

Tartu Ülikool  
Sotsiaalteaduste valdkond  
Narva kolledž  
Õppekava „Ettevõtlus ja digilahendused“

Raili Vlasovski

**HARIDUSTEENUSE DISAIN JA TURUNDUS  
VELTSI LASTEAED-ALGKOOLI NÄITEL**

Lõputöö

Juhendaja: lektor Pille-Riin Meerits

Kaasjuhendaja: lektor Jelena Rootamm -Valter

NARVA 2023

Olen koostanud töö iseseisvalt. Kõik töö koostamisel kasutatud teiste autorite tööd, põhimõttelised seisukohad, kirjandusallikatest ja mujalt pärinevad andmed on viidatud.

Raili Vlasovski

14.05.2023

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, Raili Vlasovski,

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) minu loodud teose  
Haridusteenuse disain ja turundus Veltsi Lasteaed-Algkooli näitel,

mille juhendajateks on Pille-Riin Meerits ja Jelena Rootamm-Valter,

reprodutseerimiseks eesmärgiga seda säilitada, sealhulgas lisada digitaalarhiivi DSpace kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.

2. Annan Tartu Ülikoolile loa teha punktis 1 nimetatud teos üldsusele kättesaadavaks Tartu Ülikooli veebikeskkonna, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace kaudu Creative Commons'i litsentsiga CC BY NC ND 4.0, mis lubab autorile viidates teost reprodutseerida, levitada ja üldsusele suunata ning keelab luua tuletatud teost ja kasutada teost ärieesmärgil, kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.

3. Olen teadlik, et punktides 1 ja 2 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.

4. Kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei riku ma teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse õigusaktidest tulenevaid õigusi.

Raili Vlasovski

14.05.2023

## **SUMMARY**

### **Design and marketing of educational service on the example of Veltsi Kindergarten-Primary School**

In recent years, service design has become increasingly important to meet consumer demand for high-quality and personalized services. This trend is also true in the education sector, where customer satisfaction and marketing strategies are crucial to staying competitive and ensuring sustainability. Many small schools have closed due to high operating costs and low enrollment, but the author of this thesis proposes that small schools can remain viable by marketing their unique strengths to a target audience that values these qualities.

The problem statement of this thesis arose from the situation of Veltsi Kindergarten-Primary School, where there were difficulties in involving a sufficient number of students for sustainable activities.

In the theoretical part of the work, the nature of service design and marketing is explained, service design tools suitable for educational services are analyzed, and research methodology is presented. The empirical part of the thesis contains a description of the current situation of Veltsi Kindergarten-Primary School, two studies to map the school's strengths and problems and to understand the values of parents of preschool children. Based on the collected data, the author concludes that service design methods can be used to develop educational services and increase the number of students in small schools.

The thesis revealed that early information work in the target group increases the chances of increasing the number of children in school. At the same time, it is important to attract parents in suitable marketing channels and to offer a school environment that matches their personal values. School staff are expected to be active, motivated, communicate fluently and find solutions to problems. At the municipal level, it is necessary to ensure a functioning transport solution and to modernize and make the school's construction condition more energy-efficient. By developing educational services with the help of service design possibilities and involving

conscious marketing activities, a small school has the same opportunities in school competition as larger schools.

The author of the paper believes that the proposals presented in the paper will help in the development of the Veltsi elementary school service, in order to include the necessary number of students in the school environment, and also for the development of the services of other small schools.

## SISUKORD

SISSEJUHATUS.....	7
1. TEENUSTE ARENDAMINE JA TURUNDAMINE .....	9
1.1. Teenusedisain ja sellega seonduvate mõistete olemus .....	9
1.2. Turunduse ja sellega seonduvate mõistete olemus .....	17
2. HARIDUSTEENUSE DISAIN VELTSI LAK TEENUSTE NÄITEL .....	21
2.1. Veltsi Lasteaed-Algkooli ja selle haridusteenuse iseloomustus .....	21
2.2. Uuringu metodoloogia, kogum ja valim.....	24
2.3. Uuringute tulemused.....	26
2.3.1. Veltsi LAK lastevanemate uuringu läbiviimine ja tulemused .....	26
2.3.2. Koolieelikute vanemate uuringu läbiviimine ja tulemused .....	38
2.4. Uuringu järelused ja ettepanekud teenusedisainiks .....	46
2.4.1. Järeldused.....	46
2.4.2. Ettepanekud.....	49
KOKKUVÕTE.....	52
KASUTATUD KIRJANDUS .....	54
LISAD .....	57
Lisa 1. Teenusedisaini tööriistad .....	57
Lisa 2. Veltsi Lasteaed-Algkooli vilistlaste vanemate intervjuu küsimused.....	73
Lisa 3. Koolieelikutest laste vanemate uuringu küsimused.....	75
Lisa 4. Koolieelikutest laste vanemate küsitlusuuring, 5. küsimuse vastused .....	80

## SISSEJUHATUS

Teenusedisain on valdkond, mis on viimase paari aastakümne jooksul üha enam tähelepanu saanud ettevõtete ja organisatsioonide tegevuses. Teenusedisaini spetsialistid on arendanud ja populariseerinud selle õpetamist ülikoolides ning selle kasutamist igapäevastes tegevustes. Tarbijad on tänu elutempo kiirenemisele ja tehnoloogilisele arengule muutunud nõudlikumaks ning ootavad kõrgetasemelist teenindust igas eluvaldkonnas. Konkurents nõuab, et ettevõtted keskenduksid klientide rahulolule ning pakuksid rohkem teenuseid, mis vastavad tarbijate ootustele. Haridus on samuti arenenud pelgalt hariduse andmisest, muutudes laste arengut toetavaks ja huvitegevusi pakkuvaks keskkonnaks.

Viimase kümne aasta jooksul on laste arvu vähenemise ja kõrge halduskulude tõttu vähenenud üldhariduskoolide, peamiselt maakoolide arv 5,3%. Lääne-Virumaa koolide langus on olnud 20%, mis arvuliselt tähendab, et maakonnas on suletud 8 kooli. (Statistikaamet) See on viinud personaalse õppe ja rahulikku keskkonda pakkuvate koolide valiku olulise vähenemiseni. Jälgides koolide sulgemise trendi, usub autor, et väikekoolide pakutav teenus vajab arendamist teenusedisaini meetodil, et tuua esile väikekoolide eelised ning turundamist, mis võimaldaks jõuda sihtgrupini, et seeläbi tagada organisatsioonide jätkusuutlikkus. Autor valis teema isikliku seotuse tõttu kooliga ja soovib panustada väikekoolide arengusse ja jätkusuutlikkusse.

Lõputöös käsitletav probleem tuleneb olukorrast, kus kooli jätkusuutlikuks tegutsemiseks vajalike õpilaste arv klassis ei täitu ning kooli püsima jäämise otstarbekus on tänapäevastes majandustingimustes küsitav. Töö autor on seisukohal, et vastavalt sihtgrupi eelistustele arendatud teenus ning teadlik turundus aitaks suurendada laste arvu koolis.

Ettevõtluseriala ja lõputöö teema valiku seos tuleneb majanduslikust aspektist, mis survestab kooli juhtima sarnaselt ettevõtte juhtimisega - eesmärgiga kasvatada klientide arvu, määratledes sihtgruppi, parandades teenust, kaasates tarbijat ning ühtlasi jälgides finantsvõimekust. See on ka seos ettevõtlussuunaga ja selle elementidega.

Töö eesmärk on selgitada välja teenusedisaini meetodite kasutusvõimalused väikekooli teenuse arendamiseks, mis aitaks suurendada õpilaste arvu koolis. Selleks on oluline määratleda kooli tugevused ning nõrkused, teha ettepanekud koolikeskkonnas teenuse parendamiseks.

Lõputöö ülesanded:

- Selgitada teenusedisaini ning turunduse olemust ja seonduvaid mõisteid.
- Analüüsida haridusteenusele sobivaid teenusedisaini tööriistu vastavalt teoreetilisele materjalile.
- Kaardistada kooli hetkeolukord teenuste arendamisel hariduslikus väljavaates.
- Töötada välja uuringumetoodika.
- Viia läbi uuring (intervjuud) organisatsiooni teenuste olukorra ja tugevuste väljaselgitamiseks.
- Viia läbi intervjuude tulemusi täiendav küsitlus piirkonna lastevanemate seas, et selgitada välja vanemate hoiakud haridusasutuse valikul.
- Analüüsida saadud tulemusi, teha tulemuste põhjal järeldused.
- Esitada ettepanekud koolikeskkonnas teenuse parendamiseks ning turundamiseks

Lõputöö koosneb ingliskeelsest resümeest, sissejuhatausest, kahest peatükist, kokkuvõttest, kirjanduse loetelust ning lisadest.

Lõputöö teoreetilises osas selgitab töö autor teenuse, disaini, teenusedisaini ja haridusdisaini olemust ning tutvustab teenusedisaini meetodeid ning tööriistu, millele töö empiirilises osas teenuse arendusprotsessis tuginetakse. Samuti selgitab turunduse ja teenuste turunduse olemust ja mõisteid. Teoreetiline osa tugineb erinevate autorite teostele, kelle seast võib välja tuua Birgit Mager'i, Ionel Lehari ja kolleegid, J. Margus Klaar, Birgitte Borja de Mozota ja Algis Perens.

Töö empiiriline osa koosneb neljast alapeatükist, milles autor tutvustab Veltsi Lasteaed-Algkooli ja selle seotust lõputööga, uurimismeetodeid ning uuringutulemusi.

Autor kasutab uuringutes kombineeritud uurimisviisi, tegemist on juhtumiuuringuga. Andmete kogumiseks kasutas autor intervjuud ja küsimustikku, andmete analüüsimiseks kvalitatiivset analüüsi ja kirjeldavat statistikat. Uuring viidi läbi 07.– 16. aprillini, intervjuus osales kümme vanemat, küsitlusele vastas 58 lapsevanemat.

Uuringu järeldusi ja ettepanekuid saab kasutada Veltsi Lasteaed-Algkooli teenuste arendamiseks ning turunduseks, et suurendada laste arvu koolis.

# 1. TEENUSTE ARENDAMINE JA TURUNDAMINE

## 1.1. Teenusedisain ja sellega seonduvate mõistete olemus

Selgitamaks teemaga seonduvaid mõisteid kirjeldab autor esmalt teenuse olemust.

Teenuse mõistet on aegade jooksul defineeritud erinevalt, näiteks saab välja tuua, et teenus on inimese vajaduste rahuldamiseks loodud immateriaalne kaup, millel ei ole esemelist vormi ning mis ei saa olla kellegi omand“ (Perens, 1997: lk 13). A. Perens toob ka välja, et igasugune inimtegevus, mis tehakse enda või teise isiku soovide täitmiseks on käsitletav teenusena, lisades ühtlasi, et üheks parima teenuse definitsiooni on välja pakkunud Philip Kotler, kes defineerib teenust järgnevalt „Teenus on tegevus või eelis, mida üks osapool võib teisele pakkuda (Perens (1998: lk 11).

Teenuste tarbimisel on kasutajale oluline teenuste kvaliteet ehk saadav väärtus. Teenuse kvaliteeti on määratletud, kui tarbija ootuste täitumise ulatust teenuse protsessis või selle lõppemisel ja kus oluliseks faktoriks on kliendikesksus, kliendi nõudmiste, vajaduste ja arusaamaga arvestamine, mis võimaldab parandada teenuse tarbimise kogemust ja seeläbi ka määratleda teenuse kvaliteeti kõrgemal tasemel (Perens, 1997: lk 82-83). Teenuse kujundamiseks on oluline rakendada teadlikku disaini kasutamist.

Disaini mõiste on pärit 16.sajandist, mil seda mõistet käsitleti inglise keeles esmalt tegusõnana, tähendades algselt „mõttes kujutlema ja planeerima; kindlaks otstarbeks omama, kindla funktsiooni või eesmärgi jaoks kavandama“ (Manzini, 2019: lk 9). Disain on probleeme lahendav, kuid samas ka probleeme otsiv protsess, kirjutab Kathryn Best (2010) ning lisab, et protsessil on võime mõjutada kasutajate käitumist, leida probleemides võimalusi ning muuta rutiinne protsess ainulaadseks, väärtust ning loomingulisust lisavaks protsessiks. Lehari kolleegidega (2012) toetab seda mõtet lahenduste ja uute võimaluste leidmise osas ja lisab, et kuigi disain on peamiselt seotud toodetega, tuuakse üha enam esile ka teenusedisaini arendamise vajalikkust.

Olulisena toovad Lehari ja kolleegid välja, et disainlahenduste arendamisel tuleb lähtuda kliendikesksest lähenemisest, arvestades samas ka majanduslike ning ökoloogiliste aspektidega toodete ja teenuste arendamisel. Ta lisab, et hea disaini tulemuseks võib olla organisatsiooni majanduslike näitajate kasv ja väärtuse suurendamine. (Lehari et al, 2012). Need vaatenurgad langevad kokku ka disaini nelja mõjuga disainväärtuste süsteemis, kus on toodud välja, et disaini kasutamisel on vajalik pidada silmas: kliendi vaatenurka, protsessi perspektiivi, õppimise perspektiivi ja finantsilist perspektiivi (Borja de Mozota , 2006: lk 47).

Teenuste disainimise puhul toovad Lehari ja kolleegid välja, et olulisel kohal on protsessi juhtimine ehk disainjuhtimine, mis hõlmab endas teadlikku disainiga seotud ning turu ja tarbijatest lähtuvate otsuste tegemist ning protsesside juhtimist organisatsioonis (Lehari et al, 2012). Borja de Mozota täiendab, et kasutajale orienteeritud disaini metoodika parandab uute teenuste ja protsesside arendamise eduvõimalusi, mis kutsub arendajates esile suurema koostöö loomingu etapis, parandab uute ideede genereerimist ja arendamist, saadav tulem on sisult täielikum ning kasutajad võtavad sel viisil arendatud teenuse paremini omaks (Borja de Mozota, 2008: lk 6-7).

Vaadeldes disaini töö spektrist, toob töö autor välja ka mõiste - sotsiaalset innovatsiooni edendav disain, mis on sisult kestlikkusele suunatud ning mille protsesside tulemusena leitakse lahendusi, kuidas moodustatakse sotsiaalseid kooslusi, mil moel luuakse uusi sotsiaalse innovatsiooni lahendusi ja kuidas tagada kestlikkus ühiskonnas, eesmärgiga vähendada enda jalajälge keskkonnas, luua üldist hüve ja tugevdada sotsiaalset võrgustikku. Ezio Manzini toob ühtlasi välja ka kolm tähelepanekut disaini rollide kohta: Esmalt – disainiprotsessiga tegelevad eksperdid peaksid esimese sammuna leidma olemasolevad sotsiaalsed leiutised ning neid arendama selliselt, et need oleksid tõhusamad, atraktiivsemad ja jätkusuutlikumad (kestlikud). Teise, eriti olulise punktina toob ta välja, et sotsiaalset disaini edendavad teenusedisain ja strateegiline disain, mis üldjuhul on igas protsessis ka kasutusel, et parendada teenuse kvaliteeti ja jõuda samas ka paremate partnerlussuheteni. Kolmanda tähelepanekuna toob Manzini välja, et teenusedisaini korral toetab protsessi positiivselt (paraneb protsessi mõju), kui kaasatakse sobiv hulk tooteid, teenuseid ja/või kommunikatsioonitegevusi (Manzini, 2019).

Teenuste teadlik ning struktuurne arendamine ehk teenusedisain, pärineb aastast 1982, mil Lynn Shostack selle mõiste kasutusele võttis (Morelli et al, 2001: lk 1). Teenuse kujundamise ehk teenusedisaini kontseptsioon tuleneb turundusuuringutest ning hõlmab endas teadmisi,

mida on viimaste aastakümnetega turundusvaldkonnas arendatud (Mager, 2010). Kümnead hiljem võeti teenusedisaini mõiste kasutusele ka teistes disainivaldkondades, mis on täiendanud erinevate tehniliste arengute ja omaduste kujunemist tööstus- ja interaktsioonidisainis (Morelli et al, 2001: lk 1). 1991. aastal tegi Michael Erlhoff ettepaneku arvestada teenusedisaini kui osa disaini distsipliinist ning alates sellest ajast on kasvanud ka teadlik teenuste arendamine ning valdkonna tutvustus.

Olulise määrgina valdkonna laienemisel disainidistsipliinides, algatas esimese ülikoolina 1995. aastal Kölni Rahvusvaheline Disainikool akadeemilise teenusedisaini programmi, kus Birgit Mager pioneerina tutvustas teenusedisaini valdkonda, olles osa uuest lähenemisviisist disainivaldkonnas, mis käsitleb funktsiooni ning vormi kliendi vaatenurgast, tuginedes samas analüütilistel, kontseptuaalsetel ja sotsiaalsetel pädevustel (Mager, 2010). Lisaks seadsid õppekavades teenusedisaini valdkonna üles ka Milano Polütehnikum, Carnegie Mellon Ülikool ja Linköpingi Ülikool ning tänaseks päevaks paljud erinevad ülikoolid üle maailma (Mager, 2010).

Birgit Mager toob välja, et teenusedisaini tugineb toote- ja liidesekujundusdisainile, mille protsessidest on võimalik analüütilisi ja loomingulisi meetodeid üle kanda teenuste arendamise protsessi ja lisab ühtlasi, et teenuse disainiprotsessis keskendutakse teenusespetsiifilistele väljakutsetele, visualiseerides ning analüüsides teenuse funktsionaalsust ning osutamist ja luues lahendusi selliselt, et teenuse tarbimine oleks kliendile väärtuslik, kasutajasõbralik ja konkurentidest eristuv, pidades samas silmas, et teenused on elavad süsteemid ning teenuste ökoloogia kaardistamine ning sidusrühmade määratlemine on aluseks kavandatava süsteemi disainimisel (Mager, 2010: lk 35). Lehari ja kolleegid lisavad, et teenusedisain võib olla nii materiaalne kui immateriaalne. Olles seotud suhtlemise, toodete, keskkonna ja käitumisega on teenusedisaini hea vahend kasutajatega kestva suhte loomiseks (Lehari et al, 2012).

Klaar toob esile, et teenusedisaini kui protsessis, mida rakendatakse teenuse või toote arendamiseks, on oluline võtta arvesse nelja olulist probleemide lahendamise aspekti: arusaadavus, kasutatavus, erinevus ja esteetika. Ühtlasi toetab ta ka Birgit Mageri (2010) mõtet, et enne disainiprotsessiga alustamist on vajalik kaardistada hetkeolukord (Klaar, 2014: lk 21).

Asjaolu, et teenusedisaini on kasulik nii kasutajale kui teenusepakkujale leiab toetust nii Lehari ja kolleegide kui Mageri poolt, Klaar lisab aga, et teenusedisaini on kasumile ja äriks suunatud protsess, mille eesmärk ei ole kliendi iga soovi täitmine (Klaar, 2014: lk 27). Lehari ja kolleegid

täiendavad, et iga tegutsev organisatsioon peab tegelema oma toodete või teenuste arendamisega, et tagada oma positsiooni säilimine turukonkurentsis, hoida enda pakutav elujõulisena ja kindlustada tarbijate silmis enda usaldusväarsust (Lehari et al, 2012). Borja de Mozota lisab samas, et enne disainiprotsessiga alustamist on organisatsiooni jaoks oluline mõõta enda tegevuse efektiivsust võrreldes samas valdkonnas olevate organisatsioonidega ning määratleda disainiprotsessi tulemusel tekkiv kasvupotentsiaal ehk kasu. Ta lisab, et disainiprotsessi üheks põhiküsimuseks on, kas arendatav teenus toob kasumit, mis on valdkonna keskmisest kõrgem (Borja de Mozota, 2006: lk 46).

Teenusedisaini arendusprotsessis on oluline kaasata kõik osapooled ning pidada meeles, et teenusedisain on alati korduv protsess, milles lähtutakse “tegutsemine-hindamine-parandamine” tsüklilt (Klaar, 2014). Koostööd ning kõikide osapoolte kaasamist toetab ka Ezio Manzini, kes on kirjeldanud koostõiseid seoseid teenusedisaini valdkonnas ning toob välja, et vaadeldes koostööd inimeste seisukohast, on kaasatus sama oluline kui arendatav teenus või toode ise (Manzini, 2019: lk 144-145). Ciężka ja Rybińska lisavad, et teenusedisaini aluseks on vajalik sihtgrupi põhjalik uurimine, seeläbi on tulevased tarbijad teenuse arendamise protsessi kaasatud juba algsest etapist alates (Ciężka ja Rybińska, 2020: lk 119).

Teenusedisaini määratlemiseks ei ole kehtestatud ühtset definitsiooni, mis tooks välja kindlad tingimused ja olukorrad, kus saaks kinnitada teenusedisaini meetodite rakendamist, kuid saab tuua välja aspekte, mida puudutavad erinevate autorite kõneldes teenusedisainist. Töö autor tugineb enim Lehari ja kolleegide ning Klaari välja toodud definitsioonidele, mille põhjal kombineerib definitsiooni järgnevalt, arvestades ka haridusasutuse teenusele suunatust:

Teenusedisain on pidevalt korduv protsess, mille käigus tegeletakse teenuse arendamise ja osutamise protsessidega, võttes aluseks osapoolte koostöös välja selgitatud lähteülesande ja eesmärgiks parendada kliendikogemust, positsiooni turul ning tarbijate usaldust, arvestades samas turu ning tehnoloogia arenguid.

Haridusdisaini mõistena käsitletakse sageli õppekava koostamise protsessi (s.h. ka õpidisain), hõlmates laiamõõtmelist, üldiste eesmärkidega seotud plaani või ulatust. Valdavalt levibki haridusdisainist kõneldes arusaam tegevustest, mis toetab riigi tasandil erinevate haridusvaldkonna uuenduste ja arengute kaardistamist ning arendamist. Samas on haridusasutustel oluline roll hariduse kujundamisel, pidades silmas, et teadmiste ning pädevuste edasiandmine ei ole nende ainus ülesanne, vaid vajalik on ka olla uute ettevõtmiste algataja,

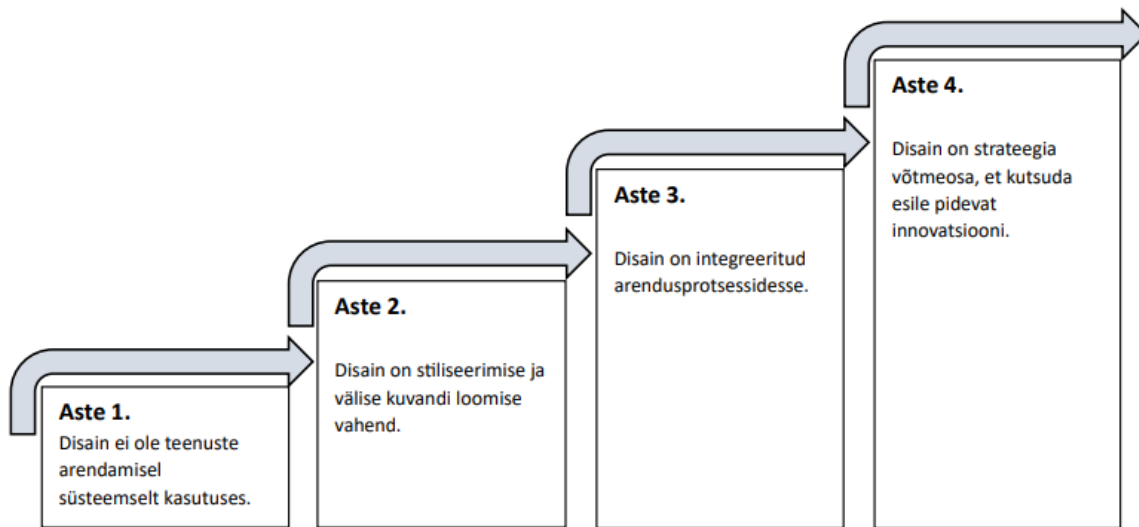
koolikeskkonna kujundaja ning organisatsiooniliste muudatuste elluviija (Ciężka ja Rybińska, 2020: lk 63).

Töö autor lähtub Eesti Haridusdisainikeskuse haridusdisaini mõistest, mis toetab sisult lõputöö olemust: haridus + disain + jätkusuutlikkus = haridusdisain, kus mõiste põhiolemusena käsitletakse disainimeetodite ja -protsesside rakendamist hariduses. Haridusdisaini oma sisult hõlmab endas koosdisaini, arendatavad protsessid on otstarbekam luua koostööna, et tagada suurem mõju personaalsetele õpiteekondadele (Haridusdisaini Keskus koduleht).

Manzini (2019) toetab koosdisaini definitsiooni omapoolse mõistega “koostõised kontaktid”, pidades oluliseks, et kõik osapooled on kaasatud probleemi kaardistamisel, arendamisel ning ka tarbimisel, panustades protsessi enda aega, kogemusi ning hoolt, luues sel viisil jagatud väärtust. Koosdisaini täiendavad ka Ciężka ja Rybińska (2020), lisades, et organisatsiooni arendamine on oluline individuaalsel, organisatsioonilisel ja institutsionaalsel tasemel (2020: lk 67) ning märgivad, et haridusasutustes tasub tavapärase tegevuse kõrval tegeleda ka erinevate võrgustike ning partnersuhete loomisega ja pöörata enam tähelepanu sidusgruppidega seotud väljakutsetega kaasaminemisele, eesmärgiga suurendada organisatsiooni sisest võimekust (2020: lk 69). Morelli ja kolleegid toovad välja, et tänapäeval on teenuste disaini osa haridusprogrammide sisust ning peavad oluliseks ühisloomet, kus erinevate väärtuste loomise protsessi on kaasatud osapooltena nii üksikisikud kui ka kogukonnad (Morelli et al, 2021: lk 71-72). Samas on oluline pidada silmas, et sotsiaalse valdkonna arendamiseks vajalikud ressursid on seotud sotsiaalsete, majanduslike, hariduslike, funktsionaalsete, tehniliste ning taristu ja ruumiga seotud valdkondadega ning erinevate haridusmudelite arendamine organisatsioonis sõltub tugevalt nende valdkondade suutlikkuse tasemest, määrates sellega uute algatuste ulatuse ning probleemi lahendamiseks tehtavate tegevuste tulemuslikkuse (Ciężka & Rybińska, 2020: lk 63).

