



RIIGI TUGITEENUSTE
KESKUS

Õigusdisainiga toetused kasutajasõbralikuks: igaühes meis on peidus disainer

Peegi Kaibald
RTK teenusedisaini talitus

09.04.2025

RTK toetuste rakendussüsteemis

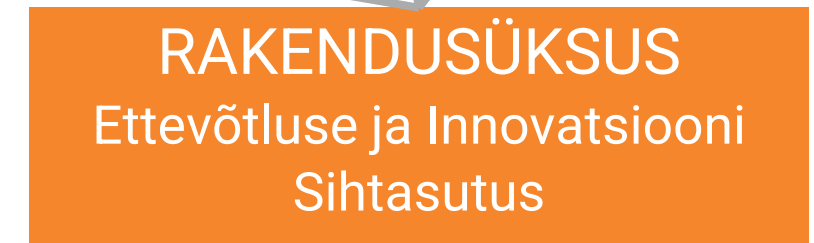
SÜSTEEMI
KUJUNDAMINE



POLIITIKA-
KUJUNDAMINE -
TOETUSMEETMETE
VÄLJATÖÖTAMINE



TOETUSTE
JAGAMINE



RTK meetmedisainitiim

“Anname hoogu sellele, et toetused oleks kasutajasõbralikud!”



Lona Pärtel



Liis Remmelg



Peegi Kaibald



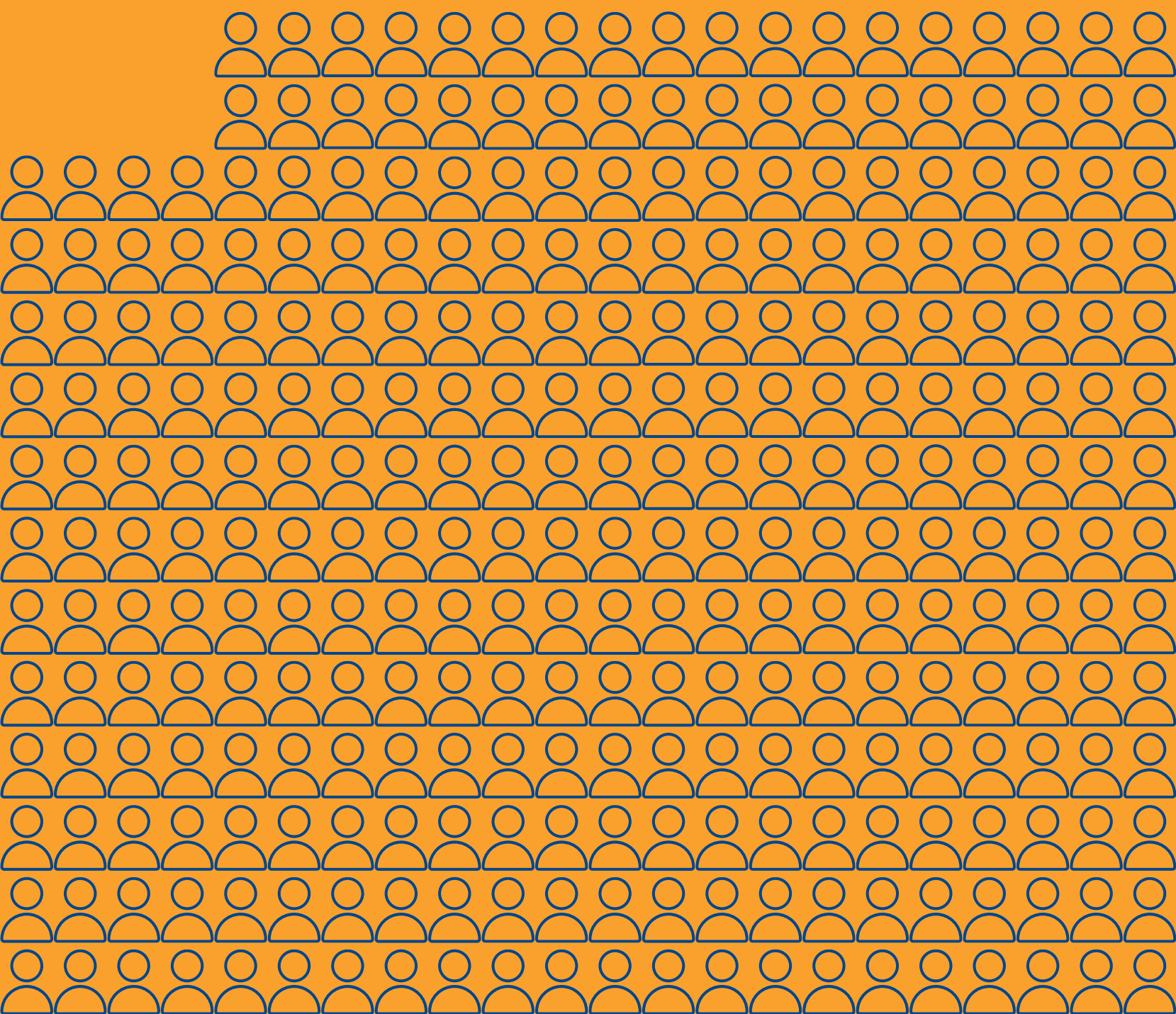
Kaja Karlson



Helina Kudu



Nügime umbes 400 ametniku mõtteviisi



Ministeeriumid: poliitikakujundajad

toetused arvestavad sihtrühma vajadusi



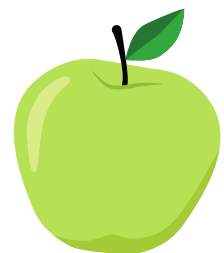
Rakendusüksused: toetusmeetmete rakendajad

teave on kergesti leitav ja arusaadav



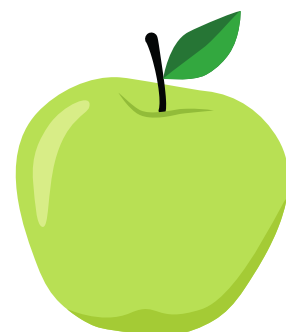
Riigi Tugiteenuste Keskus: vastutab süsteemi eest

toetusi rakendatakse kasutajasõbralikult,
tõhusalt ja tulemuslikult



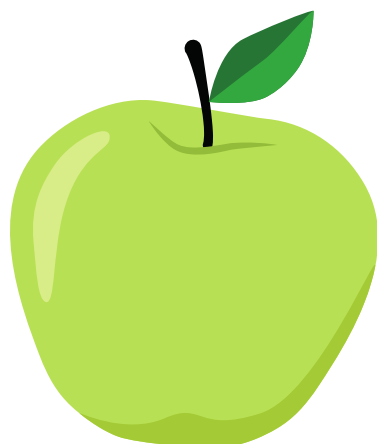
Nõu, koolitus, kogemusvahetus

teenusedisaini tööriistadest ja õigusdisainist



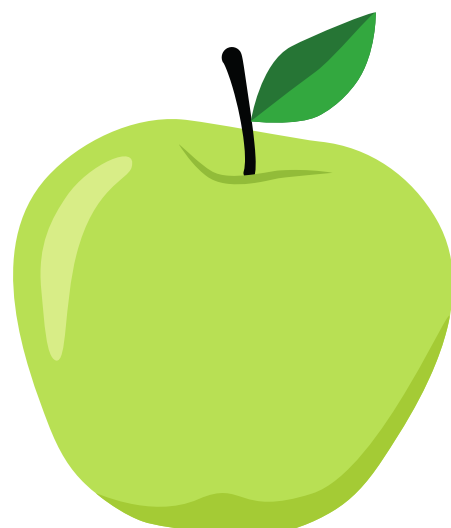
Abi protsesside ja töötubade planeerimisel

