



Kasrahanud  
Euroopa Liit



Eesti  
tuleviku heaks

# *Kohalike omavalitsuste hea tava digiteenuste tagasiside kogumisel ja kasutamisel*

# Kohalike omavalitsuste hea tava digiteenuste tagasiside kogumisel ja kasutamisel



Kohalike omavalitsuste digiteenuste maht ja tähtsus kasvavad pidevalt. Üha rohkem suhtlust elanike ja omavalitsuste vahel toimub digikanalite kaudu, olgu selleks toetuste taotlemine, lubade menetlemine, lasteaia koha küsimine või kohalike probleemide lahendamine. See tähendab, et digiteenuste kvaliteet mõjutab otseselt inimeste igapäevast kogemust avalike teenustega.

Samas ei ole enamikus KOVides digiteenuste kasutajakogemuse ja rahulolu juhtimine täna süsteemne. Tagasisidet kogutakse ebaühtlaselt, erinevate meetoditega või ei koguta üldse. Sageli puudub selge vastutus selle eest, kuidas kogutud andmeid analüüsida, millal probleemidele reageerida ja kuidas muuta kasutajate tagasiside teenuste arendamise loomulikuks osaks.

Käesoleva dokumendi eesmärk on pakkuda kohalikele omavalitsustele praktiline raamistik, kuidas:

- koguda digiteenuste kohta kasutajate tagasisidet;
- kasutada tagasisideandmeid teenuste arendamisel ja juhtimisel;
- luua organisatsioonis selged rollid ja vastutus;
- siduda tagasiside kvaliteedijuhtimise ja strateegiliste eesmärkidega;
- kujundada järjepidev ja võrreldav rahulolu mõõtmise praktika.

Hea tava põhineb Eesti Linnade ja Valdade Liidu tellitud ning Velveti koostatud kohalike omavalitsuste digiteenustega rahulolu mõõtmise ja visualiseerimise lahenduse analüüsi projektil, selle käigus läbi viidud töötubadel ja intervjuudel, Tallinna linna kasutaja tagasiside heal taval ning Riigi Infosüsteemi Ameti (RIA) tagasiside komponendi metoodikal.



# Miks on tagasiside oluline?



Digiteenuse kvaliteet kujuneb kasutaja kogemuse kaudu. Inimese jaoks ei ole tegemist eraldi infosüsteemi, vormi või menetlusega, vaid ühe tervikliku teenusega, mille põhjal kujuneb arusaam kogu omavalitsuse toimimisest. Teenuse kasutamisel muutuvad oluliseks väga praktilised küsimused: kas vajalik asi sai tehtud, kui arusaadav protsess oli, kui palju aega see võttis ning kas kogu teekond tundus loogiline ja usaldusväärne.

Ilma kasutajakogemust mõõtmata jäävad paljud probleemid organisatsiooni jaoks nähtamatuks. Ka tehniliselt toimiv teenus võib kasutaja jaoks olla keeruline, segane või koormav. Süsteemne tagasiside kogumine aitab mõista, millised teenused toimivad hästi, kus tekivad kasutajatel raskused ning millised probleemid mõjutavad kõige rohkem teenuse kvaliteeti.

Tagasiside aitab luua parema aluse arenduste prioritseerimiseks, hinnata tehtud muudatuste mõju ning märgata mustreid, mis üksikute pöördumiste või kaebuste kaudu välja ei paista. Pikemas vaates toetab see järjepidevat kvaliteedijuhtimist ning aitab kujundada teenuseid kasutajate tegelikust kogemusest lähtudes.

Selge ülevaade teenuste toimimisest aitab teha teadlikumaid otsuseid ka juhtimistasandil. Hästi visualiseeritud ja regulaarselt jälgitav tagasiside aitab tuua teenuste kvaliteedi nähtavale nii teenusejuhtidele, juhtkonnale kui vajadusel ka poliitilistele otsustajatele.

