

- See Tallinn ongi nagu meie putukaväil – siin peab olema mugav ja hea.
- ...et Tallinna otsused kannavad päriselt nende inimeste häält, kes siin elavad, on noored või vanad, jõukad või vaesed, käivad jala, sõidavad bussiga või hoiavad oma lapsi ja lapselapsi selles linnas turvaliselt kasvamas“.

Linnaelanike ja kodanikuühenduste kaasamine, nende kogemused, hoiakud ja ootused.

Online fookusrühmad
10.12-18.12 2025

TURU-
UURINGUTE
AS

Lähtekoht ja eesmärgid

Sisend 8 fookusrühma
intervjuud

Eesmärk: valideerida ja
täiendada Tallinna
kaasamise head tava
elanike ja
kodanikuühenduste
kogemuse põhjal.

Analüüsi fookus: mis
kasvatab/vähendab
osalust, kus tekib
“näilise kaasamise”
tunne, millised kanalid ja
vormid toimivad, millised
grupid jäävad kõrvale?

Väljund: (1) läbivad
teemad, (2) osalemise
teekonna valupunktid,
(3) sihtrühmade
erisused, (4) hea tava
mudeli hinnang
vestlusrühmade põhjal.

Sisend - kaheksa online fookusrühma 10.dets – 18.dets. (n=61)

TURU-
UURINGUTE
AS

6 osalejat, 2 naist ja 4 meest
vanuses 31-51. Linnaosad –
Kesklinn (2), Kristiine, Põhja-
Tallinn, (2). Lasnamäe.

9 osalejat, 6 naist ja 3 meest
vanuses 19-34. Linnaosad-
Haabersti (4), Lasnamäe (2),
Mustamäe, Kesklinn, Kristiine.

5 osalejat - Pensionäride
Ühenduste Liit; Eesti
Õpilasesinduste Liit; Eesti
Noorteühenduste Liit; Eesti
Keskonnaühenduste Koda;
Uue Maailma Selts.

7 osalejat – 3 naist ja 4 meest
vanuses 41-63. Linnaosad –
Põhja-Tallinn(3); Kesklinn (2),
Mustamäe.

Uus-sisserändajad, inglise
keeles, 18.12

Nooremad tallinlased,
vene keeles, 16.dets.

Kodanikuühendused,
15.dets.

40–64-aastased,
töötavad, eesti keeles
10.dets.

Nooremad tallinlased,
eesti keeles, 18.dets.

Keskealised töötavad ja
vanaemaealised, vene
keeles, 17.dets,

Kodanikuühendused,
16.dets

Eakad, 65+, eesti keeles
12.dets.

10 osalejat, 3 naist, 7 meest
vanuses 24-37. Asumid -
Lasnamäe, Pirita, Pelgurand,
Männiku, Põhja-Tallinn,
Pelgulin, Mustamäe, Kristiine,
Õismäe.

8 osalejat, 7 naist ja 1 mees
vanuses 42-69. Linnaosad –
Lasnamäe (2), Põhja-Tallinn (2),
Mustamäe, kesklinn (2)
Kristiine.

8 osalejat - Eesti Lasterikaste Perede
Liidu allorg. Harjumaa lasterikkad; Tallinna
Puuetega Inimeste Koda; Maarjamaa
Konvent; Kassisaba Selts; Kalamaja
Selts; Vaegkuuljate Ühing, Telliskivi Selts;
Vanalinna Selts.

8 osalejat, 3 meest, 5 naist
vanuses 65-84. Linnaosad –
Nõmme (2), Kesklinn (3),
Mustamäe, Lasnamäe.

Värbamisstrateegiast rühmade toimuniseni. Eetilised aspektid.

Online paneel

Kutsed tallinlastele, eesti, vene ja inglise keeles. Värbamislink sisaldas küsimustikku vastaja taustaandmete kohta ja kinnitust rühmas osaleda. Soovija edastas oma telefoninumbri ja e-postiaadressi.

Esimene kontakt

Osalejatele helistati, kinnitati tema sobivus kindlal päeval toimuvasse rühma. Jälgiti rühmade täituvust ja vajadusel värvati paneelist alatäitunud rühmadesse liikmeid juurde.

Päev enne

Päev enne rühma toimumist võeti osalejatega veelkord ühendust. Ühtlasi kinnitas osaleja, et tema veebikaamera ja mikrofoni töötab.

Samal päeval

Rühma toimumise päeval saatis rühma moderaator osalejatele kutse Zoomi lingi ja oma kontaktandmetega.

Rühm toimub

Kõigepealt tutvustas moderaator ennast, rühma toimumise eesmärgi ja selles osalemise reegleid ning osalejate anonüümsust (ainult eesnimi või varjunimi), vastaja nime ei seostata tema öelduga. Videosalvestus lülitati sisse peale osalejatelt nõusoleku saamist. Keskmiselt toimusid rühmad 1h ja 45 min. Salvestused kustutati peale salvestiste transkribeerimist.

Sama loogikaga toimus kodanikuühenduste osalejate värbamisprotsess kuni rühma toimumiseni. Kontaktibaasi toimetab uuringufirmale uuringu tellija.

Analüüsiraport

- **Temaatiline sisuanalüüs** viidi läbi fookusrühmade transkriptsioonide põhjal, lähtudes modereerimisjuhendist ja uuringu eesmärgist kaardistada osalejate kogemused, ootused ning parendusettepanekud Tallinna kaasamispraktikate kohta. Analüüsi sisendiks olid rühmade transkriptsioonid ning **analüüsiühikuks tähendusüksus (lause või mõttelõik)**, mis väljendas ühte selget ideed (nt kogemus kaasamise ajastusega, info kättesaadavus, tagasiside ootused).
- Kasutati kombineeritud lähenemist: **ühelt poolt deduktiivselt modereerimisjuhendi teemaplokke** (nt senine kogemus, barjäärid, kanalid ja osalusvormid, väheesindatud rühmad, ettepanekud), teiselt poolt induktiivselt transkriptsioonidest esile kerkivaid korduvaid mustreid (nt näilise kaasamise kogemus, “info peab leidma inimese üles”, kantseliidi arusaadavusprobleem, digilõhe, ligipääsetavus ja ressursside küsimus).
- Analüüsiprotsess algas transkriptsioonide tervikliku läbilugemise ja **esmaste memode koostamisega** iga rühma kohta. Seejärel kodeeriti materjal **avatud kodeerimise loogikal**: tähendusüksustele lisati andmelähedased sisukoodid, mida koondati ja täpsustati koodiraamatus, et hoida kodeerimine rühmade lõikes võrreldavana.
- Järgmises etapis koondati koodid temaatilisteks plokkideks ning **tehti rühmadevaheline võrdlus**, et eristada kõigis või enamikus rühmades korduvaid läbivaid teemasid ja sihtrühmaspetsiifilisi rõhuasetusi. Väljundina koostati rühmapõhised kokkuvõtted, mis kirjeldavad iga rühma põhisõnumeid ja näiteid ühtse loogika alusel, ning sünteesiti läbivalt järelused ja soovitussuunad (vt. Wordi dokumenti, mis annab vastavad kokkuvõtted kõigi 8 rühma kohta).
- Analüüsi usaldusväärsuse tagamiseks hoiti alles analüüsimemod ja koodiloogika (auditijälg), kontrolliti kodeerimisotsuste järjepidevust ning otsiti ka erandlikke või vastanduvaid seisukohti, et vältida põhjendamatu üldistamist. Tulemused on esitatud kvalitatiivsete mustritena (mitte statistilise levimuse hinnanguna) ning raporteerimisel järgiti mitte-tuvastatavuse põhimõtet.

A nighttime photograph of a city, likely Tallinn, Estonia, viewed from an elevated position. The sky is a deep blue with scattered clouds. In the foreground, the dark silhouettes of trees and rooftops are visible. The middle ground is filled with the warm, golden glow of city lights, with two prominent church spires standing out. The spire on the left is tall and slender, while the one on the right is shorter and more robust. The city lights create a bright, hazy glow in the distance, suggesting a large urban area. The overall atmosphere is serene and historic.

Tulemused, järeldused

Läbivad teemad, põhisõnumid, mis kordusid kõikides fookusrühmades:

Keskne kaasamisplatvorm on suure potentsiaaliga juhul kui sellel on selged vormid (asünkroonne veebiosalus, kaardid, lühiküsitlused) + modereeritud arutelud keerukamatel teemadel.

Läbiv kogemus on, et Tallinna kaasamine on viimase 10–15 aastaga paranenud, kuid linlaste usaldust lõhuvad neli korduvat mustrit.