struktureeritud töölehed, kasutusõpetus, ajakava, nõuanded



Disainiprojekt sprindi meetodil

koos töölehtede, protsessi, ajakava ja meie juhtimisega



Mitme tiimiga sprindid

koos töölehtede, protsessi, ajakava ja meie juhtimisega

Õigusdisain



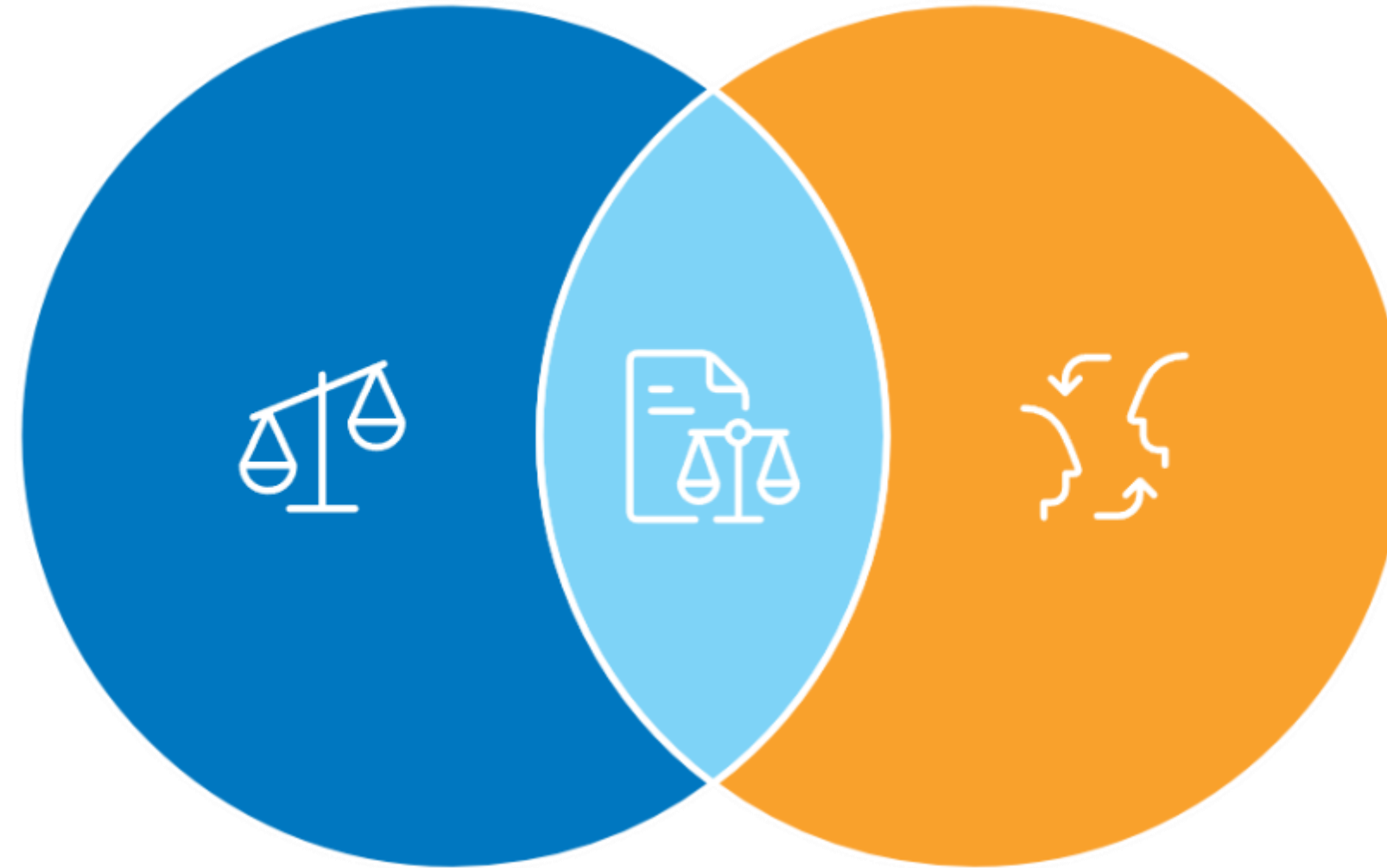
Toetuse reegleid on lihtne mõista, need arvestavad toetuse sihtgrupi vajadusi ja taotlemine on ligipääsetav ja kasutajasõbralik

Mis on õigusdisain?

“Inimkeskse mõtteviisi rakendamine õiguse valdkonnas, et muuta õigussüsteemid ja -teenused inimkessemaks, kasutajasõbralikumaks ja rahuldustpakkuvamaks”.

(Margaret Hagan Law by Design, [https://lawbydesign.co/legal design](https://lawbydesign.co/legal%20design))

