



# Eesti Panga kodulehe uuring

Kvalitatiivuuringu aruanne

suvi 2006



# Uuringu eesmärk

- uuringu põhieesmärk oli saada teada, milline võiks olla Eesti Panga uue kodulehe visuaalne pool ja sisulahendus
- fookusgrupp-uuring kaardistas:
  - elanike hinnanguid välja valitud keskpankade (Eesti Panga, Soome Panga ja Inglismaa Panga) kodulehtedele
  - hinnangud olemasoleva Eesti Panga kodulehe erinevatele aspektidele
  - soovitusel-ettepanekud Eesti Panga uuele kodulehele
  - hinnangud Eesti Panga uue kodulehe kujundusele
  - Eesti Panga kodulehe kasutamiskogemus



# Metoodika: kvalitatiivuuring

## Fookusgruppide läbiviimine

- Uuring viidi läbi kvalitatiivsel meetodil, mis:
  - võimaldab saada ülevaate sihtrühmade seas esinevate suhtumiste ja hoiakute variatiivsusest
  - ei võimalda vastata küsimusele, kui paljud sihtrühma esindajatest tegelikkuses üht või teist hoiakut esindavad
- Vastavalt ülesande püstitusele toimus elanike fookusgruppidesse värbamine vanuse ja Eesti Panga veebilehe kasutamiskogemuse põhjal
- Ärikliendid fookusgrupis osalesid koostöös Eesti Pangaga välja valitud ettevõtete esindajad
- Vestlusgrupid toimusid järgmiselt:
  - 1 grupp: 18-25-aastased gümnaasiumi viimase klassi õpilased, kellel on majandushuvi ja majanduse erialade üliõpilased, kes on aktiivsed internetikasutajad ja varem külastanud Eesti Panga veebilehte – edaspidi nooremad elanikud/sihtrühm;
  - 2 grupp: 26-40-aastased, kes on aktiivsed internetikasutajad ja on külastanud finantsasutuste veebilehti (sh Eesti Panga kodulehte) – edaspidi vanemad elanikud/sihtrühm;
  - 3 grupp: analüütikud-raamatupidajad, kes kasutavad oma töös Eesti Panga kodulehte
- Vestlusringid toimusid 20. ja 21. juuni ja 8. august 2006

Eesti Panga veebilehe  
kasutamiskogemus



# Eesti Panga kodulehel kasutatakse eeskätt valuutakursse ja euroga seotud teemasid

- Kui sihtrühmiti on Eesti Panga veebilehe kasutamine erinev. **Sagedasemad kasutajad on kolmanda vestlusringis osalenud analüütikud-raamatupidajad.** Siiski ainuke info, mida kõigi kolme vestlusringi esindajad mainisid on **valuutakursside vaatamine**
  - *“Mina vaatan aegajalt valuutakursse, et kui palju mingi valuuta kroonides maksab. Väga lihtne leida.” (noorem vanuserühm)*
  - *“Olen vaadanud valuutakursse. Kerge leida ja alati tead, kus seda infot kiiresti saab.” (vanem vanuserühm)*
  - *“Tööks kasutame väga sageli valuutakursse. Pea iga päev saab seal käidud neid vaatamas.” (analüütikud-raamatupidajad)*
- Nii vanemas elanike grupis kui ka analüütikute-raamatupidajate vestlusringis oli neid, kes on **leidnud eurole üleminekut ja üldse Euroopa Liiduga seonduvat infot**
  - *“Euroopa Liiduga seonduv ja üldse see euro värk, kuidas sellele üleminek toimuma hakkab. Selles mõttes, et seda on seal piisavalt, ei jõua seda ära lugedagi.” (vanem vanuserühm)*
  - *“Minul on väga palju olnud vaja infot euroga seonduvalt – nii tööalaselt kui ka õpingute suhtes. Olen saanud sealt palju infot. Näiteks millal ja mis tingimustel üleminek hakkab toimuma.” (vanem vanuserühm)*
  - *“Mina isiklikult on olen viimase poolaasta jooksul päringuid teinud eurole ülemineku projekti raames. Kuna ma oma tööjuures kuulun ka sellesse projekti, siis need päringud on nii asjakohased. Mina olen küll leidnud kergelt seda, mida vaja, sest tegelikult on ta süstematiseeritud, üsna hästi.” (analüütikud-raamatupidajad)*



# erinevate Eesti Panga väljaannete kasutamine

- Vanema sihtrühma esindajad on kasutanud **Eesti Panga väljaandeid ja ülevaateid**
  - *“Eesti majandusaruannete lugemine, mida Eest Pank välja annab ja siis ka prognoosid. Neid on kerge leida, need viimased on nende viimaste dokumentide all esimesel lehel olemas ja ka vanemad on olemas. Eest Panga ajalugu, rahatähti, rahatähtede ajalugu, mis on olnud Eestis. See kõik on seal olemas ja kergesti leitav.” (vanem vanuserühm)*
- Nooremas vanuserühmas kasutatakse Eesti Panga lehte harvem. Peamiselt on see seotud koolitöödega, näiteks **majandusprognoosidega ning Eesti krooni ajaloo tutvumiseks**
  - *“Minul oli koolis majanduskursus ja ma pidin sealt vaatama prognoosi /.../. See info oli kohe esimesel leheküljel – Eesti Majanduse prognoos 2006/2007.” (noorem vanuserühm)*
  - *“Pidin koolis tegema mingi ülevaate ja siis kasutasin Eesti Panga kodulehte. Väga hea oli, et Eesti krooni ajalugu oli faktidena väljatoodud ja sinna oli ilusti tekst juurde kirjutatud.” (noorem vanuserühm)*
  - *“Kooliajal sai ka erinevaid analüüse sellelt lehelt loetud. Sattusin lugema ka erinevaid, lihtsalt huvitavaid teemasid näiteks Eesti rahasüsteemi, majandusprognoose. Suht ülevaatlikult oli esitatud, et jätsid päris hea mulje.” (analüütikud-raamatupidajad)*



# rahatähtede ja statistika kasutamine

- Teise vestlusringi osalejad omasid põhjalikumaid kogemusi Eesti Panga kodulehega. Üheks huvipakkuvaks teemaks on **rahatähed**
  - *“Olen kasutanud puht numismaatilisest – kui mõni uus münti välja lastakse, siis minul on lihtsalt huvitav vaadata seda. Eesti krooni ja selle turvaelementide kohta on seal (Eesti Panga kodulehel – K.R) ka põhjalik info.” (vanem vanuserühm)*
  - *“Lihtsalt huvi pärast olen vaadanud Eesti krooni turvaelemente. Seda peaks ikka iga inimene teadma, millised on meie raha turvaelemendid.” (vanem vanuserühm)*
- Analüütikud ja raamatupidajad on **aktiivsed statistika kasutajad**. Kõik selles vestlusringis osalenud olid Eesti Panga kodulehel olevat statistika rubriiki kasutanud
  - *“Mina isiklikult kasutan statistikat, et hinnata siis konkurentide tegevust. See on põhjalik, kuid nende poolt antavad kommentaarid on suhteliselt, lakoonilised...puudub regulaarsus.” (analüütikud-raamatupidajad)*
  - *“Erinevat statistikat kasutan. Viimati ma otsisin infot erinevate pensionifondide kohta ja mingeid numbreid leidsin niimoodi, et need olid mingis kuu ülevaates. Seal olid mitmed numbrid väljatoodud, mida kusagilt mujalt ei õnnestunud leida.” (analüütikud-raamatupidajad)*
  - *“Mina vaatan põhiliselt finantssektori statistikat, mis on siis kas kvartaalne või kuine ja eesmärgiks on siis turuosa jälgimine: laenud, hoiused, maksed.” (analüütikud-raamatupidajad)*



