

Tehniline kirjeldus „Palunabi.ee veebilehe sisukontseptsiooni loomine“

1. Taustainfo

Sotsiaalkindlustusameti (edaspidi SKA või Tellija) ohvriabi osakond (edaspidi Ohvriabi) haldab veebilehte www.palunabi.ee/et, mis on mõeldud eelkõige abivajajatele (sh potentsiaalsetele abivajajatele), kes on kogenud kuriteo, vägivalla või muu kriisi olukorra mõju ja vajavad tuge, nõustamist või infot, kuidas abi saada. Samuti leiavad veebilehelt vajalikku infot abivajajate märkajad. Spetsialistidele on kasutamiseks [SKA välisveeb](http://SKA.välisveeb). 2024. aastal viis Antropoloogia Keskus läbi kasutajauuringu (lisa 3), et saada veebilehe kasutajatelt tagasisidet Palunabi praegusele veebilehele, selle kasutusmugavusele, selles esitatud info piisavusele ja arusaadavusele (sh lihtsusele). Samuti tehti ettepanekuid veebilehe sisu muutmiseks. 2026. aasta esimeses kvartalis valmib uus Drupal baasil veebikeskkond www.palunabi.ee, mis arvestab disaini ja arenduste osas juba kasutusuuringu tulemustega. Ohvriabi täpsemat osutamist reguleerib [ohvriabi seadus](#).

Hanget rahastatakse 2021-2027 Ühtekuuluvuspoliitika fondide meetme 21.4.7.9 „Lastele ja peredele suunatud teenused on kvaliteetsed ja vastavad perede vajadustele“ toetuse andmise tingimuste (TAT) „Laste ja perede toetamine“ tegevus 2.2. vahenditest.

2. Teenuse kirjeldus

Hanke eesmärk on luua koostöös Ohvriabi ekspertidega eestikeelne haavatavale sihtgrupile mõeldud sisu ja sisuarhitektuur veebilehele www.palunabi.ee. Sisu eesmärk on toetada kasutajateekondi ning veebilehe ülesehitus peab olema traumateadlik, ligipääsetav, ajusõbralik ja sooneutraalne. Sisu loomisel tuleb lähtuda Antropoloogia Keskuse kasutajauuringust, uue veebilehe prototüübist kui tehnilisest (Drupal) ja visuaalsest raamistikust ning olemasolevast veebilehest www.palunabi.ee/et. Uue veebilehe sisu loomisel soovib SKA eeskujuks võtta Islandi ohvritele mõeldud veebilehe <https://www.112.is/en>. Loodud sisu peab olema võimalik tulevikus kasutada juturoboti andmestikus. Hanke tulemusena valmivad ka juhendmaterjalid konkreetsema veebisisu loomiseks.

- 2.1 Enne Ohvriabi ekspertidega grüpiintervjuu teostamist peavad teenust vahetult osutavad isikud tutvuma olemasoleva materjaliga (käesolevas dokumendis lingitud veebilehtede ja hanke lisadega) ning läbima Digiriigi Akadeemia [e-kursuse](#) „Ohvriabi põhikoolitus“ (ca 15 akadeemilist tundi).
- 2.2 Enne esmase kontseptsiooni loomist esitlevad Tellija ja Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskus Täitjale uue www.palunabi.ee veebilehe demo. Täpne demo esitlemise aeg lepitakse Täitjaga kokku pärast lepingu sõlmimist.
- 2.3 Täitja viib enne esmase kontseptsiooni loomist läbi Ohvriabi ekspertidega grüpiintervjuud, et välja töötada ja kokku leppida veebilehe ülesehitus (sh visuaal, sisu jaotamine jne) ja veebisisu. Grüpiintervjuud toimuvad eelistatult veebi vahendusel. Grüpiintervjuude täpse aja lepitakse Täitjaga kokku Tellija kontaktisik. Grüpiintervjuudest koostab Täitja memo, et põhjendada veebilehe ülesehitust ja sisu ning tehtud valikuid.
 - 2.3.1 Ohvriabi ekspertide hulka kuuluvad Ohvriabi teenuste juhid (ca 11), SKA välisveebi peakasutaja ja Ohvriabi kommunikatsioonipartner. Vajadusel võib Tellija grüpiintervjuudes kaasa ka teisi eksperte.
- 2.4 Täitja peab looma lihtsasti navigeeritava ja loogilise ülesehitusega sisuarhitektuuri (menüü ja alamlehtede ülesehituse) ja sisulehtede loogika (sh visuaal, sisu jaotamine jne) esmase kontseptsiooni, mis arvestab kasutajauuringus tehtud tulemusi ja grüpiintervjuudel kokkulepitut.
 - 2.4.1 Sisulehtede loomine ei hõlma valmis sisutekste veebilehele.
- 2.5 Täitja esitleb veebilehe esmast kontseptsiooni Ohvriabi ekspertidele ühisel kohtumisel (grüpiintervjuu). Ohvriabi ekspertidel on õigus teha parandusettepanekuid ja muudatusi. Täitja peab soovitud muudatused kontseptsiooni sisse viima. Ühisest kohtumisest koostab Täitja memo, et põhjendada veebilehe ülesehitust ja sisu ning tehtud valikuid.
- 2.6 Täitja sisestab esmase sisuarhitektuuri uude Drupal baasil veebi *live* eelsesesse keskkonda.
 - 2.6.1 Esmase sisu tuleb siduda avalehe ja kontaktidega (eeldab avalehe ja kontaktide sisestamist).