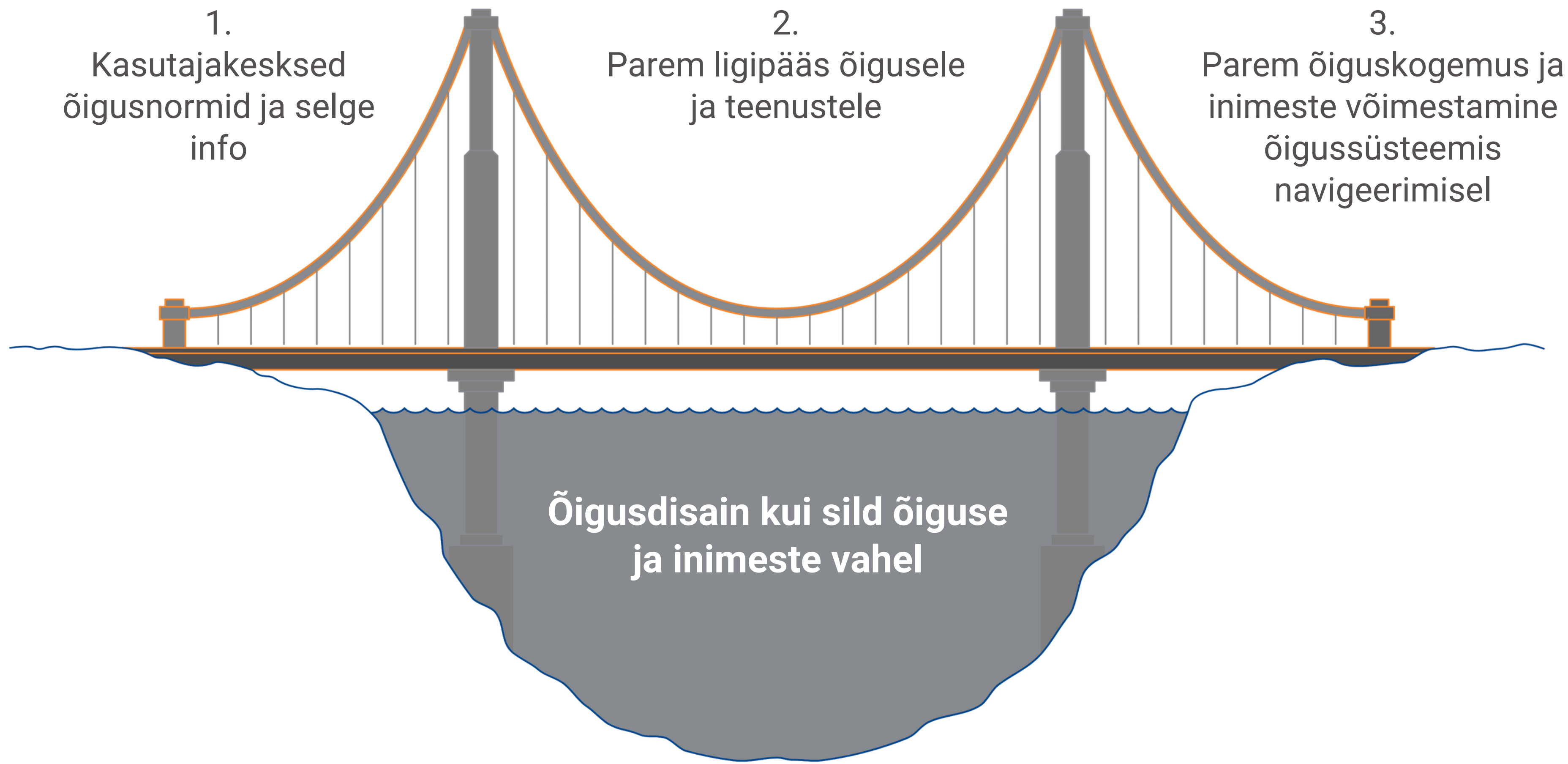
Õiguse
valdkond



Kasutajakeskne
lähenemine

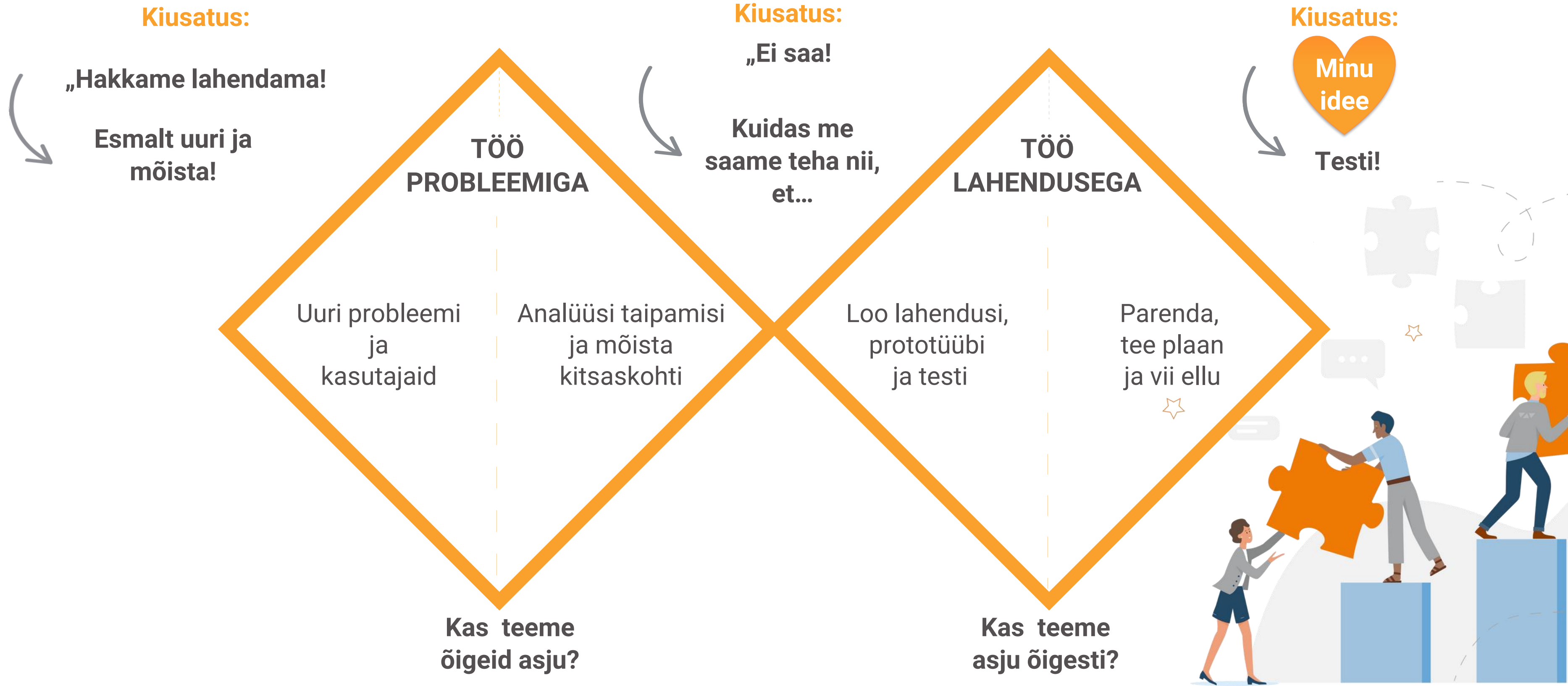
Õigusdisain

Mida õigusdisain annab?



Kuidas õigust disainida?

Disainmõtlemise mudelid, meetodid, tööriistad toimivad ka õigusdisainis!



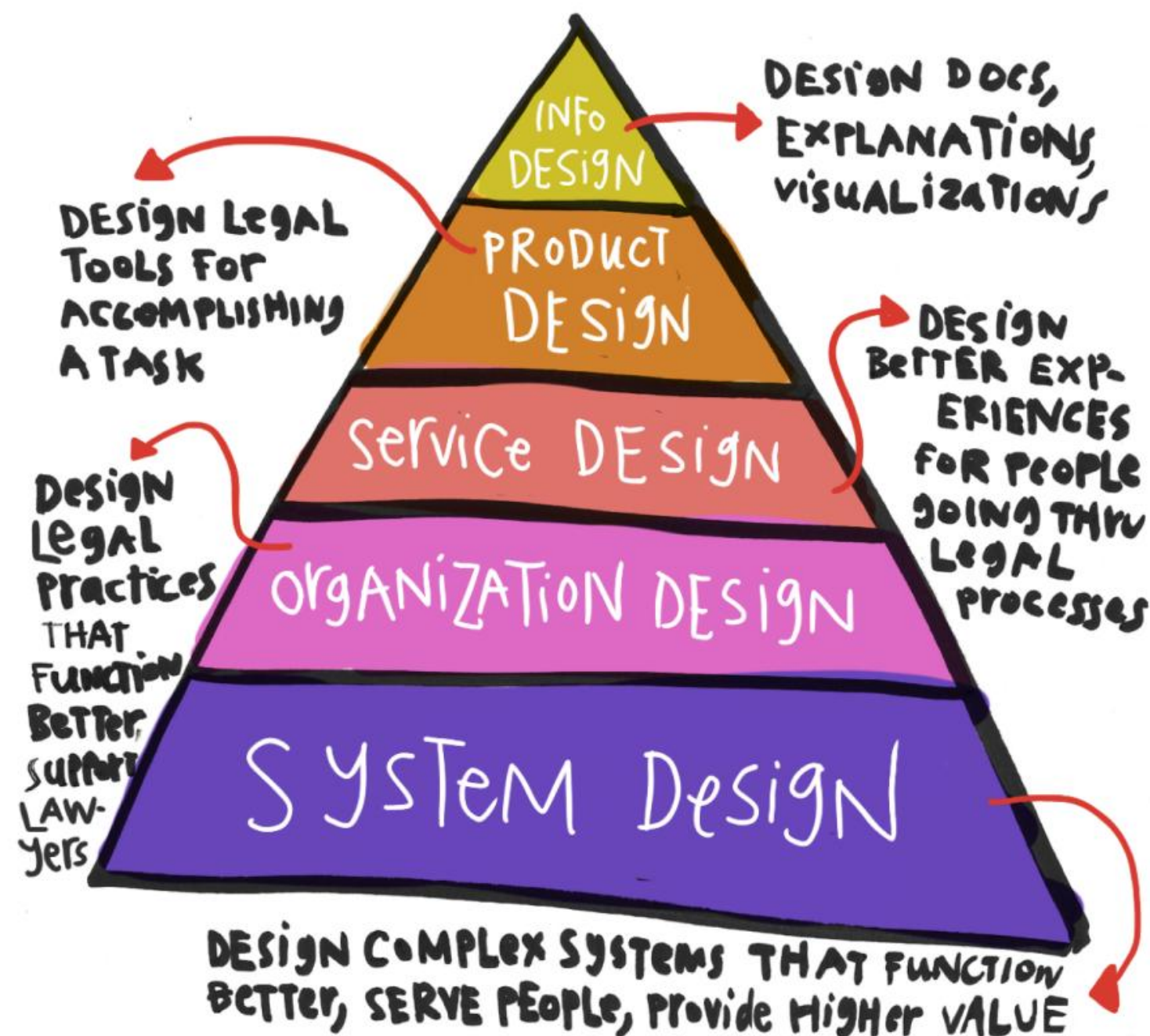
Õigusdisaini toetuste valdkonnas

Toetusmeetmed

Toetusmeetmed on koostatud sihtrühma arvestades ja vastavad nii poliitikaeesmärkidele kui sihtrühma tegeliku elu vajadustele ja olukorrale

Taotlemise infosüsteem

Infosüsteem toetuste taotlemiseks on kasutajasõbralik ja intuitiivne



Pildi allikas: Margaret Hagan. Law by Design, <https://lawbydesign.co/legal-design/>

Infomaterjalid

Toetuste infomaterjalid on hoomatavad, arusaadavad ja lihtsalt leitavad

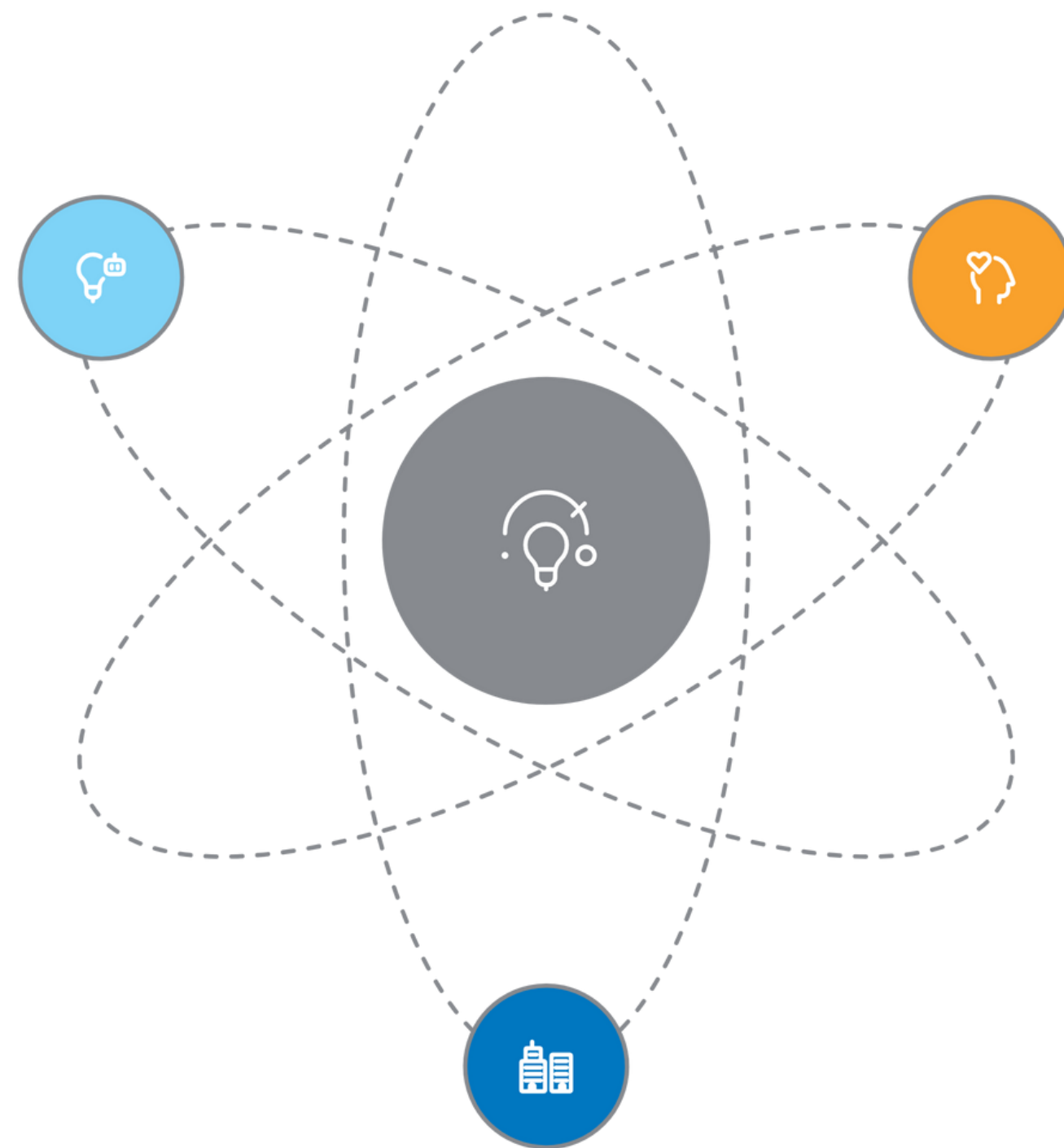
Süsteemid ja protsessid

Toetustega seotud protsessid on läbimõeldud, vahendid saavad jaotatud tõhusalt, tulemuslikult ja kasutajasõbralikult