# huvipakkuvad valdkonnad on valuutakursid ja Eesti Panga ülevaated/prognoosid

- Uurisime osalejatelt, milliseid teemasid nad läheksid Eesti Panga kodulehelt otsima. Valdavalt on nimetatud teemad samad, milleks juba praegu seda kodulehte kasutatakse.  
**Kõige sagedamini nimetati valuutakursse**
  - *“Arvan, et valuutakursid. Ilmselt neid on kommertspankade lehekülgedel ka, aga Eesti Panga omad on lähtepõhisemad.” (noorem vanuserühm)*
  - *“Näiteks valuutakursid – mind huvitab see samamoodi, et kas on valuuta ostu või müügi kursil mingi vahe algse kursiga.” (vanem vanuserühm)*
  - *“Ongi just valuutakursid, vähemalt raamatupidajate seas küll levinud, et kui on vaja valuutakurssi vaadata, siis on alati Eest Pank, kust vaadatakse.” (noorem vanuserühm)*
- Erinevad Eesti Panga kokkuvõtted ja publikatsioonid, kus kajastatakse Eesti majandust puudutavat infot pakuvad samuti huvi mõlemale vanuserühmale
  - *“Vaatan kõiksuguseid prognoose ka. Kõiksugused aastakokkuvõtted ja aruanded”. (noorem vanuserühm)*
  - *“Mina vaatan ka sealt vahel neid ülevaateid – ikka Eesti majanduse kohta. Ja siis vahel loen nende aastaprognose. Mulle pakub huvi ka tarbijahinnaindeks ja kuidas intressid on. Neid (THI ja interssimäärad – K.R) on raske leida sealt. Nüüd juba tean, aga alguses läks tükk aega nende otsimise peale.” (vanem vanuserühm)*

hinnangud kolme  
keskpanga kodulehele



# Eesti Panga koduleht

- Nooremate ja vanemate elanike hinnangud Eesti Panga kodulehele erinevad
- Nooremate elanike arvates on Eesti Panga kodulehel hea värvivalik ja kujundus, samal ajal kui vanemad inimesed leiavad, et see on igav ja kuiv. Kasutatakse vaid kahte värvi ning lehel puuduvad pildid/visuaalid. Leiti, et esilehel võiks olla vähemalt Eesti Panga hoone pilt, siis tunneb mööda minnes selle ära

- Hinnangud Eesti Panga kodulehe ülesehitusele jagunesid kaheks:
  - nooremate elanike hinnangul on see hästi struktureeritud – menüü on loogiline, eraldi on välja toodud teemad, mis on päevakorras ja uued
  - vanemad inimesed leiavad, et ülemine menüü on nähtavam kui vasakpoolne menüü, kuid ülemine menüü sisaldab ebaolulisi teemasid. Negatiivne on ka see, et menüü ei liigu kaasa, pika teksti puhul peab tagasi kerima ning kui lingile klikkida, siis läheb tekst halliks





# Eesti Panga koduleht

- Analüütikute-raamatupidajate hinnangul on **ülemine menüü liiga silmatorkav, samas seal olev info on pigem teisejärguline**. Praegu jääb mulje nagu tegemist oleks lehe põhimenüüga
- Vanema sihtrühma esindajad leidsid, et **tavainimese jaoks on Eesti Panga lehel olevad tekstid ametlikud – juriidilised, keerulised, igavad ja kuivad**
- Leitakse (peamiselt nooremas sihtrühmas), et **Eesti Panga koduleht on eeskätt tööalaseks kasutamiseks**, sest tavainimesel igapäevaselt sinna asja pole – teemad ei ole igapäevased
- Hea on see, et Eesti Panga lehel on **otsing, mis võimaldab ka täppisotsingut**. Nooremate jaoks on **positiivne sõnastiku** (kust saab otsida tundmatutele terminitele seletusi) **ja foorumi olemasolu**.
- Positiivseks peetakse **enimkasutatud linkide ja korduvate küsimuste eraldi kuvamist**. Korduvad küsimused on vanema sihtrühma arvates liiga primitiivsed
- **Kontaktandmed paiknevad heas kohas** – neid on kerge leida, kui vaja peaks minema.
- Vanemad elanikud tõid negatiivse aspektina välja seda, et **keele valikus pole võimalik valida vene keelt**, mistõttu jääb osa Eesti elanikest selle lehe kasutamisest kõrvale
- Eesti Panga **kodulehe aadress on vanemas sihtrühma arvates keeruline**. See võiks olla **www.eestipank.ee**, mitte “.info”-lõpuga. “info” ajab vaid segadusse



# Soome Panga koduleht

- Soome Panga kodulehe kujundus meeldis mõlemale sihtrühmale – värvilahendus on hea, font on loetav (see ei hakka silmadele ka peale pikka päeva). Pildid teevad lehe rõõsamaks ning nende all olev sissejuhataav tekst annab ülevaate, millele antud peatükis keskendutakse. Negatiivne on see, et pildid ei lähe alati teksti sisuga kokku
- Kuigi väliselt peetakse seda kodulehte ilusaks, on seda rakse kasutada – menüüd dubleerivad üksteist. Negatiivne on ka see, et kui vasakpoolsest menüüst valida teema, kaob menüüst kõik muu ning jääb alles vaid antud teemat puudutavad alamlehed. Tervikliku vasakpoolse menüü nägemiseks peab avalehele tagasi minema

The screenshot shows the website of the Bank of Finland (Suomen Pankki / Finlands Bank / Bank of Finland). The header includes the bank's name in three languages and navigation links for 'Esittely', 'Viestintä', 'Yhteystiedot', 'Sivukartta', and 'Opaste'. A search bar is located on the right. The main content area is divided into several columns:

