

„Ametnikust teenuse omanikuks“ KOV digipädevuste koolitusprogramm

Koolitusprogramm

Koolitusprogrammi peamine eesmärk on arendada kohalike omavalitsuste valdkonnajuhtide oskusi ja teadmisi teenuste juhtimisel ja digitaliseerimisel, et arendada kohaliku omavalitsuse elanikele kasutajakeskseid teenuseid. Muuhulgas aitab koolitusprogramm ühtlustada digiteenuste arendamise praktikad ja taset KOV-ides ning süvendada arusaama, kuidas tehnoloogia saab kaasa aidata avalike teenuste osutamisele.

Õpiväljundid:

- Koolitusprogrammi läbinud oskavad rakendada omandatud teadmisi ja oskusi reaalseste probleemide lahendamiseks.
- Mõistavad teenuse disainimise põhimõtteid ja oskavad rakendada neid kasutajakeskse teenuse loomisel.
- Mõistavad teenuste tagasiside olulisust ja erinevaid metoodikaid tagasiside kogumiseks kasutajatelt.
- Oskavad lugeda ja kasutada BPM notatsiooni.
- Oskavad sõnastada esmaseid nõudeid.
- Mõistavad teenustega seotud andmete olulisust ja nende kasutamise võimalusi.
- Tunnevad andmeanalüütika põhimõisteid, oskavad lihtsamaid andmeid iseseisvalt analüüsida ning vältida andmeanalüüsi tüüpvigu.
- Saavad aru tehisarvu kasutusvõimalustest, riskifaktoritest ja isikuandmete kaitse üldpõhimõtetest.
- Saavad aru teenuse omaniku rollist ning oskavad planeerida edasisi tegevusi teenuse arendamiseks ja anda sisendit vastavate KOV regulatsioonide muudatusteks.

Korraldus

Koolitusprogrammi läbiviimist korraldab Eesti Linnade ja Valdade Liit Euroopa Liidu toetuse valdkondlike digipöörete toetusest. Koolitusi viivad läbi Trinidad Wisemani koolitajad.

- Koolitusprogramm toimub eesti keeles.
- Igal osalejale on vajalik arvuti.
- Koolitusprogramm koosneb kontaktõppe päevadest (kokku 40 tundi) ja iseseisvast e-õppest Digiriigi Akadeemias või koostöö harjutustest (kokku 8 tundi).

- Ühe kontaktõppe päeva maht on 8 akadeemilist tundi (kogunemine 9:00, orienteeruv lõpp 17:00). Kohapeal osalejatele on tagatud lõunasöök ja kohvipausid.
- Koolituse eduka läbimise puhul saavad osalejad tõendi koolitusprogrammi läbimise kohta. Edukaks läbimiseks peetakse vähemalt 80% (4 kontaktpäeva) ulatuses osalemist.
- Koolitused on osalejatele ettenähtud mahus läbimise korral tasuta.
- Kui osaleja ei läbi programmi ettenähtud mahus, ei teata mitteosalemisest vähemalt 5 tööpäeva enne programmi algust ega leia endale asendajat, siis esitatakse registreerunud osaleja asutusele arve koolituskulude tasumiseks.
- Kui peale registreerumist selgub, et osaleja ei saa koolitusprogrammis osaleda, võta kindlasti ühendust korraldajaga e-posti teel katrin@elvl.ee (Katrín Rajamäe-Soosaar)

Koolituspäevade ajakava:

- 9.00-9.30 kogunemine
- 9.30-11.00 1. sessioon 1,5h
- 11.00-11.15 paus
- 11.15-12.45 2. sessioon 1,5h
- 12.45-13.45 lõuna
- 13.45-15.15 3. sessioon 1,5h
- 15.15-15.30 paus
- 15.30-17.00 4. sessioon 1,5h

Koolituse sihtrühmaks on kohalike omavalitsuste:

- teenusvaldkondade juhtimise ja arendamise eest vastutavad ametnikud ja töötajad
- valdkonnaga tegelevad linna- ja vallavalitsuse liikmed,
- osakonnajuhatajad,
- vastutavad ametnikud,
- teenuste ja protsesside arendajad,
- teenusedisainerid

Õppetöö

Koolitusprogramm koosneb kontaktõppe päevadest (kokku 40 tundi) ja iseseisvast e-õppest või koostöö harjutustest (kokku 8 tundi).