Kaasamine algab sageli liiga hilja – inimesed saavad teada siis, kui suured valikud on sisuliselt lukus (“pandi fakti ette”, “tavaliselt informeeritakse juba vastuvõetud otsustest”).

Tagasisideahel on nõrk: sisend ei ole hiljem seostatav otsusega ning elanikul jääb tunne, et arvamus “kaob musta auku / tühjusesse”.

Info on killustunud ja tõmbepõhine: eeldatakse, et inimene otsib ise linna veebist või näeb juhuslikult teadet; tegelik ootus on tõuketeavitustele (e-post/SMS/teavitused valitud teema ja piirkonna järgi).

Ligipääsetavus (keel, kantseliit, erivajadused, digilõhe 75+ vanuserühmas) on osaluse barjäär, mis tähendab, et kaasamisse jõuab ebaproportsionaalselt ressurssidega ja “õigetes kanalites” olev elanikkond. Lisaprobleemina toodi korduvalt välja vastutuse hajumine (palju ameteid/üksusi) ja kaasamise kõikuv, persoonikeskne kvaliteet.

Positiivsed ankrud ja usalduse lõhkujad

Mis toimib? Positiivsed ankrud, millele standardeid ehitada:

- Kaasav eelarve: selge loogika, madal lävi, tulemus nähtav (*“hääletasin ja nüüd on päriselt olemas”*).
- Hästi ette valmistatud protsessid linnaruumi näidetel: varajane eeltöö, modereeritud arutelud, pärast selgitus mis jõudis ülesandesse ja miks? Kui ei jõudnud, siis miks?
- Näited, kus linn läks uuele ringile ja kohandas lahendust (projekti/partneri vahetus, parandatud teenusekorraldus).

See toimib kui on:

- arusaadav kokkuvõte,
- päriselt valikukohad (arutelu objektiks on otsuse sisulised valikud, mis ei ole veel ära otsustatud, ning osalejate sisendil on realistlik võimalus mõjutada, milline variant valitakse, näit. kas tänaval eelistada parkimist vs kõnniteed/rohelust vs rattataristut (ja millises mahus),
- nähtav mõju või aus põhjendus,
- järelkommunikatsioon.

Usaldust lõhkuv näiline kaasamine:

- Hiline ajastus: avalikustatakse valmis eskiis/otsus; elanikul jääb vaid detailide üle vaielda.
- Kaasamine, mida tehakse teavitamise vormis: *“siin on eskiis, saatke arvamus”* ilma dialoogi ja koegatava arvestamiseta.
- Tagasiside puudumine või “copy-paste” vastused → linlane tunneb, et tema panust ei võeta arvesse.
- Organisatsiooniline segadus: liiga palju ameteid/üksusi, “kes vastutab?” ja “kuhu pöörduda?”.
- *“Tehti ja unustati”* digilahendused (tagasiside puudub, tehniline töökindlus nõrk) → demotivatsioon.

Osalemise teekond ja valupunktid

Nähtav tulemus

Valu- puudub otsuse loogika ja sisendi kasutus; elluviimine venib/katkeb. **Lahendus** - standardne tagasisidepakett + otsuse põhjendused + ajajoon + elluviimise järelteavitus.

Arusaamine

Valu: kantselliit, tehnilised dokumendid, joonised käivad „üle jõu“. **Lahendus**: lihtsas keeles kokkuvõtted, visuaalid, „mida see minu jaoks tähendab“ selgitus

Taasosalemine

Valu: esimene kogemus määrab; kui halb, “uks kinni” pikaks ajaks (eriti noored). **Lahendus**: disainida “esimene kogemus” teadlikult (kiire tagasiside, tänu, nähtav mõju).

Osalemine

Valu – ajapuudus, ebamugavad ajad, füüsiline ligipääse, konfliktne kohtumiskogemus. **Lahendus** - asünkroonsed veebivormid + modereeritud arutelud + ligipääsetav korraldus + realistlik ajakulu.

Teadlikkus

Valu: info ei jõua kohale; peab ise otsima; kanalid killustunud. **Lahendus**: teema/piirkonna mitmekanaliline teavitus.

Sihtrühmade erisused, mida eraldi arvestada

TURU-
UURINGUTE
AS

Kodanikuühendused, asumiseltsid

suur ajakulu ja läbipõlemise risk; soovivad varajast partnerlust ja selget kontaktisikut; rõhutavad ressursside ja võimestamise vajadust (professionaalne huvikaitse).

Eakad

Digilõhe eriti 75+; paberlehed, füüsilised info- ja kontaktpunktid (raamatukogu, apteek, kogukonnakeskus) on kriitilised.



Vene emakeelega nii nooremad kui vanemad

info ja osalusvõime langeb keele ja arusaadavuse tõttu; eelistatakse selgeid teavitusi (postkast, SMS, ühistranspordi ekraanid), online-vorme; telefoniküsitlusi välditakse (pettuse hirm).

Noored eesti/vene

eelistavad veebipõhist ja asünkroonset osalust; motivatsiooni tõstab nähtav tulemus ja (vene rühmas) ka boonused osalemise eest; oluline ID-põhise hääletuse usaldusvärsuseks.

Inglisekeelsed

madal teadlikkus protsessidest; keelebarjäär ja mittekuuluvuse tunne (osa ei saa KOV-ide valimistel osaleda) mõjutab osalemisvalmidust; e-post on eelistatud kanal.

Kommunikatsioon - millised kanalid jõuavad linlasteni?



- **Kommunikatsiooni toimimine:** info on olemas, kuid ei jõua ühtlaselt kohale. Fookusrühmade kokkuvõtted viitavad, et Tallinna kaasamisega seotud info ei ole inimeste jaoks tingimata puudu, vaid see on sageli killustunud, hiline ja ebaühtlaselt leitav. Paljud osalejad ei jälgi linna või linnaosade veebilehti ennetavalt ning kaasamisvõimalustest saadakse teada pigem “peale sattudes” – siis, kui teema on juba sotsiaalmeedias aruteluks läinud, tööde algus silmaga näha või mõni tuttav on info edasi saatnud. Seetõttu muutub osalemine sageli reaktsiooniks juba käivitunud muutusele, mitte sisuliseks kaasa rääkimiseks varases faasis. **Läbiv ootus on, et info peaks leidma inimese üles, mitte vastupidi.** Praegune loogika, kus elanik peab ise teadma, milliselt lehelt, millise ametkonna alt ja millise tähtajaga infot otsida, tõstab osalusläve ning soodustab olukorda, kus kaasa räägivad eelkõige need, kellel on rohkem aega, oskusi ja kogemust.



- **Infokanalid, mis inimesteni kõige paremini jõuavad:** Kõige tõhusama “päriselulise” kanalina kerkib rühmades korduvalt esile **sotsiaalmeedia**, eriti kohalikud kogukonnagrupid. Need toimivad paljude jaoks varajase hoiatussüsteemina: sealt saadakse sageli esimesena teada, et mõni planeering, tänavatöö või liikluskorralduse muudatus on tulemas. Samas rõhutatakse, et sotsiaalmeedia on paratamatult ebausaldusväärne kui ainus ametlik kanal – info võib algoritmide tõttu inimeseni mitte jõuda, arutelud muutuvad kiiresti emotsionaalseks ning ametlikud teated mõjuvad seal tihti liiga pikkade ja tehniliste “tapeeditükkidena”.



- Teiseks oluliseks kanaliks peetakse **linnaosa lehti**. Need on eriti tähtsad eakate ja digiväliste elanike jaoks ning toimivad ka varukanalina olukordades, kus digikanalid ei tööta. Piiranguna mainitakse, et paberinfo võib tulla hilja ja väljaande maht on piiratud, mistõttu ei pruugi kaasamisteed alati piisavalt nähtavad olla.



- Kolmandaks, peaaegu kõigis rühmades kerkib **esile e-post kui eelistatud ja usaldusväärne teavituskanal**. E-kirja väärtuseks peetakse seda, et see on jälgitav, leitav ja ei kao infovoogu. Ootus ei ole aga üldine “linnauudiskiri kõigile”, vaid võimalus tellida teavitusi teema ja linnaosa põhiselt, et vältida infomüra ja spämmimise tunnet. Lisaks toimivad mitmel pool **korteriühistute ja kohalike võrgustike kanalid** (meililistid, majasisene info), mis on eriti mõjusad konkreetsete elukeskkonna muutuste puhul. See kanal on siiski ebaühtlane: mõnes majas ja linnaosas tugev, teises peaaegu olematu.