- Left Column (Navigation):** A vertical menu with links for 'Valuuttakurssit', 'Korot, euribor', 'Ennusteet', 'Tutkimus', 'Rahapolitiikka', 'Rahoitusmarkkinat', 'Raha', 'Julkaisut', 'Tilastot', 'Euroopan keskuspankki', 'Rahamuseo', 'Rahoitustarkastus', and 'Siirtymätalouksien tutkimuslaitos (BOFIT)'. At the bottom, contact information for the Helsinki office is provided.
- Second Column (News/Articles):** Features several articles with small images and titles:
  - Suomen Pankki eurojärjestelmässä:** Asema, tehtävät, organisaatio ym.
  - Rahapolitiikka:** Talousennusteet ja euroalueen rahapolitiikka
  - Pankkitoiminta:** Rahapolittiset operatiot, vakuushallinta, TARGET, varallisuuden hoito
  - Rahoitusmarkkinat:** Rahoitus- ja maksujärjestelmien toiminta ja yleisvalvonta
  - Raha:** Eurot, markat ja rahahuolto
- Third Column (Communication):**
  - Viestintä:** Tiedotteet, puheet ja muut uutiset
  - Julkaisut:** Suomen Pankin ja Euroopan keskuspankin julkaisut
  - Tilastot:** Talous- ja rahoitustilastot
  - Tutkimus:** Rahapolitiikan ja rahoitusjärjestelmien tutkimus; kirjasto
  - Siirtymätalouksien tutkimuslaitos (BOFIT):** Venäjän ja Kiinan talouden tutkimus
- Right Column (News Calendar):**
  - Uutisia:**
    - Rahapoliittisia päätöksiä (3.8.2006)
    - EKP:n neuvoston kokous heinäkuussa (21.7.2006)
    - Euroväärrennökset Suomessa alkuvuonna 2006 (13.7.2006)
    - Lisää aiheita
  - Tapahtumakalenteri:**
    - Tutkimustiedote 2/2006
    - Open Top Level Visitor Seminar on Tuesday 29 August 2006: Why the Flat Tax is Good for Finland?
    - EKP:n kuukausikatsaus 9/2006 ilmestyy torstaina 7.9.2006 kello 11.00
    - Lisää aiheita

© Suomen Pankki - Finlands Bank 2006

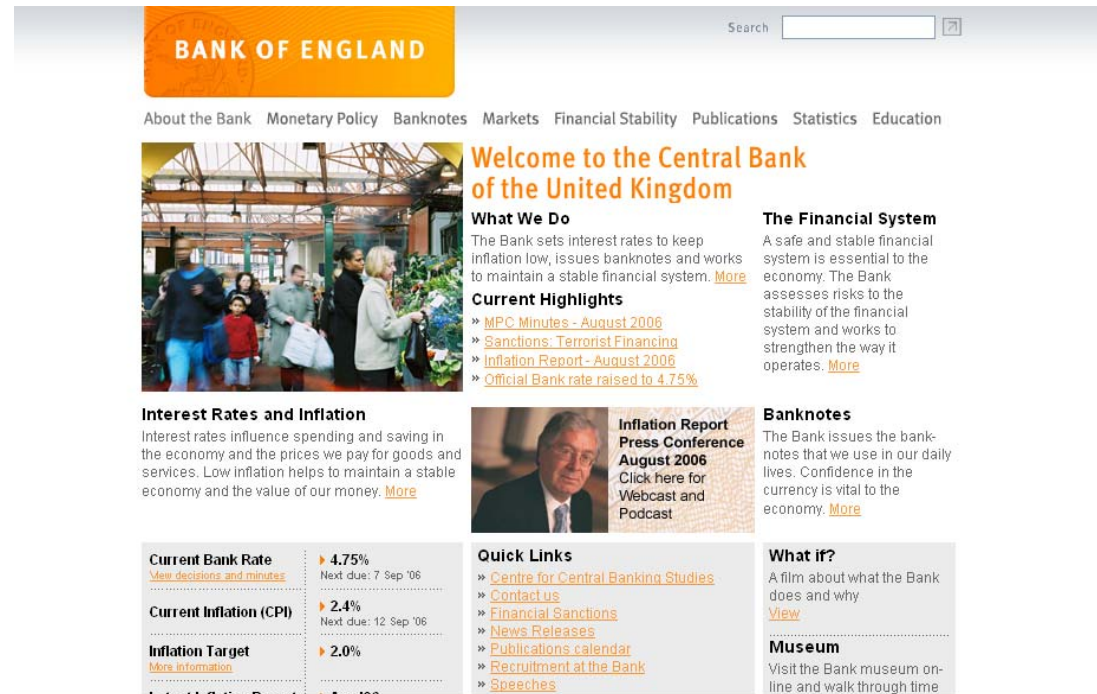


# Soome Panga koduleht

- Vastava teemaga seotud dokumendid on paremal hästi välja toodud, kuid teksti sees olevaid linke on liiga palju. Nendest pole, kasu sest nad viitavad tegelikult vaid paarile lausele
- Positiivseks peetakse keelevaliku ja otsingu asukohta – need hakkavad ilma. Samuti leitakse, et viimased uudised paiknevad heas kohas
- Kontaktandmed olemasolu ja asukoht on sobilik – need leiab kergesti üles
- Vestlusringides osalejate hinnangul võiks Soome Panga kodulehel olla temaatilised lingi (näiteks Soome kommertspankade, Rahandusministeeriumi jne) olla paremas kohas

# Inglismaa Panga koduleht

- Vanem sihtrühm suhtus Inglismaa Panga kodulehte väga positiivselt, kuid ka nooremate hinnangul on tegemist kasutajasõbraliku ja lihtsa ülesehitusega kodulehega
- Inglismaa Panga koduleht on meeldejääv, sest selle avalehel on suurelt kollase kasti sees kirjutatud “Bank of England”. Positiivne on ka piltide kasutamine, kuid siinjuures mainiti, et sageli puudub piltide ja nende juures olevate tekstide vahel seos
- See on hästi liigendatud ja informatiivne veebileht - ülemine menüü annab hea ülevaate. Teemade jaotus on loogiline, mis teeb info leidmise lihtsaks. Lisaks on iga teema juures lühike tutvustus, mida antud teema juures käsitletakse. Iga teema juures on “related links” – väga positiivne, et kogu vajalik dokumentatsioon on ühes kohas ära toodud



The screenshot shows the Bank of England website homepage. At the top, there is a search bar and a navigation menu with links: About the Bank, Monetary Policy, Banknotes, Markets, Financial Stability, Publications, Statistics, and Education. The main content area features a large orange banner with the text "BANK OF ENGLAND". Below this, there is a photograph of a busy market scene. To the right of the photo, the text reads "Welcome to the Central Bank of the United Kingdom". Underneath, there are sections for "What We Do", "Current Highlights" (with links to MPC Minutes, Sanctions, Inflation Report, and Official Bank rate), "The Financial System", "Banknotes", "Interest Rates and Inflation", "Inflation Report Press Conference August 2006", and "Quick Links". At the bottom, there are sections for "What if?" and "Museum".

