



MAJANDUS- JA  
KOMMUNIKATSIOONI-  
MINISTEERIUM



Euroopa Liit  
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti tuleviku heaks

# Avaliku sektori iseteeninduskeskkonna raamistiku väljatöötamine

Kokkuvõte

# Raamistiku sisu

1. Üldised põhimõtted – miks luua iseteeninduskeskkond?
2. Funktsionaalne infoarhitektuur – mida peab iseteeninduskeskkond võimaldama teha?
3. Infoarhitektuur, kasutajaliidese prototüüp – kuidas peaks iseteeninduskeskkond kasutaja jaoks välja nägema?
4. Süsteemi arhitektuur – kuidas iseteeninduskeskkond peaks sobituma muude infosüsteemidega?
5. Arenduse juhised – kuidas peaks toimuma iseteeninduskeskkonna arendus?

# Iseteeninduskeskkond

Iseteeninduskeskkond on veebikeskkond, kus:

- klient saab ise midagi ära teha
- teenuste osutamine on vähemalt osaliselt automatiseeritud

Iseteeninduskeskkond ei ole veebikeskkond, kus toimub mitte masin-töödeldavate andmete vahetamine kliendi ja teenuseosutaja vahel. Sellist keskkonda võib nimetada näiteks digitaalseks teenindusletiks, aga mitte iseteeninduskeskkonnaks.

# Iseteeninduskeskkonna eesmärgid

## Teenuse osutamise kiirus

võimalikult lühike reaktsiooniaeg ja teenuse osutamise kestus on kliendile esmatähtis

## Teenuse kättesaadavus

teenust saab kasutada igal ajal sõltumata asutuse tööajast ja ei pea ootama järjekorras

## Teenuse kasutamise kasutusmugavus

teenuse saamiseks esitatava avalduse eeltäitmine on hea, aga veel parem oleks, kui klient ei peaks üldse avaldust esitama

## Teenuse osutamise läbipaistvus

teenuse osutamise protsessi kohta info saamine: kuidas teenuse osutamine toimub, mida on vaja järgmiseks teha, mille taha asi on jäänud seisma...

# „Pooliseteenindus“ - veebivormide tase

- Klient tuvastatakse ja võimaluse korral kontrollitakse kliendi õigust teenust saada
- Kliendi täidetavad andmevormid eeltäidetakse ja sisestatud andmed kantakse automaatselt menetluskeskkonda
- Klient saab tasuda riigilõivu või teenustasu

Teenuse osutamises osaleb teenuse osutaja töötaja, näiteks kontrollib infot, teeb kaalutusotsuse või annab eksperthinnangu.

# „Täisisteenindus“ - Täisautomaatne tase

- Automatiseeritud teenuse osutamise süsteem automaatselt langetab otsuseid, teeb registritoimingud või muud teenuse osutamise tegevused ja klient saab kohe vastuse
- Teenuse osutaja töötaja osaleb protsessis ainult erandlikel juhtudel, mida pole automatiseeritud teenuse osutamise süsteemis ära programmeeritud (alla 5-10% teenuse osutamise juhtumitest)

# „Täisiseteenindus 2“ – Proaktiivne teenus

- Teenuse osutamist ei algata klient, vaid teenuse osutaja ise pakub kliendile teenust välja
- Nullpuutega / nullklikiga teenuse korral klient ei pea üldse sekkuma, vaid saab teenuse vaikimisi

