

Teenuse standard 2.0

Teenuse juhtimist ja arendamist toetav ning kvaliteeti kujundav juhendmaterjal

Joel Kotsjuba

JDMi digiriigi osakond & teenusedisaini töörühm

9.04.2025

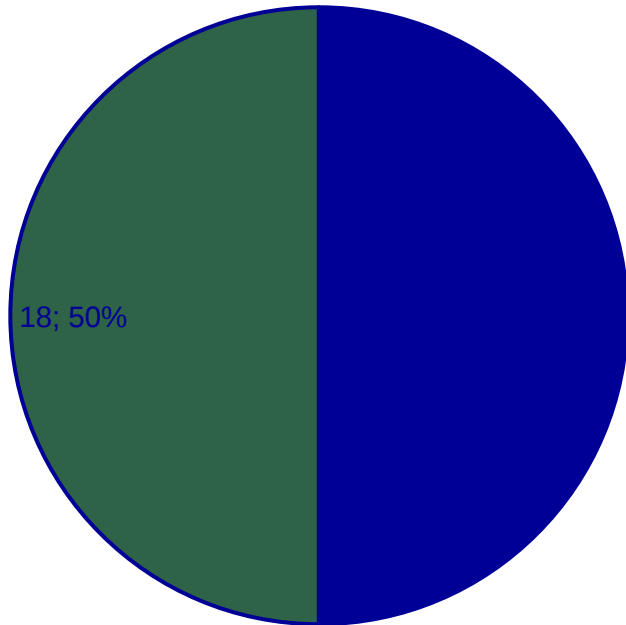


Kas teie asutuses on kirjeldatud
teenuste arendamise kord või
standard?



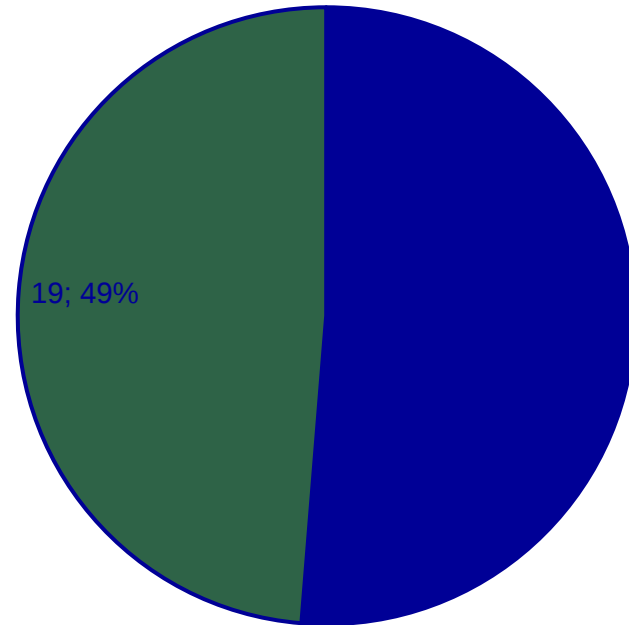
Teenuse arendamise kord

Kas teie asutuses on paika pandud teenuste arendamise kord või standard?



■ Jah ■ Ei

Kas asutuses käib koos teenuse/toote arendusprojekte hindav paneel/koostöökogu vms hindamiskogu?

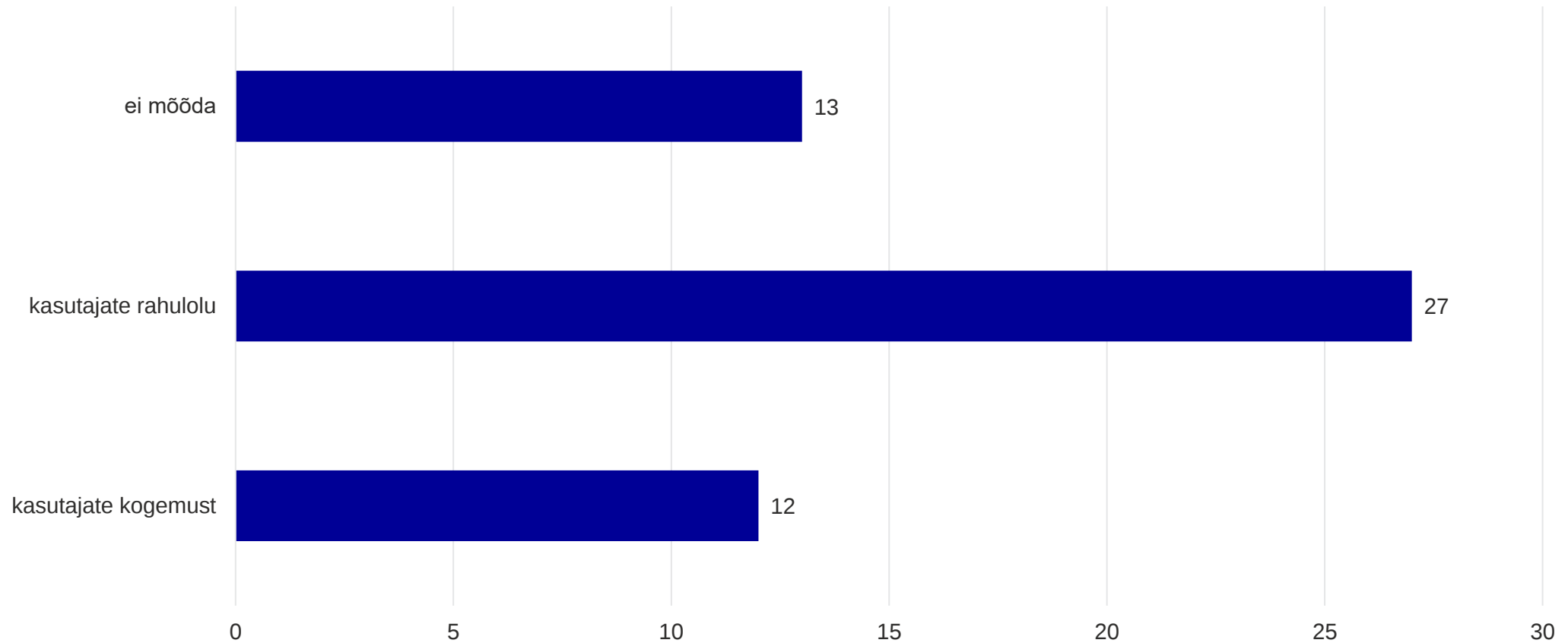


■ Jah ■ Ei

Kas mõõdate oma asutuse
teenuste osutamisel kasutajate
rahulolu ja/või -kogemus?