Category	Value	Next due
Current Bank Rate	4.75%	7 Sep '06
Current Inflation (CPI)	2.4%	12 Sep '06
Inflation Target	2.0%	



# Inglismaa Panga koduleht

- Inglismaa Panga kodulehe ülesehituseks on kasutatud n.ö step-by-step loogikat ehk algselt andtakse ülevaade, teemast ja seejärel minnakse samm-sammult konkreetsemaks jõudes lõpuks põhjaliku teemakäsitluseni. Positiivne on ka vähene linkide kasutamine teksti sees
- Teemad on kompaktselt kirjutatud – alampeatükkide mõte on ära öeldud lühidalt, ei pea lehte kerima
- Kui nooremad leidsid puudusena seda, et keskpanga veebileht peaks olema ametlikum, siis vanem sihtrühm pidas positiivseks just lehe lihtsust – tegemist nii sisu kui ka ülesehituse poolest tavakasutajale mõeldud kodulehega
- Otsingu olemasolu on oluline, kuid seda pole näha – võiks olla tumedama fondiga
- Lehe tugevuseks on selle aadress ([www.bankofengland.co.uk](http://www.bankofengland.co.uk)), mis on loogiline ja sisaldab asutuse täisnime.
- Lehe nõrgemaks küljeks on valuutakursside asukoht – neid on raskes leida. Need võiksid olla kasvõi esilehel. Ka kontaktandmed võiks olla nähtavamas kohas

# kõige silmatorkavam ja parima kujundusega koduleht



- Noorema ja vanema sihtrühma arvamused kõige silmatorkavamast ja parima kujundusega kodulehest erinesid – noorematele on selleks Eesti Panga ja vanematele Inglismaa Panga koduleht
- Eesti Panga koduleht jäi nooremaealistele meelde eeskätt lihtsa kujundusega ja asjalikkusega
  - *“Mulle meeldis Eesti Panga leht, kui sa alguses sinna peale vaatad, siis ta on kuidagi pidulik ja uhke, aga teised olid äärmiselt segased. /.../ Eesti Panga lehel oli kohe peal suurelt Eesti Pank.”* (noorem vanuserühm)
  - *“Mulle meeldib see Eesti oma, ta oli väga konkreetne, tal oli ilusti vapp nurgas, ta oli selline hästi puhas, konkreetne, formaalne – kõige asjalikum.”* (noorem vanuserühm)
  - *“Minule meeldis just see, et Eesti Panga oma oli lihtne, et Soome oma ja Inglise oma tõid mõlemad mingisuguseid pilte sisse, aga Eestil ei olnud mitte mingisugust pilti. Tekst oli – kui kellelgi midagi vaja on, see otsib, leiab üles ja läheb minema. Lihtne ja loogiline.”* (noorem vanuserühm)
- Vanema sihtrühma hinnangud Inglismaa Panga kodulehele olid ka üldises plaanis väga positiivsed – tegemist on lihtsa, hea ülesehituse ja mitmekülgse lehega
  - *“Mulle meeldis vaieldamatult Inglismaa Panga koduleht. Võib-olla see inglise keel ise tundub selline mahlakam ja huvitavam meie jaoks. Lihtsalt elulähedasem tundus see leht. Need uudised ja see kujundus oli väga tore ja meeldejääv.”* (vanem vanuserühm)



# parima sisu ja struktuuriga koduleht

- **Ka sisu ja struktuuri osas erinesid kahe vanuserühma hinnangud** – nooremad pooldasid Eesti Panga kodulehte, vanemate poolehoid jagunes kõigi kolme lehe vahel
- **veebilehel oleva info ja selle esitamise poolest** meeldis nooremale sihtrühmale Eesti Panga koduleht
  - *“See on see, et mida keegi otsib, et kui otsid mingeid tööalaseid asju, siis oligi Eesti Panga leht parim. Kõik teemad on nii konkreetselt liigendatud.”* (noorem vanuserühm)
  - *“See Eesti oma info poolest oli normaalne, et seal oli kõik konkreetne. Et ei olnud mingit jahumist ja keerutamist. Ja vasakpoolne menüü oli ka hea – kogu info on seal kirjas aj liigendatud ka veel.”* (noorem vanuserühm)
- **Vanemale vanuserühmale ei eristunud sisu ja ülesehituse poolest üks konkreetne koduleht** – arvamused jagunesid erinevate lehtede vahel
  - *“Eesti Panga leht on ikkagi kõige. Eesti Panga kodulehe pluss oli see, et sai uudiseid tellida teemade kaupa. Seal oli kakskümmend teemat nii eesti kui ka inglise keeles ja mina lasen e-maili peale teatud uudiseid. Kui e-mail tuleb, siis ma saan vaadata ja kui on sügavam huvi, siis ma lähen sinna lehele ja vaatan edasi.”* (vanem vanuserühm)
  - *“Kui esilehele viidata, siis tegelikult meeldis mulle Inglismaa leht, siin seal oli infot ja linke kõige rohkem. Lingid on seletatud lahti ka, kõige selgemalt olid teemad liigendatud Inglismaa kodulehel. See ülemine menüü oli väga hea.”* (vanem vanuserühm)



# kõige kergemini loetavad ja arusaadavamad tekstid

- Nii nooremale kui ka vanemale sihtrühmale tundusid **Inglismaa Panga kodulehe tekstid kõige kergemini loetavad – need on lihtsad ja ka tavainimesele mõeldud**
  - *“Inglise leht oli kõige igapäevasem, Eesti oma oli hästi selline formaalne, Soome oma kippus jääma kõige võõramaks. Kusjuures Soome Panga lehel oli see soome keelne minu jaoks paremini mõistetav, kui see inglise keelne tekst.” (noorem vanuserühm)*
  - *“Inglise Panga kodulehel oli kõige mugavam kuidagi lugeda, kuidagi kerge /.../ Võib-olla Inglise saidi juures aitas see ka kaasa, et see kujundus oli kuidagi hästi sõbralik, siis selle tõttu oli teksti lugemine meeldivam kui Eesti Panga omal.” (vanem vanuserühm)*
- Eeskätt vanema sihtrühma arvates olid **Eesti Panga tekstid formaalsed ja ametlikud**
  - *“Näiteks Eesti Panga lehel oli väga kuiv ja ametlik tekst, näiteks mina, kes ma ei tea pangandusest midagi, ma ei saanud sellest aru.” (vanem vanuserühm)*
- Finantsanalüütikute-raamatupidajate hinnangul on **Eesti Panga kodulehe tekstid sisutihedad**, ajaviite kirjandust sellelt lehelt ei leia. **Valdavalt on tekstid n.ö omas keeles ja faktipõhised**
  - *“Minu hinnangul on suhteliselt mõttetihedad. Selle mõttes, et seda ajaviite kirjandust seal ei ole. Tekstid, mida ma lugenud olen, on pigem olnud piisavalt huvitavad.” (analüütikud-raamatupidajad)*
  - *“Keskpangadel on teatavasti ka oma keel, mida nad kasutavad. Ma arvan, et ega seal midagi otse välja ei öelda, et olukord on halb ja olukord on hea. Nad kasutavad selliseid mõisteid, mis jätavad endale tõlgendamise võimaluse. Info on faktipõhine, omapoolseid kommentaare eriti ei ole, pigem kirjeldatakse olukorda.” (analüütikud-raamatupidajad)*

