

Teenuste disainimine

KOV ja mina

Kristi Berggren

arendusosakond



VIIMSI
VALLAVALITSUS

Olukord. Andmed.

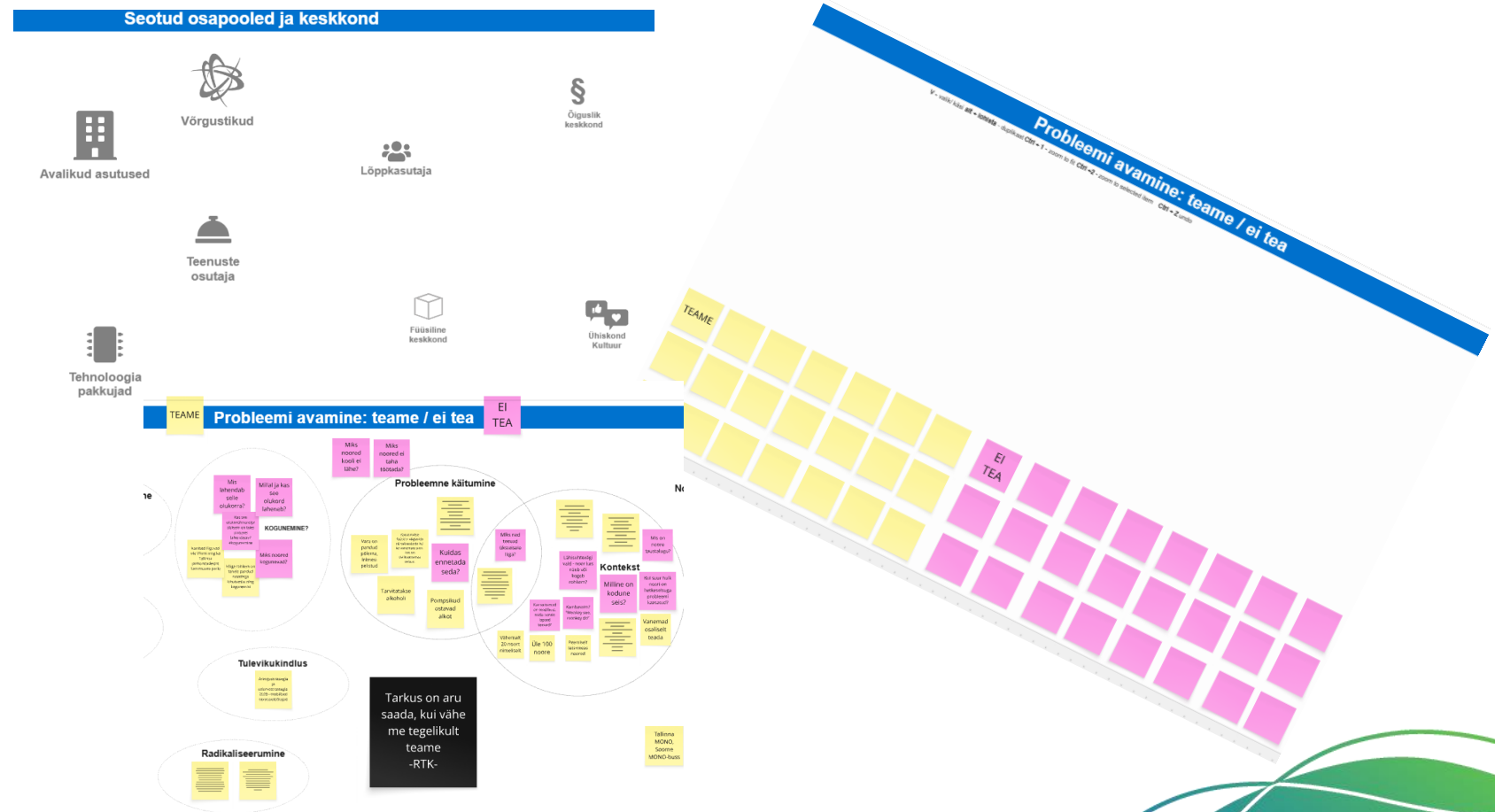
Kristi astus kaalule, kaal näitas +4kg

Kristi on kaalus juurde võtnud 4kg

Kelle probleemi lahendame?



