

Võrdne suhe

Kasutajate osalemine
avalike teenuste
kujundamises ja
osutamises



Urmo Kübar
EMSLi juhataja

Riigiametnike foorum
6. novembril 2008 Tartus

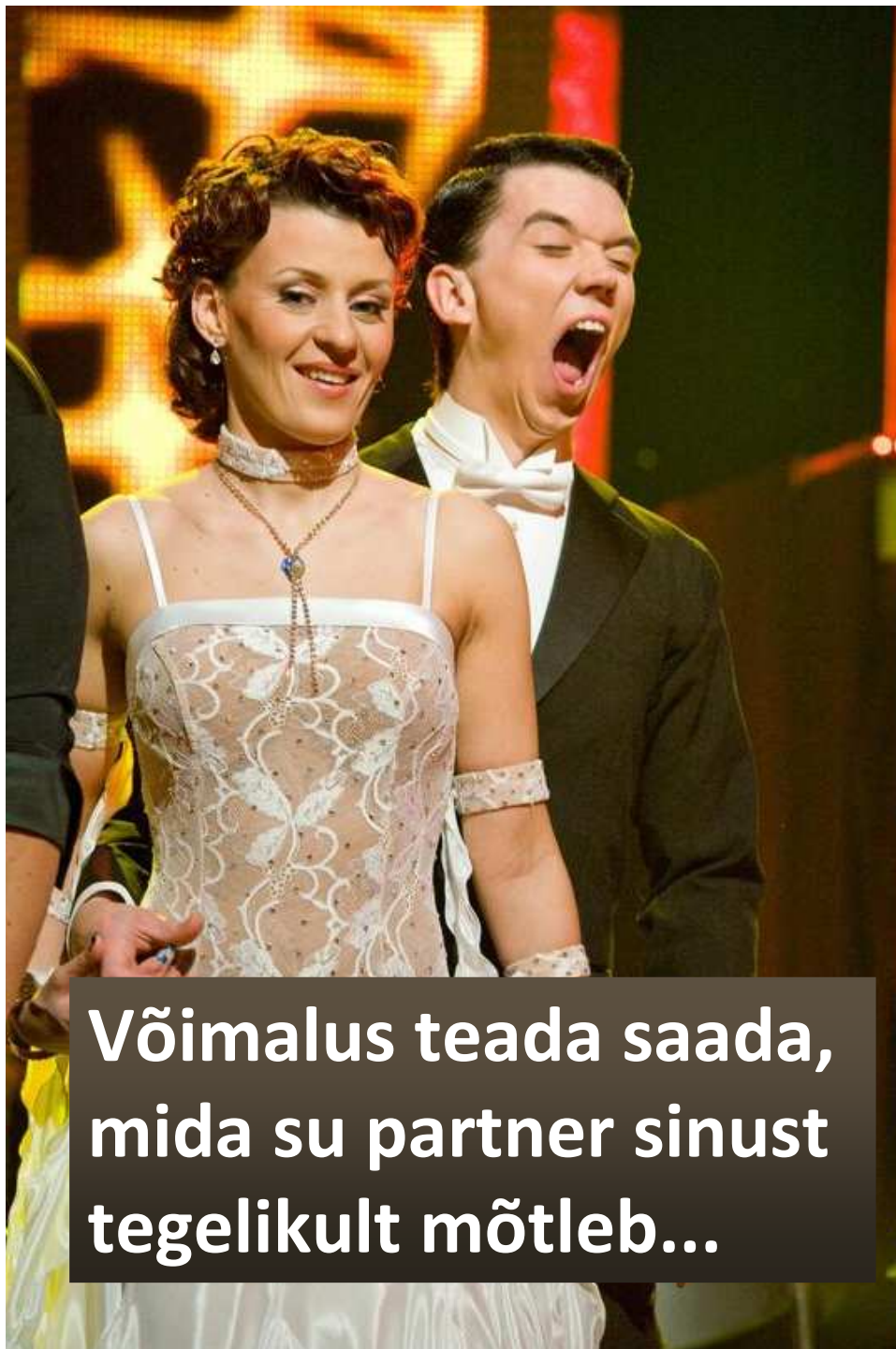


Foto: www.elu24.ee

Miks?