Teenuste kujundamisel võetakse kasutusele struktuurne mudel, mis hõlmab endas erinevate tööriistade ja meetodite kasutamist, mida autor järgnevalt tutvustab. Teenusedisainist puhul on oluline teada, et tegemist ei ole selge ajalise piiratluse ja kindlaksmääratud teguviisi hõlmava protsessiga vaid teenuse arendamine on loomult korduv protsess, mille edukus sõltub suurel määral protsessile eelnevast hetkeolukorra kaardistamisest (Klaar, 2014; Mager, 2010). Teenusedisainiprotsesside algusetapis on organisatsioonidel oluline määratleda ka senise

disainikasutuse maht organisatsiooni tasandil. Selleks on Taani Disainikeskus töötanud välja Disainiredeli mudeli, mis kirjeldab nelja disainikasutuse määra, mida kirjeldatakse joonisel 1.



Joonis 1. Disainiredel.

Andmed: Eesti Disaini Keskus, Taani Disainikeskus mudeli põhjal. Autori koostatud

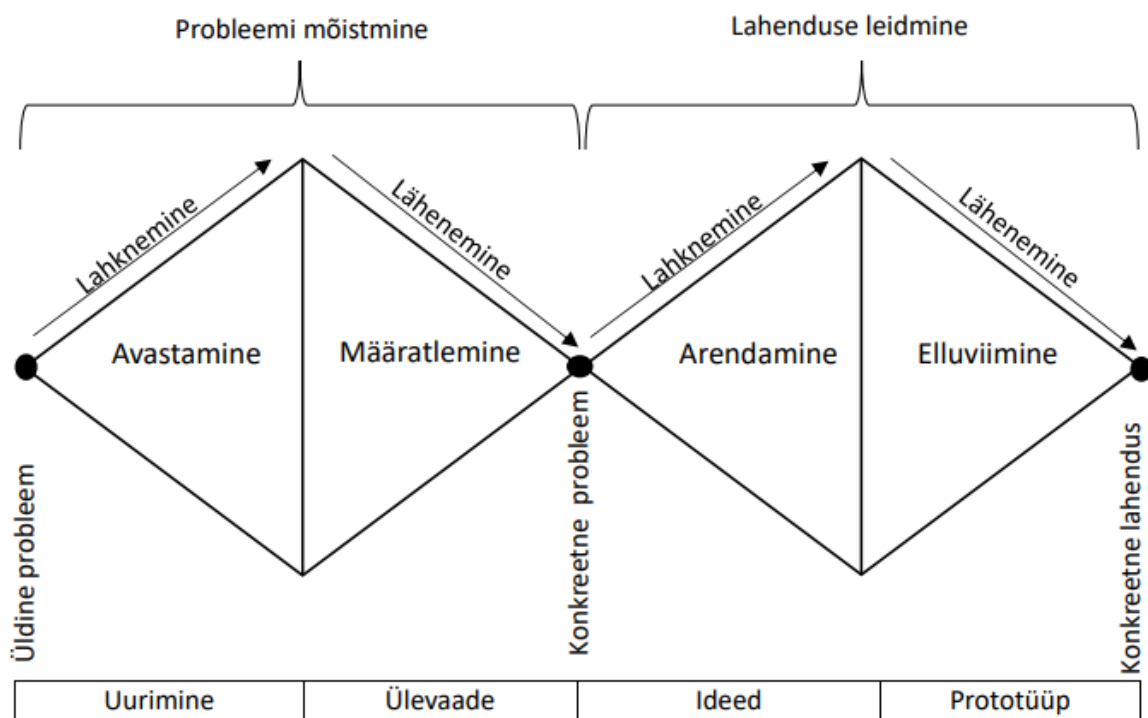
Teenuse arendamise protsess hõlmab kaht mõistet- teenusedisaini tööriistu ja meetodeid (lisa 1), lisaks on teenusedisaineritele strateegiliseks juhiseks Topeltteemandi mudel (joonis 2). Teenusedisaini tööriistade valik on väga laialdane ning soovitud, millist tööriista protsessi etappides kasutada, varieeruvad vastavalt protsessi algprobleemile ning disaineri nägemusest protsessi läbiviimisel. Võrdlusena meetodite ja tööriistade kasutamise eesmärgis võib tuua välja, et teenuse kujundamise tööriistu, näiteks teekonnakaarte, persoonasid, teenuseplaanid ja prototüüpe kasutatakse selleks, et aidata disaineritel oma ideid luua ja visualiseerida ning protsessi tulemusi sihtrühmale edastada. Teenuse kujundamise meetodeid nagu ülemineku teekond, ajurünnak või hindamismaatriks, kasutatakse aga disainiprotsessi suunamiseks ning arusaamade ja ideede genereerimiseks selle kohta, kuidas teenust parandada, eesmärgiga mõista sügavamalt kasutajakogemust ja tuvastada parendusvõimalusi (This is Service Design Doing koduleht).

Lisaks koostas töö autor erinevaid teenusedisaini tööriistu ja meetodeid tutvustava koondtabeli, analüüsis nende sobivust haridusteenuse arendamiseks ning määratles, millised tööriistad on toetavaks töövahendiks haridusteenuse arendamise protsessis. Tööriistade ja meetodite võrdlus

on leitav Lisas 1. Ühtlasi tuleb märkida, et meetodite ja tööriistade nimetused võivad autorite lõikes erineda.

Teenusedisaini protsessi kirjeldamise küsimuse tõstatas Richard Eisermann 2005. aastal olles Briti Disaini Nõukogu disaini- ja innovatsioonidirektor. Koostöös meeskonnaga loodi Topeltteemanti mudel (joonis 2), kus arendusprotsessile anti strateegiline lähenemisviis (Design Council 2007 : lk 6). Tänapäeval on Topeltteemant maailmas enim kasutusel olev teenusedisaini protsessimudel ning on aluseks ka lõputöös haridusteenuse arendusvõimaluste uurimisel.

Topeltteemanti mudel on jagatud nelja faasi: Avastamine, Määratlemine, Arendamine ja Elluviimine. Iga etapp sisaldab teenusedisaini protsessiks vajalike toiminguid, mille lahendamiseks saab arendaja kasutada erinevaid, vastavasse kontseptsiooni sobivaid tööriistu. Briti Disaininõukogu (2007) toob disainimudelil välja ka protsessi kulgemise probleemist lahenduseni ning Joonisel 2 on näha, kuidas algselt üldine probleem jõuab kahe etapi järgselt spetsiifilise probleemi määratlemiseni ning järgneva kahe etapi- arendamise ja edastamise järgselt on jõutud konkreetse lahenduseni.



Joonis 2. Topeltteemanti protsessimudel. Andmed: Torkkeli ja Lallimo (2019: lk 10210).  
Autori koostatud

Esimene, avastamise etapp, hõlmab endas projekti algusfaasi, kus peamisteks tegevusteks on kasutaja vajaduste määratlemine või uute ideede algatamine. Esimeses protsessis tegeletakse tavaliselt turu-uuringutega, kasutaja-uuringutega, info kogumisega, analüüsimisega ja uute ideede välja pakkumisega (Briti Disaini Nõukogu (a) 2007: lk 6). Markus Torkkeli ja Jiri Lallimo (2019: lk 10210) täiendavad avastamise etappi ka väitega, et selles etapis peaksid protsessis osalevad inimesed olema avatud uutele lahendustele. Esimeses etapis on haridusteenuse arendamisel sobilikeks tööriistadeks vaatlus, uuringud, klasteranalüüs, ökosüsteemi kirjeldamine ja intervjuud sisendi sihtgrupiga.

Teise etapina jõutakse määratlemise etappi (ka kirjelda, defineeri), kus on eesmärk mõtestada ja hinnata kõiki avastamise etapis üles püstitatud ideid. Etapi eesmärk on leida pakutud ideede seast kõige teostatavam ja konkreetsem probleem, millele lahendust leidma hakata. (Torkkeli ja Lallimo 2019: lk 10210). Selles etapis toimub ka vajaduste vastavusse viimine organisatsiooni arengueesmärkidega või arengukavaga (Briti Disaini Nõukogu, 2017a: lk 7). Määratlemise etappi sobilikke tööriistade valik on väga lai, täpsem kirjeldus on nähtav Lisas 1 ning märgitud etapinumbriga 2. Autori hinnangul on aga kõige laiemat infot pakkuvateks tööriistadeks mõttekaart, ärimudeli lõuend, klienditeekonna emotsionaalne kaart ja väärtuspakkumise lõuend.

Teise etapi tulemusena fikseeritakse konkreetne probleem, millega liikuda edasi kolmandasse - arendamise etappi, kus luuakse erinevad teenuse versioonid, mille toimivust kontrollitakse testimiste ja katsetuste käigus. Selles protsessis on katsetused oluliseks arengu osaks ning vigade tekkimine aitab arendatavat teenust muuta täiuslikumaks ja kliendisõbralikumaks (Torkkeli ja Lallimo 2019: lk 10210). Briti Disaini Nõukogu toob välja protsessi osas olulised märksõnad: multidistsiplinaarsus, visuaalne juhtimine, arendusmeetodid ja testimine, mis väga selgelt kirjeldavad selle etapi põhifookust (Briti Disaini Nõukogu, 2007a : lk 7). Huvitavate tööriistadena tasub selles etapis kasutada “tuleviku tagasihäälestust” ja “homseid jutustusi”, mis aitavad väga selgelt määratleda, kuhu tahetakse oma organisatsiooni arengus jõuda. Grupitööna on selles etapis võimalik kasutada ka ajurünnaku tööriista või persoonade kirjeldamise tööriista. Kindlasti tasub aga võrrelda erinevate tööriistade sobivust konkreetse situatsiooniga ning leida arendusetapiks kasutamiseks sobivaim(ad) (Servicedesigntools koduleht).

Viimase etapina teenusedisaini topeltteemandi meetodis on elluviimise etapp (ka kohaletoiemamine, valmista). Olulisteks tegevusteks on siin etapis teenuse lõplik arendus (Torkkeli ja Lallimo 2019: lk 10210) testimine ning heakskiit, misjärel teenus edastatakse

tarbijale kasutamiseks. Samuti on selle etapi osa eesmärgid, hindamine ning tagasiside tarbijatelt. Viimases etapis on tööriistadena võimalus kasutada “käitumise muutmise ratast” organisatsioonisiseste muudatuste elluviimiseks või “pakkumise kaarti”, mille abil sihtgrupile arendatud teenust tutvustada (Servicedesigntools koduleht).

Iseloomustanud tööst lähtuvaid teenusedisaini ja haridusteenuse kujundamisega seotud mõisteid, esitab töö autor järgmises alapeatükis turundusega seonduvaid teemakohaseid mõisteid.

## **1.2. Turunduse ja sellega seonduvate mõistete olemus**

Turundus mõistena pärineb Inglismaalt 1800. aastast ning tuleneb väljendist Marketing, tähendades tegevust turul või turustuskohas, kus vahetati kaupu raha või teise toote vastu. Aegade jooksul on turundamise tähendus ajas muutunud ning kaupade vahetusprotsessist on liigutud kaasaegsema, kaupa, teenust või ka organisatsiooni tutvustava kontseptsioonini. (Vihalemm, 1997: lk 11). 1950. aastatel defineeris Ameerika Turundusassotsiatsioon turundust, kui äritegevust, mis on suunatud kaupade ja teenuste liikumisele tootjalt tarbijani (Vihalem, 1997: lk 11).

Philip Kotler toob esile, et turunduse peamine eesmärk on kasvatada tulu ning turunduse kaudu peab määratlema organisatsiooni turundusvõimalused ning hindama ja valima mõjusama turundusstrateegia vastava organisatsiooni jaoks, et saavutada turul võimalikult suur turupositsioon sihtgrupi vaates (Kotler, 2002: lk 19). John Westwood täiendab omaltpoolt, et turunduse mõiste hõlmab tarbija soovide väljaselgitamist ja ettevõtte toodete või teenuste kohandamist tarbija nõudmistele, tootes seeläbi ettevõttele kasumit (Westwood, 1999: lk 6). Haridusasutuse teenuse vaates on vajalik mõningane definitsiooni kohandamine vastavalt haridusasutuste olemusele, kus tulu teenimise eesmärk on asjakohane vaid kaudselt, kuna tulu on seotud riiklikul tasandil omavalitsustele makstava pearaha suurusega (Haridus- ja Teadusministeerium koduleht) mitte otseselt tarbijalt saadava tuluga. Samas on haridusasutustele oluline organisatsiooni positsioon turusituatsioonis, mille tagamiseks on oluline integreerida turundus organisatsiooni teiste funktsioonidega ning üldise strateegilise juhtimisega (Kuusik et al, 2010: lk 56).

Turundamise vajaduse vaatenurgast toob A. Vihalem (1997: lk 14-15) välja tingimused, millistel juhtudel on vajalik organisatsiooni tegevusse kaasata turundustegevused. Töö autor toob välja sobilikud tingimused, kohandades sisu teemakohaseks:

- Ruumiline eraldatus – kui teenuse osapooled on eraldatud üksteisest geograafiliselt..
- Tajuline eraldatus – organisatsioon ja sihtgrupp ei pruugi olla teadlikud üksteise poolt pakutavast. Vastaspoole tundmaõppimiseks on vajalik organisatsioonil koguda infot sihtgrupist, samas on sihtgrupil vajalik uurida erinevate koolivõimaluste kohta. Vastastikune infovahetus on samas abiks ka haridusteenuse arendamise protsessis.

Kindlate turunduslahendustega on võimalik nimetatud takistused kõrvaldada ning seeläbi kaasata sihtgruppi varasemast suuremal määral.

Turunduslikud eesmärgid on majanduslikult seotud käibe, kasumi, omakapitali tasuvuse, turuosa suurendamisega. Töö vaatest on olulisemad mittemajanduslikud eesmärgid, kus eesmärkideks on organisatsiooni tuntuse suurendamine, maine kasv, sihtgrupi rahulolu suurendamine ja personali rahulolu saavutamine (Perens, 1997; lk 65).

Haridusteenuse turundamise vaates märgib Perens, et teenuste turundamine ei vaja eraldi turundusteooriat, kuna klassikalised turunduspõhimõtted on universaalsed, lisades samas, et vajalik on siiski arvestada teenuste eripäradega (Perens, 1997: lk 34). Ta lisab, et teenuse eripärade all saab mõista eelkõige potentsiaalset, protsessist ja tulemusest lähtuvat käsitlust ning teenuse turundust võib mõista kui organisatsiooni juhtimiskontseptsiooni, mille raames kujundatakse osapoolte vahelisi, eesmärgile suunatud teenusevahetusprotsesse (Perens, 1997: lk 26). Eripäradega arvestamise olulisust toob esile ka Vihalem (1997: lk 21), öeldes, et teenus ei ole käega katsutav tarbekaup vaid tegevus, mille tootmine ja tarbimine toimub üheaegselt. Oluline on pidada silmas, et organisatsiooni teenuste turundamisel peab keskenduma kogu organisatsiooni potentsiaalile ja teenuste osutamise võimalustele, mitte ainult kindlale üksikteenusele (Perens, 1997: lk 27). Teenuste immateriaalsuse tõttu ei ole tarbijal võimalik teenust enne tarbimist näha, tunda ega kontrollida, mistõttu põhineb teenuse turundamine usalduslikel alustel ning positiivse kogemuse eest vastutavad nii organisatsioon, klient kui ka muud kaudselt teenuse pakkumises osalevad mõjurid (Perens, 1997: lk 28-29). Ühe eripärana toob Perens välja, et teenused on individuaalsed, mis tähendab, et vajalik on teenuse kohandamine tarbija vajadustest lähtuvalt. Samas lisab, et ükski organisatsioon ei suuda tagada oma teenuste kvaliteedi absoluutset konstantsust ning teenust pakkuval personalil lasub oluline roll kvaliteedi tagamisel (Perens, 1997: lk 33).

Teenuste turundusel võib võtta aluseks toodete turunduse alustala 4P- *Product* (toode), *Price* (hind), *Place* (turustus), *Promotion* (turunduskommunikatsioon), mida teenusevaldkonna

põhiselt on täiendatud lisaks kolme valdkonnaga - *Physical facilities* (sisseseade), *Management* (protsesside juhtimine), *Personnel* (personal) (Perens, 1997: lk 79). Perens toob välja, et valdkonna laiendus on tingitud teenuste olemuse eripäradest, kus klassikaline turundusmeetmestik ei kajasta kõiki teenusepakkujat mõjutavaid aspekte (Perens, 1997: lk 79) ning teenuste arendamisel ja turundamisel on oluline pidada silmas tarbija vajadustel põhineva väärtuse loomist (Kuusik et al, 2010: lk 17).

Turundusliku sisendinfo saamiseks viiakse organisatsioonis, teenuse tarbijate seas või statistilisi andmeid kasutades läbi erinevaid uuringuid. Turunduslikus vaates on kasutusel sekundaar- või primaaruuringud, mis annavad sisendit olemasolevatest andmetest või uuritavatest andmetest. Primaarsed uurimismeetodid on jaotatud kolmeks- küsitlus, vaatlus ja eksperiment (Perens, 1997: lk 51-53).

Turundusest kõneldes on algusfaasis oluliseks tegevuseks uuringute läbiviimine, et saada organisatsioonist ja selle teenustest parem ülevaade. Turundusalaste uuringute puhul on sageli tähenduselt võrdsustatud turundusuuring ning turu-uuring, millest viimast rakendatakse ka teenusedisaini tööriistana. Turundusuuringuks nimetatakse uuringuid, mis keskenduvad turunduse probleemide ja võimaluste tunnetamisele, kogudes andmeid, mis võimaldaks turunduslike otsuste langetamist. Samas turu-uuringu eesmärgiks on turu tunnetamiseks vajaliku teabe kogumist (Vihalem, 2001: lk 9) ja analüüsi, edasise arendamise ja turundamise perspektiivis (Westwood, 1999: lk 11). J. Westwood toob välja, et turu-uuringu andmed sisaldavad nii primaarandmeid kui sekundaarandmeid, ning annab ajakohase kuvandi turust ja tootest või teenusest (Westwood, 1999: lk 12). Kui turundusuuringu sisenditeks on mikro- ja makrokeskkonna analüüsid, organisatsiooni sisekeskkond ja teenuse või tootega seotud uuringud, siis turu-uuring keskendub sihtgrupi ja turuvõimaluste välja selgitamisele ning kaardistamisele (Vihalem, 2001: lk 10).

Sihtgrupi vaates on turunduskommunikatsioon kõige silmapaistvam tulem teenuse arendus- ja turundusprotsessidest. Kommunikatsiooni kaudu püütakse leida lahendus organisatsiooni probleemile (aitab tõsta laste arvu koolis) kui rahuldada ka sihtgrupi nõudmisi või ootusi teenuse osas, näiteks info kättesaadavus kooli kohta (Perens, 1997: lk 132). Kuusik ja kolleegid toovad esile, et turunduskommunikatsioon on vahendav protsess, kus organisatsioon suhtleb oma sihtgrupiga, saates välja sõnumeid oma teenuse headusest ning mille neli peamist eesmärki on informeerida sihtgruppi organisatsioonist ja selle teenusest, tugevdada sihtgrupi teadlikkust, motiveerida sihtgruppi koostööle ja hoida kontakti, tuletades sihtgrupile meelde organisatsiooni

olemasolu (Kuusik et al, 2010; lk 236-237). Tavapärase käsitluse alusel on turunduskommunikatsioonis mitmeid erinevaid turunduskanaleid, mille omavaheline kooskõla on oluline eduka väljundi tagamiseks. Selleks, et sihtgruppi teavitada, luua usalduslikud suhted, eristuda konkurentidest, tõsta organisatsiooni mainet ja motiveerida sihtturgu koostööle, on vajalik tagada kindel tulemi fookus reklaami, suhtekorralduse, otseturunduse, sündmusturunduse ja kommunikatsiooniks vajalike tehnoloogiliste lahenduste osas. Vähemtähtsaks ei saa pidada ka organisatsiooni poolset personaalset kontakti sihtgrupiga ning organisatsiooni esindamist erinevatel valdkonna üritustel (Perens, 1997: lk 132).

Töö esimeses peatükis iseloomustas autor teemaga seonduvaid mõisteid, mis on teoreetiliseks sisendiks järgmises, praktilises peatükis, kus autor esitab organisatsiooni tutvustuse, uuringute meetoodika, tulemused ning järeldused koos ettepanekutega.

## **2. HARIDUSTEENUSE DISAIN VELTSI LAK TEENUSTE NÄITEL**

### **2.1. Veltsi Lasteaed-Algkooli ja selle haridusteenuse iseloomustus**

Veltsi Lasteaed-Algkool asub Lääne-Virumaal, Rakvere vallas, Veltsi külas. Algselt kortermajana tegutsenud hoonesse loodi 1969. aastal lasteaed, mis laste arvu kahanedes loovutas osa majast loodavale koolile. Veltsi Lasteaed-Algkool alustas tegevust aastal 1992, mil alustas esimene lend kuue kohalikus külas elava õpilasega (Veltsi Lasteaed-Algkool).

Kool on neljaklassiline, õppetöö toimub liitklassides, korraga samas klassiruumis õpivad kahe klassiastme õpilased. Kooliga seotud personal koosneb kahest klassiõpetajast, muusika, kehalise kasvatuse, pikapäeva õpetaja/puhastusteenindajast. Direktori, majandusjuhataja ning koka töö hõlmab nii kooli kui lasteaiaga seotud tööülesandeid. Mõningate eranditega on olnud ka logopeedi võimalus, koolipsühholoogi ega medõde koolil kohapeal ei ole, vastavateks teenusteks on loodud erinevad võimalused valla teistes asutustes või toimuvad külastused kooli kord aastas (Veltsi Lasteaed-Algkool).

Tegemist on väikekooliga, mille maksimaalne mahutavus kahe klassiruumi peale tänastes oludes on 20 õpilast. Kõige väiksema laste arvuga lendudes on alustanud vaid üks õpilane, kõige suurema õpilaste arvuga lennus oli kaheksa last. Lisaks klassiruumidele on koolil kasutada ka väike arvutiklass/raamatukogu ja pikapäeva klassiruum. Kooli erinevad ruumid paiknevad kolmel korrusel, moodustades ligi kolmandiku kogu maja suuruselt, hoone teises pooles on lasteaiaruumid. Lasteaiaga jagatakse söögi ruumi, saali ja võimlat, lisaks toitlustab kohapealne köök nii kooli kui lasteaiaga lapsi (Veltsi Lasteaed-Algkool).

Kooli ümbruse moodustab ligi 6200 ruutmeetrit aiaga piiratud õueala, kus väliseks tegevuseks on loodud mänguala lasteaiaga ja koolilastele. Lisaks on kooli territooriumil õuesõppeklass. Kooli ümbruses on looduslähedane keskkond, kool asub tupiktee lõpus ja liiklust on vähe. Kooli aias asuvad puud-põõsad, mis sobilikud nii looduslaseks õppeks kui ka vaba aja veetmiseks õuealal mängides. Lähimad asulad koolile on Veltsi küla, Päide küla, Kloodi küla, Haljala

alevik ja Rakvere linn. Lisaks küladele on seitsme kilomeetri raadiuses koolist ka mitmeid eramuid, mis paiknevad piirkonnas hajaasustusena (Veltsi Lasteaed-Algkool).

2022/2023. õppeaastal õpib Veltsi Lasteaed-Algkoolis 14 õpilast, nendest kuue õpilase elukoht on koolist kuni kolme kilomeetri kaugusel, üks õpilane liigub kooli ligi 25 kilomeetri kauguselt, ülejäänud õpilaste elukoht jääb kümne kilomeetri raadiusesse. Kooli jõudmiseks on vanematel võimalik kasutada alates 2022.aasta sügisest koolitakso lahendust suunal Rakvere-Veltsi, mida kasutab viis õpilast, ülejäänud lapsed tuuakse kooli kas isikliku transpordivahendiga või tulevad lapsed kooli jalgsi. Koolipäev lõpeb kõigil õpilastel kohustusliku pikapäevarühmaga, kell 15.15 viib koolitakso koju õpilased, kes elavad koolist kaugemal kui kaks kilomeetrit, kohalikus külas elavad õpilased liiguvad koju jalgsi. Koolis on aegade jooksul pakutud erinevaid huviringe, millega on õpilastel võimalik arendada erinevaid oskusi ning sisustada oma aega kuni koolipäeva lõpuni. Huviringidest on toimunud kunstiring, näitering, tantsimine, robotika, male, tehnoloogiaring, loodus- ja seiklusring. Lisaks pilliõpe klaveri ja kitarriga õppeks ning inglise keele ring. Koolipäevas on kasutusel õuevahetunnid, mis tähendab, et õpilased käivad õues igal vahetunnil. Samuti on kohustuslik kõigile õpilastele pikapäevarühm koduste ülesannete lahendamiseks ja vajadusel juhendamiseks pikapäeva õpetaja poolt. (Veltsi Lasteaed-Algkool).

Turunduslikus võtmes on koolis kasutusel koduleht ja Facebook sotsiaalmeedia konto, mille postitustes kajastatakse kooli erinevaid sündmusi, tähtpäev ja ka igapäevaseid toimetusi. Postituste sagedus on ajas erinev- vastavalt koolis toimuvale ja konto haldaja ajalisele võimekusele. Kodulehel on visuaalselt lihtne, kajastatakse koolivaheaegade, laste sünnipäevade ja suuremate ürituste infot ning üldist infot kooli kohta (Veltsi Lasteaed-Algkool).

2020. aastal algatas kohalik omavalitsus valla koolivõrgu analüüsi, eesmärgiga kaardistada hetkeolukord ning leida seeläbi võimalusi struktuuri muudatusteks, ökonomiseerimiseks ning kokkuhoiduks. Analüüsi ajendiks oli haridusvõrgu üha kasvavad tegevus- ja halduskulud, mis moodustavad valla üldeelarvest 53% (Rakvere vald, 2022)

Analüüsi tulemusi tutvustati oktoobris 2022, kus toodi välja Veltsi Lasteaed-Algkooli ebaproportsionaalselt kõrged haldus- ja tegevuskulud võrreldes teiste koolidega samas omavalitsuses. Kohaliku omavalitsuse poolne signaal sulgemisplaanidega on tänase seisuga

jõudnud etappi, kus kooli edasiseks tegevuseks tuleb lahendada õpilaste arvu ja klasside täituvuse probleem ning leida ressursse kooli tegevuse jätkamiseks (Veltsi Lasteaed-Algkool).

