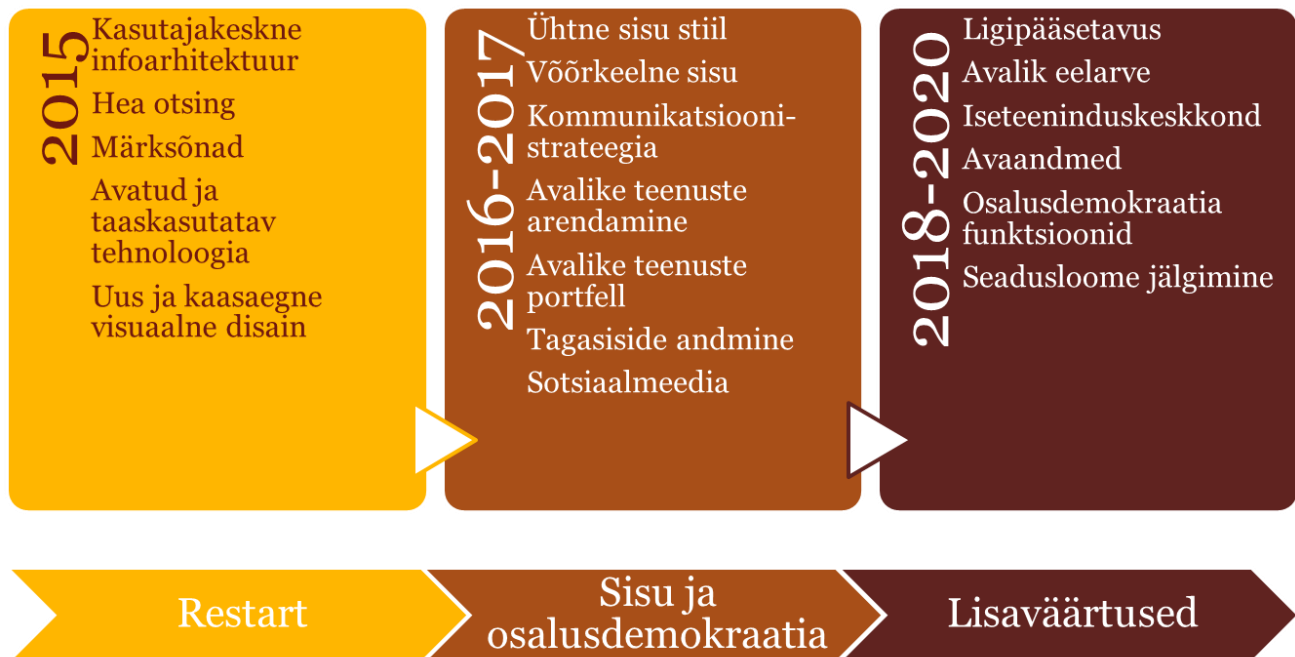
- kodanikud, sh noored
- ettevõtjad, sh ettevõtlushuvilised kodanikud
- välismaalased, sh turistid ja investorid

Osakonniti on sihtrühmad detailsemad.

Tartu peamised eesmärgid sihtrühmade suhtes:

- Sihtrühmade laialdane informeerimine neile sobivas keeles.
- Avalike teenuste kättesaadavuse suurendamine, halduskoormuse vähendamine.
- Sihtrühmade kaasamine linnajuhtimise otsustusprotsessidesse, osalusdemokraatia osakaalu ja linnajuhtimise läbipaistvuse suurendamine.

Veebistrateegia tegevuskava teekaart



Joonis 4. Tartu veebistrateegia tegevuskava teekaart

Tegevuskaval on kolm etappi:

- **Restart** – Etapi eesmärgiks on lahendada kõige põletavamad vajadused. Oluline on info leitavuse parandamine struktuuri, otsingu ja märksõnastamise kaudu. Etapp keskendub uue veebilehe tegemisele, mille üks osa on kaasaegse disaini loomine.
- **Sisu ja osalusdemokraatia** – Etapi eesmärgiks on sisu ja osalusdemokraatia arendamine. Olulised on selles etapis muutused organisatsioonis ja veebi tehniline arendamine. Etapp keskendub veebilehe sisu ja seda toetavate protsesside arendamisele ning kaasamisele.
- **Lisaväärtused** – Etapp hakkab looma lisaväärtusi Tartu veebi kasutajatele, muutes linna läbipaistvamaks ja suurendades osalusdemokraatiat. Etapp keskendub kaasamisele ja e-teenuste arendamisele.

Eesmärkide täitmiseks vajalikud tegevused.

Tegevused jagunevad kolme komplekti vastavalt seotud strateegilistele eesmärkidele:

- 1) Laialdane, sh võõrkeelne informeerimine. (Vt. Tabel 2. Eesmärk: Laialdane, sh võõrkeelne informeerimine)
- 2) Avalike teenuste kättesaadavuse suurendamine, halduskoormuse vähendamine. (Vt. Tabel 3. Eesmärk: Avalike teenuste kättesaadavuse suurendamine, halduskoormuse vähendamine.)

- 3) Kaasamine ja osalusdemokraatia suurendamine. (Vt. Tabel 4. Eesmärk: Kaasamine ja osalusdemokraatia suurendamine)

Tabel 2. Eesmärk: Laialdane, sh võõrkeelne informeerimine.

Tegevus	Eeldused	Mõju eelarvele
Veebi infoarhitektuur, mis lähtub sihtrühmade arusaamast, ootustest ja eesmärkidest.	Täidetud, infoarhitektuur olemas, osaliselt vajab täiendusi	Väike, ühekordne
Veebi otsingumootor, mis võimaldab informatsiooni kättesaadavust terviklikult üle kõikide veebi osiste.	Arendused Domino andmebaasides.	Võib olla suur hajusa süsteemi-arhitektuuri tõttu
Funktsionaalsus, mis võimaldab veebi sisu rikastada metaandmetega (märksõnadega).		Puudub
Veebi sisu, mis on sihtrühmadele arusaadav ja stiililt ühtne. Kolme toimetaja vastutuse (vajadusel ametikoha) loomine ning toimetamise funktsiooni koondamine ASO-sse.	Sisu standard, protsesside muutmine, toimetajate väljaõpe	Suur, pidev
Asjakohane sisu võõrkeeltes. Võõrkeelsete sihtrühmade, eesmärkide ja tegevuste määratlemine. Võõrkeelse infoarhitektuuri loomine veebilehe arendamise käigus. Võõrkeelse sisu vastutaja(te) määramine.	Vastutuse määratlemine.	Väike, pidev
Sisule ligipääsetavus vastavuses riigi poolt soovitatud WCAG standardi A tasemele.	Sisu standard, toimetajate väljaõpe	Suur, pidev
Kommunikatsioonistrateegia täiendamine sihtrühmade detailse määratlemisega, eesmärkide ja sõnumite kirjeldamisega.		Puudub

Tabel 3. Eesmärk: Avalike teenuste kättesaadavuse suurendamine, halduskoormuse vähendamine.