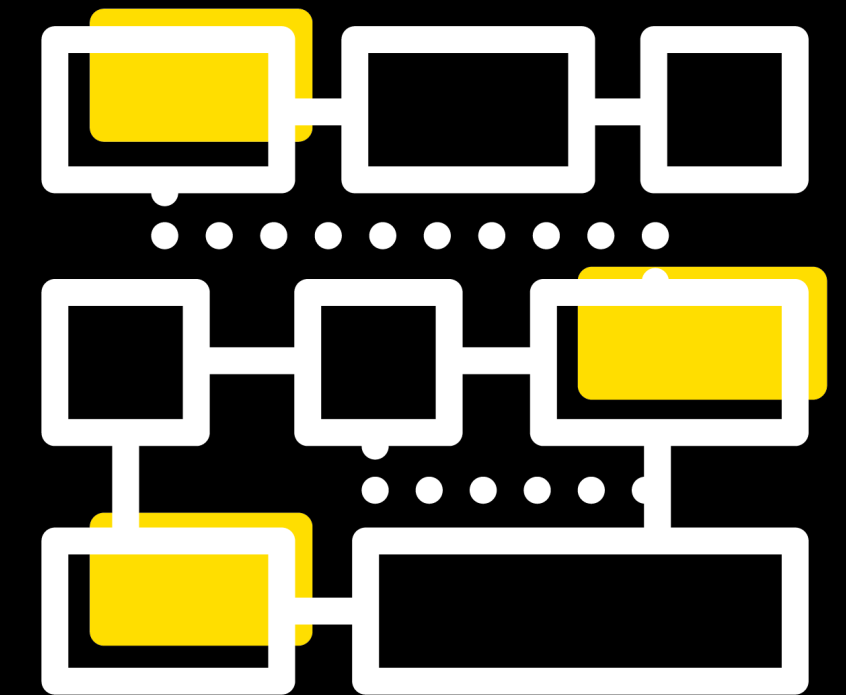
**Mida paremini suudab omavalitsus mõista inimeste päris kogemust oma teenustega, seda teadlikumalt on võimalik neid teenuseid arendada.**



# *Milline on toimiv tagasisidesüsteem?*



*Toimiv tagasisidesüsteem aitab omavalitsusel järjepidevalt mõista, kuidas inimesed nende digiteenuseid kogevad, ning kasutada seda teadmist teenuste arendamisel ja juhtimisel. Praktikas tähendab see, et tagasiside kogumine ei ole eraldiseisev tegevus või üksik küsitlusvorm, vaid osa teenuste kvaliteedijuhtimisest.*



# Milline on toimiv tagasisidesüsteem?



**01.**

## **Tagasisidet kogutakse õigel hetkel**

Kõige väärtuslikum tagasiside tekib vahetult pärast teenuse kasutamist, kui kogemus on veel värskelt meeles ja seotud konkreetse tegevusega. Digiteenuste puhul on selleks sageli hetk pärast taotluse esitamist, otsuse kättesaamist või teenuse kasutamise lõpetamist. Mida rohkem aega jääb teenuse kasutamise ja tagasiside küsimise vahele, seda väiksemaks muutub vastamise tõenäosus ning seda üldisemaks ja ebatäpsemaks muutub kasutaja hinnang.

**02.**

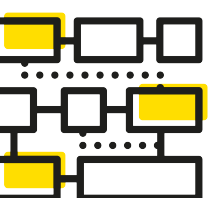
## **Tagasiside andmine on lihtne**

Sama oluline on see, kui lihtne on tagasisidet anda. Pikkade küsimustike või keeruliste vormide täitmine vähendab oluliselt kasutajate valmisolekut vastata. Hästi toimiv lahendus võimaldab anda esmase hinnangu mõne klikiga ning ei katkesta kasutaja tegevust ega tekita täiendavat koormust. Mida väiksem on vastamisele kuluv vaev, seda suurem on tõenäosus saada järjepidevalt piisavas mahus tagasisidet.

**03.**

## **Kasutatakse ühtset metoodikat**

Tervikliku ülevaate loomine eeldab ühtset metoodikat. Kui erinevad teenused kasutavad erinevaid küsimusi, skaalasisid või mõõtmise loogikaid, muutub tulemuste võrdlemine keeruliseks. Sellisel juhul on raske hinnata, kuidas teenuste kvaliteet ajas muutub, millised probleemid korduvad ning kuhu tuleks arendusressursse suunata. Ühtne raamistik aitab luua võrreldava kvaliteedivaate üle kogu organisatsiooni ning toetab teadlikumat juhtimist.



