

TALLINNA TEHNIKAÜLIKOOL

Infotehnoloogia teaduskond

Kristina Bartosh 213655IABB

Elatismõude esitamise protsessi optimeerimine läbi e-toimiku infosüsteemi

Bakalaurusetöö

Juhendaja: Jekaterina Tšukrejeva
Magistrikraad

Tallinn 2024

Autorideklaratsioon

Kinnitan, et olen koostanud antud lõputöö iseseisvalt ning seda ei ole kellegi teise poolt varem kaitsmisele esitatud. Kõik töö koostamisel kasutatud teiste autorite tööd, olulised seisukohad, kirjandusallikatest ja mujalt pärinevad andmed on töös viidatud.

Autor: Kristina Bartosh

19.05.2024

Annotatsioon

Käesolev lõputöö on pühendatud elatisnõude esitamise protsessi optimeerimisele e-toimik infosüsteemis, et parandada tavakasutajate kasutusmugavust.

Töö eesmärgiks on muuta elatisnõude esitamise protsessi esitava vanema roll selgemaks ja avalikkusele kättesaadavamaks ning vähendada nõude esitamise takistusi. Töö käigus loodi elatisnõude esitamise elektroonilise süsteemi liidese uus prototüüp. Sellel prototüübil on täiustatud kasutajaliides ja lihtsustatud terminoloogia, mis muudab nõuete menetlemise palju lihtsamaks.

Prototüübi väljatöötamine hõlmas käimasoleva protsessi analüüsi, intervjuude läbiviimist, testijatelt ja tellijatelt tagasiside kogumist ning tulemuste valideerimist erinevate meetodite abil.

Töös esitatakse üksikasjalikud kirjeldused ja kogutud andmete põhjal tehtud järeldused.

Lõputöö on kirjutatud eesti keeles ning sisaldab teksti 46 leheküljel, 5 peatükki, 13 joonist, 1 tabelit.

Abstract

Optimizing the process of submitting a maintenance claim through the e-file information system

This thesis is dedicated to the optimization of the process of submitting a maintenance claim in the e-file information system in order to improve the ease of use for ordinary users.

The aim of the work is to make the role of the parent submitting the maintenance claim process clearer and more accessible to the public and to reduce the obstacles to submitting the claim. During the work, a new prototype of the interface of the electronic system for submitting alimony applications was created. This prototype has an improved user interface and simplified terminology that makes claims processing much easier.

The development of the prototype included an analysis of the ongoing process, conducting interviews, collecting feedback from testers and subscribers, and validating the results using various methods.

The work presents detailed descriptions and conclusions based on the collected data.

The thesis is in Estonian and contains 46 pages of text, 5 chapters, 13 figures, 1 table.

Lühendite ja mõistete sõnastik

RIK	Registrite ja Infosüsteemide Keskus
MKM	Maksekäsu kiirmenetlus
KÄPO	Kättetoimetamisportaal
RR	Rahvastikuregister
AS-IS	Hetkeolukord
TO-BE	Soovitav tuleviku olukord
BPM	Lühend ingliskeelsest terminist <i>Business process management</i>
BPMN	Lühend ingliskeelsest terminist <i>Business Process Modelling Notation</i> . Standard äriprotsesside modelleerimiseks.
SUS	Lühend ingliskeelsest terminist <i>System usability scale</i>

Sisukord

1 Sissejuhatus	10
1.1 Taust	10
1.2 Probleem	11
1.3 Eesmärk	12
2 Metoodika	13
2.1 Äriprotsess	14
2.2 BPM ja BPMN	14
2.3 Intervjuu	16
2.4 AS-IS ja TO-BE	16
2.5 Passiivne vaatlus	17
2.6 Testrühm	18
2.7 SUS küsimustik	19
2.8 Prototüüpimine	20
3 Elatisnõude protsessi analüüs	22
3.1 Hetkeolukord	22
3.1.1 Praegune protsess	22
3.1.2 AS-IS protsessi visualiseerimine	30
3.2 Probleemkohad	32
3.2.1 Vaatlustulemused	33
3.2.2 SUS-i tulemused	34
3.2.3 Intervjuu tulemused	37
4 Prototüübi loomine ja testimine	38
4.1 TO-BE protsessi loomine	38
4.2 Prototüübi loomine	40
4.2.1 Prototüübi kooskõlastamine tellijatega	41
4.2.2 Testijate tagasiside prototüübi esialgse versiooni kohta	41
4.2.3 Valmis prototüübi kirjeldus	42
4.3 Tulemuste valideerimine	45
5 Kokkuvõte	47

Kasutatud kirjandus	48
Lisa 1 – Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks	50

Jooniste loetelu

Joonis 1. Elatisnõude esitamise vorm algfaasis.....	24
Joonis 2. Osaliste tabel peale osaliste lisamist	25
Joonis 3. Elatisnõude esitamise vorm sisestatud andmetega.....	30
Joonis 4. Elatisnõude esitamise protssesi AS-IS, 1 osa.....	31
Joonis 5. Elatisnõude esitamise protssesi AS-IS, 2 osa.....	31
Joonis 6. Elatisnõude esitamise protssesi AS-IS, 3 osa.....	32
Joonis 7. Elatisnõude esitamise protssesi AS-IS, 4 osa.....	32
Joonis 8. TO-BE protsess, 1 osa.....	38
Joonis 9. TO-BE protsess, 2 osa.....	39
Joonis 10. TO-BE protsess, 3 osa.....	40
Joonis 11. Valmis prototüüp, 1 osa.....	43
Joonis 12. Valmis prototüüp, 2 osa.....	44
Joonis 13. Valmis prototüüp, 3 osa.....	45