Mida kasutajate kaasamine ja nende sisukas osalemine võimaldab?



**Võimalus teada saada,
mida su partner sinust
tegelikult mõtleb...**

**tuua juurde uusi
kasutajaid...**



Fotod: www.elu24.ee

Saada teada...

kui kõrgelt ta su teenus hindab?

Muuta kasutajaid
aktiivsemaks

kas ta üldse oskab seda kasutada?

Fotod: www.elu24.ee

Fotod: www.elu24.ee



**Saavutada kindlust,
et oled õigel teel ja...**



**...olla vajadusel
valmis muutusteks**



**jõuda teenusega
uuele tasemele ning...**



Fotod: www.elu24.ee

**...tagada mõlema
poole rahulolu**

**Kuidas
kaasata?**



Foto: www.elu24.ee

Informeerimine

Anda infot, mis võimaldab teha tarku valikuid teenuse kasutamisel

Võimalused

- teenuse tõhusam kasutamine
- rohkem kasutajaid

Riskid:

- sobiva keele ja kanali valik
- info pidev uuendamine

Meetodid:

plakatid, uudiskirjad, veebilehed, kohtumised, koolitused, avatud uste päevad, pressiteated jne



Foto: www.elu24.ee

Foto: www.elu24.ee



Konsulterimine

Saada teada vajadustest, ootustest, saada ettepanekuid, et teha paremaid otsuseid

Võimalused

- tagasiside sinu plaanidele
- uued ideed

Riskid:

- valmisolek reageerida
- tagasiside andmine
- ootuste kujundamine

Meetodid:

küsitlused, fookusgrupid, intervjuud, arutelud, veebikonsultatsioonid, maailmakohvik jms



Foto: www.elu24.ee

Koostöö

Kujundada teenuse sisu ja selle osutamist koos kasutajatega

Võimalused

- täiendav ekspertiis
- arendab kasutajaid

Riskid:

- rollide ja vastutuse kokkuleppimine
- halvasti tehes risk asju nässu keerata

Meetodid:

töörühmad, kodanike foorumid, arutelud, web 2.0, “testostud” jne

Võimustamine

Võimaldada kasutajal teha olulisi otsuseid ja võtta endale ülesandeid

Võimalused

- paremad strateegilised otsused
- omanikutunne

Riskid:

- kasutajate valmisolek
- protsessi juhtimine

Meetodid:

juhtkomiteed, üldkoosolekud, delegeerimine, siduvad küsitlused



Foto: www.elu24.ee



Foto: www.elu24.ee

Kui partner tõrgub

Põhjused osalemiseks:

- altruistlikud
- egoistlikud

Võimalikud takistused:

- pole aega
- töö ja muud kohustused
- eneseusu puudumine
- küünilisus
- hirm kriitikat teha
- infot ei saada kätte

Andke minna!

Mõned soovitusel:

- hinda senitehtut ja lähtu sellest
- alusta vähehaaval
- ära heitu tagasilöökidest
- jäädvusta ja kasuta seda, mida teada saad
- anna tagasisidet
- kombineeri eri meetodeid
- õpi teiste kogemustest



Foto: www.elu24.ee



EMSL

Toompuiestee 17A, 10137 Tallinn

Telefon 630 9630 | E-post info@ngo.ee

Koduleht www.ngo.ee | ajaveeb www.ngo.ee/blog

Liitu iganädalase tasuta infokirjaga: www.ngo.ee

Telli tasuta ajakiri “Hea Kodanik”:
www.ngo.ee/heakodanik