Suuremad eesmärgid

Innovatsiooni toetamine

Koos katsetamine,
kogemuste vahetamine
ja platvormi pakkumine



Mõtteviisi muutus

Kasutaja kogeb alati
disaini.
Igaühes on peidus
disainer!

Silode murdmine

Koosloomes lahendusteni

Mis on infodisain?

“

Infodisain on sõnumi sisu ja selle keskkonna korrastamine ja kujundamine viisil, et see oleks kliendile võimalikult arusaadav ja kasutusmugav.

“

Selge keele kuldreegel

Selge sõnum on sellise

- 1) sõnastuse,
- 2) ülesehituse
- 3) ja kujundusega, millest sihtrühm:
 - ✓ leiab vajaliku teabe kergesti,
 - ✓ saab sellest aru,
 - ✓ oskab selle põhjal tegutseda.

”

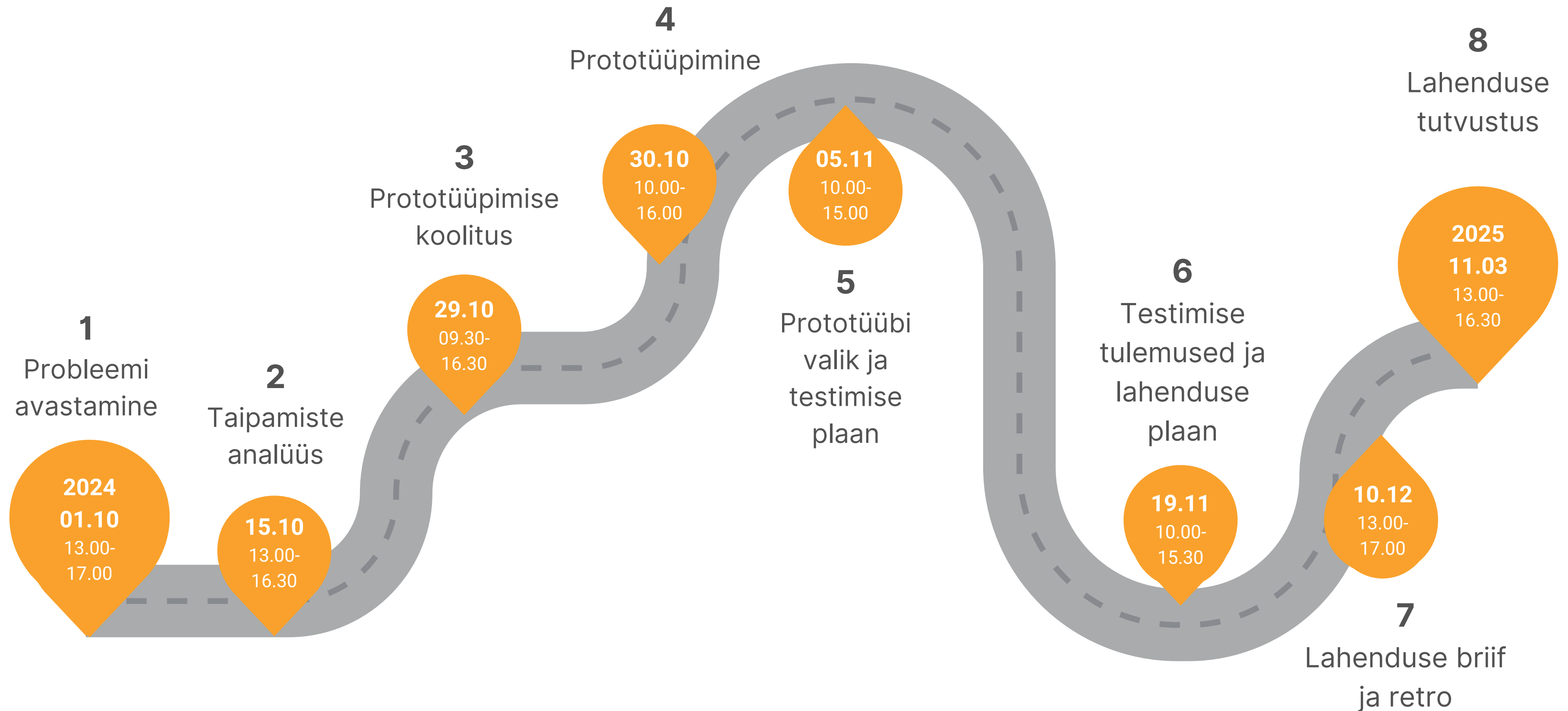


Infodisainisprindid

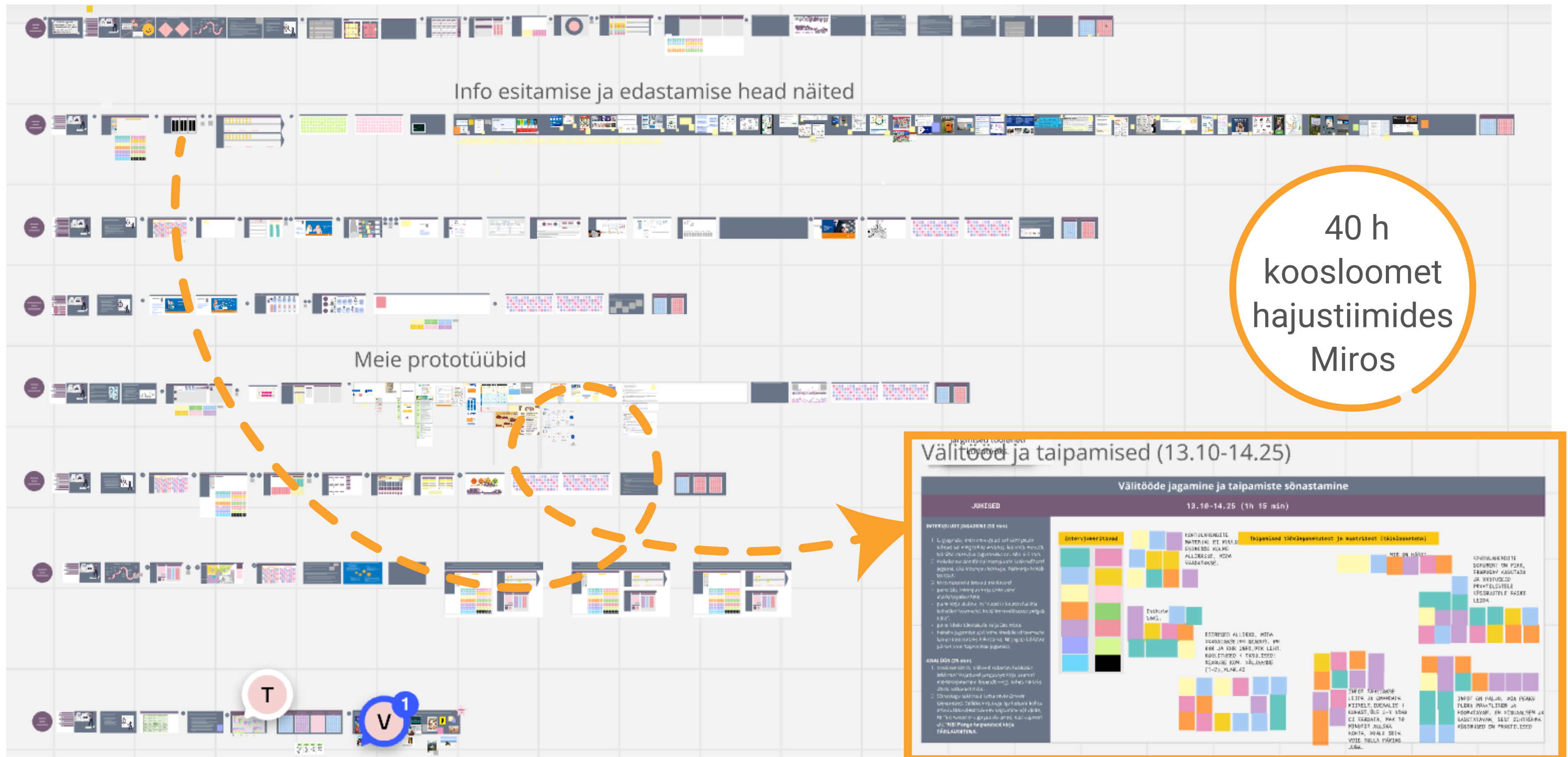
Muudame toetuste valdkonna infomaterjalid kasutajasõbralikumaks!