Organisatsiooni tulevikuplaanid on hetkel seotud kooli tegevuseks vajaliku võimekuse loomisega - esmane ülesanne on laste arvu suurendamine koolis võimalikult maksimaalse tasemeni ehk 20 lapseni. Praeguse prognoosi järgi on vaja õpilaste arvu kasvatada kaheksa õpilase võrra 2023/2024. õppeaasta alguseks ning edasiselt vastavalt muutustele laste arvus (Veltsi Lasteaed-Algkool).

Uurides kooli varasemaid tegevusi teenusedisaini võtmes, on viimasel kümnel aastal erinevaid tööriistu küll mõnevõrra kasutatud, ent ei saa täheldada teadlikku ja süsteemset koolikeskkonna kujundamist sihtgrupisõbralikumaks. Kool uurib arenguestluste perioodil lastevanemate ettepanekuid ning 1-2 korda on toimunud ka perepäeva raames koolipoolse teenuse tagasisidestamist. Viimati korraldatud väärtuspakkumise uuring toimus 2021.aastal, kus vanematel paluti ettepanekuid parandamist vajavate teemade osas ning samuti, mis on kooli eelised, mida saaks turunduslikul eesmärgil sihtgrupile välja tuua.

Tagasiside põhjal toodi kooli eelistena välja märksõnad (joonis 3), mida kuvati kooli Facebook lehel 2022. aasta aprillis enne kooliga tutvumise päeva. Eeliseid ei ole välja toodud kooli kodulehel ning neid ei kuvata ka Facebook konto kinnitatud postitusena. Samas tuuakse märgitud omadused välja tutvumispäevadel ning sotsiaalmeedia kuvandit võib seostada samuti märgitud eelistega. Samuti tegutsetakse koolis igapäevaselt samu väärtusi silmas pidades (Veltsi Lasteaed-Algkool).



Joonis 3. Veltsi Lasteaed- algkooli väärtuspakkumine.

Väljavõte Veltsi Lasteaed-Algkooli Facebook lehelt

Välja toodud omadused on: kodusus, väikesed klassid, perekesksus, hooliv kogukonnakool ja maitsvad toidud, personaalne lähenemine, tugev alusharidus, sõbralik, hooliv, pühendunud õpetajad, hea kunstiõpe, kodulähedane, koostööaldis, turvaline, mõnusalt väike, õuevahetunnid, vahvad ringid, looduse keskel ja liitklasside võlu.

Kooli peamine turunduskanal on Facebook konto, kus kajastatakse koolis ja lasteaias toimuvaid üritusi, teemapäevi, väljasõite ja huviringides toimuvat. Pildigalerii on mahukas ning annab hea kuvandi sihtgruppi kuuluvale vanemale kooli tegevustest. Samuti jagatakse sotsiaalmeedia konto kaudu kutseid üritustel osalemiseks ning infot avatud uste päevade ja muude avalikkusele mõeldud ürituste kohta.

## **2.2. Uuringu metodoloogia, kogum ja valim**

Uuringute läbiviimiseks kasutas autor oma töös kvalitatiivse ja kvantitatiivse uurimisviisi kombinatsiooni. Kvalitatiivne uurimisviis on paindlik ja andmestiku poolt juhitud uurimisstrateegia, kus kasutatakse suhteliselt vähestruktureeritud andmestikke, uurimisprotsess on subjektiivse sisuga ning analüüsides käsitletakse saadud infot nende loomulikus kontekstis, kasutades verbaalseid, mitte numbrilisi/statistilisi tulemuste esitamise vorme (Strömpl, 2014).

Uuringu esimeses etapis oli tegemist juhtumiuuringuga, milles uuritakse objekti selle loomulikus keskkonnas. (M.-L. Laherand 2008). Juhtumiuurimust mõistetakse üldjuhul kolmes tähenduses: 1) ühe konkreetse üksuse (isik, grupp, sündmus, asutus jm) kontekstist lähtuv mitmekülgne süvaanalüüs; 2) konkreetse üksuse kontekstist lähtuv üksikasjalik kirjeldus – uurimuse/analüüsi tulemus; 3) mingi nähtuse uurimine selle ilmnemise keskkonnas (nt laste arvu vähenemine koolikeskkonnas) (Strömpl, 2014). Andmete kogumise meetodiks on uuringu esimesel etapil intervjuu, andmete analüüsimise meetodiks kvalitatiivne sisuanalüüs.

Teisel uuringu etapil on tegemist kvantitatiivse uurimisviisiga, kus andmete kogumise meetodiks oli ankeetküsitlus, andmete analüüsimise meetodid kuuluvad kirjeldava statistika valdkonda.

Etapp 1. Kvalitatiivse uurimismeetodi kohta toob Mari-Liis Laherand (2008: lk 15) välja sobiliku iseloomustuse Veltsi Lasteaed-Algkooli vanemate uurimuste sisu kohta - kvalitatiivne uurimus on uurimus, kus andmeid saadakse vaatluse, intervjuu või sõnalise suhtlemise kaudu ning oluline on keskenduda saadud informatsiooni tähendusele ja tõlgendusele (M-L. Laherand, 2008: lk 15). Kvalitatiivse uuringu kogumi moodustasid lapsevanemad, kelle lapsed on

õppinud/ õpivad Veltsi lasteaed-Algkooli algklassides aastatel 2018-2023. Kogumi suuruseks oli 25 lapse vanemad, valimi moodustasid kümme lapsevanemat, kes nõustusid ning leidsid aja intervjuudel osalemiseks.

Veltsi Lasteaed-Algkooli lastevanemate uuringu andmete kogumiseks võttis töö autor kasutusele levinuma (Hirsjärvi et al, 2004: lk 192) kvalitatiivse andmekogumise meetodi - individuaalsed intervjuud. Intervjuu-meetodi sobivust vastava sihtgrupi uuringuks põhjendab töö autor asjaoluga, et uurimuse teema kohta võis tulla palju erinevaid vastuseid, mis võisid vajada täpsustamist ning intervjuus osalejatele tuli anda vabalt väljendamise võimalus, vastajale sobilikus ning turvalises keskkonnas (Hirsjärvi et al, 2004: lk 192)

Veltsi Lasteaed-Algkooli õpilaste vanematega tehtavate intervjuude eesmärk oli koguda informatsiooni koolikeskkonna tugevuste ning nõrkuste kohta, tulemusi analüüsida ning selle tulemusena saada info organisatsiooni teenuste hetkeolukorrast, mis oleks sisendiks teenusedisaini protsessile ja turundusvõimalusteks, eesmärgiga jõuda sihtgrupini ja kasvatada laste arvu koolis ning tagada jätkusuutlikkus. Uuringu abil selgitatakse välja, mis on olulisemad eelised vanemate vaatenurgast, mis on peamised väärtused sihtgrupis ning millised on peamised probleemid seoses organisatsiooni või selle pakutavate teenustega.

Intervjuude andmete analüüsil kasutab töö autor kvalitatiivset sisuanalüüsi, mis oma olemuselt on võrdlemis paindlik erinevate kommunikatiivsete kontekstide analüüsimeetod, võimaldades intensiivselt analüüsida teksti selle kontekstipõhiselt (Kalmus et al, 2015). Analüüsi aluseks olevad tekstid pärinevad uuringute puhul paari-intervjuudest ning kvantitatiivse uurimismeetodil läbi viidud küsitluse andmetest.

Intervjuude läbiviimisel võttis töö autor kasutusele mobiiltelefoni rakenduse “Voice Recorder” ning Zoom videokonverentsitarkvara, mis mõlemad võimaldasid hilisemat ülekuulamist intervjuude transkribeerimiseks. Uuringu kokkuvõtete tegemiseks olid kasutusel MS Excel andmetöötlusprogramm ja MS Word tekstitöötlusprogramm.

Etapp 2. Lisaks kvalitatiivsetele intervjuudele kogus autor andmeid ka kvantitatiivsel meetodil, viies läbi küsitlusuuringu koolieelikute vanemate hulgas, selgitamaks nende hoiakuid erinevate koolikeskkonna tegurite olulisuse suhtes.

Kvantitatiivse meetodi puhul vastab küsitlus tingimustele, kus a) andmete koondamisel on võimalik korrastada saadud tulemusi tabeli kujul ning b) saadud andmed on statistiliseks aluseks analüüsi koostamisele (Hirsjärvi et al, 2004: lk 131). Küsitluse kogumi moodustasid

ühe Rakvere vallas asuva ning nelja Rakvere linnas asuva lasteaia eelkooliealiste laste vanemad. Küsitlusuuringu tarbeks jagas töö autor lasteaedadele 110 küsimustikku, millest küsitlusperioodi lõpuks tagastati 58 täidetud eksemplari. Igast lasteaiaast tagastati ka täitmata küsitluslehed, mis annab kinnitust, et kõik küsitluses osaleda soovinud seda ka teha said.

Uuringu usaldusväarsuse määratlemiseks kasutas töö autor Sample Size Calculator kalkulaatorit, mis tõi välja, et vastanute hulga arvestuses on küsitlus-uuringu usaldusväarsus ligikaudu 70%. Küsitlusuuringus kogutud andmeid ei kasutata lõputöös järelduste tegemiseks iseseisvalt, vaid kombineeritult intervjuude kaudu kogutud andmetega, olles toetavaks meetmeks kvalitatiivse uuringu tulemuste tõlgendamisel.

Koolieelikute laste vanemate uuringuks kasutas töö autor paberversiooni küsimustikke, põhjusel, et ajaline periood täimiseks oli üsna lühike (10.aprill - 14.aprill) ning paberversioonis küsitlust oli rühmaõpetajatel mugavam sihtgrupile täitmiseks anda kui veebiküsitluse linki jagada. Ühtlasi tunnetas töö autor, et veebis olevate andmestike täitmist pigem välditakse või lükatakse ajaliselt kaugemasse tulevikku, mis oleks vähendanud uurimuses osalenute arvu. Paberversioonil täidetud uuringud analüüsis töö autor käsitsi ning tulemuste kokkuvõtteks kasutas MS Excel andmetöötlusprogrammi.

## **2.3. Uuringute tulemused**

### **2.3.1. Veltsi LAK lastevanemate uuringu läbiviimine ja tulemused**

Intervjuud toimusid ajavahemikul 07.- 16. aprill 2023. Intervjuudel osales kümme lapsevanemat, kelle laps õppis või õpib Veltsi koolis ajavahemikul 2018-2023. Intervjueeritavate seas oli erinevatest segmentidest vastajaid - esindatud oli hetkel õppiva, kooli lõpetanud kui ka algklasside perioodil kooli vahetanud laste vanemaid.

Kolm intervjuud viidi läbi Zoom videokonverentsitarkvara vahendusel, ülejäänud seitsmega kohtuti füüsiliselt intervjueeritavale sobilikus keskkonnas. Intervjuude keskmiseks kestuseks oli 1 tund ja 15 minutit ja need viidi läbi individuaalintervjuudena.

Intervjuude läbiviimiseks koostas töö autor intervjuu kava 16 küsimusega, millest kaks olid mõeldud kooli vilistlaste või algklasside perioodil kooli vahetanud laste vanematele.

Käesolevas peatükis tutvustab töö autor intervjuude tulemusi. Intervjuude küsimused asuvad Lisas 2.

Intervjuude sissejuhatava osana uuris autor, kas intervjueeritavad mäletavad, mis aastal nende laps kooli läks ja mis aastal kooli lõpetas. Vastustest selgus, et enamike vastanute lapsed õppisid Veltsi Lasteaed-Algkoolis terve algkasside perioodi.

Teistsuguse koolivaliku huvi kaardistamiseks palus töö autor vanematelt infot, kas lapsevanem kaalus võimalust panna laps õppima ka mingisse teise kooli ning kas/kuidas see eeltöö tagantjärele vaadates kasuks tuli. Vastustest selgus, et osad vanematest kaalusid rohkemal või vähemal määral ka teiste koolide valikut, samas ülejäänud vanemad ei kaalunud teiste koolide valikut, peamiselt lähtuti kodu lähedusest ja lapse heaolust.

Intervjueeritav 2: “Ma isegi ei teadnud kooli olemasolust, kuigi lapsed käisid siin (Veltsi) lasteaias”

Intervjueeritav 5: “Ei kaalunud teisi variante, kool on kodu lähedal, see oli ainus variant”

Intervjueeritav 9: “Ma uurisin ja külastasin ka teisi koole, eesmärgiga leida kool, kus laps end paremini tunneks”

Arutledes, kas eeltööst oli kasu toodi välja nii positiivseid kasusid kui ka negatiivset kogemust.

Intervjueeritav 1: “Kuigi uurisin kooli kohta ja algselt eeldasin, et väikekoolis on võimalik rahulikult koolirutiini sulanduda, siis reaalsuses oli õppetempo palju tempokam võrreldes suuremate koolidega“

Intervjueeritav 2: “Lapse õpiharjumustele mõjus hästi”

Üldine hinnang tehtud eeltööle oli hea, lapsevanem sai kindluse, et on valinud sobiliku kooli. Ka need lapsevanemad, kes eeltööd ei teinud, tõid välja, et nemad olid varasemalt kooli tegemistega kursis ning kindlad kooli valiku õigsuses.

Koolivalikut mõjutavate teguritena toodi vestlustes enim välja kodu lähedust ning lapsele sobilikku koolikeskkonda. Samaväärselt olulised olid lapsevanematele koolitakso transport, turvaline keskkond, maja ning personali tundmine, õpiharjumuste kujunemine, mugav asukoht kui ka valiku langetamine õpetaja järgi.

Lisaks toodi mõjuteguritena välja tugeva haridusliku baasi omandamine algklassides kui ka ootus natuke kärsituma lapse sujuvamale koolisüsteemiga harjumisele. Toodi ka välja, et kooli valikul oli oluliseks valikut mõjutavaks teguriks kooli olemasolust teada saamine ning Covid perioodil väga hea õppelahenduse võimaldamine kooli poolt, mil õpetaja juhendas kõik õpilasi veebi vahendusel igapäevaselt terve koolipäeva kestel.

Infoallikate uurimisküsimuses uuris töö autor intervjueeritavatel, millisest allikast said nemad koolieelsel perioodil infot Veltsi kooli kohta. Intervjueeritavad tõid välja, et nende peamine info kooli poolt pakutava kohta tulenes õpetajaga kohtumisest, kus tutvustati kooli ruume ja jagati muud õppega seonduvat infot ja samas majas asuva lasteaia kaudu, kus nende laps rühmas käis. Lisaks toodi välja ka tutvuste ja teiste lastevanemate poolt jagatud info ning sotsiaalmeediast saadud teadmine.

Intervjueeritav 5: “Olles ise vilistlane, oli mul isiklik kogemus kooliga olemas ja lisainfo otsimise vajadus puudus.”

Intervjueeritav 2: ”Sain info lasteaia töötajalt, kellega lähedasem suhtlus. Ma poleks muidu teadnudki, et Veltsis kool ka on”.

Intervjueeritav 10: ”Meie lihtsalt olime koolist teadlikud. Lapse isa on kooli vilistlane ja oleme kooli tegevusega kursis”.

Intervjueeritavate seas oli ka vanemaid, kes teadlikult otsisid elukohajärgset kooli või olid kuulnud kooli heast õppetasemest. Vastanute hulgas oli ka sama kooli vilistlasi või sama piirkonnas elanikke, kes tõid välja, et nende info koolist põhines isiklikel kogemustel või teise lapsevanema käest saadud infol. Ühe olulise infoallikana toodi ka välja lasteaias toimuvad eelkoolikohtumised.

Uurides info piisavuse kohta kooli valiku tegemiseks, hindas info piisavaks enamik intervjueeritavat, osa vastanut said olulise info õpetajalt. Mõne intervjueeritav vastas, et neile jäi info ebapiisavaks.

Üldiselt võib tuua välja, et enamike jaoks oli infot kooli kohta piisavalt või saadi info koolieelsel perioodil õpetaja kaudu. Samas on näha tendentsi, et pigem on kooli olemuse ja väärtustega kursis kohalikud ja varem kooliga kokkupuudet omanud vastajad, ilma varasema kokkupuuteta vastajate jaoks oli info kättesaadavus mõnevõrra keerulisem.

Intervjueeritav 2: ”Ma sain koolist üldse teada “isiku nimi” käest, kuigi mu lapsed käisid lasteaias samas majas. Minu jaoks oli info selles mõttes ebapiisav, et ma ei teadnud koolist, kooli eeliseid, mis on liitklass... üldse selgitustöö puudus. Aga kuna “isiku nimi” ütles, et kui su laps läheb siia kooli, siis saab ta “õpetaja nimi” klassi ja ta on väga hea. See andis kindluse ja selle põhjal otsustasingi.”

Intervjueeritav 4: ”Oleks võinud olla rohkem kooliga tutvumise päevi, ühe päevaga ei saa nii palju infot, kui võiks.”

Intervjueeritav 1: ”Meie jaoks infot oli piisavalt, palju infot õpetajalt, lisaks tuttavate kaudu”

“Mida teha et infot piisavalt oleks?” pakkusid intervjueeritavad võimalustena välja sotsiaalmeedia sihtturunduse, kodulehe kaasajastamise ja sealse koolikeskkonna kajastamise ning eeliste väljatoomise. Samuti pakuti välja, et õpetaja ning kooliga kohtumispäevi ning eelkooli tunde võiks olla rohkem.

Kooli eeliste väljatoomiseks esitas töö autor vastajatele kaks küsimust, milles esmalt uuris algseid põhjusi, miks kooli lapsele valiti. Täiendavalt palus välja tuua ka need eelised, mis tekkisid vanemal siis, kui laps koolis õppis või mis eelised hetkel veel kõnetavad. Intervjuude vastustest saab välja tuua, et igat vastajat kõnetas kooli valikul mitu positiivset argumenti.

Olulisemateks argumentideks intervjueeritavate jaoks oli heade õpiharjumuste väljakujunemine (last küsitakse iga päev), laps saab vajaliku tähelepanu (märgatakse kiiresti) ja õpetaja jõuab iga lapseni. Pea sama oluliseks peeti ka õpetaja tagasisidet. Vastanutele olid olulisel kohal ka nutivaba kooli väärtus, head söögid, tugeva tasemega õpetaja ning klassi ühtsus. Veel toodi vastustes välja huviringide, pikapäevarühma, laste julguse ning esinemisoskuse suurendamine olulisus ning koolitransport taksoga. Kooli perioodil lisandunud väärtusena toodi välja ka tugeva baasi omandamine algklassides ning covid-perioodi pideva kontakti olemasolu õpetajaga veebi vahendusel.

Lisaks eelistele toodi välja ka, et ajaga on mõned eelised nende jaoks kaotanud väärtuse ja on lisandunud hoopis negatiivsem vaatenurk seoses kooliga.

Intervjueeritav 7: ”Minu jaoks on lisandunud koolikeskkonda mitmeid miinuseid ning algused eelised ei ole enam piisavad, et noorem laps Veltsi kooli panna.”

Intervjueeritav 4: ”Veltsi kooli eelised ei kaalu meie jaoks kooli lähiaastate sulgemise hirmu üle ning seetõttu panem lapse Rakvere linnas asuvasse kooli. Ma ei taha algklasside jooksul jälle kooli vahetama hakata”

Kuuenda küsimusena uuris töö autor vanematelt, kas nende laps on toonud välja mõne omaduse, millega ta (laps) on kooliga seoses rahul ja/või rahulolematu. Vastustest selgus esmalt, et lapsed on kodus üsna vähe tagasisidet andnud, kuid siiski toodi võrdselt välja kaks näitajat, millega rahul oldi. Positiivne hinnang anti kooli toitumisele ja õpetajale, nendele järgnes meeldivuselt õuevahetunnid ja õues olemise võimalus. Kiideti tehnoloogiaringi tegevusi, huvitavaid Covid -perioodi rakendusülesandeid ning sõprade hulka. Õpingutega seotud eelisena toodi välja, et vajaduse tekkimisel oli õpetaja kohene abikättesaadav. Mõni intervjueeritav tõi ka välja, et kuigi laps kodus otseselt ühtki faktorit välja pole toonud, on lapsed tunnetuslikult kooliga olnud rahul.

Intervjueeritav 8: "Ma ei oska ühtegi konkreetset asja välja tuua, laps on vaikne ja ega ta kodus kooli teemadel nii ei räägi ka. Ma arvan, et võin öelda, et mu laps oli kooliga üldiselt rahul."

Uurides ka rahulolematust kooli suhtes, siis toodi välja, et koolis on lapsi vähe ning seetõttu ei olnud võimalik konflikti korral teist sõpruskonda valida, klassis ja/või koolis oli "keeruline" seltskond, õpetaja sage hääle tõstmine (karjumine) lastega suhtlemisel ja ka õpetaja ebasoosingus olemise tundmust.

Küsimuse "Kuidas hindaksid Veltsi kooli skaalal 1-10?", kujunes hinnanguliseks keskmiseks 7,4 palli. Kõige kõrgemaks hinnati kooli väärtust tasemele 10, kõige madalam hinnangumäär oli 3,5. Kõige enim hinnati kooli taset väärtustele 8 ja 6 hindepalli.

Küsites täiendavalt lisaks, kas vastajad soovitaksid kooli ka teistele lapsevanematele, selgus, et oma soovitus annaks enamik intervjueeritavaid. Samas toodi välja, et kooli soovitasid vanemad teatud kindlale sihtgrupile või teaks soovitada üht kindlat õpetajat, kuna teise õpetajaga kogemus puudub.

Intervjueeritav 3: "Tugevate käitumisprobleemidega last ei soovitaks, sest õpetajad on vastavalt koolitamata ja pole alati sellisele (käitumisprobleemidega) lapsele sobiv keskkond. Tavalise lapse kooliks soovitaksin küll"

Intervjueeritav 8: "Jah, soovitaksin küll, eriti kui vaja personaalset lähenemist, pigem nendele, kellel kergem erivajadus või tähelepanuvajadus suurem, kohanemis ja õpiraskustega ning madala enesekindlusega lapsele."

Leidus ka intervjueeritavaid, kes olid soovitude andmisel erapooletud või ei soovitaks kooli teistele lapsevanematele. Probleemkohtadena toodi välja õpetajate mugavustsoonis olemine, väheaktiivne koolielu ja ekskursioonide vähesus, mis põhjustanud kooli kvaliteedi languse. Samas toodi positiivsena esile väga hea ja sujuv Covid-perioodi õpe ning sarnasel juhtumil soovitaks mitmed vastanutest Veltsi Lasteaed-Algkooli ka tuttavatele.

Järgmine teema intervjuudes uuris, millised probleeme on lapsel ette tulnud kooliaastate jooksul ning kas või kuidas probleemid lahendati oli järgmiseks teemaks intervjuudel. Vastuste arutelul palus töö autor läheneda probleemidele lapse fookusest. Intervjueeritavatest osad leidsid, et mingeid märkimisväärseid probleeme nende lapsel kooliaastate jooksul ei tekkinud, või kui tekkisid, siis leiti probleemile lahendus koolipäeva jooksul õpetaja juhendamisel.

Mitu intervjueeritavat tõi välja koolikiusu probleemi, mis mõnel juhul oli leebem ja on leidnud lahenduse, mõnel juhul aga vajas pikaajsemat sekkumist vanemate ja kooli poolt. Pooled

intervjueeritavatest tõi välja, et nende hinnangul kooli poolt probleemile leitud lahendus jäi kas poolikuks, või ei leitud lahendust üldse ning probleemid jätkusid. Intervjueeritavad leidsid, et koolis toimuvale probleemile peavad lahenduse leidma õpetajad, kuna probleem esineb koolikeskkonnas ning vanemal on keeruline koolipäeval toimuvasse sekkuda. Intervjuude kokkuvõttest selgus, et konfliktid koolis on kõige enim muret põhjustav probleem, mis on mõistetav, kuna mõjutab koolikeskkonda ja laste vaimset tasakaalu kõige enam. Lisaks on toodud välja vanemate poolt, et nende lapsele põhjustas inglise keel raskusi ning oli vajadus täiendava keeleõppe järele. Rohkemal või vähemal määral toodi probleemidena esile veel kiiret õppetempot, väheste väljasõitude arvu, lapse õpiraskusi, logopeedi puudust ja ühises sõprusringis olemise kohustust ka konfliktiolukordades.

Intervjueeritav 9: "Minu lapsel oli inglise keelega raskusi, kooli poolt lahendust sellele probleemile ei pakutud. Saime kokkuleppele teise kooli inglise keele õpetajaga, kes andis lapsele lisatunde, muidugi ise tasusime tunnid. Lapsel on tegelikult siamaani inglise keel üks raskemaid aineid."

Intervjueeritav 2: "Minu lapsel oli inglise keelega raskusi ja kahe lapsevanema hinnangul nende lapse keeleoskuse tase samuti madal. Kool mingisugust lisaõpet ei pakkunud ja mina, "isiku nimi 1" ning "isiku nimi 2" palkasime eraldi keeleõpetaja, kus lapsed koos õppimas käisid."

Erinevate probleemide lahendustena toodi intervjueeritavate poolt välja järgmisi lahendusviise: Täiendavad õppematerjalid ja töölehed koduseks harjutamiseks; probleemidega lapse ja vanema suunamine psühholoogile ja Rajaleidja vastuvõtule; kergemad probleemid lahendas õpetaja koolis vanemat probleemist ja lahendusest teavitamata; vanemapoolne probleemi lahendus spetsialist otsimise näol. Samas toodi ka välja, et sagedaste (korduvate) situatsioonide korral lahendust ei otsitud; õpetajad käsivad kõigiga koos aega veeta, ka konfliktsete lastega; vanem ei tunneta teatud olukordades, et kool probleemi lahendamise tegeleks, pigem on täheldatud personali poolset tõrjuvat suhtumist järjekordse probleemi tekkimisel.

