



Teenusedisaini
kaardimängu
juhend

digiriik.eesti.ee

MKM teenusedisaini kaardimäng

KONTEKST

Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi digiriigi arengu osakonna teenuste tiim tegeleb süsteemselt avaliku sektori asutuste toetamisega heade digiteenuste loomisel ja osutamisel.

Hea (digi)teenuse loomine eeldab teadmisi ja oskusi teenuse disaini ja arendamise vallas.

Avalikus sektoris töötades **tuleb arvestada ka erinevate nõuete ja juhistega**, tunda bürokraatia- ja hankeprotsesse ning osata teha tõhusat koostööd erasektori arenduspartnerite ja oma tiimiga.

Ülesandele lisab keerukust nõuete killustatus, raskesti loetavus ja mõistetavus ning kehv rakendatavus. Väljakutse pole lihtne, tuleb hoida koos suurt pilti ja hallata rohkeid detaile.

PRAKTILINE VAJADUS

Teenusejuhtide, arenduse projektijuhtide ja arendustiimide töö lihtsustamiseks ning paremate (digi)teenuste tagamiseks on MKMis välja töötatud teenuste standard.

See koosneb teenuse arendamise 10 põhimõttest, teenuse arenduse protsessikirjeldusest ning [digiteenuste tööriistakastist](#), kuhu kuuluvad juhised, meetodid ja muud rakendatavad vahendid.

Kuidas toetada ja lihtsustada standardi kasutusele võtmist teenuse juhtide ja arendustiimide seas?

Lahendusena sündis **teenusdisaini kaartide idee**, mis toetaks praktiliselt ja mänguliselt teenuse arendamise protsessi läbimõttlemist ja planeerimist.

DISAINITEEKOND: TEENUSEDISAINIST DISAINIKAARTIDENI

Kuigi oli selge arusaam, mida kaardimäng peab saavutama, oli mängu formaat ja sisu lahtine, kuivõrd teekondi tulemuseni jõudmiseks saab olla rohkelt erinevaid. Koos Velveti agentuuri disainitiimiga asus MKMi tiim mängu pilootversiooni arendama.

Ideestamise etapile järgnes **prototüübi-testi-kohalda tsükkel**. Kokku viidi läbi kolm iteratsiooni, milles iga korraga osales prototüübi läbimängus uusi mängijaid. Iga läbimänguga **lihtsustati kaarte**, et esile tuleks olulisim väärtus.

Koosloome töötubades ning läbimängudes koorusid ideed ja vajadused, mida loodav mäng pidi katma:

- arendusprojekti planeerimise läbimäng ja seda toetavad protsessi tegevuste- ja meetodikaardid,
- meeskonna komplekteerimise läbimäng ja seda toetavad rollikaardid
- n-ö takistuste ületamise läbimäng, millest sai riskide maandamise läbimäng, ja seda toetavad riskikaardid.

TULEMUS

Arendusprojekti tulemusena valmis teenusedisaini kaardimängu MVP (*minimal viable product*) lahendus. See hõlmab arendusprotsessi kaht esimest etappi – ettevalmistus ning mõistmine ja fookuse valimine – ning sisaldab:

- **60 mängukaarti** nelja mastiga — tegevuskaardid, meetodikaardid, rollikaardid ja riskikaardid
- **Tühjad kaardid** igale kaardimastile kaartide juurdeloomiseks ja täiendamiseks
- **Viis mängulauda** — eesmärgistamise, tegevuste järjestamise, meeskonna komplekteerimise, riskide hindamise läbimängude toetamiseks.
- **Kaardimängu juhend** ja terminite selgitused
- Viis plakatit kümne teenuse arenduse põhimõtte kommunikeerimiseks



MAJANDUS- JA
KOMMUNIKATSIOONI-
MINISTEERIUM

Ettevalmistuse etapp

Kuidas valmistuda teenuse arendamiseks ning keda selleks vaja on?

Eesmärgistamine

Mida tahame projektiga saavutada? Millist probleemi lahendame?

Projekti eesmärk on selge siis, kui on teada, millist olukorda lahendada hakatakse ja millal see olukord lahendatuks loetakse.

Pane ühe-kahe lausega kirja eesmärk ja põhilised mõõdikud.

Lahendatav olukord

Tulem



digiriik.eesti.ee

Projekti nimi:

Mis on selle etapi eesmärk ja tulem, mida on tarvis saavutada?
Millised tegevused aitavad seda saavutada ja milliseid osapooli on selleks vajalik kaasata?

Tere!

Tegemist on meeskonnapõhise simulatsiooni-, analüüsi- ja planeerimisvahendiga, mis võimaldab osalejatel teenuse arendamise projekti oma olemasolevatest ja tulevastele mõistetele põhinevalt kogeda.