Tabelite loetelu

Tabel 1. SUS-i tulemused ja selgitused	36
--	----

1 Sissejuhatus

Tänapäevases maailmas on ettevõtete töö korraldamisel võtmeroll äriprotsessidel. See oluline tegevusvaldkond võimaldab ettevõtetel tõhusalt analüüsida oma äriprotsesse, tuvastada probleeme ja kitsaskohti ning töötada välja strateegiaid ja lahendusi nende parandamiseks ja optimeerimiseks. Ärianalüütikud töötavad andmetega ja analüüsivad turgu, konkurentsikeskkonda ja organisatsiooni sisemisi protsesse, et tuvastada võimalused äritegevuse parandamiseks ja strateegiliste eesmärkide saavutamiseks.

Organisatsioonid toimivad paremini, kui nad pööravad oma äriprotsessidele algusest lõpuni suurt tähelepanu, kui siis, kui nad seda ei tee. Iga äriprotsess võib hõlmata mitut osakonda, spetsialiseerumisalasid, geograafilisi asukohti, juhtimistasemeid ja muid organisatsioonilisi piire, nii et äriprotsesside haldamine pole kaugeltki triviaalne. Et seda hästi teha, on oluline mõista äriprotsessi osana sooritatavaid samme, samuti inimesi, kes on nende sammudega seotud, teavet, mida nende sammude käigus vahetatakse ja töödeldakse, ning tehnoloogiaid, mida kaasatud erinevate sammude elluviimiseks. Kõigi nende elementide optimeerimine ja joondamine võimaldab organisatsioonil parandada konkreetse toote või teenuse tootmist, näiteks kiirendades kõnealust äriprotsessi, muutes selle tõhusamaks või luues senisest väiksema keskkonnajalajälje [1].

Oluline on märkida, et koos tehnoloogia ja digitaliseerimisega muutuvad äriprotsessid keerukamaks ja dünaamilisemaks. Ettevõtetel on väljakutse kohaneda kiiresti muutuvate turutingimustega, vastata klientide nõudmistele ja jääda konkurentsivõimeliseks. Sellises keskkonnas muutub äriprotsesside optimeerimine ja täiustamine edukaks tegevuseks vajalikuks.

1.1 Taust

RIK on Justiitsministeeriumi hallatav IT asutus, mis arendab ja haldab Eesti mitmeid olulisi info- ja sidesüsteeme ning pakub info- ja sidetehnoloogilisi lahendusi [2]. RIK-i arendatud ja hallatav üks oluline infosüsteem on e-toimik. E-toimik on elektrooniline kohtuga suhtlemise keskkond, mille kaudu saab esitada menetlusega seotud dokumente

kohtule, politseile ja prokuratuurile ning avaldusi täitemenetluse algatamiseks kohtutäiturile [3]. Kuid lisaks sellele funktsionaalsusele e-toimiku teine oluline omadus on elatisnõude esitamine.

Elatisabi süsteem on oluline riigipoolse toetuse valdkond, kuid selle rakendamine seisab silmitsi mitmete väljakutsete ja probleemidega. Elatisabi on hüvitis, mille riik sisse nõuab. Seetõttu tuleb välja makstud elatisabi riigile tagasi maksta. Olenevalt olukorrast peab seda tegema elatisabi saaja või see vanem, kes on kohustatud last ülal pidama. Elatisabile on õigus Eestis elaval alaealisel lapsel või kuni 21-aastaselt lapsel, kui ta õpib. Elatisabi saamiseks peab kohus olema väljastanud lapse kasuks kohtumääruse. Elatise nõudmiseks võib esitada kohtule hagiavalduse või MKM avalduse. Mõlemaid on võimalik esitada läbi e-toimiku. MKM toimub üldjuhul kiiremini kui hagimenetlus, kuid MKM-is ei saa nõuda elatist tagasiulatuvalt ning nõutav igakuine elatis ei tohi ületada kuupalga alammäära üle 1,5 korra. Hagimenetluses on aga võimalik elatist nõuda tagasiulatavalt kuni ühe aasta eest ning igakuist elatist on põhjendades ja tõendeid esitades võimalik nõuda ka suuremas määras. Kui alaealisele lapsele nõutakse elatist poole kuupalga alamääras, siis ei ole vaja tõendada lapse ülalpidamise kulusid [4].

Antud töös antakse ülevaade elatisabi nõudmisest MKM-i kaudu.

1.2 Probleem

Probleem seisneb selles, et vaatamata e-toimiku süsteemi tehnilisele kättesaadavusele, elatisnõue esitamise protsess jääb keerukaks ja arusaamatuks enamikule tavakodanikele, kellel puudub juriidiline haridus või taust. Mõned selle keerukuse peamised põhjused on keeruline terminoloogia, ebaselged protseduurid ja teabe halb esitus süsteemis. Kõik ülaltoodud tegurid võivad põhjustada raskusi elatisabi saamisel, vähendades protsessi tõhusust ja juurdepääsetavust. See omakorda tekitab takistusi kodanikele, kes soovivad seda süsteemi kasutada oma õiguste kaitsmiseks ja sotsiaalse toetuse saamiseks.

