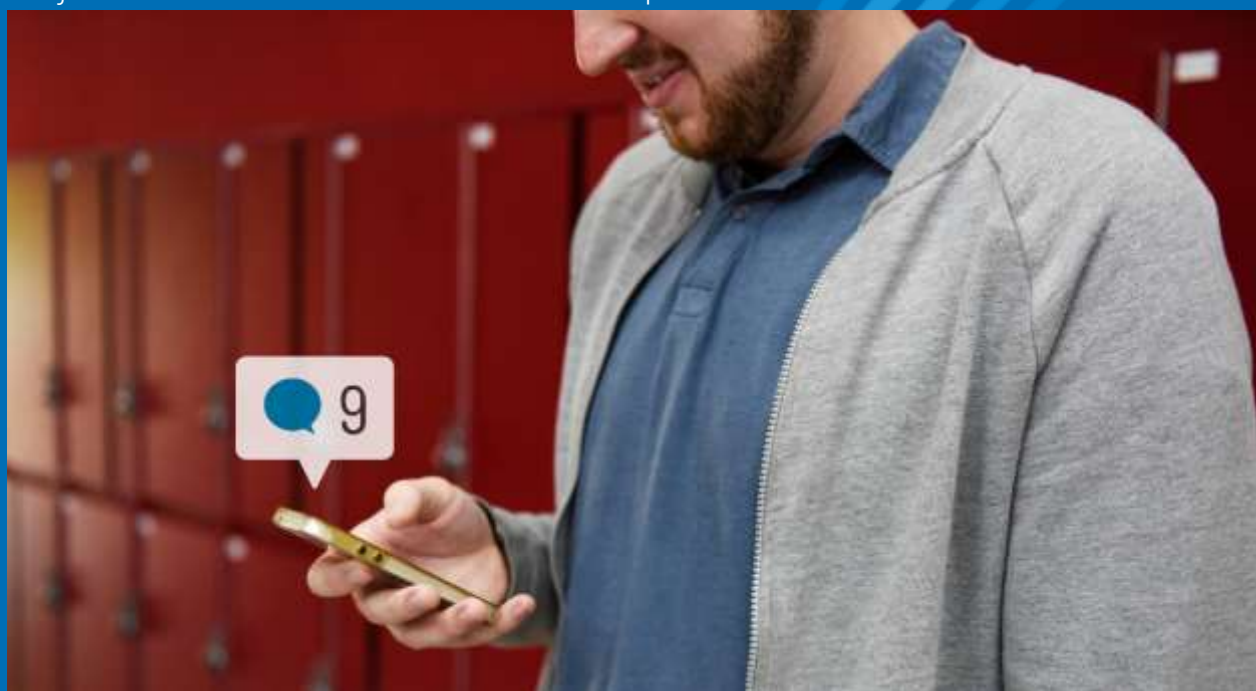


Avalikud hoiatusteated eelistatud keeles: piloteerimise tulemused

20. jaanuar kuni 20. veebruar 2025 toimunud piloteerimise kokkuvõte.



Avalikud hoiatusteated eelistatud keeles: piloteerimise tulemused

Väljaandja: Siseministeerium

Koostajad: Kadi Luht-Kallas ja Antti Turmann

Kasutusviis: Avalik

2025

Projekti nr 101142959 „Public warning messages in preferred language“ kaastrahastatakse Euroopa Komisjoni otsetoetusest (UCPM Project Grants).



Registreerumisvorm täideti 280 unikaalse mobiiltelefoni numbriga.



Osalejatele edastati testsõnumeid viiel päeval.



Testsõnumeid saadeti 267. kuni 274. mobiilinumbrile.



Esialgne keelte määramine oli üldjuhul sarnane vastajate arvamusele oma eelistusest.



Vastajatel, kes jõudsid keelt vahetada nendeni jõudsid sõnumi eeslitatuks märgitud keeles.



Üldine tagasiside juhistelevi oli positiivne, kuid juhised on kindlasti vajalikud.

Sissejuhatus

01.12.2023-21.05.2025 viiakse ellu innovatsiooniprojekt EE-ALARM ohuteavituse lühisõnumi arendus, et Eesti mobiilioperaatorite klientide mobiiltelefonidele saaks edastada ohuteavituse lühisõnumi, kas eesti, vene või inglise keeles, vastavalt operaatorile teada olevale numbri kasutaja keele-eelistusele.

Ohuteavituse lühisõnumi jõudmise kiirus kõigile adressaatidele sõltub sõnumi mahust. Sõnumi kiireks edastamiseks suurele hulgale seadmetele on vaja, et see oleks võimalikult lühike (ideaalis kuni 160 tähemärki koos tühikutega). Kasvõi üks mitte-ladina tähestiku täht tõstab lühisõnumi (SMS) mahtu märkimisväärselt. Näiteks tähtede Õ, Ž, Š või vähemalt ühe kirillitsas tähemärgi kasutamine tähemärgises teavituses võtab edastamisel kolme SMS-i mahu.

Euroopa Liidu elanikkonnakaitse soovituste kohaselt tuleks ohuteavituse sõnumid saata kasutaja emakeeles. Juhul, kui see ei ole otstarbekas, siis sõnumi algataja keeles. Rahvaloenduse¹ tulemused näitavad, et eesti keelt oskab 84% rahvastikust (sh eesti keelt räägib emakeelena 67% ja võõrkeelena 17% rahvastikust. Levikult järgmine on vene keel, mida räägib emakeelena 29% ja võõrkeelena 38% (kokku 67%). Euroopa elektroonilise side seadustiku² kohaselt peavad liikmesriigid alates 2022. aasta juunist tagama, et avalikke hoiatusi edastatakse elanikele mobiilinumbril põhineva sideteenuse kaudu.

