



TULEOHUTUSE E-ARUANDED

PÄÄSTEAMETI NÜGIMISPROJEKTI KOKKUVÕTE

KONTEKST

Kõik suuremate tuleohutuslaste riskidega ehitiste haldajad Eestis peavad igal aastal esitama Päästeametile aruande oma ehitise tuleohutuse olukorra kohta. Kokku esitatakse aastas ~3300 aruannet, millest ~40% saadetakse e-posti teel ja ülejäänud täidetakse e-keskkonnas tuleohutusaruanne.ee

SOOVITUD KÄITUMISMUUTUS

1. Vähem inimesi esitavad e-aruande viimasel minutil
2. Rohkem inimesi esitavad oma aruande e-keskkonnas

DIAGNOSTIKA MEETODID

www.tuleohutusaruanne.ee kasutajakogemuse (UX) analüüs, sh lühintervjuud telefonis aruannete esitajatega (N=8). E-keskkonna kasutajate kirjaliku tagasiside analüüs.

KÄITUMISDIAGNOSTIKA TULEMUSED

ARUANDE ESITAMINE ON FORMAALNE KOHUSTUS

Aruande esitajad ei vaidlusta tuleohutuse seiramise vajalikkust ega olulisust, kuid täidavad seda formaalselt Päästeameti jaoks ja ei näe selles endale kasu. See on kohustuslik tööülesanne, mida täidetakse siis, kui töö on vaba hetk ja see meelde tuleb.

ARUANDE ASEMEL VÄÄRTUSTATAKSE PAIKVAATLUSI

Kõrgelt hinnatakse Päästeameti tuleohutuse paikvaatlusi, kuna külastuste käigus saab inspektorilt olulist infot ja seda vahetu inimliku kontakti kaudu.

TULEOHUTUSE E-KALKULAATOR ON KASULIK

Kõrgelt hinnatakse tuleohutuse e-kalkulaatorit, kuna seda on mugav ja meeldiv kasutada ja annab ehitise haldajale individuaalset tagasisidet.

VIIMASEL HETKEL ARUANDE ESITAMIST EI NÄHTA PROBLEEMINA

Märtsi lõpus aruande esitamist ei nähta hilinemisena, sest esitamise tähtaeg on 31. märts. Hilinemise või mitteesitamise tagajärjena nähakse Päästeameti meeldetuletusi.

TEISTE ARUANDE TÄITMISE TAVAD JÄTAVAD KÜLMAKS

Ehitiste haldajad ei tunne huvi ega oma arvamust selle kohta, kas ja kuidas täidavad aruannet teised ehitiste haldajad.

E-KIRJAGA SAATJAD OLEKSID NÕUS E-ARUANNET TÄITMA

Tugevat vastuseisu e-kirjaga aruande saatjate seas ei ole. E-postiga esitajad on e-keskkonnast teadlikud, kuid ei kasuta seda, sest a) see tundub keeruline, b) neil on nõrk interneti ühendus, c) nad on harjunud enne esitamist näitama aruannet inspektorile ülevaatamiseks. E-keskkonda ei kasuta peamiselt vanemas eas aruande esitajad.

KÄITUMINE MUUTUB VAID ÜHES SUUNAS

E-aruande esitajad enamasti muul moel aruande edastamise juurde ei naase. Kui e-aruannet on juba esitama hakanud, siis see käitumine püsib.



PRAXISE
POLIITIKALABOR



LAURA AABEN
laura.aaben@praxis.ee



MARIS VAINRE
maris.vainre@praxis.ee



WWW.PRAXIS.EE
+372 640 8000

NÜGIMISVÕTETE DISAIN

Sihtrühma käitumise kohta kogutud info põhjal disainiti kaks persoonat – hilinev esitaja Marko ja e-kirjaga esitaja Marju – kelle peamised käitumise barjäärid ja motivatsioonid süstematiseeriti.

Persoonadele tuginedes koostati mõlemale sihtrühmale e-kiri. Kirja loomisel lähtuti käitumise muutuse motivatsiooniteooriatest, sh iga lause, link või kujunduse element oli teaduslikult.

