

Tasuta rakendus võib kalliks maksma minna

Kui veebis ja seadmetes veedetud aeg kasvab hüppeliselt, siis muutub seal saadetavate ja vahetatavate andmete tähtsus valuutana veel olulisemaks.

Pangad ei luba oma andmebaasides vabalt ringi vaadata või varakambris ringi tuuseldada, samal põhimõttel peavad toimetama ka teised: ettevõtted oma töötajate ja klientide andmetega ning konfidentsiaalse äri- ja tootmissaladusega, meedikud patsientide raviandmetega ning õppeasutused õppetöös vajalike tehniliste lahenduste kasutamisel.

Kui kool soovib platvormi, kuhu õpilane peab konto tegema või selleks, et midagi alla laadida, siis peab kool teadma, kas selle e-teenuse pakkuja kasutajatingimused lubavad nimetatud rakendust kasutada teatud vanuses kasutajatel, milliseid andmeid alla laetud rakendus kasutaja ehk õpilase ja õpetaja arvutist kokku kogub ja kuhu edastab.

Eesti inimesed ja asutused on olnud juba aastakümneid tublid arvutikasutajad, aga ikka kipub ununema, et tasuta rakendus ei ole kunagi päris tasuta. Ligipääs meie andmetele (kui kaua me erinevaid rakendusi kasutame, mida alla ja üles laeme, mida edastame, kuhu klikime, kuhu andmeid salvestame ja palju meil kontakte on) on rahas võrreldav väärtus, mida müüakse edasi teistele, kellest meil enamasti aimugi ei ole.

Ühest küljest võime ju andmete edasimüügi osas käega lüüa, sest see väljub esmapilgul nii või naa meie võimusest, aga teisalt tuleb olla valmis, et kompromiteerivatele vestlustele, pildi- ja videomaterjalidele on ligipääs isikutel, kellele me elus neid jagada ei tahaks.

Turvalised ja ebaturvalised kanalid

Käimasolev kriis on vesi IT-teenuste ja -toodete arendajate veskile. Sellest ei pääse ka riik, mis mitmetes avalikes teenustes, eriti e-tervise valdkonnas, peab looma praktilisi lisafunktsioone ning vajadusel tegema muudatusi kehtivates õigusaktides. On loogiline eeldada, et tohtri tööga ülekoormatud perearstid ei pea žongleerima erinevate, enamasti patsientide poolt valitud elektrooniliste suhtluskanalite vahel, et oma patsiente aidata ning lisaks monitoorima kõikvõimalikke privaatsuspoliitikaid.

Kusjuures, professionaalse teenuseosutajana peaks perearst informeerima patsiente riskidest, mis kaasnevad tundlike isikuandmete edastamisega suvalistest kanalitest. Et see töökoormus maha võtta, peaks e-tervise lahendused võimaldama turvalist suhtluskanalit arsti, medõe ja patsiendi vahel, kus nimetatud osapooled saavad infot vahetada ühes kohas. Ja, et üldse oleks realselt koht, kuhu inimesed suunata, ning kus meedikud ning patsiendi vaheline suhtlus säiliks.

Praegu suhtleb tohter e-kirja või suhtlustarkvara vahendusel patsiendiga, annab soovitusi jne ning siis suundub digilukku vastavaid sissekandeid kirjutama. Tegu on topelt tööga. Pealegi puudub e-kirjadel ja eri rakenduste vestluskeskkondadel turvaline autentimine ehk isiku tuvastamise protsess, mis riiklikul digiloo platvormil on olemas. Tuleb minimeerida riski, et patsiendi kaudu ravitakse tegelikult teist isikut.

E-arstiabi ja e-õpe on tulnud, et jääda. Nii avalikke kui ka erasektori e-teenuseid saab osutada siis, kui nii teenuse osutajal kui ka teenuse saajal on selleks vajalik infrastruktuur olemas. Kes ja millises ulatuses selle infrastruktuuri loomiseks vajalikud kulutused peab tegema, vajab kindlasti ühiskondlikku debatti. Millises ulatuses ja kui sagedasti tuleb aidata neid, kes ise vajalikke vahendeid osta ei jaksa? Kuidas aidata peresid, kus on mitu koolis käivat last, kes samal ajal peavad osa võtma erinevatest ainetundidest ja vajavad selleks eraldi seadmeid ja vaikset ruumi, et e-auditooriumi tööst osa võtta?

Ainekavad on koostatud klassikaliseks õppetöökse ning e-õppe päevad ei olnud mitte igale koolile ja pedagoogile tuttavad. Hetkel näevad koolid õpetajad, õpilased ning lapsevanemad ränka vaeva, et leida sobivad meetodid ja tasakaal e-õppe läbiviimiseks. Tulevased ainekavad peavad aga uut õppevormi toetama ning nii organisatoorsed kui ka eramajapidamiste infrastruktuurid peavad järele jõudma.

Ebapädevad e-poed

Üllatuslikult tuleb nentida, et suuremad ja väiksemad kaupmehed ei ole e-kaubanduse võlude ja valudega tuttavad ning avastavad puudujääke oma teenustes alles nüüd või alles hakkavad e-kaubanduse kontseptsiooni peale kiirustades mõtlema. Meie suuremad jaekauplused on headel aegadel käitunud sarnaselt suurtele riikidele, kes ei pea digitaliseerimist eriti aktuaalseks, sest raha tuleb nii kui nii ja iga sent justkui ei väärigi üles korjamist.

Kui keskmine klient valib oma käidavama toidukaupluse välja logistilistel kaalutlustel, siis nüüd hakkavad e-poodlemise juures mängima asjaolud, kas see e-pood üldse eksisteerib, kuidas ta ekraanilt visuaalselt välja paistab, kui mugav on seal toimetada, kas ja kuidas on võimalik oma muredele lahendused saada, kas abiliin töötab ning kui pikk on ootejärjekord, millal ja kuidas kauba kätte saab, kuidas lahendatakse saadetisega ilmnunud probleemid ja kuidas on sõnastatud privaatsuspoliitika ja kasutustingimused.

Klientide eest varjul olev e-poe ebapädevus tehnilises valmisolekus ja organisatoorsed segadused kanduvad igal juhul klientideni ja mõne hiireklikiga on leitud uus e-pood. Pääsu ei ole ka väiketootjatel, kes seni on saanud müüa oma põhitootega kaasas käivat elamust ning elustiili. Kui paari lonksuga kaduva keskmisest kallima ökolimonaadi saamiseks peab ostja lisapingutusi tegema, siis selle tootja kliendilt enam teist tellimust ei saa.

Kui kaugtöö ja -õppe skeptikutes toimub selle kriisi jooksul mentaliteedi muutus, siis peab neil olema võimalus kasutusele võtta tööd toetavad terviklikud lahendused. Märksõnadeks peavad olema turvalisus, kasutajamugavus, funktsionaalsus ja kasutajatugi. Lipp-lipi peal kombineeritud poolikud e-lahendused võrduvad aja- ja närvikuluga.

Lisanduvad veel klientide ja töötajate pahameel ning tiksuv pomm skandaalideks, kui ebaturvaliselt edastatud andmetega hakkab juhtuma asju, mida me täna halvimates unenägudeski ette ennustada ei oska. Andmetega seotud kriiside tulek on vaid aja küsimus.



LIISI JÜRGEN

VANDEADVOKAAT, PARTNER

(+372) 66 76 440

LIISI.JURGEN@NJORDLAW.EE