Euroopa Komisjon³ on oma soovitustes välja toonud, et liikmesriigid peaksid tagama, et üldsuse hoiatamisel võetakse arvesse elanike keeleoskust ning et hoiatused on kaasavad ja kohandatud haavatavate rühmade, sealhulgas puuetega inimeste spetsiifilistele vajadustele. Hoiatused peaksid jõudma ohustatud elanikkonnani õigeaegselt ja tulemuslikult. Liikmesriigid peaksid tagama, et elanikkond saab üldsusele mõeldud hoiatussignaalidest ja -sõnumitest õigesti aru.

Standardis⁴ on viidatud EL-i seisukohale, et ohuteavituse sõnumid tuleb välja saata kasutaja emakeeles, aga kui see ei ole otstarbekas, siis sõnumi algataja keeles.

Tegevustesse panustavad võrdsete partneritena nii Siseministeerium (edaspidi *SIM*), Riigi Infokommunikatsiooni Sihtasutus (edaspidi *RIKS*), Eesti mobiilioperaatorid kui ka Levira AS (koos ettevõttega Everbridge), funktsionaalsust arendatakse Euroopa Liidu rahastuse toel.

2024. aastal teostati operaatorite andmekogudes arendused sellisel, et oleks võimalik peaplatvormile igapäevaselt edastada andmed numbriga seotud keele-eelistusest. Samuti arendasid Eesti mobiilioperaatorid enda süsteeme sellisel, et igal Eesti mobiilioperaatori numbri kasutajal oleks võimalik enda keele-eelistust määrata ja muuta. Põhiplatvormil teostati funktsionaalsuse arendused, et ohuteavituse koostajal oleks võimalik sisestada ja edastada ohuteavitused Eesti mobiilioperaatorite SIM-kaartidel erinevates keeltes. Arenduste valmimise järgselt planeeriti läbi viia avalik testimine. 20. jaanuarist 20. veebruarini viisid SIM ja RIKS läbi EE-ALARMi ohualapõhise SMS ohuteavituse keele-eelistuse funktsionaalsuse testimise, et kontrollida süsteemi täpsust ja toimimist erinevates keelevalikutel.

2023 aasta andmete⁵ kohaselt oli mobiilside ettevõtetest turuosalt suurim Telial (44%), seejärel Elisa (32%) ning kolmandana Tele 2 (24%). Muutused toimuvad igal hetkel ning seetõttu ei kajasta need näitajad kindlasti hetkeseisu. 2023 aastal oli aktiivsete SIM-kaartide kasutamisel 1,758 miljonit lepingulist klienti ja 295 000 kõnekaardi kasutajat. Märkimisväärne osa SIM-kaartidest on kasutusel muudes seadmetes kui mobiiltelefon, siis ohuteavituse lühisõnumi edastamisel. Arendusest on mobiiltelefonides hinnanguliselt aktiivses kasutuses 1,5 miljonit Eesti SIM-kaarti. Lepinguliste klientide osas on umbes kaks kolmandikku erakliendid ning üks

¹ <https://rahvaloendus.ee/et/uudised/rahvaloendus-76-eesti-rahvastikust-oskab-monda-voorkeelt>

² Euroopa elektroonilise side seadustik, (EL) 2018/1972.

³ Brüssel, 8.2.2023 COM(2023) 61 final

⁴ Cell Broadcast Service (TS 102 900 V1.3.1).

⁵ [Side aastaraamat 2023.pdf](#)

kolmandik ärikliendi numbriga kasutajat. Tabelis 3 on toodud ülevaade, kuidas erinevate operaatorite ja klientide gruppides keele-eelistus määratakse.

Tabel 1. Keele-eelistuse määramine mobiilsideoperaatorite ja kliendi rollide lõikes

Eraklient	Äriklient	Kõnekaart
<p>Elisa⁶ Vaikimisi eesti keel. Omanik või täisvõitusega isik saab muuta lepingut sõlmides või hiljem iseteeninduses. Muutmisõigus on ka isikukoodiga isikustatud kasutajal.</p> <hr/> <p>Mitme numbriga korral saab seadistada igale eraldi.</p>	<p>Määramatu – kui kasutaja pole isikustatud. B- kaardil olev või täisvõitusega isik saab muuta lepingut sõlmides või hiljem iseteeninduses. Muutmisõigus on ka isikukoodiga isikustatud kasutajal.</p> <hr/> <p>Mitme numbriga korral saab seadistada igale eraldi.</p>	<p>Vaikimisi eesti keel. Muutmisõigus saab kasutada USSD⁷ koodi.</p>
<p>Tele 2 Vaikimisi eesti keel. Lepingu sõlmimisel peab valima keele, mida saab hiljem iseteeninduses muuta.</p> <hr/> <p>Iga kasutaja saab iseteeninduses määrata igale numbrile eraldi keele või võtta ühendust kontaktikeskusega ja ennast autentides keelt muuta.</p>	<p>Vaikimisi eesti keel. Lepingu sõlmimisel peab valima keele(d), mida soovitakse numbritele määrata.</p> <hr/> <p>Mitme numbriga puhul saab peakasutaja/volitatud isik/ seaduslik esindaja iseteeninduses määrata igale numbrile eraldi keele. Iga kasutaja saab ise oma numbriga isikustada, autentides iseteenindusportaaliga või võttes ühendust kontaktikeskusega ning seejärel muuta keele eelistust sellel numbril.</p>	<p>Vaikimisi eesti keel. Muutmisõigus saab kasutada USSD koodi.</p>
<p>Telia⁸ Vaikimisi eesti keel (kliendilepingu sõlmimisel).</p> <hr/> <p>Mitme numbriga puhul vaikimisi lepingu omaniku keel. Isikustades saab kasutaja iseteeninduses ise muuta (sõlmides kliendilepingu)</p>	<p>Määramatu – kui kasutaja pole isikustatud. Isikustatud Kasutaja kliendilepingu keele-eelistus (vaikimisi eesti keel – kui isikul pole kliendilepingut).</p> <hr/> <p>Mitme numbriga puhul isikustatud keeles.</p>	<p>Vaikimisi keelt ei ole. Isikustades saab muuta Telia kliendi(lepingu) andmetes määratud keeleks.</p>