Laste probleemid mõjutavad alati ka vanemaid ning seetõttu palus töö autor järgneva küsimusega kirjeldada "Millised on lapsevanema jaoks olnud suurimad murekohad seoses kooliga?". Pooled intervjueeritavat leidsid, et nende üldine suhtlus kooli ja õpetajaga oli heal tasemel, kuid lapse koolis oldud aastate jooksul tekkisid aeg-ajalt ikka mingid mured.

Intervjueeritav 10: "Meil probleeme polnud, õpetajaga kontakt ja suhtlus väga hea. Laps hommikul unine, aga see oli kooli lahendada, laps ärkas kaua".

Intervjueritav 4: "Suhtlus oli meil väga sagedane ja hea, vahel tundsin isegi, et liiga palju tuleb koolilt lapse kohta tagasisidet. Mõnes situatsioonis tajusin ka õpetaja ülereageeringut".

Intervjuudes toodi välja erinevaid murekohti, mis vanemaid on mõjutanud. Töö autor toob välja teatud tunnuste alusel rühmitatud murekohad, mis jaotuvad nelja kategooriasse: Õppega seotud, kommunikatsiooni-, konfliktidest tulenevad probleemid ning motivatsioonist ja muutustest tulenevad probleemid.

Õppega seotud probleemid:

- Klassiväline tegevus ja käimised on väga vähesed
- Logopeedi puudus ja lapse suur vajadus spetsialisti järele

Kommunikatsiooni probleemid:

- Õpetaja /kooli poolse tagasiside puudus- info probleemide kohta tuli lapselt
- Probleemide korral kommunikatsioon halb
- Kooli alguses suhtlus õpetaja poolt kritiseeriv ja halvustava tooniga
- Ämblikukartus lapsel ja sellest tingitud koolitõrge. Lahendus kiire, koristati põhjalikumalt
- Õpetaja ülereageerimine mõnes situatsioonis
- Õpetaja poolne kontaktivõtt puudus

Konfliktidest tulenevad probleemid:

- Teise vanema poolne konflikti lahendamise hierarhiast mööda minek (otse lapsega kontakt, mitte õpetaja-laps-vanem)
- Probleemi ei lahendata vaid kasutatakse hirmutamise tehnikat
- Laste konflikti lahendamisse ei olnud kaasatud teiste laste vanemaid
- Konfliktolukorras tõrksus terve pere suhtes
- Konfliktiga seotud vanemate omavaheline süüdistamine
- Õpetaja tõrges lapsega suhtlemisel

Motivatsioonist ja muutustest tulenevad probleemid:

- Õpetajad võiks olla avatumad, muutustega paremini kaasa minevad
- Koolis ei nähta uusi lahendusi, püütakse vanasse kinni jääda
- Õpetajad tahavad "normaalsed" lapsi, probleemide korral tuntav suhtumise muutus
- Õpetajate motivatsioon madal ja ei tehta midagi
- Otsides inglise keele taseme parandamiseks lahendust, õpetajad solvusid tagasiside ja ettepanekute andmisele

Töö autor toob siinkohal välja, et kuna situatsioonid on isikupõhised ning seetõttu ka sisult erinevad, siis ei ole probleemide tagamaad üheselt mõistetavad ning sõnastused varieerusid suurel määral. Murekohtade jaotises on kasutatud võimalikult lähedast väljendust probleemide põhiolemuse kohta, kuid on tehtud mõningaid korrekture parema loetavuse eesmärgil.

Küsimusele “Kui oluliseks pead kooli silmapaistvust ja tuntust kogukonnas, maakonnas?” vastas seitse intervjuueeritavat, et nende hinnangul on silmapaistvus oluline, kolme vastaja jaoks polnud see oluline.

Intervjuueeritav 2: ”Mina näen koolis suurt potentsiaali, kuid vajalik on korralik turundustöö ja silmapaistvuse arendamine- meil on väike maja, õueala, nutivaba kool ja muud plussid - nende välja toomine on oluline.”

Intervjuueeritav 5: ”Ma arvan, kool vajaks restarti ja uut energiat, mis kogukonda kõnetaks, sest koht ja keskkond on väga lapsesõbralik.”

Intervjuueeritav 8 tõi aga välja huvitava vaatenurga, et paljude vanemate jaoks on oluline ka prestiiž ja kui tõsta kooli pakutavat väärtust ning silmapaistvust võiks koolile luua väga hea maine, mis võrdne erakooli või eliitkooli tasemega.

Intervjuueeritavad lisasid samas, et silmapaistvus ja tuntus neile lisaväärtust ei anna, “Lihtsalt hea näha, millega tegeletakse” ning ilmselt kõnetaks silmapaistvus vaid kooli minevate laste vanemaid. Intervjuueeritav 2 tõstatas ka küsimuse: “Kuidas leiavad kooli üles need vanemad, kelle väärtushinnangud ühtivad kooli eelistega?”, mistõttu rõhutas, et peab silmapaistvuse puhul oluliseks just sihtgruppi kõnetavate tegevuste tegemist ja ümbruskonna teavitamist.

Uurides eelnevale küsimusele lisaks, “Kui kursis Sinu hinnangul ollakse lähikonnas Veltsi kooli olemasolu ning tegevusega? On ta Sinu arvates tuntud?” arvasid osa intervjuueeritavaid, et nende hinnangul ei olda kooli tegemistega kursis, samas pooled vastajatest leidsid, et ilmselt ollakse kursis kooli olemasolu või tegevusega ning toodi ka välja, et Veltsi kooli tegemistega on kursis ainult need inimesed, kellel on majaga kontakt isikliku kogemuse või tutvuste kaudu tekkinud.

Intervjuueeritav 3: ”Ma arvan, et ei olda kursis, kooli olemasolu ei teata. Ma arvan, et Rakvere inimesed vähemalt ei tea.”

Intervjuueeritav 7: ”Ümbruskonna teadlikkus koolist on ilmselt tasemel 4 (10´st). Kool võiks rohkem silma paista, sest asukoht on ju väga hea, samas turunduseks ilmselt direktori oskustest ja ajast ei piisa.”

Intervjuude vastuste põhjal jäi töö autorile mulje, et kooli tuntus sõltub väga palju lapsevanemate enda infolevitamise mahust, eriti nende seas, kes võiks kooli sihtgruppi kuuluda, kuid ei oma varasemat kokkupuudet Veltsi Lasteaed-Algkooliga või Veltsi küla ning selle elanikega üldiselt.

Küsimusele, kas vanemad tundsid vajadust suurema kogukonnatunde ja koostöö suhtes, olid pooled vastanutest seisukohal, et nende jaoks oli omavahelist suhtlust piisavalt ning ei tundnud vajadust sagedasemate kokkusaamiste järele. Vastajate seas toodi ka välja, et vanema lapsega oli vanemate vahelist suhtlust rohkem kui noorema lapse ajal, kuid ei näe ka vajadust sagedasemate kohtumiste järele.

Intervjuueeritav 9: "Ma tunnen, et külal puudub tõmbekeskus ja kohalik kogukond "Ei ela". Küla elanike kaasamine või panus kooli arengusse oleks väga tore: Näiteks mingite ametite, hobi või huvitegevuse tutvustamiseks. Meil siin külas on ju nii palju erinevate toredate oskuste ja töökohtadega inimesi."

Uurides intervjuueeritavatelt, mis kasu nemad suuremast kogukonnatundes näevad, vastas

Intervjuueeritav 5: "Isiklik seos teiste vanematega ja sõbralik suhtlemine aitab vahel konfliktide lahendamise korral. Siis ei pea igat teemat "kurjaks ajama", vaid saab mugaval tasandil mure ära lahendatud nii, et keegi ei solvu ega võta märkust kriitikana".

Pooled vastanutest tundis, et nende jaoks jäi omavahelist suhtlust pisut väheseks ja oleks soovinud kooli ja teiste lapsevanematega sagedasemaid kokkusaamisi.

Intervjuueeritav 3 lisas: "Oli ebameeldiv, kui kõik üritused kokku liideti. Jäi mulje, et õpetajad said lihtsalt linnukese kirja. Talgud oleksid võinud olla eraldi ja emadepäeva puhul oleks tahtnud ikka kleidi ka selga panna".  
(\* kevadperioodil ühildati kolm üritust üheks õues toimuvaks perepäevaks)

Vanemad, kes tundsid vajadust sagedasema suhtlemise järele tõid välja, et õppeaasta jooksul võiks toimuda 1-2 ühissõitu vanematega, korraldada rohkem ühisüritusi kooli üritusi võiks olla rohkem, koos tegemine tõstab meeskonnavaimu

Koolilt tagasiside saamise teemal uuris töö autor, kas intervjuueeritavad said koolilt piisavalt tagasisidet oma lapse kohta ja kas tagasiside puudutas erinevaid teemasid (käitumine koolis, õppetase, sotsiaalsus, söömine jm).

Üldine tagasiside vanematelt oli, et peamiselt tuli koolilt ja õpetajatelt info probleemide korral, mõni vanem tõi ka välja, et kooli poolt tagasiside oli vähene, kuid ise pöördudes sai alati tagasisidet huvipakkuva teema kohta, seetõttu võib hinnata tagasiside määra piisavaks. Kõik kümme intervjuueeritavat leidsid, et nende jaoks oli tagasiside piisav ja lisaks probleemidele anti infot ka lapse õppimise, sotsialiseerumise ja söömise kohapealt.

Järgnevad küsimused oli suunatud nendele vanematele, kelle laps enam Veltsi koolis ei õppinud, ning puudutas koolivahetuse protsessi. Vilistlaste vanematele suunatud küsimustele vastas kaheksa intervjueeritavat.

Töö autor uuris intervjueeritavatel, kas nad said tagasisidet lapse tugevate või nõrkade külgede kohta, kui laps oli suundumas teise kooli?

Vastustest lähtus, et enamik vanematest said tagasiside teise kooli suundumisel, kuid oli ka neid, kes ei mäletanud, kas vastav tagasiside anti ning ka neid, kes tagasisidet lapse oskuste kohta ei saanud. Mõne intervjueeritava vastustest selgus ka, et õpetajapoolset tagasisidet anti arenguestlusel ning jooksvalt kogu õppeaja jooksul. Valdavalt kõik intervjueeritavad leidsid, et tagasiside saamine oli nende jaoks oluline.

Toodi esile ka kõhklus, kas tagasiside oleks olnud erapooletu, kui koolivahetus võeti ette probleemidest tulenevalt.

Eelviimase küsimusena uuriti algkooli vilistlaste sulandumist uude koolikeskkonda. Küsimusel oli peamine eesmärk- saada infot probleemidest, mis võiksid anda sisendit Veltsi kooli õppeprotsessi nõrkuse kohta. Kooli vahetamise protsessist lähtuvalt esitati intervjueeritavatele küsimus, mis puudutas protsessi keerukust. Lapsevanematel paluti vastata küsimusele “Milliseid takistusi/raskusi tekkis lapse teise kooli suundumisel või mis oli lihtne?”

Mitmed vanemat tunnistasid hirmu lapse uude kooli mineku ees, ainsa põhjusena toodi välja klassikollektiivi sulandumise hirm. Samas tunnistasid kõik küsitluses osalenud vanemad, et koolivahetus sujus üldjoontes rahulikult, sujuvalt ning olulisi murekohti protsessis ei tekkinud. Intervjueeritav 2 tunnistas, et lapsel tekkis uue klassijuhataja suhtes ebasümpaatia, kuid praeguse klassijuhatajaga saadakse kenasti läbi. Intervjueeritav 10 vastusest võis välja lugeda, et lapsed on koolis rohkem omapäi ja klassijuhataja igapäevaselt lastega kontaktis ei ole, mis on samas laste arenguprotsessis ajakohane.

Intervjueeritav 5: “Alguses olid mõlemal (vanemal ja lapsel) hirmud koolikiusamise ja üksi “uus laps” olemise ees- laps kartis, et teda ei võeta omaks. Proovisin vanemana enda hirme lapsele mitte välja näidata. Tegelikuses oli sulandumine oli väga sujuv ja lihtne, õpetaja oli klassikaaslastele juba rääkinud uue õpilase lisandumisest ja laps võeti kohe omaks ning kaasati tegevustesse.”

Intervjueeritav 6: “Lapse probleemide tõttu oli küll hirm uue kooli osas, kuid kooli poolne mõistvus ja panus lapse probleemide lahendamiseks muutsid protsessi väga sujuvaks, tekkis väga hoitud ja oodatud tunne nii lapsel kui vanemal.”

Kui algselt oli küsimuse eesmärk saada infot võimalike murekohtade osas, millele saaks Veltsi Lasteaed-Algkooli tasandil lahendust leida, siis vastustest ei selgunud ühtki selgelt eristuvat omadust, mida saaks Veltsi kooli teenusedisaini protsessis arendada.

Kui küsimustes 8 ja 9 tuli mitme vastaja vastustest esile mure inglise keele õppetasemega, kus osad vastanutest tunnistasid, et olid otsinud oma lapsele lisaõpetaja, siis selle küsimuse puhul selgus, et õppeainetest on hetkel raskusi inglise keelega vaid ühel õpilasel. Ülejäänud vilistlaste vanemate sõnul hetkel inglise keelega raskusi ei ole, õpitakse tugevamas õppegrupis.

Intervjueeritavate positiivne tunnetus koolivahetuse protsessile oli seotud väga suurel määral emotsionaalse tajuga. Nii võib tuua esile mõned positiivsed kirjeldused: klass valiti vastavalt lapse iseloomule ja vajadusele, vastuvõtt oli soe ja hoitud tunde- lapsed olid oodatud, haigusperioodi järgselt on kooli poolt õpiabi, sisse-elamisel tagasiside igapäevane, mis rahustas ja andis kindluse, et laps saab kenasti hakkama.

Intervjuu viimase küsimusena palus töö autor intervjueeritavalt tagasisidet teemal “Millised ettepanekud teeksid koolile koolikeskkonna arendamiseks, parendamiseks?”

Uurides intervjueeritavalt heade mõtete või vajalike muutuste kohta, mida soovitada kooli arenguks, tuli ettepanekuid palju. Üldiselt võib jagada ettepanekud järgmistesse alarühmadesse: personalialased ettepanekud, kooli õppesisu, turundus, hoone efektiivsus ja kooli võimalikud arengusuunad.

Kõige enam ühtset arvamust (pooled vastanutest) tuli personali valdkonnast. Kokkuvõtlikult võib välja tuua, et lapsevanemad on täheldanud koolipersonali mugavustsoonis viibimist, muudatustega kohanematust ja tänapäevaste õpilähenemiste vähest kasutamist. Toodi välja, et õpetajad võiksid olla aktiivsemad ja kaasaegsemad oma tegevuses. Lisati, et enam ei toimi suhtumine, nagu see oli 30 aastat tagas, on vaja tuua sisse uuendusi, sest tänapäeva lapsevanemad on muutnud nõudlikumaks haridusega seonduva teenuse pakkumisel. Tajuti, et kuigi aja jooksul on majja lisandunud ka uusi töötajaid, siis nende pakutud ideedega ei ole kaasa mindud. Toodi ka välja, et vajalik oleks direktori poolne ümarlaud, kus selgitatakse välja töötajate motivatsioon ja jätkamine muutuvates oludes. Kahe vastaja poolne ettepanek oli ka kooli sulgemine ja lasteaia osa laiendamine. Samuti toodi kolme vastaja poolt välja, et hoone

vajab täiendavaid vahendeid, et õpperuumid korrastada, hoone renoveerida ja efektiivsemaks (energiasäästlikumaks) muuta.

Kooli õppesisu arendamise alaseid ettepanekuid laekus väga palju, nendest eraldi võib tuua välja vajadus värskete ideede ja huvitavate projektide järele. Tuginedes praegusele teenusele, siis toodi välja logopeedi ja tugispetsialistide vajadus koolikeskkonnas, erinevate huvitegevuste pakkumine ja sagedasemate ühissõitude korraldamine (s.h. vanematega). Märgiti ka, et õpe toimub ainult klassis ning ruumivälist õpet ei toimu. Püstitati ka kõhklus, kas liitklassi süsteem on kõige parem lahendus, eriti just esimeses klassis, tuues välja, et esimese klassi õpilane vajaks ehk täielikku õpetaja tähelepanu.

Vastajad tõid välja ka erinevaid turundussoovitusi, kuidas kooli tuntust ja silmapaistvust parendada ning mis viisidel tõsta lastevanemate teadlikkust Veltsi koolist. Intervjueeritavate ettepanekutes toodi välja, et kooli kodulehel võiks kuvada pilte ja videoid koolielust. Huvitav oleks õpilaste videojalutus koolis ning muud atraktiivsed tähelepanu köitvad väljundid. Lisaks peeti vajalikuks ka kooli kodulehel kooli eeliste välja toomist (koolikeskkonna kirjeldus, õueala, söögid jm) ning mainiti, et hetkel on koduleht väga vähese infoga. Arutlustest selgus ka, et kuigi turundus peaks muutuma teadlikumaks ja paremaks, siis direktor oma töökohustuste kõrvalt sellega tegeleda ei jõuaks ning vajalik oleks valdkonda tundev spetsialist. Intervjueeritavatest osa arvamus oli, et lapsevanemale oleks vaja anda infot ja sisendit võimalikult vara, näiteks toodi vallatoimingute tegemine (sissekirjutus, sünni registreerimine jm), samuti lasteaia sõimerühma perioodist alates. Toodi välja, et enamikel lapsevanematel on lapse kuuendaks eluaastaks kooli valik tehtud ja siis on hilja alustada Veltsi kooli tutvustamist.

Hoone efektiivsuse teemadel tõstatati mitme intervjueeritava poolt vajadus ruumide kordategemiseks, hoone juurdeehituse ning hoone üldise energiasäästlikkuse suurendamine (aknad, küttesüsteem jm).

Vaadates tulevikku oli mitmed lapsevanemate poolsed ettepanekud seotud maapiirkonnas asumise ja väikekooli eripäradega. Rõhutati vajadust eristumiseks, oma kindla nišši leidmiseks piirkonna haridusmaastikul. Näitena toodi välja, et kool peaks kasutama ära oma tugevused ja eelised, et konkureerida suuremate koolidega piirkonnas. Mitme vastaja suunised puudutasid looduslähedust ja maapiirkonda, samuti õpetajate tugevusi. Nii olid ettepanekutena välja toodud looduslähedane, öko- /rohevaldkonda propageeriv kool või oskuse ja huvialapõhised spetsialiseerumised nagu kunsti-, käsitöö-, loodusainete- ja looduskallakuga kool, hõlmates

maa- ja loodislähedust ning ka loomade ja kasvuhoone võimalust koolihoovis. Ühe vastaja kirjeldus arengusuunale oli anda lapsele eluks erinevad igapäevaselt praktilised oskused.

### **2.3.2. Koolieelikute vanemate uuringu läbiviimine ja tulemused**

Küsitlusuuringu eesmärk on selgitada välja, mis faktorid mõjutavad lapsevanemate otsust kooli valikul ja kuidas hinnatakse erinevate tegurite olulisust lapsevanema seisukohast. Kui palju väärtustatakse koolikeskkonda, mainet, õpilaste arvu ja kodu lähedust. Ühtlasi saada teavet, kas lapsevanemad on (oleks) valmis valima kooli lähtudes lapse isikuomadustest või pigem arvestatakse üldist elukorralduslikku mugavust. On ootus, et uuringu tulemustele tuginedes saab töö autor teha järeldusi lapsevanemate hinnangutest ning tuua välja olulisemad punktid, mis mõjutavad kooli valikut ning sellest tulenevalt koolikohtade täituvust haridusasutustes.

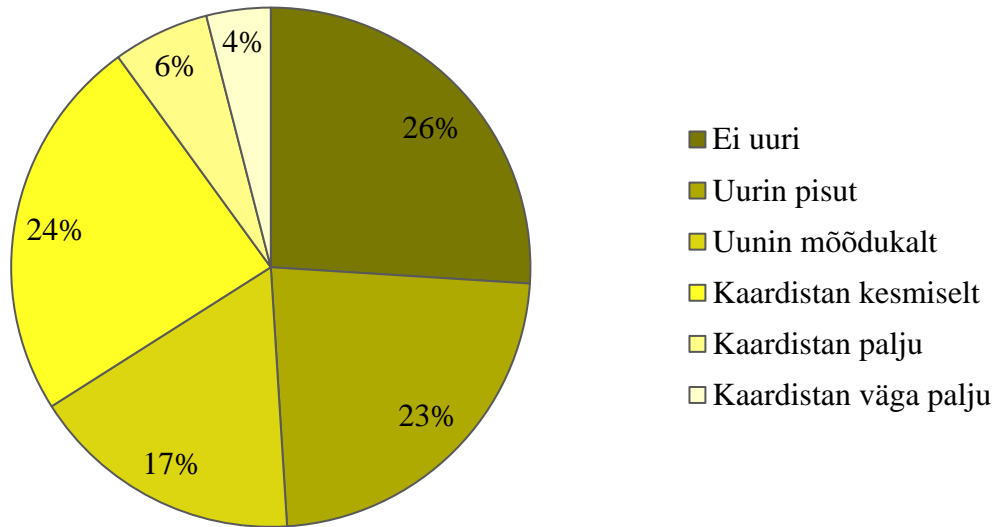
Küsitluse alguses uuris töö autor esmalt millistes omavalitsustes asub vastajate elukoht ning lasteaed, eesmärgiga saada võrdlus, kui paljud lapsevanemad kasutavad elukohaga sama omavalitsuse lasteaia teenust. Kahe vastuse tulemustest selgus, et enamik vastanute elukohaks on Rakvere linn, kus elas 74% vastanutest ning sellest tulenevalt on ka enamike laste lasteaed Rakvere linnas (95%), samas kui Rakvere valla lasteaia võimalust kasutas 5% vastanutest. Võrreldes elukohaga on 19% valinud oma lapsele teises omavalitsuses asuva lasteaia.

### **3. Kui palju uurid infot erinevate koolide kohta enne lapse koolitee algust?**

Kolmanda küsimusena palus töö autor vastajatel analüüsida, kui palju tegelevad nad vanematena erinevate koolide kaardistamise ja koolide võrdlemisega. Skaalajaotus oli kirjeldatud tasemest “ei uuri” kuni tasemeni “Kaardistan väga palju” ning iga määratluse juurde oli autori poolt lisatud sisu selgitavad täpsustused, mis hõlbustasid vastajatel valiku tegemist (lisa 3). Vastuste jaotus on joonisel 4.

Saadud andmetest on näha, et 26% vastajatest ei tegele erinevate koolide poolt pakutava uurimisega, neil on kujunenud oma kindel eelistus vastavalt varasematele kokkupuutele kooliga või muude, isiklikku eelistust mõjutavate tegurite toel. Keskmise taseme määratluse järgi kaardistab koolide valikuid 24% vastajatest ning mõõdukalt tegeleb kooli võimaluste uurimisega 17% vastajatest.

## Lapsevanemate poolne koolivõimaluste uurimine



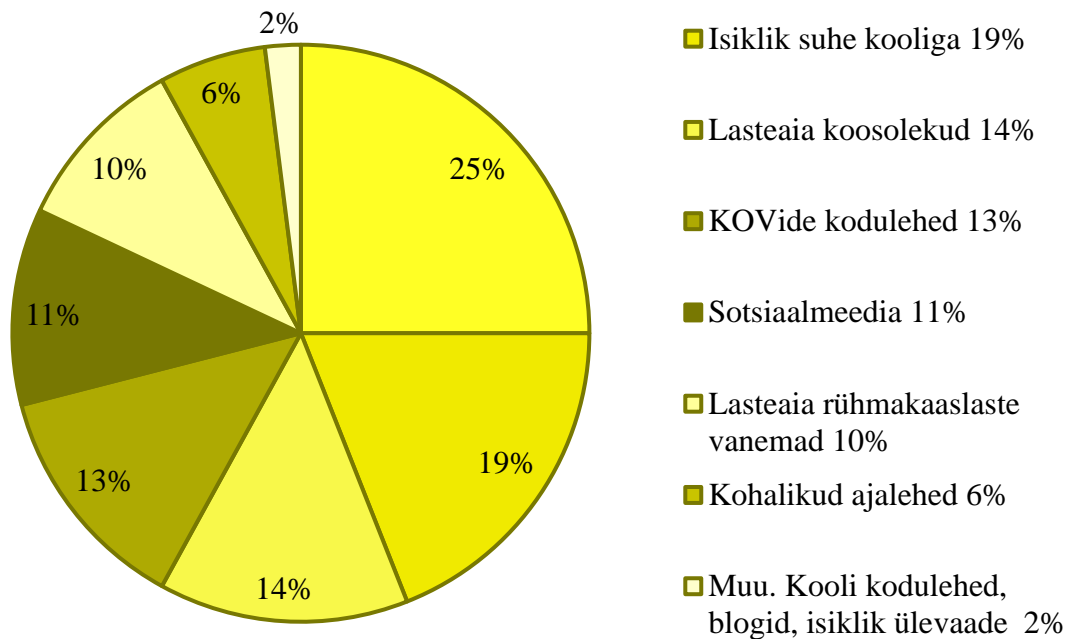
Joonis 4. Lapsevanemate poolne koolivõimaluste uurimine. Autori koostatud

Analüüsi põhjal võib välja tuua, et lapsevanemad pigem ei uuri erinevate koolide võimaluste kohta või uurivad seda mingil määral. Autori hinnangul on huvi koolide poolt pakutava tõttu madal ka seetõttu, et Rakvere linnas on kasutusel ARNO haridusteenuse tarkvara haldussüsteem, mis “jaotab” lapsed koolidesse tuginedes lapse rahvastikuregistrijärgsele elukohale. Samas on lapsevanemal võimalus valikuga mitte nõustuda ning esitada avaldus kooli vahetamiseks, mis võimaldatakse, kui alustavas klassis on vabu kohti. Umbes 10% vastanutest uurib koolide võimaluste kohta “Palju” või “väga palju, kaardistades kooli võimalusi, pidades silmas nii logistilist mugavust, lapse heaolu, koolide eeliseid ning muid vanema valikuid mõjutavaid tegureid. Küsimuse vastustest ei selgu, kas lapsevanemad, kes kaardistavad koolide võimalusi vahemikus “keskmiselt” kuni “väga palju”, teevad kooli valiku lähtudes kaardistusest või järgitakse ARNO haldussüsteemi poolset soovitusi.