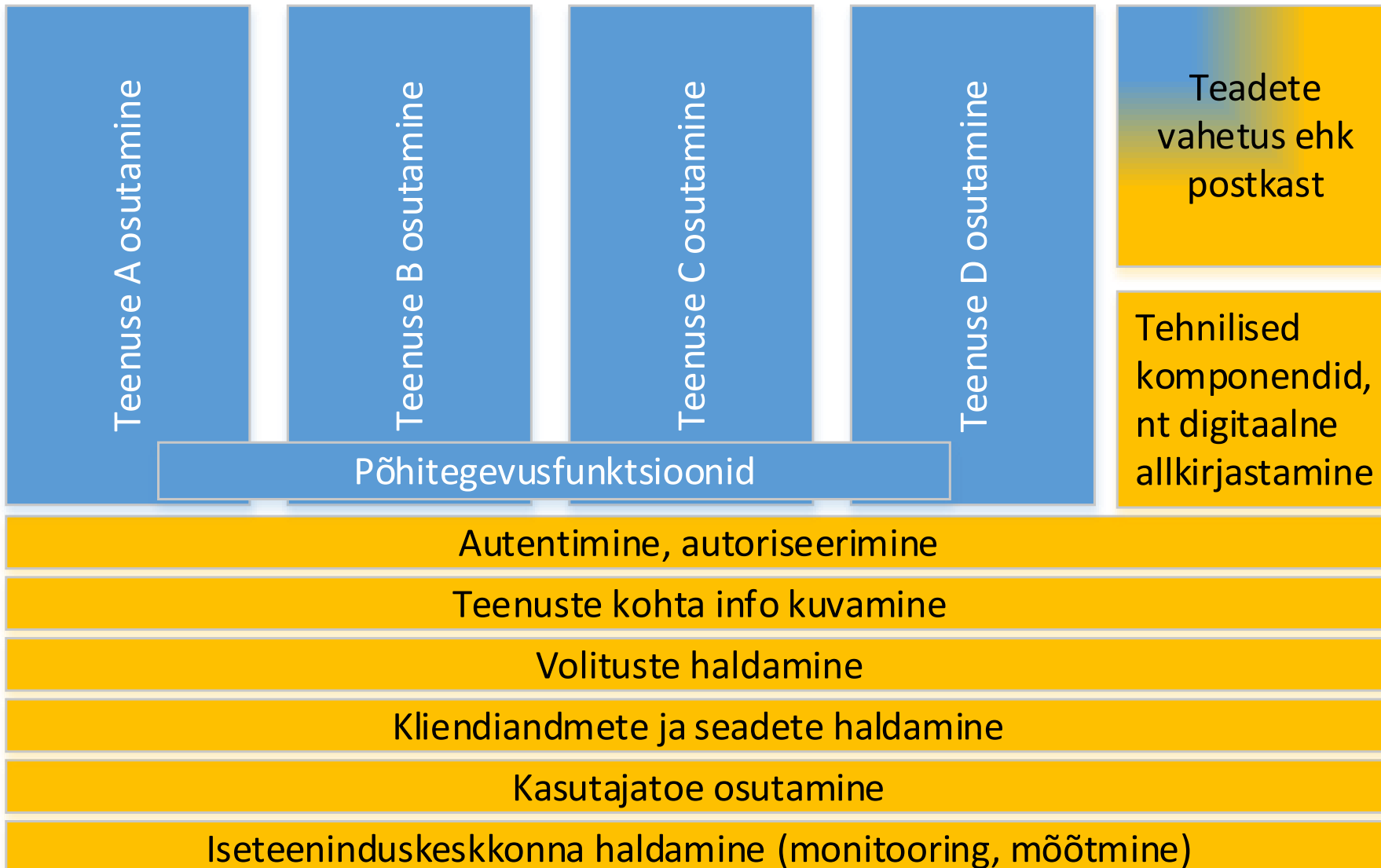
# Funktsionaalne arhitektuur

- Põhifunktsioonid – iseteeninduskeskkonna tarkvara komponent, mis on loodud mingi konkreetse teenuse osutamiseks (järgneval joonisel sinisega)
- Tugifunktsoonid – iseteeninduskeskkonna tarkvara komponent, mis otseselt ei osuta teenust, vaid toetab teenuste osutamist (järgneval joonisel kollasega).

Kui põhifunktsioonide osast jääb tugifunktsioonide osale alla, siis on oma iseteeninduskeskkonna loomise otstarbekus küsitav ja pigem võiks kasutada eesti.ee elektrooniliste vormide teenust.

