

# DISAINI VÕIMALUSED AVALIKUS SEKTORIS

AVALIKU TEENISTUSE JUHTIMISKONVERENTS

"UUENDUSMEELNE RIIK"

Jane Oblikas, Eesti Disainikeskus, juhataja

20.11.14

# DISAIN ON SILD LOOVUSE JA INNOVATSIOONI VAHEL

**LOOVUS** – uute ideede, lahenduste, võimaluste jne loomine;

**INNOVATSIOON** - uute ideede edukas rakendamine; ideedest väärtuse loomine teadmiste abil, siire tehnoloogiasse, toodetesse, teenustesse ning ettevõtte strateegiasse;

**DISAIN** - seob loovuse ja innovatsiooni, SILD nende vahel;  
loovuse kasutajakeskne väljund.

# MIS ON DISAIN?

**Disain** on loominguline  
ja kasutajakeskne  
probleemilahendamise viis.



Kristjan Holm, <http://www.vigurvant.com>



# MIS ON DISAIN?

**Teenusedisain** tegeleb teenuse arendamise ja osutamise protsessiga kasutaja vaatest lähtuvalt.



**DISAIN ON KÕIKEHÕLMAV**  
**“kasutuskogemuse teekond”**



**DISAIN ON EMPAATIA  
"juhtumist" inimeseni, kellel on tulevik**



**DISAIN ON KATSETAMINE JA PROTOTÜÜPIMINE**  
“me ei tea, kuidas teenust tegelikult kasutatakse”

# KASUTAJA KINGADES...



- 1 Avalduse koostamine 2 Avalduse kinnitamine 3 Riigilõivu tasumine 4 Avalduse esitamine registrile

 **Ettevõtja: Mittetulundusühing Eesti Disainikeskus (80268314)**

 **Nimi:**

[muuda nime](#)

Nimi


Mittetulundusühing Eesti Disainikeskus

 **Address:**

[muuda aadressi](#)

Address:

Põhja pst 27a, Tallinna linn, Harju maakond, 10415

 **Isikud kandes:**

[muuda isikuid kandes](#)

Roll	Kood / Sünniaeg	Nimi / Ärinimi	Elukoht / Asukoht	Osamaks
Juhatus liige	47110300239	Jane Oblikas		

 **Esindusõiguse erisused:**

[muuda esindusõiguse tingimusi](#)

Liik

Sisu

**§ Õiguslik vorm ja alaliik:**

[muuda õigusliku vormi alaliiki](#)

Õiguslik vorm

Alaliik

Mittetulundusühing Tavaline mittetulundusühing

Teavitame, et kasutajate e-posti aadressile kirjutamine on tehnilistel põhjustel häiritud. Võimalusel palume pöörduda telefoni teel.

Vabandame ebameeldivuste pärast.

Esimene vaade

Majandusaasta algus	Majandusaasta lõpp
01.01	31.12

 **Põhikiri:** [muuda põhikirja](#)

Kinnitamise kuupäev	Muutmise kuupäev	PDF dokument
	01.11.2011	PDF

 **Tegutsemise tähtaeg:** [muuda tegutsemise tähtaega](#)

Tähtaeg

 **Kandevälised isikud:** [muuda kandeväliseid isikuid](#)

Roll	Kood / Sünniaeg	Nimi / Ärinimi	Elukoht / Asukoht
------	-----------------	----------------	-------------------

 **Sidevahendid:** [muuda sidevahendeid](#)

Liik	Sisu
Mobiiltelefon	+372 56294344
Elektronposti aadress	info@disainikeskus.ee

 **Kandeavaldusega esitatavad lisadokumendid:** [lisa dokument](#)

ID	Liik	Nimi	Suurus
----	------	------	--------

[Kontroli kandeavalduse andmeid](#)

TEABESÜSTEEMI OTSING

Ettevõtja nimi või registrikood



LEIA KIIRELT

[Registriosakonnad](#)  
EMTAK infosüsteem

[Nimepäring](#)  
Riiqiteataja


KASUTAJATUGI

E-mail: [rik.ekanded@just.ee](mailto:rik.ekanded@just.ee)  
Telefon: +372 669 6609

Teine vaade

KUU AEGA HILJEM...

