

# Avalike teenuste arendamise programm

## Töökava

18.06.2019



RIIGIKANTSELEI



RIIGI TUGITEENUSTE  
KESKUS

praxis | mõttekoda



VELVET



Euroopa Liit  
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti  
tuleviku heaks

Programmi finantseeritakse Euroopa Liidu Sotsiaalfondist ja riigieelarvest omafinantseerimiseks ettenähtud vahenditest.

# Korralduslik info

## Koht ja kohaletulemine:

Kõik koolituspäevad toimuvad [Energia Avastuskeskuse](#) seminariruumis.

**Adress:** Energia Avastuskeskus,  
Põhja pst 29, 10415 Tallinn

Kohaletuleku juhised leiab [siit](#). Sissepääs muuseumi peauksest. Seminariruumi minekuks annavad juhiseid sildid ja/või muuseumi töötajad.

## Toitlustus:

Koolituspäeva sees on 2 kohvipausi. Hommikul kohvi ei pakuta ja lõunat keskselt ei korraldata.

## Võimalikud lõuna söömise kohad:

- [Korsten – armastus ja hea toit](#)  
(tavakülastusel praad ja vesi 5,50€; kliendikaardiga 4,95)
- [Umami](#)
- [Tempo Cafe & Restaurant](#)
- Rohkem variante võite vaadata [Google Maps rakendusest](#)

## Kuupäevad:

- I 5.-6. november | kl 9.00-17.00
- II 27. ja 29. november | kl 9.00-17.00
- III 17.-18. detsember | kl 9.00-17.00
- IV kuupäev ja kellaaeg täpsustub
- V 30. jaanuar 2020, kellaaeg täpsustub

## Disainijuhid:

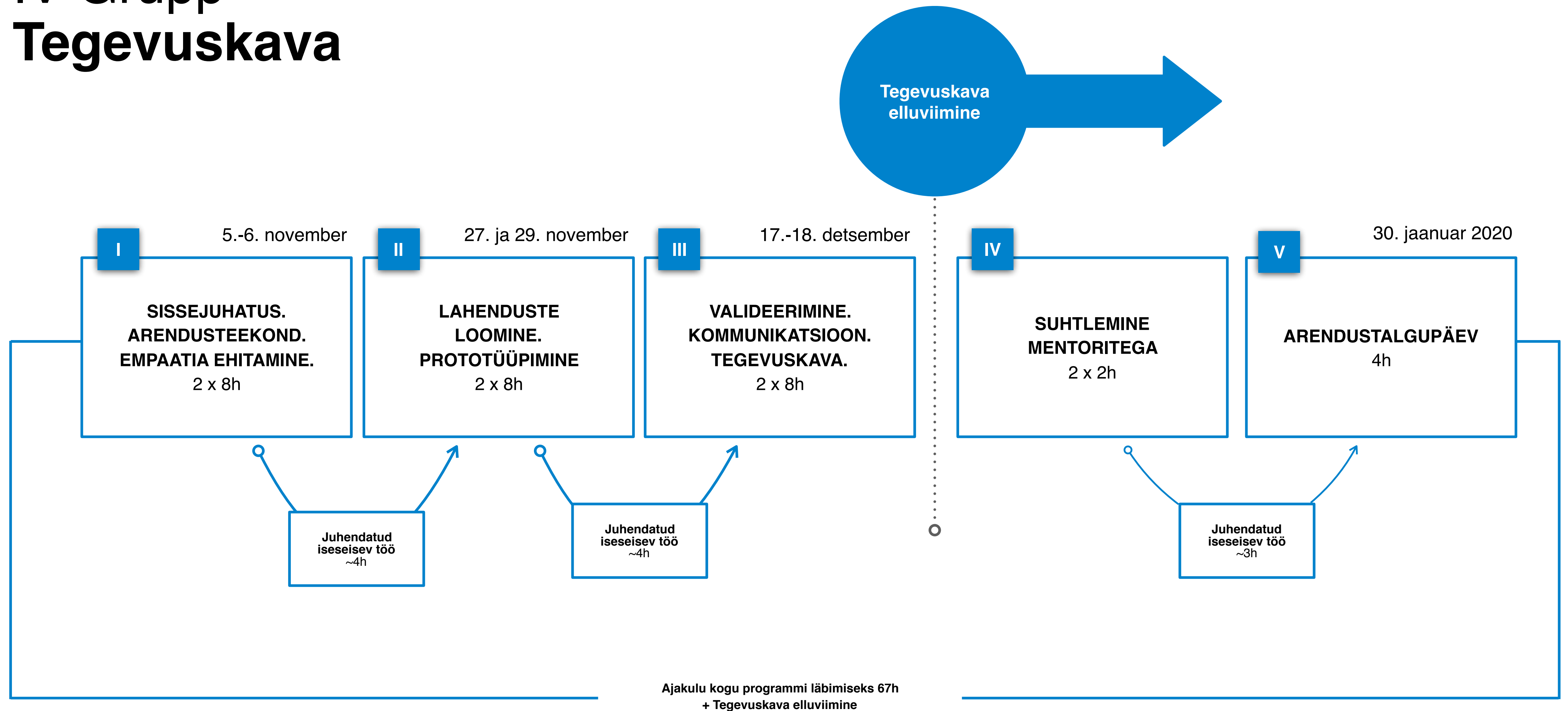
Janno Siimar (Velvet)  
Joel Kotsjuba (Velvet)  
Jannus Jaska (Pulse)  
Jane Oblikas (DesignMinds)  
Ants Lusti (Identity)