Kontaktõppe päevad: koolituspäeva raames antavad teoreetiliste teadmised kinnitatakse praktiliste sama teema tööriistade kasutamise osaga. Iga koolituspäev sisaldab vähemalt ühte praktilist käed-külge harjutust. Koolituspäevad võimaldavad saada teoreetilisi teadmisi, praktilist õpet kuidas teha ja osaleda aruteludes.

E-õppe: osalejad läbivad e-õppe iseseisvalt, läbides Digiriigi Akadeemia kursusi.

Koostöö harjutused: on kontaktõppepäevade vahelised tiimitööd, mis võimaldavad katsetada õpitut, saada kogemusi praktiliste tegevuste läbiviimisel, arutleda tiimiga ning jagada projekti ülesandeid tiimi sees.

Koolituste sisu

Esimene kontaktõppepäev: Teenusjuhtimise mõiste, teenusedisain ja kasutajakesksus

Koolituspäev eesmärk on anda osalejatele terviklik arusaam teenusjuhtimise põhimõtetest ja kasutajakesksete teenuste loomisest ning arendamisest. Päeva jooksul tutvustatakse, mis on hea teenus ja milline roll on teenusjuhil või teenuse omanikul teenuste kujundamises ja haldamises. Erilise tähelepanu all on kasutajakesksete teenuste disainimine, arendamine ja juhtimine, et tagada teenuste vastavus kasutajate tegelikele vajadustele ja ootustele. Koolitus annab praktilisi tööriistu ja meetodikaid, mis toetavad osalejaid igapäevases teenuste planeerimises ja elluviimises.

9.00 - 9.30 kogunemine

9.30 - 10.30 Sissejuhatus koolitusprogrammi, osalevate meeskondade tutvustus ning lahendatava probleemi esitus

- Lahendatavate probleemide sõnastamine disainiülesande võtmes.

10.30 – 11.00 1. koolitussessioon: Mis on hea teenus? Teenusjuhtimise olemus ja olulisus, teenusjuhi/teenuse omaniku roll

- Miks on oluline teenuspõhine mõtlemine, millist kasu see annab teenuse saajale ja osutajale.
- Teenusjuhi roll nii teenuse kasutajakeskse disaini ja jätkusuutliku toimimise taga ja kui muudatuste juhtijana organisatsioonis.

11.00-11.15 paus

11.15-12.45 2. koolitussessioon: Kasutajakesksete teenuste disainimine

- Kasutaja rahulolu uuringud ja kasutajakogemuse (UX) hindamise meetodid.
- Teenuse väärtuspakkumise loomine, teenuse visioon ja eesmärgid.
- Teenusedisaini tööriistad teenuste loomiseks (nt persoona, kasutajateekond teenuseplaan).
- Praktiline ülesanne: Persoona ehk näidiskasutaja loomine.

12.45-13.45 lõuna

13.45-15.15 3. koolitussessioon: Kasutajakesksete teenuste arendamine ja juhtimine

- Iteratiivne teenuse arendamine ja testimine, sh teenuse prototüüpimise olulisus.
- Teenuse mõõdikute määratlemine oma teenusele ja andmete kogumise planeerimine. Järelduste tegemine kogutud andmete pealt.
- Praktiline ülesanne: Kasutajateekonna kaardistamine (kasutajate vaade).

15.15-15.30 paus

15.30-17.00 4. koolitussessioon: Kasutajaintervjuud

- Intervjuude plaani koostamine.
- Kuidas intervjuud läbi viia?
- Kuidas analüüsida intervjuudest saadud infot?
- Praktiline ülesanne: Intervjuu küsimuste koostamine

1. kontaktõppepäeva õpiväljundid:

- Koolituspäeva läbinud õppija mõistab teenusjuhtimise väärtust ning teenusjuhi rolli olulisust organisatsioonis.
- Mõistab kasutajakesksete teenuste loomise protsessi (alates kasutaja vajaduste uurimisest kuni lahenduste loomiseni).
- Oskab kasutajatelt tagasisidet küsida õigel viisil.

Koostöö harjutus:

Esimese kontaktõppepäeva järgse kodutööna peab iga tiim:

- Läbi viima 5 intervjuud ja kogutud info põhjal lahendamist vajavad kitsaskohad defineerima.

Teine kontaktõppepäev: KOVi protsessid

Koolituspäeva eesmärk on anda osalejatele selge arusaam asutuse protsesside olemusest, nende tähtsusest ja praktilisest rakendamisest organisatsioonide igapäevatöös. Päeva jooksul selgitatakse, mis on asutuse protsess ja millised on selle peamised tunnused, et luua ühtne arusaam protsesside struktuurist ja toimimisest. Osalejad õpivad, miks on asutuse protsesside kaardistamine oluline ning kuidas see aitab suurendada töö efektiivsust, tuvastada kitsaskohti ja parandada organisatsiooni üldist toimimist. Lisaks tutvustatakse asutuse protsesside

analüüsimise ja kirjeldamise meetodikaid, mis aitavad paremini mõista protsesside loogikat ja nende mõju asutuse eesmärkide saavutamisele.