- 1 Avalduse koostamine 2 Avalduse kinnitamine 3 Riigilõivu tasumine 4 Avalduse esitamine registrile

 **Ettevõtja: Mittetulundusühing Eesti Disainikeskus (80268314)**

 **Nimi:**

[muuda nime](#)

Nimi


Mittetulundusühing Eesti Disainikeskus

 **Address:**

[muuda aadressi](#)

Address:

Põhja pst 27a, Tallinna linn, Harju maakond, 10415

 **Isikud kandes:**

[muuda isikuid kandes](#)

Roll	Kood / Sünniaeg	Nimi / Ärinimi	Elukoht / Asukoht	Osamaks
Juhatuseliige	47110300239	Jane Oblikas		

 **Esindusõiguse erisused:**

[muuda esindusõiguse tingimusi](#)

Liik	Sisu

 **Õiguslik vorm ja alaliik:**

[muuda õigusliku vormi alaliiki](#)

Õiguslik vorm	Alaliik
Mittetulundusühing	Tavaline mittetulundusühing

Teavitame, et kasutajatoe e-posti aadressile kirjutamine on tehnilistel põhjustel häiritud. Võimalusel palume pöörduda telefoni teel.

Vabandame ebameeldivuste pärast.

Esimene vaade



# DISAIN JA AVALIK SEKTOR

# DISAIN JA INNOVATSIOON AVALIKUS SEKTORIS

teha kasutaja heaks vähemaga rohkem  
või saavutada vähemaga suurem efekt

~~“Riiki ei huvita IKT lahenduse  
kasutajamugavus, seda meilt ei tellita”, suure  
IKT ettevõtte juht, paar aastat tagasi~~

# AVALIKU SEKTORI 20 E-TEENUSE DETAILANALÜÜS JA KONTSEPTSIOONI VÄLJATÖÖTAMINE

- 9 asutust
- 20 teenust
- Aprill-september 2014

Infoühiskonna teenuste arendamise osakond



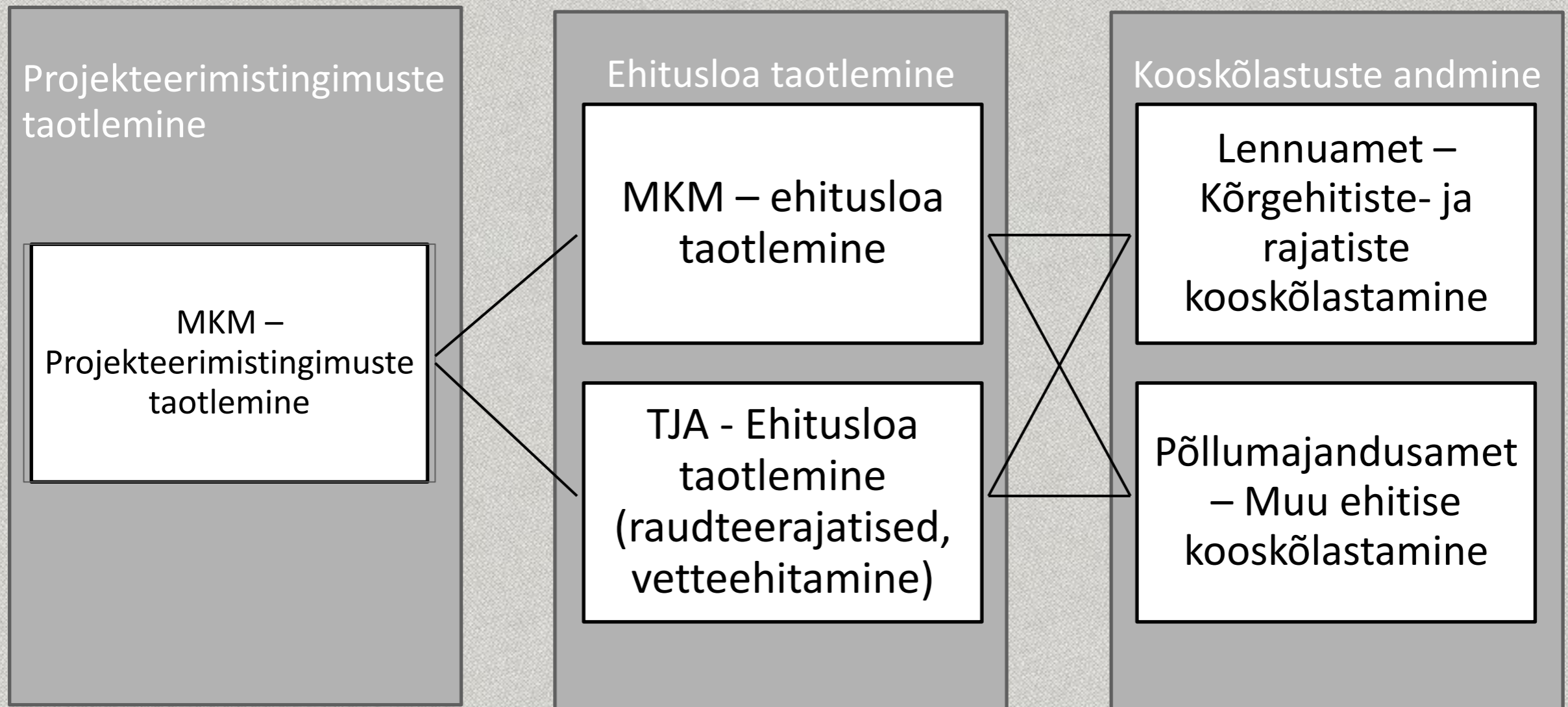
MAJANDUS- JA  
KOMMUNIKATSIOONI-  
MINISTEERIUM