EKSPERIMENDI DISAIN

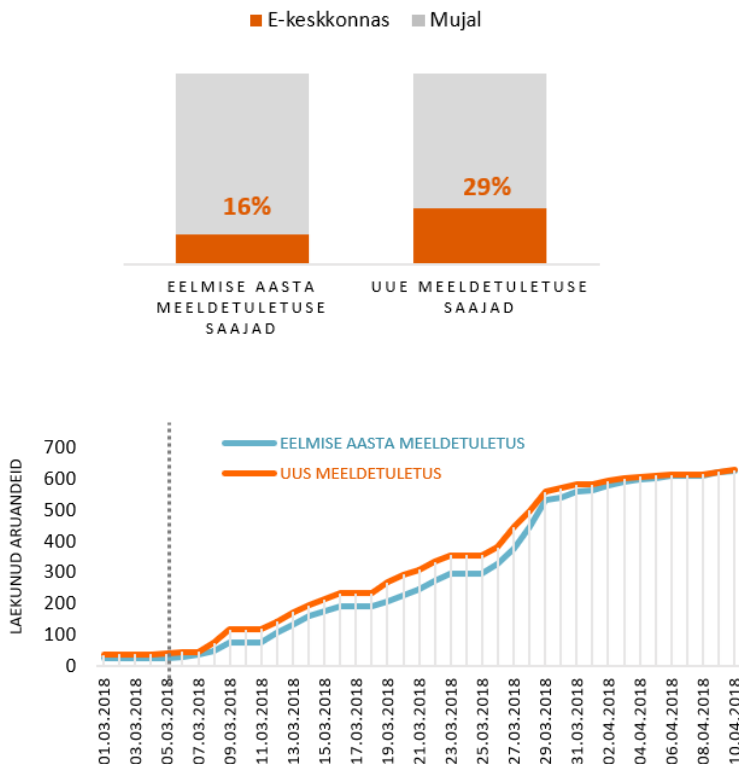
Kõigile, kes polnud kuu aega enne tähtaja saabumist aruannet esitanud, saadeti e-kiri.

Kirja saajad jaotati randomiseeritult nelja rühma – katserühm 1 (hilinejad, N=548), katserühm 2 (e-kirja esitajad, N=384) ja samas suuruses kontrollrühmad 1 ja 2.

Mõlemad kontrollrühmad said kirja, mida Päästeamet tavapäraselt saadab. Katserühm 1 ja 2 said erinevad kirjad, mis olid disainitud mõlema sihtrühma soovitud käitumismuutust silmas pidades.

NÜGIMISE TULEMUSED

Uued e-kirjad nõudsid inimesi enam soovitud käitumismuutuse suunal – ligi kaks korda rohkem inimesi esitas seekord oma aruande e-keskkonnas ja rohkemad esitasid oma aruande varem.



–

"Ma ju ei hiline"

"Sellist ei muutu midagi, kui varem esitan"

"Pole ju põhjust varem esitada"

"Mul ei tule see varem meelde"

Marko, 40

+

"Saaks kaelast ära"

"Kui aruandega on mingi jama, siis on aega parandada"

+

Eelistab e-kirja, sest ...

"Ma olen sellega harjunud"

"Ma saan selle kiiremini tehtud"

"Ma tean, kuidas see käib ja sellega pole mingit jama"

"See on töökindlam - kui midagi läheb valesti, siis saan parandada"

"Ma saan saata aruande enne esitamist inspektorile üle vaatamiseks"

Marju, 55

–

Hoidub e-aruandest, sest ...

"Ma kindlasti keeran seal midagi vuski ja midagi läheb kaotsi"

"ID-kaardiga sisse logimisega on alati mingi jama"

"Kuhu ma seal internetis selleks üldse minema pean"

"Aga kust ma tean, et kas mu aruanne üldse jõudis kohale?"

"Meil internetiga kogu aeg mingid jamad, ühendused katkevad, salvestatud asjad kaovad"



Hea koostööpartner!

Tuletame meelde, et ootame Teilt tuleohutuse enesekontrolli aruannet.

Palume Teil täita aruanne meie [e-keskkonnas](#), mida ligi 2000 inimest juba kasutab.

E-aruande täitmine on lihtne ja mugav ega erine oluliselt dokumendina koostatud aruandest. Juhised leiате [Päästeameti kodulehelt](#).

Meie töö Päästeametis on õnnetu ennetada ja inimesi neist päästa. Teie e-keskkonnas esitatud aruanne hoiab kokku nii Teie kui meie aega. Seetõttu **vaatame üle ja kinnitame e-aruanded eelisjärjekorras**.

Kui vajate aruande täitmise abi, siis pöörduge julgelt oma piirkonna inspektori poole. Kontaktid leiате [Päästeameti kodulehelt](#).



Aitate Eestit turvalisemaks teha. Meie meeskond ütleb Teile aitäh!

Palun esitage [e-aruanne](#) hiljemalt 31. märtsiks 2018.

Ohutut aastat soovides



Tagne Tähe
PÄÄSTEAMET
www.paasteamet.ee