### 4. Kust saad info erinevate koolide kohta?

Järgmise küsimusena uuris töö autor lapsevanematelt, millised on nende peamised infoallikad kooli(de) kohta (joonis 5). Küsitluses oli välja toodud seitse valikut, lisaks võimalus vastajal omalt poolt täiendada valikut, kui ei leidnud sobivat infokohta nimekirjast.

### Kasutatavad infoallikad koolide kohta



Joonis 5. Kasutatavad infoallikad koolide kohta. Autori koostatud

Kõige enim märgiti peamise infoallikana tuttavate kaudu saadud infot ning isiklikku suhet kooliga, peaaegu sama olulistena järgnesid lasteaia koosolekud ja KOV kodulehed. Analüüsidest saadud tulemusi, võib järeldada, et lapsevanem usaldab tuttavatelt saadavat infot ja uurib valiku tegemiseks teiste kokkupuuteid ja kogemuste tagasisidet. Samuti võib järeldada, et lapsevanemad on elukohavalikul jäänud püsima samasse piirkonda, kus ise lapsena kasvasid ning olles nüüd lapsevanem on valimas kooli enda kogemusele tuginedes ja perekondlikke traditsioone luues.

Tulemuste põhjal on näha, et kolmanda infoallikana on toodud välja lasteaegade koosolekud, mis on organisatsiooni tasandil esimene infokoht, kust lapsevanem info saab. Seetõttu on autori hinnangul oluline koolide ja lasteaegade vaheline koostöö lapsevanema teadlikkuse tõstmiseks, samuti koolipoolsete võimaluste ja eeliste väljatoomiseks, eesmärgiga pakkuda lapsevanemale parimat võimalikku keskkonda oma lapsele koolimineku hetkel. Pea samaväärselt oluline on ka kohalike omavalitsuste kodulehed, kus haridusvõrk on ülevaatlikult välja toodud. Siinkohal on oluline märkida koolide kodulehtede infomahukust ja tutvustust, kuna see on koht kust tulevane lapsevanem valla või linna kodulehelt suunatakse. Kooli kodulehelt saadava info tõi üks vastaja ka eraldi infoallikana välja. Vastajate infokohana märgitud sotsiaalmeedia kanalid said

vastajatel vaid 11% märgetest, mis osaliselt oli tänapäevase meedia tarbimise juures üllatuslik, kuid on reaalsuses põhjendatav pigem asjaoluga, et lasteaia lapse vanem ei jälgi teadlikult erinevate koolide sotsiaalmeedia lehti, seda eriti juhul, kui kooli minemas on esimene laps. Lasteaia vanematelt saadava info märkis endale ühe infoallikana 58st vastanust vaid 24% vastajatest, mis annab autorile analüüsis põhjuse arvata, et tänapäevastes oludes on inimeste omavaheline suhtlemine vähenenud, lapsevanemad puutuvad omavahel vähe kokku või ei ole tekkinud rühmas kogukonnatunnet, kus vanemad üksteisega sel määral tuttavad on, mis võimaldaks kooliteemade üle arutlemist.

Küsitluslehel palus töö autor mitme infoallika puhul järjestada ka infoallikate olulisus, mis tõi selgelt esile, et kõige olulisemaks pidasid kahte allikat- isiklikku kogemust ning kohalike omavalitsuste kodulehti, kus on toodud välja koolide nimistu, kontaktandmed ning koduleheaadress. See on aga tugevaks signaaliks koolidele oma kodulehtede sisukuse osas, et anda lapsevanemale võimalikult hea ülevaade kooli võimalustest.

#### 5. Kui olulised on Sinu jaoks järgmised lapse koolikeskkonna tegurid ?

Küsimuses 5 tõi töö autor välja 32 erinevat koolikeskkonna tegurit, mis mõjutavad lapse koolipäeva ja keskkonda igapäevaselt ning palus lapsevanemal hinnata teguri olulisust skaalal “ei ole oluline” kuni “on väga oluline”. Täpsem kirjeldus teguritest ja hinnangutest asub Tabelis 1 Lisas 4. Koolikeskkonda hinnates peeti vanemate arvates väga oluliseks järgmisi tegureid: lapse isikuomaduste (seltsiv, vaikne) ja võimalikke erivajadustega (füüsiline, vaimne, toitumisalane) arvestamist ning last toetava tugipersonali olemasolu (ligi 46%). Väga oluline oli vanemate jaoks ka situatsioonid, kus lapsel on tekkinud õpiraskused või kui koolikius mõjutab last (lapsel konfliktid eakaaslastega) mis vajavad koheselt reageerimist nii kooli kui vanema poolt (65%).

Transpordi küsimustes oli vanemate jaoks väga oluline, et laps saaks iseseisvalt liikuda kodu ja kooli vahel või oleks kooli asukoht muu perekonna liikumisvajadusega ühtiv (kool jääb tööle minnes „tee peale“). Samas valikus oli ka koolibussi võimalus, mis tagab lapsele turvalise ja mugava kooli jõudmise (38%). Väga oluliseks peeti ka kaasaegsete õpitingimuste olemasolu, et kool oleks hubane ja lapsesõbralik ning toit oleks maitsekas ja mitmekülgne (45%). Nende väärtuste maksimaalse hinnangu põhjal võib järeldada, et lapsevanematele on kõige olulisem keskkond, kus nende laps õpib. Eelistatud on kiusamisvaba keskkond, kus arvestatakse lapse eripäradega ning kus vajadusel oleks tugipersonal toetamas, samuti on väga oluline kooli

füüsiline keskkond, lapsel peab olema mugav ja kodune, ent samas kaasaegsete tingimustega õppevõimalused.

Oluliste tingimustena toodi välja tuttava keskkonna eelised ja väikeklassi (kuni 12 last) võimalus (36%), oluliseks peeti kooli valikul ka perekondlikke traditsioone, tuttavate soovitusi ning kooli mainet. Samuti oli vanemate jaoks oluline huviringide kaugus koolist (45%) ning raamatukogu olemasolu. Koolikeskkonna kujundamise osas peeti oluliseks, et nii lastel kui ka vanematel oleks võimalik kooli arengutes kaasa rääkida, õpilastel oleks aktiivne koolielu (reisid, rutiiniväline tegevus) ja lastel oleks kooli territooriumil avar õueala (43%), kus oleks võimalik vahetundides mängimas käia ning puhkeala (52%), tundide vahel või tundide järgselt olla. Toitlustamise poolelt peeti oluliseks, et lapsel oleks lõunasöögil toiduvalik lai ning võimalus valida endale sobilikku toitu. Keskmiselt oluliseks peeti kooli valikul lapse sõprade koolivalikut, vanema töökoha lähedust koolile, koolipuhveti olemasolu ja värsket puuvilja valikut klassis koolipäeva jooksul. Mitteoluliseks pidasid vanemad enim suure klassikoosseisu (motiveeriv konkurents) olemasolu, lasteaia ja algkooli tegutsemist ühe asutusena ning seda, et kõik kooliastmed asuksid üheskoos.

#### 6. Kui suur võiks olla klassikoosseis esimeses klassis?

Küsimuses 6 palus töö autor tuua lapsevanematel välja, milline võiks olla ideaalne klassi suurus esimeses klassis. Küsimus oli avatud stiiliga, arvulist vahemikku ei lisatud ning see võimaldas vastajal väljendada täpselt tema arvamuse põhjal sobilikku klassi suurust. Vastajate poolt toodi välja järgmised arvud: 10; 12; 15; 17; 18; 20; 22; 23/24; 25; 20-30 õpilast. Töö autor koondas välja toodud arvud kolme suurusvahemikku, et paremini analüüsida eelistatud klassi suurust. Arvuvahemikud jaotusid viie pügala kaupa, tabelis 2 on välja toodud kujunenud jaotised ning eelistused.

**Tabel 2.** Lapsevanemate eelistatud klassi suurus esimese klassis

Laste arv klassis	Vastajate arv
10-15 õpilast	29
16-20 õpilast	23 vanemat
21-25 õpilast*	5 vanemat

\* Vastustes välja toodud ettepanek 20-30 last on liidetud viimase grupi vastustega

Autori koostatud

Tulemused viitavad selgesti, et pigem soovitakse oma lapse esimese klassi suuruseks võrdlemis väikest, 10-15 lapsest koosnevat klassi. Eraldi võib välja tuua, et väikeklassi (kuni 12 last) arvulise määra tõid esile üheksa vastajat, eelistades lapse klassi suuruseks 10 last (2%) ja 12 last (12%). Kõige enim tehti ettepanekuid 15-lapselise klassi suuruse osas (36%), sellest järgmisena eelistati 20 lapselist klassi suurust (29%). Ülejäänud suuruste osas tuli ettepanekuid 1-2 vastajalt, erandina võib tuua välja, et 18-lapselist klassi eelistaks 31% vanematest. Üks vanem jättis küsimusele vastamata.

7. Mis valdkonna huviringid pakuvad Sinu lapsele enim huvi/milliseid huvitegevusi pead koolis oluliseks?

Huviringide olulisus on ajaga aina enam kasvanud ning ka vanemate panustamine lapse erinevate külgede arendamisse on suurenenud. Järgnevalt uuris töö autor, millised huviringid pakuvad nende lastele huvi või milliseid huviringe nad oluliseks peavad. Küsimuses oli välja toodud üldise nimetusega valik, mida vastajal oli võimalik konkreetse ala või valdkonnaga täiendada. Vastaja sai valida mitu erinevat valdkonda.

**Tabel 3.** Huviringide huvi koolis

<b>Valdkond</b>	<b>Huvi osakaal %</b>
Sport Jalgpall(2); korvpall(1), tennis(1); ujumine(1); jooga(1), lauatennis(1)	70
Kunst	53
Tehnoloogia Robootika(5); autode teemaline huviring(1)	45
Loodus Loodusmatkad(1)	36
Muusika	36
Tants	36
Näitlemine	14
Muu (nimeta) Võõrkeele huviring	3

Autori koostatud

Huviringide valdkonna tulemused olid väga positiivsed, valdav enamus märkis vähemalt 2 huviringi valikut ning selgelt eristus huviringide populaarseim valik – sport, kus toodi välja ka kuus täpsustust huviala osas (märgitud tabelisse). Populaarsed on ka kunsti ja tehnika-alased huviringid. Võrdselt ühepalju märgiti vanemate poolt huvipakkuvaks loodusring, muusikaring ja tantsimine. Näitlemise huvi täheldasid oma lapsel 14% vanematest ning 3% vanematest töid välja ka soovi/huvi võõrkeele mängulise õppe osas. Tabelis 3. on välja toodud eelistatud huviringide paremusjärjestus koos täiendavate märkustega.

8. Millised õpikeskkonna omadused toetavad Sinu väärtushinnangud ?

Järgnevalt palus töö autor vastajate hinnangut õpikeskkonnaga seotud väärtuspakkumistele, mis mõjutavad lapsi nende õppekeskkonnas. Küsimuses oli välja toodud valik väärtuspakkumistest ning vastajad võisid märkida kõik väärtused, mis neid kõnetasid.

**Tabel 4.** Lapsevanemate hinnang väärtuspakkumiste olulisusele

<b>Väärtuspakkumine</b>	<b>Oluline vastajatele %</b>
Kiusamisvaba kool (füüsilist ja vaimset kiusu ennetav ja peatav koolikeskkond)	88
Toetav koolikeskkond (koostööaltid pedagoogid, igale lapsele pühendumine)	86
Head liikumis-ja sportimisvõimalused võimla, staadion koolis)	72
Õuevahetunnid (vahetundides õues viibimine või üks pikem õuevahetund)	65
Liikuma Kutsuv Kool (koolikultuuris liikumisvõimaluste suurendamine)	64
Pikapäevarühm (laps kindla kellani koolis, tegevusjuhendaja, õhtuode)	60
Ettevõtlik Kool (ettevõtlikku hoiakut ja tegutsemist arendav haridusprogramm )	53
Väikeklassid (kuni 12 last)	43
Personaalne õpirada (lapsest lähtuv õppeprogramm)	43
Waldorf õppemeetodid (lapse individuaalsuse vaba avaldumist ja arengut võimaldav õpe)	34
Valdkondlik suund (tugev reaal-, humanitaar-, võõrkeelsete ainete tase)	20

Autori koostatud

Kõige olulisemateks väärtusteks pidasid valdav enamus vanematest (88%), et nende lapse kool tagaks koolikiusuvaba (KiVa) õppekeskkonna ning kool oleks õpilast toetav (86%), kus õpetaja jõuab õpilasele pühenduda ning teha koostööd nii lapse kui vanematega. Oluliseks peeti ka liikumisega seotud väärtusi – 72% vanemat pidasid oluliseks, et koolikeskkonnas oleksid head liikumis- ja sportimisvõimalused, õuevahetundide võimalust väärtustas 65% vastajat ning 64% vastajat leidsid, et on positiivne, kui lapse tulevane õppeasutus on liitunud Liikuma Kutsuv Kool programmiga.

Tabeli 4 tulemuste põhjal võib järeldada, et vanemad hindavad kõrgelt rahulikku ja õpilast toetavat koolikeskkonda, kus võimaldatakse igapäevaselt ka piisavalt liikumisvõimalusi ning õues viibimist. Oluliste väärtustena peetakse lugu ettevõtlusõppest ja pikapäeva rühma võimalustest, samas vaid osa vanemaid suhestub Waldorf-õppe põhimõtetega ning kindla suuna võtmist peavad oluliseks vaid need vanemad, kes on täheldanud oma lapse tugevusi mingis kindlas valdkonnas ning soovivad selle suuna täiendavat arenguvõimalust.

#### 9. Kui oluline on Teile lapse kooli valikul kontakt klassijuhatajaga?

Koolimine on üldjuhul stressirohke tegevus nii lapsevanemale kui ka lapsele ning töö autor soovis teavet, kui oluliseks sellises olukorras peetakse kokkupuudet tulevase klassijuhatajaga. Vastustest tulenevalt võib tuua välja, et vanemate jaoks on kokkupuude tulevase klassijuhatajaga keskmisel tasemel tähtsust omav. Küsimusele, kas eelnev kokkupuude klassijuhatajaga on oluline, jättis 29% vastajat vastamata ning 26% vastajatest märkisid, et nende jaoks ei ole see üldse oluline. Isiklik varasem kokkupuude (isiklik tutvus) klassijuhatajaga polnud 41% vastajale üldse oluline. Mõnevõrra olulisem oli vastanutele tulevase klassijuhataja kirjeldus kodulehel (34% vastajat), kus oleks kajastatud varasem kogemus, isikuomadused ja pilt. Oluliseks peeti aga klassijuhataja mainet (43% vastajatest) ja tulevase klassijuhatajaga kokkusaamise/tutvumisõhtut pidas vajalikuks 29% vastajatest.

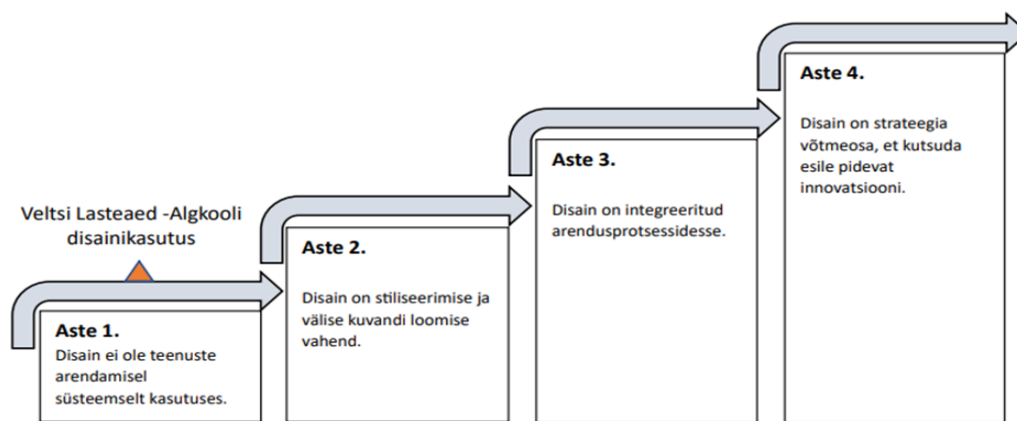
Teenusedisaini vaatest praktiseeris töö autor Topelteamanti mudeli (joonis 2) esimest kahte etappi – avasta ja määratle, mille käigus uuris koolikeskkonna tugevusi ja nõrkusi ning määratles olulisemad probleemid, mis koolikeskkonnas esinevad ning mille lahendamise käigus on võimalik jätkata teenusedisaini protsessi kolmanda etapi -arendamisega. Laiapõhjalise info kogumine kooli hetkeseisust ja sihtgrupi vajadustest on sisendiks ka turunduslike lahenduste leidmisele ja sihtgrupi kaasamisele. Teenusedisaini tööriistadest oli

kasutusel intervjuud ning täiendava meetodina küsitlus, samu tööriistu kasutatakse ka turundustegevustes. Järgnevas peatükis toob töö autor välja uuringute järeldused.

## 2.4.Uuringu järeldused ja ettepanekud teenusedisainiks

### 2.4.1. Järeldused

Nagu töö autor (peatükis 1.1. lk 11 ja 13) mainis, tuleb enne teenuse arendamise protsesse määratleda organisatsiooni hetkeseis. Sellest lähtuvalt positioneeris autor Veltsi Lasteaed-Algkooli disainiredelile (joonis 6), ning juhindudes disainiredeli määratlustest (lk 14) tuleb tõdeda, et asutakse redeli esimesel astmel.



Joonis 6. Veltsi Lasteaed -Algkooli määratlus Disainiredelil

Autori koostatud, Eesti Disaini Keskus, Taani Disainikeskus mudeli põhjal.

Organisatsiooni tasandil ei ole teadlikku teenuse kujundamist, koolikeskkonna arendustegevused on juhuslikud ning turunduslikke postitusi ja infoedastust luuakse sisetunde põhjal vastavalt olemasolevatele oskustele ja võimalustele.

Uuringute põhjal toob autor järeldusena esile:

- Varajane teavitustöö 3-4 aastaste laste aiarühmades suurendab sihtgruppi kuuluvate lapsevanemate kaasamise võimalusi. Uuringutest tuleneb, et enamikel lapsevanematel on sobiliku kooli valik tehtud vähemalt 6 kuud enne lapse kooliminekut, mis annab sisendi, et erinevate koolide tutvustamisega vanematele tuleb alustada võimalikult varajases etapis. Varajase teavitamise vajadust toodi ka intervjuudel mitmel korral esile, nii info kättesaadavuse osas kui ka turundusliku ettepanekuna laste arvu suurendamise eesmärgil.

Ühtlasi on varajane teavitustöö ka osa tajulise eraldatuse (lk 17) probleemi lahendamisest, kus osapooli informeeritakse üksteise olemasolust ja pakutavast väärtusest.

Turundamise vajadus ilmneb ka ruumilise eraldatuse tingimusest, mille teoreetilises pooles autor välja tõi (lk 17) ning seetõttu on vajadus teavitustöö kaudu suurendada sihtgrupi teadlikkust infokanalite kaudu kui ka parendada kooliga seonduvaid logistilisi võimalusi.

- Peamised infokanalid, mida on võimalik kasutada sihtgrupini jõudmiseks on lasteaias info jagamine, tuttavate - või isikliku kogemuse jagamine ja kohaliku omavalitsuse ning kooli kodulehe kaudu info jagamine. Kohalike omavalitsuste kodulehtede olulisust saab määrata infoga, mis annab sihtgrupile ülevaate piirkonna koolidest, reaalsuses on tegelikult olulisem roll koolide kodulehtedel, millele omavalitsuste kodulehed suunavad. Infokanalite olulisust tunnetati selgelt tuginedes isiklikule vajadusele, aga ka Veltsi Lasteaed-Algkooli silmapaistvuse suurendamiseks ja sihtgrupi kaasamiseks. Ühtlasi selgus uuringust, et lapsevanemate ootused kodulehele on seotud atraktiivsuse, asjakohase info, kaasaegse väljanägemise ja kooli eeliste ning olemuse kajastamisega.
- Laste arvu suurendamiseks on oluline tagada logistiliselt mugav koolitransport. Uuringute tulemused tõid esile, et lapsevanemad kaaluvad mõõdukalt erinevate koolide võimalusi, ent peamiselt mõjutab kooli valikut kodu lähedus või logistiline mugavus. Koolist kaugema piirkonna lastele saab kohalik omavalitsus tagada mugava transpordilahenduse, mis võib olla mõjuv argument sihtgrupile kooli osas otsuse langetamisel.

Teenuse kvaliteedi määramine on seotud tarbija ootuste täitmisega, nagu on välja toonud ka Perens, kes väidab, et kliendi nõudmistele ja väärtustega arvestamine parandab kliendi hinnangut teenuse kvaliteedile (lk 9) ning peab kliendikesksust oluliseks faktoriks ka turunduse planeerimisel ning läbiviimisel (Perens 1998; lk 26).

- Uuringute tulemuste põhjal on võimalik järeldada, et lapsevanemate positiivne kogemus ning hinnang koolile on tugevasti seotud isiklike väärtushinnangute ja kooli poolt pakutavate väärtuse ühildumisega. Kõige tugevamalt tuli esile, et lapsevanematel on kõige suurem ootus koolikeskkonnas Kiusamisvaba Kooli põhimõtete järgimisele ning suutlikkus nendest põhimõtetest kinni pidada. Seda ootust kinnitavad nii intervjuudest kui küsitlusest saadud tulemused, kus oli vajalik määratleda kooli väärtuspakkumise ja koolikeskkonna tegurite olulisust.

- Kooli ehituslik värskendamine ja kaasajastamine tõstab sihtgrupi silmis kooli väärtust ja tagab kasutajate positiivse kogemuse. Vanemad peavad kooli ehituslikku olukorda oluliseks mõjuriks kooliotsuse tegemisel. Seejuures ei peeta ülemäära oluliseks uue hoone olemasolu vaid pigem lapse vajadustega arvestamist, sportimis- ja liikumisvõimalusi, kooli keskkonna hubasust, kaasaegseid õpitingimusi ja ehituslikku olukorda.
- Väikestel koolidel on samaväärsed võimalused koolikonkurentsis kui suurematel koolidel. Koolivaliku puhul ei saa tuua selget eelist suurte või väikeste koolide osas, kuna lapsevanemad kooli valikul lähtuvad peamiselt logistilistest küsimustest, kooli mainest, lapse vajadustest ja keskkonnast ning väärtustest, mida kool pakub. Seega on võimalus oma koolikeskkonna kujundamisega kaasata samade väärtustega sihtgruppi nii suurematel, kui väiksematel koolidel, pakkudes sihtgrupi ootustele vastavat koolikeskkonda. Sisendi saamiseks on antud punktis oluline kaasata kõik osapooled (peatükk 1.1. lk 12), et selgitada välja olulisemad mõjurid koolikeskkonna kujundamisel.
- iga kooli väärtuspakkumine on tugevalt seotud seal töötava personali motivatsiooniga ning nende suhtumisega laste arendamisse laiemalt, kui õppekavas märgitud. Uurides personali ja klassijuhataja väärtust küsitletavate seisukohast, selgus, et lapsevanemate positiivse kogemuse kujunemisel on klassijuhatajal kõige olulisem roll, olles esmaseks kontaktiks kooli ja pere vahel. Kõrgelt hinnatakse lapse koolivaliku langetamisel personaalset kohtumist klassijuhatajaga ning hilisemas etapis ladusat omavahelist kommunikatsiooni. Kuigi intervjuudes toodi välja puudusena personali mugavustsooni, seatakse siiski klassijuhatajatele kõrged ootused tekkida võivate probleemide lahendamise ning huvitava ja mitmekülgse kooliaasta kujundamise osas, kus lapsi kaasatakse kooli arendamisse ning pakutakse atraktiivseid tegevusi väljaspool kooli. Aktiivset koolielu ning probleemide lahendamise väärtust pidasid oluliseks ka küsitlusele vastanud.

Mager toob välja (peatükk 1.1. lk 10), et teenusedisaini olemus tuleneb turundusuuringutest, seega on valdkonnad omavahel tugevasti põimunud, omades sageli sarnaseid meetodeid protsesside juhtimises, mida sai ka praktiseeritud uuringute läbiviimisel, seega võib järeldusena tuua välja, et:

- Teenusedisaini erinevaid tööriistu ning meetodeid on võimalik kasutada haridusteenuse arendamisel, omades samaväärset praktilist kasu, kui teiste valdkondade teenuste arendamisel. Ühtlasi on mitmed tööriistad rakendatavad ka turunduslikele eesmärkidele sisendi andmiseks.

Nagu Lehari ja kolleegid (lk 11-12) mainivad, on iga organisatsiooni jaoks oluline tegeleda oma teenuste arendamisega, et püsida turukonkurents, omada usaldusväärset kuvandit ja tagada organisatsiooni elujõulisus. Sellest tulenevalt esitab autor järgmises alapeatükis ettepanekud koolikeskkonna teenuste arendamiseks ning turundamiseks, mis saanud sisendit intervjuudest ja koolikeskkonna ning seda mõjutavate tegurite uuringutest.

#### **2.4.2. Ettepanekud**

Lõputöö koostamise periood haakub ajaliselt hästi kohaliku omavalitsuse tegevusplaaniga. Omavalitsus koostas haridusvõrgu analüüsi, mille käigus Veltsi Lasteaed-Algkooli edasine tegevuse jätkamine on otseselt seotud kooli eeliste määramise, tutvustamise (turunduse) ja klasside komplekteerimise võimekusega.

