

# Kasutajapaneelide juhised: Kuidas kasutada eakate meeste paneele muuseumiteenuste arendamisel

Kokkuvõte: Tiina Laakso, Maija-Liisa Aronpää, Marju Lindholm

## 1. Esialgu

Kasutajapaneel on kaasav ja interaktiivne meetod, mis lubab kasutajatel teenuse parandamiseks jagada nende vaateid, kogemusi ja arendusideid. Paneeli eesmärk on tugevdada kasutajakesksust ja tagada, et teenuse arendamine arvestab kasutaja vajadusi ja soove. Need juhised baseeruvad kogemustel, mis on saadud [CoMe Stronger projekti](#) (2024–2026) raames rakendatud kasutajapaneelidest. Projekti eesmärk on arendada muuseumiteenuseid viisil, mis meelitaks vanemaealisi mehi teenuseid aktiivsemalt kasutama.

Projekti kasutajapaneelid toimusid Soomes Naantali Muuseumis ja Mynämäki muuseumis ning Eestis Eesti Rahva Muuseumis (ERM) ja Eesti Põllumajandusmuuseumis (EPM). Projekti käigus soovisid muuseumid mõista, kuidas koguda kasutajapaneelide abil teadmisi konkreetse sihtrühma kohta. Partnermuuseumid on erineva suurusega ja seega on neil ka erinevad ressursid. Seetõttu on oluline kasutajapaneelide liikmetele rõhutada, millise ulatusega muudatusi taotletakse. Näiteks, kui uus soovitud muuseumitood on uus näitus, peaksid kasutajapaneeli liikmed olema teadlikud, kui palju tööd näituse kokkupanek nõuab. Muuseumi vaatenurgast on samuti oluline mõista, kui palju panust tuleb arendustööks ette näha.

Projektis toimusid kasutajapaneelid teenuste arendamise platvormina, mille tulemusel loodi kuus muuseumiteenust (üritused, näitused ja töötoad), mis olid suunatud konkreetselt eakatele meestele. Kasutajapaneelides välja pakutud teenuseid piloteeriti ning koguti tagasisidet. Muuseumide jaoks oli oluline testida paneelides genereeritud ideid ja koguda tagasisidet edasiseks arendamiseks.

Need juhised on loodud selleks, et toetada kasutajapaneeli ettevalmistamist ja läbiviimist kõigi jaoks, kes on huvitatud sellise paneeli rakendamisest eakate meestega. Juhistest leiab teavet kasutajapaneelide toimimise, osaluspraktikate ning tagasiside kogumise kohta. Meie kogemused kasutajapaneelide rakendamisel on olnud kõigi osapoolte jaoks tasuvad – paneeli liikmed osalesid entusiastlikult ja tundsid, et nende panus teenuste arendamisse on tähenduslik, samal ajal kui muuseumide töötajad olid avatud ja huvitatud kasutajate ideedest teenuste arendamisel. Projekti meeskonda rõõmustas eriti kasutajapaneeli liikmete ideede mitmekesisus ja jagatud lood.

**Loodame, et meie kogemused ja need juhised innustavad ka teid kasutajapaneele teenuste arendamisel kasutama!**

## 2. Kasutajapaneeli ettevalmistus CoMe Stronger projektis

Kasutajapaneel CoMe Stronger projektis koostati kasutades juba eksisteerivaid meeste gruppe. Need grupid loodi varasema *CoMe Strong* projekti ajal (Central Baltic 2017-2019, [CoMe Strong project](#)). See lõi tugeva aluse koostööks kasutajapaneeli liikmete ja projektimeeskonna vahel. Projektimeeskond külastas meeste gruppe enam kui kuus kuud enne esimese paneelikohtumise toimumist, et tutvustada muuseumiteenuste arendusprojekti ja kasutajapaneelide kontseptsiooni. Tulevasi paneeli liikmeid teavitati projektist, kasutajapaneeli töö eesmärgist, seatud sihtidest ning paneeli liikmete ülesannetest. Nii teadsid paneeli liikmed juba enne tööga liitumist, mida neilt oodatakse. Soovitame otsida paneeli liikmeid näiteks ühendustest või muudest olemasolevatest kogukondadest.