- Täiendavate, kuid sihtrühmade lõikes oluliste kanalitena nimetatakse raadiot ja televisiooni (eriti vene emakeelega elanike puhul), samuti füüsilisi infopunkte (raamatukogud, apteegid, kogukonnakeskused, teadetetahvlid) ning ideena ka info viimist inimeste igapäevasesse liikumisteedkonda, näiteks ühistranspordi ekraanidele. Mõnes rühmas käis läbi ka SMS kui “kõigil on telefon” tüüpi lahendus, kuid üldiselt rõhutati, et **üks kanal ei sobi kõigile ning seetõttu peab teavitus olema mitmekanaliline**.

Kogemused Tallinna kaasamisprotsessidega, hinnangud nende kvaliteedile.

- **Noorte (eesti- ja venekeelsed rühmad) ning keskealiste töötavate elanike** kogemused näitavad, et nad puutuvad linnaotsustega kokku eelkõige kaudselt: sotsiaalmeedia arutelud, linnaosalehed, korteriühistu teated või nähtavad muutused linnaruumis. Otsest osalemist (avalikud arutelud, planeeringukoosolekud) on vähem; levinud on tunne, et “meie käest ei küsitud” ja otsused tulevad hilises faasis ootamatu faktina. Kaasamine tajutakse sageli teavitamisena pärast otsust või võimalusena kommenteerida valmis lahendust, mitte alternatiivide kujundamisena. Samas toovad noored ja tööelised välja ka positiivseid näiteid, kus kaasamise tulemus on tajutav ja arusaadav. Hea kogemus seostub eelkõige projektidega, mille puhul kas: arvamust küsiti varakult ja oli näha, et arutelud mõjutasid lahendust (nt Reidi tee kujunemine, Vana-Kalamaja tänava “jagatud ruumi” loogika), või osalemine oli lihtne ja tulemus nähtav (kaasav eelarve, sh Nõmme näited). Negatiivsed kogemused tulevad kõige teravamalt esile tänavaruumi “väikestes” otsustes, mis mõjutavad igapäevaelu: pingid ja prügikastid, jalgrattateede ohutus, ootamatud liikluskorralduse muudatused (parkimiskohtade kadumine, ühesuunaliseks tegemine, märgistuse lisamine ja kiire trahvimine). **Kui selliseid muudatusi ei selgitata ega arutata, tõlgendatakse neid kui läbimõtlematut või “tehti ja unustati” linnajuhtimist.**
- **Eakad:** valmisolek osaleda on olemas, kuid kogemus sõltub lihtsusest ja nähtavusest. Eakamate rühmades on kaasamise kogemus samuti ebaühtlane. Paljude jaoks on kõige selgemalt mõistetav ja motiveeriv kaasamisvorm kaasav eelarve, sest see annab lihtsa “põhjuse-tagajärje” seose: hääletasin ja tulemuse olemasolu saab linnapildis kontrollida. Suuremate planeeringute ja taristuprojektide puhul kirjeldatakse sagedamini pettumust, mis tuleneb kas protsessi venimisest, otsuste hilisest tutvustamisest või sellest, et arutelu taandub valmis plaani presentatsiooniks. **Eakad rõhutavad, et kaasamine peab olema ajaliselt mõistlik ning lõppema selge tulemuse või põhjendusega; vastasel juhul tekib väsimus ja loobumine.**
- **Uus-sisserändajad: “protsesside nähtamatus” ja kuuluvustunne.** Ingliskeelses rühmas oli kogemus ametliku kaasamisega minimaalne eelkõige seetõttu, et inimesed ei ole protsessidest teadlikud või ei tunne, et info oleks neile mõeldud. Keel toimib siinses vaates osaluslävena: kui arutelud ja materjalid on valdavalt eesti/vene keeles, jääb formaalne osalusruum osale osa elanike jaoks justkui nähtamatuks. Kaasamise kvaliteedi hindamisel tõuseb esile vajadus järjepidevuse ja elluviimise järele: **osalemine tundub mõttekas siis, kui linn suudab näidata, mis sisendist edasi sai ja mis päriselt realiseerus.**

Kodanikuühenduste (huvirühmade) kogemused ja hinnang kaasamise kvaliteedile.

- Kaasamine on valdkonniti olemas, kuid sageli hiline ja ebaühtlane. Kodanikuühenduste rühmad kirjeldavad kaasamist kui pidevat kokkupuudet eelkõige planeeringute, tänavaruumi ja elukeskkonna muutustega. Keskkonnaühendustel on osaliselt seadusest tulenev roll planeeringute menetluses, kuid praktikas piirab sisulist osalemist ressurss: kõiki protsesse ei jõuta läbi töötada ning tuleb valida üksikud strateegilised juhtumid. Asumiseltsid on sageli “esimeses reas” ning näevad, et kaasamine toimub väga ebaühtlaselt: üksikud protsessid on olnud eeskujulikud, kuid valdav kogemus on see, et kogukond saab plaanidest teada liiga hilja või tagantjärele. Kvaliteeti mõjutab huvirühmade hinnangul ka Tallinna struktuurne keerukus: liiga palju osapooli ja ameteid tekitab segadust, hajutab vastutust ja muudab elaniku jaoks ebaselgeks, kelle poole üldse pöörduda.
- **Hea praktika näited** (kui neid on) **annavad usalduse**. Kodanikuühendused toovad heade näidetena välja protsesse, kus tehti varakult eeltööd ja arutelud olid modereeritud ning sisulised (nt Koidu tänava arhitektuurivõistluse ettevalmistus); mindi vajadusel “üuele ringile” (nt Linnu tee ja Hipodroomi ümbruse projektid), või kus huvikaitseorganisatsiooni sisend muutis otsust sisuliselt (nt puudega inimeste taksoteenuse ümberkorraldus, kus dokumentide detailne läbitöötamine viis kasutajatele sobivama lahenduseni). Nende näidete keskne kvaliteedimärk on, **et linn selgitab, mis jõuab lahendusse ja miks, ning osapooled näevad, et nende sisendil on tegelik mõju isegi siis, kui kõike ei saa arvesse võtta**.
- **Halva kaasamise muster: “üllatused”, näilisus ja personaalsus**. Halb kogemus kordub kahe põhistsenaariumina. Esiteks “üllatused” linnaruumis: raietööd, taristuelemendid, liikluslahendused või rajatised ilmuvad ilma varasema sisulise aruteluta. Teiseks kaasamine, mis taandub teavitusele: avaldatakse eskiis või dokument, antakse lühike tähtaeg, kuid hiljem ei ole näha, kas ja kuidas sisend otsust mõjutas. Selline praktika kasvatab huvirühmade hinnangul küünilisust ja usalduskriisi ning suurendab konfliktide tõenäosust. Oluline tähelepanek kodanikuühenduste rühmades on, et kaasamise tase on Tallinna sees tugevalt persoonikeskne: mõne linnaosavanema või ametniku puhul tekib päris partnerlus, teise puhul ignoreerimine või formaalne “linnukese” tegemine. See tähendab, et stabiilset ja ennustatavat süsteemi tajutakse ebapiisavana.