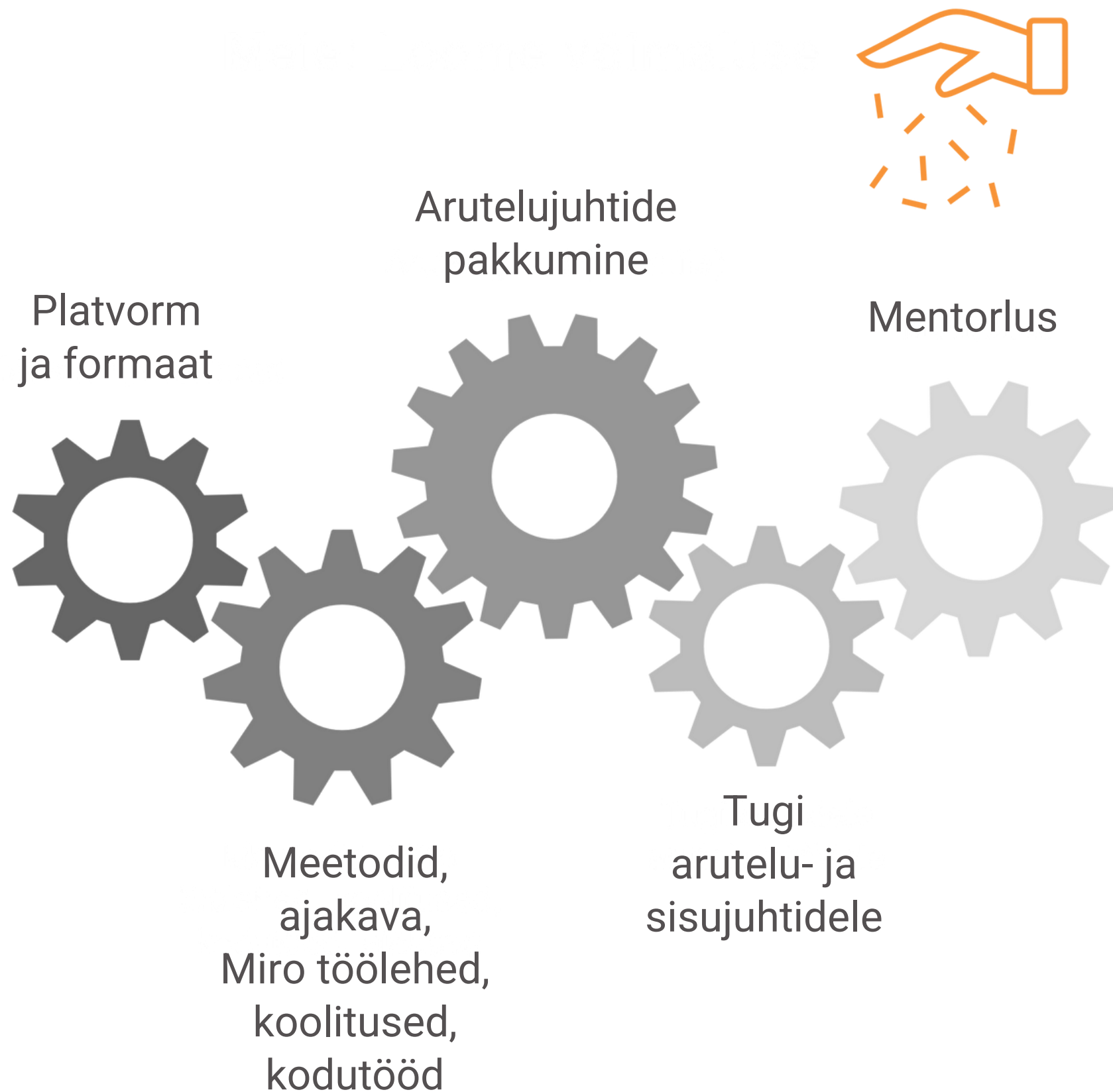
Infodisainisprint II ajakava



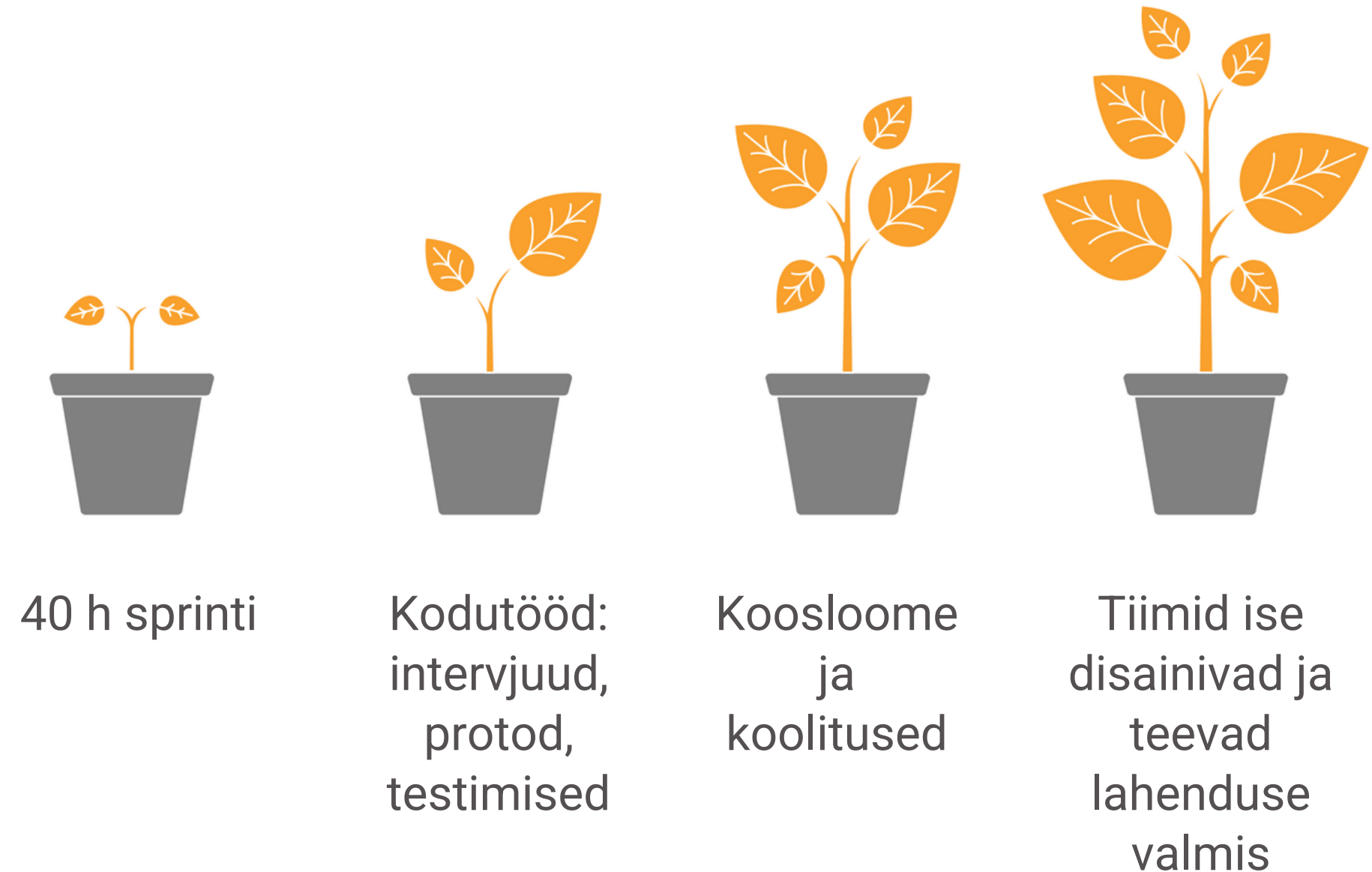
Kuidas sprint välja nägi?



Meie loome võimaluse



Tiimid loovad lahenduse



Tekkis 16 uut disaini



Näide 1: teenuslepe (esileht)

Lepingu esilehele on toodud **kasutajale oluline info** (intervjuude ja testide tulemusel): teenuse kirjeldus, maksumus, kehtivus ja relevantssed kontaktid.

Ikoon teenib visuaalse mõtlemisega kasutajat, aga lisatud on selgitav teemapealkiri.