**Kasutage olemasolevaid gruppe ja kogukondi kasutajapaneeli liikmete leidmiseks. Tutvustage kasutajapaneeli tegevusi ning selgitage liikmetele juba eelnevalt, mida neilt oodatakse.**

Projektimeeskond ja muuseumide töötajad valmistasid kasutajapaneelid ette, määratledes paneeli eesmärgid ja koostades esialgse tegevuskava. Planeerimisel arvestati ka üldise ajakavaga: kui sageli peaksid paneelikohtumised toimuma ning millises etapis peaks ideid olema piisavalt, et jätkata muuseumiteenuste arendamist. Samuti kaaluti iga kasutajapaneeli kohtumise struktuuri ja ajakava. Kasutajapaneeli suuruseks määrati viis meest ning varuliikmed, ning kohtumiste kestuseks kaks tundi.

**Määratlege eesmärgid ja koostage esialgne tegevuskava.**

Kasutajapaneeli liikmeks olemine ei nõua osalejatelt mingeid eelteadmisi - kõige olulisem on valmisolek jagada oma kogemusi ja panustada ühisesse arendustegevusse. Iga liikme hääl on väärtuslik ja koos saame luua paremaid teenuseid. Samas eeldatakse kasutajapaneeli liikmetelt osalemist nii kohtumistel osalemise kui ka aruteludes kaasa rääkimise kaudu. Neid julgustatakse avalikult oma mõtteid, kogemusi ja arvamusi väljendama, isegi juhul, kui need erinevad käsitletavast teemast või projekti algsetest eesmärkidest.

**Kasutajapaneelis osalemine ei nõua mingeid eriteadmisi, vaid valmisolekut jagada kogemusi ja panustada ühisesse arendustegevusse.**



### 3. Kasutajapaneeli kohtumiste praktiline korraldus ja struktuur

Esimeste kasutajapaneeli kohtumiste eesmärk oli üksteise, muuseumi ning kasutajapaneelide loomise põhjuste tundmaõppimine. Teiseks eesmärgiks oli äratada motivatsioon ühise tööprotsessi jaoks (paneeli liikmed, muuseumi töötajad, projektitöötajad). Mõiste „meie ühine projekt“ on oluline motivatsiooni ja pühendumuse kujundamisel. Paneeli liikmetele tutvustati kasutajapaneelide ajakava, et selgitada kasutajapaneeli liikmeks olemisega kaasnevat ülesandeid ja töömahtu. Avatud õhkkonna loomiseks lähtuti kasutajapaneelides konfidentsiaalsuse, austuse ja võrdsuse põhimõtetest. See hõlmas läbipaistvust projekti sisu ja info kogumise osas ning tagas, et igal paneeli liikmel oleks võrdne õigus olla ära kuulatud.

#### Tutvustada paneeli liikmeid üksteisele, juhendajatele ja muuseumile Esitleda kasutajapaneeli, selle eesmärgi ja ajakava Luu tunne „meie ühine projekt“

Teisel ja kolmandal kohtumisel koguti ideid teenuste arendamiseks, kasutades erinevaid kaasavaid meetodeid. Teine kohtumine keskendus varasemate muuseumiküllastuste kogemustele. Kolmas kohtumine keskendus muuseumitoodete ideede ajurünnakule. Iga kohtumise alguses oli oluline vaadata üle, mida eelmises kohtumises tehti ning milliseid tulemusi projektitöötajad olid sellest talletanud. See aitas muuta töö edenemise paneeli liikmetele nähtavaks

#### Kasutada ideede loomiseks kaasavaid meetodeid Muuta töö edenemine nähtavaks, vaadates üle varasemad tegevused ja ideed

Tagasisidet kasutajapaneeli tegevuste kohta koguti kohtumiste käigus toimunud arutelude kaudu. Paneeli liikmed andsid ka otseselt tagasisidet, kui nad tundsid, et paneeli seisukohad ei kajastunud piisavalt teenusetoodete ideedes. See peegeldab avatud ja usalduslikku õhkkonda. Viimane kohtumine keskendus kogu kasutajapaneeli protsessi ühisele hindamisele ning tänu ja tunnustuse väljendamisele tehtud töö eest.