Ligipääsetavus ja osalusviisid

- **Ligipääsetavuse vaates kerkivad esile kolm suuremat kitsaskohta.** Esiteks **digilõhe**, eriti vanemaealiste seas (sh 75+), kes võivad olla digikanalitest praktiliselt väljas. Teiseks **erivajadustega inimeste ligipääs**: rõhutati vajadust tagada info ja osaluse vormid, mis arvestavad vaegkuuljate (subtiitrid, tekst), kurtide (viipekeel), pimedate (ekraanilugejale sobivad vormingud) ning liikumispuudega inimeste (ligipääsetavad ruumid ja logistika) vajadusi. Kolmandaks **keeleline ligipääs**: vene- ja ingliskeelsetes rühmades oli selge, et kui info ja materjalid on valdavalt eesti keeles ja ilma lihtsustatud kokkuvõteteta, jääb osa elanikke struktuuriselt kõrvale või tunnevad, et nende panus pole süsteemis ette nähtud. Üldine järeldus on, et ligipääsetavus ei tohiks olla “lisa”, vaid kaasamise protsessi standardosa, sest vastasel juhul kaasatakse paratamatult eelkõige neid, kellel on juba niigi rohkem ressursse ja oskusi.
- **Eelistatud osalemisviisid: madal lävend, asünkroonsus ja digikanalid.** Osalemisviiside osas ilmneb rühmades tugev eelistus madala lävega ja ajaliselt paindlike vormide kasuks. Kõige enam toetatakse asünkroonseid veebilahendusi: lühiküsitlused, veebivormid, võimalus anda ideedele häält või “pöidlaid”, ning kaardipõhine tagasiside (nt ohtlike kohtade või soovitud lahenduste märkimine). Sellised vormid sobituvad töö- ja pereeluga ning võimaldavad panustada omas tempos. Ka veebiarutelud (Zoom/Teams) on paljude jaoks eelistatumad kui kohapealsed koosolekud, sest vähendavad ajakulu ja “ametiasutusse mineku” tõrget. Hästi toimiva ja motiveeriva osalusmehhanismina tuuakse korduvalt esile kaasav eelarve, kuna see on arusaadava loogikaga ning tulemus on sageli nähtav – see loob osalemisele tähenduse ja kasvatab usaldust.
- **Välistavana kirjeldatakse eelkõige telefoniküsitlusi, mida seostatakse pettuste, sobimatu ajastuse ja madala usaldusväärusega.** Samuti demotiveerib osalejaid kaasamine, mis toimub “valmis projekti” faasis ja **taandub sisuliselt informeerimisele** – see tekitab näilise kaasamise tunde ning vähendab valmisolekut tulevikus panustada. Osalemist välistavad ka **mahukad tehnilised dokumendid ilma lihtsa kokkuvõtte ja visuaalsete selgitusteta ning kohale tulemist nõudvad üritused**, mis on ajaliselt või ligipääsetavuse mõttes paljudele ebarealistlikud (ajavaesed, hooldajad, vahetustega töötajad, liikumiskustega inimesed). Kõige enam lõhub osalemissoovi olukord, kus osalus ei lõpe selge tagasisidega. Kui linlane ei saa hiljem aru, mis tema sisendist sai, kinnistub kogemus, et panus “läheb tühja auku”, ning isegi hästi korraldatud kanalid ja vormid kaotavad aja jooksul mõju.
- Kommunikatsioon ja ligipääsetavus toimivad praegu osaliselt: info jõuab paljudeni sotsiaalmeedia ja kohalike võrgustike kaudu, kuid ametlik teavitus on sageli killustunud ning ei toeta piisavalt varajast ja sisulist osalemist.



Osalus väljaspool „oma teemasid“: mis tingimustel ollakse valmis kaasa rääkima ja kui teadlikud ollakse osalusvõimalustest?

- Linna aruteludes osaletakse valdavalt siis, kui teema puudutab otseselt elanike igapäeva elu ja koduümbrust (nt liikluskorraldus, parkimine, linnaruum, kooli- ja lasteaiateemad, teenused). Samas on mitmes rühmas selgelt näha, et valmisolek on kaasa rääkida ka teistel linnateemadel – ka nendel, millega endal varasemat kogemust või “isiklikku puutumust” ei ole, kuid see sõltub konkreetsetest tingimustest.
- Osalemine peab olema **ajaliselt ja vormiliselt realistlik**: eelistatakse madala lävega lahendusi (lühikesed küsitlused, digivormid, kaardipõhine tagasiside, asünkroonne osalus), samas kui pikad koosolekud ja mahukate dokumentide läbitöötamine vähendavad osalusvalmidust ka siis, kui huvi oleks.
- Teema peab olema **esitatud arusaadavas “inimkeeles”** – kantseliit, tehnilised joonised ja pikk juriidiline tekst mõjuvad paljudele osalemist välistavalt, eriti nooremate ja venekeelsetele. Sama probleem kerkib üles ka keskealiste seas.
- Teemadeülene osalus sõltub väga otseselt usust, et **panusel on mõte**: rühmadest käis korduvalt läbi kogemus, et sisend “kaob musta auku” või kaasamine toimub liiga hilja, kui suured otsused on juba tehtud. Seetõttu on tagasisideahel – selge ülevaade sellest, mida ettepanekutest arvesse võeti, mida mitte ja miks – üks keskseid tingimusi, mis kas kasvatab või murendab valmisolekut osaleda ka laiemalt.
- Mõnes rühmas lisandus veel neljas mõõde: **usaldus tekib ainult siis, kui linn suudab protsesse lõpuni viia ja tulemused on päriselt nähtavad**, mitte ei “vaju tühjusesse”; teisisõnu ei piisa üksnes kaasamisest, vaid osalejad ootavad järjepidevust ja elluviimise realiseerumist.
- **Teadlikkus erinevatest osalusvõimalustest on ebaühtlane ning enamike sihtrühmade puhul pigem madal**. Mitmed osalejad ütlevad otse, et nad ei ole varem osalenud mitte seetõttu, et oleksid ükskõiksed, vaid kuna nad ei tea, kus ja kuidas osaleda, või saavad kaasamisvõimalustest teada juhuslikult (näiteks sotsiaalmeediagrupid, linnaosaleht, tuttavad). Ametlikke kanaleid (sh linna veebilehed ja olemasolevad digivormid) ei jälgita “igaks juhuks”, ning seetõttu jõuab info sageli kohale hilja või killustatult.
- Eriti tugevalt kõlab mitmes rühmas ootus, et **info peaks leidma inimese üles, mitte vastupidi** – näiteks eelistatakse teema- ja piirkonnapõhiseid teavitusi e-posti teel ning mitmekanalilist lähenemist.
- **Keele ja ligipääsetavuse küsimused võimendavad teadlikkuse probleemi**: ingliskeelse ja venekeelsete ja rühmade puhul on nähtav, et osalusruum jääb osaliselt nähtamatuks, kui info ja materjalid on valdavalt eesti keeles ning puuduvad lühikesed, selged kokkuvõtted.
- Rühmades räägitud näitab, et **teemadeülene osalus on võimalik ja paljudel ka sisuliselt soovitatav, kuid selle eelduseks on nähtavad ja kergesti leitavad osalusvõimalused, arusaadav info, ajaliselt jõukohased vormid ning usaldust loov tagasiside ja elluviimine**.

Kogukondlike organisatsioonide (liidud, ühendused, seltsid) roll.

- Kogukondlikud organisatsioonid (kodanikuühendused) on kaasamises võtmetähtsusega, sest nad annavad linnale võimaluse jõuda kiiremini kohapealse teadmiseni ja koondada ning edastada sealset sisendit. See roll toimib ainult siis, kui linn suudab vähendada “üllatusi”, teha koostöö vähem persoonikeskseks ning hoida tagasisideahela nähtavana. Samal ajal ei saa eeldada, et asumiseltsid või katusorganisatsioonid esindavad automaatselt kogu elanikkonda – nad katavad eelkõige aktiivsete osa. Laiema sihtrühmani jõudmiseks tuleb lisaks partnerlusele kasutada sihtrühmapõhist teavitust, korteriühistute ja füüsiliste kontaktpunktide võrgustikku, ligipääsetavat korraldust ning teadlikku tööd nende gruppidega, kellel puudub aeg, ressursid või võrgustikud, et ise kaasuda.
- Kahe fookusgrupi põhjal joonistub kogukondlike organisatsioonide (asumiseltsid, katusorganisatsioonid, eakate nõukogud, noorte ja õpilaste esindusstruktuurid) roll üsna selgelt välja: nad on linna jaoks ühtaegu partner, vahendaja ja sageli ka “varajase hoiatussüsteemi” funktsioon. Samas ei toimi koostöö nende organisatsioonidega Tallinnas ühtlaselt – kvaliteet sõltub palju konkreetsetest inimestest, struktuuridest ja sellest, kas linn suudab info ja tagasisideahela teha järjepidevaks.
- Asumiseltside rolli kirjeldati mitte ainult suurtes strateegilistes protsessides, vaid eelkõige igapäevase elukeskkonna otsustes – et muutused ei “ilmuks” ilma eelneva läbi rääkimiseta. Teiste kogukondlike organisatsioonide (katused ja huvikaitseorganisatsioonid) roll on linna jaoks “koondhääli”, kes suudab esindada laiemat rühma ja töötada mahukad dokumendid läbi.
- Kui koostöö on hästi õnnestunud, kirjeldati seda kui protsessi, kus on modereeritud arutelu, päriselt kuulatakse, ning pärast selgitatakse, mis läks arvesse ja mis mitte.
- Suur probleem on aga see, et **koostöö kvaliteet on osalejate kogemuse järgi tugevalt persoonikeskne**. See tähendab, et sama organisatsioon võib eri perioodidel kogeda väga erinevat suhtumist ja tulemuslikkust: *See ei ole sõltunud parteilisest kuuluvusest, vaid sellest konkreetsest inimesest... Persoonidest väga sõltuv; lga uue Kesklinna... vanemaga tuleb kõike jälle otsast peale alata.*
- Lisaks tuli välja teine koostöö nõrk koht: **isegi kui teema jõuab aruteluni, võivad protsessid hiljem “ära vajuda”** – tagasisidet ei tule, kirjadele ei vastata, asi “sureb koridorides”.
- Osalejad ütlesid mitu korda, et laiema osaluse põhiküsimus ei ole ainult “kutsumine”, vaid see, **kas linn oskab mõelda sihtrühmade kaupa – millise kanaliga jõuab eakateni, noorteni, erivajadustega inimesteni, ajavaesteni**: *“Kui linn mõtleb kaasamist süsteemselt, et ta analüüsiks... vanusegruppide... erivajaduste kaupa, et mis kanal... kuidas gruppideni jõuda... ja... seda teadmist... jagada... MTÜ-dele.”*
- Praktiliste “sildadena” nimetati mitut konkreetset võrgustikku ja kohta. Korteriühistud toimivad mõnes linnaosas hästi teavituse võimendajana. Vanemate inimesteni jõudmisel toodi toimivate kontaktpunktideni välja füüsilised kohad ja olemasolevad kogunemised - Eakate Akadeemia... raamatukogu... apteek...” ja paberkanalite väärtus (ka kriisiolukordade mõttes).
- Laiem sihtrühm (kaasamise läbilõike!) tähendab ka neid, kes ei saa koosolekule tulla – ajapuudus, hoolduskoormus, ligipääsetavus: *Kas näiteks pakutakse lastehoidu... kas sinna koosolekule on võimalik siseneda ratastooliga... kas kuulmisraskustega inimestel võimalik infot kätte saada...; Kui linn teeb... kaasamisüritust ja... ligipääsetavust juurde ei mõtle, siis... jätab päris suure hulga... kaasamata.”*