Seoses elatisnõude esitamise raskustega e-toimiku kaudu pöörduvad paljud abi saamiseks juristide ja kolmandate isikute teenuste poole, millega kaasnevad sageli märkimisväärsed rahalised kulutused. Seevastu e-toimiku kasutamine on tasuta, kuna tegemist on riigi infosüsteemiga.

1.3 Eesmärk

Käesoleva lõputöö eesmärgiks on tavakasutajatele elatisnõude esitava lapsevanema rollis selguse ja ligipääsetavuse suurendamine ning elatisnõude esitamise takistuste vähendamine.

Diplomitöö uurimisülesanne on arendada infosüsteemile e-toimik arusaadavam ja mugavam kasutajaliides, mis suurendab kodanikele juurdepääsetavuse. Oodatavad tulemused on täiustatud liides ja süsteemi lihtsustatud terminoloogia, mille eesmärk on hõlbustada elatisnõude esitamise protsessi.

Antud töös plaanitakse oma eesmärki saavutada, analüüsides praegust elatisnõude esitamise protsessi (AS-IS). Tuvastatud probleemkohti ja kasutajate vajaduste põhjal töötatakse välja täiustatud rakenduskogemuse (TO-BE) prototüüp. Selleks viiakse läbi järgmised sammud: jooksva protsessi analüüs, tellijatega intervjuud, testijatelt tagasiside kogumine, prototüübi arendamine, testimine ja tulemuste valideerimine. Tulemusi valideeritakse süstemaatilise tagasiside kogumise kaudu klientidelt ja testijatelt. See hõlmab ettepanekute, kommentaaride ja soovitude analüüsimist ning kasutajate rahulolu hindamist intervjuude kaudu. Selline lähenemine tagab, et väljatöötatud prototüüp vastab kasutajate ootustele ja vajadustele, ning tuvastab võimalikud puudused nende hilisemaks kõrvaldamiseks. Selle tulemusena eeldatakse, et tulevik prototüüp parandab tavakasutajate mõistmist ja juurdepääsetavust, vähendades tõkkeid elatisnõude esitamisel.

2 Metoodika

Ärianalüüsi planeerimise lähenemisviisi eesmärk on määrata sobiv meetod ärianalüüsi läbiviimiseks [5].

Antud peatükis kirjeldatakse üksikasjalikult töös kasutatud etappe ja meetodeid. Selle töö raames peamiseks metoodikaks on agiilne ning adaptiivne lähenemine ärianalüüsile, mis põhines raamatus "*BABOK Guide to the Business Analysis Body of Knowledge*" [5] toodud soovitusel ja metoodikatel. BABOK annab tõendeid selle kohta, et ärianalüüs aitab arendada keerulisi oskusi, nagu analüütiline mõtlemine ja probleemide lahendamine, äriteadmised ning tööriistad ja tehnilised teadmised. Analüütiline mõtlemine ja probleemide lahendamise oskused on vajalikud probleemide tuvastamiseks ja määratlemiseks, andmetest põhiteabe väljavõtmiseks ning tuvastatud probleemidele toimivate lahenduste väljatöötamiseks, et testida ja kontrollida probleemi põhjust ning töötada välja lahendusi tuvastatud probleemide lahendamiseks. Nende põhipädevuste hulka kuuluvad loov mõtlemine, otsuste tegemine, õppimine, probleemide lahendamine, süsteemne mõtlemine, kontseptuaalne mõtlemine ja visuaalne mõtlemine [6]. Agiilne lähenemine võimaldab paindlikult reageerida muutustele, suhelda aktiivselt tellijaga ning saavutada tõhusalt oma eesmärgi ja uurimistulemusi. Käesolevas töös hõlmab metoodika mitmeid erinevaid lähenemisviise ja samme. Selles jaotises esitatakse konkreetsed tööetapid ja nende rakendamiseks kasutatavad vahendid.

Alustades andmete kogumisega käimasoleva elatisnõude esitamise protsessi kohta, kasutatakse praegusest olukorrast igakülgse ülevaate saamiseks passiivset vaatlus- ja intervjuerimistehnikat. Järgmisena kasutatakse BPMN-i analüüsi protsessi visualiseerimiseks ja analüüsimeks selle praeguses olekus (AS-IS), samuti soovitud tulevase oleku (TO-BE) määramiseks. Prototüüpimine mängib selles töös võtmerolli, seetõttu kirjeldatakse üksikasjalikult elatise ko haletoimetamise vormi prototüübi loomise protsessi. Süsteemi kasutatavuse hindamiseks viiakse läbi SUS testimise ja analüüsitakse tulemusi. Osaleb ka testrühm, et hinnata prototüübi funktsionaalsust ja anda tagasisidet selle täiustamiseks.

Kõiki neid meetodeid ja lähenemisviise kirjeldatakse üksikasjalikult selles peatükis, andes lugejale täieliku ülevaate sellest, kuidas plaanitakse uurimiseesmärke ja -tulemusi saavutada.