Kurb? Rõõmus?



Miks, miks, miks?

Millist probleemi me lahendame?



Kristi
+ 4kg

Detektiiv alustab, tõlkija jätkab!



Esile kerkinud TEEMA

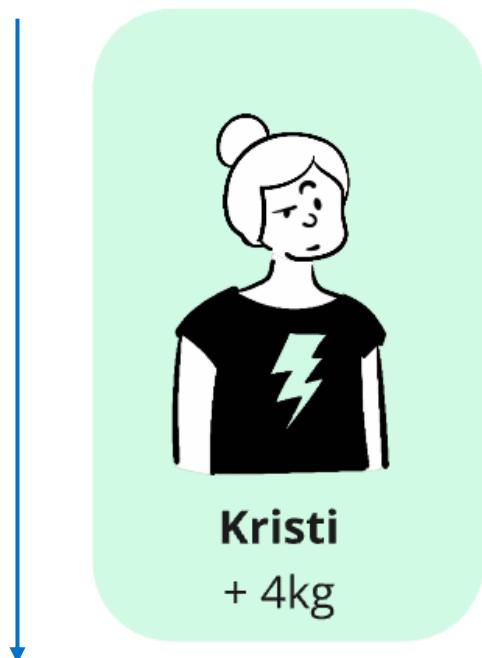
Taipamine

Taipamine

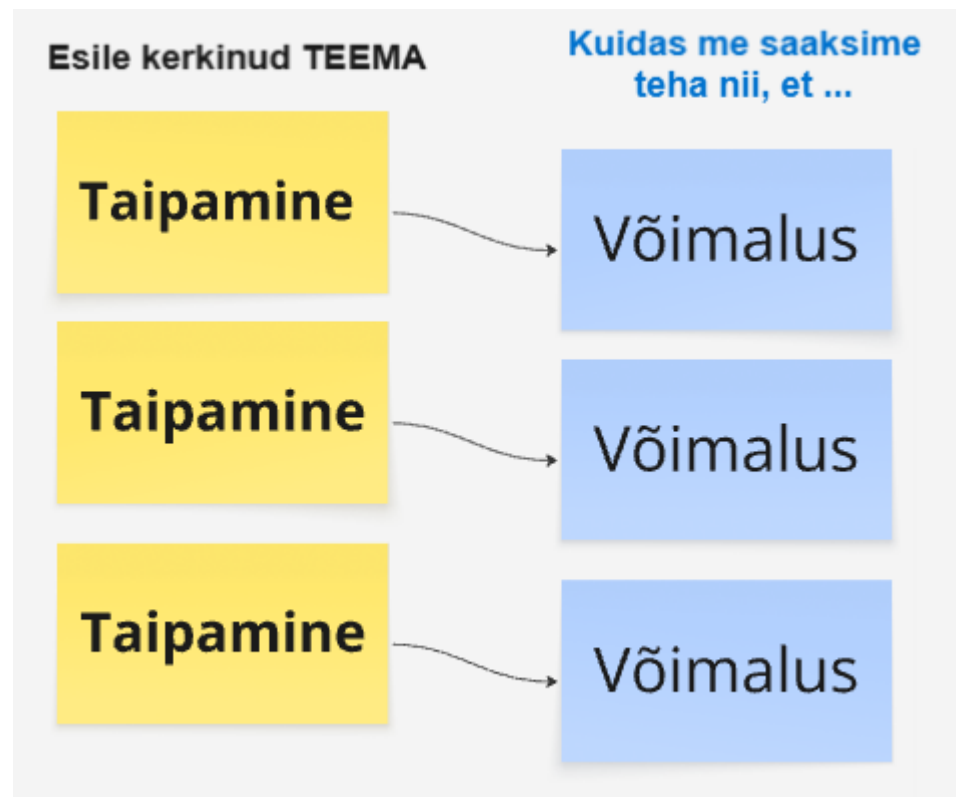
Taipamine

Seos põhjuse ja lahenduse vahel

Milline on parim lahendus?