Tegevus	Eeldused	Mõju eelarvele
Protsesse toetavate menetlussüsteemide loomine, mis võimaldavad sobivate avalike teenuste menetluste viimist veebikeskkonda. 2015 toimub teenuste kaardistamine. 2016-2017 toimub arendus ja menetluse viimine veebikanalisse.	Avalike teenuste ja protsesside arendamise jätkamine.	Suur, ühekordne

Tegevus	Eeldused	Mõju eelarvele
Tartu ühtse avalike teenuste portfelli loomine ja selle veebis kättesaadavaks tegemine toimub aastatel 2016-2017.	Kõikide avalike teenuste kirjeldamine	Väike
Tartu ühtse iseteeninduskeskkonna loomine, mille kaudu on kättesaadavad kõik praegused ja loodavad e-teenused.	Protsesse toetavate menetlussüsteemide olemasolu	Suur, ühekordne

Tabel 4. Eesmärk: Kaasamine ja osalusdemokraatia suurendamine.

Tegevus	Eeldused	Mõju eelarvele
Avalike andmete avaandmetena kättesaadavaks tegemine.	Avaandmete projekti realiseerimine	Võib olla suur
KOV määruste muutuste jälgimine – igas uues redaktsioonis on muutused visuaalselt markeeritud. Riigi Teataja versioonihaldus seotakse veebilehega.	Protsessi toetava süsteemi olemasolu	Suur, ühekordne
Veebi sisu integratsioon sotsiaalmeedia kanalitega, nt Facebook, Twitter, jm. Võimalik on veebi sisu levitada sotsiaalmeedias kui ka kasutada sotsiaalmeedia rakendusi otse Tartu veebis	Töökorralduse, vastutuse, siseressursi määratlemine	Tehniline mõju väike ja ühekordne, sisu mõju suur, pidev
Avatud lähtekoodiga rakenduste kasutamine kodulehel ning kodanikualgatuslike integratsioonide võimaldamine		Väike

Veebistrateegia elluviimiseks vajalikud tugitegevused

Selleks, et veebistrateegiat oleks võimalik ellu viia, tuleb teha mitmeid muudatusi. Muudatused on jagatud järgmiste valdkondade vahel:

- Muudatused organisatsioonis
- Muudatused veebiga seotud protsessides
- Inimeste arendamine
- Tehnoloogilised muudatused

Muudatused organisatsioonis

Vastutuse määratlemine

Vastutus veebitegevuste ees on osakonniti erinev. Mõnes osakonnas on veebi kui olulise kanali vajadus teadvustatud ning tegevus formaliseeritud. Mõnes osakonnas toimuvad veebitegevused ainult töötajate sisetunde najal. Tulemusi mõjutab ka ressursipuudus.

Ettepanek: Leppida kokku linnavalitsuse ülene töökorraldus, omanikusuhted, vastutus ja kohustused ning formaliseerida see sobivas regulatsioonis (määrus, ametijuhendid). Vastutus peab hõlmama nii tööprotsesse kui ka sisu, sh muukeelne sisu. Vastutus peab olema personaalne. Oluline on vastutuste määratlemist teha kooskõlas ressurside planeerimisega, sest formaliseerimine tähendab vähem küpsetele osakondadele lisanduvat töökoormust.

Veebihalduse protsesside arendamine

Mõõtmine ja analüüsi arendamine

Sihtrühmade poolt veebis tehtavate tegevuste kvantitatiivne mõõtmine ja tulemuste analüüsimine võimaldab hinnata, kuidas veebistrateegias seatud eesmärgid saavutatakse. Mõõtmine ja analüüs võimaldab seada tulevikus konkreetsemaid eesmärgid ning arendada veebikommunikatsiooni oluliselt kaalutletumalt. Mõõtmine on oluline komponent ka tulevikus tehtavate investeeringute ja uue funktsionaalsuse vajalikkuse hindamisel.

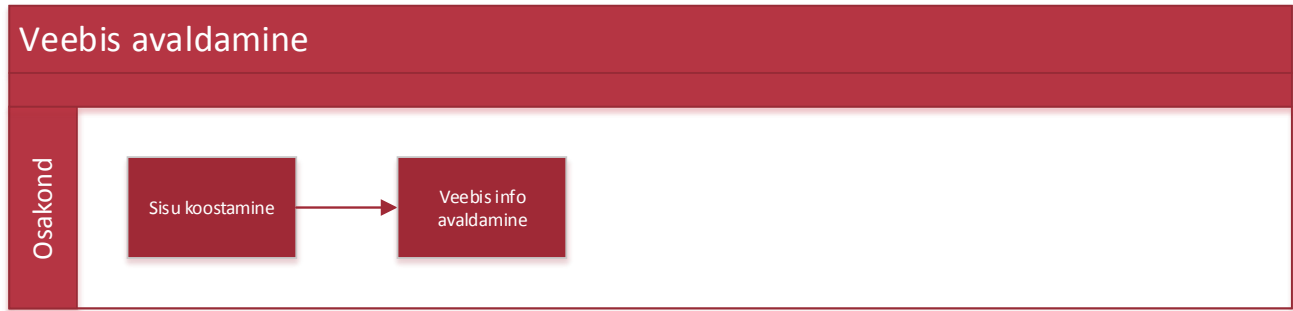
Samas on loomulik, et mõõtmine on omane küpsematele organisatsioonidele. Samuti on mõõtmine tegevus, mis vajab nii rahalist kui ka inimressurssi.

Üksikud osakonnad Tartu linnavalitsuses tegelesid veebistatistikaga. Osalt oli see põhjustatud vajalike vahendite juurdepääsu puudumisest. Teisalt ei nähtud selles kasu oma tegevusele. Arvati, et sama info saab kätte igapäevase kommunikatsiooni kaudu, näiteks kui tuleb vähem telefonikõnesid siis järelikult veeb töötab. See seos ei ole siiski kausaalne, ning telefonikõnede vähenemiseni võivad viia ka paljud muud tegurid. Veebistatistika puudumine vähendab võimalust teemade valdkondade prioritseerimiseks, ning veebitegevusest tõusva kasu hindamiseks.