Vastajaid kokku 46 (7 ministeeriumi ja 39 asutust)

Kas mõõdate oma asutuse teenuste osutamisel kasutajate rahulolu ja/või -kogemust.



Milliste kriteeriumide läbi tagate täna
arendatavate teenuste ja toodete
kasutajakesksuse?

Milliste kriteeriumide läbi tagate täna
arendatavate teenuste ja toodete
kasutajakesksuse?

"läbi ligipääsetavuse automaattide..."

Mis probleemi me lahendame?

Väljakutsed

- + (Digi)teenuste arendamine on riigiasutustes ebaühtlasel tasemel ning asutused loovad enda versioone teenuse elutsüklist, teenuse arendamise- ja juhtimise põhimõtetest
- + Äriline tellimus on enne IT-arendust läbi mõtlemata
- + Puudub ühtlustatud arusaam heast (digi)teenusest ja selle arendamisest
- + Juhised on aegunud, teoreetilised ja killustunud – neid on keeruline leida ja kasutada

Väärtuspakkumine

- + Teenuse standard annab põhilise mudeli teenuse kavandamise ja osutamise kvaliteedi juhtimiseks piiratud ressursside kontekstis.
- + Teenuse standard annab teenusejuhile hea ülevaate erinevatest valdkondadest (äri, IT, kasutaja) ja rollidest, mis on seotud kogu teenuse kavandamise ja osutamise protsessiga.
- + Teenuse standard loob ühise arusaama teenuse elutsükli protsessist, ühised valdkondadevahelised põhimõtted ja rakendussuunised ning peamised hindamiskriteeriumid.
- + Teenuse standard loob ühise mudeli valdkondlike suuniste ja vahendite korraldamiseks teenuse elutsükli etappide kaupa ning muudab need asjakohasemaks ja kohaldatavamaks.

Mis on teenuse standard?

Teenuse standard on otseste avalike teenuste ja digiteenuste arendamist ja juhtimist suunav juhendmaterjal.

See koondab ja ühendab endas erinevaid põhimõtteid, nõudeid ja kvaliteedikriteeriume ning lihtsustab teenuse juhi jaoks erinevate nõuetega arvestamist teenuse juhtimisel ja arendamisel läbi teenuse elutsükli.

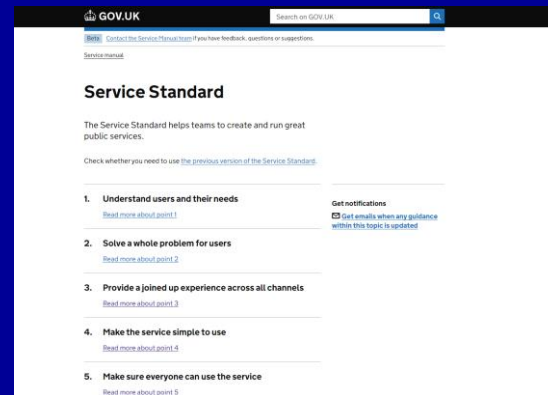
- + 14 põhimõtet ja rakendussuunised
- + Teenuse elutsükli protsess
- + Hindamisväravad ja hindamiskriteeriumid (tulekul)

Standardit saab kasutada ka teiste teenuste arendamisel ja juhtimisel, nt kaudsete avalikele teenuste ja tugiteenuste arendamisel.

Rahvusvahelised näited



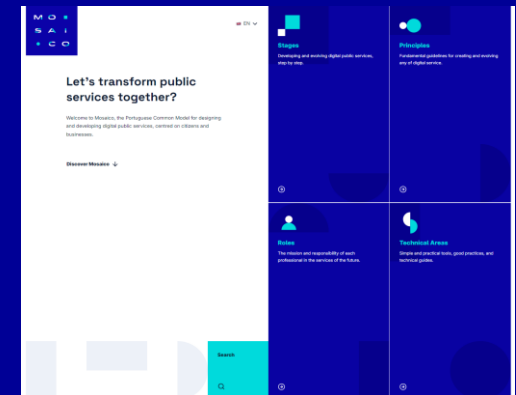
Austraalia



ÜK



Saksamaa



Portugal

Kellele on teenuse standard?

- + Teenuse juhid
- + Arendustiimi liikmed
- + Kvaliteedijuhid, asutuse arenduskomitee liikmed
- + Poliitikakujundajad
- + Rahastusotsuse tegijad

Millisel õiguslikul alusel? ;)

Teenuste standardi omanik on alates 1. jaanuarist 2025 Justiits- ja Digiministeerium.