9.00-9.30 kogunemine

9.30-11.00 1. koolitussessioon: Osalejate poolt ülevaade ja tagasisidestamine kodutöö osas

- Kuidas läksid kasutajakogemuse intervjuud?
- Millised lahendamist vajavad kitsaskohad selgusid?
- Milline on tagasiside? Mis oli üllatav? Mis õpetlik? Mis küsimused tekkisid?

11.00-11.15 paus

11.15-12.45 2. koolitussessioon: Mis on asutuse protsess? Milleks on vaja asutuse protsesse kaardistada?

- Mis on asutuse protsess? Millised on asutuse protsessi tunnused.
- Millised on asutuse protsessid kohaliku omavalitsuse kontekstis.
- Miks üldse on vaja asutuse protsesse teada ja neid kaardistada.
- Millised võivad olla asutuse protsessi kaardistamise eesmärgid ja kuidas eesmärk mõjutab kaardistamist.

12.45-13.45 lõuna

13.45-15.15 3. koolitussessioon: Kuidas asutuse protsessi analüüsida ja kirjeldada?

- Mida asutuse protsessi kirjeldus sisaldab.
- Kuidas asutuse protsessi analüüsida – millised on meetodid info kogumiseks ja töötlemiseks.
- Keda, kuidas ja millal asutuse protsessi analüüsimisse ja kirjeldamisse kaasata.
- Millised on asutuse protsessi kirjeldamisel ohukohad ja kuidas neid vältida.

15.15-15.30 paus

15.30-17.00 4. koolitussessioon: Kuidas asutuse protsessi visualiseerida?

- Mis on BPM notatsioon ja kuidas see aitab asutuse protsessi kaardistada.
- Praktiline harjutus osaliste reaalse protsessi näitel.

2. kontaktõppepäeva õpiväljundid:

- Koolituspäeva läbinud õppija mõistab asutuse protsessi olemust ja tunnuseid, asutuse protsesside kaardistamise võimalikke eesmarke ja nende mõju kaardistamisele.
- Omab ülevaadet asutuse protsesside analüüsimisel ja kirjeldamisel kasutatavatest meetoditest.

- Saab aru, miks on oluline asutuse protsesside analüüsimisse ja kirjeldamisse kaasata kogu organisatsiooni.
- Oskab ära tunda asutuse protsessi kirjeldamise võimalikke ohukohti ja teab, kuidas neid vältida.
- Oskab baastasemel visualiseerida asutuse protsessi BPM notatsioonis.

Koostöö harjutus:

Teise kontaktõppepäeva järgse kodutööna peab iga tiim:

Kokku panema lühiesitluse - KOV-is teenuste osutamiseks kasutatavate tarkvarade ja tehnoloogiliste lahenduste kogemustest (sh peamisi häid külgi ja peamisi probleeme).

Kolmas kontaktõppepäev: nõuete ja probleemide kirjeldamine

Koolituspäeva eesmärk on anda osalejatele praktiline ja terviklik ülevaade kohalike omavalitsuste (KOV) teenuste osutamisega seotud tarkvaralahendustest, nõuete kirjeldamisest ning tarkvara hankimise protsessidest. Päeva jooksul tutvustatakse enamlevinud tarkvarasid, mis toetavad KOV teenuste pakkumist, jagatakse kogemuslugusid ja parimaid praktikaid nende kasutamisest. Osalejad saavad praktilisi teadmisi, kuidas nõudeid korrektselt kirjeldada ja analüüsida, et tagada tarkvara vastavus organisatsiooni vajadustele ja eesmärkidele.

9.00-9.30 kogunemine

9.30-11.00 1. koolitussessioon: KOV teenuste osutamisega seotud tarkvarad – tugineme kogemusvahetustele ja enamlevinud praktikatele

- Tiimid jagavad, millised tarkvarad ja tehnoloogilised lahendused on neil kasutusel teenuste osutamisel ning kuidas toimib tarkvarade haldusmudel?
- Tiimid toovad välja kasutatavate lahenduste peamised head küljed ja probleemid.
- Mõttevahetus kuuldu põhjal.