Ettepanek: Veebistatistikale juurdepääsu andmine osakonna töötajatele ja Google Analyticsi puhul vastavate *dashboardide* tegemine, mis kajastaks iga osakonna valdkonda. See annaks informatsiooni teemade aktuaalsusest, info selgusest, küllastajate päritolust. Samuti saaks lehekülgedele anda prioriteedi, millises järjekorras neid uuendada kui mingi oluline muutus toimub. Võtta kasutusele Google Analytics'i elementaarsed mõõdikud, määratleda vastutus mõõtmise eest, korraldada tööprotsess üldise taseme raportite koostamiseks ja tutvustamiseks organisatsioonis. Tegevuse eesmärk on arusaamise ja nõudluse tekitamine töötajate seas. Kui arusaam on aja jooksul tekkinud ning veebitegevuste ja tulemuste seosed ning kasud tunnetatavad, võib kaaluda mõõtmise ja analüüsi protsessi juurutamist kõikide veebisisu omanike üleselt.

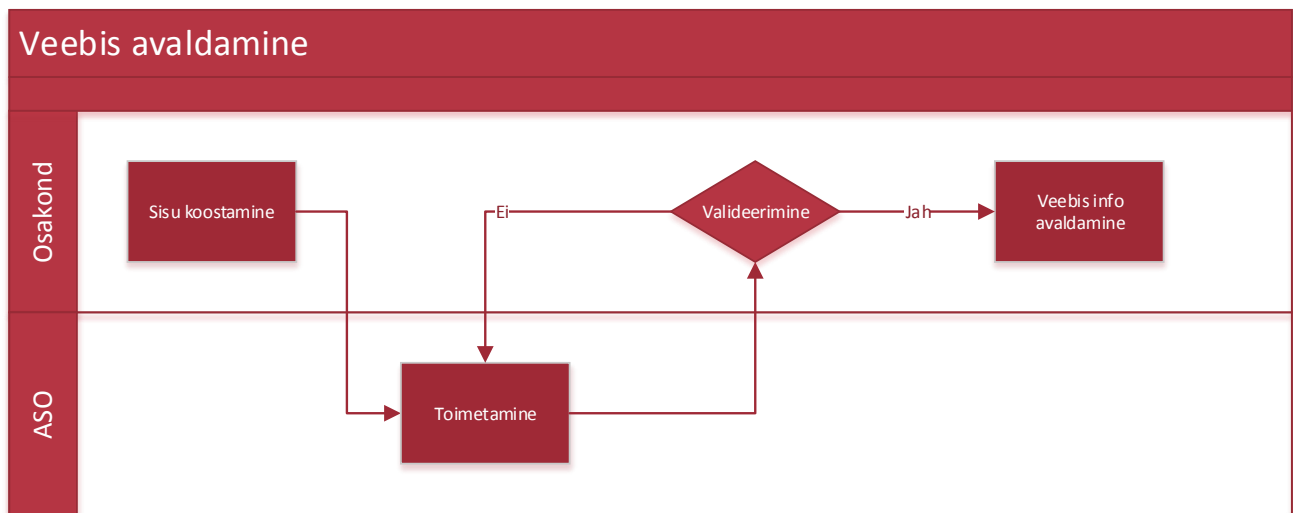
Toimetamine

Hetkel on Tartu veebisisu publitseerimise protsess lühike. Ametnik kirjutab teksti valmis, mis Tartu veebilehele peab minema ja seejärel saab selle kohe publitseerida. See toob endaga kaasa mitmeid riske: kirjavead, ebaühtlane stiil, sisulised vastuolud osakonna muude tekstidega ja ebavajalikud kattuvused. Samuti loob see vajaduse täiendavate oskuste järele, nt et osakondades töötavad inimesed oleks kursis veebi jaoks kirjutamise põhimõtetega, kuidas tekste otsingumootoritele sõbralikeks teha, märksõnu lisada jms.



Joonis 5. Veebis publitseerimise protsess täna

Ettepanek: Muuta tööprotsessi selliselt, et Tartu veebis publitseerimine käiks läbi kompetentsete veebitoimetajate. Loogiline on vastava kompetentsi arendamine ASO koosseisus. See tähendaks nelja-silma printsiibi sisse viimist, kus osakond koostab teksti sisu ja seejärel ASO toimetab selle veebi jaoks sobivasse vormi. See vähendab vigade esinemist, tagab ühtse stiili ja muudab info kergemini leitavaks ning loetavaks.



Joonis 6. Veebis publitseerimise protsess tulevikus

Inimeste arendamine

Valitseb üleüldine tunnetus, et oskused veebiga tegeleda on pigem ebapiisavad ja ainult üksikutes osakondades on selles osas kogenud inimesed. Teadmised on puudulikud nii tehnilises kui ka sisulises osas. Tulemuslikud veebitegevused ja sisuhaldus nõuavad spetsiifilisi teadmisi veebi orgaanilisest turundusefektist. Nende teadmiste puudumine mõjutab informatsiooni leitavust, kättesaadavust, levikut. Kasutatavust. Puuduvad ka head terviklikud teadmised sotsiaalmeedia kasutamise võimalustest.

Ettepanek: Organiseerida veebi eest vastutavatele isikutele veebi toimetamise oskuskoolitused (kasutatavus, ligipääsetavus, otsingumootorid, märksõnaturundus, veebitekstide kirjutamine, muu meedia kasutamine, sotsiaalmeedia, jms). Tegevuse sihtrühma suurus oleneb sellest, kas tööprotsess tehakse ümber ja kui suur saab olema toimetajate hulk. Oluline on oskusteabe jätkusuutlikkuse tagamine pikaajaliselt.

Tehnoloogilised muudatused

Veebi infosüsteemi korrastamine

Tartu veebileht on tehnoloogiline puzzle, sisaldades palju dubleerivat, aegunud, ebapiisavat ja ebamugavat funktsionaalsust. Näiteks erinevad kaardirakendused, mitmed sisuhalduslahendused, mitmed kalendrid, jne.

Ettepanek: luua veebi infosüsteemi arhitektuuri standard, mis määratleb lubatud tehnoloogiad, infosüsteemi loogilise ja füüsilise arhitektuuri. Standardi koosseisu kuuluvad muu hulgas reeglid veebi infosüsteemi kasutamiseks ja arendamiseks (nt ajutiste projektide loomiseks), infovarade ja nendega seotud omanike kataloog.

Lisad

Lisa 1. Ülevaade Tartu linnavalitsuse organisatsioonist veebi kontekstis

Allpool on toodud kokkuvõtted Tartu Linnavalitsuse veebiga ühel või teisel viisil seotud struktuuriüksustest.

