



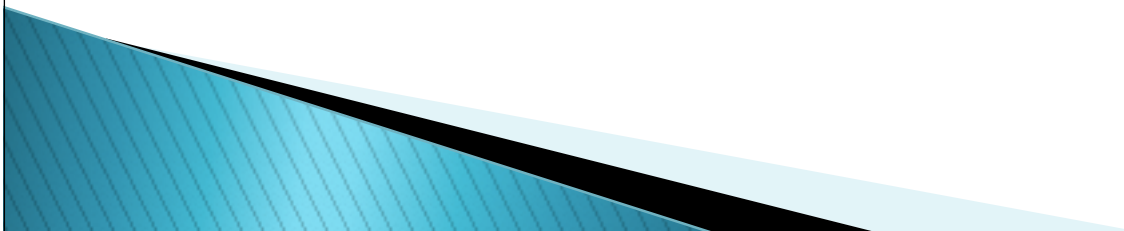
EESTI PUUETEGA INIMESTE KODA  
THE ESTONIAN CHAMBER OF DISABLED PEOPLE

# Kuidas meie seda teeme: Liikmetelt tagasiside kogumine

Getter Tiirik  
8.09.2012, Jänedal

# Eesmärk

„On lihtne jõuda otsusele, et teeme liikmeküsitluse. Kuidas aga teha seda nii, et sellest midagi olulist teada saaks ja selle tulemusel midagi ka paremaks muutuks?“



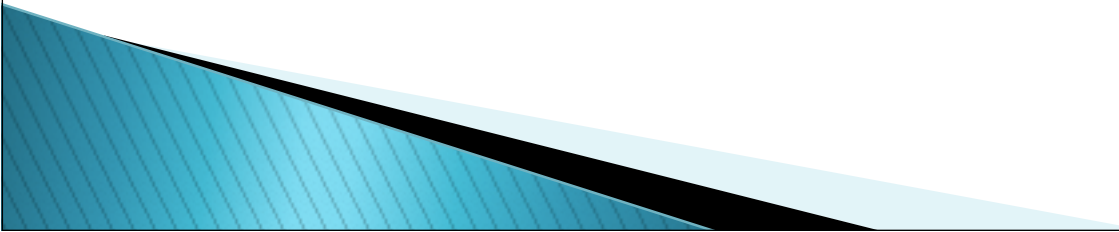
# Tagasiside küsimine- milleks ja kuidas?

- ▶ Millegi muutmise või muudatuste tegemiste eelduseks; kvaliteedi tõstmiseks.
- ▶ Rahuolu (emotsionaalne)/ tagasiside (kogemuslik).
- ▶ A) „Ürituste järgne ehk kui saab, siis annab“ (foorum, tagasisideankeet)  
B) Suuline vorm ehk intervjuu  
C) Kirjalik vorm ehk küsitlus

# Eesti Puuetega Inimeste Koda

- ▶ Katuseorganisatsioon- 47 liiget (16 piirkondlikku katust, 31 puudespetsiifilist liitu-ühendust).
- ▶ Eestis puudega inimesi üle 130 000
- ▶ Liikmesorganisatsioonides üle 30 000
- ▶ Eestkoste- ja huvikaitse organisatsioon.

# Meie kogemus

- ▶ Üritustelt tagaside kogumine (seminarid, loengud, konverentsid jne)
  - ▶ Juhatuse, liikmetega vestlused (töökorralduslik, poliitiline)
  - ▶ Kodulehekülg
  - ▶ Uuring liikmesorganisatsioonide juhtidele (arendus- ja koolitusprogramm)
  - ▶ Rahuloluküsitlus liikmetele ja partneritele
- 

# Rahuloluküsitlus (kevad 2012)

- ▶ Eesmärgiks: koguda tagasisidet seniste tegevuste, kommunikatsioonikanalite ning ootuste osas.
- ▶ Tagasisideküsitlus aitab paremini vastata liikmesorganisatsioonide ja partnerite ootustele ja vajadustele, tõhustada töökorraldust, informatsiooni liikumist ja kaasamisprotsessi ning esindada tõhusamalt puuetega inimeste huve.
- ▶ EPIKoda vajab võrgustikutöö tõhustamiseks ning võimekuse suurendamiseks olemasoleva olukorra kaardistamist ning tulemustest lähtuvat arendustegevust.

# Struktuur, meetod, valim

- ▶ Võrgustikutöö tõstmine ja võimekuse suurendamine= kuvand, kommunikatsioon ja -kanalid, kaasamine, tulevikuootused ja üldine rahulolu EPIKoja tegevustega+ vastajate taust.
- ▶ 2 nädala jooksul:  
32 liikmesorganisatsiooni (17/15);  
13 partnerit täielikult, 7 poolikult.