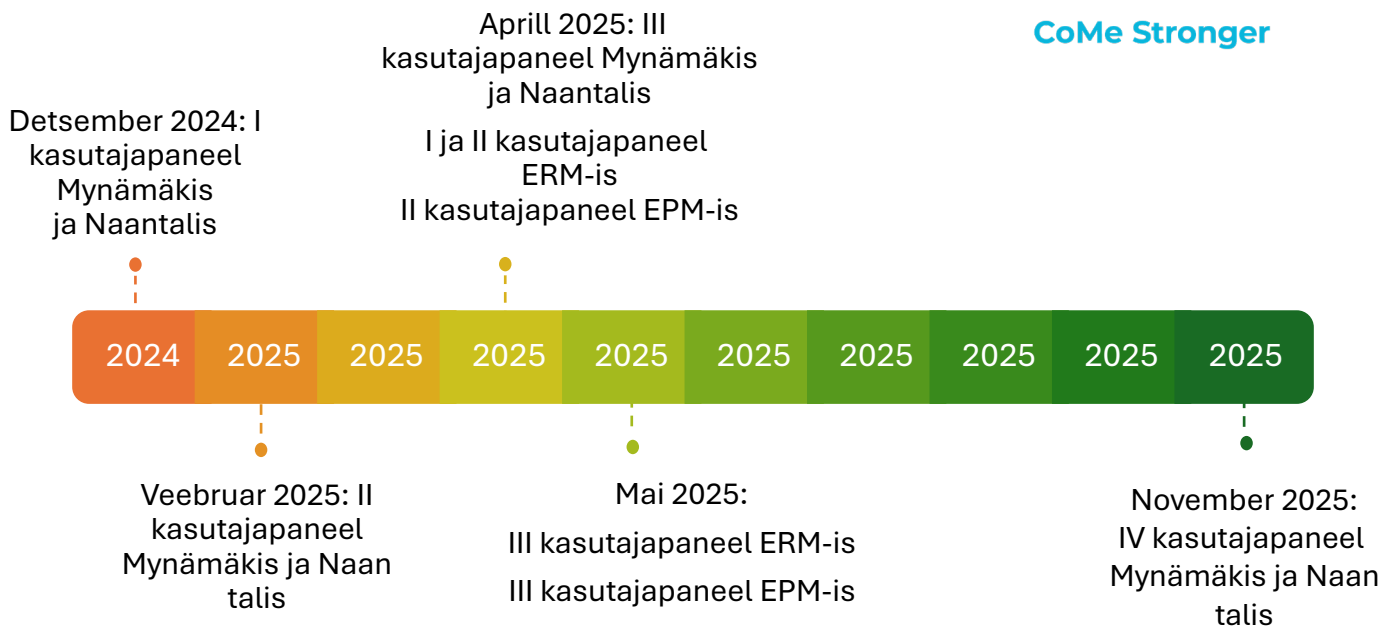
#### Koguda tagasisidet paneeli ideede põhjal kujundatud arenduste ja lahenduste kohta (uued teenused, parendused jms)

#### Pea meeles, et anda tagasisidet ning tänada paneeli liikmeid

##### Oluline:

- Kohtumispaik ja -ruum peaksid olema kohtumiste ajal piisavalt vaiksed (nt koosolekuruum, mitte kohvik).  
Silmast silma kohtumised on selle sihtrühma jaoks olulised.  
Oluline on viibida päris muuseumikeskkonnas (virtuaalsete muuseumiküllastustega on seda keeruline asendada).  
Ideaalne grupi suurus on 4–6 liiget, et kõigil oleks piisavalt aega sõna saada.  
Võimalusel tuleb pöörata tähelepanu ligipäätavusele: istumiskohad, suured ja selged kirjatüübid, piisav helitugevus, võimalikud abivahendid ning mälu probleemid.  
Lõõgastunud õhkkond, kohv või lõuna kohtumise alguses ning huumori kasutamine aitavad luua avatust.  
Suhtlus peaks olema selge ja lihtne. Kõige lihtsam on kasutada ühist suhtluskanalit: Soomes kasutati WhatsAppi ja e-posti, Eestis oli mõne osaleja puhul ainsaks sobivaks kontakti viisiks telefonikõne.  
Preemiad motiveerivad ja näitavad tunnustust (nt muuseumipiletid, muuseumikaardid jms).  
Kohtumiste korraldamisel tuleks püüda arvestada paneeli liikmete ajakavadega.  
Kasutajapaneeli kohtumiste kestus peaks olema 2–3 tundi.

## Kasutajapaneeli kohtumised ajateljel



Soovitav kasutajapaneeli kohtumiste sagedus on vähemalt kord kuus. Nagu ülaltoodud jooniselt näha, toimusid projekti käigus kasutajapaneeli kohtumised mõnikord harvemini. Siiski kohtusid projektitöötajad paneeli liikmetega ametlike kasutajapaneeli kohtumiste vahel ka muude projektitegevuste raames (muuseumikülastused ja pilootsessioonid).

