

A close-up photograph of a child's hands holding an open children's book. The book's pages are white with colorful illustrations. The top page shows a red fox with a white chest and a white patch on its back, looking surprised. The text on this page reads "Poor old Fox Has lost his socks." The bottom page shows the same fox sitting on a wooden bench, looking down at a pair of blue and green striped socks on the ground. In the background, other children's books are visible, including one with the title "The Broom". The child's head and shoulders are visible in the foreground, slightly out of focus. The overall scene is brightly lit, suggesting an indoor setting like a library or classroom.

LASTEAIAKOHA TAOTLEMISE SÜNDMUSTEENUSE TEENUSDISAINI ANALÜÜS

Väärtuslikest taipamistest tegudeni. Uus lasteaiasündmusteenus algab siit.

Sisukord

01 SISSEJUHATUS

02 METOODIKA, PROTSESS

03 AVALDUSE ESITAMINE

04 LAPSEVANEMA VAADE

05 EMOTSIOONID

06 ETTEPANEKUD

01 SISSEJUHATUS

Oleme muutus, mida me tahame näha

Teekond tuleviku sündmusteenuseni



“Avaldus on mikrosekund minu lapse elus. Selle esitamine ei ole minu jaoks probleem. Küll aga muretsen koha saamise üle ja selle üle kas, emapalgast jätkub”

- Intervjueeritav Tartust

Kokkuvõte

3 minutit, mis kuluvad avalduse esitamiseks, on piisk meres.

Selle tähtsus värsketele lapsevanematele on olematu, **kuid sellele järgnev omab**

väga suurt potentsiaali südamevaluks.

Lapsevanema põhiline mure on selles, kas kohti üldse on ja millal tema laps

võiks selle koha saada. Sellest tulenevalt:

kas emapalgast jätkub ja milline

näeb välja tulevik?

02 METOODIKA JA PROTSESSID

Muutus algab mõistmisest

Intervjuude valim ja metoodika



Iga taipamise taga on metoodika, ilma empaatia ja mõistmiseta ei ole võimalik luua tulevikuteenuseid.

Selleks, et luua teenus mis vastab kasutaja ootustele, on kõige tähtsam mõista ja tunda, mida tähendab olla lõpptarbija. Teenusdisaini üks olulisemaid tugevusi on empaatia - võime samastuda inimese emotsioonide ja kogemustega ning näha neis mustreid, millest on võimalik sünteeside väärtuslik sisend ehk “insights”.

Antud dokumendis kirjeldatud uurimustöö viidi läbi jaanuar-aprill 2022, kasutades JBTD¹ metoodikat. Uurimuse käigus viidi läbi 24 intervjuud kohalike omavalitsuste esindajate, lapsevanemate ja lasteaedada direktoritega erinevates Eesti piirkondades.

“Protsess on läbipaistmatu. Ma ei tea tänaseni, kuhu mu laps lasteaeda läheb”

- Intervjueeritav Tartust

1. <https://jobs-to-be-done.com/>

Selleks, et mõista lapsevanemate vaadet ning taju lasteaiakoha taotluse sündmusteenuse kontekstist, viisime läbi intervjuud üle kogu Eesti.

Uurimuse valimis olid lapsevanemad erinevates vanusegruppides, asukohtades, rahvustes, laste arvuga.

Samuti kaasasime ja intervjuueerisime kohalike omavalitsuste töötajaid ning lasteaedade direktoreid ning kasvatajaid.

13

Intervjuud vanematega
üle kogu Eesti

11

Intervjuud KOV
**esindajate ja
lasteaia direktoritega**

Põhilised taipamised:

- Olenamata valimis esindatud parameetritest (vanus, sugu, rahvus, elukoht, perekonnaseis jne), ei muutunud kasutajate hinnang avalduse esitamise keerukuse kohta.
- Kasutajad (lapsevanemad) ei oma sündmusteenusele sama vaadet mis kohalike omavalitsuste esindajad.
- Riigi poolt pakutavate teenuste lahendus on eelkõige funktsionaalne. X-probleemile Y-lahendus läbi digitaliseerimise. Puudub emotsionaalse disaini ning ka kognitiivse disaini komponent.



03 AVALDUSE ESITAMINE

Probleem pole avalduses

Intervjueeritavate jaoks ei ole avalduse esitamine, ükskõik mis vormis, probleem.

Kasutajate jaoks ei ole lasteaia koha avalduse esitamine kui tegevus keeruline ega probleeme või stressi tekitav. **Kordades olulisem on see mis juhtub pärast avalduse esitamist.**

See tuleneb kasutajate vaatest elusündmustele. Kuni kooli minekuni võime jagada need 4 etappi:

- 01 Rasedus
- 02 Sünnitus
- 03 Lapsega kodus olemine
- 04 Laps läheb lasteaeda

Intervjueeritav Tartust

“Avaldus ise on lihtne, aga mis edasi saab on arusaamatu”

Etapp 01

Rasedus

Etapp 02

Sünnitus

Etapp 03

Lapsega kodus

Etapp 04

Lasteaed

Kogemuse stressitase

Taipamised:

- Kasutajad ei taju lasteaia-koha avalduse esitamist eraldi “sündmusteenusena”.
- Lapsevanema vaade ja taju on jaotunud palju suuremateks “elusündmusteks”.
- Intervjuudes selgunud läbiv muster on informatsioon.
- Sõltuvalt kasutajate positsioonist tajutaval elukaarel, muutub ka rõhuasetus ja sellega kaasnev nn. stressi-faktor.