Arhitektuuri- ja ehituse osakond

Organisatsioon

Töötajate arv	20
Veebipanuse hinnanguline tööaja osakaal FTE	0.5
Veebipanuse hinnanguline kvantitatiivne maht	Suur.
Vastutuse jagunemine	Ametijuhendites pole kohustust sätestatud. Seaduses on kirjas, et info peab olema saadaval.

Protsessid

Veebi hallatakse haldusliidese kaudu, kuid teksti muudatused tehakse MS Wordis, kuna liides on liialt keeruline. Menetluse otsused lisatakse GoPro linkidena. Korraldatakse eskiisi konkursse, kuid veebilehe piirangute tõttu pole need olnud interaktiivsed ja on kasutatud väliseid kampaanialehti.

Sihtrühmaks on avalikkus tervikuna, kellele jagatakse ehituprojektidega seotud infot ja tingimusi. Samuti võimaldatakse juurdepääs ehitusregistri projektidele. Informeerimise eesmärk jaguneb kaheks. Esimese grupi moodustavad need linnaelanikud, kes alles otsivad üldist informatsiooni ja kaardistavad oma võimalusi ehitamiseks. Teise grupi moodustavad need linnaelanikud, kes on juba alustanud ehitamisega ning soovivad kindlat täiendavat informatsiooni.

Kaasamises nähakse kasu arhitektuuri eskiiside kommenteerimise näol, ning konkurssidel osalemise kaudu.

Veebistatistikat ei koguta ja vajadus puudub.

Toimetamine – uuele lehele üle minnes tuleb tekstid ümber toimetada, kuid seda peab tegema sisu tundev täistöökohaga inimene.

Inimesed

Teadmised seoses veebiga on pigem halvad, sest koolitust on vähe olnud. Hinnangu taga on ka haldusliidese keerukus, mis tekitab tunde, et ilusa lehe tegemiseks on vaja HTML koodi osata.

Uue veebi loomisel oleks vaja täiendavat inimest, kes aitaks info uude veebi üle viia.

Tehnoloogia

Kasutatavad infosüsteemid:

- GoPro.

- Mapchannels – kasutatakse Tartu nüüdisarhitektuuri demonstreerimiseks.

Vajadus uue funktsionaalsuse järele:

Koostöökeskkond, kus saaks jagada suuremahulisi eskiisprojekte.

Avalike suhete osakond

Organisatsioon

Töötajate arv	13, veebiga on seotud kuus inimest
Veebipanuse hinnanguline tööaja osakaal FTE	2
Veebipanuse hinnanguline kvantitatiivne maht	Suur
Vastutuse jagunemine	Tööjuhendites on veebiga tegelemine kirjas. Sisu jagatakse vastavalt oskustele. Mitmekeelse sisu toimetamine pole kohustuslik.

Protsessid

Osakonnad peaks oma sisu eest ise vastutama, ning ASO tegeleb oluliste teemade esile tõstmisega esilehel ja valdkonnaüleste lehtede sisu tootmise ja toimetamisega. Mõningate osakondade puhul toetab toimetamist ja hinnanguliselt 90% pressiteadetest tuleb ASO-lt (v.a volikogu ja KO).

Sihtrühmad on linnakodanikud, turistid, ettevõtjad. Peamine eesmärk on informeerimine linnas toimuvast. Eesmärgiks on erinevates keeltes info jagamine linna kohta.

Kaasata püütakse linnakodanikke kahel viisil. Ühel juhul pakutakse lahenduse variandid välja ja antakse linnakodanikele valida. Teisel juhul kutsutakse linna elanikke kaasa mõtlema ja ise lahendusi pakkuma. ASO on Tartu kaasava eelarve initsiaatoriks.

Sotsiaalmeediat kasutatakse informeerimiseks ja küsimustele vastamiseks. Suur osa kaasamist toimub „ametnik vastab“ rubriigi kaudu.

Avalike teenuste osas sooviks andmebaasi, kus oleks kirjas kõik linna avalikud teenused ja info nende kohta. Ideaalis võiks olla iseteeninduskeskkond, kust saaks kõik olemas olevad e-teenused kätte.

Veebistatistika - Tartu.ee külge on lisatud Google Analytics. Sisuhaldusvahendil on olemas lihtne veebistatistika töövahend. Samas lehe arendamisel ja otsustamisel kasutatakse sealt saadavat infot vähe.

Toimetamine – uuele lehele minnes tuleb sisu käsitsi ümber toimetada.

Inimesed

Teadmised on keskmised, kuna ei osata HTML koodi kirjutada, kuid tegelikkuses ei peakski koodi oskama. Koolitusi ei toimu ja ei tea ka kelle poole peaks vastavasisulise pöördumise tegema, et koolitus organiseeritakse. Koolitusvajadus eksisteerib, et saavutada stiililine ühtsus. Ilmselt on ka vajadus spetsiaalselt toimetamisega tegeleva inimese järele.

Tehnoloogia

Kasutatavad infosüsteemid:

- Google Analytics – veebistatistika tegemine.
- Youtube – Tartut tutvustavad videod on sinna keskkonda laetud.
- Twitter – sotsiaalmeedia kanal, kuid kasutatakse vähe.

Sotsiaalmeedia – haldavad Tartu Facebooki lehte. Sinna postitamisega on probleeme, kuna palju infot kodulehel tuleb Lotus Notes'ist ja neid linke ei saa jagada, kuna need lähevad pikkuse tõttu katki. Ajutise lahendusena kasutatakse url-ide lühendamist.

Mobiilsete seadmete roll – uus leht peab olema kohanduv. Soovitakse töös hoida ja uuendada Tartu äppi, mille autoriks on Mobi.

Ettevõtluse osakond

Organisatsioon

Töötajate arv	12 töötajat, veebiga tegeleb 3.
Veebipanuse hinnanguline tööaja osakaal FTE	0.5
Veebipanuse hinnanguline kvantitatiivne maht	Varieerub aasta lõikes. Ettevõtlusnädala raames ja eel on väga palju, muul ajal vähem.
Vastutuse jagunemine	Ametijuhendis on reguleeritud.

Protsessid

Ettevõtlusosakonna veeb on eraldiseisev koduleht. See kasutab teist sisuhaldust ja on oluliselt uuem.

Veebis reklaamitakse üritusi ja korraldatakse registreerumist. Samuti tehakse väikseid küsitlusi (polle) ja hallatakse e-maili liste. Ürituste loomisel ja reklaamimisel tehakse dubleerivaid tegevusi, kuna need lisatakse ettevõtluse lehele ja kultuuriaknasse ning puudub ühtne haldussüsteem.