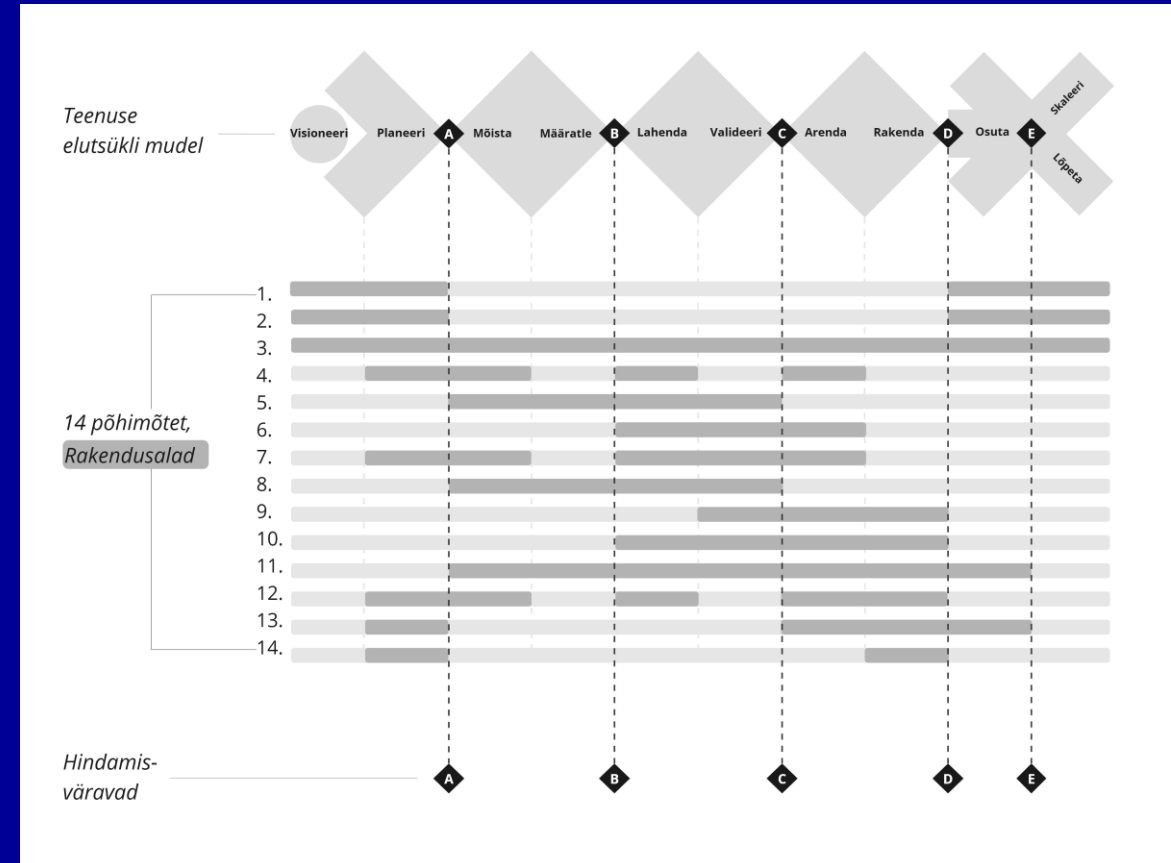
Standard on loodud avaliku sektori töö toetamiseks avalike teenuste arendamisel ja juhtimisel määruse "Teenuste korraldamise ja teabehalduse alused" (Vabariigi Valitsuse 25.05.2017 määrus nr 88) alusel.

Samuti toetab teenuse standard IKT riigiülestes kesksetes teenustes ja digipöörete arendusprojektide toetuste andmise tingimuste määramist, tingimustele vastamise hindamist ja kvaliteedi seiramist (Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi 25.08.2023 käskkiri nr 135 ja 14.03.2023 käskkiri nr 44) läbi IKT rahastusnõukogu, digipöörete nõukogu, äripaneeli ja IT-arhitektuuripaneeli töö toetamise.

Teenuse standardi ülesehitus

Teenuse standard koosneb kolmest suuremast sisuosast, mis moodustavad koostoitmiva terviku*

- + Teenuse elutsükkel — teenuse elukaart kirjeldav tervikmudel, mis koosneb kümnest etapist, tegevuskirjeldusest ja oodatavatest tulemitest.
- + Põhimõtted ja rakendussuunised — kogum põhimõtteid ja rakendussuuniseid, mis kujundavad teenuse juhtimise ja arendamise parimat praktikat ja kvaliteeti.
- + Hindamisvõravad ja hindamiskriteeriumid — teenuse elutsükli märgitud vahevõravad ja hindamiskriteeriumid, mis aitavad hinnata põhimõtete rakendamist teenuse juhtimisel läbi elutsükli ja arendamisel.



Põhimõtted

Teenuse standardis on iga põhimõtte lahti kirjutatud järgmise sisu ülesehitusega

- + põhimõtte eesmärk
- + suunised põhimõtte rakendamiseks
- + enesehindamise küsimused
- + millises elutsükli etapis ja kuidas seda rakendada

1. Juhi strateegiliselt ja ettevaatavalt
2. Eesmärgista, mõõda ja hinda. Järjepidevalt
3. Juhi teenust läbi elutsükli
4. Kaasa erinevad kompetentsid ja loo koostöökultuur
5. Tunne oma kasutajat
6. Loo lihtsalt kasutatav teenus
7. Taga ligipääsetavus
8. Lahenda õiget probleemi ja lahenda probleemi õigesti
9. Veendu lahenduse toimivuses
10. Säilita paindlikkus ja taga koostoime
11. Taga andmete kvaliteet ja vastutustundlik haldus
12. Taaskasuta olemasolevat ja ava enda loodu teistele
13. Hoia teenus turvaline ja läbipaistev
14. Loo võimalusi keset piiranguid

Põhimõte 1:

Juhi strateegiliselt ja ettevaatavalt

Hästi juhitud teenus on kooskõlas strateegiliste eesmärkidega ning kohandub pidevalt muutuva keskkonna ja vajadustega.

Millal ja kuidas rakendada?

Põhimõtte rakendub peamiselt **visioneeri, planeeri, osuta, skaleeri või lõpeta** etappides, kuna just siin määratakse strateegilised otsused, mis juhivad teenuse terviklikkust ja pikaajalist mõju.



Selle põhimõtte eesmärk on tagada teenuse sidusus organisatsiooni strateegiliste prioriteetidega, toetada terviklikku mõju poliitika elluviimisel ja avalike ülesannete täitmisel ning suurendada teenuse kohanemisvõimet muutuvates oludes.

Suunised põhimõtte rakendamiseks

- Vii ennast kurssi organisatsiooni strateegiliste dokumentide, arengukavade ja rahastusallikatega.
- Mõista valdkonna väljakutseid ja võimalusi ning taga strateegiliste eesmärkide saavutamine.
- Analüüsi olemasolevaid teenuseid, nende mõju ja vastavust sinu arendusideega.
- Sea selge visioon ja anna veenev põhjendus selle saavutamiseks.
- Enneta tulevikuvajadusi, tuginedes valdkonna trendidele, parimatele praktikatele ja tehnoloogilistele uuendustele.
- Planeeri pikaajaliste lahenduste juures muudatuste haldamine.
- Tutvusta oma visiooni, loo koostöö seotud osapooltega ja taga vajalik toetus.

Kuidas hinnata põhimõttele vastavust?