- 2.6.2 Esmane sisuarhitektuur peab olema lühiversioon lõplikust tulemusest ehk hõlmama ka lühikesi näidistekste Ohvriabi teenuste kohta. Näidistekstide sisu saab Taitja koostada olemasoleva veebilehe materjalide põhjal. Näidistekstide ja Taitja loodud juhendi alusel loovad lõplikud sisutekstid Ohvriabi ekspertid.
- 2.7 Taitja testib esmast sisuarhitektuuri ja kasutajateekonda sihtrühmaga. Testimiseks peab Taitja tagama piisava sisu olemasolu, et testimine oleks sujuvam, testijatele lihtsalt ja selgelt hoomatav ning tagaks sisulise testimise.
- 2.7.1 Testimise alla kuuluvad muuhulgas menüüloogika, teemade jaotus ning esmase sisuloogika arusaadavuse hindamine.
- 2.7.2 Testimise sihtrühma moodustavad kõik 11 Ohvriabi eksperti, SKA välisveebi peakasutaja, Ohvriabi kommunikatsioonipartner ja vähemalt 5 potentsiaalselt veebilehe kasutajat. Tellijal on õigus paluda Taitjal testimise sihtrühma kaasata veel isikuid. Taitja ülesanne on sihtrühma kuuluvate isikute värbamine (v.a Sotsiaalkindlustusametiga seotud isikute).
- 2.7.3 Taitja koostab testimisprotokollid ja kokkuvõtte (parandusettepanekud).
- 2.8 Taitja lisab lõpliku sisuarhitektuuri ja sisu uude Drupal baasil veebi *live* eelsesesse keskkonda Ohvriabi ekspertidele ülevaatamiseks. Taitja teeb Tellijale ettepaneku tagasisidestamise meetodile, kuidas Ohvriabi teenuse juhend uue veebilehe muudatusi teevad, et vastavad andmed oleksid lihtsasti töödeldavad.

3. Veebilehe sisu

- 3.1 Uue veebisisu loomisel tuleb aluseks võtta olemasolev www.palunabi.ee veebisisu.
- 3.1.1 Uue veebilehe sisuarhitektuur peab hõlmama minimaalselt sama palju vaateid, kui on olemasoleval www.palunabi.ee veebilehel. Taitja lisab uue veebilehe sisuarhitektuurile ca 19 lisa sisulehte.
- 3.1.2 Taitja arvestab veebisisu loomisel, et praegusel www.palunabi.ee veebilehel olevad pikad teenuste kirjeldused jäävad SKA [välisveebi](http://abiksohvri.ee) ja uuel veebilehel lingitakse vajadusel viide pikemale teenuse kirjeldusele.
- 3.2 Veebisisu loomisel tuleb lähtuda kasutajauuringus (lisa 3) välja toodud järeldustest.
- 3.3 Veebisisu peab hõlmama veebisisu veebilehelt <https://abiksohvri.ee>, et tuua kõik ohvri jaoks vajalik informatsioon üle www.palunabi.ee veebilehele.
- 3.4 Uus veebilehe sisu peab läbivalt kasutama Ohvriabi mõisteid (lisa 4). Samuti on Ohvriabi mõisted abiks veebisisu loomisel lehe kasutajale mõistete selgitamisel.
- 3.5 Veebilehe sisu peab olema lihtsas, selges ja mittebürokratlikus keeles ehk välditud erialakeelt, pikki lauseid ja mitmekordseid eitusi. Sisu peab looma turvatunde ja usaldusväarsuse.
- 3.6 Veebilehel olev info peab olema jaotatud lühikesteks ja kergesti hoomatavateks osadeks. Info on loogiliselt struktureeritud pealkirjade, alapealkirjade, lühikeste lõikude ja loeteludena.
- 3.7 Sisu peab sisaldama selgeid ja samm-sammulisi juhiseid edasiseks tegutsemiseks.
- 3.8 Uuel veebilehel peab olema oluline abi ning kontaktid nähtavad ja kergesti leitavad.
- 3.9 Sisu ei tohi veebilehte kasutavat abivajajat retraumatiseerida ega süüdistada.
- 3.10 Veebisisu loomisel tuleb arvestada inimese kognitiivsete võimetega, sh tähelepanu, mälu ja info töötlemise piirangutega. Veebileht peab aitama kasutajal teha otsuseid ka piiratud vaimse ressursi korral.
- 3.11 Kogu veebilehe sisus kasutatakse sooliselt neutraalset keelt ja pöördumisi. Vältitakse stereotüüpseid või normatiivseid soopõhiseid eeldusi nii keelekasutuses, lühitekstide näidetes, olukorrajärgides kui ka juhendite visuaalides.

