

TALLINNA VÕÕRKEELSETE VEEBILEHTEDE UURING

Tallinna Linnakantselei

2014

Pärnu mnt 102 korpus A,
11312 Tallinn
+372 585 29 700
post@turu-uuringute.ee
www.turu-uuringute.eu

Turu-uuringute AS

SISUKORD

UURINGU TAUST	4
1 Uuringu eesmärgid	4
2 Küsitlustöö ja valim	5
3 Teostajad.....	6
VEEBIKÜSITLUSE TULEMUSED	7
1 Vastajate profiil	7
2 Veebilehe kasutamine.....	10
2.1 Kuidas veebilehele jõuti	10
2.2 Veebilehe kasutamise staaž ja veebilehe külastamise sagedus.....	11
2.3 Veebilehe külastamise eesmärgid.....	14
2.4 Teemad, mille kohta veebilehelt teavet otsitakse	19
3 Kasutuskogemus	23
4 Rahulolu veebilehe omadustega	27
5 Ettepanekud Tallinna veebilehe täiustamiseks	30
5.1 Ettepanekud venekeelse veebilehe kohta	30
5.2 Ettepanekud ingliskeelse veebilehe kohta.....	34
SILMAST-SILMA INTERVJUUDE TULEMUSED	35
1 Vastajate iseloomustus.....	35
2 Internetikasutamine	36
3 Tallinna veebilehe kasutamine.....	37
3.1 Tallinna veebilehe kasutamise sagedus	37
3.2 Tallinna veebilehe erikeelsete versioonide kasutamine	38
3.3 Tallinna veebilehe kasutamise eesmärgid.....	39
4 Hinnangud Tallinna veebilehele	41
4.1 Üldmulje	41
4.2 Hinnangud Tallinna veebilehe erinevatele aspektidele	43
5 E-teenuste kasutamine	49
6 Ettepanekud Tallinna veebilehe arendamise osas.....	49
7 Navigeerimisülesannete lahendamine	51

7.1	Ülesannete lahendamise lihtsus	53
7.2	Info otsimise viisid	56
7.3	Probleemid ülesannete lahendamisel	58

KOKKUVÕTE JA JÄRELDUSED	65
--------------------------------------	-----------

Lisa 1 – Veebiküsitluse ankeet

UURINGU TAUST

Käesolev kokkuvõte on koostatud Tallinna Linnakantselei tellimusel Turu-uuringute AS-i poolt **26. novembril 2014 - 19. jaanuaril 2015 läbi viidud veebiküsitluse** ning **11. detsembril 2014 – 21. jaanuaril 2015 läbi viidud silmast-silma intervjuude** tulemuste põhjal.

Uuringu aruanne koosneb uuringu taustast, põhitulemustest ja kokkuvõttest nii teksti kui joonistena. Lisana on toodud vene- ning ingliskeelne uuringuankeet ning avatud vastused (tõlgituna) originaalkujul.

1 Uuringu eesmärgid

Veebiküsitluse eesmärgiks oli selgitada, milline on Tallinna veebilehe võõrkeelsete (vene- ning ingliskeelsete) lehtede kasutajaskond ning kasutajate hinnangud ning ootused veebilehekülgedele. Küsitluse käigus koguti teavet järgnevate teemade kohta:

- Kes on Tallinna veebilehe vene- ning ingliskeelsete lehtede kasutajad (sotsiaal-demograafiline iseloomustus);
- Millise kanali kaudu veebilehele jõuti;
- Kui sageli nimetatud veebilehte külastatakse;
- Millistel eesmärkidel veebilehte külastatakse ning mille kohta infot otsitakse, kas otsitav info leiti;
- Hinnangud veebilehe kasutusmugavusele, info piisavusele, disainile;
- Ettepanekud veebilehe täiustamiseks.

Silmast-silma intervjuude eesmärgiks oli saada täpsemat infot sihtrühma (Tallinna võõrkeelsete veebilehtede praegused ning potentsiaalsed kasutajad) internetikasutamise ning teabe otsimise harjumuste/eelistuste kohta ning koguda detailsemaid hinnanguid Tallinna veebilehe vene- ning ingliskeelsete lehtede kohta. Intervjueeritavad lahendasid ka kolm uuringufirma poolt esitatud navigeerimisülesannet, mille käigus tuli leida Tallinna veebilehelt teatud tüüpi infot. Navigeerimisülesannete eesmärgiks oli välja selgitada, kuidas lehelt infot otsitakse (milliseid märksõnu kasutakse, kuidas lehel liigutakse), kas ning kuivõrd hõlpsalt otsitav info leitakse.

Uuringu tulemused on sisendiks Tallinna veebilehe võõrkeelsete lehekülgede arendamisel.

2 Küsitlustöö ja valim

Nagu eelnevalt mainitud, viidi küsitlus läbi kahes etapis:

Veebiküsitlus: 26.11.2014 - 19.01.2015;

Silmast-silma intervjuud 11.12.2014 – 21.01.2015.

Veebiküsitlus

Veebiküsitluse sihtrühmaks olid Tallinna veebilehe vene- ning ingliskeelsete lehtede kasutajad. Google Analytics andmetel on aastase perioodi jooksul Tallinna venekeelse veebilehe esilehel nädalas keskmiselt 15 491 unikaalset külastust, ingliskeelse veebilehe esilehel keskmiselt 3512 unikaalset külastust. Sihtrühma täpset suurust on siiski keeruline hinnata, kuna külastuste hulgast pole võimalik eristada korduv-külastusi.

Küsitlusinstrumendiks oli **struktureeritud ankeet**, mis sisaldas 9 küsimust vastaja tausta kohta ning 11 küsimust Tallinna veebilehe kohta (sealhulgas 3 avatud küsimust).

Ankeedi aluseks olevad teemad/uurimisküsimused esitas uuringufirmale Tallinna Linnakantselei, uuringufirma töötas teemade alusel välja ankeedi ning tõlkis selle vene ja inglise keelde.

Ankeet programmeeriti Turu-uuringute AS-i küsitluskeskkonda. Link küsitlusankeedile paigutati Tallinna veebilehe vene- ning ingliskeelsetele lehtedele.

Veebiküsitluse tulemusena laekus **523 täidetud ankeeti**, sealjuures **483 venekeelselt veebilehelt ning 40 ingliskeelselt veebilehelt**. Valimi profiilid on esitatud joonistel 1 ja 2.

Silmast-silma intervjuud

Uuringu sihtrühmaks olid Tallinna võõrkeelsete veebilehtede praegused kasutajad ning potentsiaalsed kasutajad (Eestis elavad inimesed, kelle emakeel pole eesti keel). Silmast-silma intervjuudes osalejad värvati osaliselt veebiküsitluse käigus (ankeedi lõpus teavitati vastajat, et veebilehe kohta täpsemate hinnangute kogumiseks viiakse läbi täiendavalt ka silmast-silma intervjuusid ning juhul, kui vastaja on huvitatud neis osalemisest, saab ta sisestada oma kontaktandmed (e-maili aadress, telefon vms)), osaliselt aga lumepallimeetodi abil. Eesmärgiks oli viia läbi 20 vene- ning 20 ingliskeelset intervjuud. Venekeelsetes intervjuudes osalejad värvati veebiküsitluses osalenute seast. Vastajate valikul järgiti printsiipi, et valimis oleksid enam-vähem võrdselt esindatud nii mehed kui naised ning erinevas vanuses inimesed. Inglisekeelsetes intervjuudes osalejate värbamisel kasutati peamiselt lumepallimeetodit ning soolis-vanuseliste kvootide järgimist ei seatud eesmärgiks.

Silmast-silma intervjuud viidi läbi uuringufirma kontoris või mujal vastajale sobivas kohas. Intervjuud tuginesid poolstruktureeritud ankeedile, mis sisaldas pea võrdselt nii suletud kui ka avatud küsimusi (vastaja interneti-kasutamise harjumuste, kasutatavate teabekanalite, Tallinna veebilehe ning navigeerimisülesannete lahendamise kohta) ning kolme navigeerimisülesannet (Tallinna veebilehelt tuli otsida kindlat tüüpi infot, et uurida, kuidas vastaja veebilehel liigub ning kuivõrd kiirelt ta otsitava info leiab).

Ankeedi ja navigeerimisülesanded töötas Tellija poolt esitatud uurimisküsimuste alusel välja uuringufirma, koostööstades need enne küsitluse läbiviimist Tellijaga.

Uuringutulemuste töötamiseks kasutati andmetöötluspaketti SPSS for Windows 17.0.

3 Teostajad

Uuringu erinevates etappides olid vastutavad:

- | | |
|---|---------------|
| ▪ Projekti juhtimine, metoodika ja ankeet, kokkuvõtted: | Vaike Vainu |
| ▪ Programmeerimine, tabelitöötlus: | Reijo Pohl |
| ▪ Venekeelsete vastuste tõlge: | Hella Kaldaru |
| • Projekti koordinaator Tallinna Linnakantseleist: | Anu Rentel |

VEEBIKÜSITLUSE TULEMUSED

1 Vastajate profiil

Venekeelse veebilehe kaudu küsitlusele vastanutest moodustasid 2/3 naisterahvad (Joonis 1). Erinevad vanuserühmad olid valimis esindatud enam-vähem võrdselt (erinevate vanuserühmade osatähtsus oli 21-24%), v.a 60-aastased ja eakamad (8%).

Venekeelse veebilehe vastajatest **87% elas Eestis, sealjuures 78% Tallinnas** (Tallinna registreeritud elanikke oli koguvalimis 75%). Erinevatest Tallinna linnaosadest oli valimis kõige suurema vastajate arvuga esindatud Lasnamäe (40% koguvalimist). **Vastajatest 13% elas väljaspool Eestit**, sealjuures 10% Venemaal ning 3% muudes riikides.

Oma emakeeleks märkis 97% venekeelse veebilehe vastajatest vene keele, 2% eesti keele (kellest 9/10 valdas emakeelena ka vene keelt) ning 4% mõne muu keele (kellest 1/10 valdas emakeelena ka vene keelt). Eestis elavatest vastajatest märkis emakeeleks vene keele 98%, välisriikides elavatest vastajatest 90%.

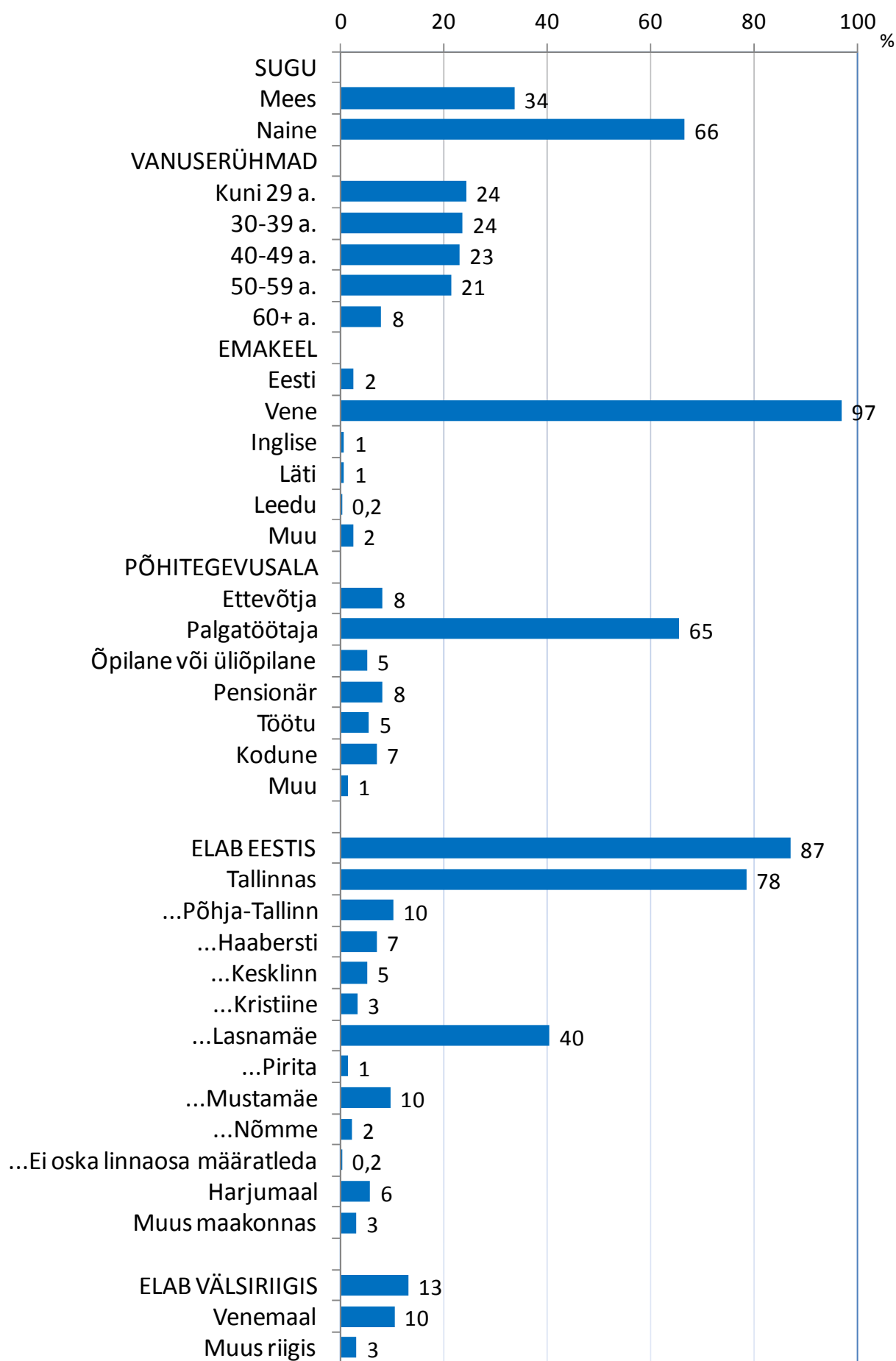
Venekeelse veebiküsitluse vastajatest **65% olid (põhitegevusala järgi) palgatöötajad**, 8% ettevõtjad, 5% õpilased/üliõpilased, 8% pensionärid, 5% töötud, 7% kodused ning 1% märkisid muu tegevusala.

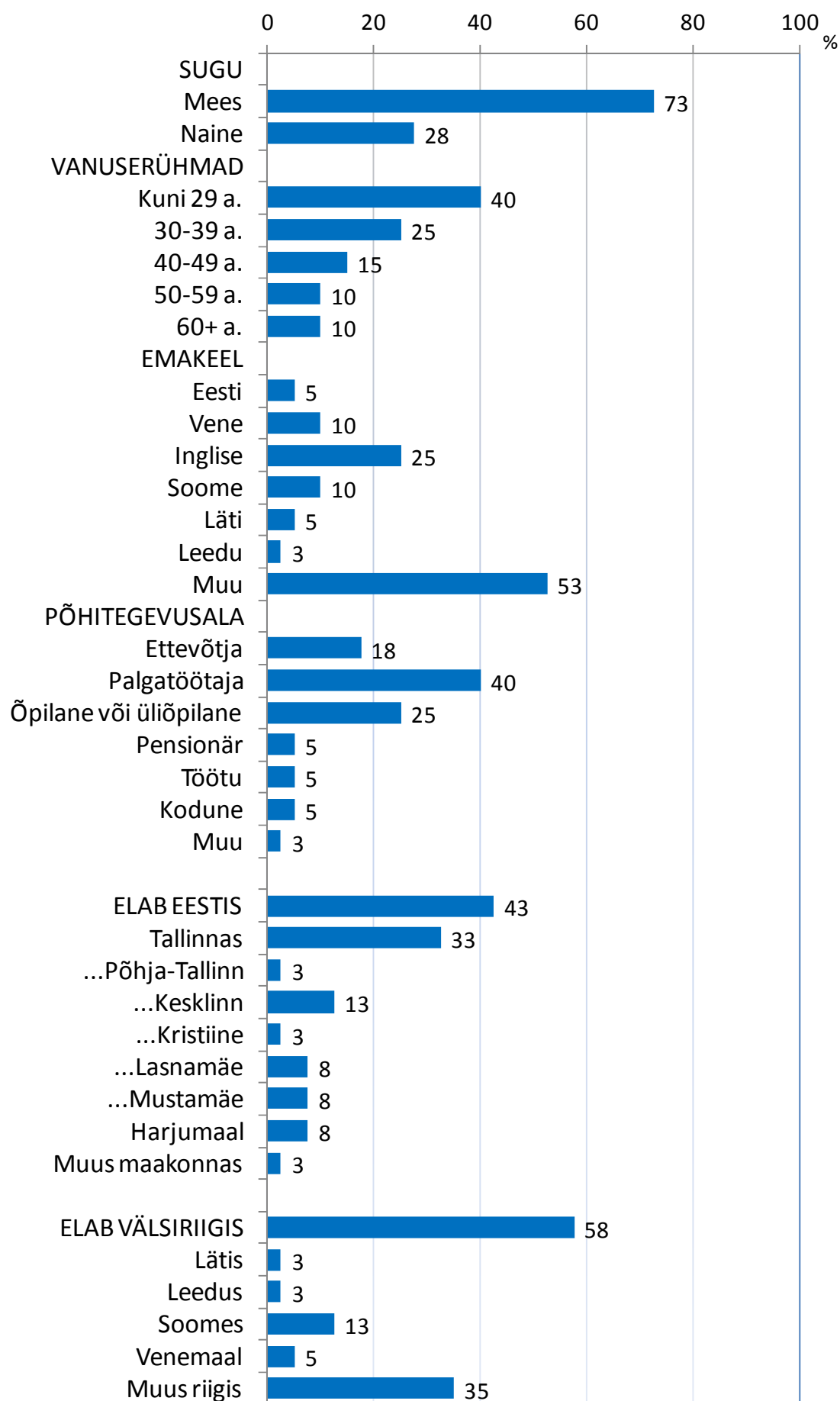
Ingliskeelse veebilehe kohta andis hinnangu 40 vastajat. Kuna valim on väike, ei võimalda uuring teha täpseid järeldusi kõigi ingliskeelse veebilehe kasutajate kohta, vaid annab sellest sihtrühmast üldise ettekujutuse.

Suurema osa ingliskeelse veebilehe kaudu küsitlusele vastanutest moodustasid **mehed** (73%) (Joonis 2). Arvukamalt sattus valimisse **nooremate vanuserühmade esindajaid**: kuni 29-aastasi 40% ning 30-39-aastasi 25%.

Ingliskeelse veebiküsitluse vastajatest 10% märkis emakeelena eesti või vene keele ning 90% mõne muu keele, sealjuures **25% jaoks oli emakeel inglise keel**.

Ingliskeelse veebilehe valimis oli palgatöötajaid 40%, õpilasi/üliõpilasi 25%, ettevõtjaid 18% ning ülejäänud tegevusalade esindajaid 18%. **Vastajatest 43% elas Eestis (sealjuures 33% Tallinnas** (Tallinna registreeritud elanikke oli koguvalimis 30%)) **ning 58% väljaspool Eestit**. Suurem osa välisriikides elavatest vastajatest elas väljastpool Eesti naaberriike.

Joonis 1. Venekeelse veebilehe vastajate profiil (% , n=483)

Joonis 2. Inglisekeelse veebilehe vastajate profiil (% , n=40)

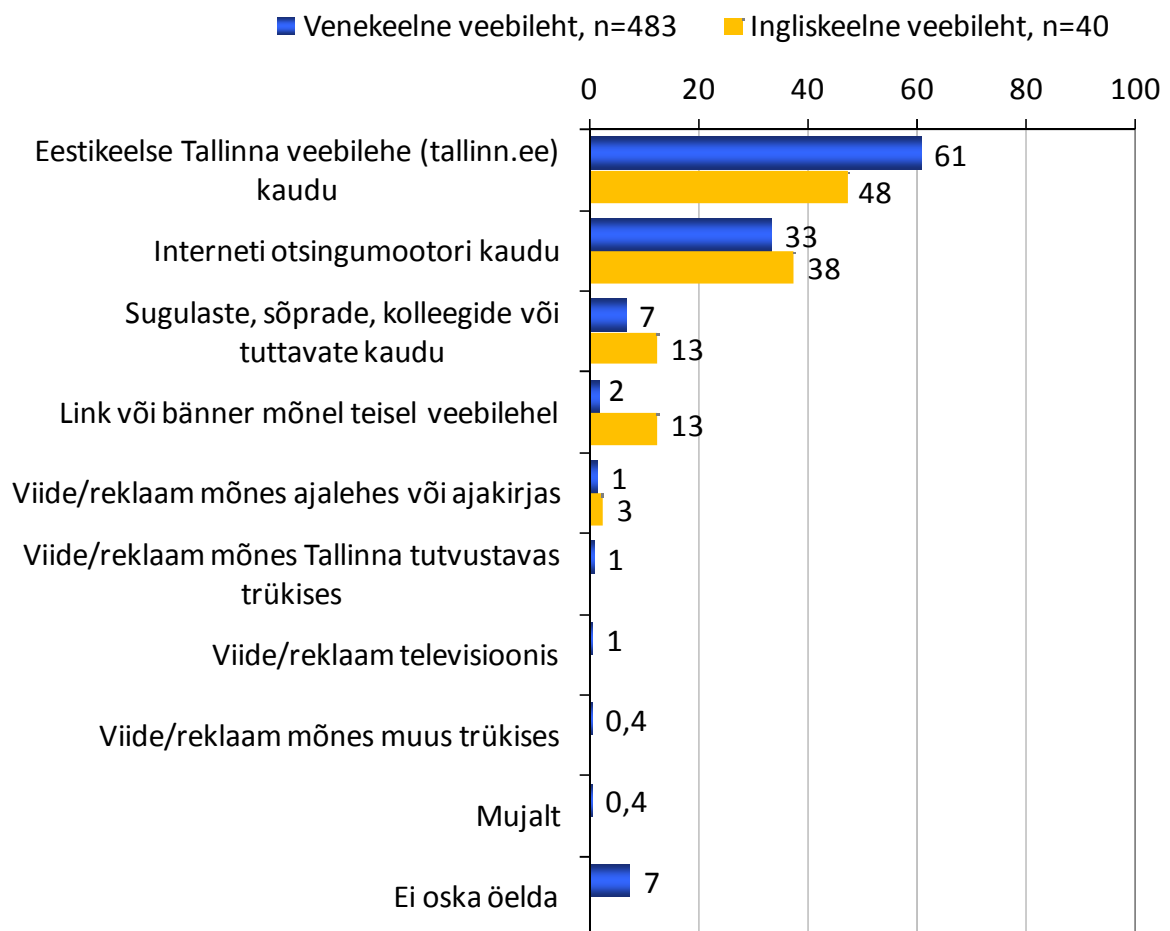
2 Veebilehe kasutamine

Esmalt vaadeldakse, milliste kanalite kaudu Tallinna võõrkeelsele veebilehe jõuti, kas vastajate näol oli tegu veebilehe esmakordsete külastajate või korduv-külastajatega, ning kui sageli ja millistel eesmärkidel veebilehte külastatakse.

2.1 Kuidas veebilehele jõuti

Esmakordselt leiti võõrkeelne Tallinna veebileht enamasti **analoogse eestikeelse veebilehe kaudu** (61% venekeelse veebilehe kasutajatest ja 48% ingliskeelse veebilehe kasutajatest) või **interneti otsingumootorit** kasutades (33% vene- ning 38% ingliskeelse veebilehe kasutajatest). Sugulaste, sõprade, kolleegide või tuttavate vahendusel sai veebilehest teadlikuks 7% vene- ning 13% ingliskeelse veebilehe kasutajatest, mõnel teisel veebilehel paikneva lingi/bänneri kaudu 2% vene- ning 13% ingliskeelse veebilehe kasutajatest. Muid kanaleid (viide/reklaam trükimeedias, mõnes muus trükises või televisioonis) nimetas marginaalne osa vastajatest.

Joonis 3. Kuidas Te vene/ingliskeelse Tallinna veebilehe leidsite? (% , n=kõik vastajad)



Tulemuste võrdlus taustrühmade lõikes on võimalik vaid **venekeelse veebilehe kohta**, kuna ingliskeelse veebilehe kohta andis vastuse vaid 40 inimest. Järgnevalt on esitatud rühmad, kes nimetasid järgnevaid võimalusi venekeelse veebilehe leidmiseks sagedamini kui ülejäänud vastajad. Juhul, kui vastajate arv mõnes rühmas on järelduste tegemiseks vähenenud, on koos tulemustega sulgudes esitatud ka valimi suurus (n).

Eestikeelse Tallinna veebilehe kaudu: Eestis elavad vastajad (63%), Kristiine (73%, n=15) ja Nõmme (80%, n=10) elanikud, Tallinna registreeritud elanikud (63%), (üli)õpilased (88%, n=24), veebilehte kord nädalas või sagedamini kasutavad vastajad (69%).

Interneti otsingumootor: alla 40-aastased (39-40%); vastajad, kes elavad väljaspool Eestit (52%) või Eesti puhul väljaspool Tallinna (44%); pealinlased, kes pole Tallinna elanikuks registreeritud (64%, n=14); ning veebilehe esmakordsed külastajad (40%).

Link või banner mõnel muul veebilehel: vastajad, kes elavad väljaspool Eestit (5%), vastajad, kelle emakeel pole vene keel (7%, n=15), veebilehe esmakordsed külastajad (4%).

Viide/reklaam mõnes ajalehes/ajakirjas: Põhja-Tallinnas elavad vastajad (6%).

Viide/reklaam mõnes Tallinna tutvustavas trükises: (üli)õpilased (4%, n=24).

Viide/reklaam mõnes muus trükises: vastajad, kelle emakeel pole vene keel (7%, n=15).

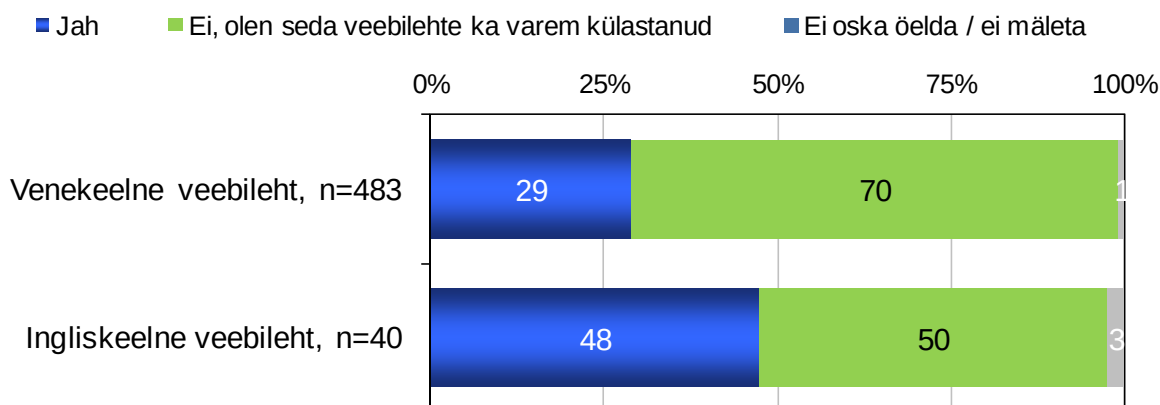
Sugulaste, sõprade, kolleegide või tuttavate kaudu: Eestis elavad vastajad (7%) ning pealinlased (8%).

2.2 Veebilehe kasutamise staaž ja veebilehe külastamise sagedus

Lehe esmakordsed külastajad moodustasid 29% vene- ning 48% ingliskeelse veebilehe kaudu vastanutest (Joonis 4). **Korduv-külastajaid oli venekeelse veebilehe puhul 70% ning ingliskeelse puhul 50%.** Oma kasutuskogemust (kas veebilehte külastatakse esmakordselt või teistkordselt) ei osanud määratleda 1% vene- ning 3% ingliskeelse veebilehe kasutajatest.