- ☐ Kas teenuse arendus toetab organisatsiooni strateegilisi eesmärke ja prioriteete?
- ☐ Kas teenusel on selge visioon, eesmärgid ja tegevusplaan?
- ☐ Kas valdkonna väljakutseid, olemasolevaid teenuseid ja arendusvajadusi on analüüsitud?
- ☐ Kas sidusrühmad on kaasatud ning kas visioonile on tagatud juhtkonna ja partnerite poolne toetus?
- ☐ Kas projektiplaan on realistlik, ajaliselt ja rahaliselt teostatav?
- ☐ Kas projektiplaan arvestab muutuste juhtimise vajadusega?

Põhimõte 2:

Eesmärgista, mõõda ja hinda. Järjepidevalt

Selged eesmärgid ja nende mõju pidev hindamine tagavad teenuse arendamise fookuse ja tõhususe.

Millal ja kuidas rakendada?

Põhimõte rakendub peamiselt **visioneeril, planeeril, osutamisel, skaleerimisel või lõpetamisel** etappides, kuna elutsükli alguses seatakse eesmärgid ja mõõdikud ning osutamisel jälgitakse mõõdikuid, hinnatakse tulemusi ning otsustatakse edasisi tegevusi.



Selle põhimõtte eesmärk on luua mõõdetavad strateegilised ja operatiivsed eesmärgid, mille abil hinnata teenuse tulemuslikkust ja suunata edasisi otsuseid.

Suunised põhimõtte rakendamiseks

- Määra strateegilised eesmärgid ja oodatav mõju, mis on kooskõlas organisatsiooni prioriteetidega ning mõõdetavad 5-aastases perspektiivis.
- Sea selged teenuse ja projekti eesmärgid koos lühiajaliste mõõdetavate tulemustega (nt aja kokkuvõtte, kasutatavuse parandamine, rahulolu tõus), mida saab hinnata 1–2 aasta jooksul pärast lansseerimist.
- Mõõda ja hinda regulaarselt edusamme kogu teenuse elutsükli vältel.
- Tuvasta riskid ja võimalikud kõrvalmõjud ning koosta riskide maandamise plaan.
- Kasuta seire tulemusi, et teha teadlikke otsuseid teenuse arendamise, skaleerimise või lõpetamise kohta.

Kuidas hinnata põhimõttele vastavust?

- ☐ Kas teenusel on selgelt sõnastatud eesmärgid ja mõõdetavad tulemused?
- ☐ Kas eesmärkide seadmisel ja hindamisel toetutakse varasematele andmetele või kogemustele?
- ☐ Kas teenusele on seatud konkreetsed mõõdikud, et hinnata mõju ja tulemuslikkust (nt aja või kulude kokkuvõtte, rahulolu tõus)?
- ☐ Kui tihti hinnatakse teenuse tulemusi ja mõju? Kas mõõtmistulemused on ajakohased?
- ☐ Kas on tuvastatud eesmärkide saavutamist takistavad riskid ja kõrvalmõjud ning koostatud riskide maandamise plaan?
- ☐ Kas mõõtmise ja seire tulemusi kasutatakse otsuste tegemiseks või teenuse edasiarendamiseks?

Põhimõte 3:

Juhi teenust läbi elutsükli

Teenuse vajalikkus, kasutatavus ja kvaliteet sõltuvad selle juhtimisest kogu elutsükli vältel alates visioonist kuni lõpetamiseni.

Millal ja kuidas rakendada?

Põhimõte rakendub **kõikides elutsükli etappides**, alates planeerimisest kuni teenuse lõpetamiseni. Osutamise etapis toimub teenuse toimivuse järjepidev hindamine ja selle põhjal järgmiste arenguetappide planeerimine.



Selle põhimõtte eesmärk on tagada, et teenus jääb asjakohaseks ja jätkusuutlikuks, vastates kasutajate ja organisatsiooni vajadustele igas elutsükli etapis.

Suunised põhimõtte rakendamiseks

- Määra motiveeritud teenuse omanik, kes vastutab teenuse kvaliteedi ja asjakohasuse eest.
- Tunne oma teenust süvitsi: konteksti, äriprotsesse, andmeid, regulatsioone ja raamistikke.
- Jälgi teenuse käekäiku ja riske kõikides elutsükli etappides.
- Hoida dokumentatsioon, sh. näitajad ajakohasena teenuse kõigis elutsükli etappides.
- Planeeri arendustegevusi seire tulemustele tuginedes; vajadusel lõpeta teenus.
- Taga teenuse töökindlus ja arvuta välja kogukulud, sealhulgas opereerimiskulud.
- Paku pidevat kasutajatuge ja hoida teave kättesaadav ning ajakohane.

Kuidas hinnata põhimõttele vastavust?