### Paneelis kasutatud meetodid

Kuigi kasutajapaneeli kohtumiste ajakavad, kasutatavad meetodid ja aruteluraamistikud olid ette valmistatud, kujunesid kohtumised üsna isejuhitavateks ja mitteametlikeks. Praktikast kohandusid kohtumiste struktuur ja kulg vastavalt olukorrale ja osalejatele. Paneeli liikmed suunasid arutelu teemadele, mis olid nende jaoks tähenduslikud. Vajaduse korral suunas kohtumise juhendaja arutelu tagasi kavandatud teema juurde.

Kasutajapaneelides kasutati teenusedisaini meetodeid. Meetodite valikul oli oluline arvestada kasutajapaneeli liikmete osalemisvõimalustega. Eriti oluliseks osutus narratiivne meetod ehk osalejate lugude kuulamine ja nendest kõige olulisemate aspektide esiletoomine. Samuti mängisid tähtsat rolli mitteametlikud grupiarutelud ning paneeli liikmete poolt muuseumides tehtud tähelepanekud ja nendel põhinevad arutelud. Oluline oli ka tugeva usaldussuhte loomine paneeli liikmetega.

Arutelu stimuleerimiseks ja arvamuste jagamiseks kasutatud meetodid:

- Grupiarutelud ja kuulamisringid
  - Muuseumiekskursioonid valitud teema alusel (nt. ligipääsetavus)
  - „Minu tähetund muuseumis“
  - Fotopõhised tegevused
  - Muuseumis kõige huvitavama eseme valimine
  - Hääletamine (nt. märkmepaberite või valgusfoori süsteemi abil)
  - Mälestuste ja lugude kogumine (nt. oma eseme muuseumisse kaasa võtmine)

#### 4. Juhendaja roll ja ülesanded

Juhendaja roll oli eelkõige luua turvaline ja avatud õhkkond, kus kõik osalejad julgesid vabalt sõna võtta ja said osaleda.

Juhendaja tegutses grupi kõrval, mitte ülevalpool, nagu omamoodi „sõber“, kes mõistab grupi dünaamikat, osalejate käitumisviise ning reageerib olukordadele paindlikult – näiteks osaledes naljas, kui seda räägitakse. Ei olnud soov piirata arutelusid liigselt. Juhendaja ülesanne oli välja tuua olulised teemad paneeli liikmete sageli hajusast arutelust.

Juhendaja peamised ülesanded olid kuulata paneeli liikmeid, kasvatada motivatsiooni ja usaldust, jälgida gruppi ning vajadusel suunata gruppi (nt. piirata sõnavõtte või tuua arutelu tagasi teemasse) ja dokumenteerida. Ülesannete hulka kuulus ka küsimuste esitamine ja ajakava jälgimine. Lisaks kuulusid juhendaja ülesannete hulka arutelude analüüsimine ja reflekteerimine, et esile tuua olulisi tähelepanekuid. See viimane tehti kasutajapaneeli iga sessiooni lõpus kokkuvõttena, kuid uusi tähelepanekuid tehti ka dokumentatsiooni põhjal.

#### Näpunäited juhendajatele

- Loo positiivne atmosfäär
- Hoia asjad mitteametlikud
- Kasvata usaldust (võta selleks aega)
- Edenda meeskonnavaimu
- Ole paindlik ja hetkes kohal
- Taga hea koostöö
- Arvesta kõigiga
- Tugevda osalemist, säilita motivatsiooni, nna tagasisidet
- Vali selge suhtluskanal
- Erapooletus – taga õiglus
- Kasuta huumorit
- Kuula lugusid, vasta spontaanselt, küsi küsimusi, näita tunnustust
- Tunnista kasutajate paneelis osalemise sotsiaalset tähtsust ja kasvata seda.
- Premeeri – ühine lõpukohtumine on oluline!

#### 5. Kasutajapaneelide tulemused

Nii Soome kui ka Eesti kasutajapaneele peeti edukaks, sest rühmadelt koguti siiraid ideid. Nende teadmiste abil on võimalik luua ja arendada uusi muuseumiteenuseid, mis arvestavad eakate meeste vajadustega. Paneelide liikmed jagasid avameelselt oma vaateid, lugusid, kogemusi ja ideid. Kasutajapaneelid tõid osalejatele rõõmu ja pakkusid neile tähenduslikku kogemust. Rühmades kujunes välja õhkkond, mis võimaldas kõigil aktiivselt osaleda ning väljendada oma arvamusi ja kogemusi. Paneelide liikmed tundsid, et nad on osa protsessist, mis loob tähenduslikkust: nende lood ja kogemused olid midagi, mida sooviti kuulda ja mida peeti väärtuslikuks. Mehed tundsid huvi selle vastu, milleni nende ideed ja vaatenurgad lõpuks valmis teenustoodetena viivad.

