

Avalike teenuste kvaliteedi tõstmine läbi kasutajate kaasamise

Urmo Kübar
EMSLi juhataja

Millest juttu tuleb ning kus ja miks seda kasutada?

- mida teenuste kasutajate kaasamine annab ja mida nõuab?
- erinevad võimalused ja takistused kaasamiseks

Kasutajate kaasamist saab rakendada mistahes teenuse puhul. Kui seda hästi teha, aitab see luua võrdsemat suhet teenuse pakkuja ja kasutaja vahel, parandada nii teenuse kui selle pakkuja mainet, teenuse kvaliteeti, säästa pikas perspektiivis aega, inimesi ja raha ning saavutada paremini teenuse eesmärgi. Samas nõuab kaasamine pühendumist, oskusi, aega ja raha – kaasata on mõtet ainult siis, kui oled kindel, et suudad ja tahad seda teha. Moepärast kaasata on halvem kui üldse mitte kaasata.

Olenevalt eesmärgist, võivad kaasamise sihtgrupiks olla kas kõik teenuse kasutajad, mõni kindel grupp nende seas; need, kes praegu teenust ei kasuta, aga võiksid seda teha; või teised, keda su tegevus kuidagi puudutab.

Milleks kasutajaid kaasata?

1. Võib parandada kommunikatsiooni: tõsta teadlikkust teenusest, tuua juurde uusi kasutajaid, edendada sinu suhteid kasutajatega
2. Võib aidata hinnata teenuse osutamist: anda infot, mida nad sinu tööst arvavad, ja kuidas see nende elu kvaliteeti on muutnud
3. Võib aidata tõsta teenuse kvaliteeti: arutada läbi erinevad alternatiivid teenuse osutamiseks, saada ideid teenuse või oma meeskonna arendamiseks
4. Võib võimustada teenuse kasutajaid: suurendada nende vastutust, osalemist otsuste tegemisel teenuse üle

Kaasamise „sügavus“

	Informeerimine	Konsulteerimine	Kaasamine	Võimustamine
Eesmärk	Anda infot, mis võimaldab teha tarku valikuid teenuse kasutajatena	Saada arvamusi vajadustest, ootustest ja ettepanekutest, et teha ise paremaid valikuid	Kujundada teenuse sisu ja selle osutamist koos kasutajatega	Võimaldada kasutajatel teha olulisi otsuseid teenuse osas ja võtta endale ülesandeid
Võimalused	Küllaltki lihtne ja odav Teenuse parem kasutamine, rohkem kasutajaid	Hoiab sind kursis ootuste ja vajadustega, annab ideid, võimaldab teha paremaid otsuseid	Toob täiendavat ekspertiisi Arendab teenuse kasutajaid	Paremad strateegilised otsused Omanikutunne

Väljakutsed	Sobiva keele ja kanali valik Info regulaarne uuendamine	Nõuab rohkem pühendumist Valmisolek kuuldule reageerida Ootuste kujundamine Tagasiside andmine	Rollide ja vastutuse kokkuleppimine Halva kaasamise korral risk suhted rikkuda	Teenuse kasutajate valmisolek Protsessi juhtimine
Vahendid	Plakatid, uudiskirjad, veebilehed, kohtumised, koolitused, avatud uste päevad, pressiteated jms	Küsitlused, fookusgrupid, intervjuud, arutelud, veebi-konsultatsioonid, maailmakohvik jms	Töörühmad, kodanike foorumid, arutelud, web 2.0 võimalused, „testostud“ jms	Juhtkomiteed, teenuse kasutajate üldkoosolekud, delegeerimine, siduvad küsitlused jms

Tunne neid, keda kaasad

Kaasamine ei ole vastutulek kellelegi, vaid võimalus koos teistega oma tööd paremini teha. Motiivid osalemiseks võivad olla isiklik kasu (võit läbi paremaks muutuva teenuse, uute oskuste või teadmiste saamine, uued kontaktid, mõnikord ka saadav rahaline tasu) või altruistlikud (näe. kodanikukohustus, tunnetatud vajadus mingi ühiskondliku probleemi lahendamiseks tegutseda vms). Püüa olla kursis, mis motiveerib sinu inimesi, ja katsu seda neile pakkuda.

Võimalikke takistusi osalemiseks:

- § pole aega (lahendus: ära oota, et tuldaks sinu juurde, vaid mine ise sinna, kus inimesed nagunii käivad)
- § töö ja muud kohustused (lahendus: kombineeri eri meetodeid, ole paindlik lahenduste leidmisel)
- § eneseusu puudumine (lahendus: alusta lihtsamatest küsimustest, ole sõbralik)
- § küünilisus (lahendus: anna järjekindlalt tagasisidet ja näita, kuidas osalemine midagi muudab)
- § hirm kriitikat teha (lahendus: konfidentsiaalsus)
- § infot ei saada kätte (lahendus: tee oma parim, et info oleks arusaadav ja jõuaks inimesteni)

Soovitused:

1. Hinda ja lähtu seni tehtust: analüüsi teemiga, kuidas seni olete oma teenuse kasutajatega suhelnud, kuidas nende arvamusi küsinud, neid informeerinud jne. Mõelge, kuidas seni tehtut edasi arendada ja mis on seni tegemata jäänud?

2. Alusta vähehaaval: enne kui kaasamise pidulikult välja kuulutad ja „nüüdsest muutub kõik“-lubadusi annad, proovi seda mitteformaalselt (suhtle, küsi arvamusi, anna tagasisidet jne), et kogemusi saada, alles siis liigu edasi
3. Ära heitu tagasilöökidest: kui esimesed katsed ei anna soovitud tulemusi, ole kannatlik ning valmis õppima. Arvesta, et ka osalemisharjumuste kujunemine nõuab aega.
4. Jäädvusta ja kasuta seda, mida teada saad, anna tagasisidet: parim argument osalemise õhutamiseks on see, kui saad näidata, et sellest ka tegelikult midagi muutub
5. Kombineeri erinevaid meetodeid: mõnele sobivad osalemiseks paremini anonüümsed küsitlused, teisele kohtumised; mõnes küsimuses annab paremaid tulemusi uuringu läbiviimine, teises lihtsalt inimestega rääkimine jne
6. Õpi teiste kogemustest: suhtle kolleegidega Eestis ja välismaal, uuri, mida nemad on teinud ning milliseid õppetunde saanud