⁶ kui number tuuakse üle ärikliendi alt, erakliendi alla ja vastupidi, siis selle seaded lähtestatakse ja võimaliku keele-eelistuse peab lepingu sõlmimisel või hiljem uuesti seadistama.

⁷ USSD (Unstructured Supplementary Service Data), teenusmenüü, kus telefon saab koodide abil oma mobiilsidevõrguga suhelda.

⁸ Isikustamine tähendab mobiilikasutajale Rahvastikuregistrist kontrollitud isikukoodiga kasutaja lisamist mobiilinumbrile „omaniku“ või selle esindaja poolt. Isikustamine **ei ole** (ainult) nime lisamine kasutajale ega konkreetse mobiilinumbriga määramine enda kontaktnumbriga kliendi andmetes.

1. Piloteerimine

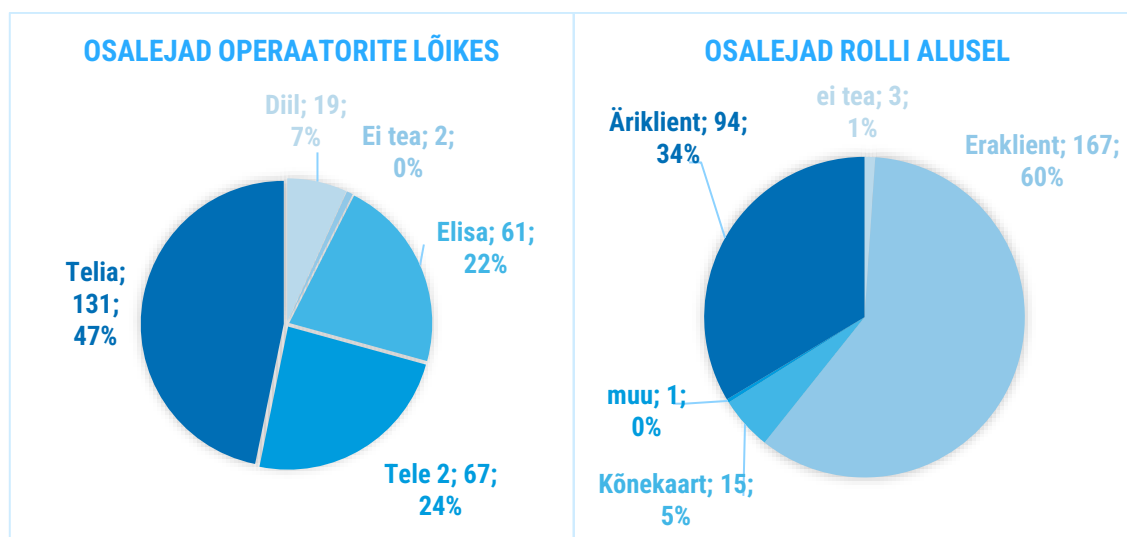
9. jaanuaril 2025 tegi Siseministeerium üleskutse osaleda 20. jaanuarist 20. veebruarini toimuval EE-ALARM-i keele-eelistuse testimises⁹, üleskutset jagati ka siseturvalisuse asutuste siseveebides. Testimise käigus saadeti osalejate mobiilinumbritele testsõnumeid, et kontrollida süsteemi täpsust ja toimimist erinevates keelevalikutes, seetõttu ei planeeritud väga suurt valimit ega teostatud suunatud tegevusi üleskutse levitamiseks.

Registreerumisvorm täideti 280 unikaalse mobiiltelefoni numbri kohta. Kui osades gruppides oli uuringus registreerimine vähene, siis teostati RIKS-i poolt täiendavaid testimisi. Kui võrrelda registreerunute jaotumist 2023 aasta Side aastaraamatu andmetega, siis pisut väiksem oli esindatud Elisa klientide osas. Samuti on proportsioon aastaraamatu andmetega sarnane eraklientide ja äriklientide osas, vastavalt siis 60% erakliendid ning 34% ärikliendid. .

Tabel 2. Registreerunute jaotumine erinevatesse gruppidesse.

Operaator	Eraklient	Äriklient	Kõnekaart	ei tea	muu	KOKKU
Diil	19					19
Ei tea	1	1				2
Elisa	49	6	4	2		61
Tele 2	39	24	2	1	1	67
Telia	59	63	9			131
KOKKU	167	94	15	3	1	280

Registreerumisel oli sisestatud andmeid ka selliselt, et vastaja ei teadnud oma operaatori nime. Sellisteks puhkudeks on võimalik kasutada TTJA poolt pakutavat numbripäringut, mis on leitav veebilehel <https://nba.ttja.ee/numbriparing.aspx>, kus on võimalik sisestada telefoninumber ilma riigikoodita ja saada päringu vastuseks, millisele operaatorile number kuulub.