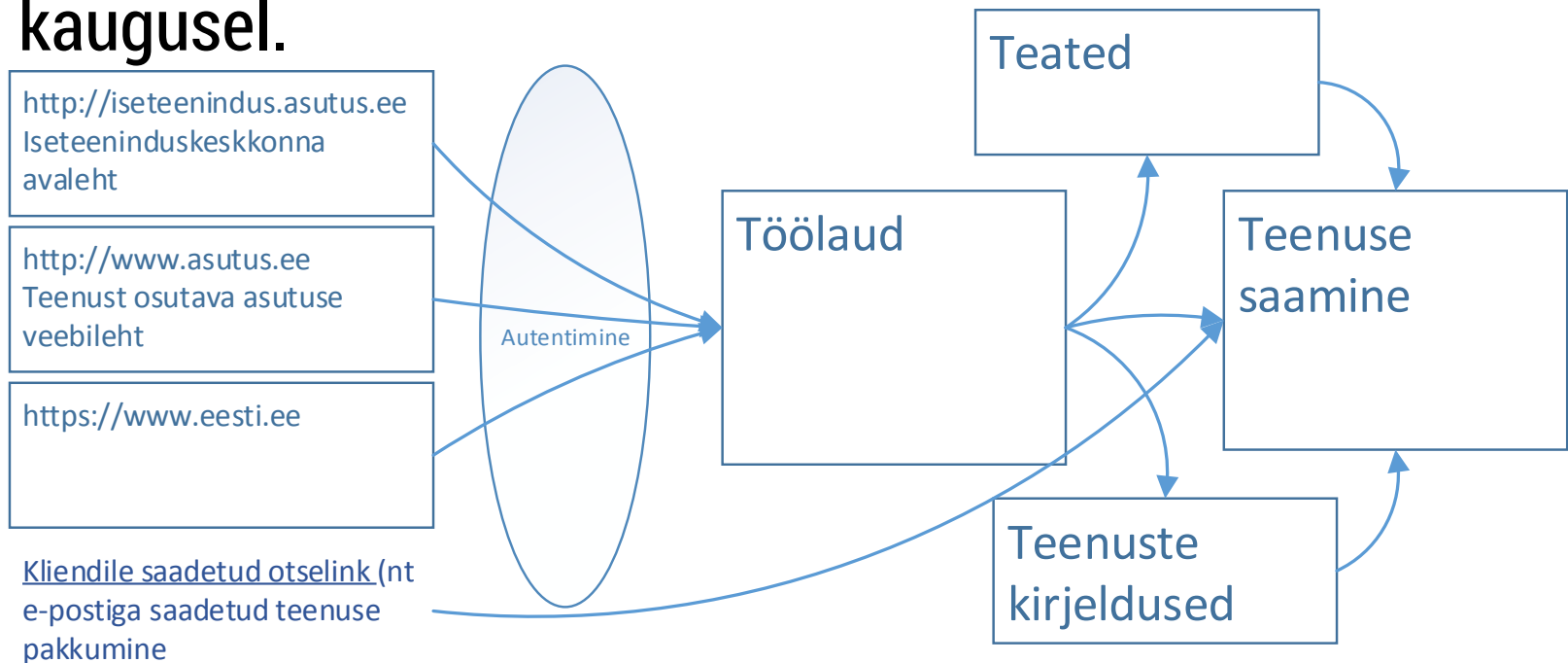


# Funktsionaalne arhitektuur



# Kasutajaliides

Klienti suunata iseteenindusse erinevate kanalite kaudu. Iseteenindusse sisenemise järel avaneb töölaud, millelt teenuse saamine on ühe või kahe sammu kaugusel.