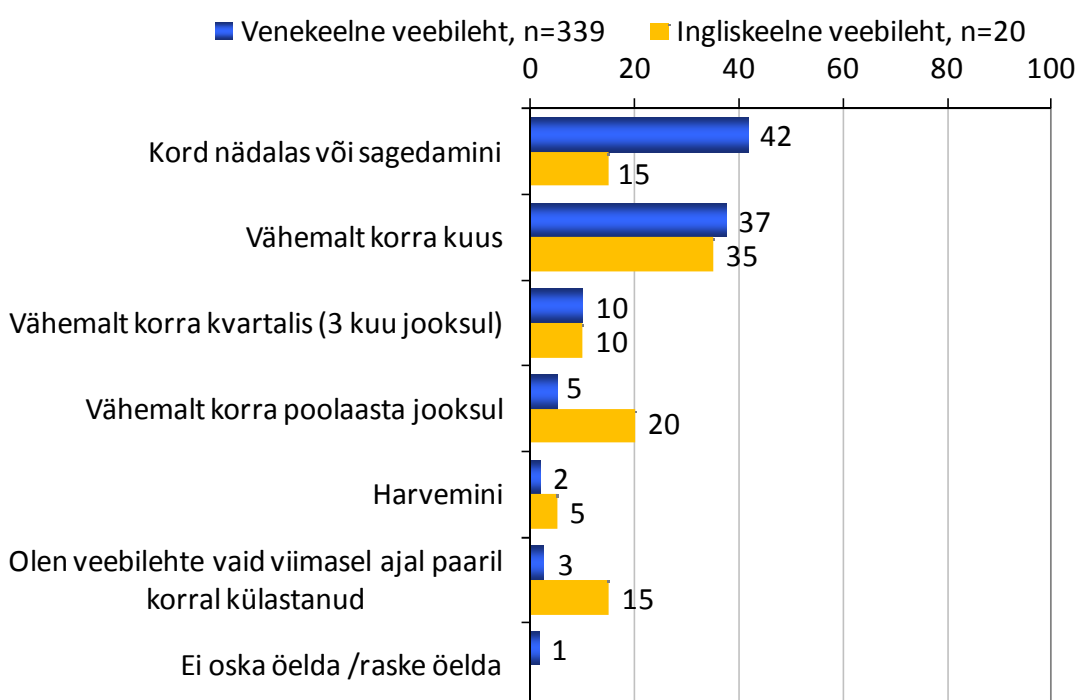
Ootuspäraselt on veebilehe korduv-kasutajaid enam kohalike seas: venekeelse veebilehe puhul moodustasid lehe korduv-kasutajaid Eestis elavatest vastajatest 73% ning välisriikides elavatest vastajatest 54%; ingliskeelse veebilehe puhul Eestis elavatest vastajatest 65% (n=17) ja välisriikides elavatest vastajatest 39% (n=23).

Venekeelse veebilehe valimis oli veebilehe korduv-kasutajaid Tallinnas ning mujal Eestis elavate vastajate seas võrdselt 73%.

Joonis 4. Kas Te külastate Tallinna veebilehte esmakordselt (%) (n=kõik vastajad)

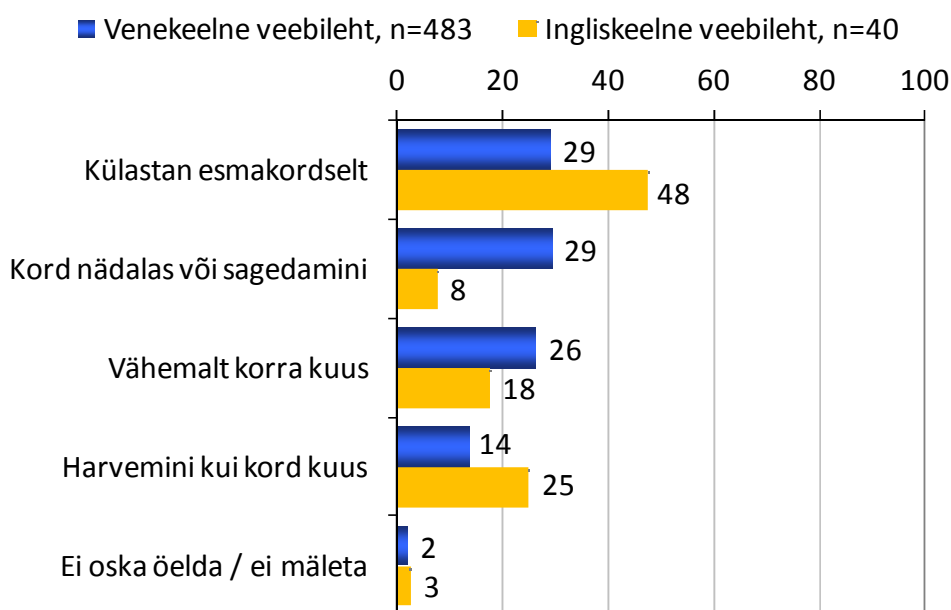
Venekeelse veebilehe korduv-kasutajatest 42% külastab Tallinna veebilehte kord nädalas või sagedamini, 37% vähemalt korra kuus, 10% vähemalt korra kvartalis, 5% vähemalt korra poolaasta jooksul ning 2% harvemini (Joonis 5). Vastajatest 3% ütles, et on veebilehte külastanud viimasel ajal vaid paaril korral ning 1% ei osanud veebilehe külastamise sagedust määratleda.

Ingliskeelse veebilehe puhul moodustavad veebilehe sagedased kasutajad veebilehe korduv-kasutajatest märgatavalt väiksema osa kui venekeelse veebilehe puhul: kord nädalas või sagedamini külastab veebilehte 15%, vähemalt korra kuus 37%, vähemalt korra kvartalis 10%, vähemalt korra poolaasta jooksul 20%, harvemini kui kord poolaastas 2% ning vaid paaril korral on lehte külastanud 15% ingliskeelse veebilehe korduv-kasutajatest.

Joonis 5. Kui sageli Te Tallinna veebilehte külastate? (%) (n=vastajad, kes on veebilehte korduvalt külastanud)

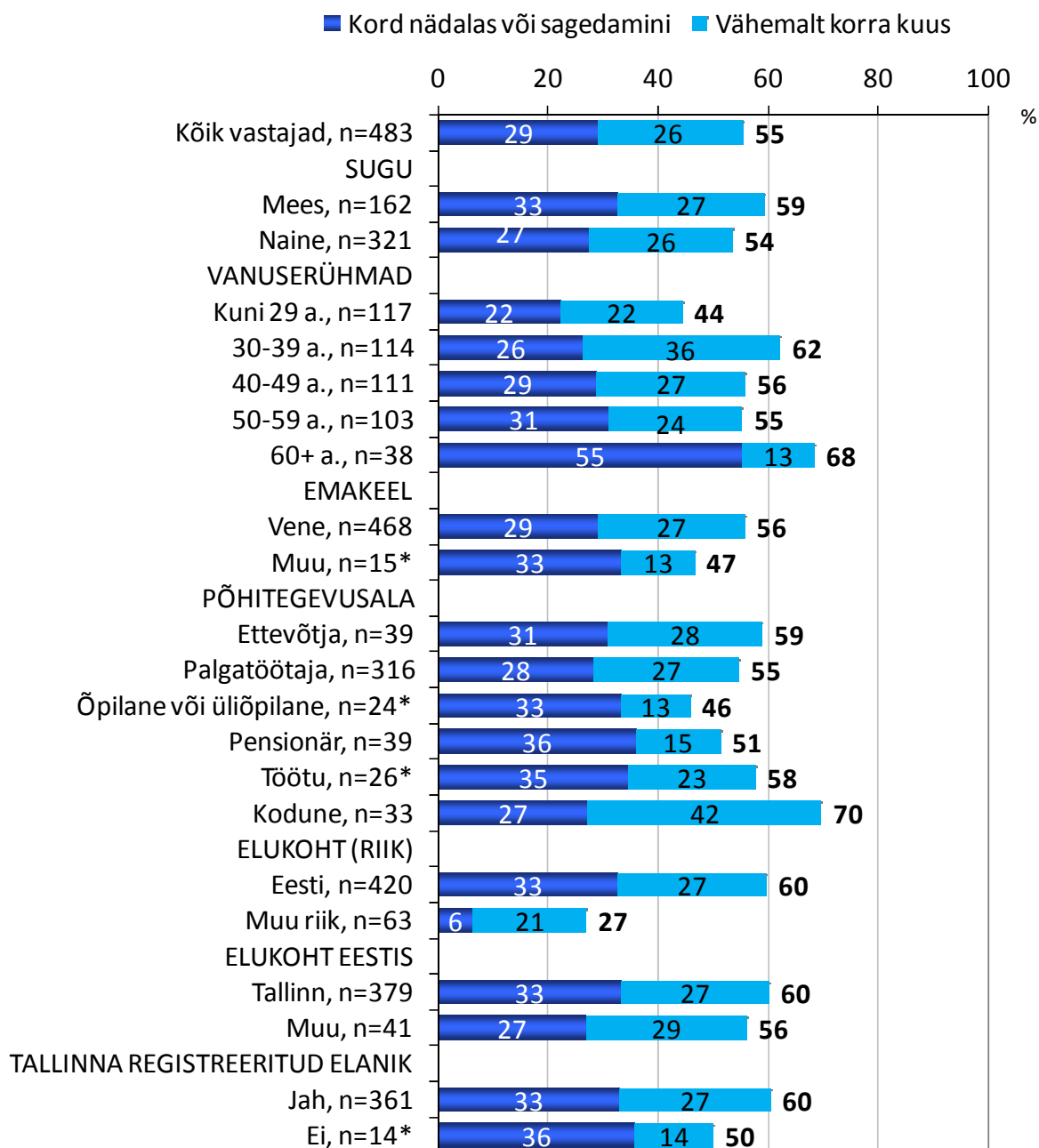
Joonisel 6 on esitatud ülevaade sellest, kui palju on veebilehe sagedasi kasutajaid kõigi veebilehe külastajate (mitte ainult veebilehte korduvalt kasutanud inimeste) seas. **Kõigist venekeelse veebilehe kasutajatest moodustavad sagedased külastajad (külastab lehte kord nädalas või sagedamini) 29%, ingliskeelse veebilehe puhul 8%.** Vähemalt kord kuus külastab veebilehte 26% vene- ja 18% ingliskeelsete veebilehtede kasutajatest ning harvemini vastavalt 14% ja 25%.

Joonis 6. Veebilehe külastamise sagedus (% , n=kõik vastajad)



Venekeelse veebilehe sagedasi kasutajaid oli vanuserühmade võrdluses kõige enam 60-aastaste ning eakamate kasutajate seas, kellest külastas veebilehte kord nädalas või sagedamini 55% (Joonis 7). Nooremates vanuserühmades varieerus vastav näitaja 22-31% piires. Ootuspäraselt on veebilehe sagedasi kasutajaid enam kohalike seas: **Eestis elavatest vastajatest külastas veebilehte kord nädalas või sagedamini 33%, välisriikides elavatest vastajatest 6%.**

Arvates siia juurde ka need vastajad, kes külastavad venekeelset veebilehte vähemalt kord kuus, näeme, et veebilehte kord kuus või sagedamini külastavad vastajad moodustavad veidi enam kui poole koguvaimist (55%). Keskmisest vähem on veebilehe igakuiseid külastajaid alla 30-aastaste seas (44%) ning välisriikides elavate vastajate seas (27%).

Joonis 7. Venekeelse veebilehe kasutamise sagedus (% , n=venekeelse veebilehe vastajad)

2.3 Veebilehe külastamise eesmärgid

Järgnevalt paluti veebilehe esmakordsetel külastajatel etteantud nimekirjast märkida veebilehe seekordse külastamise eesmärgid; korduv-külastajatel aga eesmärgid, milleks nad veebilehte tavaliselt külastavad. Etteantud nimekirja oli võimalik omalt poolt vabas vormis täiendada.

Venekeelse veebilehe kasutajate puhul olid kõige levinumateks veebilehe külastamise eesmärkideks **linna teenuste kohta info otsimine (65%), linna asutuste või töötajate kontaktandmete otsimine (54%) ning uudiste lugemine (52%)** (Joonis 8). Järgnesid

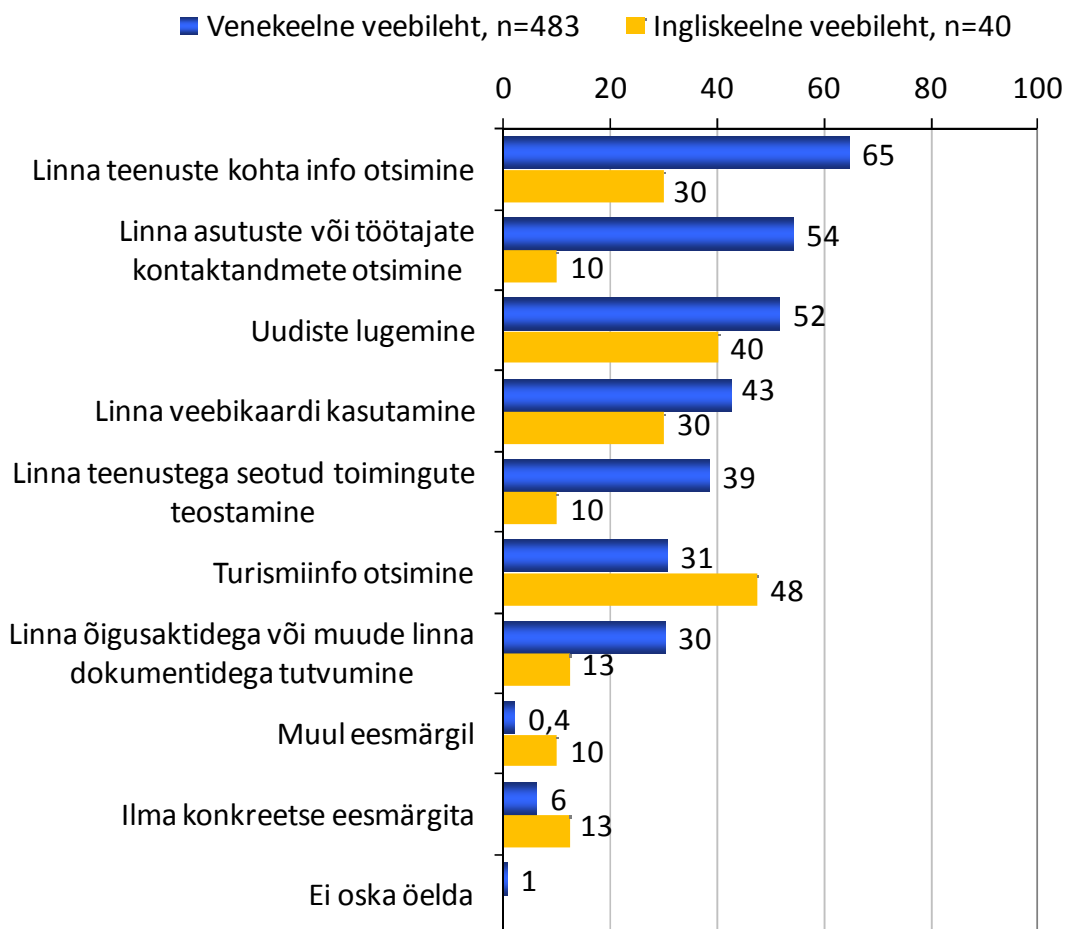
veebikaardi kasutamine (43%), linna teenustega seotud toimingute teostamine (39%), turismiinfo otsimine (31%) ning linna õigusaktidega/muude linna dokumnetidega tutvumine (30%).

Inglisekeelse veebilehe puhul mainiti veebilehe külastamise eesmärgidena kõige sagedamini **turismiinfo otsimist (48%) ning uudiste lugemist (40%)**, harvemini linna teenuste kohta info otsimist (30%), linna veebikaardi kasutamist (30%), linna õigusaktidega/muude linna dokumnetidega tutvumist (13%), linna asutuste või töötajate kontaktandmete otsimist (10%) ja linna teenustega seotud toimingute teostamist (10%).

Muid eesmärke nimetas 0,4% vene- ning 10% ingliskeelse veebilehe kasutajatest. Ilma konkreetse eesmärgita oli veebilehele tulnud 6% vene- ning 13% ingliskeelse veebilehe kasutajatest.

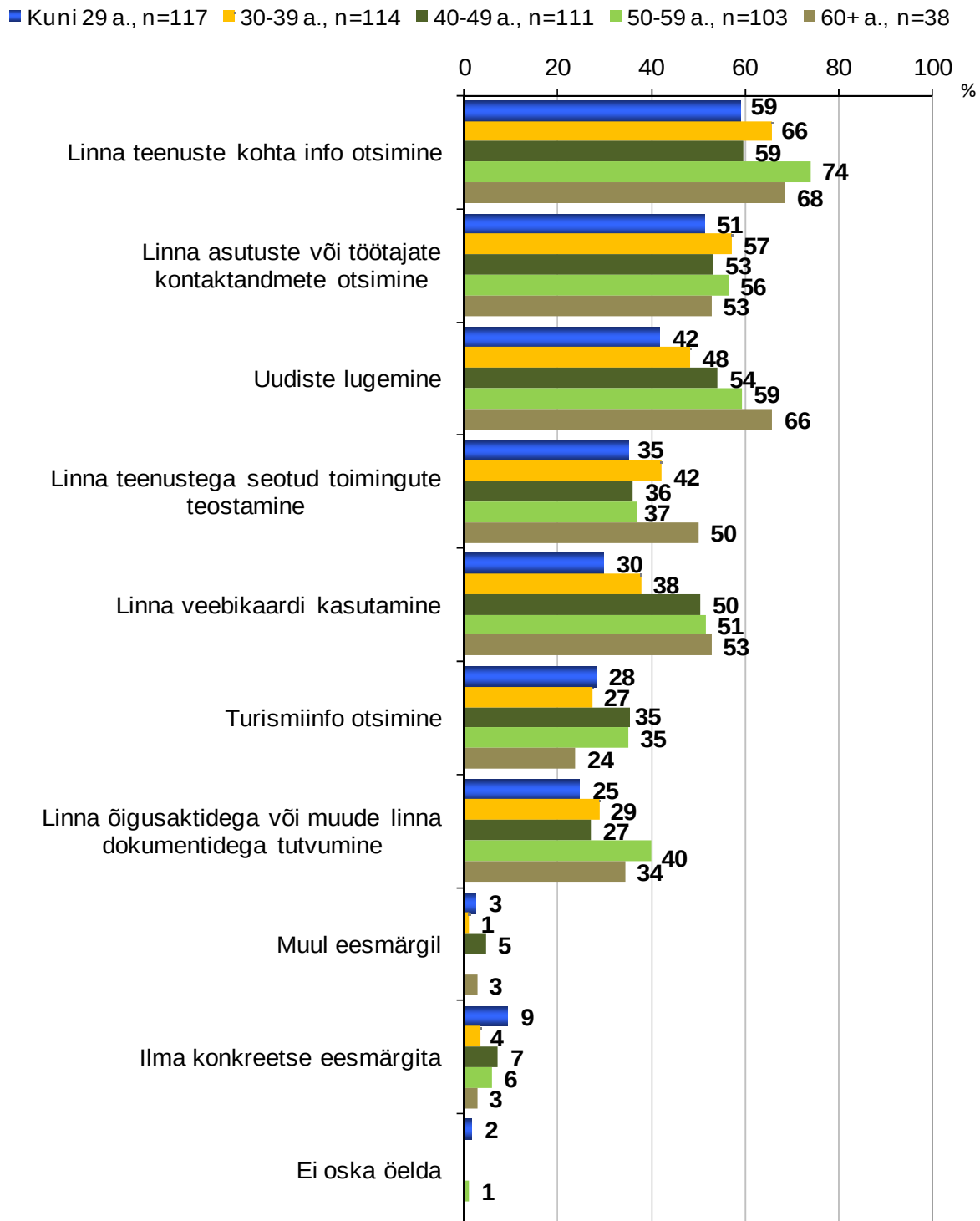
Võrreldes ingliskeelse veebilehe kasutajatega nimetasid venekeelse veebilehe kasutajad üldjuhul rohkem erinevaid külastus-eesmärke (venekeelse veebilehe puhul nimetati ühe kasutaja kohta keskmiselt 3,2 eesmärki, ingliskeelse veebilehe puhul 2,03 eesmärki). Kuna venekeelse veebilehe kasutajate seas oli arvukamalt veebilehe korduv-kasutajaid, kes on veebilehte erinevatel eesmärkidel külastanud ka varem, on see ka igati ootuspärane tulemus.

Joonis 8. Millistel eesmärkidel Te Tallinna veebilehte külastasite/tavaliselt külastate? (% , n=kõik vastajad)



Venekeelse veebilehe puhul mainisid erinevaid eesmärke üldjuhul sagedamini vanematesse vanuserühmadesse (kus oli ka arvukamalt veebilehe sagedasi kasutajaid) kuuluvad inimesed (Joonis 9). Üldistavalt võib öelda, et igas vanuserühmas nimetati veebilehe külastamise eesmärgina kõige sagedamini linna teenuste kohta teabe otsimist, millele järgnesid linna asutuste/töötajate kontaktandmete otsimine ning uudiste lugemine.

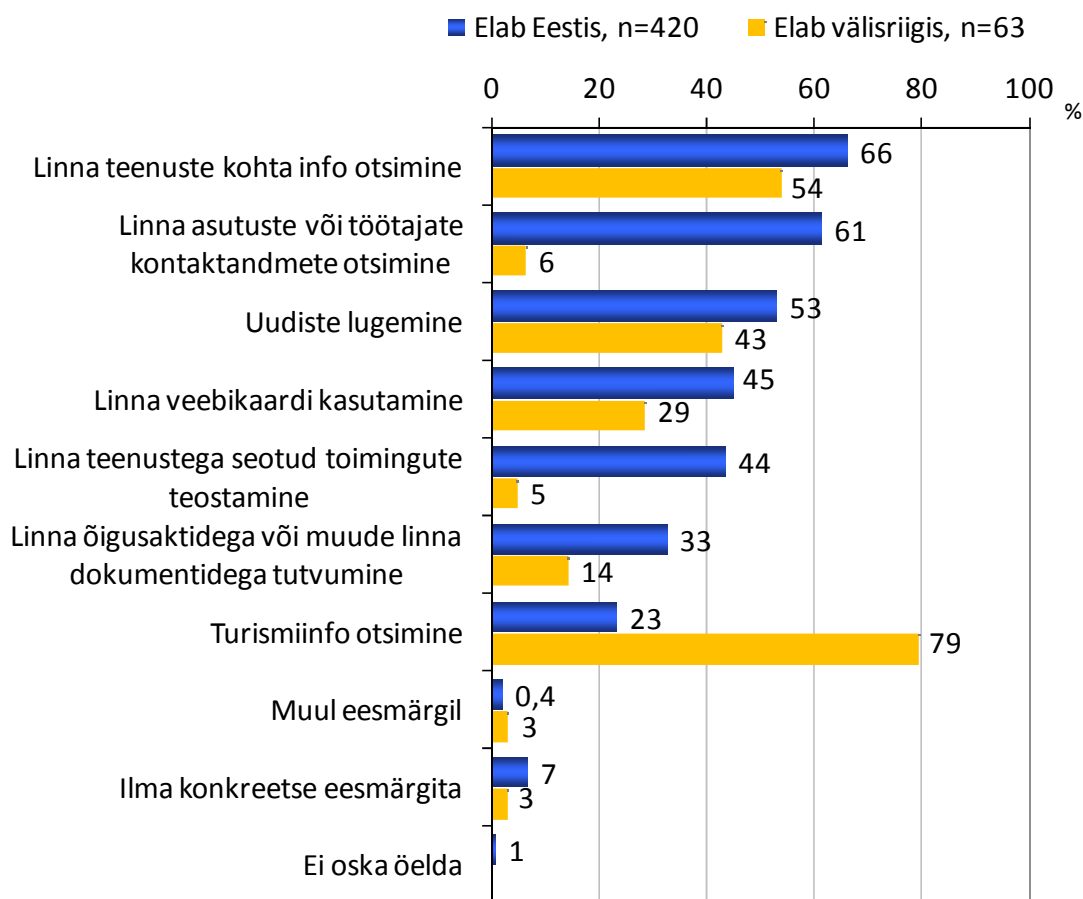
Joonis 9. Venekeelse veebilehe külastamise eesmärgid, vanuserühmade võrdlus (%), n=venekeelse veebilehe vastajad)



Lähtuvalt elukohast (Eesti või välisriik) erinesid ka veebilehe külastamise eesmärgid. Venekeelse veebilehe kasutajate puhul, kes elasid Eestis, olid kõige levinumateks veebilehe külastamise eesmärkideks linna teenuste kohta info otsimine (66%) ning linna asutuste või töötajate kontaktandmete otsimine (61%), samas kui **välisriikides elavate vastajate puhul oli ootuspäraselt kõige levinum veebilehe külastamine turismiinfo otsimise eesmärgil (79%)** (Joonis 10). Siiski on ligi pooled välisriikides elavatest vastajatest venekeelselt veebilehelt teavet otsinud ka linna teenuste kohta (54%) või lugenud uudiseid (43%).

Ingliskeelse veebilehe puhul oli vastajaid elukoha lõikes kindlate järeltuste tegemiseks liiga vähe, kuid tulemused viitavad ka siinkohal sellele, et välisriikides elavate vastajate jaoks on veebilehe külastamisel kõige sagedamini olnud eesmärgiks turismiinfo otsimine.

Joonis 10. Venekeelse veebilehe külastamise eesmärgid, Eestis ning välisriikides elavate vastajate võrdlus (%) (n=venekeelse veebilehe vastajad)

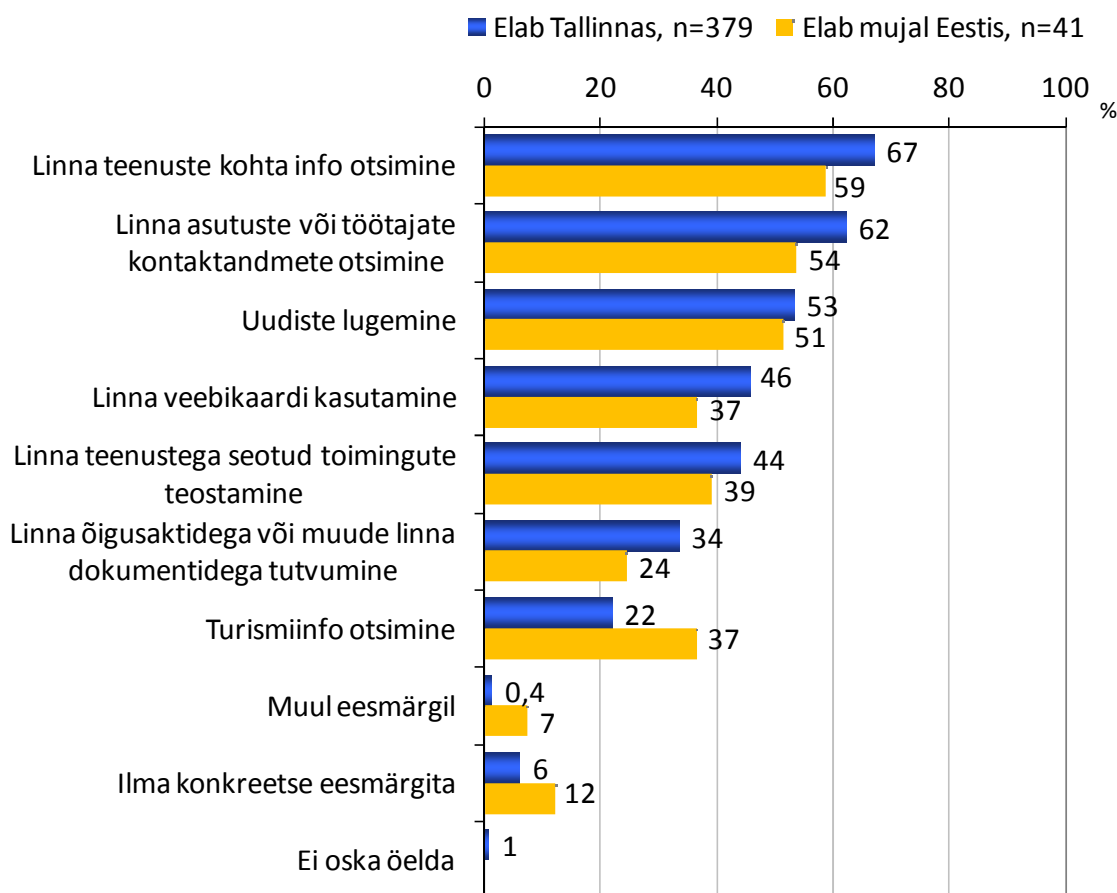


Venekeelse veebilehe külastamise eesmärkide osas pealinlaste ning mujal Eestis elavate vastajate tulemused märkimisväärselt ei erine (Joonis 11). Võrreldes pealinlastega nimetasid mujal Eestis elavad inimesed veebilehe külastamise eesmärgina sagedamini turismiinfo otsimist.