## Korralduse kontaktisik:

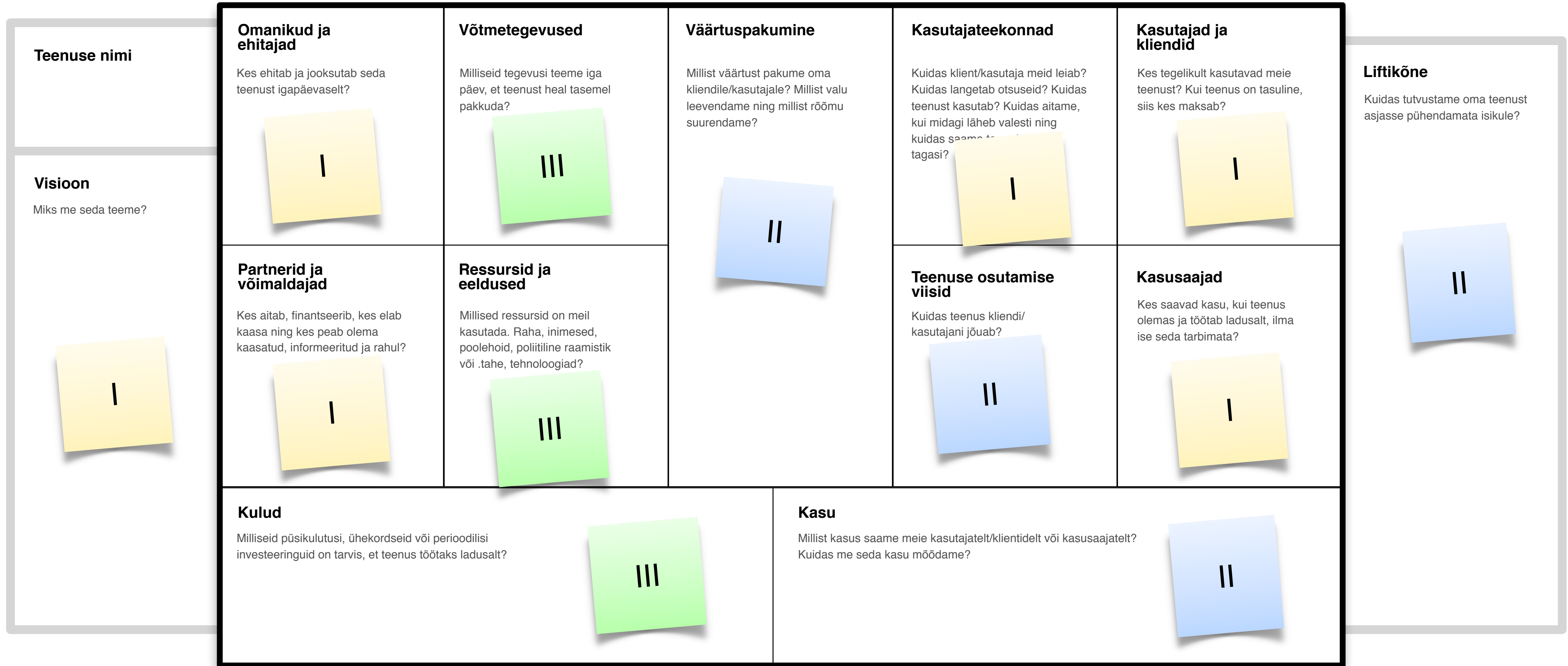
Reelika Ermel  
[reelika.ermel@praxis.ee](mailto:reelika.ermel@praxis.ee)  
+372 640 8007