# INNOVATSIOON

## Ühte protsessi liidetud teenused

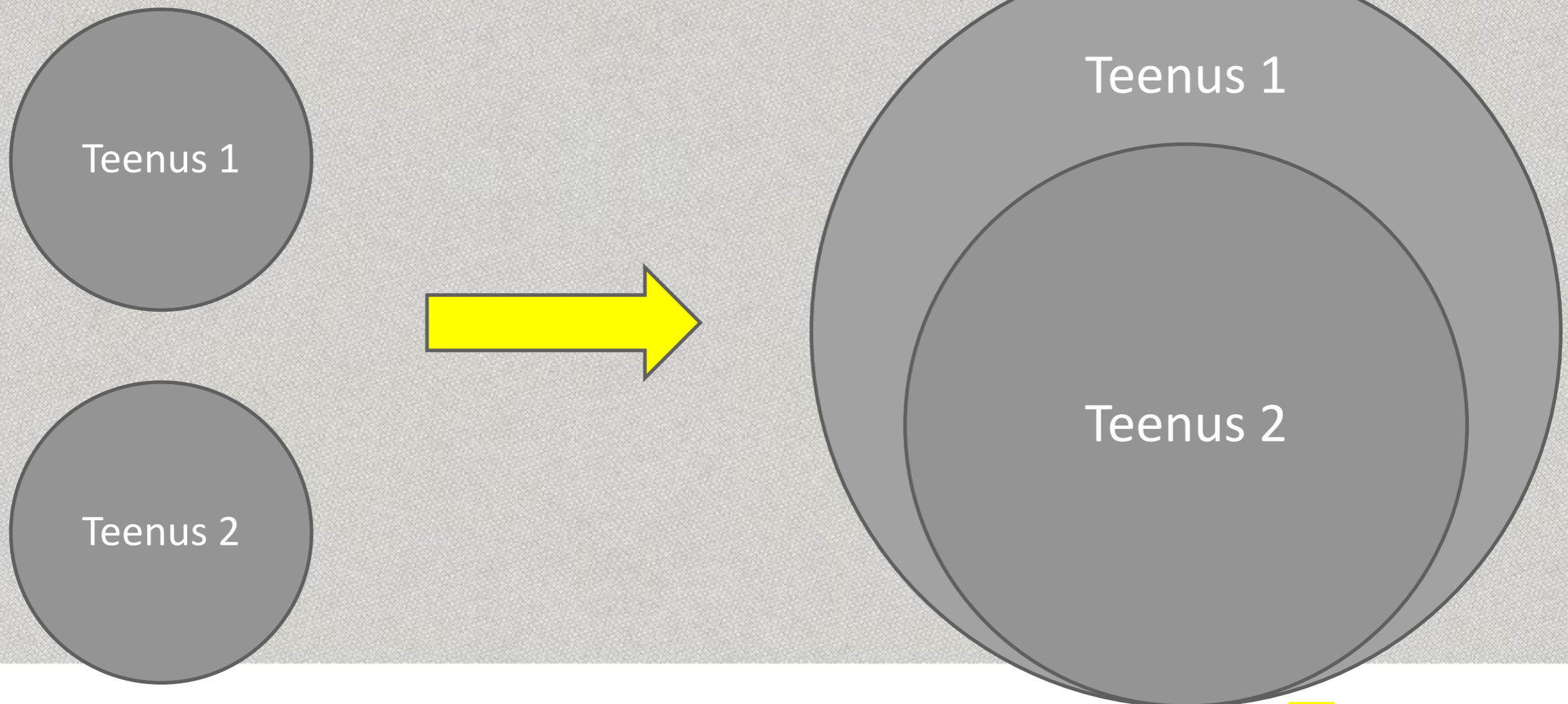
4 asutust, 5 teenust, üks läbipaistev protsess kliendile



