



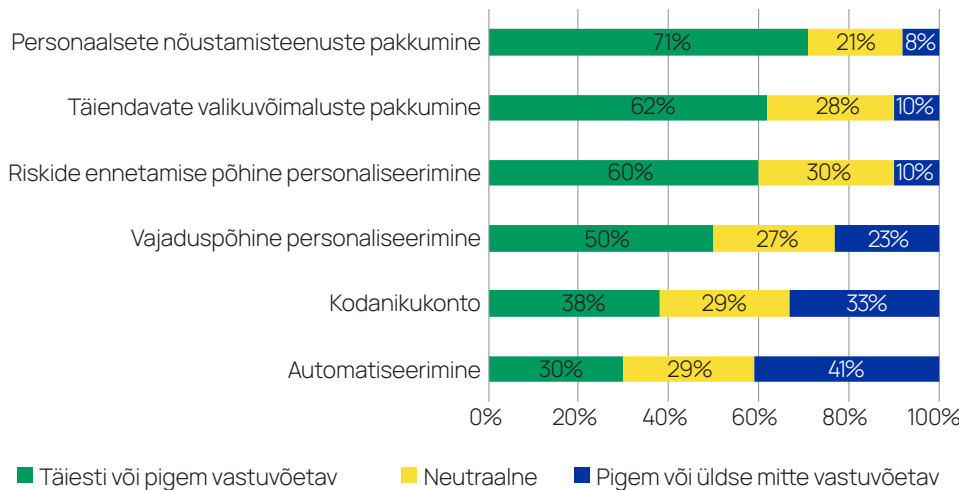
Eesti elanike hoiakud avalike teenuste personaliseerimise suhtes

Vaid 14% Eesti elanikest tunneb, et praegune avalike teenuste ja toetuste süsteem on nende jaoks piisavalt paindlik. Vähem kui kolmandik peab süsteemi selgeks (30%) ja oma vajadustele vastavaks (27%). Vastusena küsimusele, kuidas saaks riik oma teenuseid ja toetusi paremini elanike vajadustele kohandada, soovitakse enim personaalset nõustamist (71%) ning valikuvõimaluste pakkumist (nt nagu II pensionisamba puhul, kus saab valida sisse makse eri suuruste vahel) (62%).

Paljude jaoks on riigi andmekogumine jõudnud nende mugavuspiirini või selle ületanud. Personaliseerimiseks täiendavate andmete jagamine on elanikele vastuvõetav eelkõige juhul, kui see on rangelt reguleeritud ja toob otsest isiklikku kasu. Riigile orienteeritud eesmärkide – näiteks kulude kokkuhoiu – nimel on oma andmeid valmis jagama ligikaudu kolmandik elanikest.

Arenguseire Keskuse tellitud küsitluse järgi arvab ainult 14% vastajatest, et riigi teenuste-toetuste süsteem on paindlik ja võimaldab vajadusel erandeid; 28% leiab, et teenused rahuldavad nende vajadusi, ning 30% peab neid arusaadavaks. Üle poole vastajatest (55%) arvab, et süsteem on aeglane ja bürookraatlik.

Etteantud personaliseerimise viisidest eelistavad elanikud enim isikustatud nõustamist (71%), enamaid valikuvõimalusi (62%, sh noorte vanusegruppides 76%) ning toetuste ja teenuste ennetavat pakkumist riskide ilmnemisel (joonis 1). Rohkem polariseerimist põhjustavad vajaduspõhised ehk sissetulekust sõltuvad toetused, mida peab vastuvõetavaks iga teine vastaja (50%), ent pisut rohkem pensionärid (57%), eesti koduse keelega vastajad (54% vs. 40% venekeelsed) ning kõrgharitud inimesed (55%). Kodanikukonto (38%) või automaatotsuste tegemine (30%) leiavad teistest vähem toetust. Kui automatiseerimise puhul on toetus erinevates sotsiaaldemograafilistes rühmades ühtlaselt madal (v.a üliõpilased, kes toetavad seda veelgi vähem), siis kodanikukontot peavad rohkem vastuvõetavaks tippjuhid (47%) ning vähem õpilased/üliõpilased (28%) ning pensionärid (34%).



Vajaduspõhisus – siin mõistetakse kui toetuste sidumist sissetulekute tasemega.

Kodanikukonto – sihtotstarbeline konto, mille kaudu kodanik saab osa enda makstud maksudest kasutada hariduse, tervishoiu- ja muude kindlaksmääratud teenuste ostmiseks eraturult, samal ajal kui riik vähendab oluliselt nende teenuste pakkumist.

Automatiseerimine – teenuse või toetuse saamise otsuse teeb kindlate reeglite või algoritmide abil arvutiprogramm ilma ametniku sekkumiseta.

Joonis 1. Personaliseerimise lahenduste vastuvõetavus. Osakaal elanikest, kes peavad lahendust vastuvõetavaks

Allikas: Autorite koostatud Norstati küsitluse põhjal

Tabel 1. Elanikele hetkel kõige mugavam andmete jagamise tase riigiga

Isikuandmete jagamise tase	Osakaal
Ei ole üldse nõus andmeid jagama	8%
Nõus jagama ainult anonüümselt	16%
Nõus jagama põhilisi mitte-delikaatseid andmeid - nimi, aadress, töökoht	35%
Nõus jagama ka delikaatseid andmeid, nt tervis või usulised eelistused	22%
Nõus jagama ka muid andmeid - nt asukoht või leibkonna andmed	18%

Paljude inimeste jaoks on riik oma andmekogumisega juba jõudnud nende mugavuspiirini või selle ületanud, mis võib takistada täiendavate andmete kogumist. Seega on riigi ülesanne eelkõige juba olemasolevate andmete laialdasem ja turvalisem kasutamine.