2.1 Äriprotsess

Äriprotsess on käesoleva töö kontekstis aluseks uuringutele ja muudatustele, mille eesmärk on parandada elatisnõude esitamise protsessi. Antud protsessi mõistmine võimaldab tuvastada selle nõrkused, tuvastada probleemsed valdkonnad ning töötada välja strateegiad ja meetodid nende lahendamiseks. Äriprotsesside analüüs paljastab kitsaskohad, ebavajalikud sammud ja võimalikud takistused, millega kasutajad avalduste esitamisel kokku puutuvad.

Äriprotsess on korratav sammude kogum, mida ettevõtte kasutab eesmärgi saavutamiseks. Äriprotsessid aitavad hoida ettevõtet tööülesannete täitmisel, ennetavad vigu ja suurendavad töötajate töökiirust. Ilma määratletud protsessideta ei saa garanteerida, et keegi teeb ülesande kaks korda samamoodi [7].

Seetõttu on äriprotsessi uurimine ja optimeerimine käesoleva lõputöö lahutamatu osa, kuna just see võimaldab oluliselt parandada süsteemi toimimist ja kasutajate rahulolu.

2.2 BPM ja BPMN

Tõhusama äriprotsessi arendamine on oluline samm tootlikkuse ja kasutajate rahulolu suurendamise suunas. Optimeerimise edukaks läbiviimiseks on aga vajalikud analüüsi, modelleerimise ja protsesside juhtimise tööriistad. Selles peatükis vaatleme selliseid tööriistu nagu BPM ja BPMN, mis võimaldavad protsesse süstematiseerida ja standardida, võimaldades neid tõhusamalt hallata ja kontrollida. Järgmisena vaadeldakse BPM-i ja BPMN-iga töötamise põhiprintsiipe, nende eeliseid ja rakendusvõimalusi oma lõputöö kontekstis.

BPM iseloomustab lähenemist, mis kipub olema sissepoole suunatud ja püüab protsesse järk-järgult täiustada (kuid mitte radikaalselt uuendada). Eesmärk on tuvastada jäänud ja vastavad algpõhjused, et jäänud (st asjatu liikumine, transport, laoseisud, defektid jne) saaks uutes protsessides (“tulevikus”) kõrvaldatud. Need meetodid ja seisukohad on

tänapäeval BPM-i õpetamises ja praktikas tavapärased, kuigi innovatsioonimeetoditele on pööratud teatud tähelepanu [8].

BPM on laiem mõiste, mis kirjeldab äriprotsesside juhtimise metoodikat, samas kui BPMN on spetsiifiline tööriistakomplekt standardiseeritud modelleerimiskeele kujul äriprotsesside graafiliste esituste loomiseks.

BPMN pakub tööstusharu standardkeelt äriprotsesside modelleerimiseks kujul, mis on juurdepääsetav nii ärikasutajatele kui ka tehnilistele arendajatele. BPMN on loodud mitut tüüpi modelleerimist katmiseks, sealhulgas nii sisemisi (privaatseid) kui ka koostööpõhiseid (avalikke) protsesse [5].

Üks BPMN-i suurimaid kasutegureid on võimalus luua vooskeeme, mis on täpselt nii lihtsad või keerukad kui vaja. Tõenäoliselt on BPMN-i edu olulisimaks võtmeks kvaliteet. 2016. aastal tehtud uuringu kohaselt soovib 64% ettevõtetest BPMN-i oma äritoimingute lihtsustamiseks kasutusele võtta. Enamike ettevõtete jaoks on BPMN-i kasutusele võtmisel eesmärk lihtne – säästa raha tänu väiksematele kuludele ja suuremale produktiivsusele. BPMN-i eesmärk on anda kõikidele osapooltele ülevaade protsessist algusest lõpuni. Paljud spetsialistid ja organisatsioonid soovivad inimkeskseid protsesse väga kõrgel tasemel modelleerida. BPMN teeb sellele vajadusele vastava, sümboleid sisaldava ja kergesti mõistetava diagrammi loomise lihtsaks. Samas on võimalik koostada ka äärmiselt detailseid diagramme näiteks IT-töötajatele või teistele tehnilise taustaga huvigruppidele. BPMN-i märgistuses kasutatakse viit kategooria elemente, mis sisaldavad palju erinevaid kujundeid ja sümboleid [9].

Selles töös kasutatakse BPMN-i äriprotsesside mudelite joonistamiseks. BPMN-i valik äriprotsesside modelleerimise tööriistaks on tingitud mitmest põhjusest. Esiteks on BPMN laialdaselt tunnustatud standard äriprotsesside juhtimise valdkonnas ja seda kasutatakse laialdaselt RIK-is. See tähendab, et see annab ühise keele protsesside kirjeldamiseks ja modelleerimiseks, hõlbustades meeskonnaliikmete vahelist suhtlust ja koostööd. Teiseks on BPMN-il piisavalt paindlikkust ja funktsionaalsust erinevate äriprotsesside kirjeldamiseks. Samuti käesoleva lõputöö raames valdab autor ärianalüüsi aluseid ning BPMN-i valikut äriprotsesside modelleerimise vahendiks põhjendab info kättesaadavus ja selle tähistuse kasutusmugavus. Lisaks, arvestades, et autori tööandja pakub tasuta Bizagi platvormi tellimust, mis sisaldab tööriistu BPMN-põhiste

äriprotsesside diagrammide loomiseks, muutub selle tähise kasutamine autorile veelgi atraktiivsemaks ja kättesaadavamaks.