Kokkulepe nr XY

KOKKULEPE TOETUSTE REGISTRI KASUTAMISEKS

RTK
Riigi Tugiteenuste Keskus
Digiallkirjastab Pärt-Eo Rannap
(põhimääruse alusel)
70007340
Lõkke 4
10122 Tallinn
Tel 663 8200
info@rtk.ee

TEENUSE SAAJA
[Asutuse Nimi]
Digiallkirjastab [Nimi]
([põhikirja/seaduse] alusel)
[Registrikood]
[Tänav nimi ja number]
[Sihtnumber ja linn]
[Kontakttelefon]
[Üldkontakt e-post]

sõlmime kokkuleppe, et

koguda, töödelda ja säilitada andmeid toetuste registris toetusmeetme „XXX” rakendamiseks XXministri dd.mm.2025. a määruse nr XY alusel (lepingu ese).

 **TEENUSE SISU**

1. Teenuse maht kokku on X tundi, millega:

1.1. RTK annab X volitatud isikutele juurdepääsu registrile toetusmeetme ülesannete täitmiseks;

1.2. RTK pakub registri tehnilist tuge ja nõustab, kuidas projekti elutsükli ja protsessi registris rakendada;

1.3. RTK seadistab registri voorupõhiselt ja nõustab taotlusvormi ülesehitusel;

1.4. vajadusel RTK juhendab infoseminaril taotlejaid, kuidas e-toetusesse siseneda ja andmeid sisestada.

2. Toetusmeetmest lähtuvaid registri funktsionaalsuse arendustöid RTK ei tee. /Toetusmeetmest lähtuvate registri funktsionaalsuse arendustööde korral RTK sõlmib lepingu lisa, milles täpsustab tingimused ja arendustöö maksumuse.

 **TEENUSE TASU**

3. Tasu suurus on X eurot.

4. RTK esitab teenuse saajale arve ühe kuu jooksul pärast taotlusvoorude lõpptähtaega, maksetähtaajaga 14 päeva.

5. Kui lepingu maht täitub enne kohustuste täitmist, räägime täiendava mahu ja hinna üle läbi.

 **LEPING KEHTIB**

6. Leping jõustub selle allakirjutamise hetkest ning kehtib kuni lepinguliste kohustuste täitmiseni.

 **KONTAKTANDMED**
Registri kasutamise küsimustes kirjuta Kärt Kraaving, kart.kraaving@rtk.ee. Registri rikke korral kirjuta sfos@rtk.ee või helista 663 1953
Pöördumisele reageerimise ajad:
E–N kell 08.00–17.00, R kell 08.00–16.45.
Andmekaitse intsidendi korral kirjuta help@rmit.ee

Lepingu täitmise küsimustes kirjuta RTK: Lona Pärtel, lona.partel@rtk.ee

Teenuse saaja: [nimi, e-maili aadress]

Kasutatud on **visuaalset** infoarhitektuuri, mis toetab info **kiiret leitavust**.

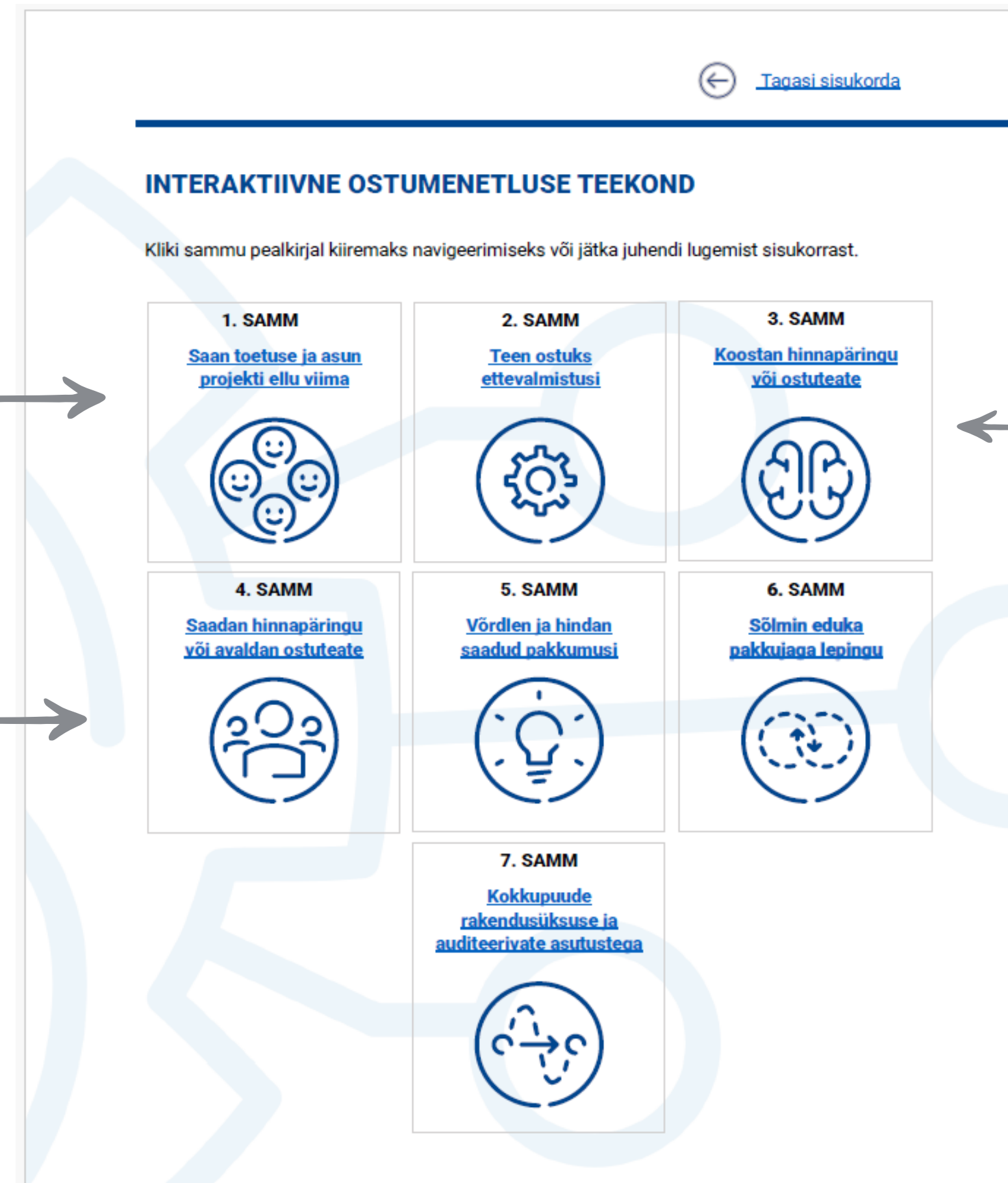
Keeleline stiil on võimalikult **konkreetne ja lihtne**.

Autorid: Lona Pärtel, Virge Pihel, Kriste Letta (RTK)

Näide 2: ostumenetluse juhhis (sisukord)

Tervikpildi
lihtsustamine ja
visualiseerimine

Läbiv, ühtne
visuaal: vesipilt,
värvid, ikoonid,
tabelid



Kronoloogiline
sammude
teekond, mida
jälgida
ostumenetluse
läbiviimisel

Näide 2: ostumenetluse juhhis (sisuleht)

Personaalne ja kutsuv lähenemine

Teksti liigendamine ja visualiseerimine lugemise lihtsustamiseks

Kasutajast lähtuv lihtsam ja selgem keelekasutus

Soovituslikud nõuanded ("tee nii") ja võimalikud libastumiskohad (banaanikoor)

Elulised näited: KKK ja näited teksti sees

← [Tagasi sisukorda](#)

Hea lugeja!

Oled toetuse saajatele mõeldud abimaterjali avalehel. See dokument toetab sind ühtekuuluvuspoliitika fondide¹ rahastatavate projektide kavandamisel ja rakendamisel.

Selgitame sulle juhendis, mida pead teadma ja silmas pidama ostumenetluses, kui võtad hinnapakkumusi ja sõlmid lepinguid. Juhime tähelepanu enim esinevatele komistuskohadele, toome näiteid headest lahendustest ning vastame korduma kippuvatele küsimustele.

Kellele see dokument mõeldud on?

Oled täpselt õiges kohas, kui oled saanud taotluse rahuldamise otsuse mõnest Euroopa Liidu ühtekuuluvuspoliitika fondist ja pead tegema oma projekti elluviimiseks rahalisi kulutusi, näiteks:

- ostma asju, seadmeid,
- tasuma litsentside eest,
- tellima analüüse ja uuringuid, sh teadusuuringuid,
- tellima erinevaid teenuseid, nagu projektijuhtimisi, meediakampaaniad, telereklaame, koolitusi, mentorlust, konverentse,
- tellima projekteerimis- või ehitustöid.

 Kui sinu ostu abikõlblik maksumus jääb alla 20 000 euro ning see on ainuke soetus projektis või see ei ole teiste projektis tehtavate ostudega summeeritav, siis sa ei pea siinses dokumendis toodud juhiseid järgima.

 Kui kasutatakse lihtsustatud kulude hüvitamise viise või kuludest sõltumata rahastamist, siis ei ole ostumenetluse läbiviimine vajalik, kuid kulude tekkimisel pead siiski hoiduma huvide konfliktist.