Joonis 1. Registreerunute jagunemine operaatori ja kliendi tüübi vahel.

Registreerunutele edastati piloteerimise käigus e-kirjad:

⁹ [Siseministeerium kutsus osalema EE-ALARMi keele-eelistuse testimises | Siseministeerium](#)

- 21. jaanuar informeeriti testsõnumite saatmise päevadest ning paluti eelnevalt mitte keelt muuta.
- 28. jaanuar (peale esimest testimise päeva) paluti keele-eelistus muuta inglise keeleks ning lisati manuses kolme operaatori keele muutmise esmased lühijuhised.
- 5. veebruar paluti muuta eelistus eesti või vene keeleks, kirja manuses olid osaliselt uuendatud juhised.
- 8. veebruar paluti muuta eelistus inglise keeleks.
- 12. veebruar paluti muuta eelistus osaleja eelistatud keeleks.
- 17. veebruar teavitati testimise lõppemisest.

Sõnumite saatmiseks sisestati ohuteavituse edastamise platvormile mobiiltelefoni numbrid, millele edastati testimise tekst.

Edastusplatvormi sisestati lühisõnumi tekstid varieerusid vaid testi numbrile ja järjekorrale viitava teksti osas:

- Estonian (default – ei ole keele-eelistus määratud): See on EE-ALARM keele eelistuse test SMS (1a) EST-ENG / This is an EE-ALARM language function test SMS (1a) EST-ENG. Palun anna tagasisidet / Please give feedback: <https://bit.ly/TEST1AB>
- Estonian (Estonia – Eesti SIM-kaart eesti keele eelistusega): See on EE-ALARM keele eelistuse test SMS (1a) EST. Palun anna tagasisidet: <https://bit.ly/TEST1AB>
- English(Estonia – Eesti SIM-kaart inglise keele eelistusega): This is an EE-ALARM language function test SMS (1a) ENG. Please give feedback: <https://bit.ly/TEST1AB>
- Russian(Estonia – Eesti SIM-kaart vene keele eelistusega): Это тестовое SMS (1a) RUS для языковой функции EE-ALARM. Пожалуйста, оставьте отзыв: <https://bit.ly/TEST1AB>

Edastatavate sõnumite hulk erines erinevatel kordadel. Võimalikust adressaatide arvust väiksem edastamise hulk on tavapäraselt seotud asjaoluga, et sõnumid edastati kui mobiiltelefon oli sisse lülitatud, operaatori võrgus ning viibis Eestis. Nendega, kes tagasisides töid välja, et oleks pidanud saada testsõnumi, aga ei saanud, võeti kontaktandmete olemasolu korral võimalike põhjuste analüüsimiseks ühendust.

Tabel 3. Testsõnumite edastamise hulgad erinevatel päevadel.

	1AB	2AB	3AB	4AB	5AB
Elisa	62	57	60	62	59
Tele2	64	63	64	66	66
Telia	143	147	144	146	144
KOKKU	269	267	268	274	269
Eesti keeles	239	167	179	135	206
Inglise keeles		49		105	
Vene keeles			23		
Muu ¹⁰	30	51	66	34	63

Keele-eelistuse määramisel/muutmisel on oluline teada, et erinevad andmekogud peavad omavahel uuendatud andmeid vahetama ja keskne süsteem saama värsket info, mistõttu rakendub muudatus üldjuhul mitte kauem kui 24 tunni jooksul. Keele-eelistuse muutmise kohta osalejatele edastatud juhised olid tagasiside põhjal üldiselt arusaadavad, kuid probleeme tekitas ärikliendi numbril muudatuste tegemine, sest see tähendab mitmel puhul isikustamist, mis võib sõltuvalt tööandjast võtta rohkem aega, mistõttu on operaatoritel isikustamata numbrite puhul vaikumisi jäetud keel määramata, mis tähendab, et tänase plaani kohaselt edastatakse määramata numbritele eesti ja inglise keelne tekst. .

Piloteerimisel osalejatele saadeti testisõnumeid viiel päeval, igal korral kaks sõnumit. Sõnumites oli kaasas tagasiside andmise link ja sõnumite järgselt saadeti samal või järgmisel päeval info ning edasiste juhistega e-

¹⁰ Kui gruppi kuulub vähe numbreid, siis anonüümsuse tagamiseks süsteem üldistab adressaatide hulga.

