

Teenuste juhtimine: mis ja milleks?

Kaili Tamm
MKM, digiriigi teenuste valdkonna juht
21.11.2023



Hetkeolukord

- + Olulised teenused on Eestis digitaalselt kättesaadavad, 99+% (Digital Decade eesmärk 2030 – 100%)
- + Maailm on muutunud ja muutumises
- + Jätksuutlikkus

Samuti hetkeolukord

- + Riik ei ole inimkeskne
- + riik ei juhi teenuseid, vaid täidab ülesandeid

- + (Digi)teenuse arendamisel ei ole keskmis kasutaja vajadused
- + teenuseid arendatakse organisatsiooni struktuurist lähtuvalt

- + Inimesed peavad tegelema tarbetu asjaajamisega
- + proaktiivsust on pigem vähe kui palju

- + Inimesed saavad riigi (digi)teenuseid kasutades ebaühtlase kasutajakogemuse
- + riigi (digi)teenused on erinevat nägu

- + Inimesed on mobiilis
- + riigi (digi)teenused on endiselt arendatud peamiselt arvuti töölaua vaates

Trendid

- + Inimeste ootused
- + Keerukuse kasv
- + Ühiskonna vananemine
- + Erasektori teenuste ja ärimudelite innovatsioon
- + Suurenev andmete hulk
- + Tehnoloogiline pööre tehisintellekti valdkonnas

*Jäämäe tipp on see, mida inimene näeb ja tunnetab inimkeskselt:
elu- või ärisündmusest lähtuv,
lihtne ja mugav
kättesaadav
proaktiivne
usaldusväärne
võimestav*

Personaalne riik

Minu
andmed

Minu
võimalused

Minu
kohustused

Riigihaldus

Riigieelarve

Teenused

Platvormid

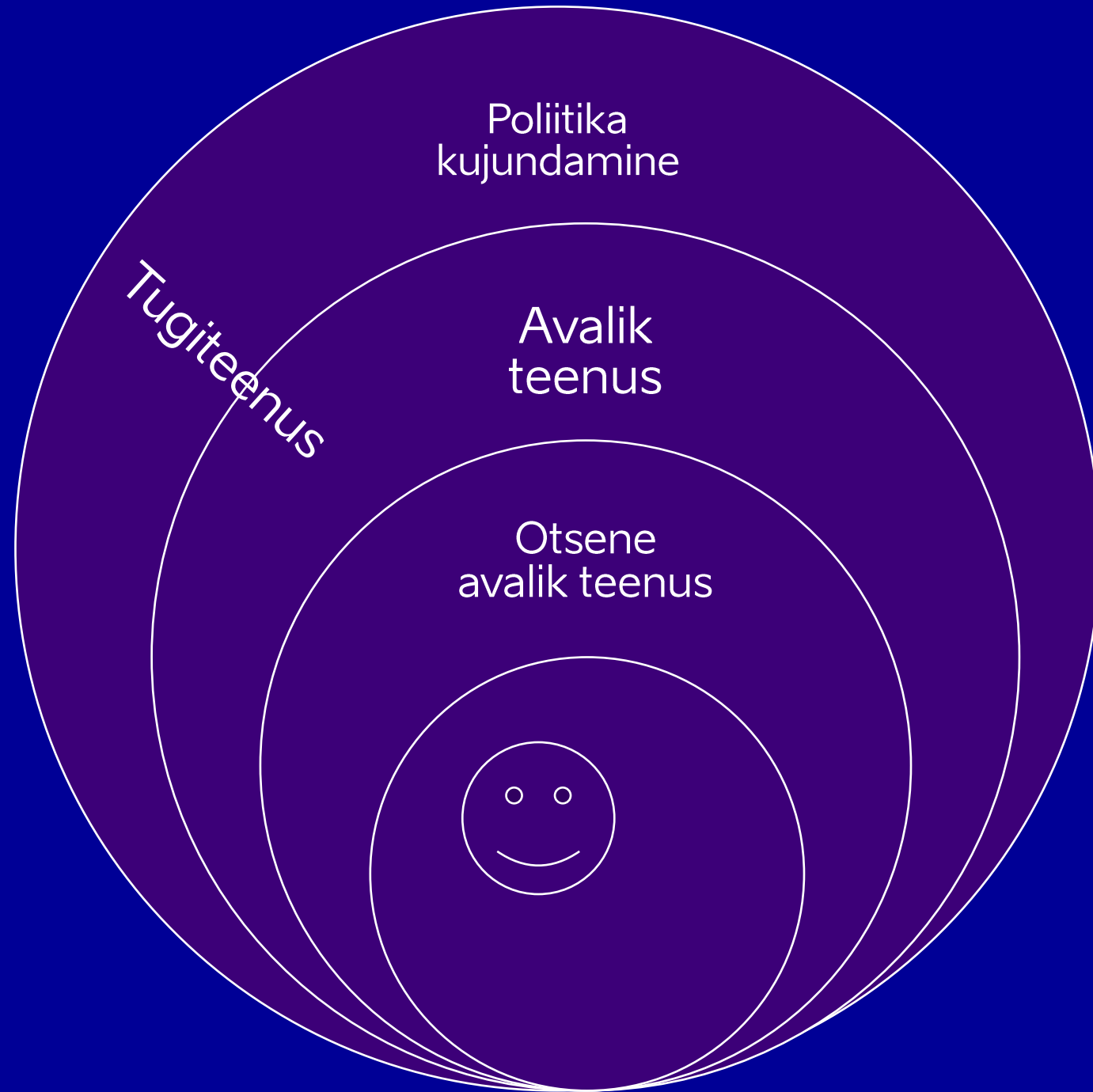
Registrid

Oskused

Asutused

Seadused

*Jäämäe alla on peidetud on inimese eest
kogu riigiaparaadi keerukus. Ametnik näeb
inimest ja inimene tajub riiki kui tervikut.*



Otseste avalike teenuste küpsusmudeli arendamine

Teenuse tunnus	Tase 1	Tase 2	Tase 3	Tase 4	Tase 5
elu- või ärisündmusest lähtuv					
lihtsus ja mugavus					
kättesaadavus					
proaktiivsus					
usaldusväarsus					
võimestav					