Tallinna mitte-registreeritud elanikke sattus valimisse liiga vähe, et selle rühma kohta usaldusväärseid järeltusi teha (14 vastajat), kuid tulemused viitavad sellele, et Tallinna

registreeritud elanike puhul on veebilehe kasutuseesmärgid laiemad kui registreerimata elanike puhul.

Joonis 11. Venekeelse veebilehe külastamise eesmärgid, Tallinnas ja mujal Eestis elavate vastajate võrdlus (%) (%, n=venekeelse veebilehe vastajad)

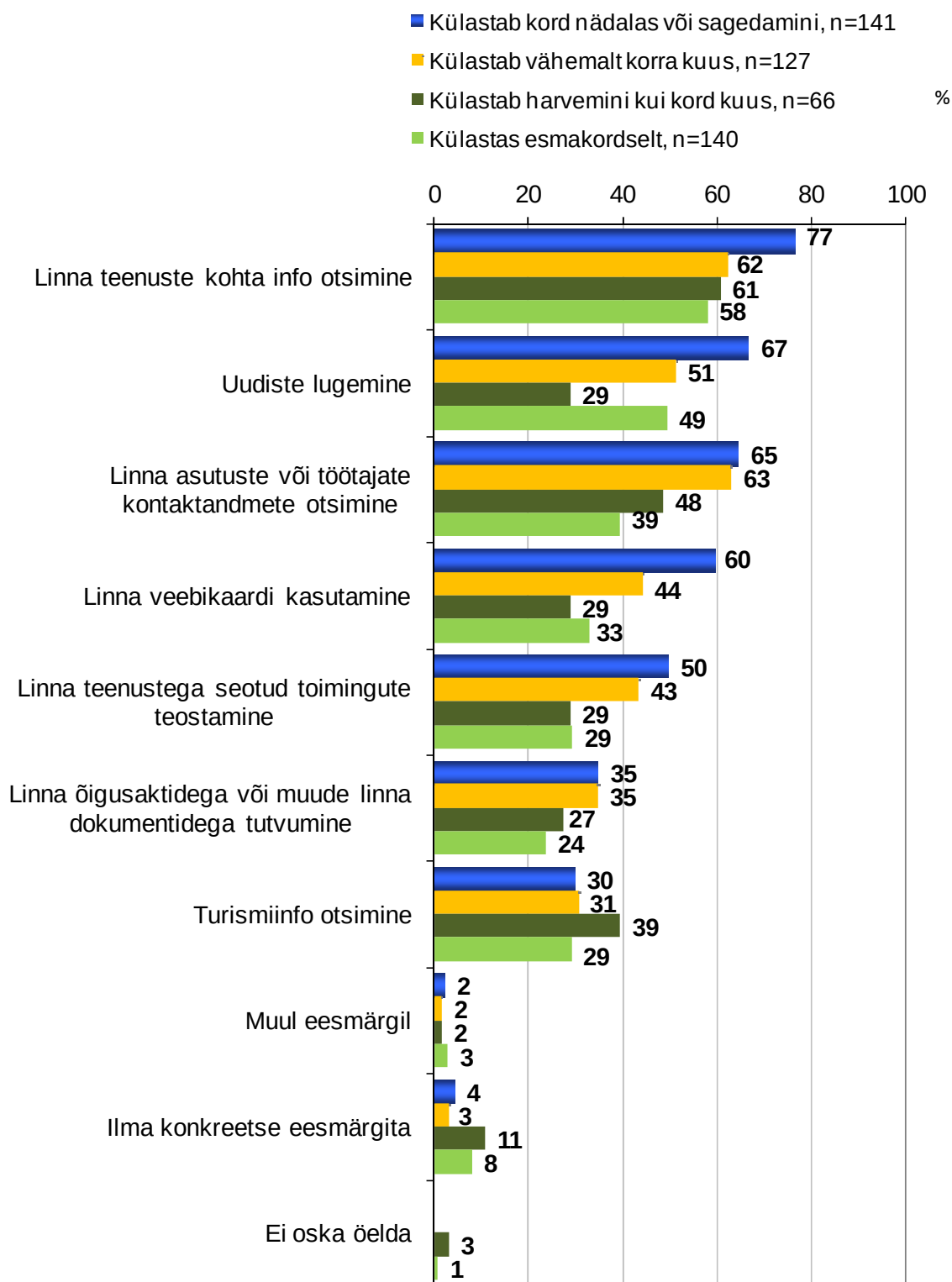


Nii veebilehe esmakordsed külastajad kui ka korduv-külastajad nimetasid kõige sagedamini veebilehe külastamise eesmärgina linna teenuste kohta info otsimist (Joonis 12). Vastajad, kes külastasid veebilehte vähemalt kord kuus, kuid harvemini kui kord nädalas, tõid selle eesmärgiga võrdselt sageli esile ka linna asutuste või töötajate kontaktandmete otsimist.

Üldjuhul nimetasid veebilehe sagedased kasutajad antud küsimuse puhul rohkem erinevaid külastus-eesmärke kui harvad kasutajad, mis on ka ootuspärane tulemus. Vastajad, kes kasutasid Tallinna veebilehte vähemalt kord nädalas, mainisid keskmisest sagedamini veebilehe külastus-eesmärgidena linna teenuste kohta info otsimist (77%), uudiste lugemist (67%) ning linna veebikaardi kasutamist (60%). Vaid ühte külastus-eesmärki - turismiinfo otsimist - nimetasid veebilehe harvad kasutajad sagedamini kui veebilehe sagedased kasutajad.

Võrreldes vastajatega, kes külastasid veebilehte kord kuus või sagedamini, on harvade/esmakordsete kasutajate seas enam neid, kes on veebilehele sisenenud ilma konkreetse eesmärgita.

Joonis 12. Venekeelse veebilehe külastamise eesmärgid, tulemuste võrdlus lähtuvalt veebilehe külastamise sagedusest (% , n=venekeelse veebilehe vastajad)



2.4 Teemad, mille kohta veebilehelt teavet otsitakse

Teemad, mille kohta **venekeelselt veebilehelt** teavet otsiti, olid kõige sagedamini seotud **ühistranspordi ja liikluse, vaba aja veetmise võimaluste, sotsiaalhoolekande ning haridusega** (Joonis 13). Ülekaalukalt kõige sagedamini nimetati teemana, mille kohta teavet

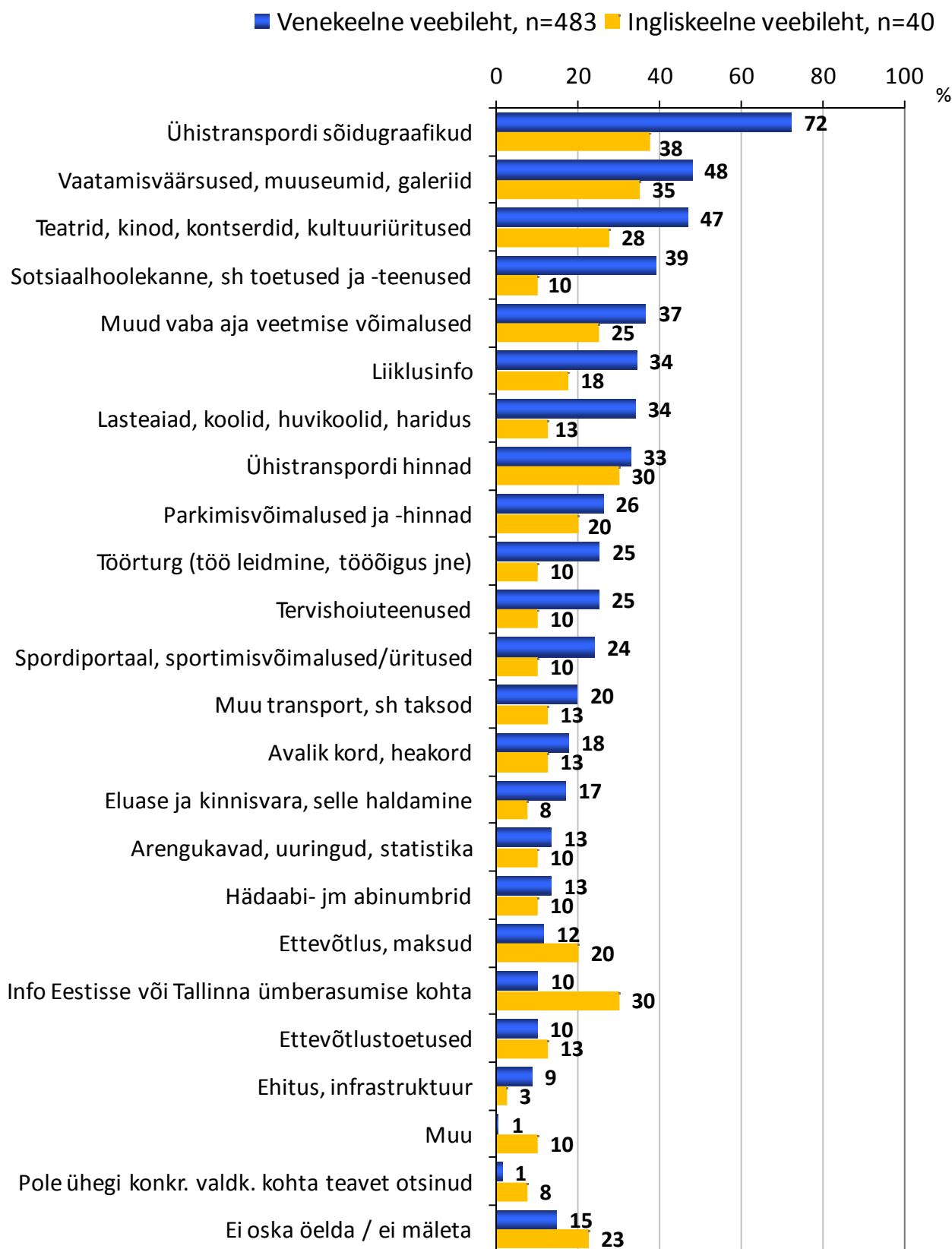
otsiti, ühistranspordi sõidugraafikut (72%), järgmisteks sagedamini mainitud valdkondadeks olid vaatamisväärsused/muuseumid/galeriid (48%) ning teatrid/kinod/kontserdid/kultuuriüritused (47%).

Venekeelse veebilehe kaudu küsitlusele vastanud inimesed, kes elasid välisriikides, nimetasid teemadena, mille kohta nad veebiehelt teavet otsisid, kõige sagedamini vaatamisväärsusi/muuseume/galeriisid (81%), millele järgnesid ühistranspordi sõidugraafikud (62%) ja hinnad (56%) (Joonis 14). Vaatamisväärsusi/muuseume/galeriisid ning ühistranspordi hindu töid välisriikides elavad vastajad siinkohal esile sagedamini kui Eestis elavad vastajad, niisamuti ka infot Eestisse/Tallinna ümberasumise kohta. Samas on välisriikides elavate vastajate puhul marginaalne teabe otsimine sotsiaaltoetuste, hariduse, tööturu, tervishoiuteenuste, hädaabi/abinumbrite, ettevõtluse/maksude ja ettevõtlustoetuste kohta.

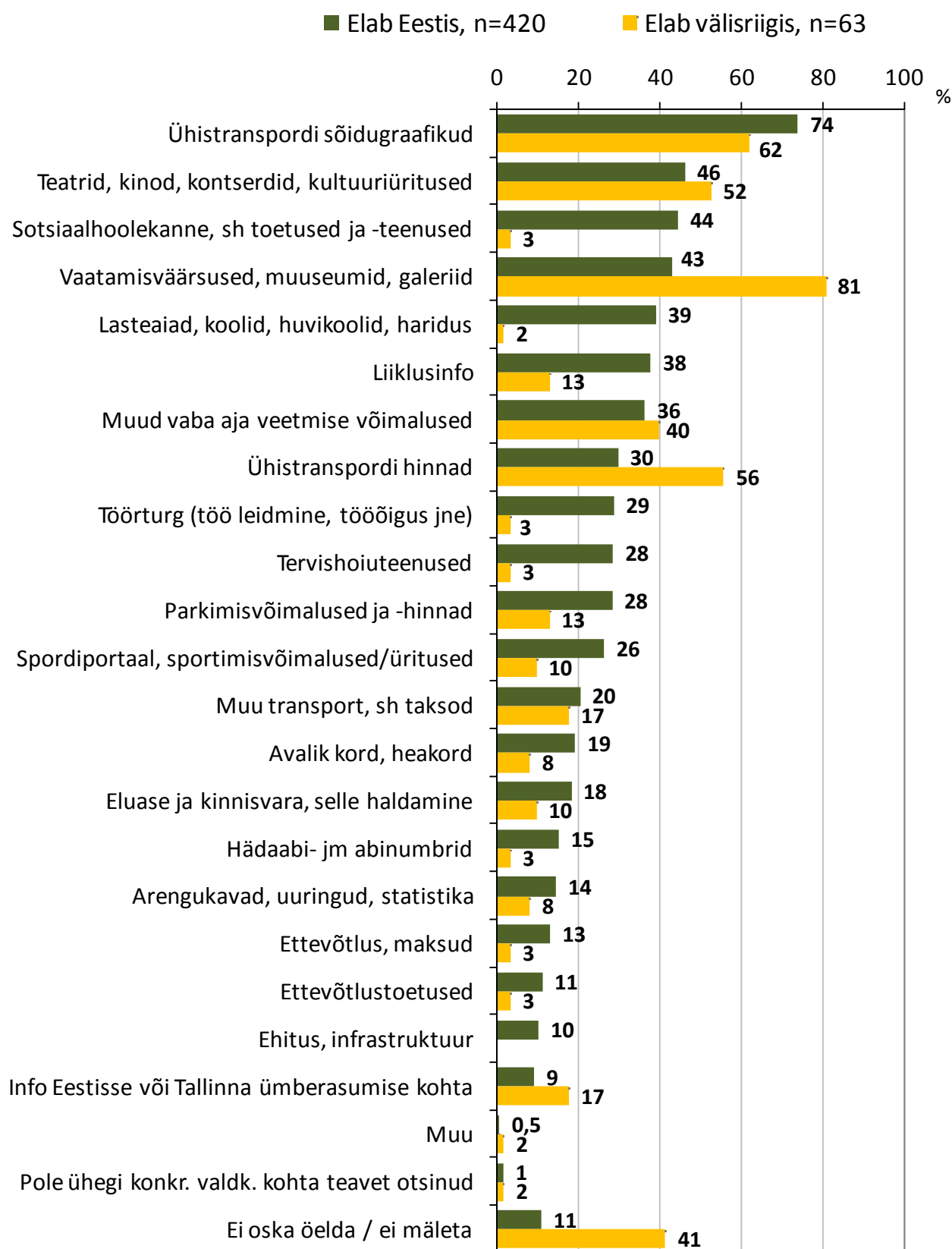
Ingliskeelse veebilehe puhul ei eristunud ühte konkreetset teemavaldkonda, mida vastajad teistega võrreldes oluliselt sagedamini oleksid esile toonud (Joonis 13). Ka ingliskeelse veebilehe puhul nimetati teemana, mille kohta teavet otsiti, sageli ühistranspordi ja vaba aja veetmisega seonduvat: ühistranspordi sõidugraafikute kohta oli teavet otsinud 38%, ühistranspordi hindade kohta 30%, vaatamisväärsuste/muuseumide/galeriide kohta 35%.

Üldjuhul nimetasid venekeelse veebilehe kasutajad antud küsimuses rohkem erinevaid teemavaldkondi kui ingliskeelse veebilehe kasutajad, mis on ka ootuspärane tulemus, arvestades, et venekeelse veebilehe kasutajate seas oli arvukamalt veebilehe sagedasi kasutajaid, kes on veebilehte kasutanud rohkematel erinevatel eesmärkidel. Siiski oli ingliskeelse veebilehe kasutajate seas võrreldes venekeelse veebilehe kasutajatega enam neid, kes olid veebilehte külastanud teabe otsimiseks Eestisse/Tallinna ümberasumise kohta (30% vs 10%), ettevõtluse/maksude kohta (20% vs 12%) või polnud ühegi konkreetse teemavaldkonna kohta teavet otsinud (8% vs 1%).

Joonis 13. Milliste valdkondade kohta Te Tallinna veebilehelt teavet otsisite/olete otsinud (% , n=kõik vastajad)



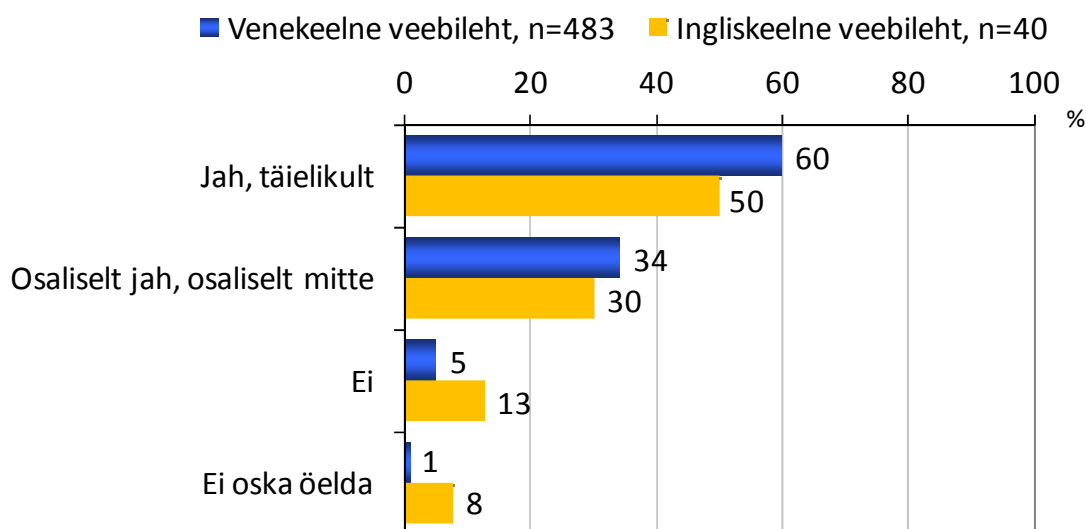
Joonis 14. Milliste valdkondade kohta Te Tallinna venekeelselt veebilehelt teavet otsisite/olete otsinud (% , n=venekeelse veebilehe vastajad)



3 Kasutuskogemus

Viimasel kasutuskorral leidis Tallinna veebilehelt otsitava teabe/sai kõik vajalikud toimingud sooritatud 60% venekeelse veebilehe ning 50% ingliskeelse veebilehe kasutajatest (Joonis 15). Ligikaudu kolmandik vene- ja ingliskeelse veebilehe kasutajatest ütles, et leidsid otsitava teabe osaliselt/said toimingud osaliselt tehtud. Otsitavat teavet ei leidnud/vajalikke toiminguid ei õnnestunud sooritada 5%-l vene- ning 13%-l ingliskeelse veebilehe kasutajatest.

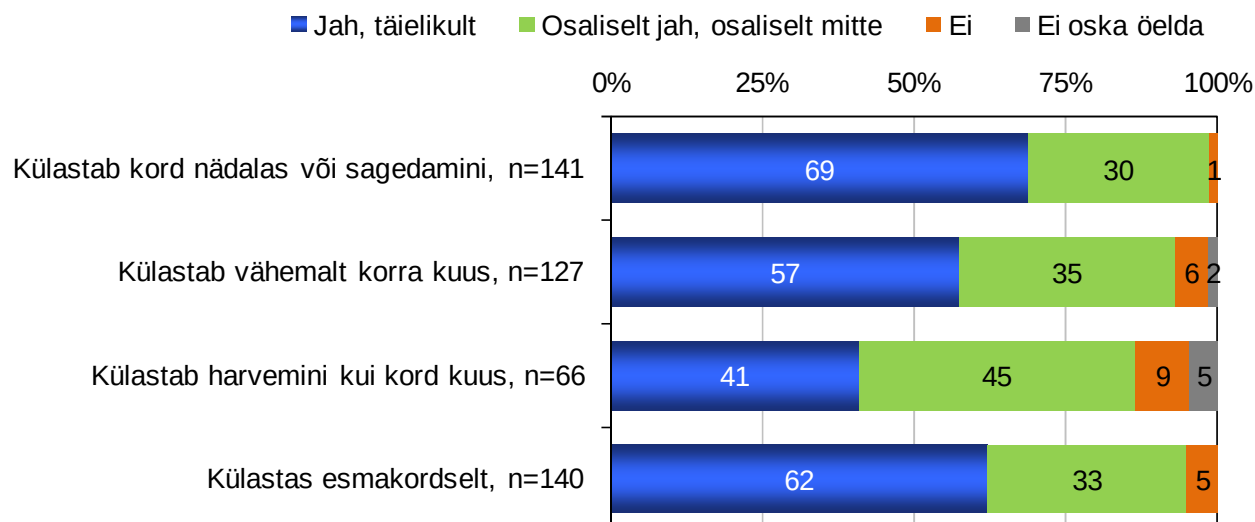
Joonis 15. Kas Te leidsite viimasel kasutuskorral Tallinna veebilehelt teabe, mida otsisite või saite vajalikud toimingud tehtud? (% , n=kõik vastajad)



Venekeelse veebilehe puhul ilmnes, et veebilehe kasutamisel on "edukamad" olnud eakamad vastajad: võrreldes noorematega ütlesid **50-aastased ning eakamad** sagedamini, et leidsid viimasel kasutuskorral otsitava info/said vajalikud toimingud sooritatud (alla 50-aastastest 55-56%, 50-aastastest ja eakamatest 70-74%). Soovitud tulemuseni jõudmist mainisid võrreldes Eestis elavate vastajatega sagedamini **välisriikides elavad vastajad** (58% vs 73%), võrreldes mujal Eestis elavate vastajatega **Tallinnas** elavad vastajad (vastavalt 46% ja 59%). Tulemused viitavad sellele, et Tallinna registreeritud elanike seas oli vastajaid, kes veebilehte kasutades soovitud tulemuseni jõudsid, enam kui registreerimata pealinlaste seas: kogu otsitava teabe leidis/vajalikud toimingud sai tehtud 60% registreeritud tallinlastest ja 29% registreerimata tallinlastest, kuid samas seab registreerimata tallinlaste vähene arv valimis (n=14) siinkohal tulemuste üldistamisele piirid.

Venekeelse veebilehe kasutamisel olid "edukamad" **veebilehe sagedased kasutajad**: vastajatest, kes külastasid veebilehte kord nädalas või sagedamini, leidis 69% viimasel kasutuskorral kogu otsitava teabe/sai kõik vajalikud toimingud tehtud (Joonis 16). Vastajate seas, kes külastasid veebilehte vähemalt korra kuus, oli vastav näitaja 57%, harvamate külastajate seas 41%. Veebilehe esmakordsete kasutajate seas oli soovitud tulemuseni jõudnud vastajate osatähtsus seevastu suhteliselt kõrge: 62%.

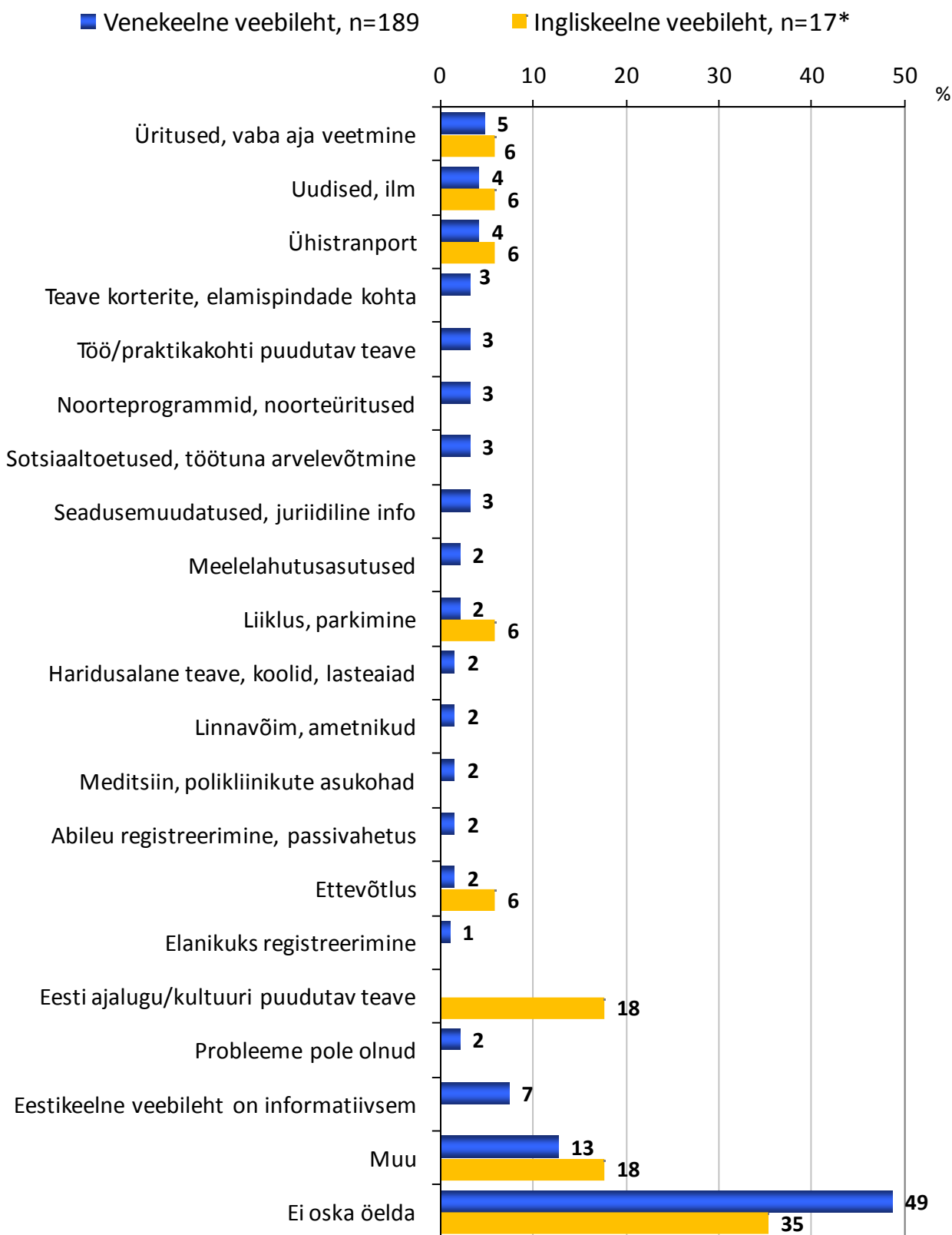
Joonis 16. Kas Te leidsite viimasel kasutuskorral Tallinna venekeelselt veebilehelt teabe, mida otsisite või saite vajalikud toimingud tehtud? (% , n=venekeelse veebilehe vastajad)



Teemana, mille kohta veebilehelt kogu otsitavat teavet ei leitud, nimetati ingliskeelse veebilehe puhul kõige sagedamini **Eesti ajalugu või kultuuripärandit** (18%) (Joonis 17).