Leiutaja võtab üle!



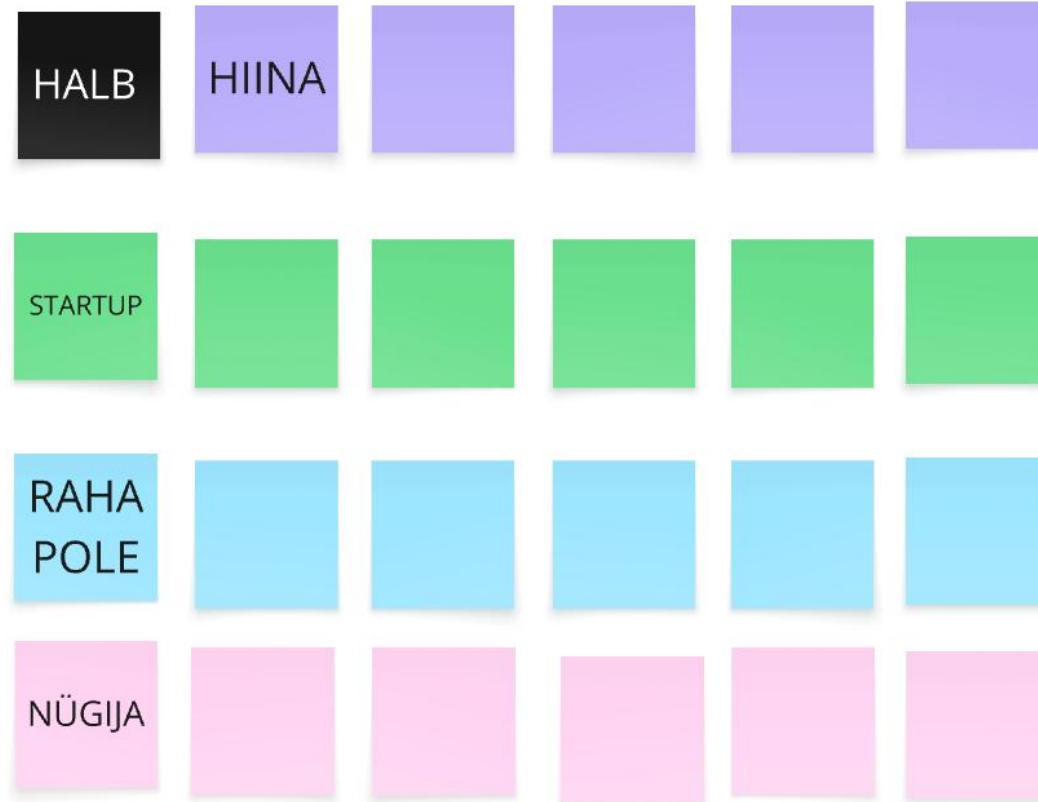
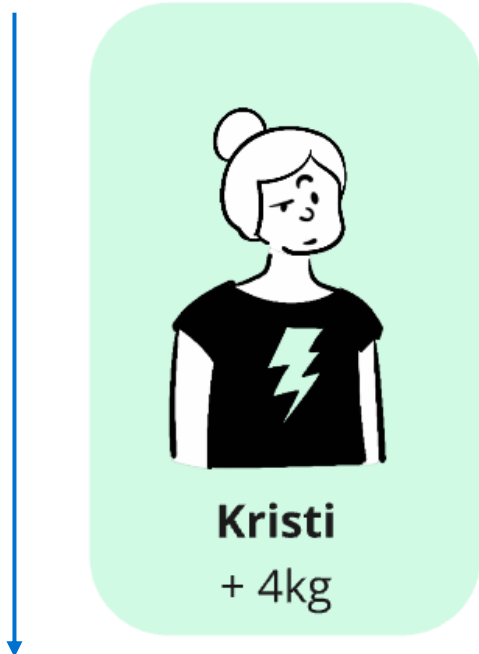
"Kristi peab toitumist muutma."