Pikaajaliselt Tallinnas elavate ingliskeelsete linlaste eripärad, keeleline ligipääs ja ootused.

Osalejate eripära ei olnud ükskõiksus linnaelu suhtes, vaid pigem “süsteemi nähtamatus”: mitmed ütlesid otse, et nad ei ole ametlikest kaasamisprotsessidest varem kuulnud ning seetõttu pole osalenud. Nad on linnaga igapäevaselt seotud (töö, pere, lapsed, kogukondlik vabatahtlik tegevus), kuid nende kontakt Tallinnaga toimub sagedamini mitteametlike kogukonnaalgatuste kui linna formaalsete kanalite kaudu. See teeb nende jaoks peamiseks barjääriks sisenemispunkti: kust üldse teada saada, et midagi toimub, ja kus on “üks uks”, millest sisse tulla.



Keeleline ligipääs kerkis väga selgelt osaluse lävepakuks. Kui info ja arutelud on valdavalt eesti (või vene) keeles, tekib ingliskeelsel elanikul tunne, et tema panus ei ole protsessis “ette nähtud”, isegi kui ta põhimõtteliselt tahaks kaasa rääkida. Nad ei eeldanud, et kogu menetlus peaks olema ingliskeelne, kuid pidasid oluliseks, et vähemalt osalemiseks vajalik miinimuminfo (mida otsustatakse, kuidas osaleda, mis ajaks, kontakt) oleks arusaadavalt kättesaadav ning et keerukamate teemade puhul oleks vähemalt kokkuvõtte tasemel ingliskeelne tugi. Samal ajal seostus keel ka ajakuluga: kui inimene peab esmalt tõlkima ja alles siis sisusse jõudma, muutub osalemine töö- ja pereelu kõrval kiiresti ebarealistlikuks.



Nende ootused kaasamise kvaliteedile olid tugevalt tulemus- ja järjepidevuspõhised. Osalemine on nende jaoks mõistlik ajainvesteering ainult siis, kui pärast on tajutav põhjus-tagajärg seos: mis sisend tuli, mida linn sellest tegi, mis otsustati ja millal see ellu viiakse. Arutelu kõlas korduvalt, et demotiveeriv on kogemus, kus arutelu algatatakse, kuid “midagi ei juhtu” või asi “vajub tühjusesse ära”. See on oluline eripära just pikaajaliselt elavate inimeste puhul: nad on näinud, kuidas plaanid ja prioriteedid võivad poliitilise tsükli jooksul muutuda, ning seepärast hindavad nad eriti kõrgelt läbipaistvat ajajoont, vahekokkuvõtteid ja lõppteavitust.

Pikaajaliselt Tallinnas elavate ingliskeelsete linlaste eripärad, keeleline ligipääs ja ootused.

Lisaks tuli esile kuuluvuse ja esindatuse mõõde: osa osalejaid tunnetas, et nad elavad Tallinnas ja panustavad kogukonda, kuid ei ole poliitilises mõttes “samal positsioonil” (nt kui puudub kohaliku tasandi hääleõigus). See ei olnud nende jaoks niivõrd õiguslik vaidlus kui psühholoogiline taust, mis mõjutab, kui usutavana tundub kutse kaasa rääkida: “kas see on päris partnerlus või lihtsalt viisakusžest”. Seetõttu rõhutasid nad kaasamise juures just usaldusmehhanisme: selge kontaktisik, selged reeglid, tagasiside ning nähtav võimestamine

Kanalite ja vormide eelistustes eristusid nad selgelt “jälgitava” ja “isiklikult adresseeritud” kommunikatsiooni kasuks. Kõige usaldusväärsemaks peeti e-posti, sest see ei kao algoritmidesse, on hiljem leitav ja loob tunde, et teavitus on “mulle kui elanikule”, mitte juhuslik avalik postitus. Sotsiaalmeediat nähti toetava kanalina, kuid mitte peamise lahendusena. Osalusvormidest eelistasid nad digitaalseid küsitlusi ja veebiarutelusid, mida saab teha töö- ja pereelu kõrvalt; näost näkku kohtumised on nende jaoks pigem teemaspetsiifiline lisavõimalus, mitte baasvorm.

Kokkuvõtteks tähendab ingliskeelse pikaajalise elaniku eripära Tallinna kaasamises kolme praktilist nõuet: **esiteks peab kaasamine olema neile nähtav**. Teiseks peab **osalemiseks vajalik info olema vähemalt miinimumtasemel keeleliselt ligipääsetav ja arusaadav**, ning kolmandaks peab **kaasamisel olema usutav tagasiside, otsuse loogika ja elluviimise jälgitavus**. Kui need kolm on täidetud, kirjeldasid nad valmisolekut kaasa rääkida eelkõige elukvaliteeti puudutavatel teemadel (haridus, liikuvus ja ohutus, rohealad, lõimumisega seotud küsimused).