Dokument on suunatud toetuse saajatele, kellele riigihangete seadus ei laiene, kuid kes peavad oma projekti elluviimiseks tegema hinnapäringuid, võrdlema pakkumusi ja sõlmima lepinguid ehk viima ellu ostumenetlust.

¹ Euroopa Regionaalarengu Fond, Euroopa Sotsiaalfond+, Ühtekuuluvusfond, Õiglase Ülemineku Fond.

← [Tagasi sisukorda](#)

Ostumenetluse korraldamisel võid seada tingimusi, millele pakkujad peavad vastama (nt varasem aastakäive, varasemad tehtud tööd või osutatud teenused, riikliku maksuvõla puudumine vms).

Kui sa soovid lisaks ostetavale esemele kontrollida ka pakkuja pädevust ja võimekust, siis kirjelda, mis on need nõuded, millele pakkujad peavad vastama. Seejuures arvesta, et seatavad nõuded peavad olema asjakohased ja proportsionaalsed ostetava asja, teenuse või ehitustöö suhtes.

 Kui nõuad meeskonnaliikmelt konkreetse kutsekvalifikatsiooni või pädevustunnistuse olemasolu, siis lisa sellise nõude lõppu alati „või sellega samaväärne“. Selliselt ei ole takistatud osaleda ka nendel isikutel, kes on oma kvalifikatsiooni omandanud väljaspool Eestit.

Näiteks: koolitaja peab omama kutsekvalifikatsiooni vähemalt täiskasvanute koolitaja, tase 6 või sellega samaväärne. Ehitustööde objektijuhil peab olema kutsekvalifikatsioon ehitusinsener, tase 6 või sellega samaväärne. Elektrik peab omama kutsetunnistust elektriinsener, tase 6 või B pädevustunnistust või sellega samaväärne.

 Ära nõua pakkujalt majandustegevuse registri (edaspidi MTR) kannet, sest see on sisult ettevõtja teatamiskohustus teatud tegevusalal majandustegevusega alustamise kohta ega tõenda pakkuja pädevust. Tegemist on informatiivse iseloomuga registriga. Lisaks MSÜS § 14 lg 3 p 2 kohaselt ei ole välismaisel ettevõtjal, kes alustab teenuste osutamist Eestis ajutiselt, üldse kohustust MTR-i teadet esitada.

 Samuti ei või nõuda, et pakkuja spetsialist oleks kantud MTR-i pädevaks isikuks, sest nõutud kutsekvalifikatsioon ja haridus saab olla ka isikul, keda ei ole MTR-i kantud ning ettevõtjal ei ole kohustust kõiki oma pädevaid isikuid MTR-i kanda.

MTR kande asemel on sobilikum nõuda nt pakkujalt varasemat kogemust ning spetsialistilt haridust või kutsekvalifikatsiooni.

 Kui ei ole ilmingimata vajalik või oluline kontrollida pakkuja pädevust ja võimekust, siis jätta need nõuded pigem välja.

Isetegemise eelised



Mõtteviisi muutus

Kulude kokkuvõide

Paindlikkus protsessis

Oskuste arendamine

Kasutaja mõistmine

KUIDAS ISE INFOMATERJALE DISAINIDA?

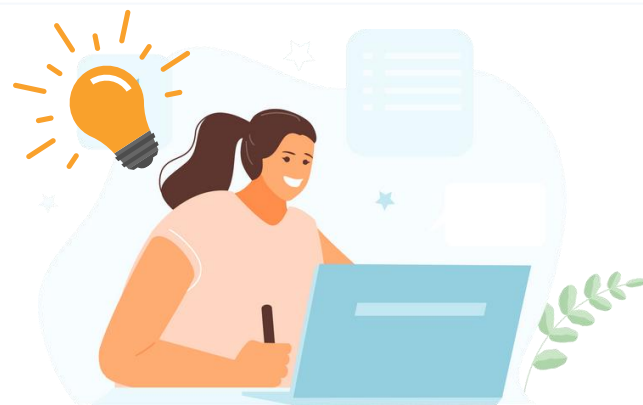
1.



Saa aru probleemist ja kasutajate vajadustest

- Kaardista ära, millised erinevad kasutajagrupid sul on.
- Räägi kasutajatega! Uuri, milline on nende kogemus infomaterjaliga, sh probleemid ja vajadused selle infomaterjali olemasolu, leitavuse, arusaadavuse ja kasutatavusega.
- Vajadusel tee kasutajatekonnad (*as-is* ja/või unistuste teekonnad).

2.



Tee prototüüp

- Prototüüp ei ole valmislahendus. See võiks anda ülevaate kontseptsioonist ja näidata infomaterjalist üldpilti, selle ülesehitust ja ka mõnd väikest sisuosa.
- Lähtu protüübi tegemisel kasutajatest ja nende vajadustest!
- Vaata vajadusel RTK materjali: "[8 sammu kasutajasõbraliku juhendini](#)"



8 SAMMU KASUTAJASÕBRALIKU JUHENDINI



1.

Määratle eesmärk ja sihtrühm

1. Tee selgeks teema.
2. Tee selgeks kontekst: kes, kellele, miks sõnumit edastab
3. Mõtlege läbi sihtrühm: kes ja milleks teksti vajab? Millal loeb?
4. Mõtlege, mis on lugeja oskused ja väärtused ning motivatsioon juhendi lugemiseks.
5. Lähtu sihtrühmast.



2.

Tee struktuur sihtrühma arvestades

1. Mõtlege, mis info, mis järjekorras just sihtrühma huvitada võiks.
2. Taga teksti sidusus: jaota eri osad loogiliselt teemade kaupa.
3. Taga dokumentis lihtne navigatsioon.
4. Erista olulisim info detailidest: kõige olulisem olgu kõige kiiremini leitav ja hoomatavam.



3.

Tekita selgus: kes, mida ja millal tegema peab

1. Selge keel: lühikesed ja lihtsad sõnad ning laused.
2. Sõnasta üheselt, kes, mida, kus, mis ajaks tegema peab.
3. Meie/sina vorm, tee/ära tee, kronoloogilised sammud, listid, kontrollküsimused, skeemid, näited.
4. Lingid ja sisseehitatud tekstid.
5. Lisa kontaktid.



4.

Kasuta visuaalseid elemente

1. Lisa keeruliste protsesside, mõistete selgitamiseks graafikat, diagramme, jooniseid, tabeleid.
2. Kasuta visuaalseid elemente: pealkirjad, alapealkirjad, punktloendid.
3. Kasuta värve, et rõhutada olulisi punkte, eristada erinevaid osi.



5.

Lisa praktilisi näiteid

1. Too näiteid juhendi põhimõtete rakendamisest reaalsetes olukordades.



6.

Vaata üle vormistus

1. Hea esmamulje on oluline!
2. Vaata, et juhendi eri osad on pealevaadates kohe nähtavad.
3. Vaata, et juhend järgib asutuse brändingu reegleid.
4. Vormista juhend korralikult, et see jätaks lugejale hea esmamulje ja soodustaks edasist lugemist.



7.

Testi kasutatavust

1. Testi juhendit mõne sihtrühma esindaja või katseisikuga, et saada tagasisidet selle kasutatavuse kohta.
2. Küsi tagasisidet, kas juhend on selge, arusaadav ja aitab kasutajal soovitud tulemuseni jõuda.



8.

