10 käsku – kuidas digiteenuseid mõistlikult arendada

1. Selgita välja kasutaja tegelik probleem ja vajadus	• Ära hakka looma lahendust enne, kui oled kasutajate vajadused välja selgitanud. • Ära eelda, et sa tead, mis probleemi lahendada tuleb või mida kasutajad vajavad. • Uuri välja, kes on sinu teenuse kasutajad ja teised seotud osapooled. Kaasa võimalikult lai ja mitmekülgne kasutajate ring. • Selgita välja nende tegelik probleem ja vajadused – analüüsi tagasisidet ja andmeid teenuse kohta, tee intervjuusid, töötube ja vajadusel uuringuid. Võimalusel vaatle teenuse kasutamist. • Analüüsi probleemi ja vajaduste ulatust – kas sellega on seotud ka mõni muu teenus?
2. Kaasa meeskonda erinevate teadmistega ja uuendusmeelsed inimesed.	• Vii teadmine probleemist otsustajateni, et saada toetus sellega tegeleda ja meeskond komplekteerida. • Kaasa juba algusest meeskonda vajalikud kompetentsid - õigus, tehnoloogia, kasutajamugavus, äripool jt, et võimalused, vajadused ja takistused ilmneksid võimalikult vara. Nt millised on õiguslikud takistused või tehnoloogilised võimalused. • Kaasa meeskonda muudatusteks avatud inimesed, kes on valmis pühenduma hea teenuse loomisele.
3. Mängi läbi võimalikud lahendused ja vali parim.	• Kaardista võimalikud lahendused ja ideed ning analüüsi ja võrdle neid. • Lahendus ei pea olema uus või parem teenus, vaid võib-olla hoopis teistsugune lähenemine (nt nügimine, ennetustegevus) või tööprotsessi muudatus. • Uuri, kuidas on sarnaseid probleeme mujal, sh teistes riikides, lahendatud ja vaata, kas saad häid lahendusi taaskasutada. • Lahendus peaks olema ennekõike kasutajatele sobivaim ja parim. Selleks testi lahendusideed reaalsete kasutajatega võimalikult varakult. • Reaalse probleemi või vajaduse lahendamiseks leia optimaalseim viis, hinnates kulu ja kasu. • Katseta, testi ja piloteeri oma lahendust ning tee vastavalt järeldustele vajalikud kohendused.

4. Lahenduste kaalumisel vaata ka tulevikku.	• Tunne teenuste arendamise uusi meetodeid ja trende – nt tuleviku stsenaariumite loomine, homsete lahenduste spekulatiivne disain. • Ole kursis globaalsete arengutrendidega (üldised käitumis- ja tarbimisharjumused, demograafilised muutused jms) ning arvesta neid tulevikulahenduste loomisel. • Ole avatud uuendustele ja analüüsi, kas probleemi või vajaduse lahendamiseks saab kasutada uudseid tehnoloogiaid, sh tehisintellekti. • Hinda, kas valitav lahendus toetab ka asutuse, valdkonna ja digiriigi strateegilisi eesmärke. • Pika perspektiiviga lahenduste loomisel kavanda muutuste haldus.
5. Loo vajalik ja lihtne teenus.	• Vajalik tähendab seda, et loodav teenus lahendab kasutaja tegeliku probleemi/vajaduse. • Teenus peab olema intuitiivne ja lihtne kasutada, ilma tarbetute klikkide ja bürokraatiata. • Kuva kasutajale teenuses nii vähe infot kui võimalik, kuid nii palju kui vajalik. • Kasuta teenuses lihtsat ja arusaadavat keelt. Taga teenuse kättesaadavus kasutajate peamistes keeltes. • Tuvasta pudelikaelad teenuse protsessis ja lihtsusta protsessi, kus võimalik. • Disaini teenus kõigepealt digitaalse kanali jaoks ja ära kopeeri pabermaailma loogikat. • Järgi andmete ühekordse küsimise põhimõtet. Kasuta mujal olemas olevaid andmeid ja ära küsi neid kasutajalt uuesti. • Loo kasutajale võimalikult proaktiivne teenus. Automatiseeri nii palju kui võimalik, unustamata seejuures küberturbe ja andmekaitse nõudeid. • Teenus peab olema kasutajatele ligipääsetav. Teenuse kasutamine ei tohiks nõuda erioskusi ja -teadmisi. Digitaalsed teenused peavad vastama WCAG nõuetele. • Võimalusel lahenda teenus sündmusteenusena.
6. Arenda teenus koos kasutajate ja teiste osapooltega.	• Kaasa võimalikult vara seotud osapooli – erasektorit, teisi asutusi, kasutajaid, kodanikuühiskonda jt.