Ettepanekute peatükis soovib töö autor tuua esile, et Veltsi Lasteaed-Algkool on oma piirkonnas kõrgelt hinnatud, lapsesõbralik ja väga heade õpitulemustega kool, millega on rahul nii lapsed kui vanemad. Rahulolu hinde keskmiseks kujunes 7,4 palli (10 p süsteemis). Samas on igas organisatsioonis alati arendamist vajavaid nüansse, nii ka Veltsi Lasteaed-Algkoolis. Töö autor toob välja ettepanekud, mida on võimalik teenusedisaini meetodite abil arendada, et pakkuda sihtgrupile vastavat, kõrge väärtusega teenust. Ettepanekute sisendiks on nii intervjuudest saadud vastused kui ka lapsevanemate küsitlusuuring. Turunduslikud ettepanekud on seotud kooli atraktiivsuse ja silmapaistvuse suurendamisega, mis võiks nii otseselt kui kaudselt mõjutada tulevaste õpilaste arvu kasvu Veltsi Lasteaed-Algkoolis.

- Esimese ettepanekuna on vajalik kooli kodulehe täiendamine atraktiivse ja kaasaegse sisuga. Praegune kodulehe visuaal on väga lakooniline ja minimaalse infoga. Viimaste postituste aeg jääb selgusetuks, kuna pole välja toodud aastanumbreid. Vajalikud toimingud oleksid seotud kodulehe kaasajastamisega ning sisulise täiendamisega kooli puudutava info osas. Koduleht võiks kajastada maja ajalugu, sealse personali tutvustust, koolikeskkonna videotutvustust, sotsiaalmeediaga ühenduvust ning kõige olulisema soovitusena väikeses koolis pakutavate väärtuste kirjeldamist.

- Teise turundusliku ettepanekuna toob autor välja vajaduse turundusplaani loomise järele. Kooli hetketurundus näib olevat üsna juhuslik ja enamjaolt rajatud sotsiaalmeediakanalile Facebook. Kui sotsiaalmeediakontol on pildipostitusi ja erinevaid ürituste, tööpakkumiste jm kuulutusi sageli, siis muudes kanalites turundustegevus puudub või on väga väheldane ja piiritletud. Sisend turundusplaani koostamiseks (seal hulgas täpsemate

turunduskanalite väljaselgitamine ja nende mõju-ulatuse määramine) ning elluviimiseks on kindlasti üks tegevustest, mida teenusedisaini meetodite kaasabil arendada.

- Täiendavate turunduskanalite arendamine turunduslikel ja sihtgrupi kaasamise eesmärgil. Kodulehte ja Facebook lehte täiendava turunduskanalina võib välja tuua samas majas asuva lasteaia, kus lapsevanemaid üldjuhul informeeritakse kooli olemasolust ning antakse soovituslike suuniseid kooli astumiseks, lisaks korraldatakse mõned eelkooli kohtumised lasteaia viimases rühmas. Teisi täiendavaid turunduskanaleid kooli vaates välja tuua ei saa, kuid uute turunduskanalitena oleks mõistlik teha koostööd teiste, piirkonnale lähedal asuvate lasteaedadega (lastevanemate koosoleku külastamine, teiste lasteaiarühmade ja lapsevanemate külla kutsumine), kus tutvustada kooli ja viia ühiselt ellu toredaid ettevõtmisi.
- Turunduslikus vaates on oluline koht ka kohalikul omavalitsusel, kes peaks parendama enda vallaelanike teavitustööd kooli olemasolust ja selle pakutavatest võimalustest.
- Personalialased ettepanekud on saanud sisendi lastevanemate intervjuude tulemustest ning hõlmavad enim välja toodud personalialaseid probleeme. Kõige enim toodi intervjuudes välja õpetajate mugavustsooni ning aeg-ajalt ebaprofessionaalset käitumist suheldes õpilastega. Personaliga seotud probleemide lahendamiseks teeb töö autor ettepaneku esmalt määratleda, millist koolikeskkonda soovitakse lastele pakkuda ning mis on need omadused, mille täitmisel soovitud keskkond saavutatakse. Järgnevalt on vajalik koolikollektiivi ühine ümarlaud, kus kooli esindajal on võimalik personaliga suheldes määrata nende koostöövalmidus ja avatus lahenduste leidmiseks. Mugavustsoonist välja tulemiseks on lahendustena a) erinevate koolituste läbimine, mis värskendab vaimu ning annab juurde uut tegutsemisindu, b) kooli eesmärkide meeldetuletus ning personali poolne järgimine c) personali vahetamine.
- Ebaprofessionaalse käitumise tagamaad on väga individuaalsed ning seetõttu tuleks selliste probleemide lahendamisel läheneda personaalselt. Esmase tähelepanekuna märgib töö autor siinkohal, et sisend tuleneb kaudselt laste poolt ning probleemi tõid esile lapsevanemad, kellelt uuriti, mis lapsi koolikeskkonnas häirib. Personali käitumisprobleemide lahendamiseks on kindlasti vajalik kaasata vastavad spetsialistid, näiteks psühholoogi kaasamine. Samuti erinevate käitumisalaste koolituste või teraapiate läbimine, kus jagatakse teadmisi nii enesekontrollist, probleemide lahendamise oskusest kui ka meeskonnakoolitusi, kuidas üheskoos leida lahendusi erinevates konfliktisituatsioonides.
- Töö autor toob ühe ettepanekuna välja ka koolijuhi ettevõtluse või organisatsioonijuhtimise alase täienduskoolituse, mis annaks täiendavaid teadmisi organisatsiooni juhtimisest, et olla teadlikum organisatsiooni arengu suunaja ning tugevam juht.

- Kooli visiooni määratlemine. Kooli tulevikku vaatavate ettepanekud on tehtud ootuses, et Veltsi Lasteaed -Algkool jätkab oma tegevust ning tulevikuvisionides on kavas konkurentsitingimustes eristuda piirkonna koolide seas. Intervjuudes väljatoodud ettepanekuteks oli vilistlaste vanemate poolt väga mahukas ning selgelt tuli välja kaks põhisuunda, mida töö autor ka välja toob. Esimese suunana toodi välja “*Maa-kooli*” visioon, kus “*Maa*” all on silmas peetud nii kooli asukohta maapiirkonnas, maal olemist ja elamist kui ka maa roheväärtuste esiletoomist, mille raames on kool tulevikus keskkonnahoiu, looduslaste teadmiste ja maapiirkonna väärtusi edasi andev kool. Kooli igapäevategevustesse on põimitud looduses viibimine, õuesõpe, taime-ja väikelooma kasvatuse kogemused ning keskkonna säästmise ja mõistliku tarbimise elustiil.
- Valdkondliku nišši leidmine. Intervjuudes toodi ettepanekutena välja kunstialase kallaku esiletoomine. Kooli üks klassiõpetajatest on vabakutseline kunstnik, kes pakub lastele palju erinevaid võimalusi loovuse väljendamiseks kunstis kasutatavate vahendite kaasabil. See suund oleks kindlasti olemasolevate tugevuste maksimaalne rakendamine, kuid kindlasti vajaks ka see suund konkreetsemate tegevuste ja detailide väljatöötamiseks analüüsi ja protsessi arendamist, mida teenusedisaini tööriistad võimaldavad.
- Andes suuniseid koolile ja kohalikule omavalitsusele, rõhutab töö autor kaasaegsete lähenemistega kaasa minemise vajadust ja soovib tagada haridusteenuste konkurentsivõimelisus, tulles vastu sihtgrupi ootustele ning pakkudes kooli õppeprogrammidele lisaks erinevaid väärtuspakkumist suurendavaid lähenemisi. Haridusteenus ei ole enam ammu vaid õpikutarkuse jagamine, vaid lapsevanemate jaoks on üha olulisem koolis pakutav keskkond.

## KOKKUVÕTE

Teenusedisain on viimase paarikümne aasta jooksul muutunud üha olulisemaks, et vastata tarbijate nõudlusele kvaliteetsete ja isikupärastatud teenuste järele. See trend kehtib ka haridussektoris, kus klientide rahulolu ja turundusstrateegiad on konkurentsipüsimeks ja jätkusuutlikkuse tagamiseks üliolulised. Viimase kümne aasta jooksul on olnud väikekoolide suurearvulise sulgemise põhjusteks peamiselt vähene laste arv ja kõrged organisatsiooni haldus- ja tegevuskulud, mis tähendab, et vähemaks on jäänud neid koole, kus lapsel on võimalik õppida väiksemas klassikollektiivis ja rahulikus keskkonnas.

Lõputöö probleemipüstitus tulenes olukorrast, kus kooli jätkusuutlikuks tegutsemiseks vajalike õpilaste arv klassis ei täitunud ning kooli püsima jäämise otstarbekus tänapäevastes majandustingimustes oli kaheldav. Lõputöö eesmärk oli uurida, kas teenusedisaini meetodid on rakendatavad haridusteenuse arendamiseks ning selgitada välja kooli tugevused ning nõrkused, mida oleks võimalik teenusedisaini meetodite kaasabil arendada.

Lõputöö koosneb ingliskeelsest resümest, sissejuhatausest, kahest peatükist, kokkuvõttest, kirjanduse loetelust ning lisadest. Lõputöö teoreetilises osas selgitas töö autor teenusedisaini ja turundusega seonduvaid mõisteid ning tutvustas teenusedisainis kasutusel olevaid meetodeid ning tööriistu. Teoreetiline osa tugineb erinevate autorite teostele, kelle seast võib välja tuua Birgit Mager'i, Ionel Lehari ja kolleegid, J. Margus Klaar, Birgitte Borja de Mozota ja Algis Perens.

Töö empiiriline osa koosneb neljast alapeatükist, milles autor tutvustab Veltsi Lasteaed-Algkooli ja selle seotust lõputööga, uurimismeetodeid ning uuringutulemusi. Autor kasutas uuringutes kombineeritud uurimisviisi, tegemist oli juhtumiuuringuga. Andmete kogumiseks kasutas autor intervjuud ja küsimustikku, andmete analüüsimiseks kvalitatiivset analüüsi ja kirjeldavat statistikat. Uuring viidi läbi 07.– 16. aprillini, intervjuu kogumi moodustas 25 vanemat, valimi moodustas kümme vanemat,. Küsimustike kogumi suuruseks oli viie lasteaia vanemad, vanematele jagati 110 küsimustikku, millele vastas 58 lapsevanemat.

Lähtudes rakendusuurings kogutud andmetest koostas töö autor alltoodud järeldused:

- Varajane teavitustöö lasteaiarühmades suurendab sihtgruppi kuuluvate lapsevanemate kaasamise võimalusi
- Peamised infoallikad on lasteaed, tuttavate või isiklik kogemus ning omavalitsuse ja /või kooli koduleht
- Peamiselt mõjutab kooli valikut kodu lähedus või logistiline mugavus.
- Lapsevanemate positiivne kogemus ning hinnang koolile on tugevasti seotud isiklike väärtushinnangute ja kooli poolt pakutavate väärtuse ühildumisega.
- Koolide väärtuspakkumisi on võimalik samal tasemel võrrelda
- Kooli väärtuspakkumine on tugevalt seotud seal töötava personali motivatsiooniga
- Kooli ehituslik värskendamine ja kaasajastamine tõstab sihtgrupi silmis kooli väärtust
- Teenusedisaini meetodid on haridusteenuse arendamisel hõlpsasti rakendatavad, olles samas ka sisendiks turunduslikele tegevustele.

Võttes aluseks uuringute tulemused esitas töö autor koolile ning omavalitsusele, koolikeskkonnas teenuse parendamiseks järgnevad ettepanekud:

- Kooli kodulehe täiendamine atraktiivse ja kaasaegse sisuga.
- Turundusplaani loomine kooli tutvustamiseks sihtgrupile.
- Täiendavate turunduskanalite välja arendamine
- Määratleda kooli poolt pakutav väärtuspakkumine, ning analüüsida selle sobivust sihtgrupi ootustele
- Analüüsida kooli personali motivatsiooni ja muutustega kohanemise võimet mugavustsoonist välja tulemiseks
- Kaasata personali toetamiseks vajalikud spetsialistid, tagada personalile erinevate emotsionaalse eneseabi - ning psühholoogia valdkonna koolituste ja teraapiate läbimine.
- Koolijuhi ettevõtjalase täiendkoolituse läbimine, et lihtsustada organisatsiooni juhtimist
- Määratleda kooli tulevikusuund ja koolikonkurents eeliseid andev valdkondlik nišš.
- Kaasaegsete lähenemiste kasutuselevõtmine hariduses

Uuringu järeldusi ja ettepanekud on kasulikud Veltsi Lasteaed-Algkooli teenuste arendamiseks ning turunduseks, et parandada õpilaste ning vanemate kogemust ning suurendada laste arvu koolis ning samuti ka teistele väikekoolidele nende teenuste arendamisel.

## KASUTATUD KIRJANDUS

Best, K. (2010). *Disainjuhtimise alused*. Eesti Disainikeskus.

Borja de Mozota, B. (2006). The Four Powers of Design: A Value Model in Design Management. DOI: 10.1111/j.1948-7169.2006.tb00038.x

Borja de Mozota, B. (2008). A theoretical model for design in Management science : the paradigm shift in the design profession for management as a constraint to management science as an opportunity. [https://www.researchgate.net/publication/279462400\\_A\\_theoretical\\_model\\_for\\_design\\_in\\_Management\\_science\\_the\\_paradigm\\_shift\\_in\\_the\\_design\\_profession\\_for\\_management\\_as\\_a\\_constraint\\_to\\_management\\_science\\_as\\_an\\_opportunity#fullTextFileContent](https://www.researchgate.net/publication/279462400_A_theoretical_model_for_design_in_Management_science_the_paradigm_shift_in_the_design_profession_for_management_as_a_constraint_to_management_science_as_an_opportunity#fullTextFileContent). (Viimati vaadatud 01.05.2023)

Briti Disaini Nõukogu (a) (2023). *Eleven lessons: managing design in eleven global brands. A study of the design process*. [https://www.designcouncil.org.uk/fileadmin/uploads/dc/Documents/ElevenLessons\\_Design\\_Council%2520%25282%2529.pdf](https://www.designcouncil.org.uk/fileadmin/uploads/dc/Documents/ElevenLessons_Design_Council%2520%25282%2529.pdf) (viimati vaadatud 14.04.2023)

Briti Disaini Nõukogu (b) (2023, 18.aprill). Topelteeamant. <https://www.designcouncil.org.uk/our-work/skills-learning/the-double-diamond/> (viimati vaadatud 14.04.2023)

Cieźka, B. & Rybińska, A. (2020). *Evaluation in Educational Practice*. Warsaw: FRSE Publishing House. DOI: 10.47050/66515246

Design Council (2015). *Design methods for developing services*.

[https://www.designcouncil.org.uk/fileadmin/uploads/dc/Documents/DesignCouncil\\_Design%2520methods%2520for%2520developing%2520services.pdf](https://www.designcouncil.org.uk/fileadmin/uploads/dc/Documents/DesignCouncil_Design%2520methods%2520for%2520developing%2520services.pdf) (viimati vaadatud 20.04.2023)

Eesti Disaini Keskus (2023). *Disaini kasutamine, Disainiredel*. <https://disainikeskus.ee/ariarenduses> (viimati vaadatud 21.04.2023)

Eesti Statistikaamet (2022). *Lääne-Virumaa Statsionaarse õppe koolide arv*. [https://andmed.stat.ee/et/stat/sotsiaalelu\\_haridus\\_uldharidus/HT52U/table/tableViewLayout2](https://andmed.stat.ee/et/stat/sotsiaalelu_haridus_uldharidus/HT52U/table/tableViewLayout2) (Viimati vaadatud 21.04.2023)

Haridusdisaini keskus, 2023 <http://hdk.ee/mis/>. (Viimati vaadatud 20.04.2023)

Haridus- ja Teadusministeerium koduleht (2023). Rahastamine. <https://www.hm.ee/uldharidus-ja-noored/alus-pohi-ja-keskharidus>. (Viimati vaadatud 10.05.2023)

Hirsjärvi, S, Remes, P, Sajavaara, P. (2004). *Uuri ja kirjuta*. Medicina.

Kalmus, V., Masso, A., Linno, M., (2015). *Kvalitatiivne sisuanalüüs*. <https://samm.ut.ee/kvalitatiivne-sisuanalyys>. (Viimati vaadatud 20.04.2023)

Klaar, J.M. (2014) *Kuidas tootest rohkem kasu lõigata: sissejuhatus teenusedisaini*. Eesti Disainikeskus.

Kotler, P. (2002). *Kotleri turundus*. Kirjastus Pegasus.

Kuusik, A., Virk, K., Aarna, K., Sepp, L., Seppo, M., Mehine, T., Prinshal, I. (2010). *Teadlik turundus*. Tartu Ülikooli Kirjastus.

Laherand, M-L. (2008). *Kvalitatiivne uurimisviis*. Tallinn.

Lehari, I., Meister, L., Melioranski, R.-H., Pärn, M. & Siimar, J. (2012). *Kuidas leiutada jalgratast? Disainimeelselt ettevõtlusest*. Tallinn: Eesti Disainikeskus, Eesti Kunstiakadeemia.

Mager, B. (2010). *Service Design as an Emerging Field* [https://www.academia.edu/20566424/Service\\_Design\\_An\\_Emerging\\_Field?pop\\_sutd=true](https://www.academia.edu/20566424/Service_Design_An_Emerging_Field?pop_sutd=true) (Viimati vaadatud 21.04.2023)

Manzini, E. (2019). *Disain, kui kõik disainivad; sissejuhatus sotsiaalset innovatsiooni edendavasse disaini*. Eesti kunstiakadeemia.

Morelli, N., Götzen, A., Simeone, L. (2021). *Service design capabilities*. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-56282-3> (Viimati vaadatud 18.04.2023)

Perens, A. (1998). *Teenuste marketing*. Kirjastus Külüm.

Rakvere valla koduleht (2023). *Rakvere valla haridusasutuste tulemus-, tõhusus- ja*



## LISAD

### Lisa 1. Teenusedisaini tööriistad

#### Teenusedisaini töövahendid


Kasutatavus disaini etapis:

1- eeltöö, uuringud


2- kaardistuse etapp, erinevate elementide kirjeldamised

3- defineerimine, lahenduste otsimine

4- tulemused, lahendused, muutuste elluviimine

 Sobilik haridusvaldkonnas kasutamiseks

 On sobilik teatud juhtudel

 Ei ole kõige sobilikum haridusvaldkonnas kasutamiseks

## Lisa 1. Teenusedisaini tööriistad järg

	Tööriista nimetus	Kirjeldus	Täpsustus ,oht	Sobivus kasutada haridusvaldkonnas	Sisend tööriista kasutamiseks	etapp
1	Kaartide sorteerimine(ka Klasteranalüüs)	Meetod aitab avastada kasutaja mõttemudeleid ning mõista, kuidas korraldada teabejagamise nii, et kasutaja selle võimalikult lihtsalt üles leiaks. Meetodi käigus koondatakse kaardid teema või valdkonna põhiselt. Siit saate teada, millised elemendid sobivad kasutaja mõttemudeliga või testida kui intuiitsed on konkreetsed teemasildid.	Liiga suure arvu erinevate teemakaartide korral raske hallata ning leida fookust.	Jah, keskkonna kaardistamiseks, mõjuanalüüsiks	Mõttekaart, kontseptsiooni tutvustus	1
2	Ökosüsteemi kirjeldamine (silmused)	Ökosüsteemi kirjeldamine sidusrühmade seoste kaudu. Aitab kaasa keskkonna perspektiivi laiendamise visualiseerimise kaudu, kaasates kõik erinevate keskkondade rollid. Võimaldab mõista kõiki varjatud sünergiaid, lünki ja võimalusi, mis muidu kohe silma ei paistaks		Jah, keskkonna kaardistamiseks, mõjuanalüüsiks	Ökosüsteemi kaart, sidusrühmade kaart, pakkumise kaart, süsteemi kaart	1
3	Ökosüsteemi kaart	Kirjeldage kõiki ümbritsevat ökosüsteemi iseloomustavaid üksusi, vooge ja suhteid, mis hõlmab kõiki kasutajat, organisatsiooni ja teeninduskeskkonda mõjutavaid võtmerolle. Ökosüsteemi kaart koostatakse nii, et esmalt kuvatakse kõik olemid ja seejärel ühendatakse need vastavalt vahetatava väärtuse tüübile. Kaardistage kõik suhted andmise ja saamisenä: väärtus on ahelates. Võimaldab mõista kõiki varjatud sünergiaid, lünki ja võimalusi, mis muidu kohe silma ei paistaks		Jah, keskkonna kaardistamiseks, mõjuanalüüsiks	Sidusrühmade kaart, süsteemi kaart	1
4	Intervjuu	Intervjuujuhend (või arutelujuhend) on loogiline teemade ja küsimuste jada, mis aitab uurijal intervjuusessiooni läbi viia. Juhendi ülesehitus on jaotatud teemade kaupa, kus võimalik kirja panna kõik vajalikud küsimused. Samuti aitab juhend intervjuul fookust hoida ning meeles pidada olulisi aspekte, mida uurida. Intervjuu vajab modereerimist, analüüsis tuleb tugineda osalejate vastuste tagamaadele.	Mida Sul on vaja teada? Mida küsida, et saada korrektne sisend	Jah, hetkeolukorra kaardistamiseks, asutuse omaduste kirjeldamiseks, muudatuste sisendi saamiseks	Uurimiskava, töötajate värbamine, päevikuõpe, vaatlusmärkmehd	1

## Lisa 1. Teenusedisaini tööriistad järg

	Tööriista nimetus	Kirjeldus	Täpsustus ,oht	Sobivus kasutada haridusvaldkonnas	Sisend tööriista kasutamiseks	Etapp
5	Vaatlusmärkmeh	Olukorra analüüs vaatluse kaudu. Märkmeh kirjutamise vaatlusseansside ajal aitab sellest uurimistegevusest maksimumi võtta, tagades nii ülevaated kui ka andmed selle kohta, mis ümberringi toimub (nt mitu korda toimingut korratakse, kui kaua see võtab, läbitud sammud jne). Jaotades vaatlejad erineva ülesannetega gruppi, on võimalik korraga läbi viia erinevad vaatlused samaaegselt.		Osaliselt, kui parima sisendi muutustes annab vaatlus	Intervjuu juhend, sünteesi sein	1
6	Töötajate värbamine (sisendsihtgrupi leidmine)	Uuringute jaoks õige sihtgrupi kirjeldamine, et tulemusse oleks kaasatud õige segmendiga vastajad. Sisendisikud ehk "töötajad" vastavad eelnevalt loodud küsimustikele, mille alusel saab välja selgitada, kas isik kuulub uuringu sihtrühma või mitte.	Lisage üks või kaks avatud küsimust, mis aitavad lähenemist ja isikupära paremini mõista.	Jah, hetkeolukorra kaardistamiseks, asutuse omaduste kirjeldamiseks, muudatuste sisendi saamiseks	Uurimiskava, intervjuu juhend, isikud	1
7	Uurimiskava	Määratlege, kuidas uurimistegevust läbi viia, kirjutades enne alustamist protokoll. Uurimiskava on dokument, mis selgitab uurimistööle lähenemist, puudutades uurimiseesmärke, valitud meetodikaid, osalejate liike ja kasutatavaid vahendeid, ajakava ja asukohti. See planeerimistegevus tuleb teha varakult, enne tegeliku uurimistöö alustamist, ning see aitab maksimeerida pingutusi ja modelleerida tegevusi parimal võimalikul viisil vastavalt konkreetsele uurimiseesmärgile. Plaan muutub veelgi olulisemaks, kui uuringud nõuavad kohapeal reisimist või erinevate meeskondade koordineerimist erinevates kohtades. Kavandage uuring ja selgitage lähenemisviisi teistele meeskonnaliikmetele või sidusrühmadele.	Kaasake ajakavasse arutelud, et muuta töö tõhusamaks ja vältida meeskonna läbipõlemist.	Võimalik, tegevuskava planeerimisel, ajajoone määramisel jm ettevalmistavad tegevused	Hüpoteesi genereerimine, intervjuu juhend, päevikuõpe	1

## Lisa 1. Teenusedisaini tööriistad järg

	Tööriista nimetus	Kirjeldus	Täpsustus ,oht	Sobivus kasutada haridusvaldkonnas	Sisend tööriista kasutamiseks	Etapp
8	Teenusesafari, (teenusekogemus)	Teenuse Safari on uurimistöriist, mis aitab disaineritel koguda vajalikku infot ja ideid, olles ise esmatarbija. Kasutajana on võimalik üksikasjalikult mõista kõiki teenusega suhtlemise aspekte, jälgida, kuidas teised samas keskkonnas viibivad inimesed käituvad ning lõpuks kuulata teiste kasutajate arvamusi ja arusaamu. Pärast teenuse läbimist aitavad teekonnakaardid koostada kogemuse dokumentatsiooni, mida saab kasutada ideede leidmiseks ja võrdlemiseks. Sageli saab safarit korrata ka konkurentide teenuse kaudu.	Määratle vaatluse jaoks selge protokoll, mida kogemuse ajal hoolikalt järgida.	Ei	Vaatlusmärkmeh, uurimiskava, teekonna kaart	1
9	Süsteemi stsenaarium	Analüüsige ja visualiseerige, kuidas süsteem vastavalt konkreetsetele stsenaariumidele ja nende dünaamikale muutub või areneb. Kui standardne süsteem või ökosüsteemi kaart kuvab kogu süsteemi toimimise ühes sünteetilises esituses (sünkroonne), siis süsteemi stsenaariumid tutvustavad analüüsi dünaamilist taset (diakrooniline), rakendades aja objektiivsust ja näidates võimalikke variatsioone, mis võivad aset leida. Sel viisil pakuvad süsteemistsenaariumid süsteemi sügavamat analüüsi, mis on suunatud süsteemi dünaamika ja osalejate vaheliste suhete mõistmisele erinevates tingimustes. Süsteemi stsenaariumi loomine nõuab süsteemi erinevate käitumiste jälgimist ja nende eest vastutavate osalejate analüüsimist ning võimaldab teha üksikasjalikke kaalutlusi selle üle, mida saaks süsteemis erinevate tingimuste toetamiseks kavandada või täiustada.	Analüüsige, kuidas süsteemis erinevad osalejad erinevates olukordades teatud järjestuses aktiveeruvad.	Jah, kollektiivi käitumise, tegevuse kaardistamiseks ja erinevate võimalike tulevikustsenaariumide kirjeldamiseks ja analüüsiks (vajalik sisend, keskkond, mõju)	Ökosüsteemi silmused	1