04 LAPSEVANEMA VAADE

Lapsevanema vaade on perekne

Lapsevanemad vaatavad oma last teisel skaalal kui riigi sündmusteenused.

1 tase

Lapsevanema “line of sight” ehk esimene tajutav tase on tema laps koos sõprade, iseloomu, hobide, soovide, oskuste jms.

2 tase

Teine tase on lapsega seotud osapooled, selleks, et tagada 1-taseme parameetreid. Näiteks: lasteaid, treener, koolilõuna.

3 tase

Kolmas tase koosneb paljudest osapooltest ja kanalitest. Seal on ka sündmusteenused ning sellega seonduv - digilahendused, inimesed jne.

Kasutaja ei mõista ega näe kõike mis pole kohe silme ees.

Analüüsi käigus joonistus välja selge muster ning arusaam, kuidas kasutajad tajuvad seda, mida pakub riik ning milliselt on üles ehitatud erinevad protsessid, et tagada inimestele vajalikke teenuseid.

Kasutajate vaateväli on hästi perekeskne ning eelkõige sellest lähtubki. Kasutaja aktiveerub eelkõige vajaduspõhiselt ning komistab kohe info ülekülluse ning segaduse otsa.

Ootus riigile on olla läbipaistvam ning proaktiivsem.

05 EMOTSIONID

Päris elu, päris emotsioonid

Lapsevanemate elu on täis emotsioone.



Väärtuslik sisend riigile tervikuna

Uurimustöös selgus, et nii generatsioon Z kui ka Y **ei näe takistusi ega raskust** erinevate digitaalsete kanalite kasutamises. Digitaalsus on hügieenifaktor ja ootuspärane. Samas on see ka puhtalt funktsionaalne.

Analüüs näitas selgelt välja, et põhilised raskusi valmistavad hetked elukaarel olid seotud **emotsioonidega** - mittemõistmine, vähene info, hirm koha saamise ees, hirm emapalga lõppemisel, mure tööle naasmise osas jne.

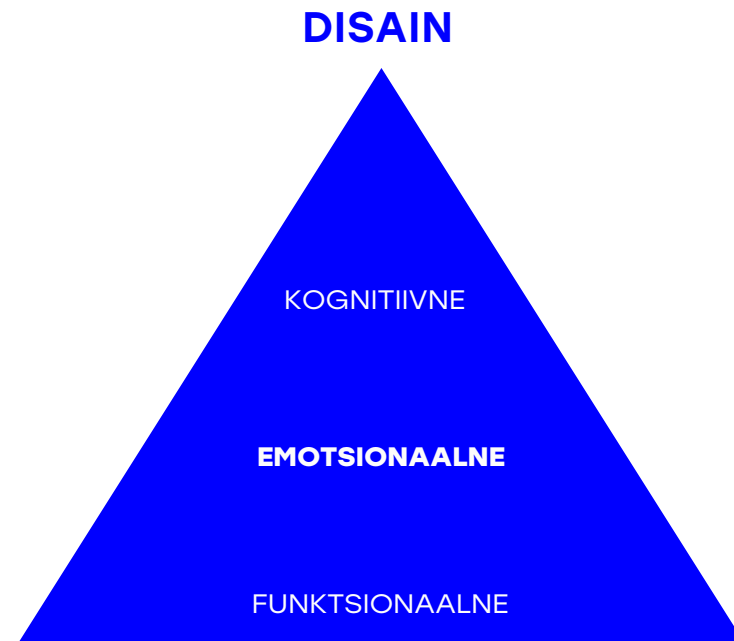
Oluline roll on emotsionaalsel disainil - **kuidas luua teenus, mis lisaks funktsionaalsuste tagamisele tegeleb ka kasutajate emotsioonidega.**

1%

emotsionaalne
disain

99%

funktsionaalne
disain



06 ETTEPANEKUD

Luues tuleviku sündmusteenuseid



Selleks, et muuta lasteaiakoha sündmusteenus tuleviku sündmusteenuseks ja lahendada ära kasutajate prioriteetsed probleemid - **info, läbipaistvus ja mure koha** - üle oleme välja toonud ettepanekud, mis annavad kasutajamugavuse vaatest suure kvalitatiivse hüppe.

Uurimuse käigus tuli selgelt välja, et kasutajate primaarsed mured on seotud info kättesaadavusega ning sellega, millal ja millises lasteaias vabaneb koht.

Seoses sellega oleme loonud sündmusteenuse teenusmudeli, mis keskendub nende põhiliste murede lahendamisele ning seda läbi automatiseeritud lahenduste ning proaktiivsuse.

“Tähtis on läbipaistvus, et ma saaks in planeerida oma tulevikku”

- Intervjueeritav Kiilist

Ettepanekud:

- Anda kasutajatele ennetavalt “teekonna-kaart” mis kirjeldab ära ees ootava protsessi.
- Lisada laps automaatselt lasteaia järjekorda.
- Lapse sünnil saadab KOV lapsevanematele ise kogu vajamineva info
- Lapsevanem pääseb ligi kogu vajaminevale infole ühes keskkonnas.
- Keskkonnas kuvatakse lapse järjekorra koht koos eeldatava (1kuu täpsus) lasteaeda mineku ajaga.

“AVALDUS ISE ON LIHTNE, AGA MIS EDASI SAAB ON ARUSAAMATU”

- Intervjueeritav Tartust

Lisad:

Lisa 1. - "Lasteaiakoha taotlemise sündmusteenuse TO-BE lahendus"

Lisa 2. - "Kohtumiste kokkuvõtted"

Lisa 3. - "Lasteaiakoha taotlemise sündmusteenuse MIRO"