Muuseumide vaatenurgast peeti arendusprotsessis osalemist ning kogemuste omandamist kasutajapaneelidest ja eakate meeste juhendamise kogemust edukaks. Välja töötatud muuseumiteenused jäävad vähemalt Soome muuseumides kasutusele. Näiteks „Vanaisaga muuseumisse“ üritust on lihtne kohandada. Partnermuuseumid on avaldanud tänu läbivijatele nende loomuliku suhtluse eest eakate meestega ning konstruktiivse koostöö eest projekti jooksul. Muuseumide töötajad on muuseumiteenuste eksperdid, mistõttu poleks nende aktiivse panuseta läbivijate töö olnud võimalik. Muuseumid panustasid ka märkimisväärselt piloottegevuste elluviimisse.

Muuseumid saavad oma teenuseid kohandada kasutajapaneelide ideede ja arvamuste põhjal. Näiteks tundsid mehed, et juhendamine oli oluline ning pidasid erinevaid tegevusi nagu ajaloolised viktoriinid, esemete lahtivõtmine ja kokkupanek, lugude rääkimine ja nende kuulamine osalemise tähendusrikkaks viisideks. Kasutajapaneelide käigus ette tulnud väljakutsed olid sarnased nendega, mis esinevad igasuguse rühmatöö või -arutelude läbiviimisel. Gruppides olid nii aktiivsemad kui ka tagasihoidlikumad osalejad. Juhendaja ülesanne on tagada, et tähelepanu jaguneks võrdselt, et igaühe arvamust oleks kuuldav. Gruppide arutelud olid elavad. Mõnikord räägiti teistele vahele või vesteldi kõrvalistujaga ka siis, kui toimus ühine arutelu. See võis olla tingitud kuulmisraskustest või mäluprobleemidest, mis muudavad vestluse jälgimise keeruliseks. Aruteluteemad kaldusid samuti aeg-ajalt põhiteemast kõrvale teiste huvitavate teemade poole, mille puhul oli juhendaja ülesanne vestlus tagasi teemale suunata. Samuti on oluline arvestada suhtlemisega seotud väljakutseid. Eakad inimesed ei pruugi omada e-posti aadresse ega nutitelefone sõnumirakendustega.

## Kasutajapaneelide tulemused

- Muuseumid said väärtuslikku teavet selle kohta, kuidas kaasata muuseumidesse uusi külastajasegmente.

Koguti konkreetset infot selle kliendirühma ootuste kohta muuseumiteenustele, näiteks juhendamise olulisus, ligipääsetavus, võimalused katsetamiseks ja käed-külge tegevusteks, oma lugude jagamine, funktsionaalsus ning huvipakkuvad teemad (meri, ametid, masinad ja seadmed, sõjaajalugu, militaarteemad).

Uued ideed hõlmasid esemeid, mida saab katsuda ja proovida, esemeid, mida saab lahti võtta ja kokku panna, viktoriine, käelisi tegevusi (nt. küünalde valmistamine, sindlite tegemine, vanad ravimid), lugude jagamist.

Mälestuste ja lugude jagamist toetavad meetodid hõlmavad fotosid, lõhnu, muusikat, vanu filme, vanu kirju ja postkaarte, vanu esemeid ja töökogemusi. Lugusid ei pea alati salvestama – nende jutustamine väikeses rühmas on iseenesest väärtuslik ja innustab eakat meest muuseumisse tagasi tulema.

Kuna jutustamine on eakatele meestele oluline, on hea pakkuda ka väikesele rühmale mõeldud ekskursioone. Rühma suurus võiks jääda väikeseks (alla kümne inimese), et oleks aega kõigi lugusid kuulda.