# Kasutajaliides



MAJANDUS- JA  
KOMMUNIKATSIOONI-  
MINISTEERIUM

Vaegnärijale

EST

RUS

ENG

Mari Maasikas: MTÜ Hooandja

Vaheta

Logi välja >

Sisesta märksõna

Otsi

Töölaud

Teenuste grupi  
pealkiri

Teenuste grupi  
pealkiri

Teenuste grupi  
pealkiri

Üldinfo

Teated

Volitused

Minu andmed

Tere Mari Maasikas,

✓ Tegevus õnnestus edukalt!

⚠ Vea teade! Tasumata kohustus!

ⓘ Hoiatus, meeldetuletus!

## Keeruliste teenuste infokaart

Olete alustanud taotluse XXX täitmist, jätkamiseks vajutage nupule jätkan

Jätka täitmist

## Teenus täendamiseks

Palun muuda oma arveldusarve numbrit. Esitatud numbrid on üle.

Muuda andmeid

## Kiire teenuse infokaart

Kiire teenus annab sellised ja teistsugused eelised ning võimalused

Jah tellin

## Teated

Teade ametniku andmetega

Teade ametniku teiste andmetega

Teade manusega

Teade manusega

## Minu koond

30 lehma eluskaalus 1 600 kg

5 asja mahus 999 ühikut

7 võlgnevust

## Kiirvalikud

Kiirvalik 1

Kiirvalik 2

Kiirvalik 3

## Mahukate teenuste infokaart

Kohatäite tekst

Jätka täitmist

## Tähtaeg lähenemas infokaart

Lähenemas on XXX tasumiseaeg pp.kk.aaaa summas XXX EUR

Alusta maksmist

## Menetlemisel taotlus

Taotluse esitatud pp.kk.aaaa

Täienda andmeid

OOTE!

## Minu menetluse asi

Taotluse esitatud pp.kk.aaaa  
Taotlus heaks kiidetud pp.kk.aaa

[Vaata otsust](#)

## Minu asjad nimi nr 303

Teenus kehtiv kuni pp.kk.aaaa

Tegevuse nimi seoses asjaga

[Kõiki tegevused](#) [Kõik andmed](#)

## Minu asjad nimi nr 304

Teenus kehtiv kuni pp.kk.aaaa

Tegevuse nimi seoses asjaga

[Kõiki tegevused](#) [Kõik andmed](#)

[Kuva rohkem](#)

# Süsteemi arhitektuur

- Nutiseadmete (nutitelefonid, tahvelarvutid) kasutamine osakaal veebikeskkondade külastamiseks kasutatavatest seadmetest on veel mõõdukas (10-20%), kuid selgelt kasvav:
  - mida nooremad kasutajad, seda suurem nutiseadmete kasutamise määr
  - mida rohkem tekib nutiseadmetele sobivaid keskkond, seda kiirem kasv
- Uut keskkonda luues on väga soovitatav luua nutiseadmega kasutamiseks sobiv lahendus. **Kohanduva (responsive) veebikeskkonna loomine** on eelistatud valik seadmesse paigaldatava rakenduse (äpi) loomise ees

# Süsteemi arhitektuur

## Iseteeninduskeskkondade arendamise aitaksid kaasa tsentraalsete komponentide kasutamise võimalused

### Olemas on:

- Autentimisteenus
- @eesti.ee postisüsteem
- Teavitussüsteem
- ADIT (ametlike dokumentide infrastruktuuri teenus)

### Võiks olla

- Volituste haldamise lahendus (näiteks AAR-i uusarendus)
- Makselahendus (näiteks EMTA NAP edasiarendus)
- Teenuste portfelli haldamise lahendus

# Arenduse soovitused

- Teha vähem e-teenuseid, aga teha need hästi (kiire, mugav kasutada, kättesaadav, arusaadav)
  - E-teenuste kasutamise kohta tehtud uuringud näitavad, et läbimõtleमतult kavandatud ja nõrgalt realiseeritud e-teenused võiksid olla sama hästi kui olemata. Kliendid ei tea nende olemasolust, ei leia neid üles ja nende kasutamise asemel pigem helistavad või saadavad e-maili.