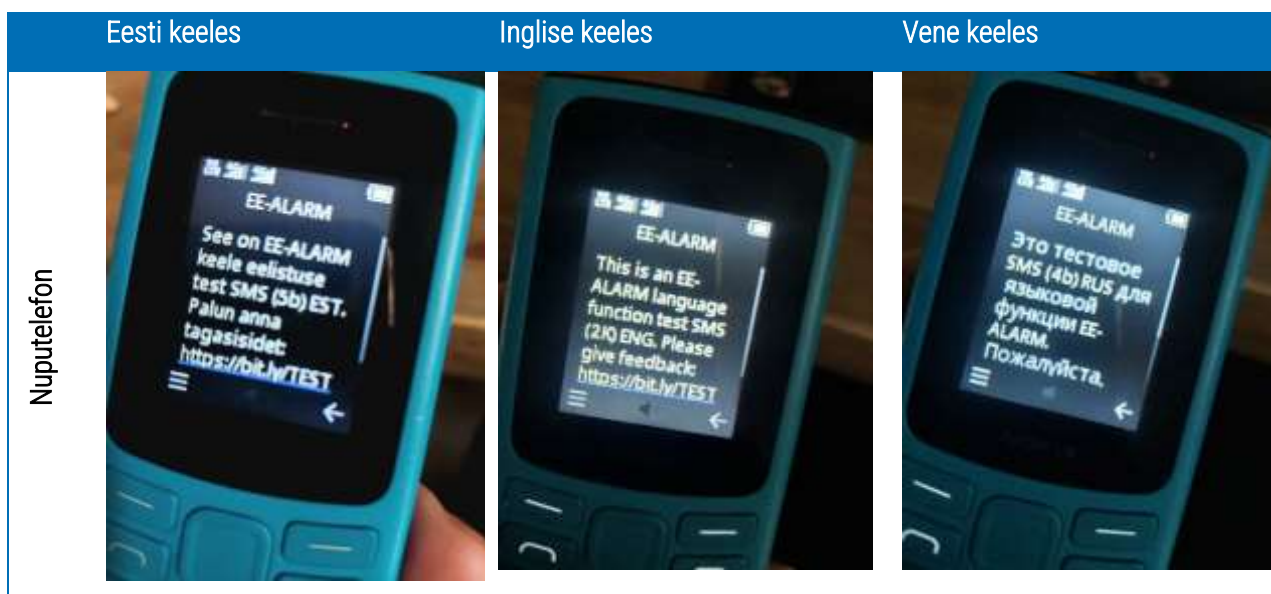
kiri. Igal testimispäeval edastati sama linki kaks korda, mis tekitas vastajates mõningast segadust ja osadel puhkudel vastati samale küsimustikule mitmel korral, mida kajastab ka allolevas tabelis kirjeldatud olukord, kus vastajate hulk on suurem kui saadetud sõnumite hulk (lisaks said tagasisidet anda ka need osalejad, kes ei olnud sõnumit saanud, aga said lingi e-kirjast). Korraldajad olid küsimustikule lisanud *alias*e sisestamise kohustuse, mis võimalda edasises andmeanalüüsis dubleerivad vastused eemaldada. Ootuspäraselt vähenes vastamismäär iga testsõnumi saatmise päevaga.

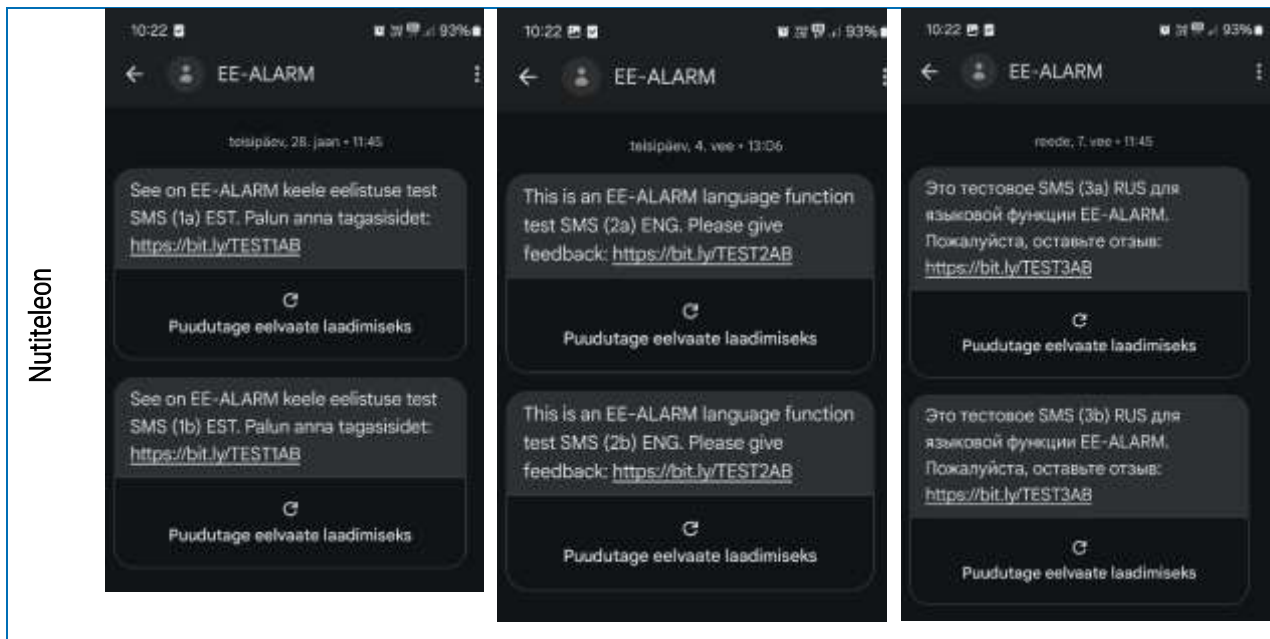
Tabel 4. erinevatel päevadel edastatud sõnumite ja tagasiside andnute hulk ning vastamismäär

	Sõnumite hulk	Vastajate hulk	Unikaalseid vastajaid	Vastamismäär %
28.01	269	311	250	92,9
04.02	267	197	196	73,4
07.02	268	196	187	69,8
11.02	274	155	148	54,0
14.02	269	158	140	52,0