Kasutajapaneelide läbiviimisel tuleb arvestada rühmadünaamikaga. Juhendaja ülesanne on tagada, et kõigi arvamused saaksid kuulnud ja et aeg jaguneks osalejate vahel õiglaselt. Eakad mehed tundsid, et kasutajapaneelide tegevused olid tähenduslikud ja sotsiaalselt olulised kui omamoodi eestkoste vorm. Samuti väärtustasid nad uute inimestega tutvumist, häid arutelusid, huvi tekkimist muuseumide ja nende töö vastu ning head meeskonnavaimu paneeliliikmete, muuseumitöötajate ja projektipersonali vahel.

# Kasutajapaneeli protsess

## Ettevalmistus

- **Eesmärkide määratlemine:** Miks kasutajapaneel luuakse? (eakate meeste muuseumikülastuste suurendamiseks)
- **Sihtgrupi valik:** eakad mehed, need, kes ei külasta muuseumi sageli
- **Partnerid:** muuseumid, projektitöötajad, teadlased



## Kasutajapaneeli moodustamine

- **Värbamine:** olemasolevate meeste rühmade kaasamine: pensionäride organisatsioonid ja muud ühendused, teadetahvlid kogukonnakeskustes, eakatele teenuseid pakkuvad asutused.  
**Osalejad:** 5 liiget + varuliikmed.  
**Kohtumispaiad:** muuseumid, vaiksed ruumid.  
**Kohtumiste sagedus:** 3–4 kohtumist aasta jooksul.  
**Kohtumise kestus:** 2 tundi (koos kohvipausi või lõunaga).  
**Kommunikatsioon:** selle kliendirühma liikmetel ei pruugi olla nutitelefoni. Kui see siiski on olemas, sobib suhtluseks hästi WhatsApp või mõni muu rühmasuhtluse rakendus.



## Kohtumiste läbiviimine

### Struktuur

- Muuseumituur (vähemalt esimesel kohtumisel)  
Kohvipaus  
Eelmise arutelu ja ideede ülevaade  
Arutelu kindla eesmärgi või valitud meetodi alusel  
Kokkuvõtte ja järgmised sammud

### Meetodid

- Narratiivne arutelu  
Rühmaarutelud  
Fotopõhised tegevused  
Muuseumiesemetega seotud mälestuste kogumine  
„Minu tähetund muuseumis“  
Muuseumituur kindla fookusega (nt istumiskohad/teksti suurus, muuseumiesemetega seotud ülesannete loomine)  
Isiklike esemete ja nendega seotud mälestuste jagamine  
Vaatlus



### Juhendaja roll

- Juhendaja vastutab kasutajapaneeli kohtumiste planeerimise, läbiviimise, dokumenteerimise ja tulemuste analüüsimise eest.  
**Õhkkonna loomine:** usalduse kujundamine, turvalisuse tagamine, kogukonnatunde loomine, julgustava ja lõõgastunud õhkkonna tekitamine (nt. reageerimine naljale, kui keegi selle teeb), mitteametlik vestlus.  
**Arutelu suunamine:** kõigi kuulamine ja võrdne arvestamine, arutelu fookuses hoidmine ning tagamine, et kõigil oleks võimalus sõna saada.  
Osalejate motiveerimine, tänulikkuse väljendamine ja tähendusrikkuse tunde loomine  
Vaatus ja märkmete tegemine



### Tagasiside kogumine ja töötlemine

- **Meetodid:** suuline tagasiside, küsimustikud, valgusfoorihääletus  
**Analüüs:** projektitiim analüüsib ja dokumenteerib tagasisidet ning jagab seda muuseumidega  
**Viimane kasutajapaneeli kohtumine oli pühendatud tagasisidele:** kogu protsessi ülevaatamine, tagasiside küsimine ja andmine. Viimasel kohtumisel anti paneeliliikmetele ka eriline tunnustus ja tänuavaldused.



### Tulemuste kasutamine

- **Muuseumiteenuste arendamine:** välja töötati 6 uut muuseumiteenust (üritused, näitused, töötoad) ning lisaks saadi muud olulist tagasisidet ja ideid (nt. seotud ligipääsetavuse parandamisega ja teemadega, mis pakuvad eakatele meelele huvi)  
**Osalejate teavitamine:** osalejatele näidati konkreetselt, milleni nende ideed viisid ja millised tähelepanekud kasutajapaneelidest talletati



### Mudelite edasine kasutamine ja levitamine

- **Muuseumid saavad:** kohandada loodud teenuseid, kasutada kasutajapaneeli mudelit teenuste arendamisel või uutes projektides ning laiendada sihtrühmi  
Tootekirjeldused on kättesaadavad projekti veebilehel ning neid võib vabalt kasutada, muuta ja kohandada.