hinnangud Eesti Panga kodulehe  
erinevatele aspektidele

# Eesti Pank kui institutsioon ja Eesti Panga muuseum



- Keskendusime vestlusringides erinevatele Eesti Panga kodulehe teemadele/võimalustele. Järgnevatel slaididel vaatame igat väljavalitud aspekti eraldi
- Vestlusringis osalejad leidsid, et **Eesti Panga kui institutsiooni kohta on kodulehel piisavalt informatsiooni. Põhjalikult on kirjeldatud ajalugu ja eesmärged**
  - *“Seal kohe alguses on Eesti Pank, mis on ja millega tegeleb, mis on ta eesmärgid.” (noorem vanuserühm)*
  - *“Eesti Panga kohta on seal väga põhjalik info. Ajalugu oli seal kirjas, millega tegeleb, mis on ta eesmärgid. See kõik oli seal kirjas.” (vanem vanuserühm)*
- **Eesti Panga muuseumi olemasoluga oldi kursis. Ka kodulehel leiti vastav info ülesse.** Mitu vestlusringides osalejat soovis ka ise seda külastama minna
  - *“Mina tean, et Eesti Pangal peaks olema ka oma muuseum. Sellel kodulehel oli ka see info olemas. See on väga vajalik, näiteks mina suhtlen hästi palju välistudengitega ja nendega oleks hästi hea sinna minna. (noorem vanuserühm)*
  - *“Seal lehel oli mingi link, et külasta muuseumit. Ma vaatasin. Täitsa põnev. Peaks seda külastama. Lastel oleks kindlasti huvitav.” (vanem vanuserühm)*
  - *“Seal oli kirjas, et Eesti Panga muuseumis on avatud näitus. Ma mõtlesin kohe, et huvitav oleks seda näha.” (vanem vanuserühm)*



# Eesti Panga koduleht: sisukaart ja otsing

- Kui nooremas ja vanemas vanuserühmas olid **osa osalejatest näinud ja kasutanud sisukaarti, siis mitte ükski analüütikute-raamatupidajate grupi esindajatest ei olnud seda kasutanud.** Peal ühist vaatamist tundus sisukaart neile liiga detaile, sellesse infosse võib ära uppuda
  - *“Siis, kui hätta jääb ja mõnikord, kui väga kiire on, tuleb sisukaart appi. Muidu on huvitav vaadata, kuidas soovitud infoni jõuad.” (vanem vanuserühm)*
  - *“Eesti Pangal oli küll sisukaarti kerge leida, see oli kohe üleval seal.” (vanem vanuserühm)*
  - *“Minu arvates on Eesti Panga lehe sisukaart liiga detaile, sinna võib ära uppuda.” (analüütikud-raamatupidajad)*
  - *“See on hädavõimalus. Kuid see esimene pilt on liiga kirju, et ei suuda enda jaoks ära määratleda, millise punkti alt seal võiks olla see teema, mis huvitab. See sisukaart ei oleks küll abiks.” (analüütikud-raamatupidajad)*
- **Otsingu asukohta peeti heaks, hakkab silma ning positiivsena toodi välja ka täppisotsingu olemasolu**
  - *“Mina arvan, et mina otsiks selle otsi kaudu. Siin lehel on väga palju infot ja siin võib tegelikult ära eksida. Kui sa tahad midagi saada ja sa ei tea, kus see võiks olla. See otsi nupuke aitab seal kõvasti.” (analüütikud-raamatupidajad)*



# Eesti Panga koduleht: sõnastik, statistika ja publikatsioonid

- Nii noorema kui ka vanema elanike grupi arvates on **sõnastik väga vajalik just tavainimestele, kes ei ole kursis kõigi terminitega**. Sõnastiku abil saab kiiresti leida need
  - *“Kui keegi räägib, siis on hea järele uurida, mida see täpselt tähendab. Et siis saad kindlalt teada seda (termini seletust – K.R) ja saad kaasa rääkida.” (noorem vanuserühm)*
  - *“On olemas arvuti keel ja on panga keel – igaühel on oma sõnavara. Näiteks kui mul ei ole võõrsõnadeleksikoni lähedal, siis miks mitte sõnastikku kasutada.” (noorem vanuserühm)*
  - *“No mina otsisin sealt selliseid raamatupidamisega seotud termineid – deebet ja krediid – mis vahel kipuvad segamini minema.” (noorem vanuserühm)*
- **Statistika osa on kasutanud kõik analüütikute-raamatupidajate grupis osalejad**. Nende hinnangul on oluline, et seda infot saab vajadusel allalaadida
  - *“Mõnikord on vaja üksikuid numbreid või ajas mingeid numbreid ja teinekord on vaja suuremaid analüüse teha, siis on muidugi hea, et on võimalus allalaadida.” (analüütikud-raamatupidajad)*
  - *“Sobilik on see, et on võimalik statistikat failina alla laadida. Kasutan seda võimalust väga sageli.” (analüütikud-raamatupidajad)*
- **Publikatsioonide osaga ei olnud mitte üheski grupis osalenud kursis**, seepärast ei osatud seda ka kommenteerida



# Eesti Panga koduleht: .pdf failid ja välja printimine

- Dokumentide hoidmine .pdf failidena on kindlasti positiivne, sellega nõustusid kõikides vestlusringides osalejad
  - *“.pdf formaat on väga hea formaat trükkimiseks ja ka salvestamiseks – fondid ei lähe paigast ja tabelitega on sama lugu, saab kõik korralikult salvestada.” (analüütikud-raamatupidajad)*
  - *“Igasugused tabelleid, graafikuid või siis just sellised seaduslikud dokumendid või asjad, mida on tarvis kasvõi välja printida, et siis on lihtsam printida pdf-na, kui hakata seda välja noppima ja kopeerima.” (noorem vanuserühm)*
- Üldiselt loetakse erinevaid tekste arvuti ekraanilt. Vaid siis, kui on vaja infot alles hoida, siis leitakse, et hea on, kui seda saab ka salvestada. Leiti, et sellisel juhul on .pdf failides tekstide hoidmine väga mugav
  - *“See on maitse asi, peab ikkagi maitset arvestama. Nii või naa, peaks olema kaks varianti, et võimalus välja trükkida seda artiklit või vaadata veebi kujul seda.” (analüütikud-raamatupidajad)*
  - *“Oleneb, mida sul vaja on, et kui on selline tähtsam tekst, mida sul pärast vaja on, siis on jah parem allalaadida. Aga kui on vaja lihtsalt läbi lugeda, siis pole mõtet allalaadida, siis saab niisama ka. Ja alati saab lehele tagasi minna ja sealt selle üles otsida.” (noorem vanuserühm)*
  - *“Mina isiklikult eelistan selliseid dokumente lugeda välja prindituna, et säästa oma silmi. Minu jaoks on oluline, et saaks tervikuna faili kätte, et ei peaks hakkama erinevaid linke omakorda välja trükkima. .pdf fail oleks väga hea.” (analüütikud-raamatupidajad)*