Sihtrühmad on ettevõtlusest huvitatud inimesed, keda teavitatakse ettevõtluse võimalustest Tartus ja julgustatakse ettevõtlusega alustama. Teine sihtrühm on ettevõtteid, kellele tutvustatakse toetusi ja konkursse, ning ettevõtluskeskkonda. Investoritele on mõeldud inglisekeelne leht. Tegevused on peamiselt suunatud informeerimisele ja tagasiside saamisele küsitluse vormis.

Avalikke teenuseid, mida saaks veebi kaudu pakkuda, on vähe. Ainsa perspektiivina nähakse laatade müügikohtade registreerimist.

Veebistatistika – on lihtne külastajate lugemise süsteem, millega saab vaadata lehtede külastatavuse andmeid, kuid üldiselt detailset statistikat ei tee. Tagasisidet annab üritustel osalejate hulk.

Autoriseerimine – ettevõtlusosakonna kalendritesse on antud üksikutele partneritele ligipääs ürituste lisamiseks.

Toimetamine – uue lehe puhul eelistatakse automaatset sisu ümberkandmist aga hakkama saab ka ise sisu uuesti toimetades.

Inimesed

Teadmiste poolest saavad hakkama, kasutatava sisuhalduse lahenduse tõttu on mõneti IT valdkonnas kompetentsemad, kui seda võiks eeldada või vaja olla. Koolitusi on olnud vähe - näiteks veebi jaoks kirjutamist koolitati kümne aasta eest. Uued töötajad koolitavad nad oma osakonnas ise välja.

Tehnoloogia

Kasutatavad infosüsteemid:

- GoPro – hallatakse menetlusi ja arveid.
- Majordomo – Tartu ülikooli e-meili listide teenus.
- Kalender – Ettevõtlusosakonnal on oma kalendrirakendus, kus üritused on nimekirjana loetletud.

Sotsiaalmeedia – suuremate ürituste puhul on vajadus kasutada seda informeerimiseks.

Mobiilseadmete roll – leht peab olema mobiilisõbralik.

Haridusosakond

Organisatsioon

Töötajate arv	13
Veebipanuse hinnanguline tööaja osakaal FTE	0.1
Veebipanuse hinnanguline kvantitatiivne maht	Väike
Vastutuse jagunemine	Ametijuhendites on reguleerimata.

Protsessid

Sihtrühmad on lapsevanemad, õpilased, õpetajad, linnakodanikud. Enamus tegevusest on suunatud informeerimisele haridusasutuste tegevusest. Haldavad ka haridussündmuste kalendrit.

Avalikud teenused – osakond pakub veebis avalikke teenuseid süsteemi ARNO kaudu. Rakenduse kaudu saab taotleda lasteaiakohta, koolikohta ja ranitsatoetust. Sisuliselt on loodud e-koolile konkureeriv lahendus Tartu koolide jaoks.

Toimetamine – Osakonnal on üks inimene, kes tekstid toimetab ja hoiab stiililist ühtsust. Kvalitatiivse hüppe saavutamiseks tuleb tekst toimetada uut veebi luues.

Veebistatistika – ei kasuta ja ei oska hinnata vajadust selle järele.

Inimesed

Tehnilised oskused on keskmised, kuid kirjutamisel ei arvestata veebi kirjutamise põhimõtteid. Koolitusi ei toimu, kuid on vaja.

Tehnoloogia

Kasutatavad infosüsteemid:

- ARNO – süsteem lasteaiakoha tötlmiseks, kooli valimiseks ja ranitsatoetuse taotlemiseks.
- Domino andmebaaside kalender
- GoPro.

Sotsiaalmeedia – vähesel määral kasutatakse Facebooki info edastamiseks eriti suurte ürituste puhul.

Kultuuriosakond

Organisatsioon

Töötajate arv	12, veebiga seotud 4 inimest
Veebipanuse hinnanguline tööaja osakaal FTE	2-3
Veebipanuse hinnanguline kvantitatiivne maht	Väga suur just kultuuriakna tõttu.
Vastutuse jagunemine	Ametijuhendis reguleeritud.

Protsessid

Sihtrühm on avalikkus, ettevõtted ja turistid. Peamine tegevus on Tartu kultuurisündmustest informeerimine ja info vahetamine ürituse korraldajate ja külastajate vahel. Tegelevad erinevate avalduste menetlemisega, mille blanketid on veebis.

Avalikud teenused – pakutakse toetuse taotlemist elektroonilises keskkonnas, kus toimub ka menetlus.

Kalendrisse lisatavad üritused kontrollitakse üle ja vajalik on autoriseering. Teatud partnerite puhul on ka lubatud automaatne ürituste lisamine, näiteks Vanemuine.

Veebistatistika – tehakse kultuuriakna ja Facebooki kohta.

Inimesed

Oskuste tase on keskmine, koodi ei osata kirjutada, kuid leiavad, et see peaks spetsialistide valdkond olema, mitte KO töö.

Tehnoloogia

Kasutatavad infosüsteemid:

- SPOKU – Eelarvest sihtotstarbeliste toetuse taotlemise ja menetlemise süsteem.
- Kultuuriakna kalender.
- GoPro.
- IBM Domino andmebaasid.
- Siseveeb – koos üritustele registreerumise funktsionaalsusega.
- Tartu Ülikooli Majordomo e-maili listid.

Sotsiaalmeedias jagavad ka ürituste kohta informatsiooni.

Linnakantselei

Organisatsioon

Töötajate arv	54
Veebipanuse hinnanguline tööaja osakaal	Väga väike
Veebipanuse hinnanguline kvantitatiivne maht	Väga väike

Vastutuse jagunemine	Reguleerimata, kuid nähakse vajadust formaliseerimiseks.
----------------------	--

Protsessid

Veebi lisavad materjali minimaalselt. Avalikkusele paistev külg tegeleb bussis piletite kontrolliga. Sellega seoses lisatakse veebi mitmeid taotlusvorme, mida saab esitada, et avalikku teenust tarbida.

Avalikud teenused – võiks olla iseteenindusportaal, kus saaks avalikke teenuseid tarbida. Näiteks on võimalus trahvi tasumiseks ajalist pikendust taotleda. Parkimisjärelvalve liikumisega linna kätte suureneb vajadus sellise portaali järele veelgi. Eelistavad ise loodud rakendusi riiklikele, kuna see annab kindlustunde nende arendamise ja jätkusuutlikkuse osas.

Kaasamise osas ollakse kriitilised, kuna kaasatavad ei saa mõnikord aru, et kaasamise eesmärgiks on ühiskonna heaolu, mitte iga indiviidi üksikute vajaduste rahuldamine.

Toimetamine – leht tuleks käsitsi ümber toimetada. Linnavalitsusel oleks vaja professionaalseid toimetajaid. Võõrkeelsetel tekstidel on kvaliteetset tõlget vaja.