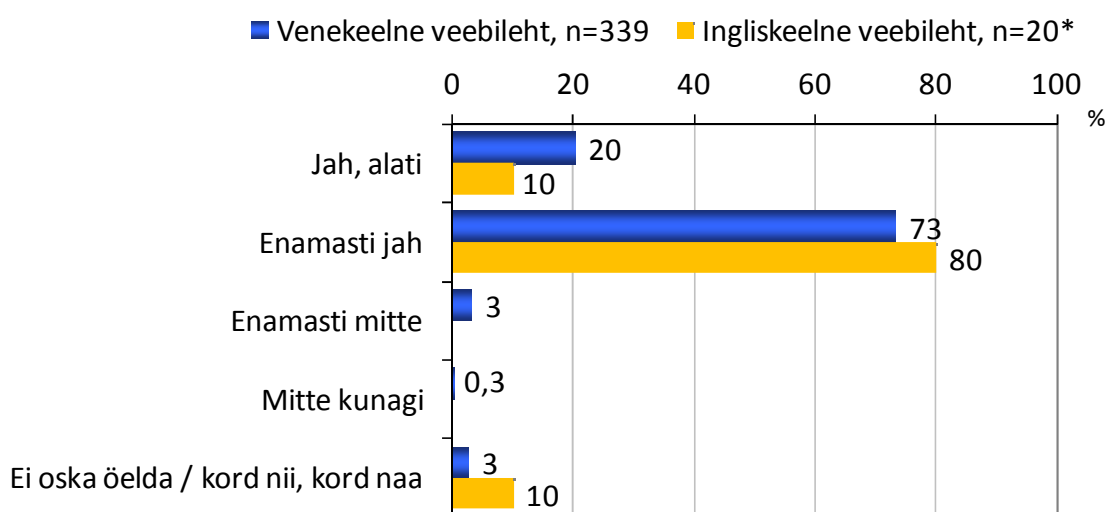
Venekeelse veebilehe puhul ei kerkinud esile ühtegi teemat, mida teistega võrreldes oluliselt sagedamini oleks mainitud: võrdselt sageli nimetati teemadena, mille kohta täit teavet ei leitud, üritusi/vaba aja veetmise võimalusi (5%), uudiseid/ilmateadet (4%) ja ühistranspordi infot (sõiduplaanid, piletihinnad, ühiskaardi hankimine) (4%). Iga ülejäänud teema puhul jäi selle mainijate osatähtsus 1-3% piiresse. Venekeelse veebilehe kasutajatest, kes veebilehte kasutades soovitud tulemini ei jõudnud, mainis 7%, et Tallinna eestikeelsel veebilehel on rohkem ning värskem infot kui veebilehe venekeelses versioonis.

Joonis 17. Millist info Te ei leidnud/millist toimingut Te ei saanud teha? (% , n=vastajad, kes viimasel kasutuskorral ei leidnud kogu otsitavat teavet või ei saanud vajalikke toiminguid sooritatud)



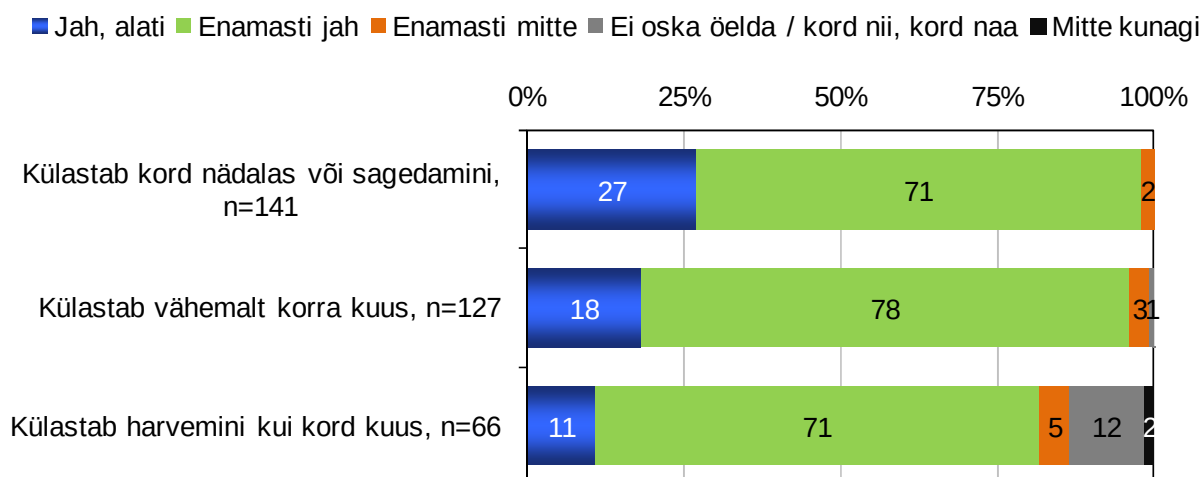
Vastajad, kes olid Tallinna veebilehte korduvalt külastanud, olid veebilehte kasutades enamasti jõudnud soovitud tulemuseni: alati oli veebilehelt vajaliku teabe leidnud/saanud vajalikud toimingud tehtud 20% vene- ning 10% ingliskeelse veebilehe korduv-kasutajatest, enamasti oli selle tulemuseni jõudnud 73% vene- ning 80% ingliskeelse veebilehe kasutajatest (Joonis 18). Venekeelse veebilehe korduv-kasutajatest 3% ütles, et pole enamasti otsitavat teavet leidnud/vajalikke toiminguid sooritatud saanud ning 0,3% polnud kunagi soovitud tulemuseni jõudnud. Selget hinnangut ei osanud anda 3% vene- ning 10% ingliskeelse veebilehe korduv-kasutajatest.

Joonis 18. Kas Te tavaliselt leiate Tallinna veebilehelt vajaliku teabe või saate vajalikud toimingud tehtud (% , n=vastajad, kes on Tallinna veebilehte korduvalt külastanud)



Ka siin mõjutab teabe leidmise/toimingute sooritamise edukust veebilehe külastamise sagedus: sagedamini on veebilehte kasutades soovitud tulemuseni jõudnud veebilehe sagedased kasutajad (Joonis 19).

Joonis 19. Kas Te tavaliselt leiate Tallinna venekeelselt veebilehelt vajaliku teabe või saate vajalikud toimingud tehtud (% , n=vastajad, kes on Tallinna venekeelset veebilehte korduvalt külastanud)



4 Rahulolu veebilehe omadustega

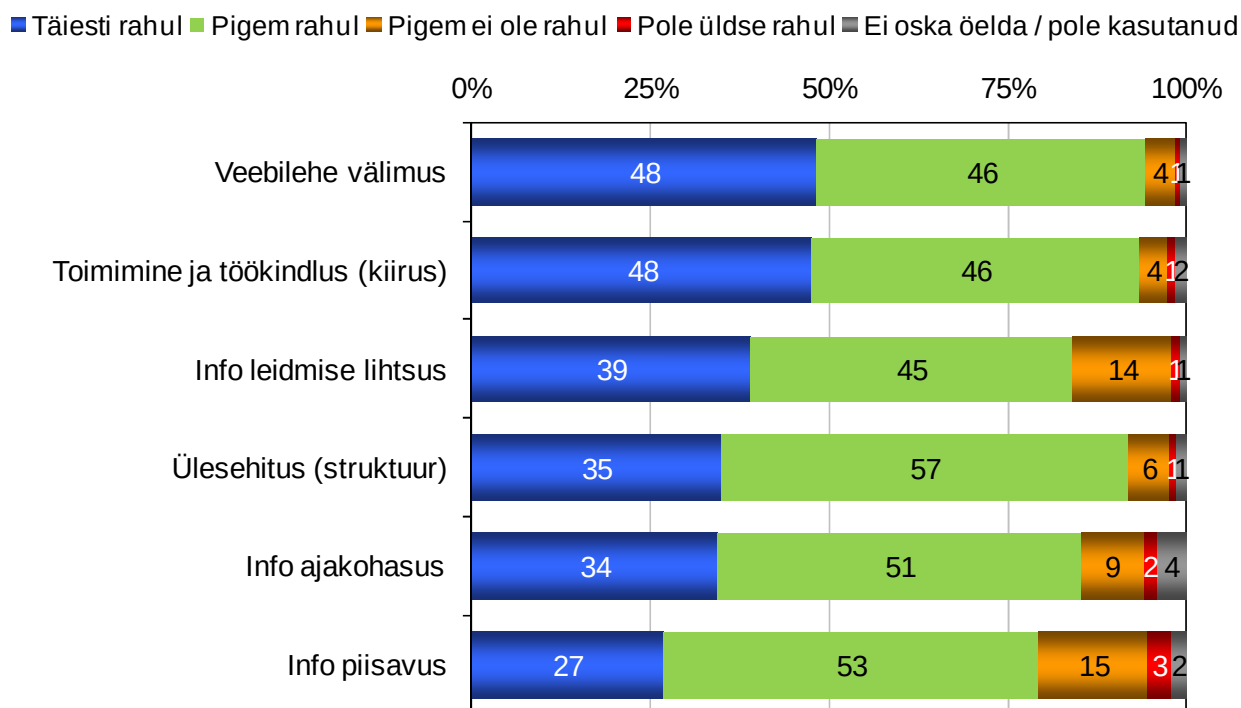
Järgnevalt paluti vastajail hinnata veebilehe omadusi 4-palli skaalal (täiesti rahul/pigem rahul/pigem ei ole rahul/ei ole üldse rahul).

Üldjoontes on hinnangud Tallinna võõrkeelsete veebilehtede erinevatele omadustele positiivsed, st omadusega rahul olevate vastajate osatähtsus ületab märgatavalt rahulolematute vastajate osatähtsuse (Joonised 20 ja 21). Rahuloleva hinnangu andnud vastajate osakaal (hinnangu "täiesti rahul" või "pigem rahul" andnud vastajate %) oli Tallinna venekeelse veebilehe erinevate omaduste puhul 79-94%, ingliskeelse veebilehe puhul aga 75-88% (Joonis 22). **Tallinna venekeelse veebilehe** puhul oldi kõige sagedamini rahul **veebilehe välimuse** (rahul 94%), **toimimise ja töökindluse** (93%) ning **ülesehituse /struktuuriga** (92%). **Ingliskeelse veebilehe** puhul oldi kõige sagedamini rahul **veebilehe toimimise ja töökindlusega** (88%), **info leidmise lihtsusega** (85%) ning **info piisavusega** (85%).

Täiesti/pigem rahulolematute osatähtsus küündis venekeelse veebilehe erinevate omaduste lõikes 5-19%-ni, ingliskeelse veebilehe puhul 10-18%-ni. Aspektideks, mille suhtes sagedamini rahulolematust väljendati, olid **venekeelse veebilehe** puhul **info piisavus** (üldse/pigem pole rahul 19%), **info leidmise lihtsus** (vastavalt 15%) ja **info ajakohasus** (11%), **ingliskeelse veebilehe** puhul aga **veebilehe välimuse** (üldse/pigem pole rahul 18%) ning **ülesehitus** (vastavalt 18%).

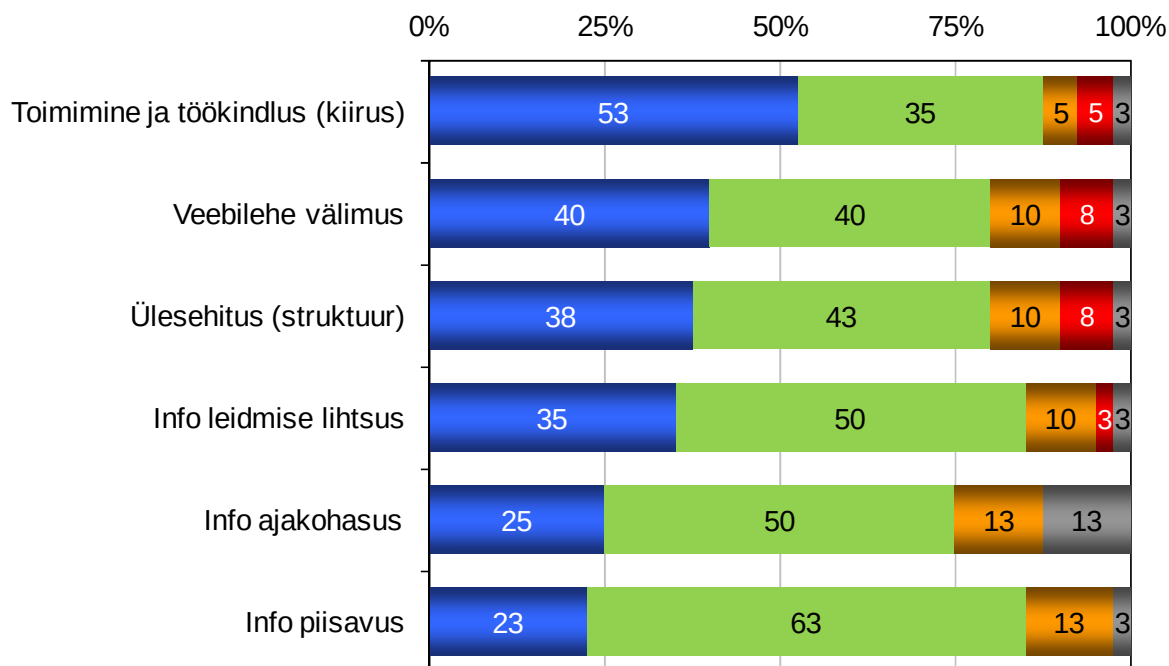
Venekeelse veebilehe puhul olid vastajad, kes külastasid veebilehte harvemini kui kord kuus, üldjuhul veebilehe erinevate omadustega vähem rahul kui vastajad, kes külastasid veebilehte kord kuus või sagedamini.

Joonis 20. Rahulolu venekeelse veebilehe omadustega (% , n=venekeelse veebilehe vastajad)

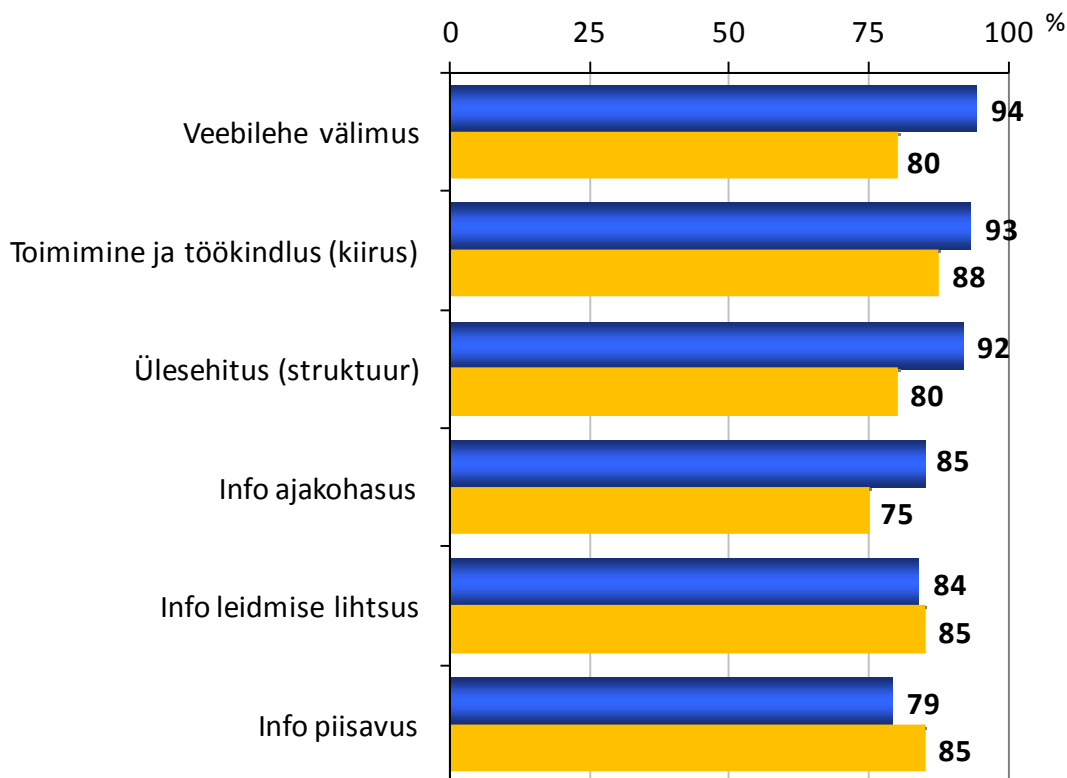


Joonis 21. Rahulolu ingliskeelse veebilehe omadustega (% , n=ingliskeelse veebilehe vastajad)

■ Täiesti rahul ■ Pigem rahul ■ Pigem ei ole rahul ■ Pole üldse rahul ■ Ei oska öelda / pole kasutanud

**Joonis 22. Rahulolu veebilehe omadustega** (hinnangu „täiesti rahul“ või „pigem rahul“ andnud vastajate %, n=kõik vastajad)

■ Venekeelne veebileht, n=483 ■ Inglisekeelne veebileht, n=40

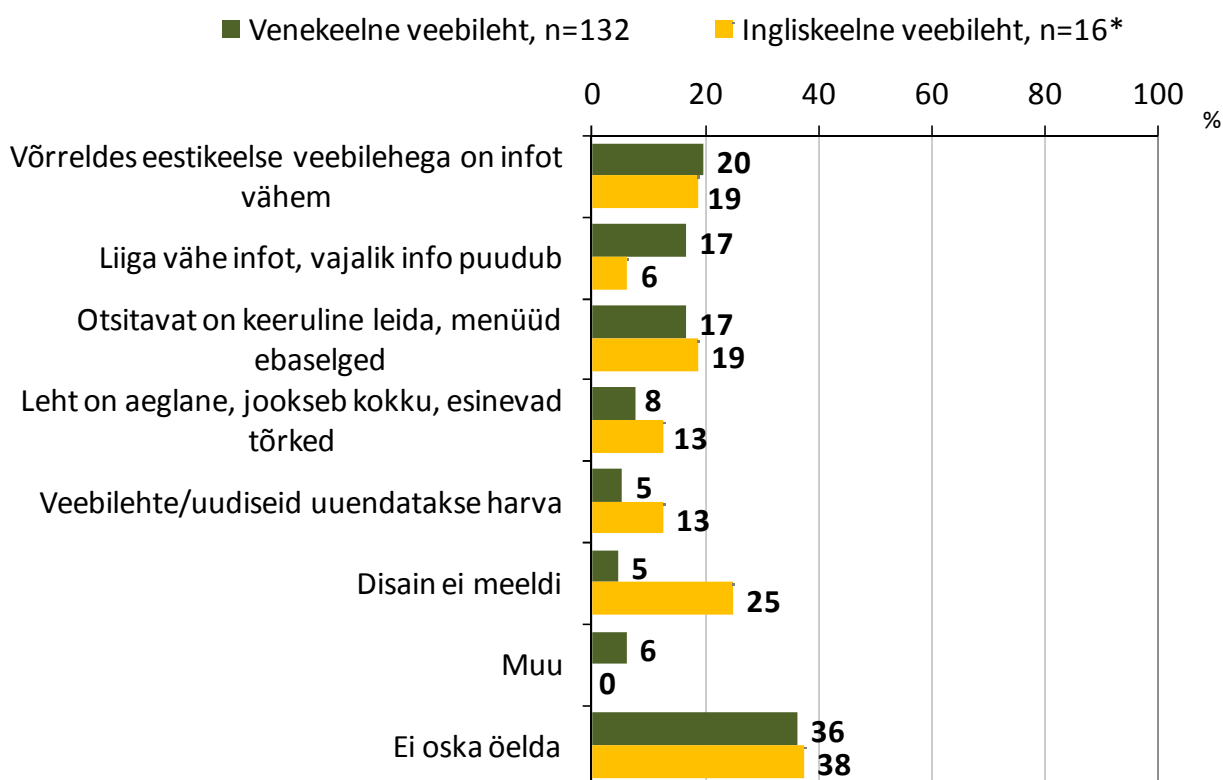


Vastajail, kes olid mõne omadusega rahulolematud (hinnangud „pigem ei ole rahul” või „pole üldse rahul”), paluti vabas vormis täpsustada, millega rahulolematud ollakse.

Venekeelse veebilehe kohta andis siinkohal vastuse 132 vastajat, ingliskeelse veebilehe kohta aga vaid 16 vastajat, seega ei saa siinkohal ingliskeelse veebilehe kasutajate arvamuste kohta usaldusväärseid järeldusi teha. Üldjoontes olid probleemid, mida vene- ning ingliskeelse veebilehe kasutajad esile tõid, sarnased. Venekeelsed vastajad tõid kõige sagedamini rahulolematuse allikana esile **info vähesust**: 20% tõi esile, et teatud info on olemas küll Tallinna eestikeelsel veebilehel, kuid puudub venekeelsel veebilehel; 17% aga kurtis info vähesuse/puudumise kohta üldiselt (Joonis 23). **Teabe leidmise keerukust** (menüüd ebaselged, otsing segane) nimetas rahulolematuse põhjusena 17% venekeelsetest vastajatest. Harvemini toodi rahulolematust tekitava omadusena esile veebilehe toimimise aeglust/törkeid (8% venekeelsetest vastajatest), et veebilehte/uudiseid uuendatakse harva (5%), et disain ei meeldi (5%) või muid põhjuseid (6%).

Konkreetselt rahulolematuse allikat ei nimetanud 36% vene- ning 38% ingliskeelsetest vastajatest.

Joonis 23. Millega te vene/ingliskeelse Tallinna veebilehe puhul rahul ei ole? (% , n=vastajad, kes andsid veebilehe mõnele omadusele hinde „pigem ei ole rahul” või „pole üldse rahul”)



5 Ettepanekud Tallinna veebilehe täiustamiseks

Lõpetuseks paluti vastajail vabas vormis esitada ettepanekuid, kuidas võiks Tallinna veebilehte muuta veelgi paremaks.

5.1 Ettepanekud venekeelse veebilehe kohta

Rohkem erinevaid teemasid, rohkem infot, sarnasemaks eestikeelsele veebilehele.

Ametlikud teadaanded tuleks samuti vene keelde tõlkida.

Anda uuenduste kohta näidetega selgitusi.

Detailplaneeringute otsused vene keelde.

Et ei erineks eesti versioonist.

Ilves uus aasta 2015.

Infot on vaja.

Jah, tahaksin eestikeelse lehe täielikku tõlget ja rohkem infot linna ja teenuste kohta.

Kogu eestikeelne info ja teemad tõlkida vene keelde.

Kultuuriürituste info vene keeles ei ühti eestikeelsega. Vene keeles on alati vähem!!!

Kõik on hästi, kuid võiks lisada meelelahutus- ja lasteüritusi, uusaastapidusid.

Kõik teemad on eesti keeles, tõlkige ka vene keelde, oleks parem. Mina oskan ka eesti keeles lugeda, aga paljud ei oska. Aga üldiselt päris hea leht.

Linnas toimub palju üritusi, mis on täiesti tasuta, ent mille kohta on väga vähe infot.

Linnas toimub palju üritusi, mis on täiesti tasuta, ent mille kohta on väga vähe infot. Sellist teavet tahaksin saada teie lehelt.

Lisada infot maksude kohta.

Ma soovitan lisada infot rohkemate sündmuste ja ürituste kohta Tallinnas.

Mudilaste ringid.

Oleks väga hea, kui sotsiaalsüsteemi puudutavad seadused oleksid esitatud täies mahus.

Rohkem infot (x2).

Rohkem infot kultuuriüritustest linnas.

Rohkem infot nagu eesti keeles: mis linnas toimub.

Rohkem infot tasuta aktuaalsetest üritustest, mis linnas toimuvad.

Rohkem infot vene keeles.

Rohkem kirjutada seadustest.

Rohkem kultuurisündmuste valgustamist vene keeles: kuhu minna, haridus, eneseharimine, kunst, muusika jms.

Rohkem uudiseid.

Rohkem vene keeles, sest venekeelsetel inimestel on ka õigus kogu infot saada.

Rohkem venekeelset infot üritustest, eriti lastele mõeldutest. Õigus- ja sotsiaaldokumendid ja materjalid toetuste kohta peaksid olema ka vene keeles. Praegu on sageli ainult esimene lehekülg.

Sooviksin, et vene keeles oleks olemas kõik see, mis eesti keeles. Ja muidugi, et te töötaksite oma serveritega, et leht rutem avaneks.

Soovitan tähelepanelikult jälgida, et andmed oleksid täpsed ja täies mahus.

Tahaks kõike seda nähe vene keeles, mis on eestikeelsel lehel, lisaks venekeelsed blanketed.

Tahaks rohkem infot vene keeles.

Tahaks, et info eesti keeles oleks sama, mis vene keeles. Nüüd on viide, aga kui avad, siis tuleb eestikeelne tekst.

Tahaksin rohkem teada saada linna ja linnaosade arenguplaanidest, sotsiaalprogrammidest ja võimalusest neis osaleda.

Te aitaksite venekeelset elanikkonda väga, kui tõlgiksite ise taotluste ja avalduste vormid.

Teenus "Kuhu minna" ei ole täielikult vene keelde tõlgitud, info puudulik.

Turistina oleksin rõõmus, kui leiaksin Teie lehelt Tallinna ekskursioonide kirjeldusi.

Tõlkida.

Täpsemat infot taotluste kohta. Ankeedid vene keelde.

Töö täiskasvanutele.

Uudistes rohkem eelolevatest sündmustest linnas.

Uudistes öeldi, et eurokomissar Jana Toomil on oma esindus Roosikrantsi tänaval. Püüdsin leida rohkem selle kohta infot www.tallinn.ee lehelt, kuid kahjuks ei leidnud. Samas tahaksin enne Roosikrantsi minekut lugeda selle kohta rohkem.

Vahel ei ole kogu info õigeaegselt vene keelde tõlgitud. Eesti versioonis on uudiseid rohkem.

Vene keeles on huvitavat infot keerulisem leida, eriti mis puudutab sotsiaalprogramme ja õigusakte.

Venekeelsed linnauudised erinevad eestikeelsetest, miks?

Õigusaktid peaksid olema vene keeles.

Õigusinfot rohkem vene keeles.

Muuta veebilehe disaini, rohkem pilte vms

Avalehele panna täpne kellaaeg. Taustapilt linnasiluetaiga teha kogu lehe suuruseks, praegu tekitab pinget. Valgete akendega graafika keset lehte on täiesti sobimatu.

Iseteenindus tuleks panna lehe ülaossa ja eristada rasvase kirjaga. Nii oleks tunduvalt mugavam ja ei tuleks seda otsida igalt poolt.

Kujundus peaks olema erksam.

Leht peab elama. Sageli kasutatav ja huvitavam info peaks paiknema esilehel.

Lõpuks ometi võiks kõik leheküljed lahendada ühtselt avalehe disainiga.

Natuke kohendada kujundust, värskendada stiili. Üldiselt on sait väga informatiivne.

Rohkem fotosid, graafikuid, videosid.

Rohkem näitlikku materjali: projekte, fotosid, graafikuid, võrdlustabeleid.

Teha lehe välimus loogilisemaks ja šrift suuremaks.

Teha värvilisemaks.

Tehke värvilisemaks!

Veebilehte sagedamini uuendada

Et info oleks värskem, mitte kroonides (näiteks <http://www.tallinn.ee/Posobie-po-rozhdeniju>).

Ilmateade küll alati ei ole õige, aga muidu meeldib.

Infot uuendada peale otsuste vastuvõtmist.

Jooksvaid sõnumeid rohkem.

Sagedamini uuendada.

Soovitan avalehele panna järgmise päeva ilmateade ja ka tööpakkumised.

Venekeelne info peaks võimalusel olema värskem, aktuaalsem.

Muuta kasutaja jaoks mugavamaks

Mobiiliversioon mugavamaks.

Paigutada info turistidele ja kohalikele elanikele eraldi rubriikidesse. Parandada vead.

Parandada lehe kasutajasõbralikkust, teha välimus tänapäevasemaks.

Tahaksin, et viited lähematele üritustele hüppaksid esile.

Teha veebilehele peatükid teenustest e-residentidele.

Tähelepanelikumalt peaks suhtuma ortograafiasse, kuna sõnade kirjutamisel satub ette nii kirjavigu kui muid vigu. Peale selle sooviks, et google´is, kui kirjutad sõna natuke valesti, tuleks ette kiri: "Võibolla mõtlesite ...", mis hõlbustaks otsimist. Teie venekeelsel lehel peab tänava nime kirjutama eesti keeles ja kui siis ühe tähe kirjutad valesti, siis vastust ei tule. Eesti keel on siiski võõrkeel ja seda võib rääkida, aga grammatika võib siiski longata.