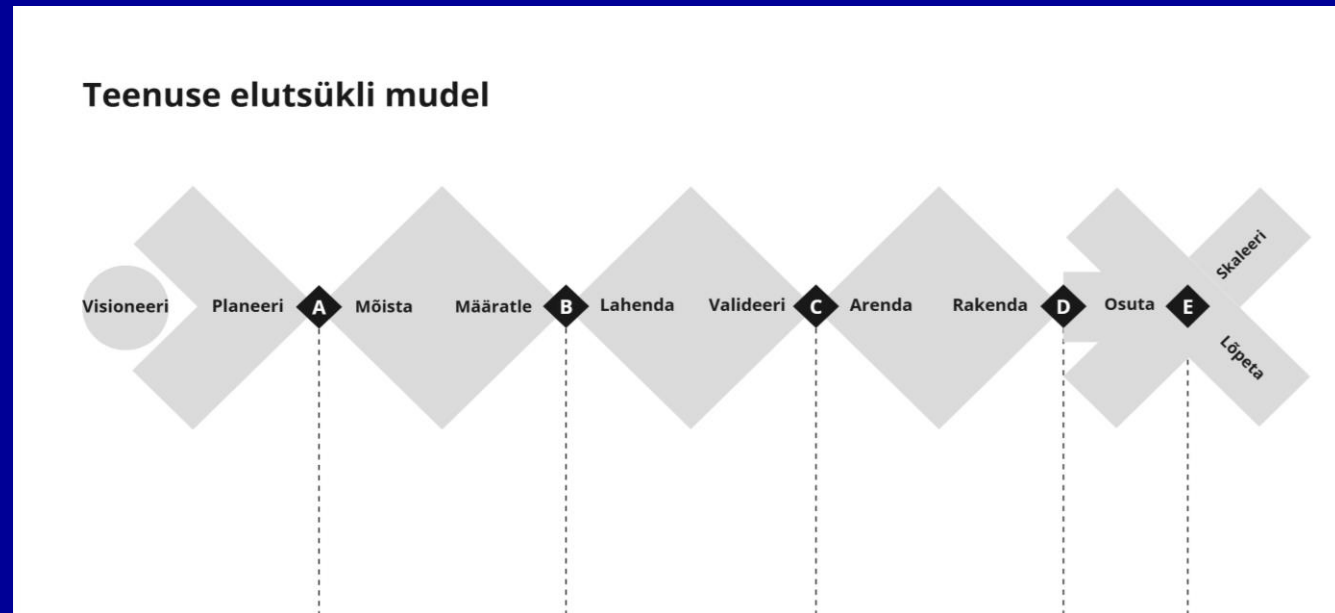
- ☐ Kas teenusel on määratud omanik, kes vastutab selle kvaliteedi ja arengusuuna eest?
- ☐ Kas teenuse elutsükli iga etapi jaoks on olemas dokumentatsioon ja ajakohane info (kasutajate arv, rahulolu, kulud jne)?
- ☐ Kas teenuse kogukulu on hinnatud, sh arvestatud ka hilisemaid püsikulusid ja hoolduskulusid?
- ☐ Kas teenuse seire tulemuste põhjal tehakse otsuseid selle arendamiseks, lõpetamiseks või skaleerimiseks?
- ☐ Kas teenuse töökindlus ja kasutajatugi on tagatud?
- ☐ Kas riskihaldusplaani uuendatakse teenuse elutsükli jooksul regulaarselt?

Teenuse elutsükkel

Teenuse elutsükli mudel koosneb 10. etapist, mis omakorda jaguneb 5. terviklikuks osaks (teemandiks) koos hindamisväravaga.

Teenuse elutsükkel on järgnevalt lahti kirjeldatud kahe etapi ja ühe teemandi kaupa, andes ülevaadet etappidest järgneva sisu ülesehitusega:

- + **etapi eesmärk** ja lühikirjeldus
- + **oodatavad tulemid** (väljund) koos viitega põhimõttele
- + **hindamisküsimused** põhimõtetele vastavuse ja etappide edukalt läbimise hindamiseks (lisandumas)



Teenuse elutsükkel

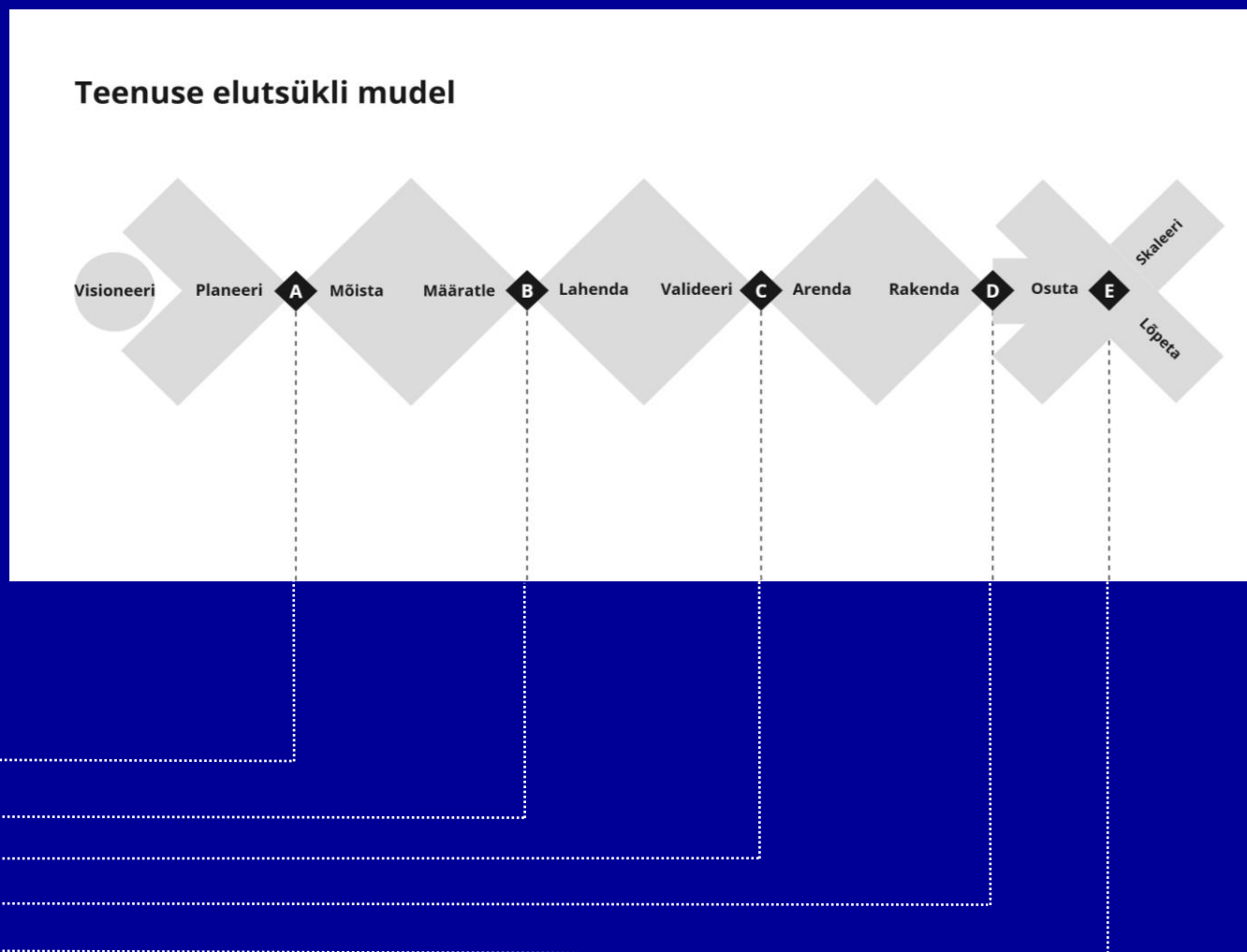
Teenuse elutsükli mudel koosneb 10. etapist, mis omakorda jaguneb 5. terviklikuks osaks (teemandiks) koos hindamisväravaga.