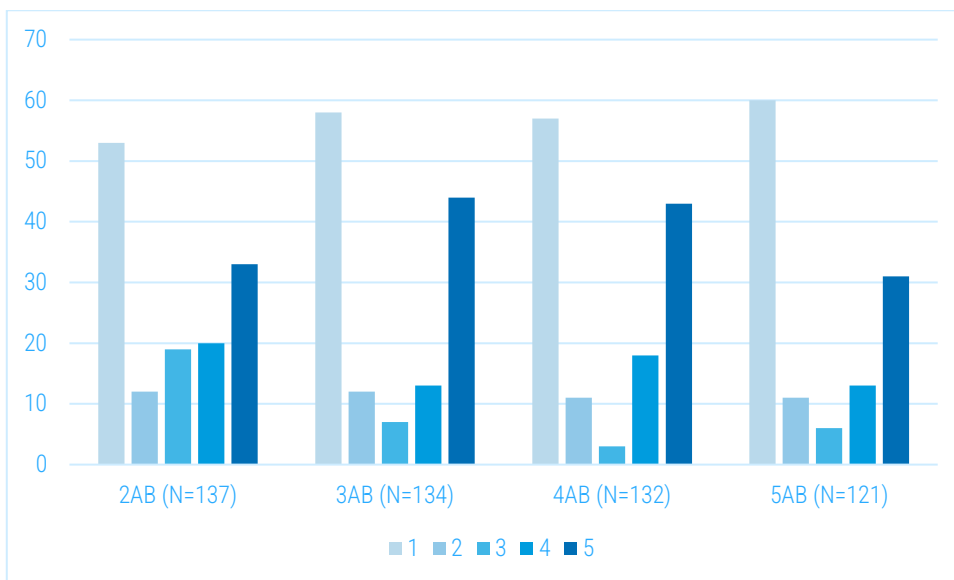
See, millisena saaja näeb sõnumit on väga palju mõjutatud kasutatavast seadmest, mõned äärmuslikumad näidised sõnumitest erinevates keeltes ja seadmetes on toodud allolevatel fotodel. Nagu ka varasemates uuringutes on välja toodud, on oluline lingi kirjutamisel mõelda läbi selle aktiveerimine nii seadmes kui ka võimalus ümber kirjutamiseks arvutisse (peab olema lihtne ja üheselt mõistetav). Piloteerimisel kasutati lühikest teksti ja linki, aga ka edaspidi on oluline, et tekst ei oleks lugejale ebameeldivalt pikk ega mahukas (sõnumite salvestamise maht on osadel seadmetel üsna väike).

Tabel 5. Näidised sõnumitest erinevates keeltes ja seadmetes





Keele-eelistuse vahetamine oli tagasiside põhjal iga testimise korraga järjest lihtsam ning seda peegeldab ka teise kuni viienda testi tagasisides antud hinnang (vt graafik). Stabiilselt pidasid ligi pooled vastanutest keele-eelistuse vahetamist väga lihtsaks. Esimese vahetamise järgselt jagus vastajaid ka keskmistele hinnetele, siis viimased tagasisided kaldusid äärmustesse. Keeruliseks pidasid muutmist ärikliendi numbri kasutajad, mis on ka korraldajate hinnangul kõige keerulisem sihtrühm.



Joonis 2. Hinnang keele-eelistuse muutmise keerukusele, Kui muutsid/määrasid tänaseks keele eelistuse, siis palun hinda 5-pallisel skaalal kui lihtne-keeruline see oli (1- väga lihtne; 5 - eriti keeruline)

2. Piloteerimise tulemused päevade kaupa

2.1. Esimese testi tulemused

Esimesel korral saadeti välja 239 eesti keelset testsõnumit ja 30 testsõnumit muudes kombinatsioonides. Esimese testi tagasisides oli 17 vastajat märkinud, et oli keele-eelistuse testimiseks määranud. Enda teada oli ligi 80% vastanutest eelistatud keeleks eesti keel.

Tabel 6. Esimese testi eelne keele-eelistus

Keel	Milline on Sinu määratud keele eelistus Sinu teada?	
	Arv	%
eesti keel	196	78,4
inglise keel	3	1,2
vene keel	13	5,2
ei ole määranud	31	12,4
ei tea	7	2,8
KOKKU	250	100

Testimispäeva sõnumid saadi üldiselt juba eelnevalt operaatorite poolt automaatselt märgitult nii öelda õiges keeles, vt eelpool kirjeldust, kuidas keele-eelistus määratakse. Tagasiside vormis märkis enamik vastanutest, et sai sõnumid eesti keeles.

Tabel 7. Esimesel testil saadud testsõnumi keel

Keel	Millises keeles said tänased testsõnumi? (vastajate arv)
eesti keeles	225
inglise keeles	2
vene keeles	14
eesti ja inglise keeles	9
KOKKU	250

26 vastajat oli märkinud, et ei saanud kahte sõnumit, aga selgitustes oli kirjas, et sai keele-eelistuse sõnumid. Tõenäoliselt oli tegemist juhiste tõlgendamise probleemiga, st oodati sisulist ohuteavituse teksti, mitte ainult keele-eelistuse testsõnumit. Kommentaarides oli vaid kahel juhul kirjeldatud, et ei saanud ühtegi sõnumit. Ühel juhul oli vastaja ise märkinud, et viibis välismaal.

Keskkonnas lisati 47 kommentaari teemadel:

- 1) Küsimustele ja keskkonnale: peamiselt küsimustikus esinenud trükivead ja kohustuslikud küsimused.
- 2) Testimisel edastati üldist tagasisidet selles osas, et saadi ainult keele testi lühisõnum, mitte ohuteavitus. Samuti oli kommentaarides lihtsalt info, et saadi kätte kaks sõnumit. Toodi ka välja, et linki ei saa kõigis telefonides avada.
- 3) Sõnumite kätte saamise kinnitamine ning teksti lisamine, samuti mis kell või millise ajavahega sõnumid saadi
- 4) Keele-eelistuse osas oli peamine probleem ärikliendi numbril kasutajatel, iseteeninduses keele-eelistuse kontrollimine ja muutmine on keeruline, eriti ärikliendi numbril puhul.