# Milline on toimiv tagasisidesüsteem?



**04.**

## **Tagasiside sisaldab konteksti**

Rahulolu hindamine muutub oluliselt väärtuslikumaks siis, kui hinnangu juurde kogutakse ka konteksti. Ainult numbriline tulemus ei selgita, miks kasutaja jäi rahule või miks kogemus ebaõnnestus. Võimalus kirjeldada probleemi põhjust, lisada kommentaar või siduda tagasiside konkreetse teenuseetapi ja kasutusolukorraga aitab mõista, millest rahulolu tegelikult sõltub. Just see teadmine loob sisendi teenuste parandamiseks.

**05.**

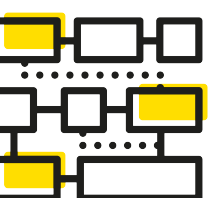
## **Andmed on nähtavad ja kasutatavad**

Kogutud andmetest tekib väärtus siis, kui need on nähtavad ja kasutatavad. Tagasiside peab jõudma inimesteni, kes saavad selle põhjal otsuseid teha: teenusejuhtideni, juhtkonnani ja vajadusel ka poliitiliste otsustajateni. Hästi visualiseeritud ülevaated aitavad märgata muutusi ajas, tuvastada korduvaid probleeme ning hinnata, millised teenused vajavad rohkem tähelepanu. Vajadusel võib osa andmetest olla nähtav ka avalikkusele, toetades läbipaistvust ja usaldust.

**06.**

## **Organisatsioonis on määratud vastutus**

Toimiva süsteemi eelduseks on selgelt määratud vastutus. Organisatsioonis peab olema arusaadav, kes jälgib tagasisidet, kes analüüsib probleeme, kes algatab vajalikud muudatused ning kes vastutab teenuse kvaliteedi eest tervikuna. Kui vastutus jääb hajusaks, muutub tagasiside kogumine kiiresti formaalseks tegevuseks, mille mõju teenuste kvaliteedile jääb väheseks.



# Hea tava põhimõtted



*Toimiv tagasisidesüsteem ei sõltu ainult tehnilisest lahendusest, vaid sellest, kuidas tagasisidet igapäevases töös kogutakse, analüüsitakse ja kasutatakse. Järgnevad põhimõtted aitavad kujundada järjepidevat lähenemist, mis toetab teenuste kvaliteedi parandamist, teadlikumat juhtimist ja paremat kasutajakogemust.*

*Põhimõtted ei ole mõeldud jäiga standardina, vaid praktilise raamistikuna, mida saab kohandada vastavalt KOVi suurusele, teenustele ja organisatsiooni töökorraldusele.*



# Hea tava põhimõtted



01.

## **Küsi tagasisidet teenuse kasutamise hetkel**

Kõige täpsem tagasiside tekib siis, kui kasutajakogemus on veel värskelt meeles. Seetõttu tasub tagasisidet küsida vahetult pärast teenuse kasutamist, taotluse esitamist või teenuse lõppemist. Hiljem eraldi saadetud küsitlused annavad üldjuhul vähem vastuseid ja vähem täpseid tulemusi.

02.

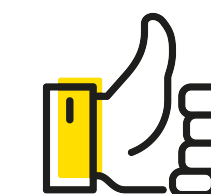
## **Hoia tagasiside andmine lihtne**

Mida vähem aega ja vaeva vastamine nõuab, seda suurem on tõenäosus tagasisidet saada. Hästi toimiv lahendus võimaldab anda kiire hinnangu, valida mõned põhjused ning soovi korral lisada kommentaari. Lihtne ülesehitus aitab hoida vastamismäära kõrge ja kogutud andmed järjepidevad.

03.

## **Mõõda järjepidavalt**

Ühekordsed küsitlused annavad vaid hetkelise ülevaate. Pidev mõõtmine aitab märgata trende, hinnata muudatuste mõju ning tuvastada probleeme enne, kui need muutuvad suuremaks. Järjepidevus loob aluse teadlikule kvaliteedijuhtimisele.



# Hea tava põhimõtted



04.

## **Seo tagasiside konkreetse teenuse ja kasutusolukorraga**

Tagasiside muutub oluliselt väärtuslikumaks, kui see on seotud konkreetse teenuse, teenuseetapi või kanaliga. Täpsem kontekst aitab paremini mõista, kus probleem tekkis ja millised kasutajad sellest mõjutatud olid.

05.

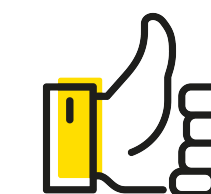
## **Kombineeri hinnang ja põhjendus**

Numbriline hinnang aitab mõista üldist rahulolu taset, kuid tegelikud probleemid ja arenguvõimalused tulevad välja põhjenduste ja kommentaaride kaudu. Võimalus kirjeldada kogemust aitab mõista, miks kasutaja jäi rahule või miks tekkis probleem.