Hoolimata asjaolust, et äriprotsesside modelleerimiseks on olemas ka teisi tähiseid, nagu EPC, IDEF0 ja UML, sai BPMN autori jaoks kõige mugavamaks, võttes arvesse ülaltoodud tegureid.

2.3 Intervjuu

Intervjuu on levinud tehnika nõuete väljaselgitamiseks. See hõlmab otsest suhtlemine üksikisikute või inimrühmadega, kes on osa algatusest. Intervjuul suunab intervjuueerija küsimusi tellijatele, et saada teavet. Käesolevas töös kasutatakse struktureerimata intervjuu meetodit, kus küsitlejal ei ole etteantud vormingut ega küsimuste järjekorda. Küsimused võivad erineda olenevalt intervjuueeritava vastustest ja suhtlusest[5].

Käesoleva töö kontekstis valiti intervjuud kui sobivaimaks vahendiks äriprotsessis tellijate vajaduste ja eelistuste sügava mõistmiseks, sest intervjuu aitab säästa aega, mis oleks kulunud näiteks küsimustiku koostamine, vastuste ja analüüsi ootamine, kuna avatud küsimustega küsimustikud võtavad palju rohkem aega ning selle diplomitöö tegemiseks ei ole nii palju aega. Samuti võimaldab struktureerimata intervjuude meetod paindlikult kohandada küsimusi intervjuueeritavate vastustele, pakkudes täpsemat ja terviklikumat arusaama nende vajadustest ja eelistustest. Lõpuks, arvestades ettevõttes tellijate juurdepääsetavust ja reageerimisvõimet, on intervjuud tõhus teabe kogumise vahend.

2.4 AS-IS ja TO-BE

Peatüki AS-IS ja TO-BE sissejuhatus tõstab jätkuvalt esile BPMN-i peatükis varem õpitud ärianalüüsi tehnikad, mis on mõeldud elatisnõude esitamise protsessi hetkeseisu ja tuleviku planeerimiseks.

Ärianalüütik saab kasutada protsessimudelit protsessi praeguse oleku (tuntud ka kui AS-IS mudel) või potentsiaalse tulevase oleku (tuntud ka kui TO-BE mudel) määramiseks[5]. Äriprotsesside täiustamiseks on AS-IS mudel eelduseks, et mõista, kuidas praeguses süsteemis protsesse teostatakse. Erinevalt enamikust objektorienteeritud disainimudelitest, mis võtavad projekteerimisel arvesse tehnilisi aspekte, annab AS-IS

model analüütikutele olulise mudeli äriprotsesside mõistmiseks ja täiustamiseks. Sobivaim AS-IS mudel on selline, mis koosneb nii käelisest tegevusest kui ka infosüsteemide toetatud tegevustest [10]. See kirjeldab, kuidas praegu tööd tehakse ja kuidas info läbi organisatsiooni liigub. AS-IS äriprotsessi eesmärk on pakkuda raamistikku parendusvaldkondade väljaselgitamiseks, ressursside kasutamise optimeerimiseks ning lõpuks tõhususe ja tootlikkuse suurendamiseks. Mõistes, kuidas praegu tööd tehakse, saavad organisatsioonid välja töötada strateegiaid kitsaskohtade kõrvaldamiseks, raiskamise vähendamiseks ja üldiste äriprotsesside parandamiseks.

TO-BE olekumudel kujutab endast seda, kuidas protsess välja näeks, kui kaasataks kõik parendusvõimalused[5]. See toimib muutuste teekaardina, määratledes, kus organisatsioon peab oma eesmärkide saavutamiseks olema. TO-BE äriprotsessi eesmärk on anda selge pilt sellest, milliseks kujuneb organisatsiooni tulevane seis ja milliseid samme selle saavutamiseks tuleb astuda. Luues "TO-BE" äriprotsessi, saavad organisatsioonid seada prioriteediks ja keskenduda kõige olulisematele muudatustele, mis on vajalikud nende eesmärkide saavutamiseks ning kaotada lõhed praeguse ja soovitud oleku vahel [10].

Selle analüüsi läbiviimiseks kasutatakse Bizagi Modelleri platvormi. Bizagi Modeller pakub mugavaid tööriistu äriprotsesside visualiseerimiseks, võimaldades luua sündmuste, tegevuste, andmevoogude ja muude elementide diagramme. Sellel tööriistal on intuitiivne liides, lai valik funktsioone ning võimalus luua paindlikke ja kohandavaid protsessimudeleid. BPMN-diagrammide loomine Bizagis on äärmiselt mugav protsess. Tänu intuitiivsele liidesele ja suurele hulgale tööriistadele saavad kasutajad hõlpsasti modelleerida mis tahes keerukusega äriprotsesse. Bizagi pakub valmis BPMN-i elemente, mida saate lihtsalt lohistada lõuendile ja ühendada andme- ja tegevusvoogude loomiseks [11].

2.5 Passiivne vaatlus

Peale AS-IS ja TO-BE analüüsimist on järgmiseks sammuks passiivse vaatlusmeetodi rakendamine ärianalüüsi protsessi täiendamiseks, et saada objektiivsem pilt praegustest tavadest ja protsessidest.

Vaatlust kasutatakse teabe hankimiseks tegevusi ja nende konteksti vaadates ja mõista. Seda kasutatakse vajaduste ja võimaluste väljaselgitamise, äriprotsessi mõistmise,

jõudlusstandardite kehtestamise, lahenduste toimivuse hindamise või koolituse ja arendustegevuse toetamise alusena [5].