Võibolla võiks info otsimine olla lihtsam, vähem klõpsimisi. Aga üldiselt on hästi.

Muud ettepanekud:

Halb tõlge.

Tallinnas elab väga palju eakaid üksikuid inimesi. Nad vajavad infot, kuidas saada sotsiaalabi, vaja on telefoninumbreid info leidmiseks. Oleks soovitatav luua vanadele selline lehekülg, siis saaksime ka meie nende kõrval aidata neid sellise info leidmisel.

Ükskõik mis lehel töötamisel peab keele muutmisel jääma samale lehele.

Raske on kohe öelda, aga üht-teist oleks vaja kohendada küll.

Rahul:

5+

Aitäh. (x2)

Ei ole pretensioone, aitäh!

Head uut aastat! Tänan!

Kõik on hästi. (x8)

Kõik rahuldab, edu teile!

Leht on tehtud väga targalt, lihtsalt ja mugavalt. Ei oskagi midagi lisada.

Lihtsalt...ärge andke alla ja liikuge edasi.

Ma ei ole veel põhjalikult lehega tutvunud. Plussidest: leidsin palju kasulikku infot, mida alguses ei otsinudki.

Minu arvates on kõik hästi.

Nüüdseks on venekeelset infot tekkinud korralikult juurde. See teeb rõõmu.

Olen esimest korda Tallinnas, mind huvitab kõik, mis turistile vaja -kuidas, kus, mis, mis vormis...

Olen kõigega rahul.

Rahuldab täiesti.

Soovin lehe parandamisel edu, kuigi mina isiklikult olen päris rahul. Head uut aastat! jne.

Suurepärane leht.

Tallinna veebileht paraneb niigi kogu aeg.

Tere! Mind vist rahuldab kõik.

Täna on pühapäev, mul on vaba päev. Tänan.

Tänan Tallinna venekeelse veebilehe eest!

Tänan veebilehe eest. Tahaksin rohkem pildimaterjali Eesti kohta. Soovin kõigile edu ja õitsengut!

Väga hea veebileht.

Väga lihtne ja arusaadav leht...Leidsin kõik, mida vajasin (hotellid, vaatamisväärsused jne.). Vaadates lehte tundus, nagu kõnniksin linna mööda. Aitäh! Ma küll ei tea, mida võiks veel muuta.

5.2 Ettepanekud ingliskeelse veebilehe kohta

(Juba kirjutasin) + tehke veebileht lihtsalt kiiremaks!

Edastada kasulikke uudiseid tudengite või külastajate jaoks.

Eemaldage vilkuvad reklaamid, muutke värvid/fondid loetavaks, eemaldage suurem osa värvidest .

Inglise- ja eestikeelne veebileht peaksid olema sisult sarnased.

Lihtsalt tänan teid teabe eest Eesti seaduste kohta.

Ma soovitaksin muuta HTML5-l põhinevat veebilehe stiili "responsive design" vastu (lubab veebilehte jooksutada nutiseadmetes või sülearvutites). Ma lisaksin samuti rohkem pilte, et väliskülastajad saaksid aimu Tallinna ja Eesti ilust.

Mind huvitas eriti "sündmuste" (events) osa. Asukoha ning sündmuse tüübi järgi filtreerimine oli kasulik, oleks tervitatav kasutada rohkem alajaotusi. Näiteks, kui soovida otsida ainult rokkmuusika või jazzmuusika kontserte.

Muutke see sarnasemaks eestikeelse veebilehe versiooniga (et sama aktuaalne teave oleks kättesaadav). Inglise versioon on liiga üldine, see võib olla kasulik esmakordsele külastajale, kuid on mõttetu inimese jaoks, kes on elanud Tallinnas juba mõnda aega ning otsivad täpsemat ja ajakohasemat teavet.

Pakkuge rohkem teavet äri/majanduse, investeerimisvõimaluste ja -arengute kohta Tallinnas.

Rohkem keelevalikuid kui ainult inglise, vene ja eesti?

See tuleb ümber kujundada koostöös professionaaliga, isegi kui sisu jääb samaks. Samuti, ingliskeelses versioonis tuleks mainida, et nutika parkimise võimalused on kasutatavad ainult kohalike teenusekasutajate jaoks -- see pole kirjeldusest selge, kuid niipalju kui ma asjast aru saan, on see nii.

Struktuur võiks olla interaktiivsem. Värske teave ning kõige sagedamini kasutatavad lingid võiksid olla kõige üleval.

Võib-olla majandusharud ning iga haru all kohalikud ettevõtted.

Värvilisemaks.

SILMAST-SILMA INTERVJUUDE TULEMUSED

1 Vastajate iseloomustus

Silmast-silma viidi läbi 40 intervjuud, sealjuures 20 venekeelse ning 20 ingliskeelse Tallinna veebilehe kohta. Venekeelse veebilehe puhul värvati vastajad veebiküsitluses osalenute seast, ingliskeelsete intervjuude puhul kasutati värbamisel nii veebiküsitlusel kogutud kontakte kui ka lumepallimeetodit.

Valimi iseloomustus on esitatud tabelis 1.

Venekeelse veebilehe valimisse sattusid eranditult vene emakeelega vastajad, samas kui ingliskeelse veebilehe valimis oli 9 vastaja emakeel inglise keel ning 11 vastaja emakeel mõni muu keel (kõik intervjuud viidi siiski läbi inglise keeles). Valdava osa nii vene- kui ka ingliskeelsete intervjuude valimist moodustasid palgatöötajad.

Tabel 1. Silmast-silma intervjuude valimi profiil (N)

		Venekeelsed	Ingliskeelsed	Kokku
Sugu	Mees	8	15	23
	Naine	12	5	17
Vanus	kuni 29	3	7	10
	30-39	6	6	12
	40-49	6	4	10
	50-59	3	2	5
	60 ja eakam	2	1	3
Emakeel	Vene	20	0	20
	Inglise	0	9	9
	Muu	0	11	11
Elukoht	Tallinn	20	18	38
	Harjumaa	0	2	2
Põhitegevusala	Ettevõtja	1	3	4
	Palgatöötaja	14	15	29
	Õpilane/ üliõpilane	1	1	2
	Pensionär	1	1	2
	Töötu	1	0	1
	Kodune	2	0	2

Kõik intervjuueeritavad elasid Eestis. Venekeelsetest vastajatest 17 oli elanud Eestis kogu elu, 2 vastajat üle kahe aasta ning üks vastaja 1-2 aastat. Ingliskeelsete vastajate puhul oli tegu Eestisse sisse rännanud inimestega, sealjuures 15 vastajat oli elanud Eestis üle kahe aasta, 2

vastajat 1-2 aastat ning 3 vastajat vähem kui aasta. Seega kuulusid nii vene- kui ingliskeelsete intervjuude valimisse valdavalt Eestis pikaajaliselt elanud inimesed.

Tallina registreeritud elanikke oli venekeelsete vastajate seas 19 ning ingliskeelsete vastajate seas 18. Venekeelsetest vastajatest 11 oli olnud registreeritud pealinlane kogu oma elu, 7 vastajat enam kui 2 aastat ning 1 vastaja 1-2 aastat. Inglisekeelsetest vastajatest, kelle näol oli tegu Eestisse sisserännanutega, oli 12 olnud Tallinna registreeritud elanik enam kui kaks aastat, 3 vastajat 1-2 aastat ning 3 vastajat alla ühe aasta.

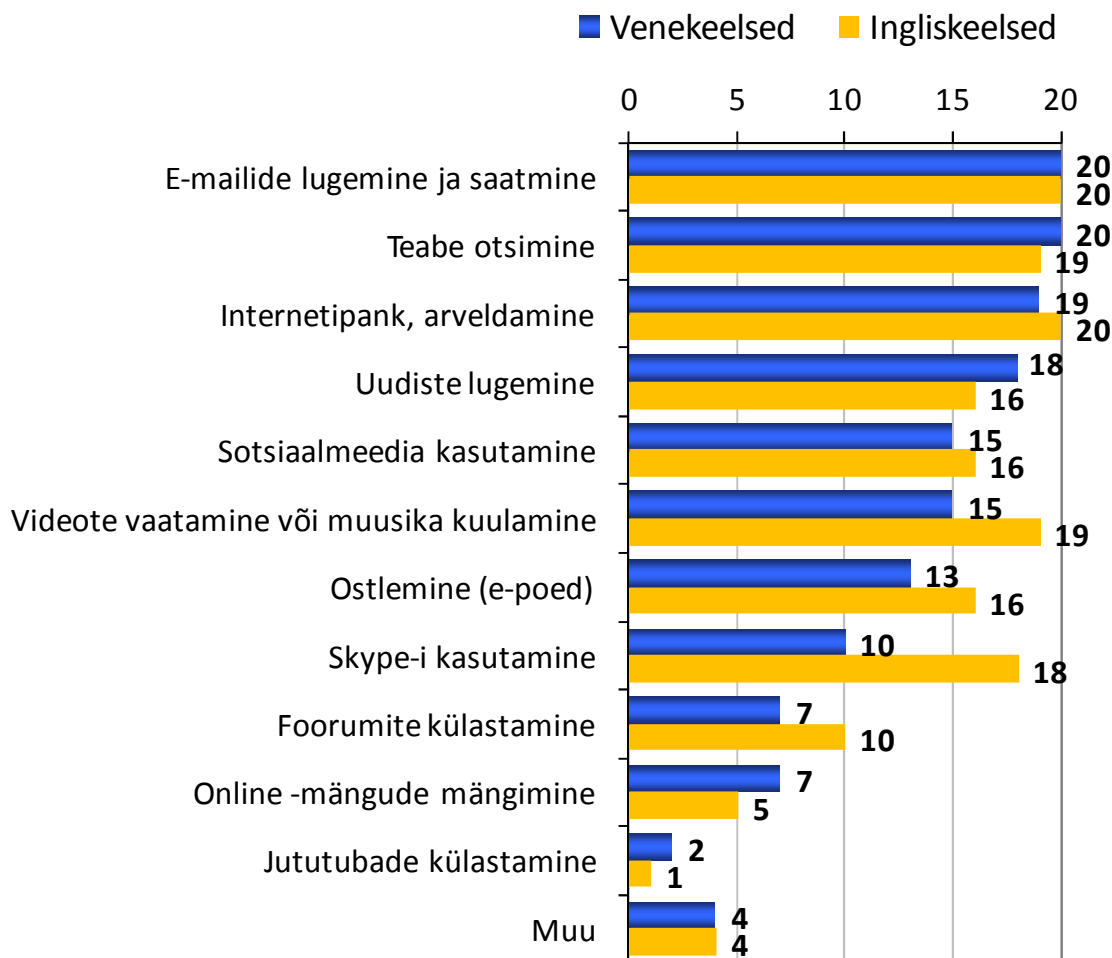
2 Internetikasutamine

Kõigi silmast-silma intervjuudes osalejate näol oli tegu **igapäevaste internetikasutajatega**, kellest valdav osa kasutas internetti mitu korda päevas. Ligi pooled (11) venekeelsetest vastajatest ning $\frac{3}{4}$ ingliskeelsetest vastajatest kasutasid internetti nii isiklikel eesmärkidel kui ka tööga seotud eesmärkidel; ainult/peamiselt isiklikel eesmärkidel tegi seda 9 vene- ning 4 ingliskeelset vastajat; peamiselt tööga seotud eesmärkidel 2 ingliskeelset vastajat.

Kõik vastajad kasutasid internetti e-mailide lugemiseks ja saatmiseks, enam- vähem kõik ka teabe otsimiseks ning internetipangas arveldamiseks (Joonis 24). Vähemalt $\frac{3}{4}$ nii eesti- kui ka venekeelsetest vastajatest oli internetti kasutanud ka uudiste lugemiseks, sotsiaalmeedia kasutamiseks, videote vaatamiseks/muusika kuulamiseks. Inglisekeelsed vastajad mainisid sageli ka Skype'i kasutamist – tegevus, mis venekeelsete vastajate seas oli vähem levinud.

Seega kasutasid valimisse sattunud inimesed internetti nii infovahetuse kui ka uudistega tutvumise eesmärgil. Meelelahutusliku suunitlusega tegevustest on esikohal sotsiaalmeedia kasutamine, samas kui foorumite/jututubade külastamine ning online-mängude mängimine on vähemlevinud.

Kokkuvõtlikult võib öelda, et intervjueeritavate näol oli tegu inimestega, kes kasutasid internetti sageli, ning valdav osa ka isiklikuks otstarbeks. Asjaolu, et internetti kasutati mitmetel erinevatel eesmärkidel, annab tunnistust sellest, et tegu oli kogenud internetikasutajatega, kes on harjunud internetti kasutama nii teabe otsimiseks, tööalaselt kui ka meelelahutuslikel eesmärkidel.

Joonis 24. Milleks Te internetti kasutate? (N)**3 Tallinna veebilehe kasutamine****3.1 Tallinna veebilehe kasutamise sagedus**

Kuna venekeelses intervjuudes osalejad värvati veebiküsitlusele vastanute seast, oli neil kõigil olemas varasem kogemus Tallinna veebilehe kasutamisel. Kuigi ingliskeelsete vastajate puhul ei seatud varasema kasutuskogemusega inimeste leidmist otseselt eesmärgiks, oli enamik (17) valimisse sattunud vastajatest siiski Tallinna veebilehe varem külastanud.

20-st venekeelsest vastajast 11 kasutas Tallinna veebilehte vähemalt kord nädalas, 8 vähemalt kord kuus ning 1 vähemalt kord kvartalis (Tabel 2). Ingliskeelsetest vastajatest kasutas 2 veebilehte iganädalaselt, 1 vastaja vähemalt kord kuus, 12 vastajat kord kvartalis või harvemini ning 2 vastajat olid veebilehte külastanud vaid ühel korral.

Seega oli venekeelsete intervjuueritavate puhul tegu veebilehe kogenud kasutajatega, ingliskeelsete intervjuude puhul aga harvade kasutajatega, kelle kokkupuude Tallinna veebilehega oli väiksem.

Tabel 2. Tallinna veebilehe külastamise sagedus (N)

	Venekeelsed	Ingliskeelsed	Kokku
Vähemalt kord nädalas	11	2	13
Vähemalt kord kuus	8	1	9
Vähemalt kord kvartalis (3 kuu jooksul)	1	5	6
Vähemalt kord poolaastas	0	4	4
Harvemini	0	3	3
Olen seda veebilehte külastanud ainult ühel korral	0	2	2
Pole Tallinna veebilehte külastanud	0	3	3
Kokku:	20	20	40

3.2 Tallinna veebilehe erikeelsete versioonide kasutamine

Nii vene- kui ingliskeelsete vastajate seas leidus veebilehe eestikeelse versiooni kasutajaid (20-st venekeelsest vastajast 4, 17-st ingliskeelsest vastajast 7), sealjuures kaks vene- ning üks ingliskeelne vastaja ütlesid, et kasutavadki peamiselt eestikeelset veebilehte.

Veebilehe eestikeelse versiooni kasutamise põhjusena toodi välja seda, et **eestikeelsel lehel on rohkem informatsiooni (rohkem teemasid, põhjalikum teave, rohkem näidisvorme)** ning lingid toimivad paremini.

"Vene keeles ei ole piisavalt infot ja näidisvorme. Kasutan eesti keeles, sest vene keeles on lehel pigem informatiivne (pinnapealne) karakter. Vajutades venekeelses versioonis lingile, avaneb tühi leht." (Venekeelne, kasutab peamiselt eestikeelset lehte)

"Eestikeelsel lehel on rohkem informatsiooni. Rohkem kasutan eestikeelset lehte, ingliskeelsel lehel on alati puudujääke." (Ingliskeelne, kasutab peamiselt eestikeelset veebilehte)

*"Tavaliselt on eestikeelses versioonis rohkem infot. Ingliskeelses navigatsioonis puudub *Eluase / kinnisvara* -seksioon (nt. kui välismaalane sooviks kodu v ärruumi üürida)." (Ingliskeelne, kasutab peamiselt peamiselt ingliskeelset veebilehte)*

Eestikeelset lehte kasutati ka sel põhjusel, et **see on vaikimisi (default) valik**:

"Probleeme ei teki ei eesti ega ka vene keeles. Kuna vaikimisi on määratud eesti keel, siis kasutan rohkem otsingut eesti keeles." (Venekeelne, kasutab peamiselt eestikeelset lehte)

"Kuna räägin ka päris hästi eesti keelt ja see on veebilehe vaikimisi (default) keel." (Ingliskeelne, kasutab peamiselt peamiselt ingliskeelset veebilehte)

Ingliskeelsed vastajad nimetasid eestikeelse veebilehe kasutamise põhjustena ka **soovi harjutada eesti keelt või leida mõistetele eestikeelseid vasteid**:

"Keelelistel põhjustel – leida ingliskeelsetele terminitele eestikeelseid vasteid." (Ingliskeelne, kasutab peamiselt peamiselt ingliskeelset veebilehte)

"Eesti keele harjutamiseks." (Inglisekeelne, kasutab peamiselt ingliskeelset veebilehte)

Suurem osa **venekeelsest vastajastest**, kes kasutasid ka eestikeelset veebilehte (3 vastajat neljast) arvasid, et **Tallinna veebilehe eesti- ja venekeelsed versioonid on sisu poolest erinevad, põhjendades seda sellega, et eestikeelne versioon on sisukam** (seal on rohkem infot). Ülejäänud venekeelne vastaja ei osanud vene- ning eestikeelse veebilehe sisu hinnata, öeldes, et pole neid võrreldnud.

Ingliskeelestest vastajatest, kes kasutasid ka eestikeelset veebilehte (kokku 7 vastajat) **arvas 3, et veebilehe eesti- ning ingliskeelsed versioonid on sisu poolest sarnased** (üks vastajatest põhjendas seda sellega, et kasutab veebilehte harva ning pole erinevusi märganud). **3 ingliskeelset vastajat pidas neid veebilehti sisult erinevaks, hinnates struktuuri ning sisu poolest paremaks eestikeelset veebilehte.** Probleemina toodi välja ka seda, et lingid ingliskeelsel lehel suunavad kasutaja eestikeelsele lehele.

"Olulisemad lingid pealehel on eesti ja inglise keeles erinevad. Tihti avanevad ingliskeelsel lehel olevad lingid eestikeelsetele lehtedele."

"Mõnevõrra erinevad teemad, vähem informatsiooni. Inglisekeelne veebileht paistab rohkem olevat mõeldud turistidele." (Vastaja pole Tallinna veebilehte kasutanud juba umbes aasta).

"Lehekülje paigutus on kahel lehel erinev; eestikeelses versioonis rohkem linnaudiseid; nt. administratiivjaotus (ingliseelsel lehel) ei ole nii ilmne ja selge ega kergesti leitav."

Võrreldes Tallinna veebilehe eesti- ning võõrkeelse versiooni kasutajasõbralikkust, arvas **4-st venekeelsest vastajast 3, et veebilehe eestikeelne versioon on mugavam kasutada ning info on sellelt lihtsamini leitav. Seitsmest ingliskeelsest vastajast oli sama meelt 3 vastajat**, samas kui 2 vastajat pidas ingliskeelset versiooni kasutajasõbralikumaks.

Veebilehe eestikeelsel versioonil ning võõrkeelsetel versioonidel ei näinud kasutajasõbralikkuse osas vahet üks kolmest venekeelsest vastajast ning kaks seitsmest ingliskeelsest vastajast.

Seda, et Tallinna veebilehe eesti- ning võõrkeelsed versioonid on erinevad ning eestikeelne versioon on kasutajasõbralikum, kaldusid arvama pigem veebilehe sagedased kasutajad; samas kui veebilehti pidasid nii sisu kui ka kasutajasõbralikkuse osas sarnaseks pigem veebilehe harvad kasutajad.

3.3 Tallinna veebilehe kasutamise eesmärgid

Venekeelsed vastajad nimetasid Tallinna veebilehe kasutamise eesmärgidena spontaanselt kõige sagedamini:

Transpordi/ühistranspordi (sõiduplaanid) kohta teabe otsimist – 18 vastajat

Ürituste, kultuurisündmuste kohta teabe otsimist – 9 vastajat

Hariduse, koolituste, haridusasutuste kohta teabe otsimist – 8 vastajat

Linnakaardi kasutamist – 6 vastajat

Kontaktide (linnaametnike vms kontaktid) otsimist – 5 vastajat

Veel mainiti veebilehe kasutamise eesmärgidena:

- kohalike uudiste/ilmateate lugemist, ajalehe "Pealinn" lugemist;
- teabe otsimist KOV tegevuse ja õigusaktide kohta;
- teabe otsimist huvitegevuse/sportimisvõimaluste kohta;
- teabe otsimist tervishoiu(asutuste) kohta, arstide kontaktandmete otsimist;
- parkimisalase teabe otsimist;
- teabe otsimist toetuste (lapsetoetused) kohta;
- teabe otsimist jätmete utiliseerimise võimaluste kohta;
- veebikaamerate info;
- teabe otsimist korterühistute kohta;
- teabe otsimist avalike teenuste kohta;
- tööga seonduv infootsing (sotsiaalsed küsimused).

Sarnaselt venekeelsetele vastajatele mainisid ka **ingliskeelsed vastajad** veebilehe kasutamise eesmärgidena kõige sagedamini:

Transpordi/ühistranspordi (sõiduplaanid) kohta teabe otsimist – 10 vastajat

Ürituste, kultuurisündmuste kohta teabe otsimist – 6 vastajat.

Veel nimetati:

- linnakaardi kasutamist;
- kohalike uudiste lugemist;
- kontaktide otsimist;
- parkimisalase teabe otsimist;
- turismiinfo otsimist;
- ülikoolide kohta info otsimist;
- tervishoiu-alase info otsimist;
- teabe otsimist Tallinna elama asumise kohta, elukohavahetuse kohta;
- liiklusinfo otsimist (millised teed on suletud nt maratoni ajal);
- teabe otsimist ID-kaardi saamise kohta;
- teabe otsimist äriruumide rendi, ettevõtte registreerimise kohta;
- mõistetele eestikeelsete vastete otsimist.

Selleks, et täpsemalt selgitada, milliseid teenuseid Tallinna veebilehe vahendusel kasutatakse ning milliste teemade kohta teavet otsitakse, loetleti vastajaile erinevaid teenuseid/teemasid, ning paluti öelda, kas seda on kasutatud Tallinna veebilehe vahendusel ning kui ei, siis millistel põhjustel.

20-st venekeelsest vastajast 19 olid Tallinna veebilehe vahendusel otsinud teavet ühistranspordi kohta, 15 kasutanud linna kaarti, 14 otsinud infot vaba aja veetmise võimaluste kohta, 7 lugenud linna uudiseid ning 1 otsinud infot Eestisse/Tallinna ümberasumise kohta. Ingliskeelsete vastajate seas (kelle hulgas oli veebilehe sagedasi kasutajaid oluliselt vähem) oli Tallinna veebilehe vahendusel eelpoolmainitud teemade kohta teabe otsijaid/teenuste kasutajaid iga teema/teenuse puhul ligi kolm korda vähem, kuid teemade/teenuse järjestus kasutajate arvu alusel ei muutunud.

Ühistranspordi kohta teabe otsimise allikatena nimetasid mitmed vastajad selliseid veebilehti, kuhu kasutaja suunatakse ka Tallinna veebilehelt (vastava valdkonna menüüsid kasutades): soiduplaan.tallinn.ee, pileet.ee, tak.ee. Alternatiivina linna veebikaardile kasutatakse ka Google Search/Maps kaarte, üksikud mainisid ka aadressi www.here.com, Tallinna Turismiameti veebikaarti ning trükitud kaarte. Vaba aja veetmise võimaluste kohta otsitakse teavet ka Google vahendusel, Facebookist, Delfist, Piletilevist ning aadressidelt eventful.com, tourism.tallinn.ee. Linna uudiste kohta saadi teavet ka televisioonist, ajalehest (nt. Stolitsa) ning veebist (Delfi, Postimees, Stolitsa, ERR koduleht, Facebooki uudisvoog, bbn.ee, mail.ru, Swedpanga leht).

Põhjusteks, miks teabe otsimiseks kasutatakse muid kanaleid, kuid mitte Tallinna veebilehte, nimetati ühistransporti ning vaba aja veetmise võimalusi puudutava info puhul võrdselt sageli nii harjumust kasutada teisi kanaleid kui ka teadmatust sellest, et selline info Tallinna veebilehel olemas on. Linna kaardi puhul oli teiste kanalite kasutamise põhjuseks enamasti harjumus, linna uudiste kohta teabe otsimisel nii harjumus (eriti venekeelsete vastajate jaoks) kui ka teadmatust sellest, et Tallinna veebileht sellist info sisaldab (ingliskeelsete vastajate jaoks).

4 Hinnangud Tallinna veebilehele

4.1 Üldmulje

Venekeelsed vastajad kirjeldasid oma üldmuljet Tallinna veebilehest üldjuhul positiivsena, nimetades veebilehte **kasulikuks/vajalikuks/oluliseks** ning kiitsid veebilehe **kasutamise mugavust ning lihtsust**. Üks vastaja kiitis ka veebilehe **tänapäevasust ja aktuaalsust**.

"Leht on vajalik ja huvitav. Palju kasulikku ja olulist infot."

"Mugav kasutada, lihtne leida infot."

"Mugav, mobiilne, loogiline, vajalik, tähtis."

"Mugav, palju infot nii turistidele kui ka kohalikele elanikele."

"Mugav, vajalik info Tallinna elanikele."

"On parem kui eelmine variant, on tekkinud rohkem infot."

Negatiivne üldmulje oli jäänud vaid ühele vastajale, kes arvas, et veebilehelt info otsimine pole eriti mugav.

Ingliskeelsed vastajad olid lehe üldmulje hindamisel kriitilisemad. Positiivse poole pealt kiideti **lehe disaini ja liigendatust, kasutusmugavust ja kiirust, reklaami vähesust.**

"Disain meeldib, sest on lihtne."

"Meeldiv, näeb hea välja. Logo näeb hea välja. Kiire."

"Puhas, visuaalselt atraktiivne. Meeldib, et menüü valikutega on kõrval."

"Teemapuu (topicsite) osa meeldib, et on ära jagatud, liigendatud."

"Lihtne kasutada, "puhas", hea vaadata. Tundub organiseeritud. Informatiivne."

"Üldiselt päris hea, üsna lihtne kasutada; konkreetse otsingu puhul hea, entsüklopeediline lehekülg."

Samas oli ingliskeelsete vastajate seas arvukalt ka neid, kes polnud lehekülje **disainiga** rahul – ei meeldinud **värvivalik, kirja suurus, üldmulje tundus vanamoeline:**

"Aegunud stiiliga (old style). Linnapilt võiks ka kenam olla. Miks just oranzh? Sinisest saab aru, värvid üldiselt ok."

"Disain ei meeldi, üleval Tallinna panoraami pildi peal olev logo, otsing jms häirib. Samas on külgedel palju ruumi, mis on kasutamata."

"Näeb üsna igav välja - suurendaksin teemade mahtu. Pole eriti atraktiivne - oranzhi ja sinist värvi ei peaks omavahel kombineerima. Ma ei kasutaks üldse oranzhi. Pealkirjad on väga väikesed."

"Lehe ülaosas olev pilt on mõttetu - see ei turunda Tallinnat ja ei anna infot ega ka mingit visuaalset naudingut - ruumi raiskamine! Sündmuste kohta võiks olla seal hoopis infot."

Mõned vastajad pidasid **menüüsid/teabe otsimist liiga keeruliseks**, arvati, et otsing võiks olla laiahaardelisem.

"Ehk natuke keeruline. Kui vaadata lehte telefonist, siis ehk liiga keeruline."

"Navigeerimine on pisut keeruline ja segadusse ajav."

"Üldvaade (kirja font ja värvid) on kasutajasõbralik, kuid teemade grupeerimine (mida kust leida) on keeruline."

"Otsisõnad (keyword) võiksid paremini toimida, olla laiahaardelisemad."

Lehekülje **sisuga (teemade valik, põhjalikkus/arusaadavus ja teabe ajakohasus)** olid nii rahulolijaid kui ka rahulolematuid:

Rahul: *"Väga informatiivne, lausa detailideni välja. Linnakodanikud peaksid suutma leida vajaliku info. Samuti on väga hea, et siin on link turisti info-lehele."*

"Väga kasulik välismaalaste jaoks. Ilmselt on see suunatud inimestele väljastpoolt Tallinna."