4. Juhendid

Taitja loob järgmised juhendid:

- 4.1 Juhend Ohvriabi ekspertidele veebilehe sisutekstide loomiseks. Juhend kirjeldab, milliseid sõnakasutusi ja elemente tuleb Ohvriabi ekspertidel sisutekstide loomisel arvesse võtta. Juhend peab andma suunised ühtse stiili kasutamiseks, sh millist pöördumise stiili tuleb läbivalt kasutada (otsene kõne vs kaudne kõne, sinavorm vs umbisikulisus jne)
- 4.1.1 Juhendi aluseks on Ohvriabi ekspertidega korraldatud kohtumiste memod ja Taitja loodud veebisisu kontseptsioon.

- 4.1.2 Juhend peab olema läbivalt traumateadlik, sooneutraalne ja lihtsas keeles (ajusõbralik). Näiteks „*te peate esitama avalduse*“ asendada „*Sa saad abi taotleda nii, et...*“.
- 4.2 Veebisisu loomise juhend ehk detailsem stiiliraamat veebilehe sisu kohta. Juhend peab arvestama uue veebi prototüübi (Drupal) võimalusi ja sisaldama vähemalt järgmist infot:
- 4.2.1 mis elemendid on sisuloomiseks kohustuslikud;
 - 4.2.2 kuidas tekst liigendatakse;
 - 4.2.3 kuidas kasutada mõisteid;
 - 4.2.4 kuhu tuleb lisada pildid, joonised, videod, muu manustatav materjal;
 - 4.2.5 kus kajastuvad kontaktid;2.5
 - 4.2.6 akordionite kasutus;
 - 4.2.7 nuppude nimetused;
 - 4.2.8 kuidas info sisestada nii, et see oleks kergesti mõistetav ja meelde jääv (väga pikk tekst jagatud lühemateks lõikudeks, illustreeritud joonistega vms).

5. Eeldatav ajakava:

Esimene etapp:

- 1) tutvumine tehnilises kirjelduses viidatud materjalidega ja e-kursuse läbimine;
- 2) Ohvriabi ekspertidega kohtumine ja lühimemo koostamisest;
- 3) esmase sisustruktuuri (menüü ja alamlehtede ülesehitus) ja struktuuriskeemi (näidisvaated) loomine – esmane kontseptsioon;
- 4) esmase kontseptsiooni esitlemine Ohvriabi ekspertide kohtumisel ja lühimemo koostamisest;
- 5) kontseptsiooni täienduste tegemine;
- 6) kokkulepitud sisu on veebi *live* eelsesse keskkonda sisestatud;
- 7) testimine on tehtud, valminud on testimisprotokollid ja kokkuvõtte (parendusettepanekud).

Teine etapp:

- 1) haavatavale sihtgrupile mõeldud traumateadlik, ligipääsetav, ajusõbralik ja sooneutraalne sõnakasutuse juhend;
- 2) veebisisu loomise juhend (detailsem stiiliraamat sisu kohta);
- 3) sisu loomine olemasoleva info alusel;
- 4) lõplik sisu on lisatud veebi *live* eelsesse keskkonda ja edastatud Ohvriabi ekspertidele.

6. Keskkonnahoidlikud tingimused

- 6.1 Tellija ja Täitja vahelised töökoosolekud viia läbi võimaluse korral veebi vahendusel, et vähendada eelkõige liigsest transpordikasutusest tulenevat süsiniku jalajälge.
- 6.2 Täitja peab vältima tarbetut dokumentide välja trükkimist ning võimalusel eelistama digitaalsel kujul olevaid materjale.
- 6.3 Täitja poolt digitaalsel kujul edastatavad materjalid peavad olema salvestatud ja edastatud optimaalse mahuga, et vältida otstarbetult suuri andmefaile ning seega vähendada digireostust.
- 6.4 Lepingu täitmise järgselt kustutatakse üleliigsed digimaterjalid, näiteks mustandfailid, säilitamiseks mittevajalikud töödokumendid jms, kuna IT-serverites failide otstarbetu hoidmine on keskkonda kurnava mõjuga ning suurendab digireostust.