Mängu põhieesmärk on aidata teil ja teie meeskonnal **planeerida teenuse arendamise projekti**, kasutades loovat mõtlemist ja probleemide lahendamise tehnikaid.

Seda mängu mängides on võimalik:

- arendada uusi ideid ja lahendusi
- tuvastada võimalikke väljakutseid ja riske
- planeerida ja prioritseerida tööülesandeid projekti meeskonnas
- kaivutada ja parandada meeskonna koostööd ja suhtlust

Projekti eesmärk

Roll



TEENUSEDISAINER

Ülesanne



Roll

Teenusedisainer

Ülesanne

Teenusedisaini meetodite kasutamine
tõhusate teenuste loomiseks

Toetab teenuse
töökorda

eesi ning
teht ja
see visuaalselt
os aktiivs



Teenusedisaini
kaardimäng



MAJANDUS- JA
KOMMUNIKATSIOONI-
MINISTEERIUM

Teenusedisaini
kaardimäng

**Kas sa tead,
mida kasutajad
tegelikult
vajavad?**



digiriik.eesti.ee

#4 Riskikaardid

Kasuta riskikaarte sõlvahendina, mille toel kriitiliselt analüüsida oma valitud meeskonda ja meetodeid. Kas need on piisavad, et projekt edukalt läbida ja soovitud eesmärgid saavutada?

Kuidas?

Lao kaardid mängulaua riskide lõuendi maatriksile, hinnates nende mõju projektile. Millised on kriitilisemad ning mis muudatusi on tarvis teha nende maandamiseks?

Kaardid on jaotatud kolme valdkonda:

- **organiseerimine:** juhtimise ja organiseerimisega seotud riskid
- **mõistmine:** teenuse konteksti uurimise ja tõlgendamise seotud riskid
- **teostamine:** teenuse arendamise ja lahendamise käigus ilmnevad riskid

#1 Rollikaardid

Kasuta rollikaarte, et aru saada ja kui suures mahus on vaja kaasata. Kaartidel on lisaks märgitud ka ülesande täitmise pädevused ja toetavad mõ...

Kuidas?

Lao kaardid meeskonna kom...

4. Lühimäng

Seemnerajutamine

Seemnerajutamine on tegevus, mis hõlmab seemnete ettevalmistamist, istutamist ja hooldamist. Seemnerajutamine on oluline osa põllumajandusest ja sellest sõltub tootmise tulemuslikkus.

■	

Maapinna korrastamine

Maapinna korrastamine on tegevus, mis hõlmab maapinna ettevalmistamist, istutamist ja hooldamist. Maapinna korrastamine on oluline osa põllumajandusest ja sellest sõltub tootmise tulemuslikkus.

■	

Tegevused

Tegevused on tegevused, mis hõlmavad tegevuste ettevalmistamist, läbiviimist ja järelhooldamist. Tegevused on oluline osa põllumajandusest ja sellest sõltub tootmise tulemuslikkus.

	■
	■
	■

Riskid

Kasutage riskikaarte, ladudes neid riskimaatriksile ja hinnake projektile. Vastavalt sellele tehke muudatusi tegevuste lõuendil.

	■

Ressursid

Hinnake projekti jaoks vajalikke ressursse ja tehke vajadusel muudatusi projektiplaanis.

	■

Teostus

Kui projektiplaan on valmis, saate selle ellu viia, järgides valitud kaartide abil koostatud tegevuskava.

LIHTNE KÄTTESAADAVUS

Lahenduse rakendamisel pöörati erilist tähelepanu kaardimängu kättesaadavaks tegemisele ja võimalikult **lihtsale kasutuselevõtule**.

Teenusedisaini kaardimängu prinditav versioon on **kõigile kättesaadav** digiriigi tööriistakastist.

Kaardimängu kasutuselevõtuks tuleks materjal ise välja printida ja välja lõigata või lasta trükikojal juhise järgi trükkida. Kaartide **digitaalsele versioonile** leiab [Miro keskkonnas](#).

PILOTEERIMINE

Mängu piloteerimine leidis aset maist novembrini 2023 eesmärgiga **tutvustada** teenusedisaini kaardimängu ja **toetada** selle **kasutuselevõttu** asutustes.

Niisama oluline oli saada **tagasisidet** praktilistest mängukogemustest, et koguda asjakohast sisendit mängu täisversiooni arendamiseks.

LÄBIMÄNGUDE STATISTIKA

- **15 sündmust** (seminarid, tiimipõhised mängud, üksiklaenamised)
- ~**42 tiimi** mängis kaardimängu
- ~**300 mängijat**/kasutajat
- Kasutaja rahuloluindeks **NPS 51.9**
- Kasutaja rahulolu 5-palli skaalal **4,49p**
- Rahulolu hinnangu andjate arv: **81**
- 15 asutust või tiimi on saanud või küsinud endale kaardipakki iseseisvaks rakendamiseks.