Passiivne vaatlus tähendab, et vaatleja ei katkesta tegevuse ajal tööd. Kõik murekohad tõstatatakse pärast vaatluse lõppu. See võimaldab jälgida sündmuste loomulikku kulgu ilma vaatleja sekkumiseta, samuti mõõta tööaega ja kvaliteeti. Selle meetodi üks variant on toimingute videolindistamine ja seejärel vaadeldava inimese jaoks selle vaatamine, et ta saaks täiendavaid selgitusi anda [5].

Enne vaatlusseansi algust antakse osalejatele selgitus vaatluse eesmärgi kohta. Neile kinnitatakse, et nende isiklikku sooritust ei hinnata individuaalselt, vaid tulemusi analüüsitakse tervikuna. Mõtteid või muresid soovitatakse jagada tegevuse ajal ja vahetult pärast seda, et vaatlusprotsess oleks võimalikult avatud ja läbipaistev.

Vaatluseaegsel ajal osalejate tegevuse hoolikas jälgimine on kõige tähtsam osa. Oluline on aktiivselt üles märkida tüüpilised ja ebatüüpilised ülesanded või sammud, samuti tööriistade ja sisu kasutusviisid. Protsess salvestab vaadeldud aspekte, nagu töö lõpetamiseks kulunud aeg, selle kvaliteet, protsessi anomaaliad ja vaatleja enda probleemid või küsimused. See võimaldab teil protsessist kõikehõlmavalt mõista ja tuvastada võimalikke parandusi.

Peale vaatlusessiooni vaatavad ärianalüütikud üle vaatluse käigus salvestatud märkmed ja andmed ning võtavad osalejaga ühendust, et vastata ülejäänud küsimustele või täita lünki. Läbi vaadatud kirjeid ja andmeid võrreldakse teiste asjakohaste tähelepanekutega, et tuvastada sarnasusi, erinevusi ja suundumusi. Tulemused koondatakse, võetakse kokku ja analüüsitakse vastavalt seansi eesmärkidele. Vajadustest ja parandusvõimalustest teavitatakse huvigruppe [5].

2.6 Testrühm

Passiivse vaatluse faasi järel esitatakse testrühma korralduse osa, mis kirjeldab testimise olulisust ja eesmärki, et kontrollida kavandatud paranduste ja prototüübi tõhusust.

Üks lahenduse hindamise aspekt IT-kontekstis on tarkvara või lahenduse testimine. Testimine või kvaliteedi tagamine tagab, et lahendus toimib ootuspäraselt või ette nähtud ning vastab muudatusi taotlenud ettevõtte või sidusrühmade vajadustele. Ärianalüütik teeb koostööd kvaliteedi tagamise spetsialistidega (testijatega), et tagada tehniliste

lahenduste vastavus äri vajadustele, mis on määratud nõuetest ja muudest ärianalüüsi tulemustest. Testijad kasutavad testide kavandamiseks, kavandamiseks ja läbiviimiseks testimismetoodikat. See lahenduste testimise aspekt keskendub tavaliselt täielikule protsesside testimisele, sealhulgas süsteemidevahelisele testimisele, et tagada täielik lahendus kvaliteet ja täpsus. Ärianalüütikud töötavad koos sidusrühmadega, et kavandada, kavandada ja viia läbi kasutajate aktsepteerimise teste, et tagada lahenduse vastavus nende vajadustele. Testijad vastutavad selle eest, kuidas kontrollida, kas lahendus vastab ärianalüütiku määratud nõuetele, ja kontrollimisprotsessi läbiviimise eest. Testijad püüavad ka tagada, et lahendus vastaks kehtivatele kvaliteedistandarditele ning et defektide või tõrgete risk on mõistetav ja minimeeritud [5].

Testrühma 5 inimese valimine põhines kasutajaliidese disaini tunnustatud eksperdi Jakob Nielsen soovitusel. Oma artiklis "Why You Only Need to Test with 5 Users" [12] juhivad Nielsen tähelepanu, et süsteemiliidese peamiste probleemide tuvastamiseks piisab vaid 5 testijat.

Selle töö kontekstis on testimine vajalik samm, et kontrollida kavandatud paranduste ja prototüübi funktsionaalsust ja tõhusust. See võimaldab tuvastada võimalikud probleemid ja vead süsteemis ning tagada ka muudatuste vastavuse kasutaja ootustele ja tegelikele vajadustele. Testimine aitab parandada ka arendatava toote kvaliteeti ja töökindlust enne selle tegelikku töökeskkonda kasutuselevõttu.