Lisa 1. Teenusedisaini tööriistad järg

	Tööriista nimetus	Kirjeldus	Täpsustus ,oht	Sobivus kasutada haridusvaldkonnas	Sisend tööriista kasutamiseks	Etapp
10	Hüpoteesi genereerimine	Projekti esimene samm põhineb olemasolevatel teadmistel. Kirjutage projekti lähtepunktiks üles kõik hüpoteesid ja oletused, ära jäta ideid varju. Hüpoteesi genereerimine on kiire harjutus, mis võimaldab mõtiskleda kõigi juba teadaolevate eelduste ja arusaamade üle, mis on seotud kasutajate vajaduste ja käitumisega, jagada neid meeskonnaliikmetega ning saada esialgseid ideid pakutavate teenusekogemuste või funktsioonide kohta.	01.EELDUSED Millised on peamised väljakutsed valitud kontekstis tänapäeval? 02.MOTIVATSIOONID Mis on nende väljakutsete peamised põhjused? 03.PÕHIKÜSIMUSED Kirjutage üles hüpoteesid või ideed, mida uurimuse kaudu testida	Jah, tegevuse alguses	Uurimiskava, intervjuu juhend, empaatia kaart	1
11	Päeviku meetod	Kasutajaandmete kogumine vaatluse ja jälgimise tulemusena aja jooksul. Päevik võib olla analoogne või digitaalne ning eeldab osalejate või jälgijate poolt pidevat pühendumist. Sobib hästi korduvate tegevuste ja igapäevatoimingute väljaselgitamiseks, "Märka mittemärgatavat"	Aja ja töömahu kulukas. Osalejate järjekindlus ja motivatsioon aja jooksul muutub	Ei, osaliselt	Uurimiskava, intervjuu juhend	1
12	Ärimudeli lõuend	Planeerige ja mõistke eelnevalt kavandatava teenuse ärimudelit ja piiranguid. Kirjeldage, kujundage, esitage väljakutseid ja pöörake oma ärimudelit. Ärimudeli lõuend on sünteetiline diagramm, mis annab ülevaate teenusest väärtuspakkumise, infrastruktuuri, klientide tüüpide ja finantsmudeli osas. See aitab mõista, milliseid tegevusi on vaja teenuse loomiseks ja pakkumiseks ning tuvastada võimalikud lahendused	Keskenduge suurele pildile, ka pisidetailidega kaasneb kulu.	Jah- algetapis kui ka arendusetapis, mida pakume, mis võimalused on jne.	Väärtuspakkumise lõuend, pakkumise kaart	2

## Lisa 1. Teenusedisaini tööriistad järg

	Tööriista nimetus	Kirjeldus	Täpsustus ,oht	Sobivus kasutada haridusvaldkonnas	Sisend tööriista kasutamiseks	Etapp
13	Emotsionaalne teekond	Lisage funktsionaalse kogemuse analüüsile kvalitatiivsem mõõde. Emotsionaalne teekond on tavapärase kogemusteeconna kaardi (või klienditeeconna kaardi) laiendus, mis seostab kasutaja emotsionaalse staatuse igas kogemuse etapis. Emotsiooni saab kujutada kõverana, mis hõljab frustratsiooni hetkedest rõõmuni või emotikonide ja piktogrammide lisamisega teekonna konkreetsetele etappidele.	Visuaalne kuvand vajab rohkelt ruumi, et kirjeldada kliendi teekonda.	Jah, tundepõhine klienditeekond, sobib persoonale e klienti teekonna kirjeldamiseks, tuginedes kasutaja emotsioonidele	Empaatia kaart, teekonna kaart	2
14	Empaatia kaart	Kirjeldab peamisi eeldusi kasutajate hoiakute ja käitumise kohta. Empaatiakaart on loend, mis on jagatud neljaks osaks (ütleb, mõtleb, teeb ja tunneb), mis kõik paiknevad kasutaja ümber. Kaardi täitmine võimaldab luua ülevaate sellest, kes on kasutaja ja tuvastada erinevate meeskonnaliikmete ebakõlasid sama kasutaja tajumises. Kaardile lisada kogu olemasolev teadmine ning seeläbi on võimalik tuvastada puuduv teave.	Üks kaart persoonale kohta!	Jah, sobib hästi persoonale olemuse kaardistamiseks, kirjeldamiseks	Isikud, hüpoteesi genereerimine, emotsionaalne teekond	2
15	Sidusrühmade kaart	Tehke kindlaks iga sidusrühma roll ja suhete dünaamika. Sidusrühmade kaart kujutab endast kõiki projektiga seotud sidusrühmi, mille eesmärk on selgitada rollid ja suhted. Sõltuvalt konkreetsest vajadusest saab kaardi luua lihtsa kvadrandidina, millel on kaks telge (mõjutase ja huvi või protsessiga seotuse tase) või keerukama motivatsioonimatriksina (üksikasjalikult, mida iga sidusrühm igale huvirühmale toob). Mõelge erinevatele seisukohtadele ja määratlege, kuidas nendega toime tulla. Mõelge projekti ümbritsevale laiemale ökosüsteemile: võite avastada täiendavaid partnereid, keda kaasata, või blokeerijaid, keda vältida.		Jah	Ökosüsteemi kaart, süsteemi kaart, edumõõdikud	2

## Lisa 1. Teenusedisaini tööriistad järg

	Tööriista nimetus	Kirjeldus	Täpsustus ,oht	Sobivus kasutada haridusvaldkonnas	Sisend tööriista kasutamiseks	Etapp
16	Süsteemi kaart	Visualiseerige kõiki teenuse osutamise seotud osalejaid ja komponente. Süsteemikaart on sünteetiline esitus, mis näitab ühes kaadris kõiki teenuse osutamise seotud erinevaid osalisi ja nende omavahelisi seoseid (nt materjali-, energia-, teabe-, raha-, dokumendi- jne vood). Süsteemikaart selgitab, kuidas erinevad teenusekomponendid ja rollid on omavahel ühendatud, tuues esile nende vahetatavad väärtused.	Mõistke teenuse dünaamikat, tuvastage lüngad ja võimalused. Ühendage komponendid silmustega: iga vahetuse all on alati sisend ja väljund.	Jah- hetkeolukorra visualiseerimine, kaardistamine ja kirjeldamine, seoste loomine ja analüüsi alus	Ökosüsteemi kaart, mõttekaart, pakkumise kaart	2
17	Dünaamilised isikud	Keskenduge kasutaja käitumise võimalikule arengule, et teha kindlaks võimalused, mis võiksid nende üleminekut toetada. Kuigi isikud annavad meile staatilise esituse üksikisiku või indiviidide rühma käitumisest, on dünaamilised isikud mõeldud keskenduma kasutaja arengule aja jooksul ja tuvastama disaini sekkumise, mis võib seda trajektoori mõjutada. Mõelge soovitud tulevikule, kujunda uusi lahendusi, mis veel ei eksisteeri.	Vältige stereotüüpide loomist või isiklike oletuste tegemist	Jah, kuid annab tagasiside alles hilisemas protsessi järgus, kasutaja käitumise mõõdikuna	Käitumise muutmise ratas, ülemineku teekond	2
18	Kogemuse põhimõtted	Määrake kindlaks juhtpõhimõtete kogum, mis inspireerib konkreetse teeninduskogemuse kujundamist. Kogemuspõhimõtted on inspireerivad väärtused, mis aitavad luua organisatsioonis jagatud kogemuse visiooni, rakendades neid järjepidevalt mitme projekti ja algatuse raames. Need põhinevad uuringutel ja sisaldavad teadmisi selle kohta, mida kasutajad suhetelt konkreetse organisatsiooni või teenusega ootavad.		Jah, turunduse tööriistana	Pakkumise kaart, väärtuspakkumise lõuend, kasutaja stsenaariumid	2

Lisa 1. Teenusedisaini tööriistad järg

	Tööriista nimetus	Kirjeldus	Täpsustus ,oht	Sobivus kasutada haridusvaldkonnas	Sisend tööriista kasutamiseks	Etapp
19	Mõjuteekond (Impact journey)	Analüüsi konkreetse teeninduskogemuse mõju ja looge ideid selle jätkusuutlikumaks muutmiseks. Mõjuteekonna eesmärk on ühendada kasutajakogemuse samm-sammuline esitus teenuse mõju hindamisega reisi igas etapis. Mõju võiks analüüsida, vaadates erinevaid aspekte (nt keskkond, ühiskond, majandus jne), mida saab kogemuse arendamise jooksul positiivselt või negatiivselt mõjutada, võttes aluseks puutepunktide, tegevuste ja tegevuste tüübi. See analüüs võib kavandamise või rakendamise etapis viia uute ideede ja teadlikumate otsusteni, mis võivad parandada teenuse osutamise positiivseid tulemusi.		Jah	Süsteemi kaart, ökosüsteemi silmused, süsteemi stsenaarium	2
20	Mõttekaart	Kaardistage kõik mõtted konkreetse teema ümber, luues sellest vaimse mudeli. Alustage teema, idee või probleemi asetamisega tühja pinna keskmesse ja seejärel kirjutage selle ümber teised sõnad, märgid ja joonised. Kirjutage need nii, nagu need teile meelde tulevad, näidates alati seost algpunktiga või kuidas need on üksteisega seotud. Laske oma meelel vabaks uurida, erineda ja punkte ühendada, kasvatades kaarti aina suuremaks – hiljem on aega selle ülevaatamiseks ja ratsionaliseerimiseks.	Edendage piiramatut mõtlemist ja avastage huvitavaid seoseid. Kasutage väga lühikesi fraase või isegi üksikuid sõnu, lisage pilte.	Jah, sisendiks ja ootuste visuaaliks	Probleemikaardid, süsteemi kaart	2
21	Kasutaja stsenaariumid	Kasutajastenaarium on lugu, mis kirjeldab näitlikult ja jutustavalt, kuidas kasutaja konkreetses igapäevaelus teenusega suhtleb. Kasutaja stsenaariumide kirjutamine nõuab konkreetset konteksti, milles tegevus toimub, omadusi ja vajadusi, mis määratlevad kasutaja suhtumise. Stsenaariumid saab esmalt kirjutada lugudena, kirjeldades kogemust samm-sammult ja seejärel toetada kogemuse jooniste, piltide või klippidega, lisades sellele visuaalse kihi. Juhendage konkreetsete funktsioonide määratlemist ja alustage üksikasjalikku kavandamist (eriti digiteenuste puhul)	Väljendage teeninduskogemuse väärtust ja seda, kuidas see inimeste ellu aitab.	Jah	Kogege prototüüpi, teenuse prototüüp, teekonna kaart	2

## Lisa 1. Teenusedisaini tööriistad järg

	Tööriista nimetus	Kirjeldus	Täpsustus ,oht	Sobivus kasutada haridusvaldkonnas	Sisend tööriista kasutamiseks	Etapp
22	Teenuse spetsifikatsioonid	Kirjeldage üksikasjalikult kõiki puutepunkte, funktsioone ja interaktsioone, et toetada üksikasjalikku kavandamist ja rakendamist. Andke ülevaade välisekspertidele või üksikasjaliku kavandamise ja teenuse rakendamisega seotud töötajatele. Teenuse spetsifikatsioonid on kirjalikud juhised, mis selgitavad kõiki teenusekogemuse ja puutepunkti iga konkreetse etapi nõudeid ja eesmärgi. Teenuse spetsifikatsioonides mainitakse tavaliselt ka projekteerimisühendusteid, mis inspireerisid kogu projekti, määratledes üldise kogemuse aluse. Seejärel kirjeldatakse üksikasjalikult iga etappi kogemuses ja puutepunktides, sealhulgas joonised, pildid või muu asjakohane materjal, mis aitab konkreetsetest näidustest aru saada. Teenuse spetsifikatsioone saab kasutada ekspertide kaasamiseks projekteerimis- ja arendusprotsessi (neid teavitades konkreetsetest tegevustest) ja koordineerida teenuse rakendamist (andes juhiseid erinevate komponentide kasutamiseks).	Kirjeldage kõike üksikasjalikult, et dokumenti oleks lihtne levitada, mõista ja kasutada ilma teie toetuseta.	Jah	Kasutajate lood, teenuse plaan, teenindusplaan	2
23	Edumõõdikud (KPI)	Määratlege KPI kogum, et mõõta projekti tulemusi ja teenuse edukust. Edumõõdikud on kriteeriumide kogum, mis määratletakse koos teenuse arendamisega kui võtmetegurid, mis määravad projekti enda ja selle lõpliku elluviimise edu. Alati on oluline eristada neid kahte taset (projekti ja teenuse lõpptulemused), kuna need loovad erinevat tüüpi väärtusi. Kui mõõdikud on määratletud, on oluline kindlaks määrata ka nende mõõtmise strateegia (kuidas andmeid kogutakse ja millal), pidades meeles, kui oluline on sellele teabe juurde pääseda protsessi mitmel hetkel ja kasutada teabe kohandamiseks välja töötatud töövoogu ja funktsioone.	KPI - peamine tulemusnäitaja	Jah	Teenuse prototüüp, kasutajate lood	2
24	Väärtuspakkumise lõuend	Kirjeldage lihtsate sõnadega teenuse pakutavat väärtust. Väärtuspakkumise lõuend on raamistik, mis aitab disaineritel tagada, et toote-teenuse idee ja turu vahel on sobivus. See annab üksikasjaliku ülevaate kliendisegmentide ja väärtuspakkumiste vahelistest suhetest, toob esile kaasatud rollid, valud ja eelised ning selle, kuidas teenus lõpuks pakkumise ja selle valuvaigistite ja eeliste loojatega kokku sobib. Enne arendusega edasiminekut kinnitage ja tugevdage kontseptsioonilahendust.		Jah	Pakkumise kaart, ärimudeli lõuend, kogemuse põhimõtted	2

## Lisa 1. Teenusedisaini tööriistad järg

	Tööriista nimetus	Kirjeldus	Täpsustus ,oht	Sobivus kasutada haridusvaldkonnas	Sisend tööriista kasutamiseks	Etapp
25	Kasutajate lood (UX)	Täpsustage funktsioone, mida tuleb kasutaja interaktsioonide vormis arendada. Kasutajalood on Agile'i meetodikast tulenev tehnika, mida kasutatakse digiteenuse nõuete kirjeldamiseks kasutaja vaatenurgast (erinevalt tootepõhistest nõuete dokumentidest). Kasutajalood kirjeldavad üksikasjalikult kõiki elemente ja interaktsioone, mis võimaldavad kavandatud kasutajakogemust mobiilirakenduse või veebisaidiga, ning ühendavad disainimeeskonna töö (interaktsioonivoogude ja kasutajaliidese komponentide arendamine) tausta- ja visiooni arendamise protsessiga	Kvaliteetsete kogemuste pakkumiseks ühendage digiteenuste disain ja arendus. Protsessi paremaks jälgimiseks ja iga funktsiooni kvaliteedi kontrollimiseks jagage kasutaja toimingud mikrointeraktsioonideks.	Ei, osaliselt	Teenuse spetsifikatsioon, kasutaja stsenaariumid, teenuse prototüüp, teenindusplaan	2
26	Tuleviku tagasihäälestus	Tulevikust olevikku, et mõista, kuidas meie tänased teod mõjutavad meie homset, ja saada disainiinspiratsiooni. Meetod on sobiv tööriist rühmategevusteks või töötubadeks, et mõtiskleda selle üle, kuidas meie valikud mõjutavad tulevikku. Võimaldab meeskonnas seada eesmärgid, kuhu soovitakse /on võimalik jõuda, edasised käigud tuletatakse nn tulevikust olevikku ja vaatluses on esindatud isikud, teenus või süsteem. Tehke kindlaks nõuded või genereerige ideid, et liikuda praegusest olukorrast tulevaste olukorda. Esitage asjakohaseid andmeid ja teavet tuleviku kohta, mis võivad tulevikku mõjutada.	Vajab meeskonda, kel ühine nägemus protsessist ning avar ülevaade hetkeolukorrast ning tulevikuvõimalustest	Jah, väga hea muutuste juhtimise algusprotsessis, meeskonna kaasamisel ja uure võimaluste ning eesmärkide seadmisel	Isikud, dünaamilised isikud, mõjuriid, signaalikaardid	3
27	Probleemikaardid	Probleemikaarte kasutatakse arutelu edendamiseks, uute uurimisvõimaluste soovitamiseks, mõtlemise struktureerimiseks ja ideede tekitamiseks. Need võivad olla eriti kasulikud, kui rühm tunneb end ummikus või ei suuda tuttavast mõtlemisest eemalduda. Väljastuskaartide põhikontseptsioon on eraldada igale kaardile konkreetne element ja seejärel kasutada kaarte 1:1 või rühmavestluse lähtepunktina. Väljastuskaart võib sisaldada konkreetsest vajadusest lähtuvat ülevaadet, pilti, joonist, funktsiooni, võtmetööd, kirjeldust jne. Need ajendavad probleemile uusi tõlgendusi soovitama ja ajendavad kaaluma teistsugust perspektiivi; neid saab kasutada mitmel erineval viisil, alates prioriteetide määramisest kuni suhete arutamise või lihtsalt vestluse hõlbustamiseni. Hoidke kaartide sisu selge ja lihtne, vähendades eelarvamuste ja väärtõlgenduste ohtu.	Juhtige loomingulist vestlust, muutes selle avatuks ja lõbusaks, vältides loomingulist blokki.	Jah, TD protsessis otsides lahendusi probleemidele või meeskonna pingelise õhustiku korral	Intervjuu juhend, mõttekaart, isikud	2

## Lisa 1. Teenusedisaini tööriistad järg

	Tööriista nimetus	Kirjeldus	Täpsustus ,oht	Sobivus kasutada haridusvaldkonnas	Sisend tööriista kasutamiseks	Etapp
28	Teekonna kaart	Kirjeldage, kuidas kasutaja teenusega selle puutepunktides suhtleb. Protsess kaardistatakse kasutaja vaatenurgast, kirjeldades, mis interaktsiooni igas etapis toimub, millised puutepunktid on seotud, milliseid takistusi ja tõkkeid nad võivad kokku puutuda. Teekonnakaardile on sageli lisatud emotsionaalne vaatenurk positiivsete ja negatiivsete kogemuste aspektist. Kaardil kujutage kogu kliendikogemust- üldprotsess, valupunktid ja emotsioonid.	Teekonna kaardis kajasta ainult enda protsessi , mitte kaudselt seonduvat (enne ja pärast teenusepakkumist)	Jah, persoona kontakt asutusega	Isikud, emotsionaalne teekond, kasutaja stsenaariumid, teenuse plaan	3
29	Isikud ehk persoonad	Kirjeldage erinevad tarbijate grupid vastavalt omadustele - e koosta erinevad persoonad. Iga isik on võrdlusmudel, mis esindab teatud tüüpi kasutajaid. Mida rohkem omandavad arhetüübid realistlikku tunnet (nt nimi, vanus, leibkonna koosseis jne), seda enam saavad neist tõelised isiksused, mis väljendavad täielikult konkreetsete kasutajarühmade vajadusi, soove, harjumusi ja kultuurilist tausta. Vältige nende kirjelduste rikastamist üksikasjadega, mis selles kontekstis ei ole asjakohased: need võivad olla eksitavad.	Pidage meeles, kellele te disainite, ja saage inspiratsiooni nende konkreetsest elust ja väljakutsetest.	Jah, kliendisegmendi määratlemine ja kirjeldamine	Empaatiat kaart, kasutaja stsenaariumid, kasutajate lood, teekonna kaart	3
30	Sünteesi sein	Sünteesisein on peamine tugi uurimistulemuste arutamise ja analüüsimise hetkel. Meeskond kirjutab üles kõik uurimistöö asjakohased märkmed üksikutele post-it-märkmetele ja lisab need seinale. Sellest tulenevalt on võimalik jaotada sildid teemade või teadmiste põhjal ehk struktureerida, lisades kõik märkmed iga intervjuueeritava all (aitab tuvastada isikuid ja transversaalseid mustreid) või teekonna iga etapi alla (abiks kogemuse ja selle valupunktide analüüsimisel).	Arutage ühiselt teadmisi ja analüüsi kasutajaprofiile või kogemuste teekondi. Enne analüüsi alustamist määrake struktuur, millega märkmed seinale paigutada.	Jah, meeskonnatööna	Vaatlusmärkmed, isikud, teekonna kaart	3
31	Ajurünnak	Ajurünnak on levinud tehnika ideede genereerimiseks. Ajurünnak korraldatakse sageli nii, et esmalt lastakse igal osalejal eraldi oma mõtteid koguda, seejärel hakatakse ideid jagama ja üksteise peale ehitama, et jõuda laia võimaluste kogumini. Ajurünnaku viimases osas on tavaliselt eesmärk rühmitada, analüüsida ja prioritseerida erinevaid objekte, et leida kõige lootustandvamad lahendused või suunad ning määratleda järgmised sammud.	Uurige laia valikut ideid ja lahendusi, tundmata end võimalike piirangute tõttu piiratuna. Jääge avatuks: pole õigeid ega valesid ideid, kõigel võib olla potentsiaali.	Jah, uute ideede ja võimaluste arendamiseks	Hüpoteesi genereerimine,	3

## Lisa 1. Teenusedisaini tööriistad järg

	<b>Tööriista nimetus</b>	<b>Kirjeldus</b>	<b>Täpsustus ,oht</b>	<b>Sobivus kasutada haridusvaldkonnas</b>	<b>Sisend tööriista kasutamiseks</b>	<b>Etapp</b>
32	Hindamismaatriks	Seadistage ideed prioriteediks projekti kõige olulisemate edukriteeriumide alusel. Hindamismaatriks võimaldab kaaluda erinevaid ideid, hinnates neid määratletud kriteeriumide kogumi alusel, et selgitada välja kõige lootustandvamad. Vaadake kõikehõlmavat ülevaadet kõigist võimalustest ja valige hoolikalt, mida teha. Ühine kriteeriumide kogum sisaldab ideede elluviimisega seotud keerukuse taset ja väärtust, mida need kasutajale ja organisatsioonile toovad.	Eeldab väga head ettenägelikkust ja olustiku tundmist	Võimalik, ideede loomise ja arendamise protsessis	Kontseptsiooni tutvustus, homsed jutustused, teenusepilt	3
33	Homsed jutustused	Visualiseerige tulevikku, et tekitada ühine visioon. Homsed jutustused on nägemustehnika, mis põhineb ideel kujutada ette hetke, mil toode või teenus turule tuuakse: kuidas tutvustatakse teenust selle potentsiaalsetele kasutajatele? Milliseid väärtusi ja omadusi esile tõstetakse? Kes sellest rääkima hakkab? Nende visioonide kirjeldamine ja jagamine projektimeeskonnaga (nt ideede väljatöötamise töötoas) aitab uurida erinevaid võimalusi ja joonduda ühisele visioonile.		Jah -muutuste sisendiks, turundusplaani sisendiks. Fookus: kuhu me tahame jõuda?!	Teenuspilt, pakkumise kaart, kasutaja stsenaariumid	3
34	Kogege prototüüpe	Simuleerige teeninduskogemust, luues ühe või mitme puutepunkti prototüübi. Kogemuse prototüübid võimaldavad disaineritel näidata ja katsetada lahendust lõppkasutajate aktiivse osaluse kaudu, kes suhtlevad konkreetsete teenuse puutepunktide maketid. Iga puutepunkti jaoks võib olla üks (või mitu) prototüüpi, et koguda sisendit nii konkreetse interaktsiooni kui ka üldise voo kohta ühest puutepunktist teise. Meetodi abil saate teada, kuidas teeninduskogemust täiustada ja edasi arendada, seda kujundades.		Jah, klienditeekonna arendamisel	Kasutaja stsenaariumid, kasutajate lood, karm prototüüpimine	3
35	Teenuse prototüüp	Testige teenust, luues tõelist suhtlust ühe või mitme puutepunktiga. Teenuse prototüübi eesmärk on võimalikult palju kopeerida teenusega suhtlemise lõplikku kogemust, et testida ja kinnitada kõiki disainivalikuid. Simulatsiooni keerukus tuleneb asjaolust, et teenus eksisteerib alles siis, kui see on kätte saadud ja kuigi konkreetse puutepunkti (nt mobiilirakenduse) kasutamise kogemuse testimine võib olla suhteliselt suur, on kogu teekonna kontrollimine, mis puudutab erinevaid teenuse komponente, alati väljakutseid pakkuv (eriti kui tegemist on füüsiliste kohtade või suhtlemisega kaasatud teenindava personaliga).		Jah, arendusprotsessis, et vaadelda teenuse kasutajasõbralikkust	Rollimängud, töötajate värbamine, edumõõdikud	3

## Lisa 1. Teenusedisaini tööriistad järg

	Tööriista nimetus	Kirjeldus	Täpsustus ,oht	Sobivus kasutada haridusvaldkonnas	Sisend tööriista kasutamiseks	Etapp
36	Teenuse plaan	Kaardistage kogu teenuse osutamise protsess nähtavusjoone kohal ja all. Teenuse plaan on diagramm, mis kuvab kogu teenuse osutamise protsessi, loetledes kõik tegevused, mis igas etapis toimuvad ja mida täidavad erinevad rollid. Teenuse plaan koostatakse nii, et kõigepealt loetletakse vertikaalteljel kõik teenindusprotsessis osalevad osapooled ja horisontaalteljel kõik teenuse osutamiseks vajalikud sammud. Saadud maatriks võimaldab kujutada tegevuste voogu, mida iga roll peab protsessi käigus tegema, tuues esile toimingud, mida kasutaja näeb (nähtavusjoone kohal) ja need, mis toimuvad taustal(arenduses) (allpool nähtavus). Mõistke ristfunktsionaalseid suhteid ning joondage visuaal- ja taustaetapi protsesse. Rolle võivad täita inimesed või muud tüüpi üksused (organisatsioonid, osakonnad, tehisintellektid, masinad jne).	Kasutage seda olemasoleva teenuse analüüsimiseks või hästi määratletud kontseptsiooni täpsustamiseks, mitte ideede loomise tööriistana.	Jah, muutuste etapis, kui on oluline mõista vajalikku tegevusmahtu ja iga osaleja rolli selles protsessis.	Teenuse spetsifikatsioonid, teenindusplaan, teekonna kaart	3
37	Signaalikaardid	Toetage ideid uute teenusestsenaariumide ümber, kasutades provokatiivseid kaarte, mis kujutavad võimalikke tulevase olukordi ja sündmusi. Signaalikaardid on kasulik vahend ideede inspireerimiseks, võttes arvesse alternatiivseid ja tulevikustsenaariume, mis võivad mõjutada olemasolevate teenustega arvestamist või uute arendusvõimaluste vaatamist. Need aitavad kiiresti mõelda esilekerkivate suundumuste/käitumise või juba toimuva laiema leviku võimalike tagajärgede üle. Nii muudavad need signaalid inspiratsiooniallikaks ootamatute teenuseideede ja stsenaariumide loomiseks (nii lühi- kui ka pikaajaliseks).Tõmmake loomingulise vestluse või tegevuse ettekujutamise piire, aidake mõelda raamidest välja. Koostage kaardid lihtsate narratiividega, sõnastades suured trendid tulevikufaktide või anekdootidena.		Jah, uute lahenduste leidmiseks, meeskonna ergutamiseks	Kasutaja stsenaariumid, homsed jutustused, tuleviku tagasihäälestus	3