# INNOVATSIOON

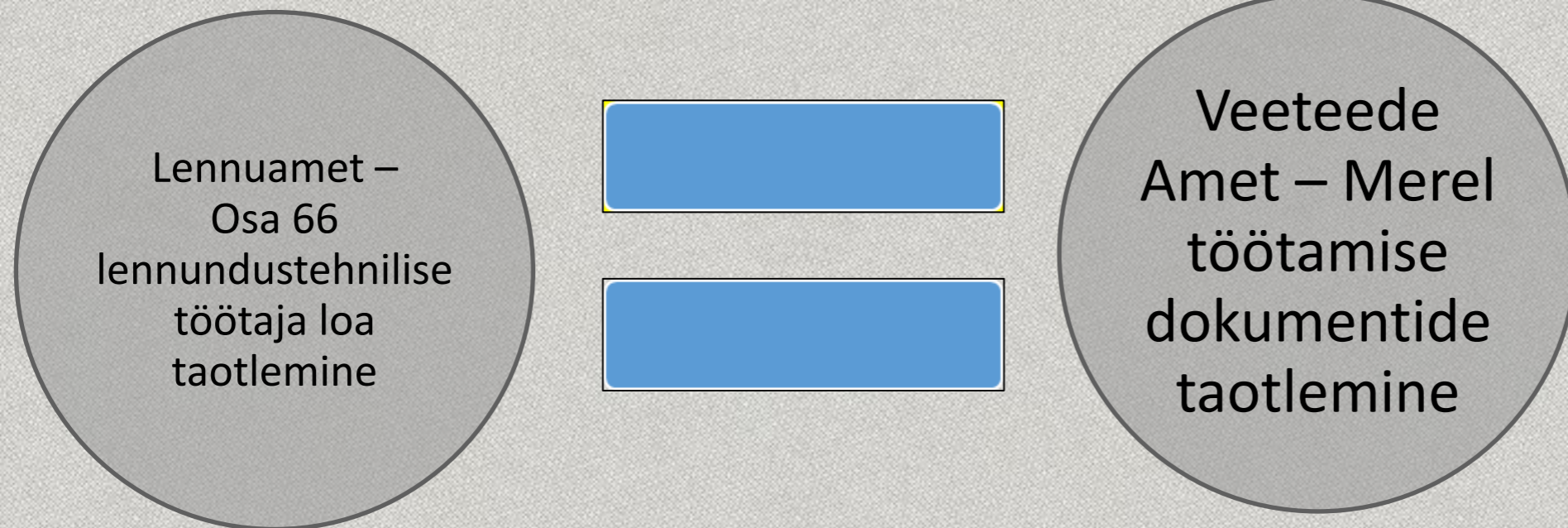
## Nähtamatud teenused

- Halduskoormuse vähenemine kasutajale
- Kokkuvõid asutusele



# INNOVATSIOON

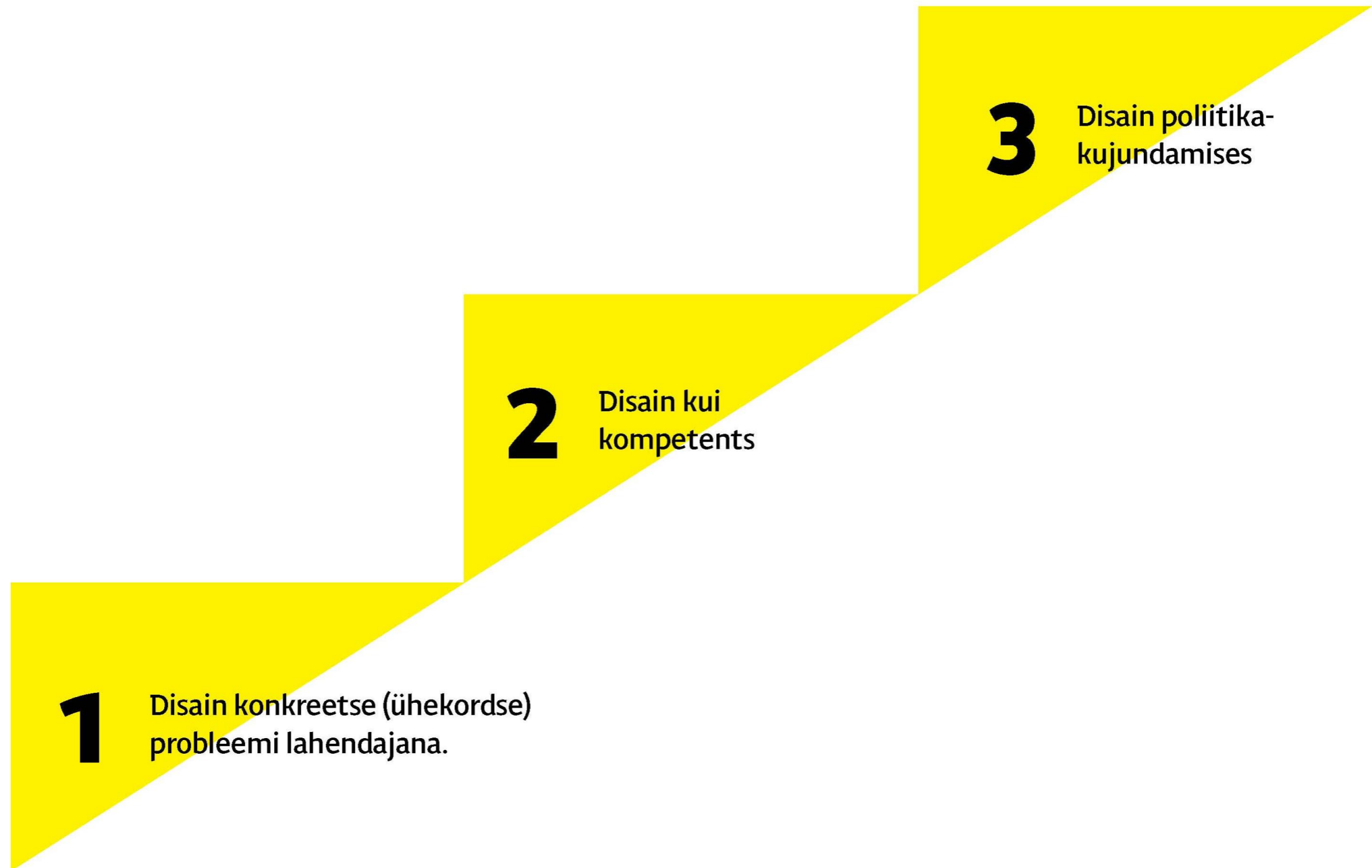
## Standardiseeritud teenuste protsessid



Sarnast ülesannet täitvate infosüsteemide asemel  
kesksed lahendused

# DISAINI MÕJU AVALIKUS SEKTORIS

# DISAINI MÕJU AVALIKUS SEKTORIS



# DISAIN PROBLEEMI LAHENDAJANA

**Valitsus.ee** Riigikantselei Ministeeriumid Eesti.ee Juurdepääsetavus ENG EST RUS OTSING

**VABARIIGI VALITSUS**

**MAJANDUS- JA KOMMUNIKATSIOONI-MINISTEERIUM**

**KESKKONNAAMET**

Eesmärgid, Uudised, Ministeerium, Kontaktid

Otsi ... OTSI KONTAKTIDE SEAST.