Veebistatistika – ei kasuta.

Inimesed

Hinnang linnavalitsusele üldiselt: kvaliteet ja oskuste tase on varieeruv. Palju vananenud ja staatilist sisu. Vastutused on määramata, jäetud osakonna tasemele või puuduvad, kuid on erandeid. Oskuste varieerumine on viinud visuaalsete, keeleliste ja stiililiste erinevusteni. Prioriteetide seadmine toimub *ad hoc* põhimõttel. Vajadus on koolituse järele, mis aitaks luua ka asendusvõimekuse.

Tehnoloogia

Kasutatavad infosüsteemid:

- IBM Domino andmebaas – sisaldavad andmeid linna määruste ja haldusaktide kohta.
- GoPro.
- Väärteomenetluste portaal – Tartu on selle suurim kasutaja, kuid riigi poolt pole loodud liideseid GoProga ühendamiseks.

Sotsiaalmeedia – keskmise tähtsusega. Kuna pole tegu kontrollitud keskkonnaga, siis võivad asjad seal liialt eskaleeruda, lisaks pole kehtestatud juhiseid sotsiaalmeedia kasutamiseks.

Mobiilseadmete roll – uus leht peab olema kasutatav ka mobiilis. Soovivad enda kätte saada mobiilirakenduse üle kontrolli.

Linnamajandusosakond

Organisatsioon

Töötajate arv	33
Veebipanuse hinnanguline tööaja osakaal FTE	2
Veebipanuse hinnanguline kvantitatiivne maht	Hooajaline - suvel on palju sündmusi ja seetõttu on siis palju veebi toimetamist.
Vastutuse jagunemine	Reguleerimata.

Protsessid

Kasutavad veebi linnaelanike ja ettevõtete informeerimiseks erinevatest töödest. Ettevõtete kaasamine – vajadus on kaardirakenduse järele, mille abil oleks võimalik koordineerida erinevate infrastruktuuri ettevõtete tööd. Kui mingis piirkonnas toimub tänavakatte uuendus siis saaks selle käigus ka valguskaablid või keskkütte paigaldatud. Kodanike kaasamine on seotud tänavaukudest teavitamise ja suhtlusega „ametnik vastab“ rubriigis.

Avalikud teenused – linn võiks võimaldada kodulehel osta parkimislubasid iseteeninduse kaudu. Samuti võiks taotluste blanketid olla veebis täidetavad. Osakonnal on palju teenuseid, mille saaks ümber teha e-teenuseks. Samas piisab ka kui teenuste avaldused oleks süstematiseeritult kättesaadavad.

Toimetamine – uuele lehele kolides peaks toimuma käsitsi sisu toimetamine saavutamaks parem kvaliteet.

Autoriseerimine - teatud protseduurid võivad olla anonüümsed, aga samas infopäringutele vastamine eeldab teise osapoole tuvastamist.

Inimesed

Teadmisi hinnatakse keskmiseks ja praegust haldusliidest peetakse liialt keeruliseks.

Tehnoloogia

Kasutatavad infosüsteemid:

- GoPro – kasutatakse menetluseks.

Sotsiaalmeedia vastu huvi ei tunta, nähakse, et sellega tegelemine võib ära võtta muu tööaja.

Vajadus: kaardirakendus, mille abil oleks võimalik infrastruktuuri ettevõtetega tööd koordineerida.

Vajadus on ka Maanteeameti sarnase kaardirakenduse järele, kus on ära toodud toimuvad ehitustööd. Rakendus peaks pakkuma ka marsruudi valikut, mis aitaks vältida ummikuid ehitustööde piirkondades.

Linnaplaneerimise- ja maakorralduse osakond

Organisatsioon

Töötajate arv	23
Veebipanuse hinnanguline tööaja osakaal FTE	3
Veebipanuse hinnanguline kvantitatiivne maht	Väga vähe, enamus tegevusest ja sisust on automatiseeritud GoPro kaudu .
Vastutuse jagunemine	Puudub.

Protsessid

Veebi haldamine toimub läbi dokumendihaldusprogrammi GoPro. Menetletakse akte ja need lisatakse seejärel GoPro linkidena veebi. Digitaalset arhiivi kasutatakse planeeringute jagamiseks, kuid tegu on informeerimise tüüpi tegevusega.

Sihtrühmad on planeerijad, võrguettevõtted, arendajad ja avalikkus. Piirangute kohta informatsiooni jagamine. Avalikkusele suunatud tegevus on peamiselt teavitamine. Kontakti puhul eeldatakse teise poole tuvastamist, seega kaasamine, kus teine osapool oleks anonüümne, ei ole soovitatav.

Avalikud teenused – Veebi võib viia detailplaneeringu algatamise teenuse, kuid hetkel sisse töötatud protsessid ilmselt ei võimalda seda teha.

Veebistatistika – Ei tegele sellega aktiivselt, kuid on mõningatel juhtudel teinud päringu selle saamiseks. Statistika on oluline kuulutuste ja linnavara müügi puhul, seega nähakse selles väärtust.

Inimesed

Teadmist tase on varieeruv ja piiratud. Uusi asju õpitakse süstematiseerimata ja iseseisvalt. Koolitusprogramm puudub ja küsitakse abi ASO-lt ja IT teenistusest.

Tehnoloogia

Kasutatavad infosüsteemid:

- GoPro – menetlussüsteem.
- Kaardirakendus detailplaneeringute haldamiseks ja näitamiseks.

Sotsiaalmeedia – ainult üksikud detailplaneeringud on sellised, mida saab sotsiaalmeedias kajastada, seega selles ei nähta erilist väärtust.

Mobiilseadmete roll – veeb peaks olema võrdselt kasutatav nii tavalise kui mobiilse seadmega.

Vajadus:

- Uuendatud kaardirakendus detailplaneeringute kohta info jagamiseks. See oleks võimalus kontrollida, millised detailplaneeringud on kinnitatud või menetluses linnaelaniku kodu lähedal.
- Detailplaneeringute algatamise keskkond.

Linnavarade osakond

Organisatsioon

Töötajate arv	26, veebi panustab 2 inimest
Veebipanuse hinnanguline töötaja osakaal	Väga väike (8 h aastas)
Veebipanuse hinnanguline kvantitatiivne maht	Väga väike, 25 veebiga seotud objekti (muudatust lehel ja kuulutusi)
Vastutuse jagunemine	Reguleeritud osakonna eeskirjadega.

Protsessid

Veebi haldamisega tegelevad vähe, mõnel üksikul juhul aastas lisavad müügikuulutused kinnisvaraportaali ja tartu.ee lehele. Tavalise veebisisuna lisatakse tartu.ee lehele ruumide üürimisega seotud hankeid.