Lisa 1. Teenusedisaini tööriistad järg

	Tööriista nimetus	Kirjeldus	Täpsustus ,oht	Sobivus kasutada haridusvaldkonnas	Sisend tööriista kasutamiseks	Etapp
38	Ülemineku teekond	Analüüsi, kuidas kasutajate käitumine ja roll ökosüsteemis võivad aja jooksul areneda, tuues kaasa erinevat tüüpi kogemuste teekonna. Sageli võib teenus pakkuda mitut tüüpi kogemusi, mis põhinevad kasutajate erinevatel rollidel või vajadustel; Tavaliselt analüüsitakse neid kogemusi üksikute tükkidena (nt erinevate teekonnakaartide kaudu), et uurida iga konkreetset teekonda ja kavandada kavandamise sekkumisi, mis muudavad selle paremaks. Üleminekuteekondade puhul liigub analüüsi fookus ühenduspunktiidele, mis viivad konkreetse kasutaja ühelt teekonnalt teisele, muutes nende käitumist ja rolli uueks (nt algajast aktiivseks kasutajaks või mentoriks vm.)	Arendage laiemat arusaamist teenuse kogemusest ja disainist, võttes arvesse kasutajate üleminekuid.	Jah. Võimalik, isiklike kogemuste kirjeldamisel, kasutajate kogemuste kirjeldamisel.	Dünaamilised isikud, teekonna kaart	4
39	Käitumise muutmise ratas	Uurige kõiki blokeerijaid, mis takistavad soovitud käitumise muutust, et tuvastada kavandatud sekkumised, mis võiksid olemasolevaid tõkkeid vähendada. Käitumise muutmise ratas on tööriist, mida saab kasutada käitumise muutmise soodustamiseks. Kirjeldab, mida tuleb konkreetse käitumise muutmise hõlbustamiseks muuta ja aitab luua ideid. Alustuseks analüüsitakse Com-B mudeli tegureid: suutlikkus , võimalus , motivatsioon , süvendades kõiki neid komponente spetsiifilisemate alamkategoriatega, et mõista põhjalikult, millised blokaatorid takistavad konkreetse käitumise muutumist. Neid blokaatoreid saab pärast kasutada teoreetiliselt põhjendatud disaini sekkumiste inspireerimiseks, mis soodustavad soovitud käitumise muutust, töötades tõkete vähendamise või ületamise nimel.	Konkreetsed käitumise analüüsimiseks kasutage üldkategoriaid Võime, Võimalus ja Motivatsioon (Com-B Capability, Opportunity, Motivation)	Jah, organisatsioonisisestest muutustest ja muutuste juhtimiseks	Dünaamilised isikud, ülemineku teekond	4
40	Kontseptsiooni tutvustamine	Näidake teenuseideed selle potentsiaalsetele kasutajatele või pakkujatele samm-sammult väljamõeldud ringkäigu kaudu. Kontseptsiooni tutvustamine võimaldab saada teenuseidee kohta tagasisidet juba väga varajases staadiumis, kasutaja või eksperdi kogemuse ja kommentaari kaudu. Kontseptsiooni tutvustus vajab selgituse toetamiseks vaid vähese täpsusega makette, visandeid või pilte.	Suhelge kasutajatega väga varajases staadiumis ja saage oma idee kohta kiiret tagasisidet. Enne tutvustamist võtke piisavalt aega konteksti määramiseks.	Osaliselt, prototüüpimine esemelisel kujul puudub, kirjeldava tegevusena uue kontseptsiooni tutvustamiseks sobib	Kogete prototüüpe, probleemikaardid, hindamismaatriks	4

Lisa 1. Teenusedisaini tööriistad järg

	Tööriista nimetus	Kirjeldus	Täpsustus ,oht	Sobivus kasutada haridusvaldkonnas	Sisend tööriista kasutamiseks	Etapp
41	Rollimäng	Looge hüpoteetiline teeninduskogemus. Rollimäng on esitustehnika, mida sageli kasutatakse kaasdisaini seanssidel; see võimaldab selgitada teenuse või toote ideed näitliku kasutusstsenariumi abil. Rollimängus tuleb tavaliselt määratleda mõned rollid (nt kasutaja, teenindustöötaja jne) ja valmistada ette ligikaudsed prototüübid või muud materjalid, mis võivad sooritust hõlbustada. Väljendage idee väärtust, paljastades järk-järgult nii funktsionaalsed kui ka emotsionaalsed kihid asjakohases ja kergesti mõistetavas kontekstis, et publik saaks keskenduda loole ja pakutud lahendusele.		Osaliselt, ei anna ilma tarbija kohalolekuta suurt väärtust. Personalikoolituse osas sobilik.	Karm prototüüpimine, kogege prototüüpe, teenuse prototüüp	4
42	Karm prototüüpimine	Prototüübi ideid kiiresti, kasutades lihtsaid esemeid ja materjale, mis on saadaval. Ligikaudsed prototüübid simuleerivad konkreetseid teenusekomponente eesmärgiga paremini selgitada teenuse ideed teistele meeskonnaliikmetele ja hakata arutama iga puutepunkti spetsiifilisi nõudeid. Prototüüpe saab ehitada lihtsalt paberist (nt flaier, mobiiltelefoni liides jne) või eelnevalt kokkupandud liideselementidega (nt traatraami komplektid, kasutajaliidese komplektid jne). Need on kaasdisaini seansside ajal võimas tööriist, mis võimaldab igalvisuuaalselt kujundada konkreetseid mõtteid käegakatsutavateks objektideks ja liidesteks ning kaaluda disaini.	Muutke nägemus kohe käegakatsutavaks ning alustage selle üle arutlemist ja kordamist. Hoidke makett piisavalt lihtne, et mitte lasta end segada üksikasjalikest funktsioonidest.	Pigem mitte, esemeline prototüüpimine ei oma kasu	Kontseptsiooni tutvustus, kogege prototüüpi	4
43	Teenuspilt	Jäädvustage teeninduskogemuse olemus ühes kaadris. Teenuspildi eesmärk on esitleda kontseptsiooni meeldejäädavalt viisil, aidates publikul kohe ettekujutatud kogemusest aru saada, tajuda ja sellesse sukelduda. Teenusepilt on sageli realistlik (nt montaaž erinevatest fotodest ja stseenidest või järeltoodetud foto, mis on teostatud ad hoc) ja keskendub kangelasehetkele, mis suudab hõlmata teenusekogemuse põhiväärtust. Teenusepilti võib kasutada nii avalikel esitlustel kui ka projekti kodulehe maandumislehel, muutudes selgeks visuaalseks referentsiks ja panustades teenusebrändi kujundamisse.	Laske inimestel ette kujutada, milline see teenus oleks ja kuidas see ellu saab. Mõelge ka kogemuse esteetikale: teenuse selgitamine ei puuduta ainult funktsioone.	Jah, turunduse tööriistana	Homne narratiiv, pakkumise kaart, väärtuspakkumiselõuend	4

## Lisa 1. Teenusedisaini tööriistad järg

	Tööriista nimetus	Kirjeldus	Täpsustus ,oht	Sobivus kasutada haridusvaldkonnas	Sisend tööriista kasutamiseks	Etapp
44	Pakkumise kaart	Kujundage teenindusmudel ja selgitage seda asjatundlikule publikule. Pakkumise kaardi eesmärk on selgitada, mida teenus kasutajatele pakub, jaotades väärtuspakkumise konkreetsemate funktsioonide klastritesse. Selle tööriista jaoks pole standardmudelit: pakkumist saab kirjeldada sõnade, piltide või lihtsa graafiku abil. Teenuste keerukuse kasvades võib pakkumise kaart muutuda ka liigendatumaks, näidates erinevaid pakkumise makropiirkondi ning seejärel kitsendades need konkreetsemateks valdkondadeks ja funktsioonideks.	Väljendage seda kasutaja vaatenurgast: mida saab teenindusorganisatsioon nende heaks teha?	Jah, turunduse tööriistana	Väärtuspakkumise lõuend, kogemuse põhimõtted, kasutaja stsenaariumid, kasutajate lood,	4
45	Teenindusplaan, teenuse plaan	Planeerige teenuse täitmine aja jooksul alates minimaalsest funktsioonide komplektist kuni täieliku kasutuskogemuse pakkumiseni. Teenuse plaan on planeerimisprotsesside väljundid ja kirjeldab visuaalselt kõrgetasemelist ajakava teenuselahenduse arendamise, tarnimise ja arendamise järkjärguliseks protsessiks. Eesmärk on tuvastada minimaalsed funktsioonid, mis on vajalikud esmaseks valmisolekuks ja seejärel järgmised tegevused, mida saaks suurema mõju saavutamiseks teha. Tegevuskavas võetakse arvesse jõupingutusi, mis on vajalikud konkreetsete teenusekomponentide väljatöötamiseks ja ehitamiseks, samuti aega, mis kulub võimalikuks testimiseks, katse- ja beetafaasiks. Kui teenuse esimene etapp on valmis, võib alata kasutuselevõtt, mille käigus tuleb lahendada nii sidekui ka levitamisprobleemid, samuti tuleb pidevalt arendada ja integreerida algselt kõrvale jäetud lisafunktsioone.  Teenindusplaanel on kaks peamist tunnust: ajamõõde, mis võimaldab ettevõttel teha üksikasjalikke, praktilisi ja teostatavaid plaane; ja kihtide kasutamine, mis tavaliselt hõlmavad turu-, toote-, teenuse- ja tehnoloogilisi vaatenurki. Üldiselt peaksid teekaardid vastama kolmele olulisele küsimusele: kus me praegu oleme? Kuhu me minna tahame? Ja kuidas me sinna saame?. Kuigi standardvormingud ja soovituslikud juhised on olemas, on teenuse teekaardi koostamine nende struktuurides ja arendusprotsessides paindlik.	Sea paika eesmärgid ja tähtsajad ning koordineeri erinevate meeskondade tegevust ühise eesmärgi nimel. Lisaks kavandamisele ja arendusele arvestage tegevuskava koostamisel ka selliseid aspekte nagu suhtlus ja turule mineku strateegia.	Jah, väga hea sisend kogu protsessiks	Pakkumise kaart, teenuse plaan, kasutajate lood	4

Autori koostatud, tuginedes [servicedesigntools.org](http://servicedesigntools.org) veebilehele

## Lisa 2. Veltsi Lasteaed-Algkooli vilistlaste vanemate intervjuu küsimused

Hea lapsevanem!

Palun teie abi Veltsi lasteaed-alkooli haridusteenuse uurimisel. Olen Tartu Ülikooli Narva Kolledži bakalaureuseõppe kolmanda kursuse tudeng Raili Vlasovski. Õpin erialal "Ettevõtlus ja digilahendused" ning lõputöö teemaks valisin „Teenusedisaini haridusasutuses Veltsi Lasteaed-alkoolis“, sooviga panustada kooli jätkusuutlikkuse toimimisse ning haridusteenuse edendamisse, kasutades selleks teenusedisaini meetodeid.

Intervjuude kestvuseks olen planeerinud 1-1,5 tundi.

Intervjuud salvestatakse helifailina, salvestatud vastused transkribeerimise järgselt kustutatakse. Andmete analüüsis on Teie konfidentsiaalsus tagatud.

1. Mitu aastat Sinu laps Veltsi Lasteaed-Algkoolis õppis?
2. Kas kaalusite võimalust panna laps õppima ka mingisse teise kooli? Kuidas see eeltöö tagantjärele vaadates kasuks tuli?
3. Millisest allikatest said infot Veltsi kooli kohta?
4. Said Sa kooli valikut tehes piisavalt infot kooli kohta? Millest jäi vajaka? Mida tuleks teha, et infot piisavalt oleks?
5. Miks valisid just Veltsi kooli? Millised eelised Sind kooliga seoses hetkel kõnetavad?
6. Millega on/oli Sinu laps koolis rahul? Millega laps rahul ei olnud?
7. Millise hinnangu annaksid Veltsi koolile skaalal 1-10? Kas soovivad kooli teistele lastevanematele?
8. Millised probleeme on ette tulnud lapse kooliaastate jooksul? Kas/kuidas probleemid lahendati? (fookus lapsel)
9. Millised on Sinu jaoks olnud suurimad murekohad seoses kooliga? (fookus lapsevanemal)
10. Kui oluliseks pead kooli silmapaistvust ja tuntust kogukonnas, maakonnas?

11. Kui kursis Sinu hinnangul ollakse lähikonnas Veltsi kooli olemasolu ning tegevusega?  
On kool Sinu arvates tuntud?

12. Tunned Sa lapsevanemana vajadust suurema kogukonnatunde ja koostöö järele?  
(ühisüritused, suhtlemine teiste vanematega, personaliga jne)

13. Saad sa lapsevanemana koolilt piisavalt tagasisidet oma lapse kohta (käitumine koolis, õppetase, sotsiaalsus, söömine jm)?

14. Said sa tagasisidet lapse tugevate või nõrkade külgede kohta, kui laps oli suundumas teise kooli. Kas pidasid tagasisidet oluliseks/ oleks see olnud oluline? \*

15. Milliseid takistusi/raskusi tekkis lapse teise kooli suundumisel vs mis oli lihtne? \*

16. Millised ettepanekud teeksid koolile koolikeskkonna arendamiseks, parendamiseks?

\*Vilistlaste vanematele suunatud küsimused

Suur tänu intervjuul osalemast, Sinu panus on suureks abiks lõputöö kirjutamisel ning haridusteenuse arendamisel, et laste koolikeskkond oleks rõõmuküllane ning lapse arengut toetav.

### Lisa 3. Koolieelikutest laste vanemate uuringu küsimused

#### Hea vastaja!

Olen Tartu Ülikooli Narva Kolledži bakalaureuseõppe kolmanda kursuse tudeng Raili Vlasovski. Õpin erialal "Ettevõtlus ja digilahendused" ning lõputöö teemaks valisin teenusedisaini valdkonna, mille olen sidunud haridusteenuse arendamisega.

Lõputööga seoses palun Teie abi, et kaardistada laste koolikeskkonda mõjutavad tegurid, mille põhjal analüüsida koolide teenuse arendamise võimalusi. Alljärgnev küsimustik on anonüümne, küsimustiku täimiseks kulub umbes 10 minutit.

Teie panus on suureks abiks haridusteenuse arendamisel, et laste koolikeskkond oleks rõõmuküllane ning lapse arengut toetav.

1. Mis omavalitsuses asub Sinu elukoht? Soovi korral lisa ka asula.

.....

2. Millises omavalitsuses asub Sinu lapse lasteaed?

.....

3. Kui palju uurid infot erinevate koolide kohta enne lapse koolitee algust?

**Märgi X sobivasse lahtrisse**

<b>Ei uuri</b>	<b>Uurin pisut</b>	<b>Uurin mõõdukalt</b>	<b>Kaardistan keskmiselt</b>	<b>Kaardistan palju</b>	<b>Kaardistan väga palju</b>
<i>Nt: Ma ei uuri täiendavalt teiste koolide võimalusi, mul on kindel valik tehtud-isiklik eelistus maine, asukoha, traditsiooni vm alusel</i>	<i>Nt: Uurin elukoha ümbruse koolivõimalusi, valiku teen ARNO süsteemi jaotuse alusel Rakvere linnas või KOV koolivaliku põhjal</i>	<i>Nt: Otsin sobiva asukoha järgi (lähedus kodule või vanema töökohale), esitan avalduse sobivasse kooli</i>	<i>Nt: Arvestan lapse sõprade koolivaliku, kodu läheduse, kooli maine ja pakutava õppetasemega</i>	<i>Nt: Analüüsin kooli sobivust lapse kooliteega, trennivõimalusi ja sõpruskonna olemasolu. Võrdlen koolide mainet, õppetaset ja kaasatust erinevatesse väärtuspakkumistesse*.</i>	<i>Nt: Võrdlen koolide eelised/ puudusi, pakutavat keskkonda ja lapse vajadustega sobivust, eeldan kõrget väärtuspakkumist* ning võimalusel külastan kooli. Võimaluse korral uurin teiste kogemusi.</i>

\* väärtuspakkumised- Liikuma Kutsuv Kool, Ettevõtlik Kool, Waldorf-õpe, personaalne õpirada jm.

4. Kust saad info erinevate koolide kohta?

*Märgi X sobivasse lahtrisse, mitme infoallika korral palun järjestada alates peamisest (1, 2; 3 jne)*

	lasteaia koosolekud
	Lasteaia rühmakaaslaste vanemad
	tuttavad
	isiklik suhe kooliga
	sotsiaalmeedia
	KOVide kodulehed
	Kohalikud ajalehed
	Muu infokoht – palun kirjelda

5. Kui olulised on Sinu jaoks järgmised lapse koolikeskkonna tegurid ?

*Märgi X sobivasse olulisuse lahtrisse*

Kriteerium	1 (ei ole oluline)	2 (pisut oluline)	3 (keskmine)	4 (oluline)	5 (väga oluline)
Lapse isikuomadused (seltsiv, vaikne)					
Lapse erivajadused (füüsiline, vaimne, dietoloogiline jm)					
Tugispetsialistide olemasolu					
Lapsel on tekkinud koolis õpiraskused					
Tuttav keskkond (õpetajad, hoone)					
Koolikius mõjutab last; konfliktid eakaaslastega					
Väike klassikoosseis, õpetaja jõuab kõikide lasteni (kuni 12 last)					
Suur klassikoosseis, mis pakub lapsele motiveerivat konkurentsi (25+ last)					
Kooli ja kodu lähedus (jalgsi, jalgrattaga kooli liikumise võimalus)					
Logistilisest mugavusest (koolibuss; kool jääb tööle sõites "tee peale")					

<b>Kriteerium</b>	<b>1 (ei ole oluline)</b>	<b>2 (pisut oluline)</b>	<b>3 (keskmine)</b>	<b>4 (oluline)</b>	<b>5 (väga oluline)</b>
(Lasteaia-) sõprade koolivalikust					
Vanema töökoha lähedus koolile					
Huviringide valik ja kaugus koolist					
Lasteaia ja algkooli tegutsemisest ühe asutusena					
Kõik kooliastmed on üheskoos (1-12 klass)					
Perekondlikest traditsioonidest					
Tutvused/tuttavate soovitused					
Kooli maine on hea, õppetulemused silmapaistvad					
Kaasaegsed õpitingimused					
Hoone ehituslik olukord					
Kooli hubasus, lapsesõbralikkus					
Laste kaasamine koolikeskkonna kujundamisse (tagasisidestamise võimalus)					
Lapsevanemate kaasamine kooli tegevustesse (kujundamisse)					
Aktiivne koolielu (klassi- ja ühisreisid jm rutiiniväline tegevus)					
Avar rohe- ja mänguala kooli territooriumil					
Õuevahetunnid					
Raamatukogu					
Puu- ja köögiviljade valik klassis koolipäeva jooksul					
Toitlustamise tase (toidu maitsekus ja mitmekülgsus)					
Toiduvaliku võimalus (supp, praad, G,L, V valik)*					
Koolipuhveti olemasolu					
Õpilaste puhkeala					
Muu (kirjelda)					

\*G-gluteenivaba; L- laktoosivaba; V-vegan

6. Kui suur võiks olla klassikoosseis esimeses klassis?

.....

7. Mis valdkonna huviringid pakuvad Sinu lapsele enim huvi/milliseid huvitegevusi pead koolis oluliseks? Soovi korral saad täiendada valdkonda spetsiifilisemaks.

*Märgi X sobivasse lahtrisse, võib märkida mitu valdkonda*

Sport		
Tehnika		
Loodus		
Muusika		
Kunst		
Näitlemine		
Tants		
Muu (nimeta)		

8. Millised õpikeskkonna omadused toetavad Sinu väärtushinnangud?

*Märgi X sobivasse lahtrisse, võib märkida kõik sobilikud*

	Liikuma Kutsuv Kool (koolikultuuris liikumisvõimaluste suurendamine)
	Ettevõtlik Kool (ettevõtlikku hoiakut ja tegutsemist arendav haridusprogramm )
	Õuevahetunnid (vahetundides õues viibimine)
	Head liikumis- ja sportimisvõimalused (võimla, staadion koolis)
	Kiusamisvaba kool (füüsilist ja vaimset kiusu ennetav ja peatav koolikeskkond)
	Personaalne õpirada (lapsest lähtuv õppeprogramm)
	Väikeklassid (kuni 12 last)
	Toetav koolikeskkond (koostööaltid pedagoogid, igale lapsele pühendumine)
	Valdkondlik suund (tugev reaal-, humanitaar-, võõrkeelsete ainete tase)
	Waldorf õppemeetodid (lapse individuaalsuse vaba avaldumist ja arengut võimaldav õpe)
	Pikapäevaryhm (laps kindla kellani koolis, tegevusjuhendaja, õhtuode)

9. Kui oluline on Teile lapse kooli valikul?

*Märgi X sobivasse lahtrisse*

	Ei ole üldse oluline	Vähesel määral oluline	On oluline	On väga oluline	Ei oska vastata
...eelnev kokkupuude tulevase klassijuhatajaga					
...tulevase klassijuhataja maine (kuuldused õpetajast)					
...isiklik varasem kokkupuude/tutvus klassijuhatajaga					
...kokkusaamisõhtu klassijuhatajaga tutvumiseks					
...klassijuhataja kirjeldus kodulehel (pilt, nimi, isikuomadused, varasem kogemus)					

**Täna koostöö eest!**

**Palun tagasta täidetud küsimustik oma lapse rühmaõpetajale.**

**Raili Vlasovski**

## Lisa 4. Koolieelikutest laste vanemate küsitlusuuring, 5. küsimuse vastused

**Tabel 1.** Küsimus 5. Kui olulised on Sinu jaoks järgmised lapse koolikeskkonna tegurid?

*Märgi X sobivasse olulisuse lahtrisse*

Kriteerium	1 (ei ole oluline)	2 (pisut oluline)	3 (keskmine)	4 (oluline)	5 (väga oluline)	Jäeti vastamata (vastajate arv)
Lapse isikuomadused (seltsiv, vaikne)			10	22	26	0
Lapse erivajadused (füüsiline, vaimne, dietoloogiline jm)	2	3	9	14	28	2
Tugispetsialistide olemasolu	6	3	3	20	26	0
Lapsel on tekkinud koolis õpiraskused			4	15	26	13
Tuttav keskkond (õpetajad, hoone)	4	3	11	22	17	1
Koolikius mõjutab last; konfliktid eakaaslastega	1	2	7	8	38	2
Väike klassikoosseis, õpetaja jõuab kõikide lasteni (kuni 12 last)	2	4	13	20	17	2
Suur klassikoosseis, mis pakub lapsele motiveerivat	18	11	13	8	5	3
Kooli ja kodu lähedus (jalgsi, jalgrattaga kooli liikumise võimalus)	2	2	12	16	24	2
Logistilisest mugavusest (koolibuss; kool jääb tööle sõites "tee peale")	3	3	11	18	20	3
(Lasteaia-) sõprade koolivalikust	6	11	18	13	7	3
Vanema töökoha lähedus koolile	14	7	17	12	7	1
Huviringide valik ja kaugus koolist	4	5	12	26	10	1
Lasteaia ja algkooli tegutsemisest ühe asutusena	32	4	10	7	2	3
Kõik kooliastmed on üheskoos (1-12 klass)	16	7	14	11	8	2
Perekondlikest traditsioonidest	14	6	18	17	2	1
Tutvused/tuttavate soovitused	4	9	23	18	3	1
Kooli maine on hea, õppetulemused silmapaistvad	1	5	9	29	13	1
Kaasaegsed õpitingimused	1	1	9	21	24	2
Hoone ehituslik olukord	3	2	15	25	12	1
Kooli hubasus, lapsesõbralikkus	0	0	3	27	28	0

**Lisa 4. Koolieelikutest laste vanemate küsitlusuuring, 5. küsimuse vastused järg**

Kriteerium	1 (ei ole oluline)	2 (pisut oluline)	3 (keskmine)	4 (oluline)	5 (väga oluline)	Jäeti vastamata (vastajate arv)
Laste kaasamine koolikeskkonna kujundamisse (tagasisidestamise võimalus)	0	1	15	23	17	2
Lapsevanemate kaasamine kooli tegevustesse (kujundamisse)	1	4	14	28	10	1
Aktiivne koolielu (klassi- ja ühisreisid jm rutiiniväline tegevus)	1	2	9	28	18	0
Avar rohe- ja mänguala kooli territooriumil	1	2	14	25	15	1
Õuevahetunnid	1	2	16	23	15	1
Raamatukogu	3	1	12	23	16	3
Puu- ja köögiviljade valik klassis koolipäeva jooksul	4	0	21	18	15	0
Toitlustamise tase (toidu maitsekus ja mitmekülgsus)	2	0	4	24	26	2
Toiduvaliku võimalus (supp, praad, G,L, V valik)*	3	4	8	24	18	1
Koolipuhveti olemasolu	13	8	26	5	4	2
Õpilaste puhkeala	0	6	10	30	10	2
Muu (kirjelda)						

\*G-gluteenivaba; L- laktoosivaba; V-vegan