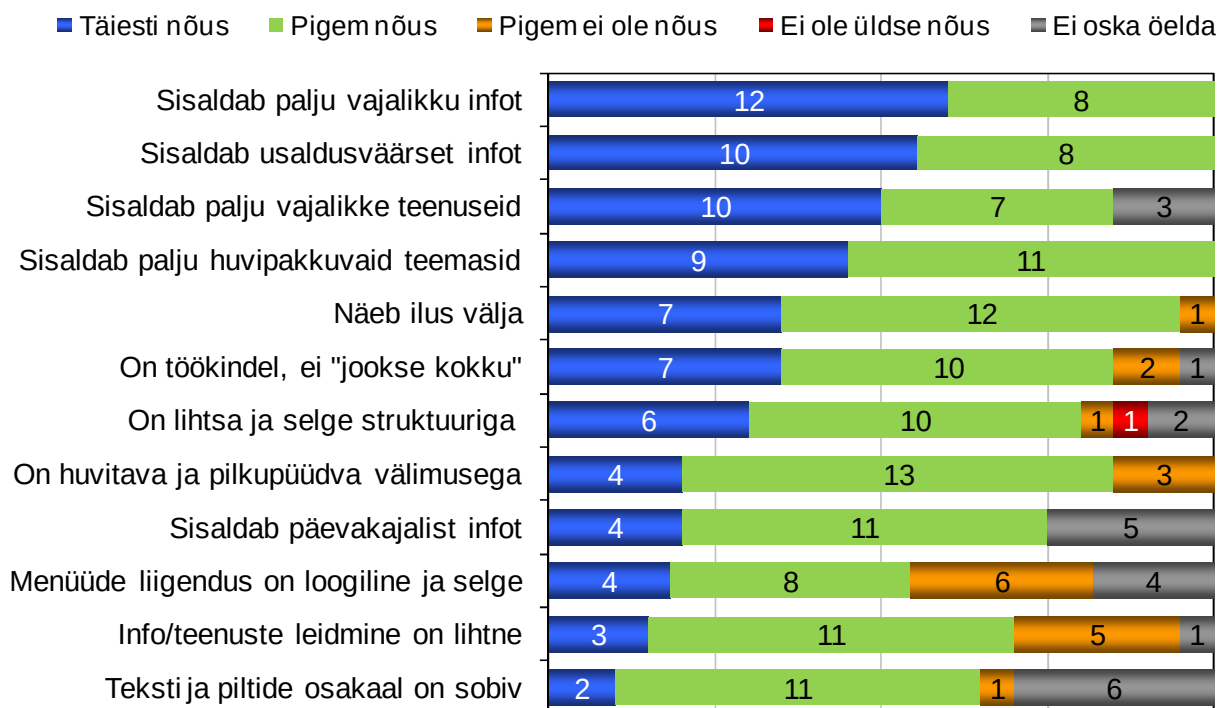
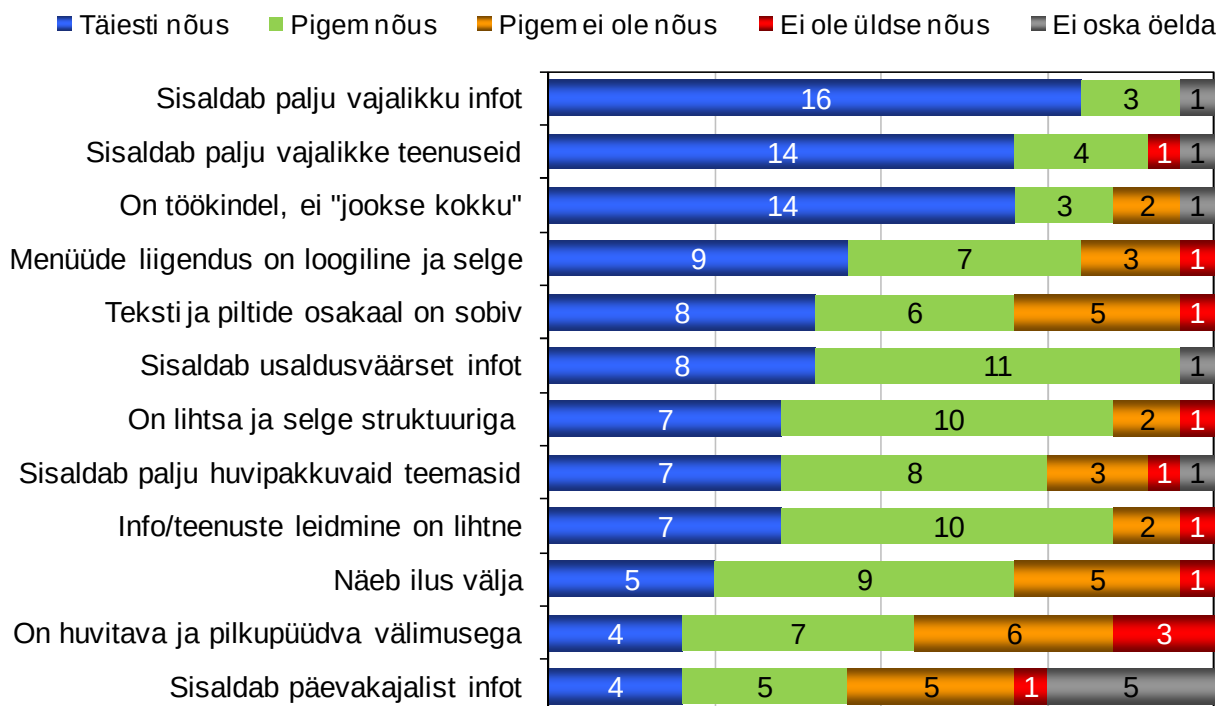
Rahulolematu: *"Info on väga üldine. Mitte eriti ajakohane. Eestikeelsel lehel tundus olevat rohkem infot. Teavet tuleks sagedamini uuendada."*

"Võiks olla rohkem selgitusi, lihtsam keel."

4.2 Hinnangud Tallinna veebilehe erinevatele aspektidele

Võrreldes venekeelsete vastajatega olid ingliskeelsed vastajad veebilehe erinevate omaduste hindamisel kriitilisemad. Nii vene- kui ingliskeelsed vastajad hindasid veebilehe puhul kõige kõrgemalt seal sisalduvate **teabe/teenuste vajalikkust ja usaldusväarsust**, venekeelsed vastajad olid eranditult nõus ka sellega, et veebilehel isalduvad teemad on huvipakkuvad (Joonis 25).

Venekeelsed vastajad väljendasid kõige sagedamini rahulolematust **menüüde liigenduse ning info/teenuste leidmise lihtsusega**, ingliskeelsed vastajad aga **lehekülje disainiga** (välimuse huvitavus ja pilkupüüdvus, ilus väljanägemine, teksti ja piltide osakaal) ning **info päevakajalisusega**.

Joonis 25. Hinnangud veebilehe omadustele (N)**Venekeelne veebileht****Ingliskeelne veebileht**

Vastajate endi kommentaarid siinkohal olid järgnevad:

Veebilehe disain, välimus, teksti ja piltide osakaal

Venekeelne veebileht:

+

Meeldiv värvigamma.

Puudub üleliigne, huvitav.

Tänapäevane.

Kõik rahuldab.

Lehe ülemine osa näeb hea välja.

Palju teemasid erinevaid ja vajalikke.

Keskmine. Kõik on arusaadav, eristatav.

-

Atraktiivsus puudub, leheküljel on range väljanägemine;

Ei leia, et see oleks eriti atraktiivne. Enamasti ainult tekstimaterjalid.

Võib rohkem olla visuaalset materjali.

Väike šrift.

Ingliskeelne veebileht:

+

On hea, et leht pole täis erinevaid pop-up reklaame.

-

Välimus on veidi petlik – suvised pildid jätavad mulje kui soojast paigast nagu Florida vms.

On küll organiseeritud, kuid on igav, liiga palju teksti. Aegunud stiil. Rohkem pilte, ikoone. Lõbusamaks, palun! Peab olema visuaalsem (rohkem pilte).

Vähe on pilte.

Oranzh värv ei meeldi.

Visuaalsest vaatepunktist on disain lihtne kuid kehv (on ju aasta 2015!). Täiesti vanamoeline (vastaja töötab ise filimiäris). Väga-väga vana veebidisain. Võiks olla rohkem pilte. Struktuur on nagunii teada, rohkem visuaali!

Mitte eriti kaasaegne. Võiks kasutada kaasaegsemat veebidisaini. Isegi värve võiks muuta. Paigutus peaks olema teistsugune, dünaamilisem. Praegu on väga staatiline. Esileht on ok, pärast liiga staatiline.

Mulle ei meeldi lehel kasutatud šriftid

Tekst on liiga väike.

Tähed on veidi väiksed. Leidsin hiljem koha, kus saab tähti suuremaks teha.

Veebilehe struktuur, menüüde paiknemine ja liigendus, info leidmise lihtsus

Venekeelne veebileht

+

Ei meeldi üldine disain, aga struktuur tundub hea ja loogiline.

Arusaadav.

Leidsin infot, mida otsisin.

Mida olen otsinud, olen ka leidnud.

Kui tekib raskusi otsingul, võib kasutada ka infotelefoni.

Lihtne on leida infot, mis puudutab transporti ja pensione. Kõik on loogiline, hõlpsasti võib leida ükskõik mis infot.

Leian alati vajaliku info. Raskusi ei ole tekkinud.

-

Info on paigutatud ebaloogiliselt.

Palju linke, info otsimisel tekib kimbatus.

Soovitav oleks lihtsustada info otsingut. Lehe algust oleks soovitatav kujundada nii, et oleks info linnavalitsuse tegevuse kohta.

Ei ole alati loogiline, kuid infot on võimalik leida. Vahel puudub info venekeelses versioonis. Vahel info otsing katkeb (puudub venekeelne versioon).

Mitte alati ei leia infot koheselt.

Mitte alati ei leia vajalikku infot.

Menüüde liigendus pole alati loogiline ja selge.

Soovituslik oleks paigutada menüü tähestikulises järjekorras.

Vahel ei leia otsitavat teavet menüüd kasutades. Ei ole alati lihtne. Vahel info lihtsalt puudub.

Vahel loogika puudub, ei leia teemat. Mitte alati ei ole kerge infot leida. Vahel ei ole venekeelset teksti otsitavas teemas.

Alati ei ole lihtne leida venekeelses versioonis.

Vahel on vaja kasutada eestikeelset versiooni

Ingliskeelne veebileht

+

On funktsionaalne, kõik töötab.

Vaadates info kogust, siis on leht üpris loogiline.

-

Keeruline oli leida konkreetset infot

Mõned menüüd viivad eksiteele. Liiga palju linke. Kust alustada? Olulised asjad on lehekülje alaosas, ei paista välja. Võiks sellele suunata! Võiks olla detailsem, rohkem struktureeritud. Menüül lingile vajutades võiks alamenüü kohe lahti tulla.

Lehekülg on infost üleküllastunud, eriti esileht. "Most popular" - sektsioon peaks olema paigutatud kõrgele üles, mitte alla viimasena. Mõnede linkide tähtsusjärjekorra peaks üle vaatama, võibolla tooma rohkem keskele.

Teenuste ja teabe all on "show more", millel pole suurt mõtet, kuna seal all on ainult 4 alateemat. Võiks "show more" asemel teemad kohe lehel näidata. Teemad pole loogilises järjekorras.

Topelt Home-link (Tallinna logo toimib teisena pealehele saamiseks) on häiriv.

Alamenüü "Business" menüü all pole loogiline.

Veebilehe sisukus (sisaldab huvipakkuvaid teemasid, vajalikku infot, vajalikke teenuseid)

Venekeelne veebileht

+

Kõik vajalik on olemas, meelitab infoga.

Palju erinevat infot, huvitav.

Sisukas leht. Infot on ükskõik mis teemadel. Võib leida kõike vajalikku.

Enamasti on kogu vajalik info.

Enamasti võib leida ükskõik mis infot.

On palju infot, mis puudutab linna.

Palju huvitavaid ja vajalikke teemasid.

Võib leida kogu vajaliku info

Korteriühistutele on olemas info.

Sisaldab piisavat hulka vajalikke teenuseid.

-

Eestikeelses variandis on infot rohkem.

Ingliskeelne veebileht

+

Väga palju infot.

Ilmselt sisaldab palju vajalikku infot.

Tundub, et päris mitmete avalduste puhul on neid võimalik esitada ka elektrooniliselt.

-

Hetkel pole kajastatud teemadest huvitatud, kunagi ehk küll.

Teenuste osas pole kasulik! Teave teenuse kohta pole teenus.

Struktuur on lihtne, kuid inglise versioonis on osa infot puudu.

Veebilehe aktuaalsus (sisaldab usaldusväärset, päevakajalist infot)

Venekeelsed vastajad veebilehe usaldusväärsuse/päevakajalisuse kohta kommentaare ei öelnud

Ingliskeelne veebileht

+

Ma loodan, et veebileht sisaldab usaldusväärset infot, see peaks nii olema

Veebilehe info on korrektne, lihtsalt õige info leidmine on raske.

-

Kasulik - jah, huvitav - ei! Pole isegi ajakohane! Hetkesündmusi ei näe küll kusagilt! Uudiste ja sündmuste osa puudub täielikult. Vaja oleks viimaseid uudiseid ja sündmusi kajastada!

Vahel pole see olnud usaldusväärne (näiteks teave Merepäevade kohta). Info on päevakajaline peaaegu alati. Vahel on seal palju teavet, mis on juba aegunud.

Eestikeelse versiooniga võrreldes sisaldab vähe päevakajalist infot.

Ingliskeelne versioon pole ajakohane.

Lehekülje all on kirjas, millal lehte on viimati uuendatud, nt aasta tagasi. See on pikk aeg ja kui see just ei ole oluline, et tihti uuendatakse, siis võiks see uuenduse info peidus olla.

Mõnedes kohtades on lehte viimati uuendatud aastal 2011, mis pole väga usaldusväärne.

Viimati uuendatud 28.05.2014

Veebilehe töökindlus

Venekeelne veebileht

+

Ei ole probleeme tekkinud.

Ei teki probleeme.

Ingliskeelne veebileht

-

Ei jookse kokku, aga keelte automaatne vahetamine on väga häiriv.

Ei jookse kokku, aga mõned alamenüüd avanevad väga aeglaselt.

5 E-teenuste kasutamine

Valimisse sattunud intervjuueeritavatest polnud keegi Tallinna veebilehel iseteenindusportaali kasutanud. Ametlikke toiminguid oli Tallinna veebilehe vahendusel sooritanud/püüdnud sooritada 1 vene- ning 3 ingliskeelset vastajat. Venekeelne vastaja polnud selle toimuksu sisu täpsustanud, kuid märkis, et tal õnnestus toiming sooritada.

Ingliskeelsed vastajad nimetasid siinkohal vastavate toimingutena auto registreerimist elukohajärgsesse linnaossa (toiming, mida tegelikult saab sooritada Maaneeameti mitte Tallinna veebilehel) ning elukoha registreerimist (2x). Ühelgi kolmest vastajast ei õnnestunud toimingut veebilehe vahendusel sooritada.

6 Ettepanekud Tallinna veebilehe arendamise osas

Venekeelne veebileht

Venekeelse veebilehe puhul sooviti, et **sisu vastaks eestikeelsele veebilehele** (kõik tekstid oleksid tõlgitud vene keelde, eesti- ja venekeelse veebilehe info oleks ühtlustatud) ning tehti **ettepanekuid teemade kohta, mida veebileht võiks täiendavalt sisaldada**. Paljud ütlesid ka seda, et ei sooviks midagi muuta – kõik sobib ning nad on veebilehega rahul.

Rohkem infot, eesti- ning venekeelse veebilehe ühtlustamine:

Infot ja teemasid on palju, kuid kõik ei ole tõlgitud vene keelde.

Lihtsustada menüü. Info ühtlustumine eesti ja vene keeles.

Erinevate toetuste konkreetsete summad. Kõik tekstid tõlkida vene keelde

Detailsemad kommentaarid teemadele (mida sisaldab endas)

Info kõrghariduse kohta (kõrgkoolide loetelu, aadressid), keeltekoolid (loetelu), tantsukoolid (laste ja täiskasvanute omad).

Linna taksofirmade telefoninumbreid.

Meditiinilised teenused.

Rohkem infot lasteringide kohta.

Rohkem infot töökohtade kohta, rohkem uudiseid, puudu on raadio, info vabaaja veetmise võimalustest

Muuta struktuuri/menüüsid

Menüü mugavam kasutamine (vahel ei ole arusaadav, kuhu peaks edasi vajutama, sest tuleb ette mitu vastust)

Soovitav on linnavalitsuse tööga seonduv tuua välja pealehele(raske otsida läbi menüü).

Disain paremaks

Parandada veebilehe väljanägemist

On rahul

Infot on piisavalt.

Kõik on olemas

Kõik sobib

On palju vajalikku infot.

Piisav hulk erinevaid teemasid ja infot.

Piisav hulk infot.

Ingliskeelne veebileht

Ingliskeelse veebilehe kohta tehtud ettepanekud on üldjoontes samad, sisulise poole pealt sooviti rohkem teavet Tallinnas toimuvate ürituste/külastamist väärivate kohtade kohta ning värsked uudised.

Rohkem aktuaalseid teemasid/uudiseid

Ei leia vajadust sageli külastada, kuid siin näib olevat vastuseid tekkida võivatele küsimustele. Äri-uudiste asemel võiks pigem olla aktuaalsete suurürituste reklaam – nt ettepanek, kuidas just täna aega veeta, mida uut linnas avastada (aga mitte turisti vaatenurgast).

Huvitavamad infot - mitte ainult a la KUMU ja vanalinna soovitusel, vaid kohalikumat juttu - et minge kalaturule Kalamajas jms autentne ning ehe info. Infot kohalikku toitu pakkuvate restoranide kohta.

Kinnisvara-teemad (nii äri- kui eluruumide üürimine).

Rohkem ajakohast ingliskeelset informatsiooni viimaste sündmuste kohta. Võib-olla kalendri vormis?

Rohkem infot ühistranspordi rohelise kaardi kohta inglise keeles - polnud infot (valideerimise/isikustamise kohta), pidi otsima kellegi abil eestikeelselt lehelt.

Rohkem sündmuste ja meelelahutuse kohta, rohkem ajakohast teavet. Rohkem infot asjade kohta, mis kohe "hakkavad".

Sportimatšide toimumise kohta infot. Spordisündmuste kohta võiks lehel infot olla.

Muuta struktuuri, täiendada otsingut

Kergemini võiks leida info näiteks asutuste nagu politsei, haiglate, tuletõrje jms kohta, et ei peaks alamenüüdest otsima hakkama.

*Midagi eesti-versioonis oleva *kuhu-minna* - stiilis, seda just kasutajasõbralikkuse poole pealt. Selline leht võiks olla eesti keelt mitte-kõnelevate tallinlaste jaoks. Praegune *Cultural highlights*-seksioon ei ole nii kasutajasõbralik.*

Otsingumootorit võiks täiendada, otsingusõnad võiksid tulemustega tihedamas seoses olla.

Parkimise kohta on keeruline täpsemat infot leida, ei leidnud ka kohta kodulehel, kus registreerida oma auto kindlasse linnaossa, et seal aastast tasu maksta parkimise eest. Läks linnavalitsusse kohapeale.

Disain paremaks, visuaalsemaks

Hoidke seda ajakohasena! Võib-olla lisada turistidele mõeldes rohkem fotosid.

Kasutada külgedel olevat ruumi maksimaalselt.

Otsingutulemused tunduvad vanad, mitte info sisalduse vaid väljanägemise poolest - teksti suurus, värvid.

On rahul

Ei osanud midagi öelda, kodulehe stiil ja ülesehitus meeldib.

Ei oska nii väheste kasutamise peale öelda, info oli kergesti leitav.

See on värv; portaal, mis suunab edasi. Üsna põhjalik.

Vastajail paluti tuua näiteid ka teiste linnade **veebilehtedest, mis võiksid olla Tallinnale eeskujuks**. Venekeelsed vastajad selliseid veebilehti nimetada ei osanud, ingliskeelsed vastajad soovitasid eeskuju võtta järgnevatest veebilehtedest:

„Mitte ühegi linna kohta, aga näiteks www.timeout.com, kus on erinevate linnade kohta huvitavaid teemasid.“

„Bonn Saksamaal - lihtsalt leitavad vormid ning vormid olid interaktiivsed.“

„Barcelona. Nende leht on seotud paberlehega ja saab ka uudiskirju oma meilile. Just sündmuste kohta.“

„Pariis, New York, London (väga hea, sest on küll ametlik, aga piisavalt visuaalne).“

„Berliin.“

7 Navigeerimisülesannete lahendamine

Selleks, et mõista, kuidas kasutajad Tallinna veebilehelt teavet otsivad ning kuivõrd lihtne või keeruline on ühe või teise valdkonna kohta info leidmine, paluti igal vastajal lahendada kolm navigeerimisülesannet: st vastajale anti küsimus, millele ta pidi Tallinna veebilehte kasutades vastuse leidma.

Tabelis 3 on toodud navigeerimisülesanded ning iga ülesande puhul ka seda lahendanud vastajate arv ning lahendamise tulemus.

Tabel 3. Navigeerimisülesanded ja nende lahendamise tulemus

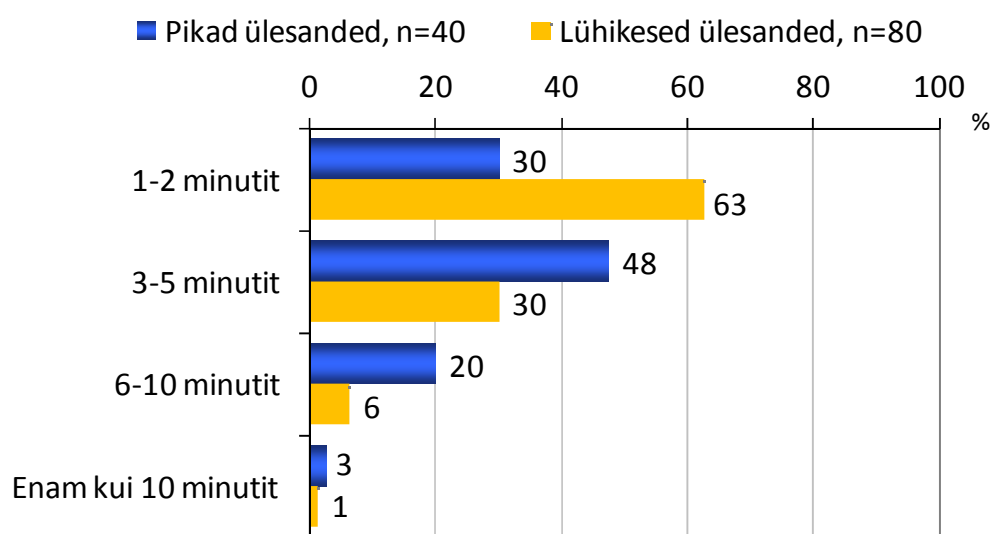
Ülesanne	Vene-keelsed	Inglis-keelsed
1. Venekeelsed: Kolisid uude korterisse ning sellega seoses soovid muuta oma aadressi rahvastikuregistris. Ingliskeelsed: Kolisid Tallinnasse ning soovid registreerida elukohta Rahvastikuregistris. Mida tuleks selleks teha? Kirjeldage vähemalt ühte võimalust.	4 vastajat 3 õiget 1 vale	4 vastajat 4 õiget
2. Soovid panna last munitsipaallasteaeda. Mida tuleks selleks teha?	4 vastajat 4 õiget	4 vastajat 4 õiget
3. Venekeelsed: Soovid taotleda pensionilisa maksmist. Mida tuleks selleks teha? Kirjeldage vähemalt ühte võimalust. Ingliskeelsed: Otsid infot, milliseid Tallinna linna poolt pakutavaid toetusi on võimalik saada ettevõtjal (nimeta toetused).	4 vastajat 4 õiget	4 vastajat 4 õiget
4. Sinu krundil/maaomandil kuivas ära puu ja see tuleb maha võtta. Soovid taotleda linnavalitsuselt luba, et puu maha võtta. Kirjeldage vähemalt ühte võimalust.	4 vastajat 2 õiget 2 vale	4 vastajat 4 õiget
5. Suurem kodumasin läheb rivist välja, tuleb uus osta ja vanast lahti saada. Otsi infot, kuidas seda võimalikult soodsalt teha - kuhu masin viia, mis tingimustel anda ära ja millised on transpordivõimalused.	4 vastajat 4 õiget	4 vastajat 3 õiget 1 vale
6. Venekeelsed: Otsid infot, milliseid toetusi on võimalik saada töötul (nimeta toetused). Ingliskeelsed: Soovid teada saada Tallinna elanike arvu.	5 vastajat 5 õiget	5 vastajat 5 õiget
7. Leia ülelinnaline telefoninumber, kust saab vajalikku infot või abi erinevate tehniliste rikete puhul kodus, näiteks küttesüsteemi avarii, ukseelukku avamine jne.	5 vastajat 5 õiget	5 vastajat 4 õiget 1 vale
8. Soovid teada, kus asub Hirvepark.	5 vastajat 5 õiget	5 vastajat 5 õiget
9. Leia info, mis kellast mis kellani on täna avatud sinu linnaosa valitsuse teenindussaal.	5 vastajat 2 õiget 3 vale	5 vastajat 5 valet
10. Soovid saada ülevaadet Tallinna üldhariduskoolide kohta veebikaardil.	5 vastajat 5 õiget	5 vastajat 5 õiget
11. Venekeelsed: Otsid infot selle kohta, millal ning kus toimub Tallinnas järgmine ettevõtlusega alustavatele inimestele suunatud koolitus. Ingliskeelsed: Soovid leida infot, kui suur on Tallinna sõiduteede sulgemise maks.	5 vastajat 2 õiget 3 vale	5 vastajat 5 õiget
12. Venekeelsed: Soovid teada saada, kus saaks Kadriorus mängida tennist. Ingliskeelsed: Soovid teada saada, kus saaks Kesklinna linnaosas mängida sulgpalli (siseruumis).	5 vastajat 4 õiget 1 vale	5 vastajat 5 õiget
13. Soovid registreerida abielu Tallinnas. Kuhu tuleb esitada avaldused (aadress) ning kui suur on teenuse riigilõiv?	5 vastajat 4 õiget 1 vale	5 vastajat 5 õiget

Viie esimese ülesande puhul oli tegu pikemat vastust nõudvate ülesannetega, kaheksa viimase puhul lühikese vastusega ülesannetega. Iga vastaja lahendas ühe pika ülesande ning kaks lühikest ülesannet.

Lühikeste ülesannete puhul võttis nende lahendamine enamasti aega 1-2 minutit (63% ülesannete puhul) (Joonis 26). 30%-l juhtudest lahendati ülesannet 3-5 minutit, 6%-l juhtudest 6-10 minutit ning 1%-l juhtudest enam kui 10 minutit.

Pikkade ülesannete lahendamiseks läks ootuspäraselt enam aega: 1-2 minutiga lahendati ülesanne 30%-l juhtudest, 3-5 minutiga 48%-l juhtudest, 6-10 minutiga 20%-l juhtudest ning enam kui 10 minutit võttis ülesande lahendamine aega 3%-l juhtudest.