Keskse kaasamisplatvormi kontseptsiooni testimine

- Kaheksas fookusrühmas kajastus keskse kaasamisplatvormi kontseptsioon üllatavalt ühtse loogikana: **idee ise sai laiapõhjalise toetuse, sest see lahendaks praeguse suurima praktilise probleemi** – kaasamisinfo killustatuse ja “pead ise otsima mudeli. Samas rõhutati peaaegu igas rühmas, et platvormist ei ole kasu, kui see jääb “veel üheks leheks”, kuhu inimene peab ise meeles pidama minna; mõju osalusele tekib alles siis, kui platvorm töötab koos aktiivse teavituse ja nähtava tagasisideahelaga.
- **Funktsionaalsuse** osas kordusid nõuded väga konkreetsetl. Inimesed tahavad ühte kohta, kus on korraga näha kõik käimasolevad (ja tulevased) kaasamised ning kus saab filtreerida vähemalt piirkonna (linnaosa/asum), teema (liikuvus, linnaruum, rohealad, planeeringud, ühistransport, teenused jne) ja ajaraami/tähtaja järgi. Oluliseks peeti, et kasutaja saaks “üks kord ära seadistada” oma huvid: valida huvipakkuvad linnaosad ja teemad ning seejärel saada automaatteavitusi e-postiga (mitmes rühmas nimetati seda keskseks väärtuseks); vene- ja eakamas rühmas lisandusid ettepanekud SMS-ist ning info kuvamisest ühistranspordi ekraanidel ja avaliku ruumi teadetetahvlitel, mis peegeldab vajadust, et platvormi sisu “elaks” ka väljaspool platvormi ennast. Noortele (eesti ja vene) ning töötavatele keskealistele oli oluline ka asünkroonne osalus: lühiküsitlused, hääletused, interaktiivne kaart (märgin probleemkoha/ettepaneku), võimalus toetada olemasolevaid ettepanekuid (“pöial/ hääl”), ning keerukamate teemade puhul lisaks veebiarutelud (Zoom/Teams). Kodanikuühendused rõhutasid, et märksõnastamine peab olema nutikas ja ühtne: nt teedeehitus ei ole ainult “transport”, vaid sageli ka keskkond, ligipääs, müra – ehk platvormi toimimise eelduseks on hea taksonoomia, muidu jääb info leitavus näiliseks.
- **Usalduse dimensioon** platvormi puhul seoti vähem tehnoloogiaga ja rohkem sellega, kas platvormil on “päris elu” efekt. Usaldus kasvab siis, kui platvormil on igal teemal selge vastutaja/kontakt, ajajoon ja pärast osalusakent nähtav tulemus: mida kuuldi, mida otsustati, mis arvesse võeti ja miks. Noored ja vene rühmad rõhutasid eriti “mitte copy-paste” põhjendusi. Samasse kategooriasse käis kriitika praeguste digikanalite (“Anna Teada”, “Towning”) pihta: kui inimene ei näe staatust ega tagasisidet, tekib tunne “tehti ja unustati” ning see kandub ka uuele platvormile üle, kui tulemusloogikat ei muudeta. Noored tõid eraldi välja ka manipuleerimisriski: hääletused/küsitlused peaksid olema vajadusel seotud isikutuvastusega (ID-lahendus), et vältida robotite või võltskontode mõju; kodanikuühenduste rühmas lisandus AI-risk (massiivselt genereeritud pahatahtlik sisend), mis tähendab, et platvormi usalduse eelduseks peeti ka sisendi haldamise ja autentimise põhimõtteid.





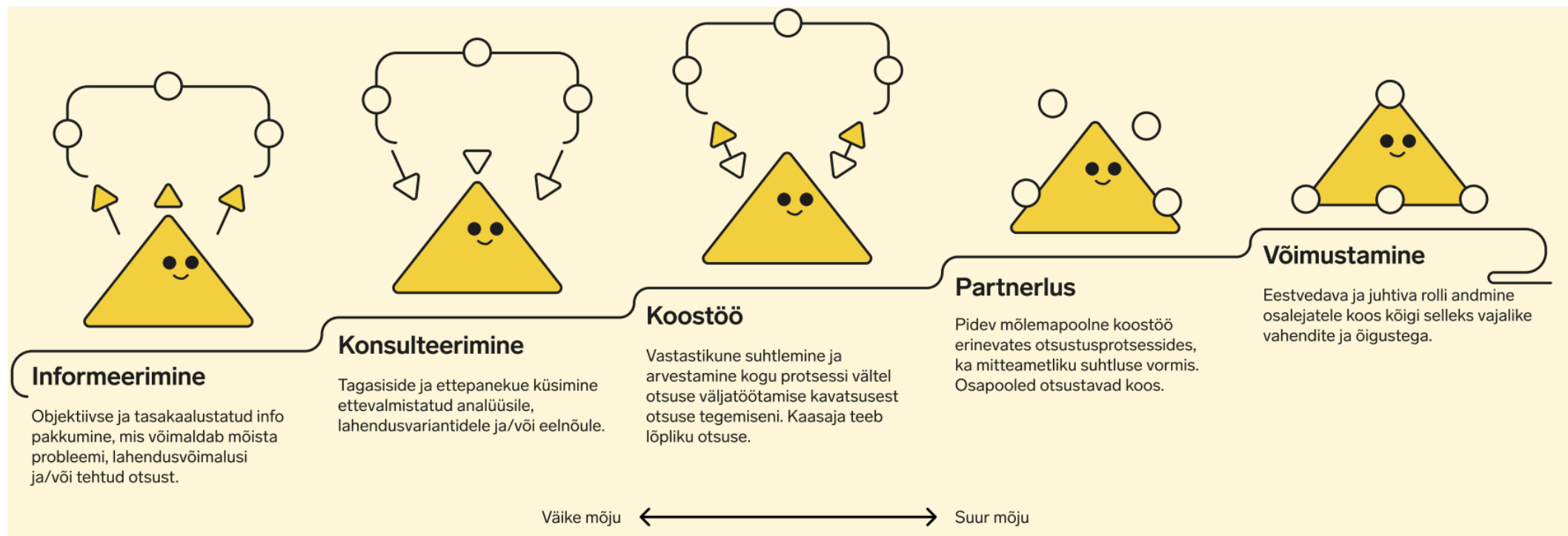
Keskse kaasamisplatvormi kontseptsiooni testimine

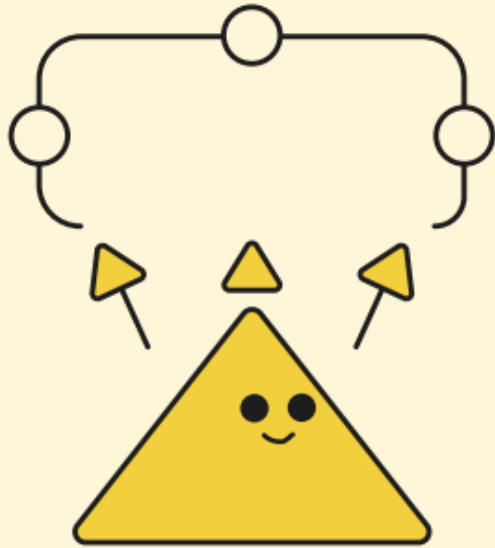
- **Kasutusmugavuse (UX)** ootused olid selgelt madala läve suunas. Platvorm peab olema lihtsa keelega, mitte juriidilise “tapeedina”; info peab olema kihiline (lühike kokkuvõte + visuaal/kaart + detailid huvilistele). Inimesed ei taha “*maadelda, et õiged dokumendid kätte saada*”, seega peab igal protsessil olema üks selge leht, kus on: mida muudetakse, keda mõjutab, mis on valikukohad, kuidas osaleda, kui kaua see võtab, mis kuupäevaks ning mis juhtub edasi. Mitmes rühmas rõhutati ka seda, et platvormi leitavus on kriitiline: kui see peidetakse tallinn.ee sügavusse, ei jõua see nendeni, kes juba täna infot ei otsi; seega peab platvormi olemasolu turundus ja sisenemiseks (linnaosalehed, sotsiaalmeedia, ühistud, avaliku ruumi teavitused) olema lahenduse osa, mitte eraldi kommunikatsioonikampaania.
- **Mõju osalusele sõnastati tingimuslikult:** platvorm vähendab otsimise vaeva, suurendab teadlikkust ja muudab osalemise ajaliselt realistlikuks, mis omakorda toob kaasa rohkem osalemist (eriti noortelt ja töötavatelt inimestelt) ning aitab ka kodanikuühendustel ressursse sihitumalt kasutada. Kuid mõju jääb olematuks, kui teavitused ei ole tellitavad ja proaktiivsed, tagasiside ja tulemused ei ole platvormil nähtavad, platvorm ei arvesta ligipääsetavust ja digilõhet. Eakate ja kodanikuühenduste aruteludes rõhutati eriti, et pelgalt digitaalne üks uks ei tohi sulgeda teisi uksi. Platvorm peab toetama ka paber- ja füüsilisi kanaleid ning erivajadustega inimeste ligipääsu (subtiitrid, ekraanilugeja, viipekeel vajaduspõhiselt).

Kui võtta fookusgruppide kokku kasutajapõhised nõuded, siis minimaalne nõuete pakett, mis kordus rühmade lõikes, oleks:

(1) kõik kaasamised ühes kohas; (2) filter teema ja piirkonna järgi; (3) tellitavad teavitused (e-post, valikuliselt SMS) ning platvormi sisu levitamine teistesse kanalitesse; (4) lihtsas keeles kokkuvõtted ja visuaalid; (5) asünkroonsed osalusvormid + vajadusel veebiarutelud; (6) igal teemal ajajoon, kontakt ja pärast otsust standardne tagasiside/tulemuste vaade; (7) ühtne märksõnastamine; (8) ligipääsetavuse ja digilõhe lahendused; (9) keeleline ligipääs vähemalt olulisemate protsesside tasemel (inglise ja vene kordusid miinimumina mitmes rühmas); (10) usaldusmehhanismid (autentimine vajadusel, spämmi/AI-massi sisendi ohjamine, läbipaistev haldus).