vs

"Kuidas me saaksime teha nii, et Kristi sööks rohkem kõrge valgusisaldusega toite argipäeva jooksul?"

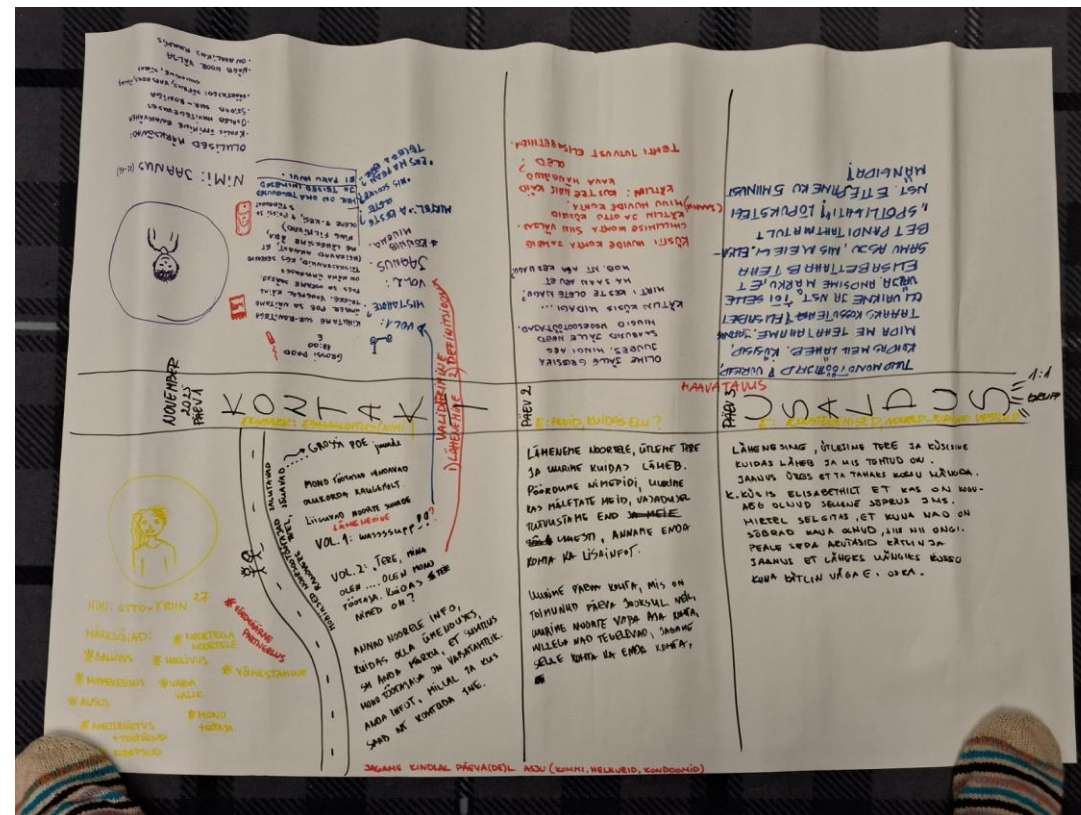
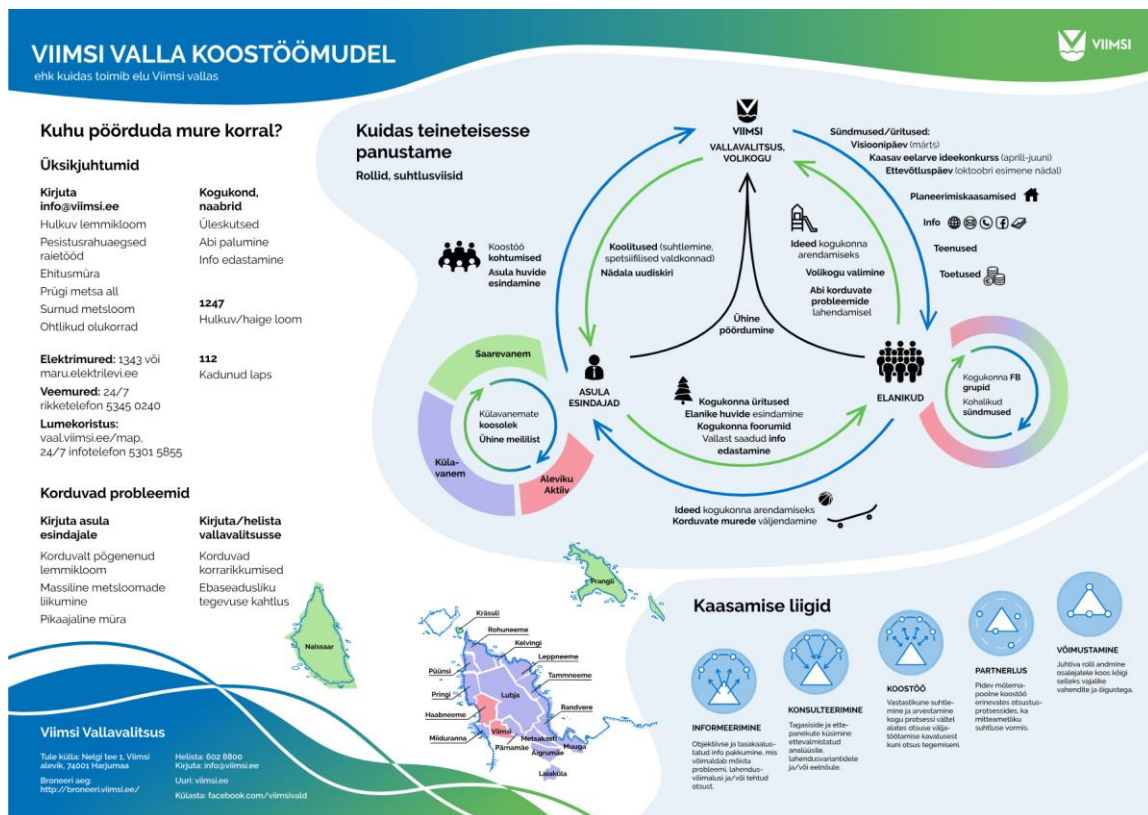
Kuidas leida lahendusi? Kollektiivselt!