2.2. Teise testi tulemused

Teise testi ajal toimusid veel operaatoritel arendustegevused ja parendustööd, mis võib kajastuda ka tagasisides, milles on näha mõningased ebakõla. Süsteemi tagasiside alusel edastati 167 eesti, 49 inglise keelset testsõnumit ning 51 teistesse kategooriatesse kuuluvaid. Testimiseks paluti registreerunutel muuta keele-eelistus inglise keelseks, seda tegi 92 vastajat. Inglise keelse testsõnumi sai 71 tagasiside andnut.

Tabel 8. Teise testsõnumi saamise keel

Keel	Millises keeles said tänased testsõnumid?
eesti ja inglise keeles	8
eesti keeles	108
inglise keeles	71
vene keeles	8
KOKKU	195

9 vastajat oli märkinud, et ei saanud testsõnumeid. Ühes kommentaaris toodi välja, et oli muudetud keelt, aga sõnumeid ei saanud, kuigi esimese testi sõnumid oli saadud.

Kommentaare lisas 46 vastajat, mõned teemad:

- Peamine probleem ärikliendi numbri kasutamisel keele-eelistuse muutmise keerukus.
- Juhist kasutades oli lihtne.
- Viidati, et oli vahetamiseks vajalik kirjavahetus või kõne vastava operaatoriga. Kiideti suhtlust.
- Muudatuse tegemise aja kohta, et osadel oli viide, et ilmselt tegin liiga hilja ja osadel, et tegin küll hilja, aga sain vastavalt muudatusele.
- Oli juhuseid, kus number oli liikunud tööandjale ja seega pole enam õiguseid. Või iseteeninduses vajalik e-kirjaga kinnitada, aga kiri ei jõua kohale.
- Muudeti enne tähtaega, aga ei saanud muudetud keeles.
- Muutmise hinnangu skaala oli vastaja jaoks nõ valet pidi.

2.3. Kolmanda testi tulemused

Kolmanda testi toimumise ajaks olid operaatorid arendustööd lõpetanud ning esimese kahe testimisega ilmnunud probleemkohtadega oli tegeletud. Osalejatel paluti eelistus muuta eesti või vene keeleks, eesti keelseks märkis eelistuse 75 vastajat ja vene keelseks 49 ning inglise keelseks 16. Võrreldes teise testsõnumite edastamise korraga oli vene keelsete sõnumite hulk suurenenud.

Tabel 9. Kolmanda testsõnumi keele-eelistused

	Saadeti sõnumeid ¹¹	Millises keeles said tänased testsõnumid?	Milliseks määrasid/muutsid 06.02.2025 keele eelistuse?
eesti ja inglise keeles		10	
eesti keeles	179	108	75
ei saanud kumbagi sõnumit		3	
inglise keeles		22	16
vene keeles	23	44	49
Kokku	268	187	140

¹¹ Süsteemis 66 adressaati olid jagunenud väiksematesse gruppidesse ning seega kajastatakse üldistatud kujul.

9 vastajat kommenteeris, et ei saanud sõnumeid. Kahel oli pikem selgitus ning neid analüüsiti juhtumi põhisel.

Tagasiside 19 osalejat, üldjoontes oli tagasiside pigem lihtsalt informatiivne. Järgnevalt mõned näited:

- *Teisel korral õnnestus muutmise ilma juhusteta.*
- *Ma arvan et super kõnekaardil äpist muutes muudab ta ainult äpi keelt*
- *Miks tehakse alarmi vene keeles? Kuhu jäävad sellisel juhul Soome, Läti, Hispaania ja Mandariini keele kõnelejad, kindlasti olulisemad kui ainult Idanaabri keele esile tõstmine. Peab ikka ise pingutama, elades Eestis, vene keel ei ole rahvusvaheline suhtluskeel, selle eelistamine tuleb valikutes lõpetada. Riik ei peaks selle eest maksma.*

2.4. Neljanda testi tulemused

Enne testimist muutis oma keele-eelistuse 102 inglise keelseks ning testimisel sai inglise keelsed sõnumid 99 vastajat. 26 vastajat muutsid eelistuse eesti keelseks ning eesti keelsed sõnumid sai 38 vastanut. 9 vastajat vene keelseks, vene keelsed sõnumid sai 12 vastajat. 18 vastajat keelt ei muutnud.

Tabel 10. Neljanda testsõnumi keel

	Saadeti sõnumeid ¹²	Millises keeles said tänased testsõnumid?	Milliseks määrasid/muutsid 10.02.2025 keele eelistuse?
eesti ja inglise keeles		5	
eesti keeles	135	38	26
inglise keeles	105	99	102
muu		1	
vene keeles		12	9
KOKKU	274	155	137

Vastanutest vaid üks ei saanud sõnumeid. Tagasiside näited:

- *Kahe erineva testi ajal on mu keele eelistus määratud inglise keele peale, kuid sõnumid on siiski eesti keeles tulnud.*
- *Super kõnekaart tõenäoliselt ikkagi ainult äpis muutub keel.*
- *Minul Tele2-ga töötab. Arvan, et võiks eesti kui rahvuskeeles saata ja inglise keeles rahvusvaheliselt, et aidata kaasa riigikeele õppe motivatsioonile.*
- *Iga korraga läheb keele eelistuse muutmise lihtsamaks. Jõudu!*
- *Kui oled ärikliendi isikustatud numbrikaustaja, on keele valiku tegemine mõnel korral olnud keeruline, põhjus selles, et nt isiku ja asutuse aadressid on erinevad. Olen ka eraisikuna Telia kasutaja. Valikute muutmise küll alati õnnestub lõpuks, aga päris täpselt aru ei saa, kuidas see juhtub???? Igaks juhuks panen selle kirja. Samas see smsi sisu ega kättesaamist ilmselt ei mõjuta.*

¹² Süsteemis 34 adressaati olid jagunenud väiksematesse gruppidesse ning seega kajastatakse üldistatud kujul.