soovitused-ettepanekud  
uuele Eesti Panga veebilehele



# ettepanekud-soovitused menüü muutmiseks

- Nii analüütikute-raamatupidajate grupis kui ka vanema elanikkonna vestlusringi osalejate hinnangul **ei peaks Eesti Pank oma kodulehe muutmisel lähtuma mitte niivõrd visuaalse poole muutmisest, vaid keskenduma menüüle.** Nende hinnangul on see hetkel **laialivalguv.** **Menüüd tuleks rohkem kokku tõmmata ja jätta sinna vaid kõige olulisemad teemad**
  - *“Minu jaoks see kujundus ei ole tähtis, tähtis on see, et info oleks seal kättesaadav. See on neutraalne.” (analüütikud-raamatupidajad)*
  - *“Vaadates neid mummude arvu, siis tundub see (menüü – K.R) väga pikk, ilmselt siit on raske edasi minna. Mõeldes mingi teema peale, siis millise punkti alt ma võiks selle leida.” (analüütikud-raamatupidajad)*
  - *“Kui vaadata nüüd seda vaskpoolset menüüd, tundub, sellel on ühte ritta saanud erineva kaalu või väärtusega infot. On sõnastik, on kursid, on press, on Eesti Pank. Nad kirjeldavad võib-olla erinevaid asju. Kursid on hästi praktiline info, rahatähed on siis kirjeldav, et saab vaadata, millised rahatähed ja mündid on Eestis käibel olnud ja mis on nende ajalugu. Võiks paremini liigendada, et selline praktiline pool ja emotsionaalne pool on siin segamini, statistika, rahatähed ja mündid.” (analüütikud-raamatupidajad)*
  - *“Neid alamjaotusi on hästi palju – eraldi on toodud Eest majandus ja Baltimaade majandus. Võib lihtsalt eraldi panna majandus ja siis kui sa avad seda veel, et siis tuleks see spetsiifilisem info. Et neid teemasid ei oleks menüüs liiga palju.” (vanem vanuserühm)*



# ettepanekud-soovitused menüü muutmiseks: võimlaik teemade jaotus

- Analüütikud-raamatupidajad leidsid, et menüüs käsitletavate teemade välja selgitamiseks peaks kõigi teemade sisuga põhjalikumalt tutvuma, kuid **nende esmasel hinnangul võiks menüü olla järgmine:**
  - Eesti Pank (sh press)
  - Statistika
  - Publikatsioonid
  - Eesti rahasüsteem (sh Eesti krooni puudutav info)
  - Muu kasulik info (sh sisukaart, küsi, KKK)
  - Seadusandlus
  - Eesti majandus
- **Kindlasti peab menüüd koostades arvestama erinevate sihtrühmade soovidega, et kogu vajalik info oleks olemas ja kergesti leitav**
  - *“Lehte muutes peab arvestama nagu erinevate huvidega inimestega - keda huvitavad majandusaruanded või prognoosid. Keda huvitab, Eesti Pank, Eesti raha või Eestis toimunud sündmused, millal on toimunud või inimesed, kes Eesti panganduses olnud tähtsad. Kõige kohta peab seal võimalik olema infot saada. Ja see ei tohiks olla keeruline. Menüü peaks olema loogiline ja ülevaatlik.” (vanem vanuserühm)*



# ettepanekud-soovitused menüü ja värvilahenduse muutmiseks

- **Osalejate hinnangud jagunesid kaheks selles osas, kas menüü peaks olema staatiline või mitte.** Vanemate osalejate pooldasid pigem “liikuvat menüüd”
  - *“Mina jätaks selle, et menüü oleks paigal ja ei liiguks koos tekstiga kaasa.” (noorem vanuserühm)*
  - *“Mina pooldaksin seda, et vasakpoolne menüü liiguks kaasa. Lihtsam oleks mõni põhilink kätte saada. Ei pea üles tagasi kerima.” (vanem vanuserühm)*
- **Valdavalt soovitatakse jätta värvid samaks mis need on praegusel lehel.** Vajadusel võib mängida olemasolevate värvide eri toonidega. Osa soovisid valge asemel kasutada hallikamat tooni
  - *“Noh värvid järaks samaks, kuigi seda sinist värvi oli natuke palju.” (noorem vanuserühm)*
  - *“Mina jätaksin värvid samaks – kahes tooni, lillakas sinine ja see valge. Selle valge tausta ma teeks natukene hallikamaks, näiteks ühest äärest heledama ja siis ühest äärest järk-järgult läheks see taust tumedamaks. Siis ta oleks ilusam. Jätaks meeldivama mulje. Muidu ta on liiga tühi.” (noorem vanuserühm)*
  - *“Taust võiks olla natuke mahedam, natuke hallikam, võib-olla siis kogu muu kujundusega ei sobiks see kokku. Seda peaks vaatama.” (vanem vanuserühm)*



# ettepanekud-soovitused sisu ja tekstide muutmiseks

- Tekstide muutmise osas jagunesid arvamused kaheks – **osa leidis, et tekste võik teha lihtsamaks**, et need oleksid arusaadavad ka lihtnimestele, **teised aga pooldavad nende jätmist nii nagu need on**, sest need on tarkade inimeste poolt kirjutatud ja nemad teavad, mida on vaja kirjutada
  - *“Võib-olla võiks mõningad tekstid teha kergemaks või arusaadavamaks lihtrahvale. Tavalised inimesed ei puutu selliste teemadega iga päev kokku.” (noorem vanuserühm)*
  - *“Võiks olla siis ikkagi niimoodi, et ülevaade alguses oleks lihtsam ja kui sa sealt edasi lähed, siis võiks ütleme tekst minna põhjalikumaks ja keerulisemaks.” (vanem vanuserühm)*
  - *“Ma arvan, et need tekstid, mis seal kirjas on, need on päris tarkade inimeste poolt kokku pandud, et kui meie hakkame muutma, siis võib Eesti riigiga midagi halba juhtuda. Nemad teavad, mida peab seal kirjutama.” (noorem vanuserühm)*
  - *“Need on koostatud vastavalt ettekirjutustele, et ega sealt ei annagi midagi ära nokkida, sellepärast ongi seal 20 ja 40 lehekülge teksti. /../ Kes seda kasutavad, siis neil ongi seda vaja täpselt nii nagu ta on. Seda ei saa maainimeste keelde panna.” (noorem vanuserühm)*
- Leiti, et vahel võiks **numbreid ka analüüsida ja neid lahti kirjutada, et tavainimesed saaksid aru, mida need numbrid tähendavad**
  - *“Aga miks ei võiks olla samas majandusaruande juures natuke ka teksti, et ei pea olema ainult numbrit jada. Ainult statistilised numbrid, et ei ole midagi lahti kirjutatud. Kes ei ole igapäevane selle lehe lugeja, miks ei võiks olla talle see sama number lahti kirjutatud.” (vanem vanuserühm)*



# ettepanekud-soovitused: info võiks olla detailsem

- Leiti, et Eesti Panga poolt avaldatav info on aastatega läinud paremaks, detailsemaks
  - *“Tähtis on see, et info on läinud detailsemaks, mida detailsem info, seda parem. Tähtis on ka info ajalugu, see on Eesti Pangal hästi pikk, no piisavalt pikk.” (analüütikud-raamatupidajad)*
- Vaatamata sellele leidsid analüütikute-raamatupidajate vestlusringis osaleja, et **info, mida Eesti Pank oma kodulehel pakub võiks olla detailsem ning nad võiks rohkem ajaga kaasas käia**. Näiteks pangad saadavad väga detailseid ülevaateid Eesti Pangale, kuid avaldatakse vaid osa neist.
  - *“Eesti kommertspangad saadavad keskpanga igasuguseid raporteid, üsna detailseid ja sealt võib teinekord erinevaid asju välja lugeda. Eesti Panga soovid ajas muutuvad, millist infot on vaja kogu turu kohta. Nad võiks ka oma veebis avaldatavat infot vastavalt sellel muuta. Ka nemad võiks ajaga kaasas käia.” (analüütikud-raamatupidajad)*