Joonis 26. Ülesande lahendamise kestus (%)



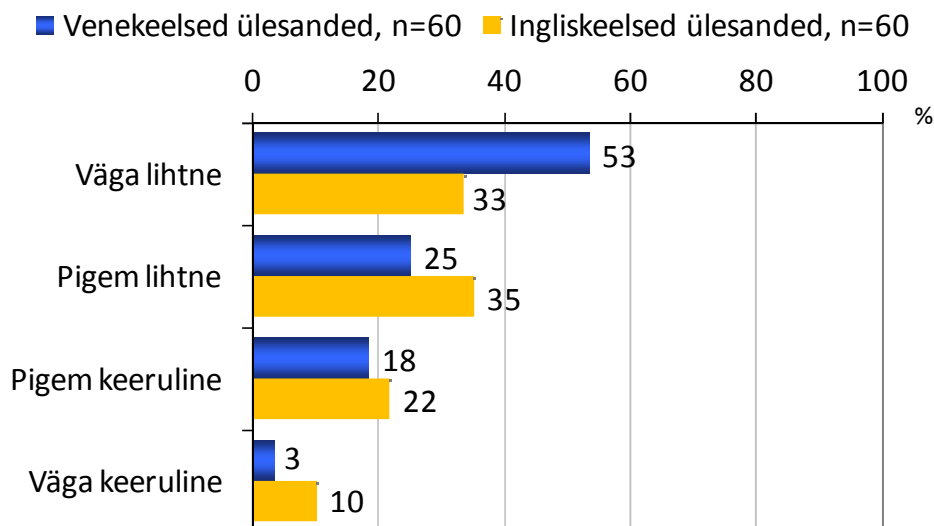
Võrreldes ingliskeelsete vastajatega olid venekeelsed vastajad ülesannete lahendamisel üldjuhul veidi kiiremad: 55%-l juhtudest lahendasid venekeelsed vastajad ülesande 1-2 minutiga, samas kui ingliskeelsed vastajad tulid sama ajaga toime 48%-l juhtudest. Kuna venekeelsete vastajate seas oli enam veebilehe sagedasi kasutajaid, võib ülesannete kiirema lahendamise põhjuseks olla suurem kasutuskogemus ning parem orienteerumine veebilehel.

7.1 Ülesannete lahendamise lihtsus

Venekeelsete ülesannete puhul tekitas kõige enam probleeme **oma piirkonna linnaosavalitsuse teenindussaali lahtiolekuaegade leidmine** ning **ettevõtlusega alustavale inimesele suunatud järgmise koolituse kohta teabe leidmine** (3 vastajat 5-st ei suutnud küsimusele vastust leida) (Tabel 3). 2 vastajat 4-st ei leidnud teavet ka selle kohta, kuidas taotleda raieluba, et võtta oma krundilt/maaomandilt maha kuivanud puu. **Ingliskeelsetele vastajatele** tekitas kõige sagedamini probleeme **oma piirkonna linnaosavalitsuse teenindussaali lahtiolekuaegade leidmine** – ükski vastaja ei suutnud ingliskeelselt veebilehelt vastavat teavet leida.

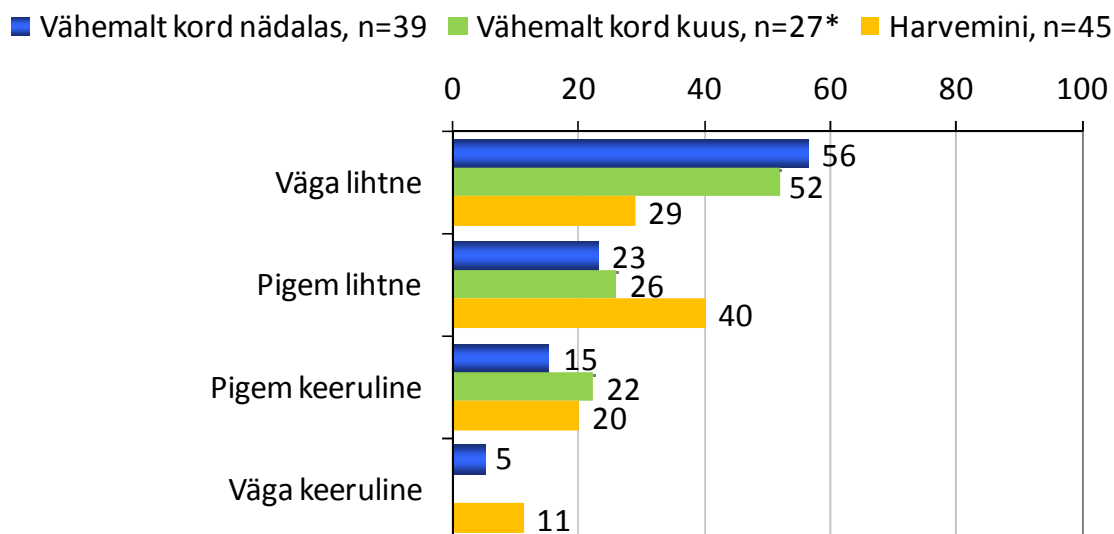
Üldjuhul hinnati navigeerimisülesannete lahendamist lihtsaks: venekeelsed vastajad hindasid ülesande lahendamist lihtsaks 78%-l juhtudest, sealjuures väga lihtsaks peeti ülesande lahendamist 53%-l juhtudest (Joonis 27). Ingliskeelsete vastajate puhul oli näitaja madalam, kuid siiski hindasid ka nemad ülesannete lahendamist sagedamini lihtsaks kui keeruliseks: lihtsaks peeti ülesannete lahendamist 68%-l juhtudest, sealjuures väga lihtsaks 33%-l juhtudest. Väga/pigem keeruliseks peeti ülesande lahendamist 22%-i venekeelsete ning 32%-i ingliskeelsete ülesannete puhul.

Joonis 27. Kuivõrd lihtne oli ülesande lahendamine (%)



Vastajad, kes kasutasid Tallinna veebilehte kord kuus või tihemini pidasid ülesande lahendamist sagedamini väga lihtsaks kui need, kes kasutasid Tallinna veebilehte harvemini kui kord kuus (Joonis 28). Hinnangute võrdluses lähtuvalt vastaja vanusest märkimisväärsed erinevusi ei ilmnenud (pole joonisel esitatud).

Joonis 28. Hinnangud ülesande lahendamise lihtsusele lähtuvalt Tallinna veebilehe külastamise sagedusest (%)



Alljärgnevas tabelis 4 on iga navigeerimisülesande kohta esitatud nende vastajate arv (N), kes pidasid selle ülesande lahendamist pigem keeruliseks või väga keeruliseks. Venekeelsed vastajad hindasid kõige sagedamini keeruliseks raieloa taotlemist, linnaosavalitsuse teenindussaalide lahtiolekuaegade leidmist ning Kadriorus tennise mängimise võimaluste kohta teabe leidmist; ingliskeelsed vastajad aga linnaosavalitsuse teenindussaalide lahtiolekuaegade leidmist ning vana kodumasinaga äraandmise võimaluste kohta teabe leidmist.

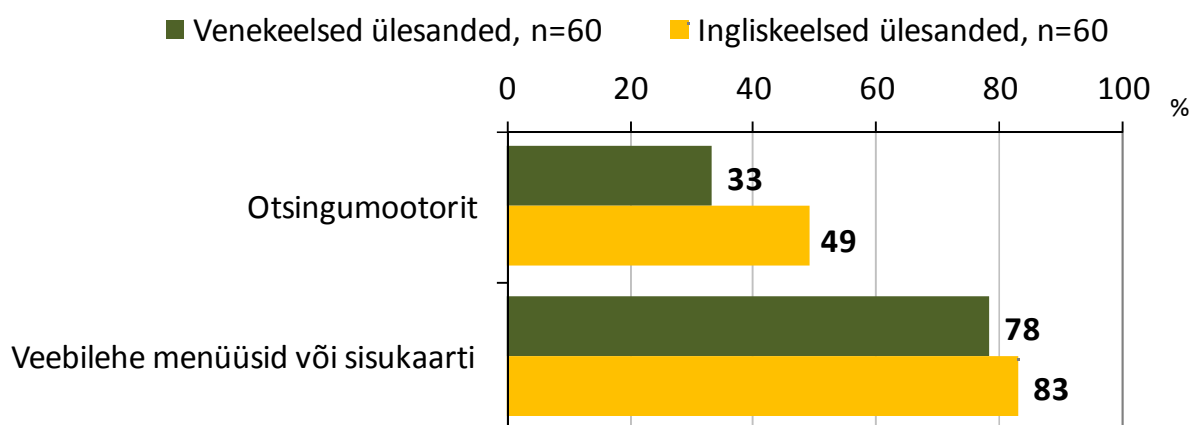
Tabel 4. Ülesande lahendamist väga/pigem keeruliseks hinnanud vastajate arv (N)

Ülesanne	Vene- keelsete vastajate arv	Inglis- keelsete vastajate arv
1. Venekeelsed: Kolisid uude korterisse ning sellega seoses soovid muuta oma aadressi rahvastikuregistris. Ingliskeelsed: Kolisid Tallinnasse ning soovid registreerida elukohta Rahvastikuregistris. Mida tuleks selleks teha? Kirjeldage vähemalt ühte võimalust.	1	0
2. Soovid panna last munitsipaallasteaeda. Mida tuleks selleks teha?	0	0
3. Venekeelsed: Soovid taotleda pensionilisa maksmist. Mida tuleks selleks teha? Kirjeldage vähemalt ühte võimalust. Ingliskeelsed: Otsid infot, milliseid Tallinna linna poolt pakutavaid toetusi on võimalik saada ettevõtjal (nimeta toetused).	1	2
4. Sinu krundil/maaomandil kuivas ära puu ja see tuleb maha võtta. Soovid taotleda linnavalitsuselt luba, et puu maha võtta. Kirjeldage vähemalt ühte võimalust.	3	2
5. Suurem kodumasin läheb rivist välja, tuleb uus osta ja vanast lahti saada. Otsi infot, kuidas seda võimalikult soodsalt teha - kuhu masin viia, mis tingimustel anda ära ja millised on transpordivõimalused.	1	3
6. Venekeelsed: Otsid infot, milliseid toetusi on võimalik saada töötul (nimeta toetused). Ingliskeelsed: Soovid teada saada Tallinna elanike arvu.	1	2
7. Leia ülelinnaline telefoninumber, kust saab vajalikku infot või abi erinevate tehniliste rikete puhul kodus, näiteks küttesüsteemi avarii, ukseelukku avamine jne.	0	2
8. Soovid teada, kus asub Hirvepark.	0	0
9. Leia info, mis kellast mis kellani on täna avatud sinu linnaosa valitsuse teenindussaal.	3	5
10. Soovid saada ülevaadet Tallinna üldhariduskoolide kohta veebikaardil.	0	0
11. Venekeelsed: Otsid infot selle kohta, millal ning kus toimub Tallinnas järgmine ettevõtlusega alustavatele inimestele suunatud koolitus. Ingliskeelsed: Soovid leida infot, kui suur on Tallinna sõiduteede sulgemise maks.	0	1
12. Venekeelsed: Soovid teada saada, kus saaks Kadriorus mängida tennist. Ingliskeelsed: Soovid teada saada, kus saaks Kesklinna linnaosas mängida sulgpalli (siseruumis).	3	2
13. Soovid registreerida abielu Tallinnas. Kuhu tuleb esitada avaldused (aadress) ning kui suur on teenuse riigilõiv?	0	0

7.2 Info otsimise viisid

Nii vene- kui ka ingliskeelsed vastajad kasutasid teabe otsimiseks **sagedamini menüüsid/sisukaarti** (venekeelsete ülesannete puhul 78%-l juhtudest, ingliskeelsete puhul 83%-l juhtudest) (Joonis 29). **Otsingumootori kasutamine oli harvem, ning seda eriti venekeelsete vastajate puhul:** otsingumootorit kasutati teabe leidmiseks 33%-i venekeelsete ülesannete ning 49%-i ingliskeelsete ülesannete puhul. **Võrreldes venekeelsete vastajatega kasutasid ingliskeelsed vastajad sagedamini ülesande lahendamisel nii otsingumootorit kui ka veebilehe menüüsid/sisukaarti**, mis viitab raskustele teabe leidmisel. Samaaegselt nii otsingumootorit kui ka menüüsid/sisukaarti kasutasid teabe otsimisel sagedamini alla 30-aastased ning veebilehe harvad külastajad.

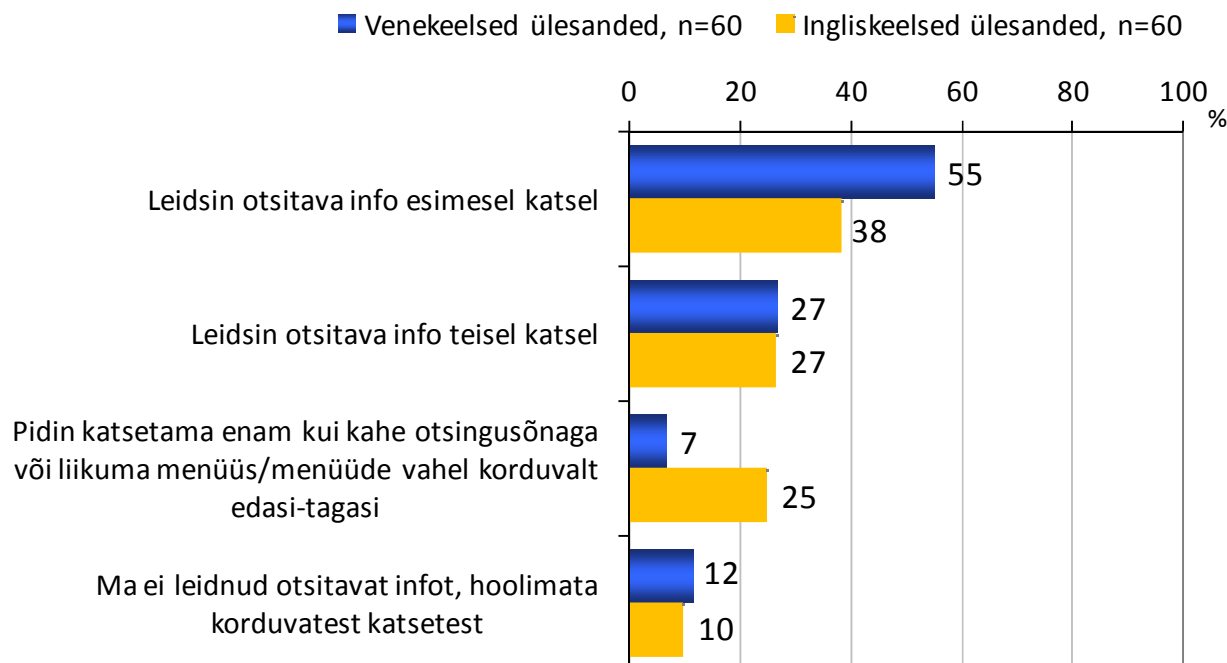
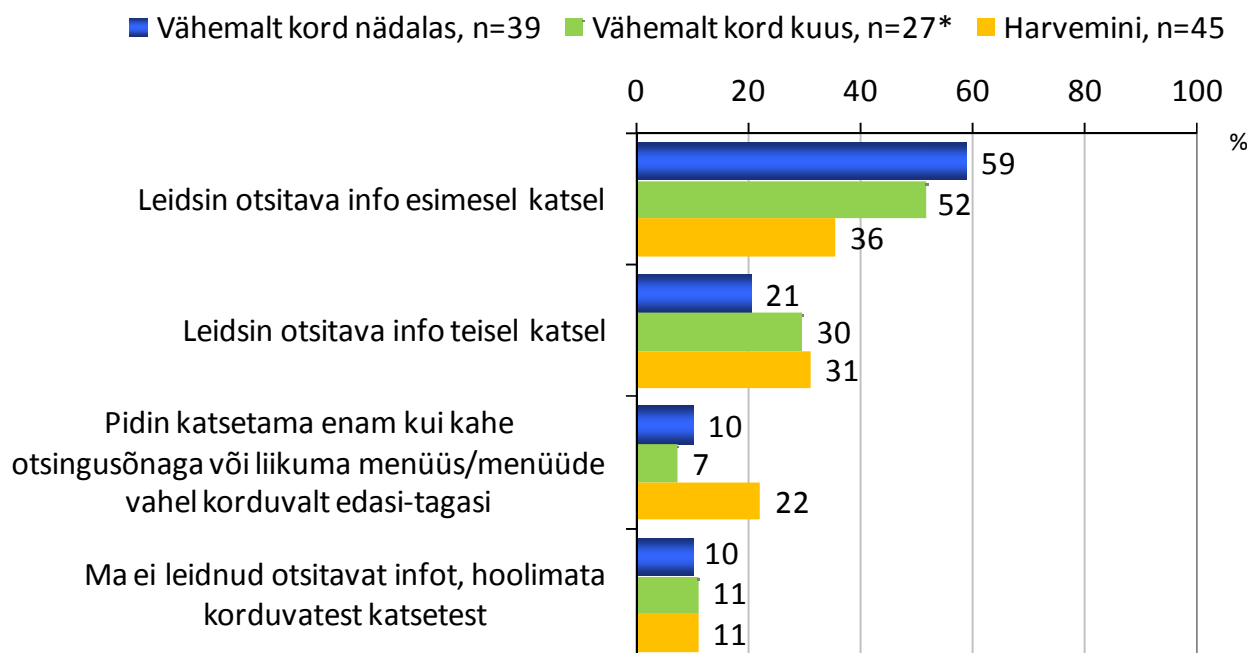
Joonis 29. Info otsimise viisid (%)



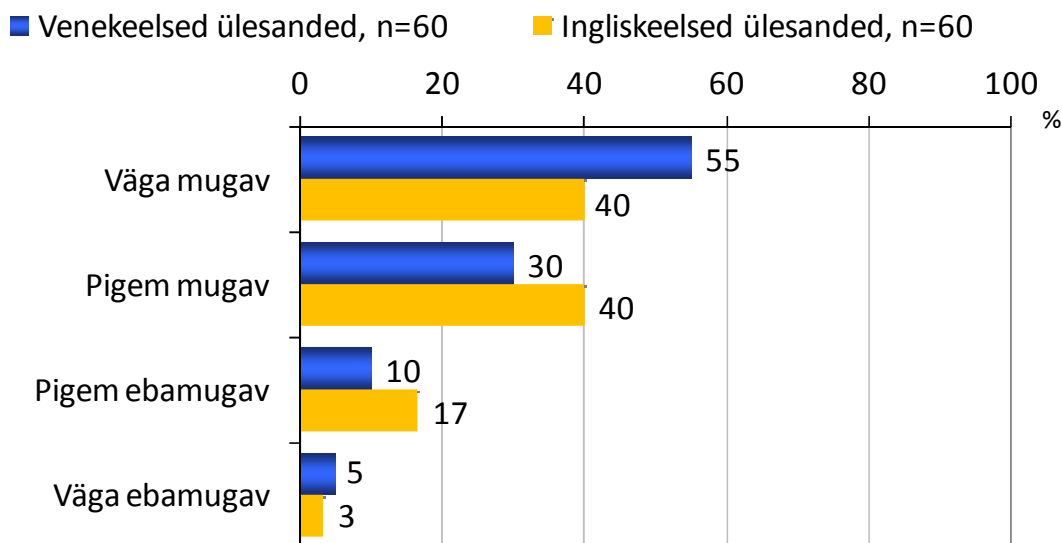
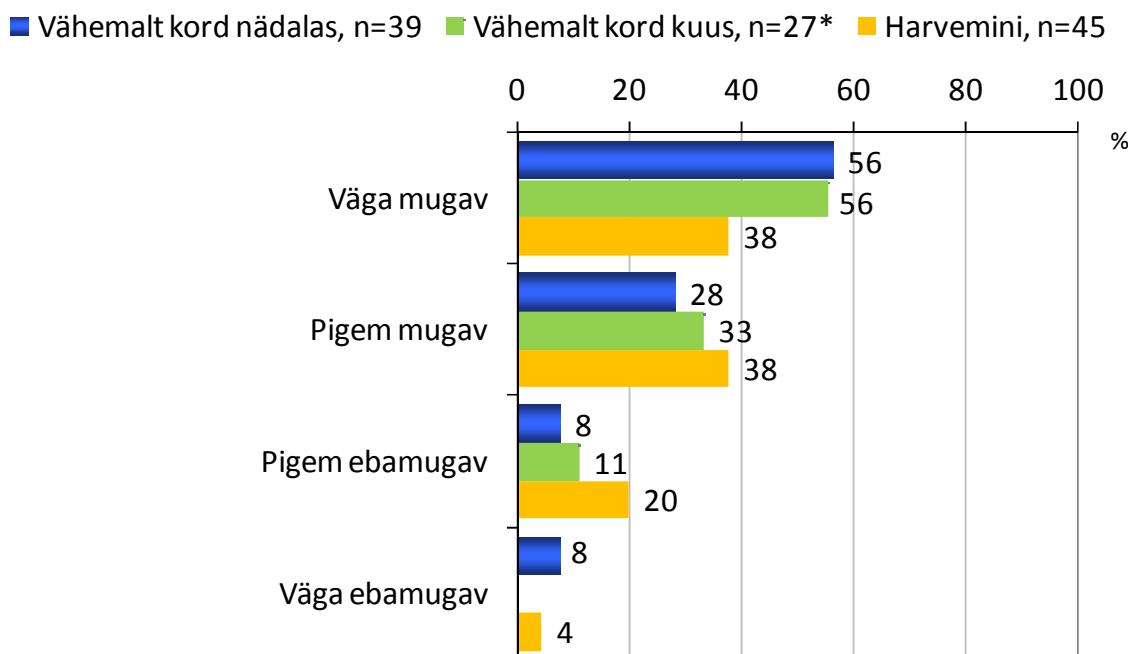
Vastajad, kes kasutasid info leidmiseks otsingumootorit, piirdusid enamasti vaid ühe otsingusõna/fraasi kasutamisega, **st teostasid otsingu vaid ühel korral (67% juhtudest)**, 10% teostas otsingu kahel korral ning 10% kolmel korral. Teostatud otsingute arvu polnud täpsustatud 12%-l juhtudest.

Otsingu kasutamise puhul tõid mitmed vastajad probleemina esile **otsingu kitsahaardelisuse** – otsing ei toimi juhul, kui otsingusõnasse satub täheviiga või kasutatav otsingusõna pole täpselt sama mis veebilehel kasutatav termin.

Esimesel katsel leiti otsitav info 55% venekeelse ning 38% ingliskeelse ülesande puhul; teisel katsel 27% vene- ning 27% ingliskeelse ülesande puhul (Joonis 30). Enam kui kahe otsingusõnaga katsetati/liiguti menüüs korduvalt edasi-tagasi 7%-i venekeelse ning 25%-i ülesande puhul. Otsitavat infot ei leitud üldse 12%-i vene- ning 10%-i ingliskeelse ülesande puhul. **Seega, kuigi nii vene- kui ingliskeelse veebilehe puhul oli ülesannete eduka lahendamise protsent lõppkokkuvõttes sarnane, nähti ingliskeelselt lehet teabe leidmisega rohkem vaeva**, st. teabe leidmiseks pidi katsetatama rohkemate erinevate otsisõnadega või siis liikuma menüüdes rohkem edasi-tagasi. Esimesel katsel leidsid otsitava teabe sagedamini veebilehe sagedased kasutajad: igapäevastest kasutajatest leidis teabe esimesel katsel 59%, igakuistest kasutajatest 52% ning harvematest kasutajatest 36% (Joonis 31).

Joonis 30. Mitmendal katsel leiti otsiv info (%)**Joonis 31. Mitmendal katsel leiti otsitav info, tulemuste võrdlus lähtuvalt veebilehe kasutamise sagedusest (%)**

Otsingu teostamist/leheküljel liikumist hinnati siiski valdavalt mugavaks, sealjuures taas olid venekeelsed vastajad ning veebilehe sagedased kasutajad oma hinnangutes positiivsemad kui ingliskeelsed vastajad ning veebilehe harvad kasutajad (Joonised 32 ja 33).

Joonis 32. Otsingu teostamise/leheküljel liikumise mugavus (%)**Joonis 33. Otsingu teostamise/leheküljel liikumise mugavus, tulemuste võrdlus lähtuvalt veebilehe kasutamise sagedusest (%)****7.3 Probleemid ülesannete lahendamisel**

Probleemid, mida vastajad ülesannete lahendamisel esile tõid, olid järgnevad:

1. Põhiline probleem oli õige otsisõna leidmine, õige teema leidmine menüüs, seda eriti teemade puhul, mis olid vastajale võõrad;
2. Vöörkeelse info puudumine (nt linnaosavalitsuse teenindussaalide lahtiolekuajad ingliskeelsel lehel), eestikeelsed lingid (nt „Elukohateade”/„Kuva vähem” ingliskeelsel lehel) või suunamised eestikeelsele lehele ;

3. Info esitlusviis võiks olla parem (olulisemad punktid eristada või infot esitada punkt-punkti haaval (nt kui tegu on taotluse esitamisega), küsimused-vastused selgemalt eristada, kaarti otsides suunata ainult Tallinna veebikaardile, keerulisemad mõisted lahti seletada (nt in. k „predetermined kindergarten“), menüüd arusaadavamalt struktureerida);
4. Otsing oli liiga limiteeritud (nt elukohateate puhul puudub võimalus sooritada otsing läbi elukoha, kirjavea puhul otsingut ei soorita, suunab eestikeelsele lehele);
5. Menüüd/lingid avanevad aeglaselt,
6. Info ajakohasus (vöörkeelsel lehel pole infot uuendatud nii sageli kui eestikeelsel lehel, nt Tallinna elanike arv).

Probleemid iga navigeerimisülesande lõikes on esitatud alljärgnevalt. Samuti on siinkohal toodud ära vastajate ettepanekud selles osas, millist abi/infot nad vajaksid otsingu teostamiseks.

1. Elukoha muutmine/registreerimine rahvastikuregistris

Venekeelsed:

Info puudumine, kuigi tegin kõike õigesti. Abina kasutaksin telefoni 1345 või googlet.

Venekeelse info puudumine otsides läbi menüü funktsiooni. Leidsin info läbi otsingumootori.

Venekeelses versioonis otsinguvõimalus läbi elukoha. Võiks olla muud otsinguvõimalused menüüs.

Ingliskeelsed:

"Registration" menüüd avades võttis aega enne kui alamenüüd avanesid. Info võiks olla paremini esitletud, et vajalikud punktid tuleksid teksti sees väljas.

Aru saada, mis sammud teha tuleb.

Registration-nupp liiga ähmane, võiks olla alamenüüd kohe näha. "Elukohateade" ja "Kuva vähem" on eesti keeles. Map - polnud piisavalt selge - oleks võinud suunata kõige lähema kontorini. Map – võiks olla rohkem selgitavat teksti. Liiga formaalne keel. Võiks olla "normaalses keeles" nagu inimesed tegelikult räägivad.

2. Lasteaiakoha saamine munitsipaallasteaeda

Venekeelsed:

Aru saada lasteaia territoriaalsest asukohast. Info saamiseks helistaksin haridusosakonda.

Ingliskeelsed:

Et leida õige otsisõna. Avalduse vorm peaks olema inglise keeles.

Polnud keeruline ülesanne, aga info juures võiks olla seletatud, mis on "predetermined kindergarten" kuna see on segadusse ajav sõnastus. Otsingumootoris võiks olla speller (kui näiteks ühe tähe valesti kirjutad).

Seda polnud seal, kus vastajale tundus loogiline - "Registration"-i all.

Selgitus, kuidas oma last lasteaeda registreerida, võiks olla esitletud punkt-haaval – see oleks kasutajasõbralikum ja kiirem.

3. Pensionilisa maksmine (venekeelsed):

Esiteks, kasutan antud lehte harva. Ei saanud koheselt aru kuidas otsida- kas toetus või pension. Otsingu teostamiseks kasutaksin otsingumootorit.

Osakonna määratlemine. Ülesande lahendamiseks läheb vaja natuke aega, et osakonna nimetust täpsustada.

Otsiksin läbi menüü.

3. Tallinna linna poolt pakutavad toetused ettevõtjale (ingliseelsed):

Küsimusest arusaamine. Leht tundub väga turistidele suunatud, polnud aimugi, et sellist infot siit saab - lihtsalt vahemärkus.

Veidi keeruline oli mõista, mida ma otsin. Õige koha leidimine peale seda polnud seevastu nii raske. Segadus oli selles, kas need toetused on alustavatele ettevõtetele ja potentsiaalsetele investoritele või juba olemasolevatele firmadele.

Õige alakategooria leidmine, abirahasid (grante) ei mainitud kusagil. Alakategooriatele tuleks anda paremad nimetused, täpsemad ja loogilisemad.