	• Arenda teenust koosloomes teiste osapooltega, et vähendada killustatust ja muuta eri teenused ühenäolisemaks. • Selgita välja, milliseid sarnaseid projekte on plaanis või töös, et vältida tarbetut dubleerimist. • Kui head ja vajalikku lahendust takistab aegunud õigusakt, algata selle muutmine. • Veendu, et kasutajad oleksid sinu teenuse olemasolust teadlikud.
7. Taga koosvõime, taaskasuta olemasolevat ja ava enda loodu teistele.	• Järgi koosvõime raamistikku. Kasuta riigi infosüsteemi keskseid komponente – X-tee jt. • Kasuta juba loodud lahendusi, nagu näiteks veebiraamistik Veera, autentimisteenus TARA, allkirjastamisteenus SIGA, riiklik postkast, nõusolekuteenus, andmejälgija jm. • Kui arendad, ava enda tarkvara (kood, kesksed komponendid ja lahendused) ka teistele. • Veendu, et rakendad *once-only* printsiipi. Kasuta olemasolevaid andmeid (avaandmed, teiste asutuste andmed) ja võimalda oma andmeid kasutada teistes teenustes. • Tutvusta häid uusi lahendusi laiemalt, sh avalikkusele ja arvamusliidritele.
8. Tööta agiilselt.	• Arenda teenust järk-järgult ja väikeste kasutajatele väärtust loovate tükkide kaupa. • Testi, katseta ja eksperimenteeri ning ole valmis vajadusel oma hüpoteese ja eesmärke muutma. • Vii lahendus kasutajate ette juba enne, kui teenus täielikult valmis on. Seira teenuse kasutamist, kogu tagasisidet ning parenda ja laienda selle pinnalt teenust. • Ära heitu, kui sa kõiki vastuseid alguses ei tea – reflekteeri, õpi ja vii sisse muudatused. • Jaga oma kogemusi - nii häid kui halbu õppetunde - ka teistega.
9. Loo ja hoia teenus turvaline ning läbipaistev.	• Loo inimestele võimalus lihtsalt ja selgelt aru saada, kuidas, kes ja milleks tema andmeid kasutab. Inimesel peab olema kontroll oma andmete üle. • Teenus peab kaitsma kasutajate privaatsust ning võtma arvesse andmekaitse põhimõtteid ja nõudeid. • Teenuse osutamise protsess peab olema läbipaistev kõigile osalistele kõigis sammudes.

	• Tee vajalikud andmekaitse ja küberturbe riskianalüüsid teenuse elutsükli jooksu ja uute tehnoloogiate kasutusele võtul ning rakenda vajalikud riskide maandamismeetmed.
10. Juhi oma teenust.	• Veendu, et teenusele on määratud omanik, kes vastutab teenuse hea toimimise ja edasi arendamise eest läbi teenuse elutsükli. • Sea teenusele eesmärgid ja jälgi nende saavutamist. • Määra teenusele mõõdetavad näitajad, millega teenuse edukust hinnata - rahulolu, kasutatavus, halduskoormus jms. Tee seire- ja mõõtmistulemuste põhjal teenuse juhtimise otsuseid, sh kavanda vajalikke tegevusi. • Kui teenusega on probleeme, alusta otsast, st tegeliku probleemi ja vajaduste tuvastamisest. Mõni teenus tuleb vahel ka lõpetada. • Taga teenuse töökindlus ja kasutajatugi. • Taga, et info teenuse kohta ja teenus ise oleks kasutajate jaoks lihtsasti leitav ja mõistetav ning et info on ajakohane.