2.7 SUS küsimustik

SUS küsimustik on küsimustiku vorm arvutisüsteemi kasutatavuse mõõtmiseks vastavalt kasutaja subjektiivsele vaatenurgale. SUS on tasuta ja ei nõua lisakulusid ning on tõestatult kehtiv ja usaldusväärne, isegi kui valimi suurus on väike. SUS on 10 küsimusega küsimustik. Ankeetküsitluses kasutatakse vastuste jaoks 5-pallilist Likert-skaalat, mis koosneb "täiesti ei nõustu", "ei nõustu", "neutraalne", "nõustun" ja "täiesti nõus". SUS-i hindamise tulemused teisendatakse numbrivahemikuks 1 kuni 100. Neid numbreid kasutatakse selleks, et teha kindlaks, kas toode on kasutamiseks sobiv või mitte. See küsimustik koostati Microsoft Forms-i organisatsiooni teabe turvalisuse huvides. SUS määra arvutamise protsess sisaldab järgmisi samme:

1. Paaritute arvudega taotlusi hinnatakse järgmiselt: osaleja vastus lahutatakse 1-st;
2. Paarisarvuga taotlusi hinnatakse järgmiselt: osaleja vastusest lahutatakse arv 5 ;

3. Osalejate väärtused on kokku võetud;
4. Seejärel korrutatakse tulemus 2,5-ga [13].

Seega arvutatakse SUS-i määr järgmise valemi abil:

$$\begin{aligned} SUS\ rate = & ((Q1 - 1) + (5 - Q2) + (Q3 - 1) + (5 - Q4) + (Q5 - 1) \\ & + (5 - Q6) + (Q7 - 1) + (5 - Q8) + (Q9 - 1) + (5 \\ & - Q10)) \end{aligned}$$

Käesolevas töös koosneb SUS-i küsimustik 9 küsimusest, mida on veidi muudetud, et need sobiksid paremini uuringu konteksti ja eesmärkidega. SUS-i määr arvutatakse nende 9 küsimusega saadud skooride keskmistamisega, mis hindab arvutisüsteemi kasutatavust kasutaja vaatevinklist.

Osalejate hinnangud süsteemi kasutatavuse tasemele annavad väärtuslikku teavet selle kohta, kui enesekindlalt ja mugavalt kasutajad protsessi kasutades tunnevad. Vastuseid analüüsides saab välja tuua peamised parandamist vajavad valdkonnad ning positiivsed aspektid, mida tuleks säilitada või tugevdada.

2.8 Prototüüpimine

Prototüüpimine põhineb SUS-i küsimustiku tulemuste analüüsil, et luua süsteemi täiustatud prototüüp.

Prototüüpimist kasutatakse sidusrühmade vajaduste tuvastamiseks ja testimiseks iteratiivse protsessi kaudu, mis loob nõuete mudeli või disaini. Seda kasutatakse ka kasutajakogemuse optimeerimiseks, disainivõimaluste hindamiseks ning lõpliku ärilahenduse väljatöötamise aluseks [5].

Prototüüpimine on tõestatud meetod toote kujundamisel. See toimib, pakkudes lõpptulemuse varajast mudelit, mida nimetatakse prototüübiks. Prototüüpimist kasutatakse nii puuduvate või valesti esitatud nõuete kui ka alusetute eelduste tuvastamiseks, näidates, kuidas toode välja näeb ja toimib juba projekteerimisetapi alguses. Prototüübid võivad olla mittetöötavad mudelid, töötavad kujutised või lahenduse või pakutava toote digitaalsed kujutised. Neid saab kasutada veebisaitide jälgendamiseks, toote osaliselt toimiva kujundusena või protsesside kirjeldamiseks diagrammide seeria kaudu (nt töövoog). Ärireegleid ja andmeprototüüpe saab kasutada soovitud protsessivoo

ja ärireeglite leidmiseks. Andmete prototüüpimist saab kasutada andmete puhastamiseks ja teisendamiseks [5].

Selle töö raames luuakse prototüüp, mis on elatisnõude esitamise protsessi töömudel. See prototüüp võimaldab kasutajatel liidesega suhelda, nuppe klõpsata ja sammude edenemist jälgida. Prototüübi rakendamine töötava mudeli kujul võimaldab selgemalt esitleda lõpplahendust ja tõhusalt tuvastada kasutajate vajadused.

Prototüübi loomiseks kasutatakse Figma prototüüpimise tööriista. Figma on mitmekülgne disaini- ja prototüüpimistööriist, mis annab disaineritele ja meeskondadele võimaluse luua interaktiivseid prototüüpe, teha sujuvat koostööd ja viia oma loomingulised ideed ellu. See pakub laias valikus funktsioone veebi- ja mobiililiideste kujundamiseks ja prototüüpimiseks, muutes selle väärtuslikuks varaks disainiprofessionaalidele ja töövoogu tõhustada soovivatele meeskondadele [14]. Figma on palju eeliseid, nagu reaalses koostöös, juurdepääs mis tahes seadmest brauseri kaudu ja intuitiivne liides. See tööriist võimaldab teil luua suure paindlikkuse ja kohanemisvõimega interaktiivseid prototüüpe, mis on eriti oluline kasutajaliidese arendamiseks.

3 Elatisnõude protsessi analüüs

Antud peatükk tutvustab ärianalüüsi protsessi elatisnõude esitamise protsessi optimeerimiseks e-toimiku infosüsteemis. Vaadeldakse kolme peamist etappi, sealhulgas AS IS - hetkeseisu analüüs, TO BE - soovitud oleku määramine ning prototüübi loomine Figmas. Kõik need sammud mängivad olulist rolli protsessi täiustamisel ja süsteemi tõhusa toimimise tagamisel.

3.1 Hetkeolukord

Praegu on e-toimik infosüsteemi kaudu elatisnõude esitamise protsess tavakasutajale keeruline ja segadust tekitav. See hõlmab palju tarbetuid ja ebaselgeid samme, mis muudavad kogu protsessi äärmiselt aeganõudvaks ja mõnikord isegi tüütuks. Lisateavet selle kohta leiate punktist 3.3.