Sihtrühmaks on ettevõtted, kellele pakutakse äriruume rentimiseks enampakkumise korras. Teiseks sihtrühmaks on sundüürnikud, keda nõustatakse. Peamine fookus on informeerimine ja eesmärgiks on võimalikult suure sihtrühmani jõudmine.

Kaasamises otsest kasu ei näe, olulistest küsimustes konsulteeritakse valdkonna spetsialistide ja arvamusalidritega.

Avalikud teenused – üüripindade haldamiseks võiks olla iseteenindusportaal, kuhu saaks näite sisestada.

Veebistatistika – kasutatakse hindamiseks huvi äripindade vastu, muu vajadus puudub.

Inimesed

Maht on väike ja teadmised on selle jaoks piisavad. Koolitust pole olnud.

Tehnoloogia

Kasutatavad infosüsteemid:

- Kinnisvara müügikuulutused pannakse kinnisvaraportalidesse ja siis lingitakse Tartu kodulehele.
- ELKIS – üüripindade andmebaas.
- GoPro.
- Riigihangeteregister – e-hanke läbiviimiseks.

Sotsiaalmeedia – kuulutuste levitamiseks võib seda kasutada, kuid muu huvi sellega seoses puudub.

Linnavolikogu kantselei

Organisatsioon

Töötajate arv	2
Veebipanuse hinnanguline tööaja osakaal FTE	0.05
Veebipanuse hinnanguline kvantitatiivne maht	Väga väike, mõned leheküljed, mis vajavad paar korda aastas muutmist.
Vastutuse jagunemine	Vastutus pole töölepinguga reguleeritud. Lähtutakse AvTS ² -ist ja KOKS ³ -ist.

Protsessid

Osakonna sihtrühmad on avalikkus ja volikogu. Eesmärgiks on avalikkuse teavitamine volikogu tegevusest ja otsustest. Otsused lisatakse GoPro lingiga Tartu kodulehele ja kirjutatakse pressiteateid. Regulaarsest infost hoitakse korras volikogu liikmete nimekirja. Dokumentid ja määrused peaksid olema kergemini ligipääsetavad. Vaja on volikogu töökeskkonda ja leiavad, et Tartu veeb võiks selles osas oluline olla.

Kaasamise osas soovivad saada tagasisidet ja kommentaare seaduseelnõudele.

Suur osa informatsiooni tuleb otse volikogu tööprotsessist ja seda on vaja minimaalselt toimetada enne veebi lisamist. Seega otsene vajadus toimetamise järele puudub.

Inimesed

Teadmised ja oskused on piisavad selle mahu kohta. Koolitusi ei toimu.

² Avaliku teabe seadus <https://www.riigiteataja.ee/akt/112072014033?leiaKehtiv>

³ Kohaliku omavalitsuse korralduse seadus <https://www.riigiteataja.ee/akt/782508>

Tehnoloogia

Kasutatavad infosüsteemid:

- GoPro – dokumendihalduse süsteem, mida kasutatakse ka menetluseks.
- Tartu Ülikooli video edastamise teenus.

Rahandusosakond

Organisatsioon

Töötajate arv	46, veebiga on seotud 4 inimest
Veebipanuse hinnanguline tööaja osakaal FTE	0.1
Veebipanuse hinnanguline kvantitatiivne maht	Väike
Vastutuse jagunemine	Ametijuhendis reguleeritud.

Protsessid

Tegelevad Tartu eelarvet puudutava info avaldamisega. Igapäevaselt sisestatakse veebi Tartu kassajääki. Osakond tegeleb eelarve jälgimisega ja muutuste kajastamisega. Tartu kaasav eelarve ei kuulu rahandusosakonna pädevusse, vaid seda haldab ASO.

Avalikud teenused – pakuvad paljusid avalikke teenuseid: maksutõendi väljastamine, reklaamimaksu esitamine, reservfondi taotluste menetlemine ja maksude kogumine. Seega on võimalus olemas iseteeninduse tegemiseks. Toetavad iseteeninduse loomist.

Toimetamine – Pressiteateid toimetab ASO, kuid muu sisuga tegelevad ise.

Inimesed

Teadmised praeguste ülesannete täitmiseks on piisavad, kuid koolitus oleks kasulik.

Tehnoloogia

Kasutatavad infosüsteemid:

- GoPro
- Reklaamimaksu programm.

Sotsiaalmeedia – seos puudub.

Sotsiaalabi osakond

Organisatsioon

Töötajate arv	48, veebiga on seotud kuus
Veebipanuse hinnanguline tööaja osakaal	Väike
Veebipanuse hinnanguline kvantitatiivne maht	Väike

Vastutuse jagunemine

Ametijuhendis reguleeritud.

Protsessid

Sihtrühmad on Tartu elanikud, ettevõtted, koostööpartnerid, teenuste osutajad, teadusasutused, ümbritsevad omavalitsused. Veebi peamine eesmärk on informeerimine erinevatest toetustest ja teenustest. SAO hallatav osa veebist on üles ehitatud sihtrühmi silmas pidades – lehed lastele, eakatele, puuetega inimestele jne.

Avalik Teenus – sünnitoetus on veebis, kuid muud teenused eeldavad väga individuaalset lähenemist ja seetõttu on need veebi jaoks sobimatud. Samas võimalus on avaldused veebi panna selliselt, et esitades lähevad need automaatselt õige ametniku juurde. See jätab ära vaheetapi, kus SAO neid edastab.

Toimetamine – sisuga tuttav inimene peaks selle looma, kuid enne veebi info lisamist peab toimetaja selle üle vaatama. Ideaalis võiks see inimene olla osakonna juures, kuid arvestades mahtusid on see raiskamine, seega oleks otstarbekam veebitoimetajaid hoida ASO juures.

Inimesed

Oskuste tase on ebaühtlane ja tehniline pool on nõrk. Tartu Linnavalitsuses võiks töötada 2-3 spetsialisti kes tekste toimetaksid.

Tehnoloogia

Kasutatavad infosüsteemid:

- GoPro.
-

Sotsiaalmeedia – kuna sotsiaalvaldkonna teemad on väga tundlikud ei sobi need sotsiaalmeedia kanalitesse. Üldisteks teadaanneteks võib Facebooki kasutada.

Tervishoiuosakond

Organisatsioon

Töötajate arv	4
Veebipanuse hinnanguline tööaja osakaal FTE	0.25
Veebipanuse hinnanguline kvantitatiivne maht	Umbes 15 lehekülge ja 300-400 kalendrikannet.
Vastutuse jagunemine	Reguleerimata.