06.

## **Visualiseeri ja jaga tulemusi**

Tagasisideandmed peavad olema lihtsalt jälgitavad ja arusaadavad. Hästi üles ehitatud dashboard aitab näha muutusi ajas, korduvaid probleeme ja teenuste vahelisi erinevusi. Selged ülevaated aitavad tuua teenuste kvaliteedi nähtavale nii teenusejuhtidele, juhtidele kui ka teistele otsustajatele.



# Hea tava põhimõtted



07.

## **Seo tagasiside teenuste arendamise ja juhtimisega**

Kogutud tagasiside peab mõjutama reaalseid otsuseid. Kasutajate kogemus peaks aitama suunata arendusprioriteete, parandada protsesse ning hinnata tehtud muudatuste mõju. Mida selgem on seos tagasiside ja otsuste vahel, seda suurem on süsteemi väärtus.

08.

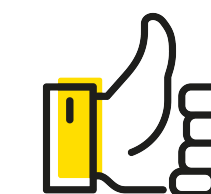
## **Määra selged rollid ja vastutus**

Igal teenusel peaks olema inimene või meeskond, kes jälgib tagasisidet, analüüsib probleeme ja algatab vajadusel muudatused. Selge vastutus aitab vältida olukorda, kus andmeid küll kogutakse, kuid nende põhjal ei sünni sisulisi parendusi.

09.

## **Hoia fookus kasutaja kogemusel**

Teenuse kvaliteet kujuneb inimese kogemuse kaudu. Oluline on mõista, kui lihtsalt, kiiresti ja arusaadavalt inimene oma eesmärgini jõuab. Tagasiside aitab hoida teenuste arendamisel tähelepanu päris kasutajate vajadustel ja kogemusel.



# Soovituslik tagasiside kogumise mudel



*KOVide digiteenuste puhul on soovituslik kasutada võimalikult ühtset rahulolu mõõtmise raamistikku, mis võimaldab kogutud andmeid võrrelda, analüüsida ja kasutada teenuste juhtimisel. Käesolevas peatükis kirjeldatud mudel põhineb Riigi Infosüsteemi Ameti (RIA) poolt riigiportaalis eesti.ee kasutusel oleva tagasiside metoodikal, mida on võimalik kohandada ja rakendada ka kohalike omavalitsuste digiteenustes.*

*Tagasiside kogumise mudel peaks olema kasutaja jaoks võimalikult lihtne ja organisatsiooni jaoks piisavalt ühtne, et tulemusi oleks võimalik ajas võrrelda ja juhtimises kasutada.*



# Kuidas tagasisidet küsida?

## Põhiküsimus

Tagasiside kogumise keskmes võiks olla üks lihtne ja universaalne küsimus, mida on võimalik kasutada erinevate digiteenuste puhul.

Näiteks: **"Kuidas jäid rahule teenuse kasutamisega?"**

Ühtne põhiküsimus aitab hoida mõõtmise loogika võrreldavana ning võimaldab hiljem analüüsida teenuste kvaliteeti tervikuna.

## Hinnanguskaala

Rahulolu hindamiseks on soovituslik kasutada viiepallist hinnanguskaalat, mis on kasutajatele tuttav ja intuiitiivne. Skaala võimaldab eristada nii negatiivseid, neutraalseid kui positiivseid kogemusi ning annab piisava detailsuse üldiste trendide jälgimiseks.

Näiteks:

- 1 – Ei jäänud üldse rahule
- 2 – Pigem ei jäänud rahule
- 3 – Osaliselt rahul
- 4 – Pigem jäin rahule
- 5 – Jäin väga rahule

Selline skaala võimaldab kiiresti hinnata teenuste üldist rahulolu taset ning jälgida muutusi ajas.

## Täpsustavad põhjused

Hinnangust üksi ei piisa, et mõista, miks kasutaja jäi rahule või miks tekkis probleem. Seetõttu võiks hinnangu juurde kuvada lühikesed põhjuseid kirjeldavad valikud, mis aitavad kasutajal oma kogemust täpsustada.