11.00-11.15 paus

11.15-12.45 2. koolitussessioon: nõuete kirjeldamine

- Kuidas nõudeid kirjeldada.
- Kuidas kirja saanud nõudeid analüüsida, st kuidas selgitada, millised on kriitilised, millised on tähtsad ja millised on vähemtähtsad nõuded.

12.45-13.45 lõuna

13.45-15.15 3. koolitussessioon: Kogemuslugu KOV tarkvara nõuete kirjeldamisest ja praktiline harjutus

- Kogemuslugu mõnele KOV tarkvarale ärinõuete kirjeldamisest.
- Praktiline harjutus ärinõuete kirjeldamise kohta.

15.15-15.30 paus

15.30-17.00 4. koolitussessioon: Tarkvara hankimine

- Turu-uuringu tegemine ja millele seejuures tähelepanu pöörata.
- Tarkvarahanke läbiviimine ja millele seejuures tähelepanu pöörata.

3. kontaktõppepäeva õpiväljundid:

- Koolituspäeva läbinud õppija mõistab, milliste KOV teenuste osutamine paraneks või kiireneks vastavate spetsiifiliste tarkvarade või tehnoloogiliste lahenduste kasutuselevõtuga.
- Oskab kirjeldada ja analüüsida ärinõudeid.
- Teab, millele ja kuidas pöörata tähelepanu tarkvara hankimisel.

Neljas kontaktõppepäev: Andmete mõiste, kasutus ja haldamine

Koolituspäeva eesmärk on anda osalejatele terviklik arusaam andmete kasutamisest, analüüsimisest ja kaitsmisest organisatsioonide igapäevatoos, seda eriti teenuste arendamise ja pakkumise kontekstis. Päeva jooksul käsitletakse erinevaid andmetüüpe ning nende praktilist kasutatavust otsuste tegemisel ja teenuste arendamisel. Lisaks antakse ülevaade tehisaru (AI) rakendamisevõimalustest ja selle rollist andmepõhises juhtimises ning innovatsioonis. Erilise tähelepanu all on ka andmekaitse, et osalejad mõistaksid, kuidas tagada andmete turvalisus ja vastavus õigusaktidele.

9.00-9.30 kogunemine

9.30-11.00 1. koolitussessioon: Andmete liigid, eri liiki andmete kasutatavus, teenuse osutamisel tekkivad andmed

- Erinevad andmete hoiustamise viisid ja formaadid ning nende kasutamisevõimalused automatiseeritud analüüsis.
- Arutame, milliseid andmeid saab kasutada uue teenuse vajalikkuse hindamisel ja teenuse disainimisel.

- Arutame, milliseid andmeid tekib teenuse osutamise käigus (nt andmed selle kohta, kui lihtne inimesel teenust kasutada on, milliseid funktsionaalsusi ta kõige enam vajab ning millest jääb vajaka jne).
- Vaatame Eesti avaliku sektori poolt välja antud avaandmeid ja uurime võimalusi nende kasutamiseks oma teenuste paremaks planeerimiseks.
- Praktiline ülesanne: võtame paar igapäevaelulist olukorda ja arutame, millised andmed seal tekivad, milline on nende kvaliteet ja kuidas saaks neid kasutada antud protsessi paremini tööle panemiseks.

11.00-11.15 paus

11.15-12.45 2. koolitussessioon: Andmeanalüütika Power BI näitel

- Andmeanalüütika liigid: kirjeldav (*descriptive*), selgitav (*diagnostic*), ennustav (*predictive*) ja soovitav (*prescriptive*) analüüs.
- Andmeanalüütika põhimõisted: tähtskeem, faktid ja dimensioonid, mõõdikud, KPId.
- Praktiline ülesanne: Power BI töölaua rakenduse kasutamine andmete importimiseks, ettevalmistamiseks, visualiseerimiseks ja analüüsiks. Võtame aluseks Eesti avaliku sektori poolt välja antud avaandmed.

12.45-13.45 lõuna

13.45-15.15 3. koolitussessioon: Sissejuhatus statistilisesse analüüsi ja masinõpesse

- Statistilise analüüsi põhimõisted
- Statistiline testimine: A/B testimis ekasutamine teenuste arendamisel
- Ennustavad mudelid
- Klasterdamine: eri kasutajagruppide tuvastamine

15.15-15.30 paus

15.30-17.00 4. koolitussessioon: Tehisaru ehk kratt ja andmekaitse

- Anname ülevaate, mis on tehisintellekt ehk tehisaru ehk kratt ning kuidas seda oma igapäevatöö lihtsustamiseks kasutada saab.
- Selgitame, miks ei saa kratte pimesi usaldada ning kuidas tagada, et nende kasutamisel ei lekiks tundlikku teavet ega tehtaks valesid järeldusi.
- Anname ülevaate, millised õiguslikud regulatsioonid kehtivad isikuandmete kasutamisele ning kuidas on Euroopa Liidus reguleeritud tehisintellekti rakendamine.