Protsessid

Sihtrühmad on tervishoiuteenuse osutajad, linnakodanikud ja koostööpartnerid. Peamine fookus on seotud informeerimisega ning tegevus on suunatud eelkõige linnakodanikule. Infot saadakse koostööpartneritelt, näiteks perearstide puhkused, ning seejärel edastatakse need veebile. Perearstide puhkuste kohta saadakse info e-maili teel. Suhtlemiseks kasutatakse enamasti e-maili.

Osakonnal on eraldi tervishoiu sündmuste kalender, kuid ei soovita selle liitmist mõne teise kalendriga.

Veebis teenuseid ei osuta.

Veebistatistikat ei tee ja ei näe ka vajadust. Eelistavad veebi edukust mõõta inimeste arvu põhjal, kes nendega otsekontakti otsivad.

Autoriseerimine on vajalik, et tagada kvaliteet, muidu on oht, et lisatakse kahtlaseid kooolitusi tervisekalendrisse.

Toimetamine – pressiteateid toimetab ASO ja ka mõningaid sisulisi artikleid.

Ei soovi, et tervishoiu leht ühendataks sotsiaalabi osakonna omaga, nagu on tehtud Trinidadiloodud uues infoarhitektuuris.

Inimesed

Oskuste tase on hea ja TO-s töötab inimene, kes väga hästi HTML koodi oskab. Veebikoolitusi pole olnud, kuid mõned infomaterjalid on olemas.

Tehnoloogia

Kasutatavad infosüsteemid:

- Kalender – tervishoiusündmuste haldamiseks. Ei soovita kultuuriakna suure kalendriga ühendada.

Sotsiaalmeedia – ei kasuta, kuna eeldaks täiendavat tööd, kuigi potentsiaal oleks tervisekalendri jagamisega seoses.

Kaasamiskomisjon

Kaasamiskomisjonil on välja töötanud üheteistkümnest printsiibist koosneva kava, millele peaks uus veeb vastama.

Personaliseerimine – Tartu veebi külastava inimese infovajadus ei hõlma kogu lehel olevat informatsiooni. Inimesel võiks olla võimalus personaliseerida oma vaadet, et näeks ainult seda infot, mida ta peab oluliseks. Näiteks saab valida linnaosa, huvi pakkuvad valdkonnad või puude korral saaks sisse lülitada juurdepääsetavuse (*Accessibility*), kasutada asukohapõhiseid teenuseid. Veeb salvestab külastaja seaded ja taastab need lehe uuel külastusel.

Avaandmed – Linn võimaldab inimestele juurdepääsu andmetele, mille põhjal linnaelanikud saavad luua ise rakendusi. Samuti võib korraldada koosloome üritusi, kus loodaks uusi rakendusi või tõlgendaks linnas leiduvat infot uuel viisil. Avaandmed on vajalikud ka Tartu Äpi loomiseks.

Interaktiivsus – Leht peaks olema interaktiivne, kus saab petitsioone algatada, kommentaare lisada, linkida. Kommenteerimine võib olla nii avalik kui ka anonüümne ja volikogu istungi ülekande ajal võiks toimida reaajas vestlusruum, kus inimesed saaksid teemasid kommenteerida. Samuti võiks saada esitada küsimusi menetluses olevate eelnõude kohta. Hetkel on KOV määrustesse ettepanekute tegemine pikk ja aeglane protsess, kus avaldus tuleb linnavalitsusse saata ja siis see publitseeritakse. Veebis võiks olla mingi lihtsam funktsionaalsus parandusettepanekute tegemiseks.

Mängulisusega motiveerimine (*gamification*) – Linnaga suhtlemise tuuakse sisse mängule sarnanevaid elemente. Inimesed saavad punkte, kui raporteerivad tänavaukudest või teevad määrustesse parandusettepanekuid. Või siis eelarve ümberplaneerimise mäng. Oluline on just noorte IT-entusiastide kaasamine mänguliste lahenduste loomiseks.

Tagasisidestamine – Võimaldab anda ametnikule kohe tagasisidet ja teda hinnata. Edasi võib luua põhjalikuma hindamise süsteemi, kus tagasiside on väga põhjalik koos soovitustega, kuidas end parandada. Seoses muude näitajatega saaks luua hea indikaatorite süsteemi.

Lihtne ja jälgitav – KOV määruste muutuste jälgimine. Hetkel on keeruline hinnata, kuidas arutlusel olev eelnõu muudab linnas kehtestatud määrusi. Sisuliselt on see sarnane elektroonilise Riigi Teatajaga.

Globaalne märksõnastamine – Veebilehe artiklite külge lisatakse seda iseloomustavad märksõnad, mis võimaldab informatsiooni kergemini leida. Sama kehtib dokumendiregistris olevate dokumentide kohta. Protsessi lihtsustamiseks võiks lasta ka inimestel neid märksõnu lisada ja kui viis erinevat inimest on ühe artikli või dokumendi kohta kasutanud sama märksõna, siis jääb see ametlikult selle külge.

Sotsiaalmeedia kasutamine – Tartu veebi mõju peaks ulatuma erinevatesse sotsiaalmeedia kanalitesse, üks aspekt on postituste tegemine ja jagamine, mis hetkel ei tööta. Teine on sotsiaalmeedia sisse toomine veebi, et toimuks vastastikune integratsioon.

Avatud lähtekoodiga taaskasutatavad lahendused – vähem peaks kasutama litsentseeritud tarkvara, kuna see on kallis ja pole võimalik vaadata selle sisse ning vajadusel muuta. Avatud lähtekoodiga moodulitega on lihtsam ühendusi luua, pidades silmas just kodanikualgatuse korras loodavaid teenuseid. Samuti ei saa linnakodanikud kontrollida, kui usaldusväärne näiteks VOLIS on või kuidas seda linna teiste rakendustega integreerida.

Ühtne kontaktpunkt – Hetkel tuleb avalduse esitamiseks iga osakonna poole eraldi pöörduda, kuid veeb võiks olla üheks keskseks kohaks, kus saab esitada avalduse nii haridus- kui tervishoiu osakonnale. Samuti peaks olema võimalik jälgida, kuidas esitatud avalduse menetlemine läheb.

Avatud eelarve - Tartu eelarve peaks olema sarnaselt kajastatud riigieelarve kajastamisega meieraha.eu lehel. Aitaks Tartu linnajuhtimisse tuua läbipaistvust ja toetada kaasamist. Inimestel on võimalik jälgida, kust raha tuleb ja kuhu seda kulutatakse, ning katsetada seda ümber jagada.

www.pwc.ee