Negatiivsete hinnangute puhul võivad põhjused olla seotud näiteks teenuse keerukuse, puuduliku info, tehniliste probleemide või aeglase protsessiga. Positiivsete hinnangute puhul võivad kasutajad välja tuua teenuse lihtsuse, kiiruse või selle, et vajalik info oli kergesti leitav.

## Kommentaar

Lisaks valikvastustele on soovituslik jätta kasutajale võimalus lisada vabatekstiline kommentaar. Kommentaarid aitavad paremini mõista konkreetseid olukordi, kasutajate ootusi ja probleeme, mida standardiseeritud vastusevariantidega ei ole võimalik täielikult kirjeldada.

Vabatekstilised selgitused annavad sageli kõige väärtuslikuma sisendi teenuste parandamiseks, sest need aitavad näha kasutajakogemust inimese enda sõnade kaudu.



# Kus tagasisidet küsida?

## **Soovituslikud kohad**

Kõige paremini toimib tagasiside küsimine teenuse kasutamise loomulikes lõpp-punktides. Sobiv hetk võib olla kohe pärast taotluse esitamist, teenuse edukat lõpetamist või otsuse kättesaamist. Samuti võib tagasiside küsimine paikneda teenuse kasutamise lõpus või teenuse detailvaates, kus kasutajal on endiselt olemas selge seos oma kogemuse ja konkreetse teenuse vahel.

Selline lähenemine aitab koguda tagasisidet olukorras, kus kasutaja tähelepanu on endiselt teenusel ning kogemus värskelt meeles. See suurendab nii vastamise tõenäosust kui ka vastuste täpsust.

## **Vähem soovituslikud kohad**

Praktikas annavad oluliselt nõrgemaid tulemusi üldised rahuloluküsitlused või teenusest eraldatud küsimustikud, millel puudub otsene seos konkreetse kasutajakogemusega. Samuti väheneb vastamismäär juhul, kui tagasisidet küsitakse eraldi e-kirjaga mitu päeva pärast teenuse kasutamist või kui tagasisidevorm on keeruliselt leitav.

Mida rohkem peab kasutaja ise otsima võimalust tagasisidet anda või meenutama varasemat kogemust, seda väiksem on tõenäosus saada kvaliteetset ja kasutatavat sisendit.

## **Teenusekontekst peab säilima**

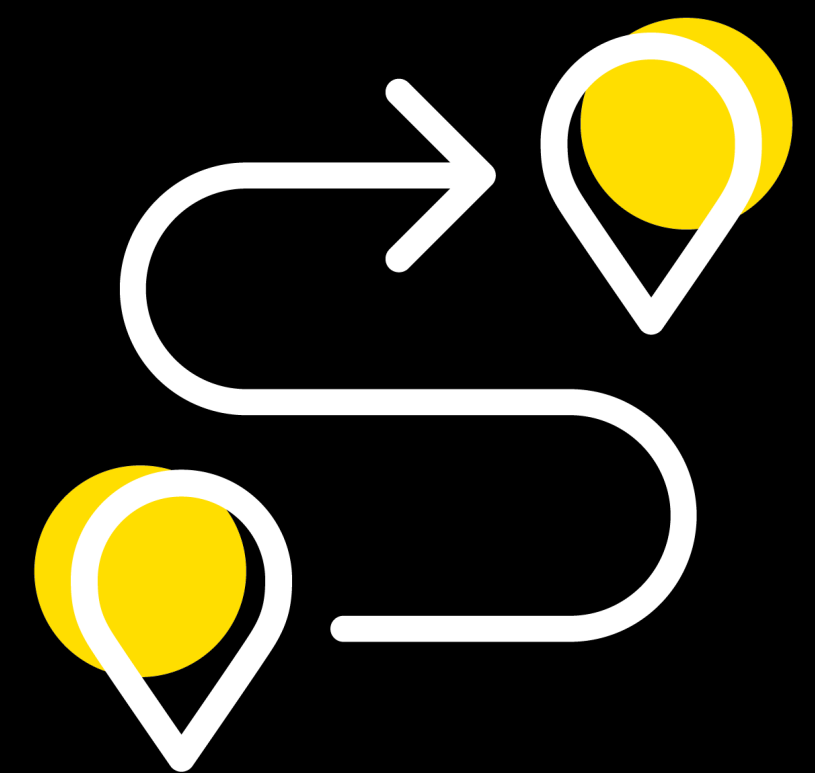
Tagasiside väärtus sõltub suuresti sellest, kui hästi säilib seos konkreetse teenuse ja kasutusolukorraga. Süsteem peaks suutma tuvastada, millise teenuse kohta tagasiside anti, millal see anti, millises kanalis teenust kasutati ning võimalusel ka millise kasutusjuhtumi käigus kogemus tekkis.