Kaasamise mudeli testimine





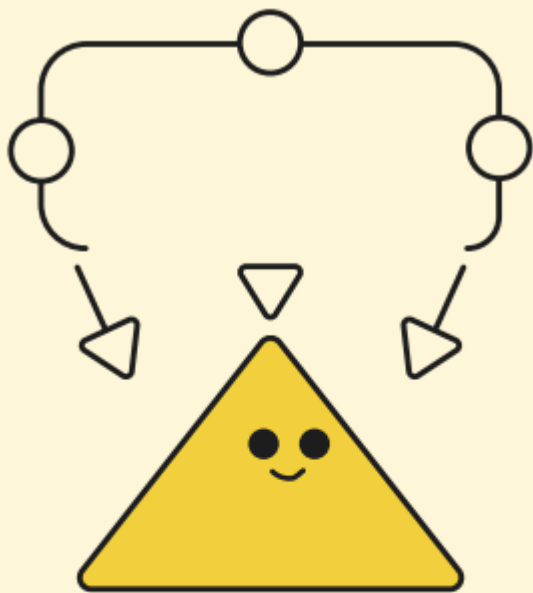
Informeerimine

Objektiivse ja tasakaalustatud info pakkumine, mis võimaldab mõista probleemi, lahendusvõimalusi ja/või tehtud otsust.

Rühmade sisendi põhjal on “objektiivse ja tasakaalustatud info pakkumise” etapp Tallinnas **ebaühtlase kvaliteediga**.

- **Tugevused:** mitmes protsessis on info tehniliselt kättesaadav ja teavitussüsteem toimib (nt osalejad töid heade näidetena koosolekud, kus “põhjalikult seletati ära” ja sai küsimusi küsida; samuti strateegilised kaasamised nagu Tallinn 2035/rahvakogud).
- **Peamised puudujäägid:** info jõuab sageli **hilja**, on **killustunud** (inimene peab ise otsima), liiga **kantseliitne/tehniline** (joonistest ja mahukatest dokumentidest “tavainimene ei saa aru”), ning **tähtajad on lühikesed**, mis vähendab sisulise mõistmise võimalust.
- **Tasakaalu ja objektiivsuse ootus:** inimesed ootavad, et linn näitaks selgelt **valikukohad, alternatiivid, piirangud ja plussid-miinused**, mitte ainult “valmis lahenduse” tutvustust.

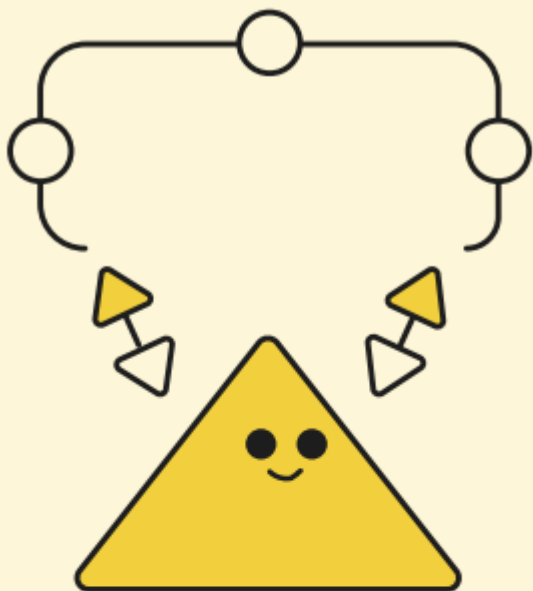
Mida teha? Lühike arusaadav kokkuvõte + visuaalid + selge “mis muutub/miks/valikud/keha mõjutab” ning mitmekeelne ja ligipääsetav vorm (sh subtiitrid, ekraanilugeja tugi), lisaks tõuketeavitused, et info üldse inimesteni jõuaks.



Konsulteerimine

Tagasiside ja ettepanekute küsimine ettevalmistatud analüüsile, lahendusvariantidele ja/või eelnõule.

- “Tagasiside ja ettepanekute küsimise” etapp Tallinnas samuti **ebaühtlane** ning selle kvaliteedi määravad eelkõige ajastus, arusaadavus ja see, kas inimestel on päriselt võimalus midagi mõjutada.
- **Tugevused:** on näiteid, kus variantide üle arutatakse sisuliselt ja modereeritult ning kogukonna sisendit päriselt kasutatakse (nt Koidu tänava arhitektuurivõistluse ettevalmistus; mitmed projektid, kus mindi “uuele ringile” ja kohandati lahendust). Kaasav eelarve toimib paljudele arusaadava ja madala lävega tagasisidevormina.
- **Peamised puudujäägid:** tagasisidet küsitakse sageli **liiga hilja** (tunne, et “otsus on juba tehtud” ja elanik saab kommenteerida vaid detaile), või taandub see **teavitamiseks** (“siin on eskiis/eelnõu, saatke arvamus”). Sellisel juhul tajutakse osalemist näilisena ja motivatsioon langeb.
- **Arusaadavuse ja koormuse probleem:** ettevalmistatud analüüsid ja eelnõud on tihti **mahukad ja tehnilised**, mistõttu “tavainimene ei saa aru” ning tagasiside andmine nõuab ebarealistlikku ajakulu (töö, pere, hoolduskoormus). Lühikesed tähtajad võimendavad seda eriti.
- **Soovitud vormid:** eelistatakse madala lävega, ajaliselt tehtavaid viise (lühiküsitlused, asünkroonne veebitagasiside, kaardipõhised märged, veebiarutelud), kuid keerukate ja konfliktsete teemade puhul peetakse vajalikuks ka modereeritud arutelusid, kus saab küsimusi esitada ja vastuseid saada.
- **Mida teha?** Enne tagasiside küsimist peab olema selge “mida saab mõjutada”, alternatiivid/valikukohad ning piirangud; materjalidel peab olema lühikokkuvõtte ja visuaalid; tagasiside andmiseks peab olema piisav ajavahemik ning vähemalt kaks osaluskanalit (veeb + muu), et vältida mõnede huvirühmade välistamist.



Koostöö

Vastastikune suhtlemine ja arvestamine kogu protsessi vältel otsuse väljatöötamise kavatsusest otsuse tegemiseni. Kaasaja teeb lõpliku otsuse.

Koostöö Tallinnas on **pigem erandlik kui süsteemne**: seda kogetakse siis, kui protsess on teadlikult üles ehitatud, modereeritud ja järjepidevalt juhitud; paljudes teemades jäädakse aga informeerimise/konsulteerimise tasemele.

- **Tugevused (kus koostöö päriselt toimib):** osalejad kirjeldasid häid kogemusi olukordadest, kus linn peab dialoogi mitmes etapis, kuulab eri vaateid, läheb vajadusel “uuele ringile” ning selgitab valikuid ja põhjendusi (nt arhitektuurivõistluse ettevalmistus ja mitme-etapilised linnaruumiprotsessid). Samuti tunnustati juhtumeid, kus kodanikuühendustega vaieldi sisuliselt ja jõuti kompromissini (nt puuetega inimeste taksoteenuse ümberkorraldus).
- **Peamised puudujäägid (miks koostöö katkeb):** Ennekõike sellepärast, et kaasamine algab hilja ja inimesed tajuvad, et “suured valikud on lukus”, mistõttu dialoog muutub konfliktseks. Samuti ei ole see protsess järjepidev teemad kaotavad aktuaalsuse, kirjadele ei vastata või otsustusloogika kaob “koridoridesse”, mis tekitab tunde, et pingutus ei vii otsuseni. Mitmel juhul kirjeldati ka üllatusi igapäevastes otsustes (rajatised/raied/lahendused ilmuvad ilma läbi rääkimiseta), mis on koostöö loogika vastand.
- **Kvaliteet on kõikuv ja persoonikeskne:** koostöö toimimine sõltub osalejate hinnangul liiga palju konkreetsetest linnaosavanematest ja ametnikest (“*persoonidest väga sõltuv*”), mistõttu sama kogukond peab iga juhtkonnavahtusega suhte ja tööviisi justkui uuesti üles ehitama.
- **Koostöö eeldab, et linn jääb otsustajaks, kuid teeb protsessi usutavaks:** rühmad ei oodanud, et elanikud otsustaksid kõige üle, vaid et linn kui lõplik otsustaja näitaks ausalt valikukohti, piiranguid ja kaalutlusi ning peaks dialoogi kogu kaasamise teekonna vältel, mitte ainult lõpus. Oluliseks peeti ka, et koostöö ei muutuks lõputuks venitamiseks: mingil hetkel tuleb otsus teha ja see selgelt põhjendada.