TAGASISIDE

Mängijate tagasiside aitas valideerida mängu väärtuspakkumist. Pilootmängudes osalejad tõid kaardimängu kohta välja järgneva:

Harib, avab uusi vaatenurki ja annab uue teadmise – Meeskonnaliikmetel tekib uus teadmine teenusedisainist ja arendusprotsessist, meetoditest, rollidest ja riskides. Liikmetel tekib terviklik ülevaade teenuse arenduse tegevustest ja olulistest seostest.

Mõtestamise tööriist – Töövahend mõtestamistegevuse toetamiseks. Läbimäng sunnib protsessi, probleemi ja teemad läbi töötama, lahti mõtestama ja ära sõnastama. Aitab näha ja prioriseerida olulist ning vältida oluliste sammute vahele jätmist.

Struktureeritud, süsteemne ja sidus – Loob segadusest selgust ja üksikosadest terviku. Läbimängus tekib erinevate protsessi etappide ja teemade vahel süsteemne ülevaade ja tervikpilt. Kaardimängu struktuur aitab hoida fookust suurtel ja muidu laialivalgumatel teemadel.

TAGASISIDE

Kaasab meeskonda, elavdab arutelu ja ühtlustab arusaama – Mänguline lähenemine ja füüsilised kaardid kaasavad meeskonnaliikmeid ühistegevusse, elavdavad arutelu ja aitavad jõuda meeskonnas olulistes teemades ühise arusaamiseni.

Lihtne ja kiire – Ette antud kaardid ja struktureeritud lähenemine lihtsustavad arenduse projektiplaani läbimõtlemist ja aitavad kiiremini tulemuseni jõuda

Praktiline tulem – Läbimängu tulemusena valmib laotatud kaartidest visuaalne ülevaade projektiplaanist koos järgmiste praktiliste sammudega.

MÄNGIJATE SÕNUL

“Sellisel mängulisel moel ülesande püstitamine ja läbimõtlemine teema lahendamisega liikuma hakkamiseks on super – toob kokku teemast huvitatud isikud, tekib arutelu, loob kontakte, lõhub suhtlemisbarjääre, tekitab heas mõttes ootamatuid ideid, annab probleemilahendusele uue perspektiivi.”

“Töötuba tõi kokku erinevad inimesed ning seega ka mitmekülgsed vaated teenustele, millega ise olen täna palju kokku puutunud, sai vaadata teenuseid koos laiemalt ja teise nurga alt. Rikastav.”

PILOODIST TÄIS- LAHENDUSENI. EDASISED SAMMUD

Tagasisidest koorus ka mitmeid parendusettepanekuid. 2024 aasta eesmärgiks on arendada välja teenuse standardi järgmine versioon, millele tugineb **kaardipaki täisversioon**.

Kaardipaki täisversioon sisaldab **kõiki teenuse arendamise protsessi etappe**. Juurde tulevad a) visioneerimise ja strateegilise planeerimise, b) osutamise ja c) lõpetamise etapid.

Samuti luuakse etappide vahelised **hindamisväravad**, mis aitavad teenuse/toote tiimidel hinnata, kas neil on järgmisesse etappi liikumiseks kõik tegevused tehtud ja eeldused täidetud.

Meetodite juurde loomiseks on loodud **tööriistakasti ladu**, mis võimaldab materjale lihtsamini asutuste vahel jagada ja juhtida uute meetodite ja tööriistade väljatöötamist.

Teenusedisaini kaardipaki täisversiooni arendamisel võetakse arvesse **tagasisidet kasutajatelt**. Lisaks kaartide ja lõuendite edasiarendamisele pööratakse seekord rohkem tähelepanu **mängustamisele** ja võimalustele **rakendada** läbimängu tulemeid igapäevatöös.

KOKKUVÕTE

MKM teenusedisaini kaardimäng aitab avaliku sektori töötajatel ja arendajatel **struktureerida projekte mängulisel viisil**, rakendades **teenusedisaini ja disainmõtlemise põhimõtteid**. Mäng sisaldab kaarte ja mängulauda, mis aitavad **mõista disainiprotsessi, meetodeid ja rolle**.

Kaardid **toetavad arutelusid ja innovatsiooni**, tuues esile projekti etapid, ressursid ja riskid. Eesmärk on parandada meeskonnatööd ja teadmiste jagamist, aidates samal ajal **maandada riske** ja planeerida projekti tõhusamalt, luues **paremaid e-teenuseid digiriigi heaks**.