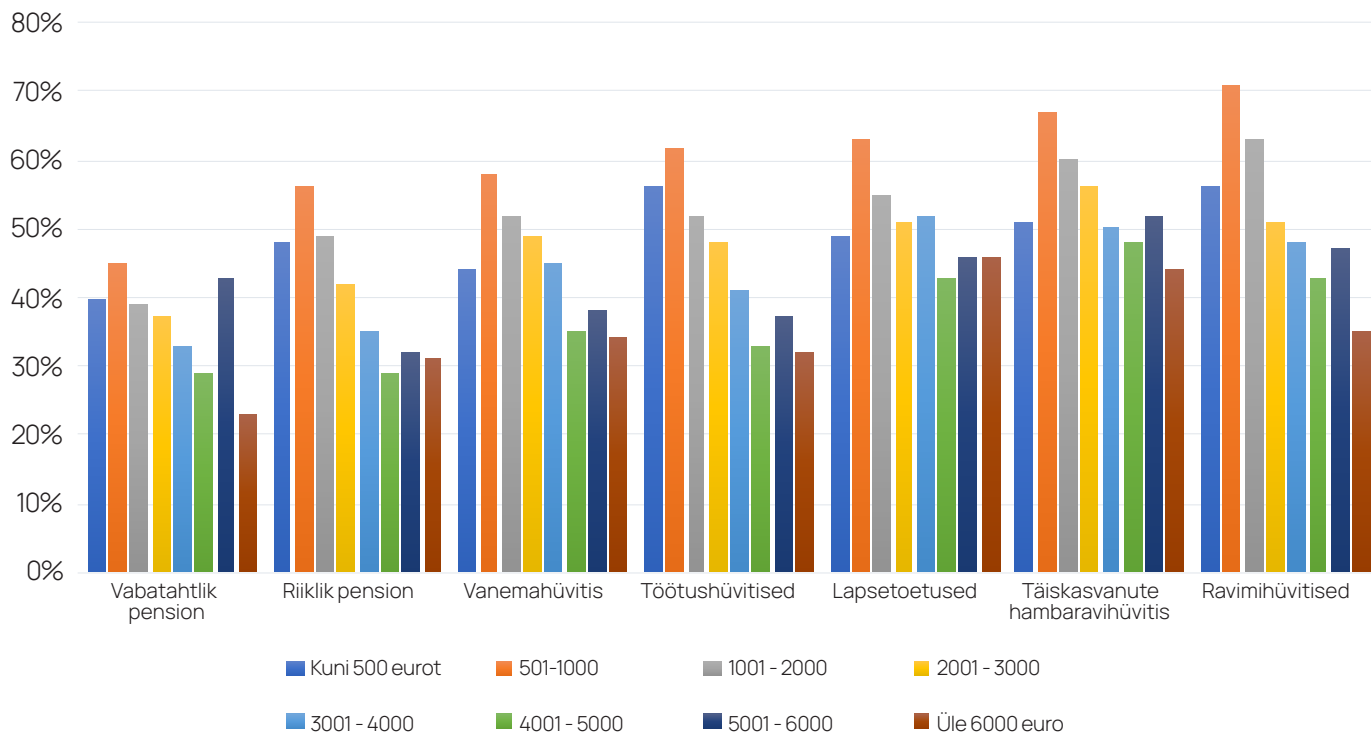
Andmeid ollakse toetuste ja teenuste personaliseerimiseks valmis jagama siis, kui see toob isiklikku kasu ning on läbipaistev ja selge (78%), rangelt reguleeritud ja turvaline (75%) ning aitab parandada isiku ja tema pere elukvaliteeti (66%). Riigi eesmärkide nimel, nagu majanduskasv (43%), kulude vähendamine (34%) või Eesti rahvusvahelise maine edendamine (24%) on oluliselt vähem inimesi valmis andmeid jagama.

Isikuandmete turvalise ja eetilise kasutuse seisukohalt on 43% elanikel riigi suhtes kõrge usaldustase, 27% peab olukorda rahuldavaks ning 30% ei usalda riiki. Selliseid tulemusi võib osaliselt selgitada ka vähene teadlikkus isikuandmete praegusest kasutamisest – vaid iga viies vastaja (20%) teab, kuidas tema andmeid kasutatakse, samas kui iga teine (51%) pole sellest teadlik.

Elanike toetus sellele, et praegusest enam võiks toetuste maksmisel arvestada sissetulekut (küsitluses kasutati terminit „vajaduspõhisus“), on üldiselt mõõdukas, kuid varieerub sõltuvalt vanusest, sissetulekust ja ise toetuste saamisest.

Toetuste sidumist sissetulekutega toetavad rohkem eakamad, samas kui nooremad vanuserühmad ja alaealiste laste vanemad on vähem toetavad. Näiteks lapsetoetuse puhul, kus vajaduspõhiseks muutmist pooldab kõikidest vastajatest keskmiselt iga teine (54%), on 65+ elanike ja 35–44-aastaste vastajate (kõige tõenäolisemate alaealiste laste vanemate) poolehoidu erinevus peaaegu kahekordne (68% vs. 38%). Ka vanemahüvitise puhul on erinevus kahe vanuserühma vahel märkimisväärne (vastavalt 38% vs. 61%).

Läbivalt tuleb esile selge seos vastajate sissetulekute tasemega (vt allolev joonis) – madalamapalgaliste toetus sissetulekupõhisusele on oluliselt suurem kui kõrgema palgaga inimestel. Näiteks töötushüvitiste ja ravimihüvitiste puhul on erinevus lausa kahekordne.



Joonis 2. Poolehoid valitud toetuste sissetulekupõhiseks (vajaduspõhiseks) muutmisele