Selline kontekst aitab hiljem andmeid paremini analüüsida, tuvastada korduvaid probleeme ning mõista, kas probleemid on seotud näiteks kindla teenuseetapi, kanali või kasutajatekonna osaga.



# *Kuidas tagasiside kogumiseega alustada?*

*Süsteemse tagasiside kogumise alustamine ei eelda keerulist tehnilist lahendust ega suurt arendusprojekti. Väiksemate omavalitsuste puhul on sageli kõige mõistlikum alustada lihtsast ja hallatavast mudelist, mida on võimalik olemasolevate ressurssidega järjepidevalt kasutada.*



# Kuidas tagasiside kogumisega alustada?

Alustamiseks piisab enamasti järgmistest sammudest:

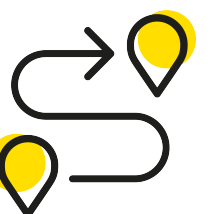
- vali 2–3 olulisemat või enim kasutatavat digiteenust;
- kasuta võimalikult ühtset küsimustikku ja mõõtmise loogikat;
- kogu tagasisidet pidevalt, mitte ainult projektide või kampaaniate raames;
- määra inimene, kes jälgib tagasisidet ja tegeleb probleemidega;
- vaata tulemused regulaarselt üle;
- dokumenteeri peamised probleemid, tähelepanekud ja kokkulepitud tegevused;
- tee väiksemaid parandusi järjepidevalt, mitte ainult suurte arendusprojektide käigus;
- mõõda pärast muudatusi uuesti, kas kasutajakogemus paranes.

Praktikas võiks tagasiside kasutamine toimida pideva parendamise tsüklina:

1. Kogu tagasisidet
2. Analüüsi mustreid
3. Tuvasta probleemid
4. Tee muudatused
5. Mõõda mõju uuesti
6. Jaga tulemusi organisatsioonis

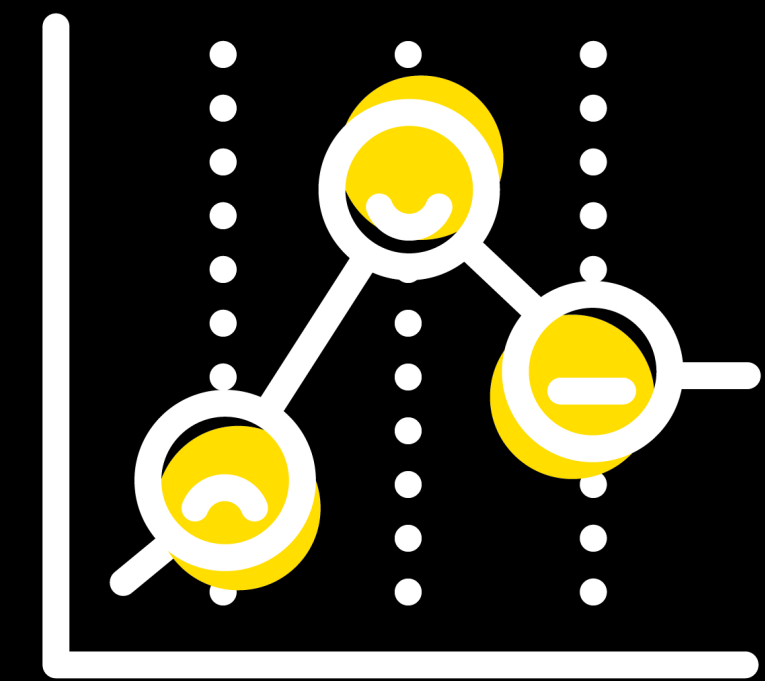
Selline lähenemine aitab kujundada järjepidevat kvaliteedijuhtimise praktikat, kus kasutajate kogemus muutub loomulikuks osaks teenuste arendamisest ja juhtimisest.