**ORGANISATSIION**  
Struktuur, kontaktid, dokumendid

**TEENUSED**  
Load, vormid, taotlused, aktid, tasud

**KESKKONNAINFO**  
Loodushoid, keskkonnakasutus, õpe

**UUDISED & TEATED**  
Uudised, hanked, ametlikud teadaanded

31.10.14 Kopra näidispuuk Pudisoo jõel Lahemaa rahvusparkis

30.10.14 Järise hoiuala kaitsekorralduskava avalikkuse kaasamise koosolek

29.10.14 Räpina loodusöhtul „Jäälind - aasta lind 2014“

KÕIK UUDISED LOE MEID FACEBOOKIS

**Valitsuse pressikonverent**  
Pressikonverentsi salvestus  
Tehnilistel põhjustel hakkab heli alates Vabandame!

**Ehitisregister uue**  
Alates 6. oktoobrist on aadressil [www.ehr.ee](http://www.ehr.ee) kasutusel uuenenud riiklik ehitisregister

**Keskkonnaameti teenused**

**Valdkondade kaupa:**

- JAHINDUS
- KALANDUS
- KESKKONNAKORRALDUS
- LOODUSKAITSE
- JÄÄTMED
- KESKKONNAHARIDUS
- KIIRGUS
- MAAPÕU

**E-teenused:**

- KESKKONNALUBADE INFOSÜSTEEM
- EESTI LOODUSE INFOSÜSTEEM (EELIS)
- METSAREGISTRI AVALIK VEEBITEENUS
- E-METSATEATISE ESITAMINE KODANIKULE

**OKTOOBER 2014**

E	T	K	N	R	L	P
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19

# DISAIN KUI KOMPETENTS

MAANTEEAMET SISENEN

Avaleht » EST | RUS

## Tere tulemast!

Olete Maanteeameti e-teeninduse avalehel. Toimingu sooritamiseks palume sisse logida.

Maanteeameti e-teeninduses saab:

- vormistada sõiduki ostu-müüki või kasutajate muutmist 20% soodsama riigilõivuga ja tellida sõiduki registreerimistunnistus postiga tasuta koju ,
- sõiduki registrist ajutiselt kustutada,
- vahetada juhiluba.

[Viimased uudised »](#)

**AVALEHT**

JUHT

SÕIDUK

MAANTEE

Sõiduki taustakontroll →

Liiklusregistri infotelefon 620 1200 →

Maanteeinfo telefon 1510 →

Proovieksami info →

OTSI ▶ Kasutajanimi Parool ▶

## Tegusama elu kodud

**Teated:** [Imastu Kool-Kodusse](#)  
Koostööprojekt Tallinna Ülikooliga teeb teoks ammuse unistuse avada

Sisukaart | Asukoht: > Avaleht

**Avaleht**

- Ettevõtteid ▾
- Meie kodud
- Kontaktid ▾
- Teenused ▾

Tegusama elu kodud on loodud meeldivast keskkonnast, positiivsest meeleolust, iseseisvast sisukalt veedetud ajast. Just tegutsemise võimalusi peame suureks väärtuseks, seega püüame pakkuda klientidele jõukohast rakendust kõige erinevamate tegevustes.

# DISAIN POLIITIKAKUJUNDAMISES

Kaasaja poliitikakujundamise protsessi

Huvigruppide kokkusalataja

Riskide maandaja läbi prototüüpimise





*“töövõimereformi vedamiseks tuleks palgata puuetega inimesed, kes teavad, mida tegelikult teha vaja”*  
*“küsimus ei ole töövõimes, ma olen 100, 200% töövõimeline (magistrikraadiga), mul on erivajadus, vajan tuge, et lihtsate asjadega toime tulla”*  
*“see on ebamõistlik sotsiaalne eksperiment enam kui saja tuhande inimesega”*

# TEENUSEDISAINI TÖÖRIISTAD AVALIKUS SEKTORIS

# DISAINIPROTSESS

**1** Kasutaja vajaduste  
kaardistamine

**2** Tulemuste  
visualiseerimine

**3** Prototüüpimine  
ja arendamine

# DISAINIPROTSESS

**1** Kasutaja vajaduste  
kaardistamine

## Osa 1: Kes on kasutajad?

Kasuta allolevat nimistut oma teenuse või toote kasutajate kirjeldamiseks. Mõtle kogu oma teenuse või toote elutsükli - eri etappides võib olla eri kasutajaid, st iga küsimuse vastuses võib olla mitmeid inimesi. Seejärel hinda nende olulisust skaalal 1st 5ni (1-väheoluline / 5 väga oluline).