Seega, koostöö kui pidev vastastikune suhtlemine on Tallinnas olemas, kuid ebaühtlane ja pigem projektipõhine; suurimad lüngad on järjepidevuses (protsess “*sureb ära*”), varajases kaasamises ning standardite puudumises, mis teeks koostöö sõltumatuks üksikutest isikutest.



Partnerlus

Pidev mõlemapoolne koostöö erinevates otsustusprotsessides, ka mitteametliku suhtluse vormis. Osapooled otsustavad koos.

Rühmade sisendi põhjal on “partnerlus” Tallinnas **piiratud ja ebaühtlane**: seda kogetakse pigem üksikute püsipartnerite ja mõne linnaosa/praktika kaudu, mitte linnalise standardina. Partnerlustasemele jõutakse Tallinnas täna eelkõige üksikutes “hästi töötavates suhetes” (katusorganisatsioonid, mõni hea protsess, mõni proaktiivne juht). Linnalise standardina partnerlus ei toimi, sest järjepidevus, rollid/mõju ja ressursid pole süsteemselt lahendatud ning kvaliteet kõigub isikute vahetudes.

- **Tugevused (kui partnerlus toimib):** partnerluse elemente kogeti seal, kus linnal on selge, korduv kontakt mõne esindusorganisatsiooniga ning nende sisend päriselt mõjutab tulemust. Näiteks puuetega inimeste katusorganisatsioon kirjeldas end linnale partnerina ning tõi näitena juhtumi, kus teenuse ümberkorraldus kujundati sisendi põhjal ümber.
- **Peamised puudujäägid (miks partnerlus ei kujune):** asumiseltside ja kogukondade vaates katkeb partnerlus sageli järjepidevuse puudumise tõttu: teemad kas “ilmuvad üllatusena” (enne pole läbi räägitud) või protsess küll algab, aga hiljem väsib ära ja linn ei vasta enam.
- **Kvaliteet on persoonikeskne (partnerlus ei ole süsteem):** püsiva partnerluse asemel kirjeldati, et koostöö sõltub liiga palju konkreetsetest inimestest ja juhtidest; vahetustega tuleb alustada otsast peale.
- **Koos otsustamine** on nõrk, sest rollid ja mõju on ebaselged: linnaosakogusid nähti potentsiaalse partnerluskanalina, kuid nende mõju on piiratud (nõuandev roll, vähene kokkupuude), mis ei tekita tunnet, et otsustatakse koos.
- **Partnerluse eeldus on ressurss ja võimestamine:** rühmad rõhutasid, et püsiv panustamine mitmes protsessis on töö (aeg, kompetents, läbipõlemisrisk). Ilma ressursita jääb partnerlus näiliseks ja ebavõrdseks.

- “Inimesed... põlevad läbi... nõuab palju aega ja süvenemist.”
- “Keskkonnakaitse on professionaalne töö... tasuta tööd ei ole võimalik teha...”



Võimustamine

Eestvedava ja juhtiva rolli andmine osalejatele koos kõigi selleks vajalike vahendite ja õigustega.

Osalejate jaoks oli “võimustamine” alguses ebaselge ja kantseliitlik mõiste: sõna ise ei aidanud aru saada, mida linn tegelikult ootab või pakub. Arutelu käigus tõlgendati see praktiliselt ümber kui **päris mõju ja elluviimine** – olukord, kus kaasatute sisend ei jää konsultatsiooniks, vaid jõuab otsustesse ja lõpuks ka päriselus nähtava muutuseni.

Samas tekkis ka selge ettevaatus: võimustamist tajuti potentsiaalse riskina, et linn “*annab rolli*”, aga jätab osalejatele ka teostamise koorma ilma ressursside ja toetuseta (“*tehke ise ära, raha me ei anna*”). Seetõttu peeti oluliseks, et võimustamine ei tähendaks vastutuse delegeerimist linnalt kogukonnale, vaid **koos otsustamist koos vajalike vahendite, selguse ja toega**, kus lõplik elluviimisvastutus jääb realistlikult linnale.

Aruteludest jäi kõlama ka loogika, et võimustamine ei saa toimida iseseisva etapina: see eeldab eelnevalt korrektset ja õigeaegset informeerimist ning sisulist arvamuste vahetust. Kui lõpptulemuseni ei jõuta (või see ei ole jälgitav), kaotavad ka varasemad etapid mõtte ning motivatsioon osaleda langeb. Seega mõtestati võimustamist kui kaasamise “tippu” – mitte lihtsalt hea kommunikatsioonina, vaid **tõendina, et osalemisel oli mõte**.

Soovitused

Kõige olulisemad kaasamise kvaliteedi indikaatorid, mida Tallinn saaks edaspidi järjepidevalt mõõta

Tallinn saaks kaasamise kvaliteeti edaspidi järjepidevalt mõõta viie peamise indikaatori kaudu, mis **korduvad eri sihtrühmade ootustes** ning mida on võimalik hinnata nii protsessiandmete kui osalejakogemuse põhjal.

- **Keskne ajastuse indikaator:** kas kaasamine algab enne, kui põhisuund on lukus, st probleemipüstituse ja eesmärkide faasis või alternatiivide kujundamisel, mitte alles siis, kui valmis lahendus on laual. Seda saab mõõta projektide lõikes, märkides, millises elutsükli etapis kaasamine toimus, ning lisaks jälgida, kui pikk on keskmine aeg teavituse avaldamisest kuni tagasiside andmise tähtajani.
- **Mõju indikaator:** kas elanike ja huvirühmade sisend jõuab otsustesse ning kas see on osalejale nähtav. Siin on mõistlik kombineerida osalejate tajutud mõju (nt lühiküsitluses hinnang, kas oli võimalik sisuliselt mõjutada) ning sisendi tegelik kajastumine, näiteks “muudatuste logi” kaudu, kus on koondatult näha, mitu ettepanekut laekus, millised arvestati, millised mitte ja mis põhjusel.
- **Tagasisideahela toimimine**, sest just see määrab suuresti usalduse ja tulevase osalusvalmiduse. Tagasiside indikaator võiks hõlmata seda, kas kokkuvõtte ja põhjendused avaldatakse üldse, kui kiiresti see tehakse (nt kindla tähtaja sees) ning kui arusaadavaks osalejad seda hindavad. Praktikas on oluline ka leitavus: kas osaleja jõuab tagasisideni sama projekti lehelt lihtsalt ja loogiliselt, ilma et peaks “kaevuma” erinevatesse alajaotustesse.
- **Ligipääsetavuse ja arusaadavuse indikaator**, mis näitab, kas osalemine on tehtav erinevatele sihtrühmadele. Seda saab hinnata standardse kontrollnimekirja abil (lihtsas keeles kokkuvõtte, visuaalid/skeemid, ligipääsetav veebivormistus, vajaduspõhised subtiitrid/viipekeel, kokkulepitud mitmekeelsus) ning kinnitada osalejaküsitlusega, kas inimesed said kiiresti aru, millest otsustatakse ja mida neilt oodatakse.
- **Teavituse ulatus ja osalejaskonna mitmekesisus**, sest hästi toimiv kaasamine ei tähenda ainult aktiivsete kogukonnaliidritega suhtlemist, vaid ka seda, kas info jõuab ajavaeste, noorte, eakate, keelekogukondade ning erivajadustega inimesteni. Selle indikaatori all saab jälgida kanalite tulemuslikkust (nt e-kirjade avamismäär, veebilehe külastused, sotsiaalmeedia levik) ning koguda anonüümselt osalejate profiili miinimumandmeid (linnaosa, vanuserühm, keel), et hinnata, kas mõni rühm jääb süsteemselt esindamata. **Selline viie indikaatori komplekt annab Tallinnale võimaluse võrrelda kaasamise kvaliteeti ajas, näha kitsaskohti protsessi eri etappides ja seada realistlikke sihttasemeid, mis toetavad usaldust ja suurendavad osalusvalmidust.**

Projekti olid kaasatud:

Projekti juht : Irina Strapatsšuk

Käesolev aruanne: Iivi Riivits-Arkonsuo, PhD

Moderaatorid: Kaja Södor eesti ja inglise keeles
Irina Strapatsšuk vene keeles
Iivi Riivits-Arkonsuo eesti keeles

Värbamine Kaja Södor

Tellijä esindaja Triin Sakermäe, Tallinna LV Strateegiakeskus

Kontakt

Telefon: 585 29 700

E-post: irina@turu-uuringute.ee



**TURU-
UURINGUTE
AS**