Milline on parim lahendus?



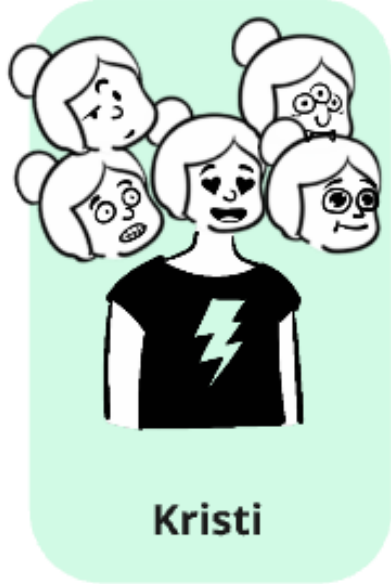
Leiutaja paneb mõttemütisd pähe!

Tati ja teibiga proto. Testi, arenda, testi!



Kristi on kaalus juurde võtnud 4kg

Kelle probleemi lahendame?



Kurb? Rõõmus?

Millist probleemi me lahendame?



Detektiiv alustab!

Milline on parim lahendus?



Leiutaja võtab üle!

Testi, testi, PALUN TESTI!



Kuhu me jõuda tahame?

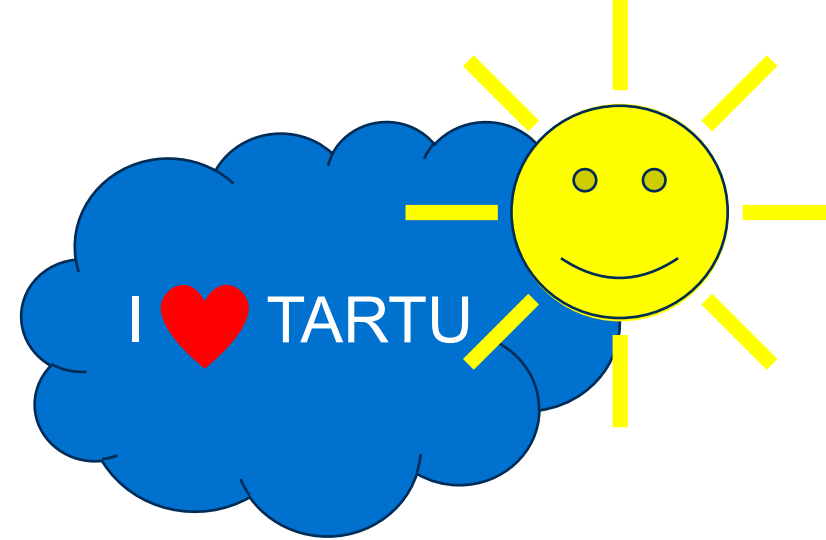
Teenusregister

(Digi)teenuste elutsükli põhine ja mõtestatud
arendamine ja juhtimine

#teenuseomanikud



Inimeste mõttemaailm > kasutajakeskus



- Teenused 2.0 standardi ja teenudisainisprindi hübriidi käivitamine ehk majamaratoni **Viimsi MMi sünd ja juurutus**
- 5-päevased innosprindid
- Viimsi majasprindid
- ELVL töötoad

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

Teenuse elutsükli mudel

Disainmõtlemise kolmikteemant

Visioneer

See teenuse selge ja pikaajaline oht, mis on koostöös organisatsiooni eesmärkidega ja suunab teenuse pikaajalist arengut.

Etapi tegemisküsimused:
Kas on kindel, et teenus on vajalik ja ettevõtte eesmärkidega kooskõll? Kas on kindel, et teenus on vajalik ja ettevõtte eesmärkidega kooskõll? Kas on kindel, et teenus on vajalik ja ettevõtte eesmärkidega kooskõll?

Planeeri

Kavandage soovitud muutus teenuses ning koostage selge ja toetava arendusprojektiplaan.

Etapi tegemisküsimused:
Kas on kindel, et muutus on vajalik ja ettevõtte eesmärkidega kooskõll? Kas on kindel, et muutus on vajalik ja ettevõtte eesmärkidega kooskõll? Kas on kindel, et muutus on vajalik ja ettevõtte eesmärkidega kooskõll?

Mõista

Mõista probleemi olemust, kasutaja ja osapoolte vajadusi ning loo hea ülevaade olemasolevatest olukordadest.

Etapi tegemisküsimused:
Kas on kindel, et probleem on olemas ja ettevõtte eesmärkidega kooskõll? Kas on kindel, et probleem on olemas ja ettevõtte eesmärkidega kooskõll? Kas on kindel, et probleem on olemas ja ettevõtte eesmärkidega kooskõll?

Määratle

Määratle täpsemalt lahenduse probleemi lahendamiseks ja loo kriitilised eduks lahenduse väljatöötamiseks.

Etapi tegemisküsimused:
Kas on kindel, et lahendus on vajalik ja ettevõtte eesmärkidega kooskõll? Kas on kindel, et lahendus on vajalik ja ettevõtte eesmärkidega kooskõll? Kas on kindel, et lahendus on vajalik ja ettevõtte eesmärkidega kooskõll?