# I alablokk- kuvand

- ▶ Millisena tajutakse EPIKoda ja millisena kuvandit Eestis. Kuvand ehk all subjektiivset pilti organisatsioonist.
- ▶ Millisel määral nõustuvad esitatud väidetega skaalal „Olen nõus“ kuni „Ei ole nõus“.

Näiteks: EPIK on arvestatav partner meie organisatsioonile; EPIK on arvestatav koostööpartner poliitika kujundamises Eestis; EPIK on puuetega inimeste küsimustes arvamusliider jne.



# II alablokk- kommunikatsioon

- ▶ milline on rahulolu tegevustega kommunikatsioonivaldkonnas; mida eelistatakse.
- ▶ Paluti hinnata: kasutusel olevad meililistid, EPIKoja veebileht ([www.epikoda.ee](http://www.epikoda.ee)), ajakiri Sinuga, teabematerjalid, otsesuhtlus teiste võrgustiku liikmetega ja infovahetus EPIKoja töötajatega.
- ▶ Nt: Meililistide olulisus, tihedus, rahulolu; infokanalite iseloomustus;

# III alablokk- kaasamine

- ▶ Millisena nähakse otsustusprotsesse ja kaasamist, millisel määral tunnetatakse EPIK poolset initsiatiivi ja teisalt soovi ise kaasata oma tegevustesse.  
Kaasamine=informeerimine, konsulteerimine, soovi küsimine ja tegevust ühine elluviimine.
- ▶ Nt: liikmesorg. sisendi väärtuslikkuse tajumine; mis põhjused takistavad senisest aktiivsemat osalemist

# IV alablokk – tulevikuootused

- ▶ Milline peaks olema visioon? Kuhu suunda liikuma?

Nt: Millised on teie ootused tegevuste osas;



# V alablokk- rahulolu tegevusega üldiselt

- ▶ Milline hinnang antakse ning milline on rahulolu.
- ▶ Nt: teabeüritused, välissuhted, koolitused; miks olete liige; üldine hinnang.

# Soovitused – mõtted

- ▶ I etapp – mõelda, kui palju analüüsiks tahtmist/ aega = meetodi valik (avatud vs valikvastused)
- ▶ Vähe aega – valikvastused, hinnanguskaala.
- ▶ Hinnanguskaala selge määratlus, algus/lõpp.
- ▶ Üheselt mõistetavad küsimused.
- ▶ „Ei oska öelda“ – muidu valed vastused
- ▶ Mõistlik maht (15 min, 15 küsimust)
- ▶ Süsteemi kontroll ja testimine (korduv!)
- ▶ Sihtgrupi määratlemine, selgitamine
- ▶ Põhjendus, vajadus, ajakulu välja

# Soovitud-mõtted (2)

- ▶ Keegi testima
- ▶ Ca 1 x aastas või muudatusi tehes/  
planeerides
- ▶ Konsensus meeskonnas (küsimused,  
suunitlus, tulemuste analüüs)
- ▶ Elektrooniline
- ▶ Ajaraam: planeerimine (ca 4 x 1h koosolek; 15  
h arendust; planeerimine 2 nädalat);  
sisestamine; testperiood (nädal); vastamine (2  
nädalat, sh meeldetuletused); analüüs (2n)

# Soovitused-mõtted (3)

- ▶ Küsimused erilehtedel (mitte-skrollimine)
- ▶ Taustinfo kohustuslik; valikvastused (jah); avatud (ei)
- ▶ Mitmesti mõistmise vältimine (sh 2 mõistet)
- ▶ Objektiivsus (subjektiivsus sisse kirjutada)
- ▶ Probleem ja teemapüstitus selgesti läbi mõelda (hüpoteesid?)

# Soovituslikud lingid

- ▶ <http://www.connect.ee/>
- ▶ <http://www.surveygizmo.com/>
- ▶ <http://www.surveymonkey.com/>
- ▶ Meie küsitluse raport: <http://www.epikoda.ee/tegevus/projektid/projekt-koostoo-joud>



# Mida tagasisidega tegime või teeme?

- ▶ Tulemuste arutelu ja analüüs
- ▶ Koolituste ja (otse)kontaktide jmt tihedus
- ▶ Kommunikatsioonikanalite analüüs
- ▶ „Sinuga“ muutmine
- ▶ Tähelepanu pööramine ka liitudele-ühendustele
- ▶ Kodulehekülje muutmine (ja parendamine)
- ▶ Tegevuste sihistus ootustele vastavalt
- ▶ jne

# Millised on teie kogemused?

Hea näide ja õppimist soodustanud näide

**Tänu kuulamast ja kaasa  
mõtlemast, kaasa arutamast.**

Kontakt: [getter.tiirik@gmail.com](mailto:getter.tiirik@gmail.com) või  
[www.epikoda.ee](http://www.epikoda.ee)