**Oluline ei ole alustada suure süsteemiga.  
Oluline on alustada järjepidevalt ja süsteemselt.**



# *Kuidas tagasisidet kasutada?*

*Tagasiside kogumisest tekib väärtus alles siis, kui kogutud infot kasutatakse teenuste parandamiseks ja juhtimisotsuste tegemiseks. Seetõttu ei peaks tagasiside jääma ainult statistiliseks ülevaateks või kasutajate kommentaaride kogumiks. Selle peamine roll on aidata mõista, kus teenused päriselt toimivad, kus kasutajad hätta jäävad ja millised muudatused annaksid suurima mõju.*



# Kuidas tagasisidet kasutada?

## **Märka korduvaid probleeme ja mustreid**

Tagasiside aitab tuua nähtavale probleeme, mis organisatsiooni seest alati välja ei paista. Üksik negatiivne hinnang ei tähenda tingimata süsteemset probleemi, kuid korduvad sarnased kommentaarid, madalad hinnangud või samade põhjuste esilekerkimine viitavad kitsaskohtadele, millega tuleb tegeleda.

Sellised mustrid võivad puudutada näiteks tehnilisi tõrkeid, keerulisi vorme, arusaamatuid juhiseid, puudulikku infot või teenuseetappe, kus kasutajad sageli segadusse satuvad. Just korduvuse jälgimine aitab eristada üksikjuhtumeid päris probleemidest.

## **Prioriseeri arendusi mõju põhjal**

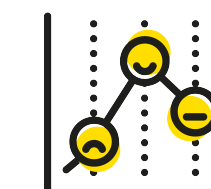
Kõiki probleeme ei ole võimalik korruga lahendada. Tagasiside aitab hinnata, millised kitsaskohad mõjutavad kõige rohkem kasutajaid, millised probleemid tekitavad suurimat rahulolematust ja kus väiksema muudatusega võiks saavutada suurema mõju.

See aitab suunata arendusressursse teadlikumalt. Teenuseid ei arendata ainult sisetunde, üksikute kaebuste või kõige valjemate pöördujate põhjal, vaid kasutajakogemuse tegelike mustrite järgi.

## **Hinda tehtud muudatuste mõju**

Tagasiside kasutamine ei lõpe probleemi tuvastamise ja paranduse tegemisega. Pärast muudatuste rakendamist tuleb vaadata, kas kasutajakogemus päriselt paranes. Selleks saab jälgida, kas rahulolu tõusis, korduvate probleemide hulk vähenes või kasutajate kommentaaride sisu muutus.

Selline järelmõõtmine aitab aru saada, millised muudatused töötavad ja millised vajavad täiendamist. Samuti muudab see teenusearenduse läbipaistvamaks ja paremini põhjendatavaks.



# Kuidas tagasisidet kasutada?

## **Too tagasiside juhtimisse**

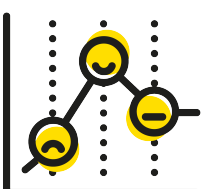
Tagasiside peaks jõudma inimesteni, kes saavad selle põhjal otsuseid teha: teenusejuhtideni, juhtkonnani ja vajadusel ka poliitiliste otsustajateni. Hästi koondatud ja visualiseeritud tagasiside aitab näha teenuste kvaliteedi trende, põhjendada arendusvajadusi, suunata investeringuid ja siduda teenuste kvaliteeti organisatsiooni eesmärkidega.

Kui tagasisidet vaadatakse regulaarselt ja samas loogikas, tekib organisatsioonis ühine arusaam sellest, millised teenused toimivad hästi ning millised vajavad tähelepanu.