Lahenda

Loo mõjsaad ja tehke lahendused, mis lahendavad probleemi ära ja kasutaja kui organisatsiooni vajadust.

Etapi tegemisküsimused:
Kas on kindel, et lahendus on vajalik ja ettevõtte eesmärkidega kooskõll? Kas on kindel, et lahendus on vajalik ja ettevõtte eesmärkidega kooskõll? Kas on kindel, et lahendus on vajalik ja ettevõtte eesmärkidega kooskõll?

Valideeri

Valideeri lahenduse toimivust kasutajate, teostajate ja ettevõtte väärtuste ringi väljast lahendusest.

Etapi tegemisküsimused:
Kas on kindel, et lahendus on vajalik ja ettevõtte eesmärkidega kooskõll? Kas on kindel, et lahendus on vajalik ja ettevõtte eesmärkidega kooskõll? Kas on kindel, et lahendus on vajalik ja ettevõtte eesmärkidega kooskõll?

Arenda

Arenda välja teenuse detailne ja tehniline lahendus.

Etapi tegemisküsimused:
Kas on kindel, et lahendus on vajalik ja ettevõtte eesmärkidega kooskõll? Kas on kindel, et lahendus on vajalik ja ettevõtte eesmärkidega kooskõll? Kas on kindel, et lahendus on vajalik ja ettevõtte eesmärkidega kooskõll?

Rakenda

Integreeri teenus olemasolevasse süsteemi, veendu nõuetele vastavuses ja vii teenus käivitusse.

Etapi tegemisküsimused:
Kas on kindel, et lahendus on vajalik ja ettevõtte eesmärkidega kooskõll? Kas on kindel, et lahendus on vajalik ja ettevõtte eesmärkidega kooskõll? Kas on kindel, et lahendus on vajalik ja ettevõtte eesmärkidega kooskõll?

Osuta

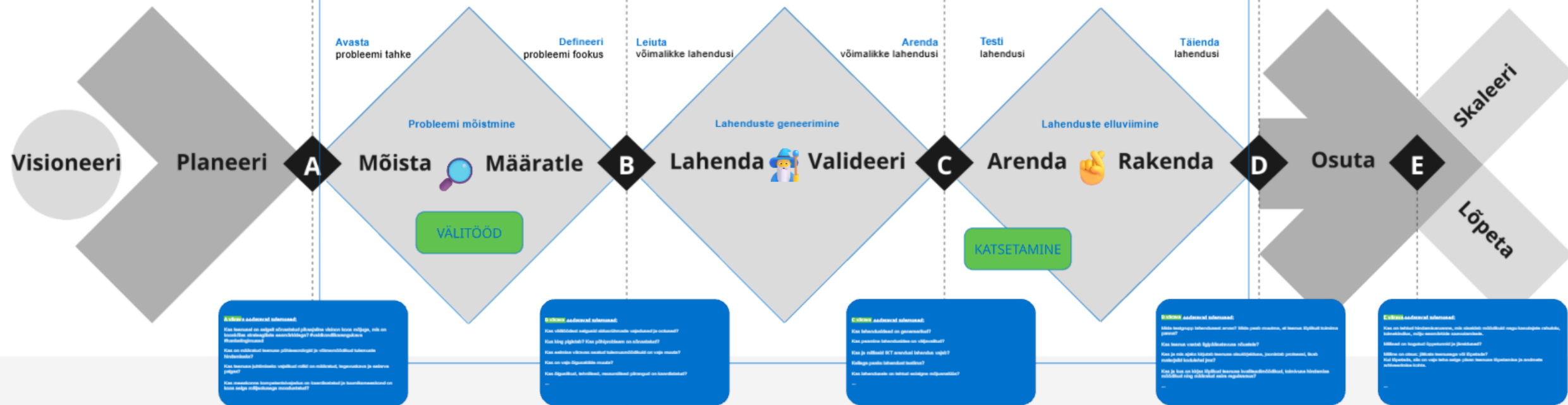
Osuta lõpuks kasutajale ja turvaliselt toimivat teenust ning lase selle tulemuslikkust.