Teenuse elutsükkel on järgnevalt lahti kirjeldatud kahe etapi ja ühe teemandi kaupa, andes ülevaadet etappidest järgneva sisu ülesehitusega:

- + **etapi eesmärk** ja lühikirjeldus
- + **oodatavad tulemid** (väljund) koos viitega põhimõttele
- + **hindamisküsimused** põhimõtetele vastavuse ja etappide edukalt läbimise hindamiseks (lisandumas)

Hindamisväravad

- A. Visiooni seadmise ja plaani teostatavuse värv
- B. Probleemi määratlemise värv
- C. Lahenduse teostatavuse värv
- D. Ellurakendamise valmiduse värv
- E. Mõju ja jätkusuutlikkuse värv



Visioneeri

Sea teenusele selge ja pikaajaline siht, mis on kooskõlas organisatsiooni eesmärkidega ja suunab teenuse pikaajalist arengut

Etapi tegevuskirjeldus

Vii end kurssi valdkonna ja organisatsiooni pikaajaliste eesmärkidega, piiritle lahendamist vajava väljakutse ulatus ja sõnasta soovitatav ellukutsutav muutus. Sihi seadmisel ole täpne aga paindlik, sõnasta soovitud muutus viisil, mis arvestab ka muutliku tulevikuga.

Planeeri

Kavanda soovitud muutus teenuses ning koosta selge ja teostatav arenduse projektiplaan

Etapi tegevuskirjeldus

Mõtesta soovitud muutus organisatsiooni teenusportfeli tasandil läbi, et mõista, milliste teenuste arendusvajadust see puudutab, ning joonda arendusprojekti eesmärk strateegiaga. Planeeri arendusprojekt, tuumiktiimi koosseis ja ressursid etapiti, et säilitada projektis paindlikkus.

Tegevused ja meetodid

Milliseid **tegevusi** kavandad tulemini jõudmiseks?

- 1.
- 2.
- 3.
- ...

Millised **tööriistad** sind tegevuste läbiviimisel toetaksid?

- 1.
- 2.
- 3.
- ...

Etappide oodatavad tulemid (väljundid)

• Visioon ja kooskõla strateegiaga (Põhimõte 1 ja 2)

Teenusel on selgelt sõnastatud pikaajaline visioon koos mõjuga, mis on kooskõlas strateegiliste eesmärkidega.

• Põhieesmärgid ja mõõdetavad tulemused (Põhimõte 2 ja 9)

Teenuse ja arendusprojekti põhieesmärgid ja võtmemõõdikud tulemuste hindamiseks on määratud.

• Teenuse haldusplaan ja arenduse projektiplaan (Põhimõte 3)

Teenuse omanik ja juhtimiseks vajalikud rollid on määratud, tegevuskava ja eelarve paigas ning juhtkonna otsus projektiga alustamiseks olemas.

• Meeskonna koosseis ja rollide jaotus (Põhimõte 3 ja 4)

Meeskonna kompetentsivajadus ja seotud osapooled on kaardistatud ja tuumikmeeskond on moodustatud koos selge rollijaotusega.

Mõista

Mõista probleemi olemust, kasutaja ja osapoolte vajadusi ning loo hea ülevaade olemasolevast olukorrast

Etapi tegevuskirjeldus

Loo endale ülevaade probleemi olemusest ja suurusest ja selgita välja, kuidas probleem erinevate kasutajate, seotud osapoolte ja organisatsiooni vaates väljendub. Tuvasta ja kaardista väljakutse juurpõhjused, olemasolevad protsessid, piirangud ja võimalikud sekkumisvõimalused.

Tegevused ja meetodid

Milliseid **tegevusi** kavandad tulemini jõudmiseks?

1.
2.
3.
...

Millised **tööriistad** sind tegevuste läbiviimisel toetaksid?

1.
2.
3.
...

Määratle

23

Määratle täpsem lähtekoht probleemi lahendamiseks ja sea kriteeriumid eduka lahenduse väljatöötamiseks

Etapi tegevuskirjeldus

Vali lahenduse väljatöötamiseks kõige perspektiivikam fookus, määratle uute teadmiste pealt selge lähtekoht ning tuvasta edu kriteeriumid. Loo endale ülevaade lahendust raamistavast õigusruumist, nõuetest, reeglitest ja kriteeriumitest, millele loodav lahendus peab vastama.

Etappide oodatavad tulemid (väljundid)

• Kasutajauuring ja vajaduste analüüs (Põhimõte 5)

Kasutajauuringu kokkuvõte, mis sisaldab ülevaadet kasutajate vajadustest, eesmärkidest ja probleemidest kasutajagruppide lõikes.

• Probleemi ja juurpõhjuste analüüs ning täpne määratlemine (Põhimõte 8)

Probleemide ja juurpõhjuste analüüs, prioriseeritud probleemide ja vajaduste loetelu ning lahendatava probleemi sõnastamine ja raamistamine.

• Olemasoleva olukorra ja protsesside analüüs (AS-IS) (Põhimõte 3, 8 ja 11)

Olemasolevate äri, andmete ja tehnilise olukorra ning protsesside kaardistus ja vajaduste analüüs.

• Sidusrühmade vajaduste ja ootuste kokkuvõte (Põhimõte 4)

Kokkuvõtlik ülevaade seotud osapoolte ootustest ja vajadustest.

• Ligipääsetavuse vajaduste hindamine (Põhimõte 7)

Ülevaade ligipääsetavuse nõuetest ja arendusvajadustest.

• Õigusliku ja regulatiivse olukorra hindamine (Põhimõte 13)

Esialgne regulatsioonide vastavuse ning muudatusvajaduse hinnang.

• Eesmärkide ja tulemusmõõdikute täiendamine (Põhimõte 1 ja 2)

Eesmärkide, tulemusmõõdikute ja oodatava mõju täpsustamine lähtuvalt analüüsitöö tulemustest.