# IV Grupp

## Tegevuskava



# Avaliku Teenuse Arendamise Lõuend



Rooma numbrid indikeerivad, millal meie koolitustsükli me nende teemadega tegeleme

# Päev 1

5. november 2019

8.30  
Kogunemine

9.00 - 10.30  
Sessioon 1

Paus 15min

10.45 - 12.30  
Sessioon 2

Lõuna 60min

13.30 - 15.00  
Sessioon 3

Paus 15min

15.15 - 16.45  
Sessioon 4

16.45  
Lahkumine

## Tutvumine + sissejuhatus

Rauno Vinni ja Janno Siimar

## Projektide tutvustamine

á 7 min

## Disainiprotsess ja ATAP Lõuendi tutvustus

Janno Siimar

## Miks/Kuidas redel & 5 miksi

Janno Siimar

## 5 Miksi. Visiooni sõnastamine. Millist muutust soovime saavutada?

## Kes on meie kasutajad? Empaatia tööriistad ja Kasutaja lood

Jannus Jaska

## Seotud osapooled ja Persoonad

Jannus Jaska

## Seotud osapooled. Persoonade loomine.

## Konsensusprotsessi meetod

Tarmo Jüristo

Loeng

Inspiratsiooniloeng

Meetod

Töö gruppides

Esitlus

# Päev 2

6. november 2019

8.30  
Kogunemine

9.00 - 10.30  
Sessioon 1

Paus 15min

10.45 - 12.30  
Sessioon 2

Lõuna 60min

13.30 - 15.00  
Sessioon 3

Paus 15min

15.15 - 16.45  
Sessioon 4

16.45  
Lahkumine

**Kasutajalood**  
Jannus Jaska

**Persoonade loomine.  
Kasutajalugude loomine.**

**Esitlus, á 2 min**

**Kasutajateekond**  
Janno Siimar

**Kasutajateekond**

**Esitlus, á 2 min**

**Kasutajate käest info kogumine.  
Asjakohase intervjuerimise  
tööriistad**  
RAK

**Intervjuerimise  
harjutamine**

**Teame/ei tea lõuend**  
Janno Siimar

**Teame/ei tea lõuend**

**Refleksioon, á 2 min**

**Kodutöö kätte andmine**

Loeng

Inspiratsiooniloeng

Meetod

Töö gruppides

Esitlus

# Iseseisev töö

## Iseseisva töö sisu:

- Intervjuude läbiviimine tulevaste kasutajate ja seotud osapooltega
- Taipamiste süstematiseerimine ja süntees
- Taipamiste märkimine kasutajatekonnale
- ATAP lõuendi täiendamine

Disainijuhiga nõustamissessioon:  
aeg ja koht kokkuleppel.



