

Kokkulepitud päevakava

Aeg	09.03.2026
Koolituse teemad	9.00-09.30 kogunemine, hommikukohv 09.30-11.00 I osa. Strateegiline lähtekoht, eesmärk, mõõtmine ja ajastus - Sissejuhatus ja põgus tagasisaade. - Raamistus: mõõdik vs meetod; strateegiline ja operatiivne tase (meenutus eelmisest korrast); küsitluste hea tava vältimaks samade sihtrühmade üle küsitlemist strateegilisel tasandil - Grupitöö I. Sega grupid. (ca 60.min) - Ühine strateegiline eesmärk ja info kogumise ajastus (vältimaks üle küsitlemist). Arutelud, jagamised, kokkulepped, kokkuvõtted. Väljund: ühine üldine strateegilise taseme eesmärk; arusaam, kuidas (mis meetodit kasutatakse) ja millisel ajahetkel võiks iga asutus tagasisidet koguda, et tagada haldusalalane vaade vajalikuks ajahetkeks. 11.00-11.15 paus 11.15-12.45 II osa. Operatiivtasandi küsitlused - teenusepõhiste küsitluste baasraam. (90.min) - Raamistus: operatiivtasandi ühine loogika teenusepõhiste küsitlustele. - Grupitöö II: Teenusepõhise mõõtmise üldstruktuur. Asutuse kohased grupid. - Vastused küsimustele ja kokkulepped: 1. Millised on teenuspõhised (üld)eesmärgid; 2.Milliseid põhiküsimusi peaks iga teenuse puhul küsitama, et säilitaksime teenuste põhise võrreldavuse? Meetod: Formsit keskkond või Mentimeter. Toetava töövahendina kasutatakse varasemalt loodud küsitluse koostamise ABC-d. Arutelud. Väljund: teenusemõõtmise ühine „baasraam“. Nimekiri tüüp küsimustest /mõõtmise plokkidest. 12.45-13.30 lõuna 13.30-15.00 III osa. Küsitluste koordineerimine ja rakendamine - Raamistus: Klientide küsitlemise head tavad vältimaks üle küsitlemist: asutuse siseselt ning asutuste üleselt juhul kui ühe protsessi (klienditeekonna) vältel on sama klient kontaktis mitme asutusega. - Grupitööd: Sega grupid. - Grupitöö III: Küsitlemise ajastamine ja üle küsitlemise vältimine (ca 30.min) - Üldpõhimõtete (kui mitu korda ühte klienti X ajal kõnetada jne) kokkuleppimine. - Mis ajahetkel küsida kontaktpõhist tagasisidet, kui ühe teenuse raames on ühe asutuse kohaselt mitu kokkupuudet? - Grupitöö IV: Küsitlemise koordineerimine ja asutuste vaheline info jagamine k.a olukorras, kui klienditeekonnal puutub klient kokku eri asutustega. (ca 60. min) - Kes ja mis hetkel saadab kontaktpõhise tagasiside välja? - Milline info peab liikuma asutuste vahel? Meetod: Formsit keskkond või Mentimeter. Arutelud. Väljund: ühiselt kokkulepitud põhimõtted tagasiside küsimiseks, üle küsitlemise vältimiseks ning küsitluste ja info jagamise koordineerimiseks asutuste vahel. 15.00-15.15 paus 15.15-16.30 IV osa. Tagasiside käsitlemine ja info liikumine asutuste vahel - Raamistus: tagasiside elutsükl – kogumine → analüüs → jagamine asutuse sees/asutuste vahel → parendustegevused. - Grupitöö V. Sega grupid (ca 60. min) - Võimalikud küsimused: Minimaalne <i>feedback loop</i> protsess asutuse sees ja organisatsiooni kaasatus?; Väljund: arusaam tagasiside käsitlemise protsessist, rollidest ning info liikumise põhimõtetest. - Kokkuvõtted ja edasised sammud. (ca 15.min)