# ettepanekud-soovitused esilehe muutmiseks

- **Esilehel võiks olla mõni pilt, mis teeks lehe rõõmsamaks.** Oli ka neid, kes leidis, et selleks võiks olla Eesti Panga hoone pilt
  - *“Mulle meeldiks, kui seal (Eesti Panga kodulehel – K.R) esilehel oleks mingit piltmaterjali ka, Soome omal oli ka neid väikseid pilte. See teeks lehe palju atraktiivsemaks, kasvõi hoonest võiks pilt olla.” (vanem vanuserühm)*
- **Kindlasti võiks esilehel olla värskemad uudised ja viited viimastele dokumentidele**
  - *“Seal esilehel võiks olla viimased ametlikud dokumendid, mis on välja antud Eesti Panga poolt. Samuti uudised Eesti Panga poolt /.../.” (vanem vanuserühm)*
  - *“Neid olid olemas täitsa, et mis tulekul ja viimased uudised. Jah seal oli väljatoodud ka viimased avaldatud dokumendid. See on hea ja need peaks sinna ka tulevikus jääma.” (vanem vanuserühm)*
- **Leitakse, et sellised olulised numbrid nagu **tarbijahinnaindeks, intressimäär jne peaks kindlasti olema esilehel ja nähtavas kohas****
  - *“Võiks olla nii nagu brittidel oli, et need põhilised numbrid - inflatsiooninäitaja, intress ikka esilehel.” (vanem vanuserühm)*
  - *“Tarbijahinnaindeks võiks olla nähtaval kohal, et ei peaks seda kuskile otsima minema.” (noorem vanuserühm)*
- **Kindlasti peaks esilehele nähtavas kohas olema Eesti Panga kontaktandmed – aadress, telefon, e-mail**
  - *“Esilehel peavad olema kontaktandmed ja maili aadress, kuhu sa saad kirjutada.” (vanem vanuserühm)*



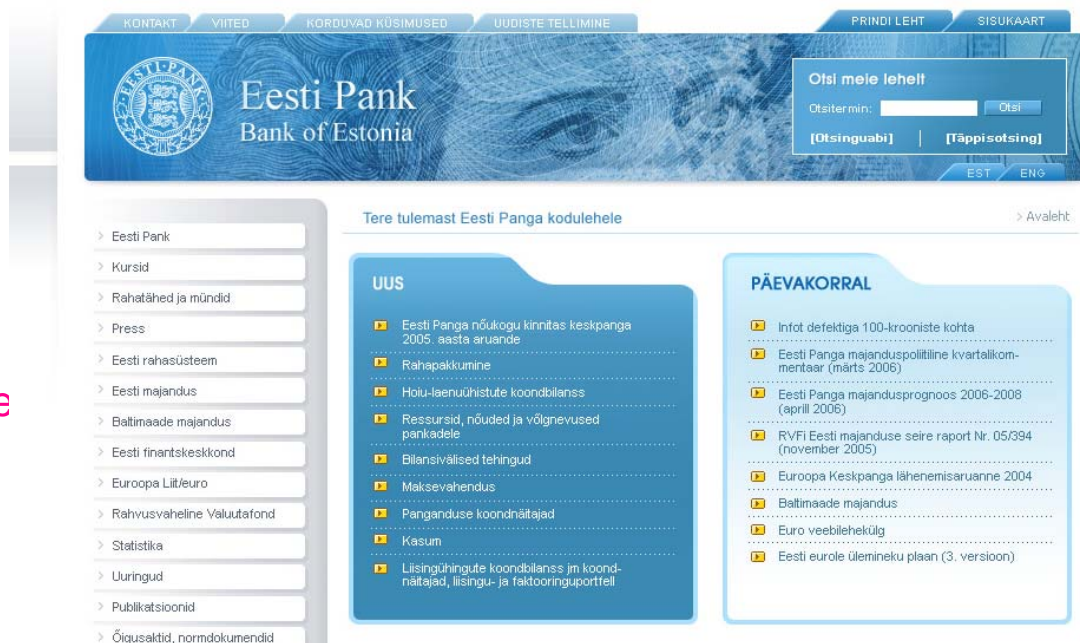
# ettepanekud-soovitused statistika esitamise muutmiseks

- Analüütikute-raamatupidajate vestlusringides osalejatel oli mitmeid ettepanekuid, kuidas statistika osa veelgi kasutajasõbralikumaks teha
  - ise võiks saada seadistada näiteks statistika tabeleid, et saaks neid allalaadida vastavalt just kasutajale vajalikul kujul
    - *“Neid võiks olla võimalik siin samas veebis (Eesti Panga kodulehel – K.R) eelnevalt seadistada sellisele kujule nagu on soov allalaadida, et ei pea kogu faili alla laadima, vaid et siis seadistad ära, et sellised väljad, mis mind huvitavad, sellise pikkusega ja siis laen nad alla.” (analüütikud-raamatupidajad)*
  - võiks olla võimalik avada samaaegselt kaks dokumenti, et ei peaks pidevalt aknaid sulgema ja taas avama
    - *“Üks idee on mul ka. Tihti on vaja võrrelda erinevat statistikat. Tuleb leida statistika alt mingisuguse tabeli üles ja siis hakkab mind huvitama mingisugune teistsugune tabel. Hea oleks, kui ei peaks minema tagasi ja panema seda tabelit kinni. Tegelt võiks olla niimoodi, et see tabel jääb lahti ja avaneb uues aknas, siis on võimalik menüüs edasi minna, edasi otsida. Jah, tihti peale on nagu see häda olnud, et...et on mitu korda pidanud erinevaid tabeleid üles otsima ja lahti tegema, et siis kahte tabelit võrdlema. (analüütikud-raamatupidajad)*
- Iga publikatsiooni osas soovitakse enne selle avamist saada lühikokkuvõtet sisust
  - *“Seal võiks olla selline tutvustus, kokkuvõte, millest seal juttu on ja siis läheb edasi, kust sa saad võtta terve selle dokumendi lahti.” (vanem vanuserühm)*

hinnang Eesti Panga  
uue veebilehe kujundusele

# hinnang uue kodulehe esilehe kujundusele

- Analüütikute-raamatupidajate vestlusringis näitasime Eesti Panga kodulehe uut kujundust
- Valdavalt leiti, et **oluline ei ole lehe kujunduse muutmine, vaid keskendumine peaks sisulisemale muutusele ehk menüüle. Hetkel on tehtud pigem kosmeetiline parandus**



The screenshot shows the homepage of Eesti Pank (Bank of Estonia). The header features the bank's logo and name in both Estonian and English. A search bar is located in the top right corner. The main content area is divided into several sections: a left sidebar with a navigation menu, a central 'UUS' (News) section with a list of recent articles, and a 'PÄEVAKORRAL' (Today's Agenda) section with a list of upcoming events. The design is clean and professional, with a blue and white color scheme.