• Riskide ja piirangute kaardistus (Põhimõte 10 ja 13)

Esialgsed riskid ja piirangud, sealhulgas õiguslikud, tehnilised ja ressursilised piirangud koos olulisemate nõuetega on kaardistatud.

Lahenda

Leia mõjusad ja tõhusad lahendused, mis lahendavad probleemi ära nii kasutaja kui organisatsiooni vaatest

Etapi tegevuskirjeldus

Leia lahendusi probleemile, mitte probleemi ilmingutele. Kavanda lahendus sinna, kus on sinu kasutaja ja veendu, et teekond oleks kasutaja vaates arusaadav tervik. Tööta välja võimalikud lahendusvariandid ja vali välja perspektiivikamad, mida testida.

Tegevused ja meetodid

Milliseid **tegevusi** kavandad tulemini jõudmiseks?

1.
2.
3.
...

Millised **tööriistad** sind tegevuste läbiviimisel toetaksid?

1.
2.
3.
...

Valideeri

Valideeri lahenduse toimivust kasutatavuse, teostatavuse ja elujõulisuse vaatest ning vali parim lahendusvariant

Etapi tegevuskirjeldus

Keskmist kasutajat ei ole olemas. Arvesta, et sihtrühm koondab endas sarnaste vajaduste, ent erinevate võimete ja võimekusega inimesi. Testimine aitab maandada riske, et teenus pole kasutajale arusaadav või ligipääsetav. Katseta, testi ja kohanda lahendusvariante, kuni oled jõudnud tõestuseni, et lahendusidee toimib ja on mugav kasutada.

Etappide oodatavad tulemid (väljundid)

• Lahendusidee ja prototüüp (Põhimõte 9 ja 6)

Ülevaade lahenduskontseptsioonist koos vajalike TO-BE protsessijoonistega ning töötav prototüüp, mis visualiseerib lahenduse põhifunktsionaalsust.

• Testimistulemused ja kasutajate tagasiside (Põhimõte 5 ja 9)

Dokumenteeritud ülevaade lahenduse testimise tulemustest, mis sisaldab kasutaja tagasisidet ja valideerimistulemusi koos soovitustega lahenduse täiustamiseks.

• Valideeritud lahendus või otsus projekti lõpetamiseks (Põhimõte 8 ja 12)

Testimise ja valideerimise tulemusena on jõutud otsuseni lahenduse väljaarendamiseks või projekti lõpetamiseks.

• Olemasolevate lahenduste taaskasutamise plaan (Põhimõte 12)

Loodud on ülevaade olemasolevatest lahendustest, komponentidest ja andmetest, mida lahenduses saab taaskasutada.

• Lahenduse alternatiivide võrdlustabel (Põhimõte 8)

Ülevaade alternatiivsetest lahenduste valikust ning põhjendus sobivaima lahenduse valikuks.

• Andmete kasutamise ja andmevahetuse arendusvajadus (Põhimõte 11)

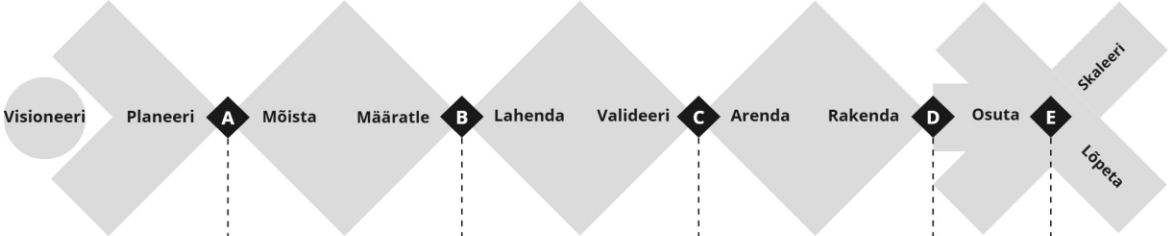
Ülevaade lahenduses kasutatavate andmete vajadusest, andmevahetuse arendamise vajadusest ja esialgne õiguslik hinnang andmete kasutamisele.

• Esialgne mõjuanalüüs (Põhimõte 2)

Lahendusidee esialgne mõjuanalüüs.

Teenuse standard

Teenuse elutsükli mudel

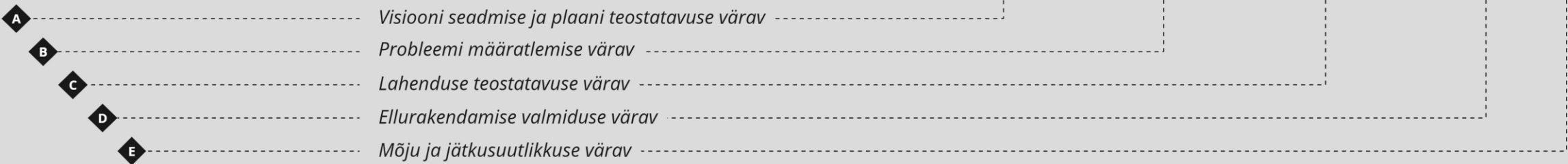


14 põhimõtet,

Rakendusala

1. Juhi strateegiliselt ja ettevaatavalt
2. Eesmärgista, mõõda ja hinda. Järjepidevalt
3. Juhi teenust läbi elutsükli
4. Kaasa erinevad kompetentsid ja loo koostöökultuur
5. Tunne oma kasutajat
6. Loo lihtsalt kasutatav teenus
7. Taga ligipääsetavus
8. Lahenda õiget probleemi ja lahenda probleemi õigesti
9. Veendu lahenduse toimivuses
10. Säilita paindlikkus ja taga koostoime
11. Taga andmete kvaliteet ja vastutustundlik haldus
12. Taaskasuta olemasolevat ja ava enda loodu teistele
13. Hoia teenus turvaline ja läbipaistev
14. Loo võimalusi keset piiranguid

Hindamisväravad:



Kasutusjuhud

1. Teenuse arendusplaani koostamine

Teenuse arendusplaani koostamine läbi terve elutsükli või etappide kaupa, sh tegevuste, meetodite ja oodatavate tulemite kirjeldamine

2. Teenuse kvaliteedi parendamine läbi ühe põhimõtte

Teenuse hindamine vastu ühte põhimõtet, parenduskohtade leidmine ja arendusplaani koostamine