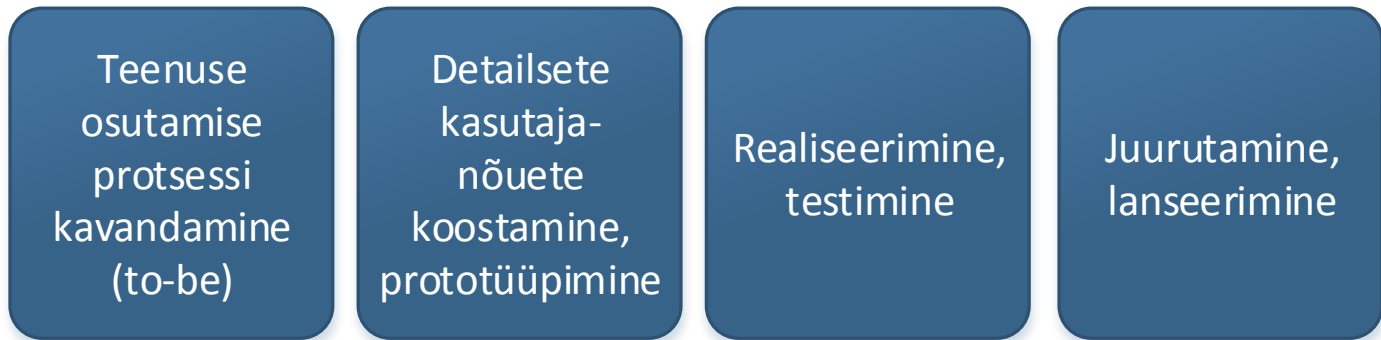
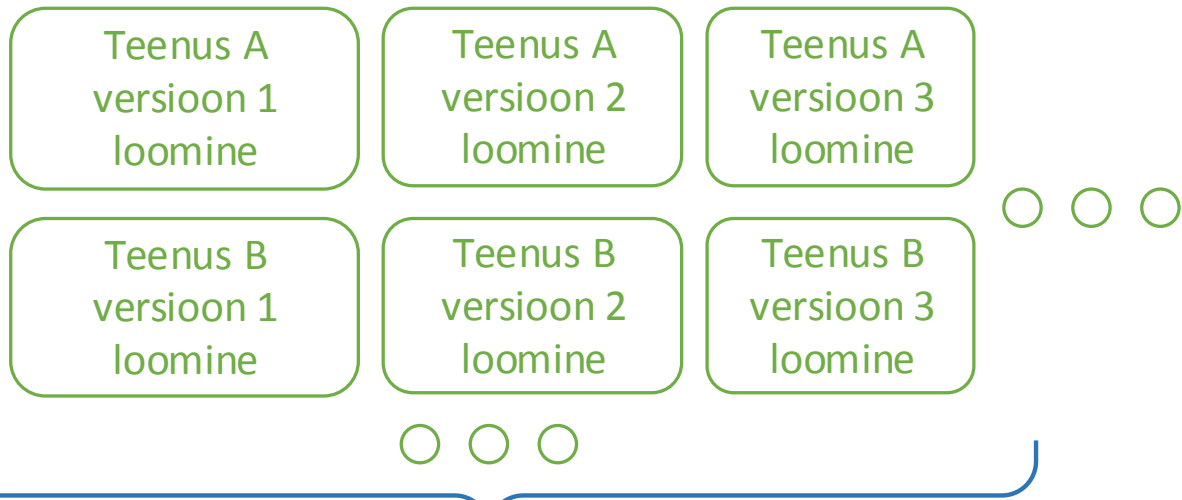
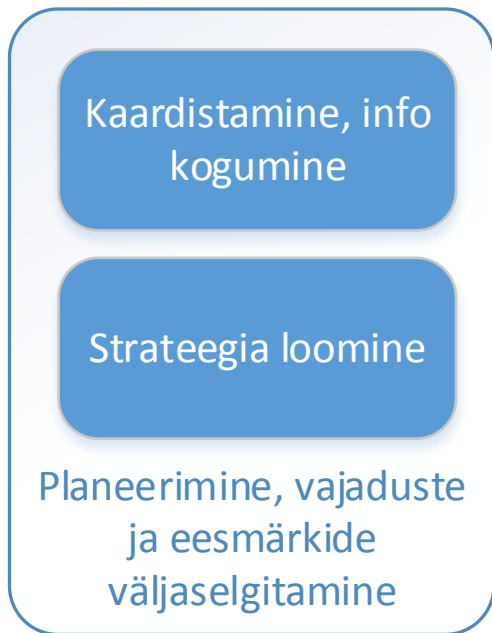
# Arenduse soovitused