- *“See (uus – K.R) on ilusam, aga see ei ole nüüd see, mille peale peaks pank väga energiat raiskama.” (analüütikud-raamatupidajad)*
- *“Aga kui seda menüü ülesehitust või seda ülesehituse pool nagu ära parandada, siis ma usun, et see uus disain, kujundus, see on ka täitsa okey.” (analüütikud-raamatupidajad)*
- *“Siin on ikka tegemist vormilise muutmisega, mitte lehe sisulise ülesehitusega.” (analüütikud-raamatupidajad)*

# hinnang uue kodulehe ülesehitusele

- Siiski oli ka neid, kellele see leht ei meeldinud. Leiti, et **uus kujundus teeb info otsimise veelgi keerulisemaks**
  - *“Vähemalt mulle tundub veelgi keerulisem leida seda, et mis huvi pakub, näen neid värvilisi pilte, mis tähelepanu tõmbab.” (analüütikud-raamatupidajad)*
- Samuti **häiris, et Lydia Koidula pilt on liiga suur**. See võib olla tingitud ka sellest, et arvuti, mida kasutati veebilehe näitamiseks, resolutsioonid olid sellised, mis ei kuvanud kogu lehte ekraanile
  - *“No võib-olla see bänner on liiga suur. See varjutab kõik muu lehekülje.” (analüütikud-raamatupidajad)*
  - *“Peab väiksemaks tegema. Praegu see bänner võtab siin kolmandiku lehest, vähemalt selle ekraani pinnast ära. Sinna üles on valget ruumi jäetud päris palju, nad võiks selle sinna üles nihutada, et ta ei jääks keset lehte. Kitsaks jääb.” (analüütikud-raamatupidajad)*
- **“Teretulemast Eesti Panga kodulehele!” häirib** – lehele tulijad teavad niigi, et nad on Eesti Panga kodulehel
  - *“Minu meelest kasvõi see, teretulemast Eesti Panga koduleheküljele, ei oma mingit väärtust. Ma ju tean, et ma olen Eesti Panga koduleheküljele tulnud, miks seda siis veel teavitada, Eesti Pank on kohe selgelt näha.” (analüütikud-raamatupidajad)*

# hinnangud uue kodulehe menüüle

- Nii nagu juba Eesti Panga praeguse kodulehe juures mainiti, korrati ka uue kujunduse juures üle, et **vasakpoolne menüü võiks koosneda viiest-kuuest alampunktist**
  - *“Minu pärast võivad nad isegi vasakule jääda, kui see arv oleks piiratud viie või kuue peale. Tegelikult ma tahaks näha seda, et kui ma lähen hiirega sinna peale või teen mingil määral lahti seda menüüd, et ma näen kuhu see puu edasi nagu avaneks.” (analüütikud-raamatupidajad)*
  - *“Üks variant veel, kui grupeerida vasakul olevad teemad ära viieks või kuueks alamteemaks, siis on üks variant horisontaalsed menüüd nende suurte teemade jaoks ja siis see vasakpoolne menüü jääks nende alajaotuste jaoks.” (analüütikud-raamatupidajad)*
- Leitakse, et **ei ole oluline, mitme astmeline on vasakpoolne menüü**. See võib olla nii kahe- kui ka kolmeastmeline
  - *“Menüü võib olla mitmeastmeline. Võib minna ka edasi, et kui ma teen näiteks Eesti rahasüsteemi lahti, et siis ma näen ka alumisi, et kuhu üldpõhimõtted edasi avanevad, ma näen mingit puud seal kasvamas edasi, ma näen kuhu minna edasi, äkki ma hakkam vales kohast otsima, ma ei pea klikkama mingi menüü peale, et veenduda selles, et see ei ole tegelikult see, mida ma otsin. Kohe võiks see puu lahti minna.” (analüütikud-raamatupidajad)*
- Positiivsena nähti seda, et **ülemine menüü ei ole enam niivõrd esilekerkiv**
  - *“Need teemad seal ülemises menüüd ei ole enam nii suured. Nad on nüüd rohkem tagaplaanile viidud kui enne.” (analüütikud-raamatupidajad)*

järekdused ja  
soovitused

# järeldused

- hinnangud Eesti Panga kodulehele jagunesid valdavalt kaheks – kui nooremad ja analüütikud-raamatupidajad suhtuvad valdavalt positiivselt olemaolevasse kodulehte, siis vanema sihtrühma esindajate arvates on see kuiv ja igav nii sisu kui ka kujunduse poolest
- uue kodulehe koostamisel võiks...
  - korrastada menüüd – see peaks olema kompaktsem, tasuks jätta 5-6 teemat; kindlasti peaks ülemises menüüs olema olulised teemad, sest need hakkavad silma (hetkel seal olevad teemad tunduvad teisejärgulised)
  - rohkem kasutada visuaale – kas siis pilte või graafikuid, mis muudaks lehe rõõmsamaks
  - muuta laiemale sihtrühmale suunatud teemade keelekasutust lihtsamaks, et need oleks arusaadavad ka tavainimestele
  - statistika osa muuta kasutajasõbralikumaks – kasutajad võiks ise saada seadistada statistika tabeleid ja avada kaks dokumenti samaaegselt; samuti võiks see osas sisaldada detailsemat infot, mida kommertspangad Eesti Pangale edastavad
- uus kujundus meeldis analüütikutele-raamatupidajatele, kuid nad soovivad keskenduda ka menüü muutmisele

# Projekti töörühm ja kontaktandmed

## ■ Töörühm:

- Kliendi esindaja: Kaja Kell
- Uuringu kava ja aruande koostaja: Kristina Randver
- Vestlusgruppide koordineerimine: Marju Kalve, Anu Vavilov
- Vestlusgruppide läbiviimine: Kristina Randver

## ■ Kontaktandmed:

- Telefon: +372 626 8519
- Faks: +372 626 8501
- E-mail: kristina.randver@emor.ee  
www.emor.ee
- Aadress: Ahtri 12, VI korrus  
10151 Tallinn



Lisad



# Lisa 1

## Vestlusringides osalenud

### ■ 1 grupp: õpilased-üliõpilased

- Andrus (24)
- Kaupo (22)
- Erik (24)
- Elina (18)
- Kärt (18)
- Aivi (22)
- Tõnu (18)
- Kätlin (20)

### ■ 2 grupp: elanikud

- Kersti (38)
- Reet (40)
- Agur (29)
- Allar (27)
- Herki (26)
- Paul (39)
- Marit (27)
- Rasmus (27)
- Liivi (40)

### ■ 3 grupp:

- Kaupo, Nordea Pank
- Meelis, Hansapank
- Kaja, Elion
- Mairo, Suprema

# Lisa 2

## Vestluskaavad