Ülesandes küsiti "grant"-ide kohta, aga lehel oli kasutatud väljendit "support measures", ei viinud neid asju kokku. Ülesande sõnastus oleks võinud olla täpsem.

4. Raieloa taotlemine puu mahavõtmiseks

Venekeelsed:

Ei leidnud koheselt nuppu "разрешение и согласование". Otsingu teostamiseks prooviksin otsingumootorit.

Ei suutnud määrata teemat otsingu tarbeks. Proovisin mitmeid. Abi saamiseks teeksin kõne sõpradele, tuttavatele.

Tekkisid raskused vastuse otsimisel. Ei saanud aru, millest alustada otsingut. Kasutaksin infotelefoni 1345.

Ülesanne ei ole raske, kuid eksisin menüüs. Kui ei oleks leidnud vastust tallinn.ee lehelt, siis otsiks läbi google'i.

Ingliseelsed:

"Cutting permit" all olev vorm ei avane. Pealehel "Show all" on mõttetu kuna seal all on vaid 4 alateemat. Et "Topics" all poleks "Show all" vaid et Services A-Z oleks kohe nähtav.

Esiteks: millise teema alla antud ülesanne paigutub? Raske leida võtmesõna, millega teemat otsida. Mõni selgem ikoon võiks võibolla olla.

Küsimuse sõnastus oli selline, et ma arvasin, et ma pean midagi hoopis muud otsima. Arvasin, et pean leidma kontaktinfo. Korduma kippuvad küsimused – seksioon oleks tore, või kui see juba on, siis peaks see olema nähtavamal kohal.

Polnud kindel, mis sõnadega otsida kuna talle on inglise keel emakeel ja polnud kindel, kuidas need sõnad Eestis ingliskeelsel lehel tõlgitud on.

5. Vana kodumasinaga äraandmise võimalused

Venekeelsed:

Loogika puudumine (otsest sidet) otsitava objekti ja menüü vahel.

Oli raske leida läbi menüü.

Leidsin kohe vastuse. Kui ei, siis helistaksin infotelefonile 1345.

Ingliskeelsed:

Inglise keeles vastuste leidmine - ei leidnudki kõike. Leidis õige koha esimesel katsel, kuid mitte täpset infot. Võiks olla tõlked inglise keelde, link tingimuste (terms&conditions) juurde.

Ingliskeelsel kodulehel on link, mis suunab eestikeelse infoni. Seal on rohkem infot, kuid eesti keeles. Rohkem spetsiifilist infot inglise keeles.

Menüüdest ei leidnud õiget kohta üles. Otsisõna appliance - selle kaudu sai kätte kogemata õige koha. Kui ingliskeelsel veebilehel vajutas lingile, siis suunati edasi eestikeelsele lehele! Otsisõnad võiksid laiemalt toimida - et ka sarnase sisuga otsisõna toimiks. Otsing on vaja teha lihtsamaks. Kui kaardi lingile vajutada, siis suunab ka eestikeelsele kaardile, kuigi ingliskeelne kaart on ka olemas.

Kohe ei tuleks selle peale, et jäätmed või prügi asub keskkonna-sektsioonis

6. Toetused töötutele (venekeelsed):

Menüüs valida välja võtmesõna. Oleks arusaadavam kui töötutoetused oleksid "Toetuste" menüüs. Vajadusel otsiks infot läbi muu veebilehe.

6. Tallinna elanike arv (ingliskeelsed):

Ingliskeelne versioon on aeglasem, leidmine võtab rohkem aega ja annab vananenud infot (vastaja sattus mingisuguse pdf-brožüüri peale). Eestikeelne versioon on lihtsam ja navigeerides leitav

Leidis esimesel korral kuna enne nägi, kuid kui üritas hiljem mujalt loogiliselt leida, siis ei leidnud uusimat infot, ainult aastast 2013 ja varem. Võiks olla lihtsam otsingusüsteem (liiga palju ebaolulist infot) ja paremini mõistetav navigatsioonisüsteem.

Otsingu kasutamine (sõna "people") andis liiga palju tulemusi.

Vastuse leidmise jaoks tuli eraldi exceli fail avada, võtab liiga kaua aega. Samas akadeemilises võtmes on fail ülevaatlikkuse mõttes hea. Statistika all võiks praegune rahvaarv ka näha olla, et ei peaks hakkama faili avama.

7. Ülelinnaline abinumber tehniliste rikete lahendamiseks kodus

Ingliskeelsed:

Pealehel olev link ei olnud lihtne ja loogiline – mul vedas, et klikkisin õigele lehele (kahtlesin, millist valida). Lihtsalt "Contacts" asemel oleks parem nt "Helpful Contacts".

8. Hirvepargi asukoht

Venekeelsed:

Hirve asemel kirjutasin hirvi. Midagi rasket ei olnud.

Otsingumootor ei andnud venekeelset vastusevarianti. Läheksin üle eestikeelsele versioonile.

Ingliskeelsed:

Jube palju linke erinevatele kaartidele tuleb lahti kui vajutada map-ikoonile. Miks? Suunake oma kaardile mitte google kaardile. "The official web map of Tallinn" - suuremas kirjas - hea. Muu oluline info selles nimekirjas võiks ka rasvases kirjas olla.

Kaardi leidmine. Kaart peaks olema rohkem nähtaval kohal.

9. Oma linnaosavalitsuse teenindussaali lahtiolekuajad

Venekeelsed:

Ei tea (ei saanud aru), mida tähendab "teenindussaal". Kasutaksin naise abi.

Leida infot Haabersti linnaosa tööst ja infot infolaua kohta. Vajadusel helistaksin 1345 infotelefonile.

Väga raske on leida nii menüüs kui ka läbi otsingumootri. Vene keeles puudub info. Lehel proovisin kõik variandid läbi, vastust ei leidnud.

Ingliskeelsed:

Avamisaegade leidmine üleüldiselt, muu info oli olemas, aga avamisaegu ei leidnud "Districts" alt ega ka otsingust. Sooviks, et ingliskeelsel lehel oleks täpselt sama info nagu eestikeelsel.

Ingliskeelsel lehel puudus see info, vähemalt ei leidnud ma seda kõige loogilisemast kohast ning ma oleksin edasise otsimise asemel pigem helistanud. Ingliskeelsel lehel peaks olema täpselt sama info mis eestikeelsel.

Ma ei suutnud leida lahtioleku-aegade infot "City Districts" - sektsiooni alt, kus oleks selle loogiline koht. Aitaks selgem, loogilisem veebilehe ülesehitus.

Põhiline teave peaks olema esilehel (Lasnamäe Linnaosavalitsuse lehel)! Ikoonides võiks olla iga linnaosa kohta oma ikoon, kuhu minnes annab kogu info selle linnaosa kohta.

Lahtiolekuaeg võiks olla seal, kus ka aadress, telefon, faks jne. Siin ei ole! Eestikeelse lehe kaudu leidis üles ka ajad!

*Selget linki otsitavale ei olnud. Leidsin Kesklinna linnaosavalitsuse lehe, kuid sellel ei olnud lahtiolekuaegu kirjas. Mina ei oleks edasi otsinud. Leidsin ka Tallinna haldus-lehe ja info, kuid ei olnud veendunud, et see on õige lehekülg. Nimetus *City Centre* mis tähistab Kesklinna, on minu jaoks segadust tekitav, kuna kõik teised linnaosad on tõlkimata jäetud.*

10. Leida Tallinna üldhariduskoolid veebikaardil

Ingliskeelsed:

Aru saada, kuskohast otsida - kas Educationi alt või Mapi alt.

Õige otsisõna leidmine on võti.

11. Kus/millal toimub järgmine ettevõtlusega alustavatele inimestele suunatud koolitus (venekeelsed):

Ei ole tegelenud ettevõtlusega. Selleks, et otsingu teostamine oleks lihtsam, peab omama teadmisi ettevõtluse sfääris.

Küsimus ei olnud lõpuni arusaadav.

Pole kunagi tegelenud ettevõtlusega. Teadmiste puudumine antud valdkonnas.

Raskusi ei tekkinud. Kiirustasin otsimisel. Vajadusel helistaksin lehel olevale numbrile: 6040620.

11. Tallinna sõiduteede sulgemise maksu suurus (ingliskeelsed)

Et leida tegelikku summat.

Jällegi leidsin teisel korral kuna nägin enne "Taxes" menüüd.

Kui jõuad maksude kohani, siis teada, mille alt täpsemalt otsida. (Mis aitaks?) Icoon? Visuaalne pilt? Logo? Aga lõppude lõpuks on info kõik olemas. Liiga palju on teksti enne kui jõuad tegeliku summani.

Mõelda välja, mille alt otsida - läks pärast paari korda otsingut kasutama - sealt tuli ainsa vastusena.

Polnud taas kindel, mis sõnu otsingusse kirjutada.

12. Kus saaks Kadriorus mängida tennist (venekeelsed):

Arusaamatused menüüs, menüü ei anna kindlat sidet otsitava asjaga. Vajadusel otsiks läbi otsingumootori.

Asukoha leidsin läbi veebiaadressi.

Liiga pikk loetelu menüüs ja ei ole lõpuni arusaadav. Võimalik, et kasutaksin vajadusel muud otsingulehte.

Raskeks kujunes asukoha otsimine.

Tekkisid raskused menüüs otsimisel. Menüü viis teisele lehele, kus ka leidsin kontaktandmed. Vajadusel helistaksin infotelefonile 1345.

12. Kus saaks kesklinnas mängida siseruumides sulgpalli (ingliskeelsed):

Leida infot, kas saab siseruumides mängida. Võiks olla rohkem infot spordihalli kohta, et ei peaks halli enda lehekülge avama. Link kaardile võiks kohe juures olla - Juhkentali tänav ei ütle vähe aega Eestis elanud inimesele tavaliselt midagi.

Otsing - leht võiks sõna parandada kui 1 täht vale on ning mitte minna vahepeal üle eestikeelsele lehele. Et kui vale otsingusõna kirjutad ingliskeelsel lehel, et leht ei hüppaks eestikeelsele versioonile kuna siis annab iga ingliskeelne otsingusõna nagunii 0 vastet.

Võiks rohkem suunata, näiteks olla kirjas, et kirjuta otsisõna, et leida täpsemat infot.

13. Tallinnas abielu registreerimine

Ingliskeelsed:

Info leidmine suurest tekstimahust. "Contract of marriage" -seksiooni paigutus võiks olla selgem.

Põhimõtteliselt polnud probleemi, kuid kui kerida vastuste lehel allapoole (mitte minna otse lingilt), siis võiks iga küsimus olla visuaalselt selgem – praegu on lihtne küsimused/ vastused segi ajada. Ühesõnaga paigutuse küsimus.

KOKKUVÕTE JA JÄRELDUSED

Turu-uuringute AS viis perioodil november 2014 – jaanuar 2015 läbi küsitlus-uuringu eesmärgiga kaardistada Tallinna võõrkeelsete veebilehtede kasutajaskonda, selgitada välja veebilehe tugevused ning puudujäägid ning koguda ettepanekuid veebilehe edasiseks arendamiseks. Küsitlusuuring koosnes kahest etapist:

1. Veebiküsitlus Tallinna vene- ning ingliskeelsete veebilehtede kasutajate seas (26.11.2014 - 19.01.2015). Läbi venekeelse veebilehe osales küsitluses 483 vastajat, läbi ingliskeelse veebilehe 40 vastajat.
2. Silmast-silma intervjuud koos navigeerimisülesannete lahendamisega Tallinna veebilehe praeguste ning potentsiaalsete kasutajate seas (11.12.2014 – 21.01.2015). Läbi viidi 20 venekeelset ning 20 ingliskeelset intervjuud.

Tallinna venekeelse veebilehe kasutajatest moodustavad valdava enamuse Eesti (peamiselt Tallinna) elanikud. Linnaosade lõikes on kõige arvukamalt esindatud Lasnamäe elanikud, mis on ootuspärane tulemus, arvestades vene rahvusest inimeste kõrget osakaalu selle linnaosa elanike seas.

Uuringu tulemused viitavad, et ingliskeelse veebilehe kasutajatest moodustavad suurema osa välisriikide elanikud, kuid valimi väiksuse tõttu (n=40) ei saa siinkohal kindlaid järeldusi teha. Inimesed, kelle emakeel oli inglise keel, moodustasid ingliskeelse veebilehe valimist vaid ¼. Seega on suure osa ingliskeelse veebilehe kasutajate jaoks inglise keele näol tegu võõrkeelega.

Tallinna vene- või ingliskeelset veebilehte kasutatakse sageli paralleelselt eestikeelse veebilehega (kui keeleoskus seda võimaldab). Ühest küljest on selle põhjuseks see, et vene- või ingliskeelsetele veebilehtedele paigutatud lingid suunavad kasutaja vahel automaatselt edasi eestikeelsele veebilehele (juhul, kui vastav lehekülg vene või inglise keeles puudub), kuid sageli eelistavad kasutajad ka ise lülituda ümber eestikeelsele veebilehele, kuna sealset infot peetakse põhjalikumaks või ajakohasemaks. Navigeerimisülesannete lahendamise käigus ilmnes, et teatud teave, mis sisaldus Tallinna eestikeelsel veebilehel, puudus vene- või ingliskeelsetel veebilehtedel (nt linnaosavalitsuse teenindussaalide lahtiolekuajad) või siis oli teave eesti- ning võõrkeelsetel lehtedel erinev, kuna lehti oli viimati uuendatud erineval ajal (nt Tallinna elanike arv eesti- ning ingliskeelsel lehel; veebiküsitlusest ilmnes, et ka uudiseid lisatakse/uuendatakse erinevalt).

Siit koorub välja ka üks peamistest ootustest: et Tallinna vene- ning ingliskeelne veebileht oleks sisu poolest sarnasem eestikeelsele veebilehele, st sisaldaks sarnaseid teemasid ning erinevad teemad oleksid käsitletud sarnase põhjalikkusega.

Venekeelsed kasutajad tunnevad puudust avalduste vormide/vms dokumentide (k.a õigusalsed) täielikust venekeelsest tõlkest. Ingliskeelse veebilehe puhul avaldati arvamust, et see on informatiivne pigem Tallinna külastava turisti, kuid mitte kohaliku elaniku jaoks: napib teavet kohalike teenuste, sündmuste, uudiste vms kohta. Soovi selles osas, et veebileht oleks aktuaalsem/sisaldaks rohkem värsked uudiseid ning teateid toimuvate sündmuste/ürituste kohta, väljendasid nii vene- kui ka ingliskeelse veebilehe kasutajad.

Ootuspäraselt on kohalike elanike seas enam veebilehe sagedasi kasutajaid, samas kui veebilehele sattunud välismaalane piirdub sageli vaid ühe-või paarikordse külastusega. Kohalikud elanikud külastavad Tallinna venekeelset veebilehte eelkõige linna teenuste kohta teabe saamiseks, linna asutuste/töötajate kontaktandmete otsimiseks või uudiste lugemiseks. Välisriikides elavate kasutajate jaoks on ootuspäraselt esikohal turismiinfo otsimine, kuid ligi pooled venekeelse veebilehe kasutajatest, kes elavad välisriikides, otsivad lehelt teavet ka linna teenuste kohta või loevad uudiseid.

Teemad, mille kohta venekeelselt veebilehelt teavet otsiti, olid kõige sagedamini seotud ühistranspordi ja liikluse, vaba aja veetmise võimaluste, sotsiaalhoolekande ning haridusega. Teemavaldkonnaks, mida venekeelse veebilehe kasutajad ülekaalukalt kõige sagedamini nimetasid, oli ühistranspordi sõidugraafikud. Ka ingliskeelse veebilehe puhul seondusid teemad, mille kohta veebilehelt teavet otsiti, kõige sagedamini ühistranspordi ja vaba aja veetmisega, kuid ei eristunud ühtegi konkreetset teemavaldkonda, mida vastajad teistega võrreldes oluliselt sagedamini oleksid esile toonud. Siinkohal tuleb põhjusi otsida ingliskeelse veebilehe kasutajaskonna suuremast heterogeensusest: kui venekeelse veebilehe kasutajate seas domineerivad kohalikud venekeelsed inimesed, kes otsivad veebilehelt teavet eelkõige kohalike teenuste ja teemade kohta, siis ingliskeelse veebilehe kasutajaskond on eripalgelisem, ning ka teemad, mille kohta veebilehelt teavet otsitakse, seetõttu rohkem erinevad.

Viimasel kasutuskorral leidis Tallinna veebilehelt otsitava teabe/sai kõik vajalikud toimingud sooritatud 60% venekeelse veebilehe ning 50% ingliskeelse veebilehe kasutajatest, osaliselt õnnestus see ligikaudu kolmandikul vene- ja ingliskeelse veebilehe kasutajatest. Soovitud resultaatini jõudmises olid ootuspäraselt edukamad veebilehe sagedased kasutajad, kellel varasemale kasutuskogemusele tuginedes on parem ülevaade veebilehe sisust (milliste teemade kohta see teavet koondab ning mida sealt otsida saab) ning oskused veebilehel navigeerida. Vastajad, kes olid Tallinna veebilehte korduvalt külastanud, olid veebilehte kasutades enamasti soovitud tulemuseni jõudnud: alati oli veebilehelt vajaliku teabe leidnud/saanud vajalikud toimingud tehtud 20% vene- ning 10% ingliskeelse veebilehe korduv-kasutajatest, enamasti oli selle tulemuseni jõudnud 73% vene- ning 80% ingliskeelse veebilehe kasutajatest.

Navigeerimisülesannete lahendamine näitas, et veebilehelt teabe otsimiseks kasutatakse enamasti menüüsid, harvemini otsingumootorit. Otsitav teave enamasti leiti ning kiiremad olid selles venekeelsed vastajad, kelle seas oli enam veebilehe sagedasi kasutajaid kui ingliskeelsete vastajate seas.

Üldjoontes olid hinnangud Tallinna võõrkeelsete veebilehtede erinevatele omadustele (disain, struktuur, toimimine) positiivsed. Venekeelse veebilehe sagedased külastajad olid üldjuhul veebilehe erinevate omadustega enam rahul kui harvad külastajad. Tallinna venekeelse veebilehe puhul oldi kõige sagedamini rahul veebilehe välimuse, toimimise/töökindluse ning

ülesehituse/struktuuriga, vähem rahul aga info piisavuse (nt võrreldes eestikeelse veebilehega) ning info leidmise lihtsusega (menüüd ebaselged, otsing segane). Otsingusüsteemi puhul tõid mitmed kasutajad esile, et otsing ei toimi, kui otsingusõnas esineb kirjavigu või siis ei kasutata täpselt sama terminit mis veebilehel sisalduvas tekstis. Otsingut soovitati muuta laiahaardelisemaks: et süsteem kirjavigade esinemisel pakuks välja alternatiive (Kas Te mõtlesite....) või kuvaks ka otsisõnaga sarnaseid tulemusi.

Ingliskeelse veebilehe puhul oldi kõige sagedamini rahul veebilehe toimimise/töökindluse, info leidmise lihtsuse ning piisavusega, vähem rahul aga veebilehe välimuse ning ülesehitusega. Veebilehe disaini osas tegidki ettepanekuid eelkõige ingliskeelse veebilehe kasutajad, kes soovitasid muuta lehte interaktiivsemaks, visuaalsemaks (nt lisada rohkem fotosid) ning kujundust kaasaegsemaks. Esilehe puhul soovitati rohkem esile tõsta aktuaalseid/populaarseid teemasid, et leht oleks huvitavam ning vajalik info kiiremini leitav.

Lisa 1

Tallinna veebilehe võõrkeelsete lehtede külastajate veebiküsitluse ankeet

Olete oodatud avaldama arvamust Tallinna veebilehe kohta, eesmärgiga muuta veebilehte kasutajasõbralikumaks! Küsitlusele vastamine võtab 5-8 minutit. Kõigi küsitluses osalejate vahel loosime välja 10 auhinda väärtuses 20 eurot. Võitja saab auhinnaks valida kas Partner kinkekaardi (millega saab oste sooritada Kaubamajas, Selveris, ABC Kinga, SHU ja I.L.U kauplustes) või Tallinna-teemalise kinkekomplekti (sisaldab Tallinna tutvustavat raamatut, kommikarpi ja meeneid).

Loosimises osalemiseks märkige, palun, oma e-maili aadress:_____

Teie e-maili aadressi küsitakse vaid loosimise läbiviimise jaoks. Kinnitame, et Teie edasised vastused jäävad anonüümseteks ning neid ei seostata Teie IP ega e-maili aadressiga.

1. Palun märkige oma sugu:

1. Mees
2. Naine

2. Palun märkige oma vanus (täisaastates):_____

3. Mis on Teie emakeel?

1. Eesti
2. Vene
3. Inglise
4. Soome
5. Läti
6. Leedu
7. Muu, palun täpsustage:.....

4. Kas Te elate alaliselt, st suurema osa ajast...

1. Eestis
2. Mujal → KÜSIMUS 7 JUURDE

5. Palun märkige oma elukoht:

- 1 Tallinn
- 2 Harjumaa
- 3 Muu

JUHU, KUI KÜSIMUS 5=1 (TALLINN), SIIS KÜSIDA K6

6. Millises linnaosas Te elate?

- 1 Põhja-Tallinn
- 2 Haabersti
- 3 Kesklinn
- 4 Kristiine
- 5 Lasnamäe
- 6 Pirita
- 7 Mustamäe
- 8 Nõmme
- 9 Ei oska määratleda

6a. Kas Te olete Tallinna registreeritud elanik?

1. Jah
2. Ei

EESTI ELANIKEGA JÄTKAKE KÜSIMUSEGA 8

7. Palun märkige oma elukoht:

1. Läti
2. Leedu
3. Soome
4. Rootsi
6. Venemaa
7. Muu riik, palun täpsustage:.....

8. Mis on Teie põhitegevusala?

Ettevõtja

Palgatöötaja

Õpilane või üliõpilane

Pensionär

Töötu

Kodune

Muu, palun täpsustage:.....

9. Kuidas Te venekeelse/inglisekeelse Tallinna veebilehe leidsite?

Interneti otsingumootori kaudu

Eestikeelse Tallinna veebilehe (tallinn.ee) kaudu

Link või banner mõnel teisel veebilehel, millisel? Palun täpsustage:_____

Viide/reklaam mõnes ajalehes või ajakirjas, millises? Palun täpsustage:_____

Viide/reklaam mõnes Tallinna tutvustavas trükises, millises? Palun täpsustage:_____

Viide/reklaam mõnes muus trükises, millises? Palun täpsustage:_____

Viide/reklaam televisioonis, millises kanalis? Palun täpsustage:_____

Sugulaste, sõprade, kolleegide või tuttavate kaudu

Mujalt, palun täpsustage:_____

Ei oska öelda / ei mäleta

10. Kas Te külastate Tallinna veebilehte esmakordselt?

1. Jah → KÜSIMUS 12 JUURDE
2. Ei, olen seda veebilehte ka varem külastanud
3. Ei oska öelda / ei mäleta → KÜSIMUS 12 JUURDE

11. Kui sageli Te seda veebilehte külastate?

1. Kord nädalas või sagedamini
2. Vähemalt korra kuus
3. Vähemalt korra kvartalis (3 kuu jooksul)
4. Vähemalt korra poolaasta jooksul
5. Harvemini
6. Olen veebilehte vaid viimasel ajal paaril korral külastanud
7. Ei oska öelda /raske öelda

12. Millistel eesmärkidel Te Tallinna veebilehte külastasite?

KUI VASTAJA ON TALLINNA VEEBILEHTE MITU KORDA KÜLASTANUD (K10=2), SIIS:
Millistel eesmärkidel Te Tallinna veebilehte tavaliselt külastate?

Palun märkige kõik sobivad vastused.

1. Uudiste lugemine
2. Linna asutuste või töötajate kontaktandmete otsimine
3. Linna õigusaktidega või muude linna dokumentidega tutvumine
4. Linna teenuste kohta info otsimine
5. Linna teenustega seotud toimingute teostamine (nt taotlused, registreerimised, avaldused, kooskõlastused, infopäringud, arveldused jne)
6. Linna veebikaardi kasutamine
7. Turismiinfo otsimine
8. Muul eesmärgil, palun täpsustage:.....
9. Ilma konkreetse eesmärgita
10. Ei oska öelda

13. Milliste valdkondade kohta Te Tallinna veebilehelt teavet otsisite?

KUI VASTAJA ON TALLINNA VEEBILEHTE MITU KORDA KÜLASTANUD (K10=2), SIIS:
Milliste valdkondade kohta Te olete Tallinna veebilehelt teavet otsinud?

Palun märkige kõik sobivad vastused.

1. Majutus, hotellid
2. Vaatamisväärsused, muuseumid, galeriid
3. Teatrid, kinod, kontserdid, kultuuriüritused
4. Spordiportaal, sportimisvõimalused ja -üritused
5. Muud vaba aja veetmise võimalused
6. Ühistranspordi sõidugraafikud
7. Ühistranspordi hinnad
8. Muu transport, sh taksod
9. Liiklusinfo
10. Parkimisvõimalused ja -hinnad
11. Arengukavad, uuringud, statistika
12. Lasteaiad, koolid, huvikoolid, haridus
13. Hädaabi- jm abinumbriid
14. Tervishoiuteenused
15. Sotsiaalhoolekanne, sh sotsiaaltoetused ja -teenused
16. Ettevõtlustoetused
17. Ettevõtlus, maksud

18. Töörturg (töö leidmine, tööõigus jne)
19. Eluase ja kinnisvara, selle haldamine
20. Avalik kord, heakord
21. Ehitus, infrastruktuur
22. Info Eestisse või Tallinna ümberasumise kohta
23. Muu, palun nimetage: _____
24. Pole ühegi konkreetse valdkonna kohta teavet otsinud
25. Ei oska öelda / ei mäleta

14. Kas Te leidsite viimasel kasutuskorral Tallinna veebilehelt teabe, mida otsisite või saite vajalikud toimingud tehtud?

1. Jah, täielikult → KÜSIMUS 16 JUURDE
2. Osaliselt jah, osaliselt mitte
3. Ei
4. Ei oska öelda → KÜSIMUS 16 JUURDE

15. Millist infot Te ei leidnud/millist toimingut Te ei saanud teha?

KUI VASTAJA ON TALLINNA VEEBILEHTE MITU KORDA KÜLASTANUD (K10=2), SIIS:

16. Kas Te tavaliselt leiate Tallinna veebilehelt vajaliku teabe või saate vajalikud toimingud tehtud?

1. Jah, alati
2. Enamasti jah
3. Enamasti mitte
4. Mitte kunagi
5. Ei oska öelda / kord nii, kord naa

17. Kuidas olete rahul selle veebilehe...

	Täiesti rahul	Pigem rahul	Pigem ei ole rahul	Pole üldse rahul	Ei oska öelda / pole kasutanud
Välimusega	1	2	3	4	9
Ülesehitusega (struktuur)	1	2	3	4	9
Info leidmise lihtsusega	1	2	3	4	9
Info piisavusega	1	2	3	4	9
Info ajakohasusega	1	2	3	4	9
Toimimise ja töökindlusega (kiirus)	1	2	3	4	9

Juhul, kui vastas mõne valdkonna puhul „pigem ei ole rahul, pole üldse rahul“, siis küsige K18:

18. Palun täpsustage, millega Te rahul ei ole.

19. Kui Teil on veel ettepanekuid, kuidas võiks Tallinna veebilehte muuta veelgi paremaks, siis palun kirjutage need siia:

Täname Teid vastamise eest!

Selleks, et veebilehe arendamiseks täpsemat infot koguda, viime läbi ka silmast-silma intervjuusid Tallinna veebilehe kasutajatega. Igale silmast-silma intervjuudes osalejale kingime tänutäheks kas kinkekaardi või kinkekomplekti 30 euro väärtuses. Juhul, kui elate välisriigis, pakume võimalust ankeeti täita veebis ning saadame auhinna postiga.

Juhul, kui olete huvitatud nendes osalemisest, kirjutage siia oma kontaktandmed (eesnimi, telefon, e-mail).

Eesnimi: _____

Telefon: _____

E-mail: _____

Juhul, kui sobite vastajaks, võtame Teiega ühendust!