- Enne üksikute teenuste arendamist teha laiem teenuse osutamise protsesside kaardistus ja luua e-teenuste arendamise strateegia
  - Esmalt laiema vaatenurga võtmise eesmärk on leida ühtlustamise võimalusi ja kavandada teenuste üleseid lahendusi.

# Arenduse soovitusel

- Konkreetsete e-teenuste kavandamine, realiseerimine ja lansseerimine korraldada agiilse arenduse põhimõtete kohaselt.
  - Pole mõtet üritada hakata looma ideaalset teenuste kompleksi. Mõistlikum on teha üks teenus peamise sihtgrupi jaoks valmis, kontrollida ja mõõta kuidas see töötab ja saadud kogemuse alusel seda teenust täiendada ja liikuda edasi järgmiste teenuste juurde.





Kaardistamine,  
info kogumine

Strateegia  
loomine

Teenuse  
osutamise  
protsessi  
kavandamine  
(to-be)

Tarkvara  
kasutaja-  
nõuete  
koostamine,  
prototüüpimine

Realiseerimine,  
testimine

Juurutamine,  
lanseerimine

- Teenuse osutamise protsesside AS-IS analüüs
- Klientide vajaduste uuring
- Piirangute ja kitsenduste analüüs

- Teenusepakkuja eesmärkide analüüs
- E-teenuste strateegia loomine
- E-teenuste strateegia rakendamise analüüs

- Teenuse osutamise protsessi TO-BE analüüs
- Infotehnoloogilise lahenduse visiooni loomine
- Navigatsiooni kavandamine
- Õigusaktide muudatuste kavandamine
- Tasuvusanalüüs
- Teiste osapooltega kokkulepete sõlmimine

- Stiiliraamatu ja UIG läbitöötamine
- Kasutajaliidese prototüübi koostamine
- Kasutatavuse testimine
- Tarkvara arendamise lähteülesande koostamine
- Kasutajaliidese visuaalne disain

- Tarkvara realiseerimine ja testimine
- Õigusaktide täiendamine
- Sisu loomine ja tõlkimine
- Andmete kogumine ja korrastamine

- Tarkvara paigaldamine ja käivitamine
- Teenuste kirjeldamine teenuste portfellis
- Klientide teavitamine
- Mõõtmine, tagasiside kogumine

# Kliendi vajadustest arusaamine

1. Teha õiget asja
2. Teha asja õigesti

Hea iseteeninduskeskkonna loomise võtmeküsimus on, kuidas leida õige asi, mida teha ehk kuidas asetada „kliendi sussidesse“:

- klientide küsitlemine
- protsesside analüüsi mõeldes ka kliendi tegevustele
- persoonade loomine klientide inimtüüpide mõistmiseks
- kasutatavuse testimine / lõppkasutajatel testimine
- tagasiside kogumine ja analüüs

# Kas tasub teha?

- Tasuvusanalüüs tasub ikka teha, see aitab otsustada, kas teha
- Tasuvusanalüüsis arvestada:
  - Halduskoormuse ehk klientide aja ja rahakulu muutust
  - Asutusesisest kulude, tulude ja investeeringute suhet