	Ole nii täpne kui võimalik	Olulisus
Kes on ostja?		
Kes selle eest maksab?		
Kes seda (igapäevaselt) kasutab?		
Kes seda soovitab?		
Kes seda müüb?		
Kes selle kliendini toimetab?		
Kes seda paigaldab?		
Kes lahendab olukordi, kus midagi läheb valesti?		
Kes seda teeb (teenust osutab)?		

## Osa 2: Kuidas nende kohta infot saab?

Mõtle neile kasutajauuringu meetoditele, millest oled kuulnud. Kujutle, millistel viisidel saab nende kasutajate kohta infot koguda? Pane kirja konkreetne tehnika, mida sa kasutada, või paku välja mõni enda poolt


## Persona tööleht (*Persona worksheet*)

Organisatsioon: \_\_\_\_\_

Pilt

Pilt

Tsitaat

Info

Vanus

Elukoht

Perekond

Haridus

Amet

Sissetulek

Muu oluline info

Hoiakud

Eesmärgid

Hirmud

Käitumisharjumused

Vajadused

Piirangud



VÄIKEETTEVÖTTE JUHT VEIKO, 43



AJAKIRJANIK JAANUS, 30



PANGAANALÜÜTIK VIKTORIA, 43



SUURETTEVÖTTE EKSP. JUHT ALO, 49



ERIALALIIDU ESINDAJA TOOMAS, 46



*“Ei-ei, pere on mulle ka ikka tähtis!”*

## VÄIKEETTEVÕTTE JUHT VEIKO

### Demograafia:

Vanus	43
Elukoht	Tallinn
Pere	Naine ja 2 last
Haridus	Kõrgharidus
Amet	Juhataja
Sissetulek	Palk ja dividendid

### Digitaalsed harjumused:

Arvuti	Dell
Aeg internetis	1,5h
Mobiiltelefon	i-phone
Aeg internetis	0,5h

Algaja

Digiekspert



#### Hoiakud:

Hangib infot siit ja sealt. Kahtleb info õigsuses. Otsustab lõpuks ise, aga küsib alati lähemate sõprade-kolleegide arvamusi.

#### Eesmärgid:

Olla edukas oma äri juhtimisel. Edestada lähimaid konkurente, tehes neist midagi erinevalt.

#### Hirmud:

Mure, kas ettevõttel läheb suhtes turu ja konkurentidega piisavalt hästi. Hirm läbi kukkuda. Otsuste tegemisel kramplik.

#### Käitumine:

Avatud suhtleja. Töönarkomaan, kes otsib sellest väljapääsu. Hangib infot meediast (PM, ÄP, Delfi), Äriregistrist, käib seminaridel, googeldab.

#### Vajadused:

Saada kiirelt usutavat adekvaatset informatsiooni otsuste tegemise aluseks. Nõus selle eest ka maksma.

#### Piirangud:

Teda valdab pidev ajapuudus. Vajadus tegeleda tööasjadega ka siis, kui tegeleb pere ja hobidega.





*Mul on seda infot kohe vaja...*

## AJAKIRJANIK JAANUS

### Demograafia:

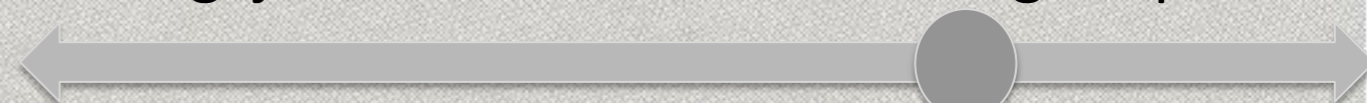
Vanus	30
Elukoht	Tallinn
Pere	Vallaline, 1 laps
Haridus	Kõrgharidus
Amet	Toimetaja
Sissetulek	Palk ja preemia

### Digitaalsed harjumused:

Arvuti	Lenovo
Aeg internetis	5h
Mobiiltelefon	i-phone
Aeg internetis	2h

Algaja

Digiekspert



#### Hoiakud:

Informeeritud, laia silmaringiga, majanduses ja ühiskonnas toimuvast huvitatud.