2.5. Viienda testi tulemused

Viimase testsõnumi saatmiseks paluti keele-eelistuseks määrata endale sobiv keel. 206 edastatavat sõnumit olid eesti keelsed, teised 63 adressaati olid jagunenud väiksematesse gruppidesse. Enne testimist määras eesti keele eelistuseks 90 vastajat ning eesti keeles sai teavitused 104 vastajat. Inglise keele oli määranud 19 vastajat ning inglise keelse sõnumi sai 24 vastajat. Vene keele eelistuse määranute ja sõnumi saajate arv oli kaheksa.

Tabel 11. viienda testsõnumi keel

Keel	Millises keeles said tänased testsõnumid?	Milliseks määrasid/muutsid 13.02.2025 keele eelistuse?
eesti	104	90
inglise	24	19
vene	8	8
eesti ja inglise keeles	4	
ei muutnud		20
KOKKU	140	137

140 vastajast 6 vastas, et ei saanud mõlemat sõnumit.

Tagasiside kommentaarid:

- *Kõik ok, ainult keele muutmine Telia iseteeninduses pole eriti intuitiivne.*
- *Testid nii tihti et ei jõua keelt vahetada vahepeal.*
- *Seekord tuli teine sõnum 40min hiljem. Varasemalt oli tulnud 3-4min pärast esimest sõnumit*

Järeldused ja kokkuvõte

Piloteerimises osalema registreeriti 280 unikaalset mobiiltelefoni numbrit ning erinevatel testimispäevadel edastati lühisõnumid 267. kuni 274. numbrile. Tagasisidet andsid esimestel testidel enamik osalenutest ja viimastel kordadel pisut üle poole. Keele-eelistust muutsid enamik vastanutest, ehk ligi pooled registreerunutest. Keele-eelistuse muutmine üldjuhul õnnestus, kuigi protseduur ise on keerukam ärikliendi numbriga kasutamisel. Edasistel testimistel, kus eeldatakse osaleja poolseid tegevusi on vajalik meeles pidada, et tegevuste teostamiseks jääks piisavalt aega. Võttes arvesse, et juhised edastati e-kirjaga hiljem kui testsõnumid ning muudatuse jõustumiseks oleks vajalik arvestada kuni 24 tundi, siis peaks juhise saatmise ning sõnumite edastamise vahele jääma vähemalt kolm tööpäeva.

Piloteerimise tulemusena tehakse järgmised ettepanekud:

- Piloteerimise käigus saadud tagasiside nii esimese testsõnumi osas, kus keele-eelistus oli määratud automaatselt operaatori poolt kui ka edasistel muutmistel, loob piisava usalduse andmekvaliteedi osas, et lahendus kasutusele võtta.
- Piloteerimise käigus osalejate poolt läbi viidud keele-eelistuse muutmised ning tagasiside muutmise protseduurile on positiivne ning kinnitab, et keele-eelistuse muutmiseks on olemas vajalikud juhised ning operaatorite poolne tugi kliendile.
- Keele-eelistuse muutmine vajab juhise kasutamist ning aega, mistõttu on vajalik pikemaajaline avalik kommunikatsioon enne lahenduse kasutusele võtmist ning samuti tagada igal ajahetkel kergesti leitavad ajakohased juhised.
- Avalikus kommunikatsioonis ning juhistes on vajalik viidata, et mobiilirakenduse, veebilehe keele vmt vahetamine ei muuda automaatselt keele-eelistust ohuteavituse kontekstis ning ka vastupidi ei muuda keele-eelistus mobiilirakenduse, veebilehe vmt platvormi keele muutust.
- Avalikus kommunikatsioonis on vajalik pöörata tähelepanu asjaolule, et keele-eelistuse muutmise korral rakendub muudatus üldjuhul 24 tunni jooksul, st sõltuvalt operaatorist, kellaajast jmt võib see toimuda praktiliselt kohe, aga võib toimuda ka erinevate andmekogude järgmisel sünkroniseerimisel.
- Riikliku ohuteavituse edastamisel kaasatakse Häirekeskuse 1247 infotelefon, mistõttu on oluline tagada, et Häirekeskusel oleks olemas vajalik info keele-eelistuse määramise kohta ning oskus määrata numbriga kasutaja operaatorit, et edastada helistajale vajalikud juhised operaatori juures keele-eelistuse muutmiseks.

Kokkuvõttes loetakse piloteerimine edukaks ning teostatud tööd vastuvõtmiseks sobivaks. Funktsionaalsus on planeeritud kasutusele võtta aprilli lõpus ning kui ühtegi suuremat reaalelulist sündmust enne ei toimu, siis edastatakse esimesed keele-eelistusest sõltuvad ohuteavituse lühisõnumid mai kuus toimuva Kaitseväge õppuse raames. Enne uue lahenduse kasutusele võtmist teostatakse avalikku kommunikatsiooni, eeskätt teevad operaatorid vastavad juhised klientidele kättesaadavaks ning SIM koos haldusala asutustega tagavad avalikkuse teavitamise.



SISEMINISTEERIUM



Kaasrahastanud
Euroopa Liit

Siseministeerium 2025

www.siseministeerium.ee