## **Kasuta tagasisidet pideva õppimise tööriistana**

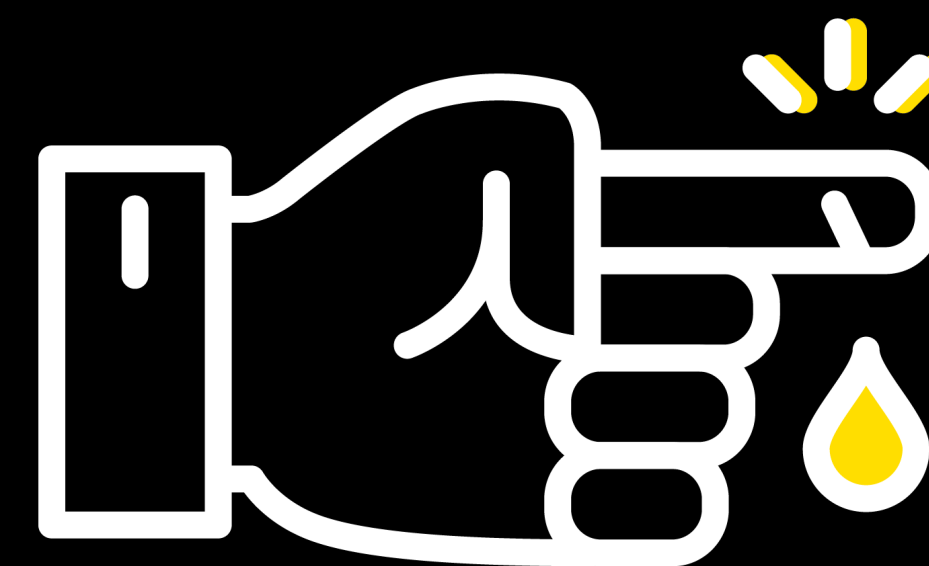
Hea tagasiside kasutamise praktika ei seisne ainult probleemidele reageerimises. See aitab organisatsioonil järjepidevalt õppida, millised lahendused kasutajate jaoks töötavad ja millised mitte. Nii muutub kasutajate kogemus loomulikuks osaks teenuste arendamisest, kvaliteedijuhtimisest ja igapäevasest otsustamisest.

Tagasiside eesmärk ei ole koguda võimalikult palju andmeid, vaid aidata teha paremaid otsuseid.



# *Levinumad vead tagasiside kogumisel ja kasutamisel*

*Praktikas tekivad digiteenuste tagasiside kogumisel sageli samad probleemid. Enamasti ei ole küsimus tehnoloogias, vaid selles, kuidas tagasisidet organisatsioonis kasutatakse ja juhtimisse seotakse.*



# Levinud vead tagasiside kogumisel ja kasutamisel



01.

## **Tagasisidet kogutakse, aga seda ei kasutata otsuste tegemisel**

Kõige sagedasem probleem on olukord, kus tagasisidet küll kogutakse, kuid selle põhjal ei tehta sisulisi muudatusi. Kui kasutajate hinnangud ei mõjuta teenuste arendamist, prioriteete ega juhtimisotsuseid, väheneb kiiresti kogu süsteemi väärtus.

02.

## **Keskendutakse ainult numbrilistele hinnangutele**

Keskmine rahulolunäitaja aitab näha üldist trendi, kuid ei selgita probleemide põhjuseid. Ilma kommentaaride, põhjenduste ja teenusekontekstita on keeruline mõista, mis kasutajakogemust tegelikult mõjutab.

03.

## **Vastutus jääb ebaselgeks**

Kui ei ole kokku lepitud, kes jälgib tagasisidet ja kes probleemidega tegeleb, jäävad kitsaskohad sageli lahendamata. Selge vastutus aitab tagada, et probleemid jõuavad päriselt lahendusteni.



# Levinud vead tagasiside kogumisel ja kasutamisel



04.

## **Tagasisidet ei mõõdeta järjekindlalt**

Ühekordsed küsitlused annavad ainult hetkepildi. Kui mõõtmine ei ole järjepidev, ei ole võimalik hinnata muutusi ajas ega mõista, kuidas arendused kasutajakogemust mõjutavad.

05.

## **Tagasiside andmine on kasutaja jaoks liiga keeruline**

Pikad küsimustikud ja keerulised vormid vähendavad vastamismäära ning muudavad kogutud andmed ebaühtlaseks. Hästi toimiv tagasisidelahendus peab olema kiire ja minimaalse vaevaga kasutatav.

06.

## **Tagasiside ei ole seotud konkreetse teenuse või olukorraga**

Kui tagasiside ei ole seotud konkreetse teenuse, teenuseetapi või kasutuskanaliga, muutub probleemide analüüsimine keeruliseks. Ilma selge kontekstita on raske mõista, kus probleem tekkis ja mida tuleks parandada.





*Digiteenuste kvaliteeti ei saa juhtida ainult eelduste või üksikute pöördumiste põhjal. Süsteemne tagasiside aitab mõista inimeste päris kogemust, märgata probleeme varem ning teha teadlikumaid otsuseid teenuste arendamisel.*

*Kõige olulisem ei ole koguda võimalikult palju andmeid, vaid kujundada tööpraktika, kus kasutajate tagasiside aitab teenuseid järjepidevalt lihtsamaks, arusaadavamaks ja paremaks teha.*