4. koolituspäeva õpiväljundid:

- Koolituspäeva läbinud õppija saab aru andmete mõistest ning tunneb erinevate andme formaatide eeliseid ja puuduseid ning oskab valida konkreetse kasutusjuhu jaoks parima andmeformaadi.
- Oskab baas tasemel kasutada Power BI tasuta töölaua rakendust.
- Saab aru teenuste kasutamise käigus tekkivatest andmetest ning oskab neid kasutades leida viise teenuste täiustamiseks.
- Saab aru tehisintellekti mõistest, tunneb ja oskab kasutada levinumaid tehisintellektil põhinevaid tööriistu.
- Saab aru tehisintellektiga kaasnevatest võimalustest ja ohtudest ning oskab tehisintellekti genereeritud vastuseid kriitiliselt hinnata.
- Tunneb GDPRI ja laiemalt isikuandmete kaitse põhialuseid ning tehisintellekti rakendamisele kehtivaid õiguslikke piiranguid.

Koostöö harjutus:

Neljanda kontaktõppepäeva järgse kodutööna paneb iga tiim kokku lühiesitluse koolitusprogrammis tehtud projektist etteantud struktuuri kohaselt (kuni 5 slaidi), mida esitletakse viiendas moodulis.

Viies kontaktõppepäev: Tulemuste tutvustus ja teenusjuhtimise rakendamine

Koolituspäeva eesmärk on anda osalejatele põhjalik arusaam teenuspõhisest juhtimisest kui kaasaegsest ja efektiivsest juhtimismeetodist ning sellega seotud muutuste ja kommunikatsiooni juhtimisest. Samuti käsitletakse muutuste juhtimise ja kommunikatsiooni põhimõtteid, rõhutades selget ja järjepidevat infovahetust nii asutusesiseselt kui ka suhetes kohalike elanikega. Koolitus annab osalejatele teadmised ja tööriistad, kuidas viia ellu muutusi tõhusalt ning tagada kaasav ja usaldusväärne kommunikatsioon kõigi osapooltega.

9.00-9.30 kogunemine

9.30-11.00 1. koolitussessioon: Teenuspõhine juhtimine kui juhtimise meetod

- Kuidas on üles ehitatud juhtimisprotsessid organisatsioonides, kus kasutatakse teenuspõhist juhtimismudelit.
- Millist kasu toob teenuspõhine juhtimismudel.

11.00-11.15 paus

11.15-12.45 2. koolitussessioon: Muutuste juhtimine, üleminek teenuspõhisele juhtimisele

- Kuidas alustada muutuse elluviimist teenuse kaupa ja terves organisatsioonis.
- Muutuse võimalused ja võimalikud väljakutsed, mida arvestada.

- Asutuse sisene kommunikatsioon ja juhile kommunikeerimine

12.45-13.45 lõuna

13.45-15.15 3. koolitussessioon: Koolitusprogrammi jooksul loodud lahenduste tutvustamine KOV-ide meeskondade poolt.

- Millise probleemiga koolitusprogrammi tuldi ja millise lahenduseni jõuti. Esitlused.
- Kuidas kasutati õpitud meetodeid, tagasiside meetoditele.

15.15-15.30 paus

15.30-17.00 4. koolitussessioon: kokkuvõtte koolitusprogrammist

- Ülevaade koolitusel läbitud teemadest
- Tagasiside jagamine

5. kontaktõppepäeva õpiväljundid:

- Koolituspäeva läbinud õppija mõistab teenuspõhise juhtimismudeli väärtust ja põhiolemust.
- Kuidas ehitada üles protsess, mis lähtub teenuse abil väärtuse loomisest.
- Kuidas toimivad organisatsioonid, kus on rakendatud teenuspõhist juhtimist.
- Millised on teenuspõhise juhtimismudel rakendamise väljakutsed.
- Kuidas alustada teenuspõhise juhtimise rakendamiseks vajalike muutuste ellukutsumist.

Kui registreerunu ei saa siiski osaleda, tuleb sellest teatada korraldajale e-posti teel katrin@elvl.ee (Katrin Rajamäe-Soosaar)