3. Asutuse arenduskorra kujundamine – arendusprotsessi ja kvaliteedikriteeriumide määramine

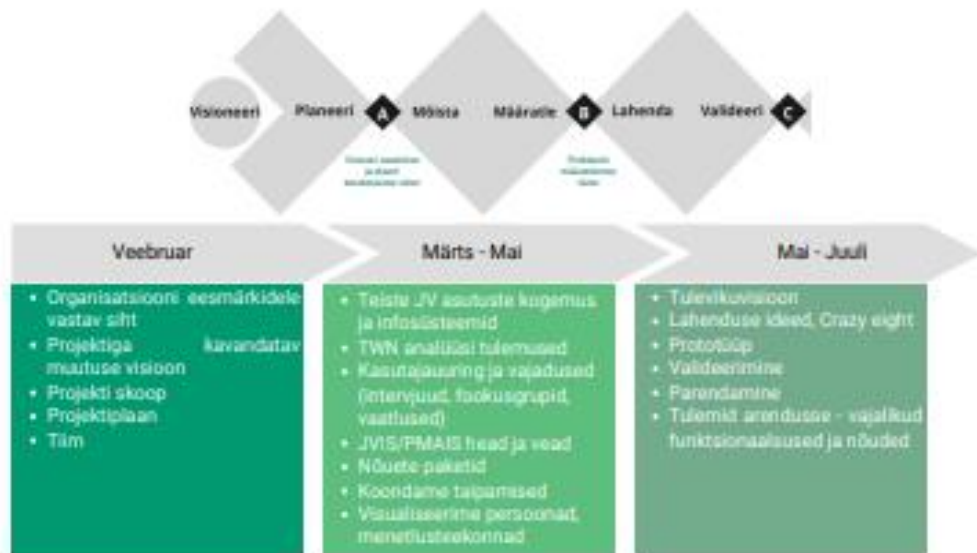
Asutuse tervikliku arendusprotsessi kirjeldamine, hindamisväärtuste ja kvaliteedikriteeriumide määramine koostöös erinevate sisemiste osapooltega.

4. Teised kasutusjuhud

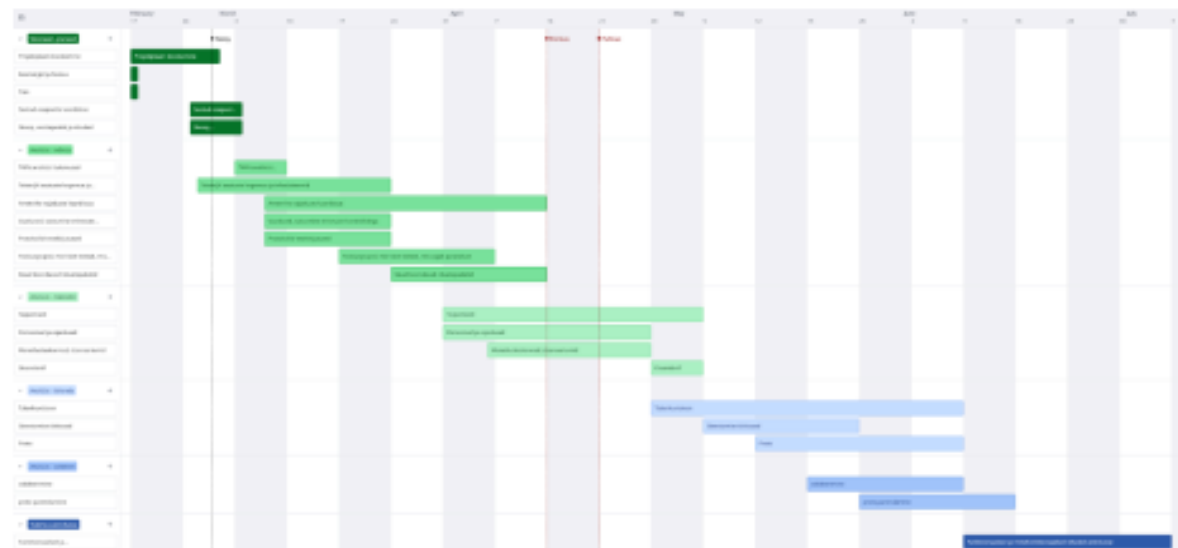
Teenuse standard 2.0



ANALÜÜSI ETAPID



PROJEKTIPLAAN



Esimesed sammud

- + Tutvu teenuse standard 2.0-ga, vii ennast kurssi elutsükli etappide ja põhimõtetega. Selleks [lae alla](#) juhendmaterjal ja prindi välja või kasuta [teenuse standardi Miro töölauda](#).
- + Võta teenuse elutsükli lõuend aluseks ja tee valik, kas soovid luua teenuse arendusplaani või parendada teenust läbi ühe kvaliteediprisma (põhimõtte)
 - Positsioneer oma teenus elutsükli lõuendil ja planeeri tegevusi lähtuvalt etappide tegebuskirjeldusest ja oodatavatest tulemitest
 - Vali välja üks põhimõte, hinda oma teenust läbi hindamisküsimuste ja koosta tegevusplaan põhimõtte rakendussuuniste elluviimiseks
- + Talleta oma tulemus PDFi või pildina ja jaga meiega kas Miros või emaili teel
- + Anna kindlasti ka tagasisidet teenuse standardile läbi [tagasiside ankeedi](#)

Küsimusi või ettepanekuid?

Arutelupunktid

1. Kas näed teenuse standardi juhendmaterjalil väärtust oma teenuse arendamisel?
2. Millised on teie kogemusel igapäevased ja tüüpilised väljakutsed teenuste arendamise korra loomisel ja juurutamisel? Millised on teie lahendused nende ületamiseks?
3. Kuidas plaanid teenuse standardit katsetada?

Üleskutse

Teenuse standard 2.0 on avalikult kättesaadav
<http://digiriik.eesti.ee/juhised>

Andke palun tagasisidet läbi ankeedi



Head avastamist ja katsetamist!

Joel Kotsjuba

JustDigi digiteenuste talitus, teenusedisaini töörühm

Email joel.Kotsjuba@justdigi.ee

9.04.2025