# Päev 3

27. november 2019

8.30  
Kogunemine

9.00 - 10.30  
Sessioon 1

**Sissejuhatus ja tagasivaade**

**Iseseisva töö tulemused.  
Taipamised,  
kasutajateekond ja  
staatus.  
á 15 min**

Paus 15min

10.45 - 12.30  
Sessioon 2

**"Kuidas saaksime  
teha nii, et..."**  
Janno Siimar

**"Kuidas saaksime  
teha nii, et..."**

Lõuna 60min

13.30 - 15.00  
Sessioon 3

**Esitlus, á 2 min**

**Väärtuspakkumine**  
Janno Siimar

**Väärtuspakkumine**

Paus 15min

15.15 - 16.45  
Sessioon 4

**Liftikõne**  
Janno Siimar

**Oma liftikõne loomine**

**Esitlus, á 2 min**

16.45  
Lahkumine

Loeng

Inspiratsiooniloeng

Meetod

Töö gruppides

Esitlus



# Päev 4

29. november 2019

8.30  
Kogunemine

9.00 - 10.30  
Sessioon 1

**Suurandmed ja olemasolevate andmete analüüs**  
Innar Liiv

Paus 15min

10.45 - 12.30  
Sessioon 2

**Storyboard**  
Janno Siimar

**Storyboard**

**Esitlus, á 5 min**

Lõuna 60min

13.30 - 15.00  
Sessioon 3

**Kodutöö ülesande selgitamine**

**Prototüüp ja Testimine**  
Janno Siimar

**Prototüüpimis- ja testimiskava loomine**

Paus 15min

15.15 - 16.45  
Sessioon 4

**Teenuse prototüüpide loomine**

**Refleksioon, á 2 min**

16.45  
Lahkumine

Loeng

Inspiratsiooniloeng

Meetod

Töö gruppides

Esitlus

# Iseseisev töö

## Iseseisva töö sisu:

- Teenuse prototüübi loomine
- Teenuse prototüübi testimine seotud osapoolte ja kasutajatega
- Kasutajateekonna täiendamine
- ATAP lõuendi täiendamine

Disainijuhiga nõustamissessioon:  
aeg ja koht kokkuleppel.

# Päev 5

17. detsember 2019

8.30  
Kogunemine

9.00 - 10.30  
Sessioon 1

Paus 15min

10.45 - 12.30  
Sessioon 2

Lõuna 60min

13.30 - 15.00  
Sessioon 3

Paus 15min

15.15 - 16.45  
Sessioon 4

16.45  
Lahkumine

Recap

Kodutöö tulemused.  
Taipamised.  
Staatus / á 15 min

Nudging + mõõtmine

Maris Vainre (Praxis)

Kuidas eksperiment  
avalikus halduses toimib?

Maris Vainre ja Rauno Vinni (Praxis)

Eksperimendi  
harjutamine

Tegevuskava  
koostamine

Loeng

Inspiratsiooniloeng

Meetod

Töö gruppides

Esitlus

# Päev 6

18. detsember 2019

8.30  
Kogunemine

9.00 - 10.30  
Sessioon 1

**Muudatused organisatsioonis**  
Lauri Lugna

Paus 15min

10.45 - 12.30  
Sessioon 2

**Muudatuste juhtimine.**  
Janno Siimar

**Org. muutuste juhtimise planeerimine**

Lõuna 60min

13.30 - 15.00  
Sessioon 3

**Rakendusplaani loomine**

Paus 15min

15.15 - 16.45  
Sessioon 4

**Esitlemine**  
á 15 min

**Kokkuvõte**

16.45  
Lahkumine

Loeng

Inspiratsiooniloeng

Meetod

Töö gruppides

Esitlus

# Iseseisev töö

## Iseseisva töö sisu:

- Prototüübi täiendamine
- ATAP Lõuendi täiendamine
- Tegevuskava elluviimine

## Disainijuhiga nõustamissessioon:

aeg ja koht kokkuleppel.