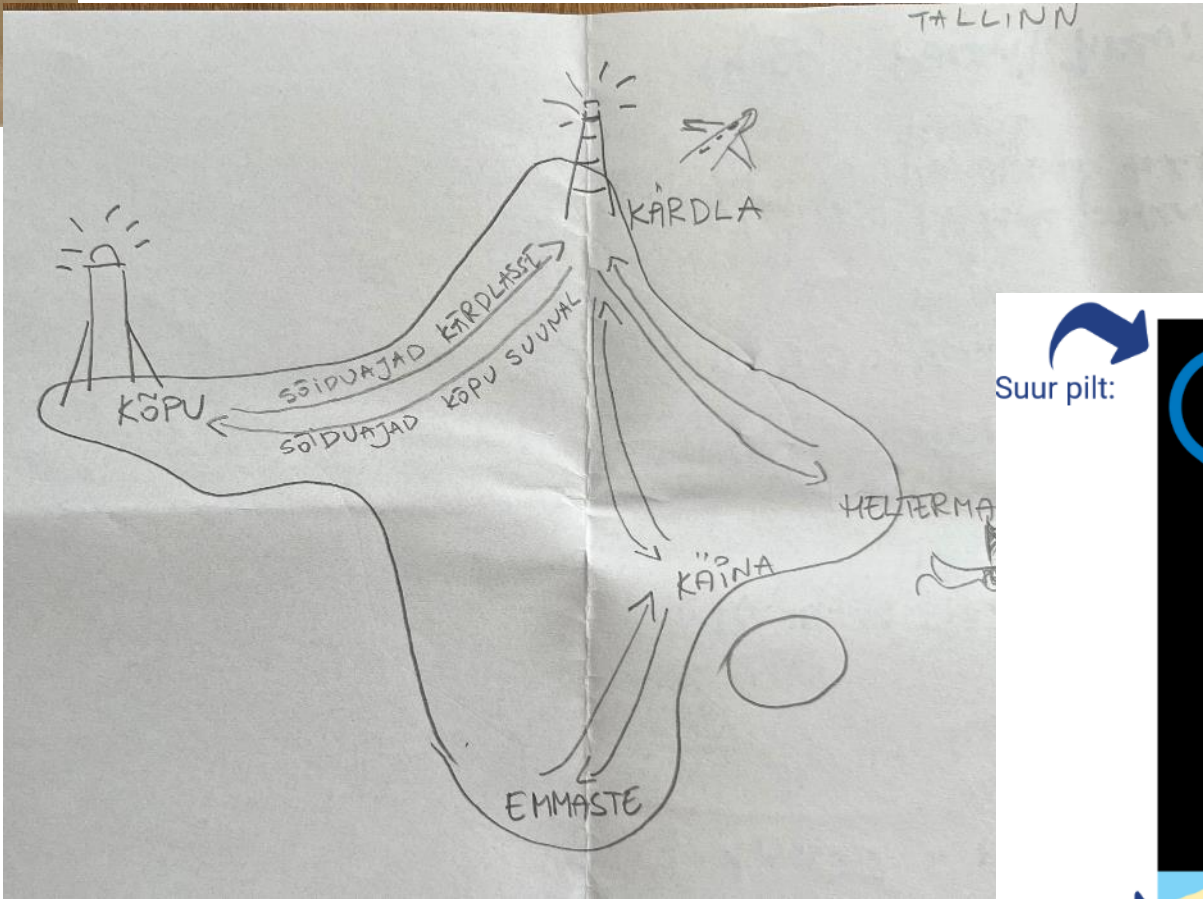
Hoia juhendit ajakohasena

1. Kui õigusnormid või protsessid muutuvad, uuenda juhendit vastavalt.
2. Märki juhendi peale viimase uuendamise kuupäev, et kasutajad saaksid aru, kui ajakohane see on.

PROTOTÜÜP EI PEA OLEMA KEERULINE

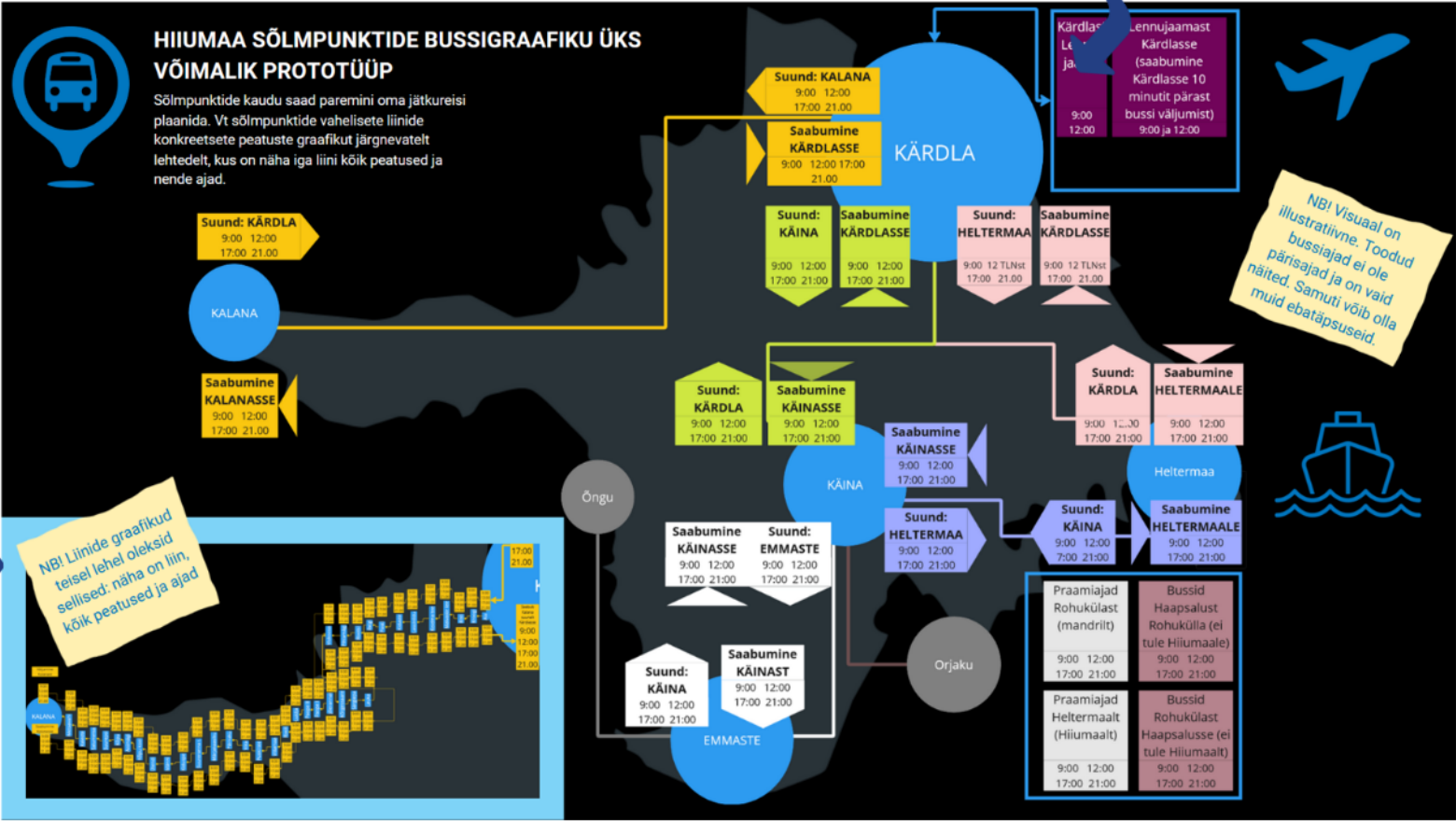


Postkaart. Hiidlaste Koostöökogu uurib kohalikku toitu.
Autor: Valdek Alber (2012)



Paberprototüüp. Autor: Peegi Kaibald

Suur pilt:



Detailsem vaade

Digitaalne prototüüp Miros. Autor: Peegi Kaibald

KUIDAS ISE INFOMATERJALE DISAINIDA?

1.



Saa aru probleemist ja kasutajate vajadustest

- Kaardista ära, millised erinevad kasutajagrupid sul on.
- Räägi kasutajatega! Uuri, milline on nende kogemus infomaterjaliga, sh probleemid ja vajadused selle infomaterjali olemasolu, leitavuse, arusaadavuse ja kasutatavusega.
- Vajadusel tee kasutajatekonnad (as-is ja/või unistuste teekonnad).

2.



Tee prototüüp

- Prototüüp ei ole valmislahendus. See võiks anda ülevaate kontseptsioonist ja näidata infomaterjalist üldpilti, selle ülesehitust ja ka mõnd väikest sisuosa.
- Lähtu protüübi tegemisel kasutajatest ja nende vajadustest!
- Vaata vajadusel RTK materjali: "[8 sammu kasutajasõbraliku juhendini](#)"



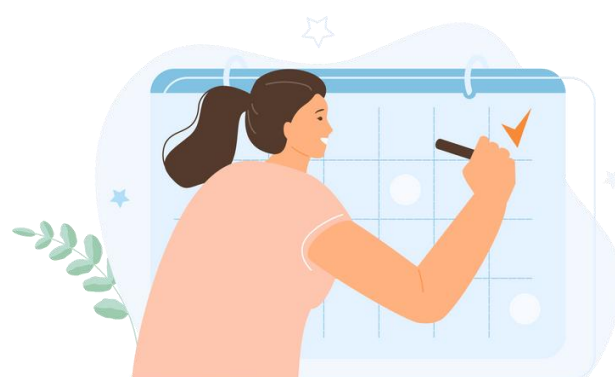
3.



Testi prototüüpi

- Räägi kasutajatega ja palu neil anda prototüübile tagasisidet. Testi seda, kuidas kasutajad materjalis orienteeruvad, sealt info üles leiavad ja sellest aru saavad.
- Vajadusel testi võrdluse saamiseks ka algset infomaterjali, kui seda enne ei teinud.
- Ole avatud meelega. Ole valmis asju mitu korda testima ja ümber tegema!

4.



Tee lõplik infomaterjal valmis ja muuda see hõlpsasti leitavaks

- Kasuta lõpliku infomaterjali koostamiseks testitud protüüpi ja kasutajatelt saadud tagasisidet. Vaata vajadusel ka RTK materjali: "[8 sammu kasutajasõbraliku juhendini](#)".
- Mõtle läbi, kuidas eri kasutajagruppide kasutajad infomaterjali juurde jõuavad ja tee lõplik infomaterjal neile lihtsasti leitavaks!



RIIGI TUGITEENUSTE
KESKUS

Aitäh!

Soovid teada rohkem?
Liitu meie uudiskirjaga!



Peegi Kaibald

peegi.kaibald@rtk.ee

www.linkedin.com/in/peegi-kaibald