Etapi tegemisküsimused:
Kas on kindel, et lahendus on vajalik ja ettevõtte eesmärkidega kooskõll? Kas on kindel, et lahendus on vajalik ja ettevõtte eesmärkidega kooskõll? Kas on kindel, et lahendus on vajalik ja ettevõtte eesmärkidega kooskõll?

Skaleeri või lõpeta

Lõpeta teenusajamine turvaliselt või hoopis laienda eduka lahenduse mõju teistele teenustele ja organisatsioonidele.

Etapi tegemisküsimused:
Kas on kindel, et lahendus on vajalik ja ettevõtte eesmärkidega kooskõll? Kas on kindel, et lahendus on vajalik ja ettevõtte eesmärkidega kooskõll? Kas on kindel, et lahendus on vajalik ja ettevõtte eesmärkidega kooskõll?



Mis disaini Viimsi teeb? Üksi vs koos

Õigusdisain:

7 VAPRAT

hankedisainisprint

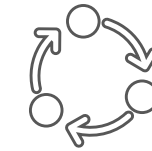
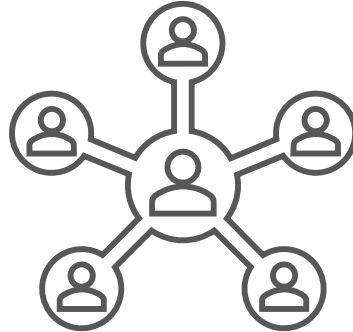
“Kuidas teha nii, et hanked õnnestuksid?”



Taotlusedisain:

Sotside supertaotlus

“Kuidas teha nii, et elanik saaks esitada ainult 1 taotluse, milles tulemusel ta saaks päriselt abi?”



Teenusedisain

NOORTEKAsprint

“Kuidas teha nii, et igal noorel inimesel oleks vähemalt 1 täiskasvanu, keda usaldada?”

Infodisain:

VÕLUVITS sprint

“Kuidas teha nii, et ametnikud oskaksid luua sisulisi ja hästi loetavaid veebitekste?”

Protsessidisain

Kood AHETA

“Kuidas teha nii, et avaliku hoone ehitamine majasiseselt sujuks?”

Mida jälgime digitaotluse loomisel?

[Tagasi](#) [Taotluse ülevaade](#) [2. Taotluse sisu](#) [3. Esitamine](#)

SOTSIAALTEENUSTE TAOTLUS 2025

TAOTLEJA ANDMED	
Ees- ja perekonnanimi	Eesnimi Perekonnanimi
E-post	kristi.berggren@viimsi.ee
Telefon	6028833
Tegelik elukoht	Otsi/muuda aadressi
Seos abivajava isikuga	☒ vajan ise abi ☐ abi vajab täiskasvanud (nt abikaasa, ema, isa, täiskasvanud laps) ☐ abi vajab alaealine laps
Abivajaja tööhõive seis	Vali
TERVISE ANDMED JA ABIVAJADUS	
LISADOKUMENDID	
OTSUSE EDASTAMINE	
☐ Palun valige, kuidas soovite saada otsust ☐ E-post ☐ Postiaadress	

[Salvesta ja jäta pooleli](#) [Salvesta ja jätk](#)

- Kompaktne, korraga haaratav!
- Juhatame samm-sammult läbi!
#järjestikseosed
- Kasutame süsteemi “kõhus”
automaatseid päringuid.
Digitaotlus vs pabertaotlus!
- Iga killuke infot peab olema
vääruslik menetluse jaoks!

Aitäh!



VIIMSI
VALLAVALITSUS