#### Eesmärgid:

Olla oma alal tunnustatud ekspert, kellel on hea nina oluliste teemade ja info leidmisel, kelle kirjutisi loetakse ja need tekitavad ühiskonnas laiemalt arutelu.

#### Hirmud:

Statistika pakub erinevaid tõlgendusvõimalusi ja seetõttu on numbrite tõlgendamisel lihtne eksida

#### Käitumine:

Kasutab statistikat oma majanduslugude illustreerimiseks, harvem sünnib lugu statistikat aluseks võttes. Kasutab ka pressiteateid, stat. blogi.

#### Vajadused:

Info peab olema lihtsalt ja kiiresti leitav. Kui teema aktuaalne, siis vajab selle kohta statistikat. Huvitatud nii maakondlikust kui rahvusvahelisest võrdlusest.

#### Piirangud:

Kui kiiresti infot ei saa või teema kaotab aktuaalsuse, loobub. Homme on uus päev ja uued teemad!

# DISAINIPROTSESS

**1** Kasutaja vajaduste  
kaardistamine

**2** Tulemuste  
visualiseerimine

## Klienditeekonna kaardistus (*customer journey*)



Pärisa ootused / avada valij /  
pääre inimene kujutatakse tšeholopane



Ara pakumise leida / see valik lihtsaks /  
pääre lihtsaks



Mõista (vajadus) / vajadus /  
see kasutamise lihtsaks



Tarve inimene probleemid ja arvata neid /  
pääre (ajutav) lihtsaks



Täpne positiivne kasu ajakogemus (ja soodustada selle jagamist) /  
süüdistada pidevalt uueks koostööks kasutajaga

+

0

-

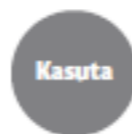




Põhine ootused / avada majas /  
pääs inimese loojatulekute tööle



Alta pakutakse teile / see valik lihtsaks /  
pala lihtsaks



Mõista (vajadus)vajadusi /  
see kasutamine lihtsaks



Tarve inimese probleemid ja arendada neid /  
pala (hõlmav) hõlmata



Taga positiivne kasutajakoogemus ja soodsa vee /  
suurendada pidevalt teenuse koostöö koostööga

## “Lava”

Kõige leebimise  
tegevused (teenindus) /  
initsiatiiv / kaalutõus

## “Publik”

Teenuse kasutajad ja  
nende tegevused

Teenuse kasutaja ja  
suurendada tegevust

## “Näitlejad”

Vahelid teenuse  
arutajad

Teenuse nähtava osa pilt

## “Stsenarium”

Protsessid / etapid – püüa  
arutajad, mis peab toimuma

Organisatsiooni sisetöö  
tõhustamine

## “Lavatagune”

Mida on vaja, et  
teha tööle



# DISAINIPROTSESS

**1** Kasutaja vajaduste  
kaardistamine

**2** Tulemuste  
visualiseerimine

**3** Prototüüpimine  
ja arendamine













# DISAINI VÕIMALUSED AVALIKUS SEKTORIS

Strateegiline tööriist teenuste arenduses ja poliitikakujundamises

Innovatsioon läbi kasutajavaate ja koosloome projektide, eesmärgiks terviklik teenuse kogemus

Partnerorganisatsioonide vaatenurkade ühtlustamine läbi inimkeskse lähenemise

Teenusedisaini tööriistade kasutamine eeluuringuteks, ekperimenteerimiseks, prototüüpimiseks = täpsem lähteülesanne

# TÄIENDA VAT LUGEMIST

Design for Public Good

<http://www.seeplatform.eu/docs/Design%20For%20Public%20Good%20May%202013.pdf>

Design for Growth and Prosperity

[http://ec.europa.eu/enterprise/policies/innovation/files/design/design-for-growth-and-prosperity-report\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/enterprise/policies/innovation/files/design/design-for-growth-and-prosperity-report_en.pdf)

Design for Policy, Christian Bason, Danish Design Centre

<http://www.ashgate.com/isbn/9781472413529>

Rahvusvaheline projekt Design for Europe

<http://designforeurope.eu/>

DESIGN  
FOR  
EUROPE<sup>BETA</sup>

# TEENUSEDISAINI TÖÖTOAD JA TÖÖRIISTAD EESTI DISAINIKESKUSEST!