Selle protseduuri kohaselt esitatav tekst on tavaliselt kirjutatud väga tehnilises ja juriidilises keeles, mistõttu on tavakasutajal raske aru saada. Selle tulemuseks on see, et kasutajatel on raskusi süsteemis navigeerimisega, nad teevad sagedasi vigu ja nad ei saa esitamisprotsessi edukalt lõpule viia.

Protsessi keerukus tekitab kasutajatele täiendavaid ebamugavusi, suurendab ülesande täitmisele kuluvat aega ning võib lõppkokkuvõttes põhjustada klientide rahulolematust ja süsteemi efektiivsuse vähenemist.

3.1.1 Praegune protsess

Edasi tutvustatakse Bizagi Modeler tööriista abil välja töötatud äriprotsessi, mis on kirjeldatud BPMN (Business Process Model and Notation) diagrammi kujul. BPMN-i kasutamine selles kontekstis võimaldab visualiseerida äriprotsesside erinevaid etappe ning nende seoseid, mis muudab analüüsi, optimeerimise ja muudatuste rakendamise protsessi läbipaistvamaks ja tõhusamaks [5].

Edaspidi lisatakse tekstiseletustele AS-IS diagrammid, mis annavad täieliku ülevaate praegusest äriprotsessist.

Elatisnõude esitamise protsessi kirjeldus:

Kasutaja jõuab lehele "Maksekäsu kiirmenetlus elatisnõudes", kus ta saab sisestada ja esitada maksekäsu kiirmenetluse avalduse elatisnõudes. Sellel lehel alapealkirja all kuvatakse tekst: "Maksekäsu kiirmenetluse elatisnõude avaldust saab esitada, kui varem ei ole kohtu poolt elatist välja mõistetud. Kui elatis on juba kohtulahendiga (k.a maksekäsu määrusega) võlgnikult välja mõistetud, siis saab varem välja mõistetud elatise suuruse muutmist nõuda hagimenetluses. Hagiavalduse esitamiseks minge vormile Alusta uut asja ja valige Tsiviilasi - Hagimenetlus - Hagiavaldus."

Edasi sellel vormil on järgmised pealkirjad:


- Asutus

Peale selgitava teksti kuvatakse asutus: "Pärnu Maakohus, Maksekäsuosakond". Asutus ei ole kasutaja poolt muudetav.

- Osalised

Peale asutust on pealkiri "Osalised". Pealkirja all kuvatakse selgitav tekst: "Elatise nõudmiseks peavad osalisteks olema lisatud vähemalt avaldaja (alaealine laps), tema esindaja (seaduslik esindaja - lapsevanem, eestkostja või eestkostetasutus ning vajadusel lepinguline esindaja - jurist, eestkostetasutuse töötaja) ja võlgnik (kellelt elatist nõutakse). Avaldajale saab lisada ühe seadusliku esindaja ja ühe lepingulise esindaja ning dokumendi esitaja ise peab olema lisatud ühena neist. Esindaja lisamiseks tuleb kõigepealt lisada avaldaja (alaealine laps) ja seejärel tuleb osaliste tabelis avaldaja real vajutada ikoonile "Lisa esindaja"."

Juurdepäasetavus



Kristina Bartosh | Logi välja

Dokumentide esitamine

Asja või dokumendi nr Otsi 🔍

Mustandid ja mallid Alusta uut asja Lisa dokument menetlusse Esindusõiguse lõpetamine


Esitan dokumendi nimel

Maksekäsu kiirmenetlus elatisnõudes

Maksekäsu kiirmenetluse elatisnõude avaldust saab esitada, kui varem ei ole kohtu poolt elatist välja mõistetud. Kui elatis on juba kohtulahendiga (k.a maksekäsu määрусega) võlgnikult välja mõistetud, siis saab varem välja mõistetud elatise suuruse muutmist nõuda hagimenetluses. Hagiavalduse esitamiseks minge vormile Dokumentide esitamine ja valige Tsiviilasi – Hagimenetlus - Hagiavaldus.

Asutus Pärnu Maakohus, Maksekäsuosakond

Osalised

Elatise nõudmiseks peavad osalisteks olema lisatud vähemalt avaldaja (alaealine laps), tema esindaja (seaduslik esindaja - lapsevanem, eestkostja või eestkostetasutus ning vajadusel lepinguline esindaja - jurist, eestkostetasutuse töötaja) ja võlgnik (kellelt elatist nõutakse). Avaldajale saab lisada ühe seadusliku esindaja ja ühe lepingulise esindaja ning dokumendi esitaja ise peab olema lisatud ühena neist. Esindaja lisamiseks tuleb kõigepealt lisada avaldaja (alaealine laps) ja seejärel tuleb osaliste tabelis avaldaja real vajutada ikoonile  Lisa esindaja.

Lisa osaline

Jätkan hiljem

Kustuta Edasi

KASUTAJATUGI E-N 9:00-17:00 R 9:00-14:00 +372 663 6357 etoimik@rik.ee	KASULIK Korduvad küsimused Abiks kohtusse pöördumisel Jurist aitab	Süsteemi muudatused Kasutustingimused Isikuandmete töötlemine	LEIA KIIRELT Justiitsministeerium Riigi õigusabi Riigi Teataja	Riigikohus Kohtud Ametlikud Teadaanded
---	---	---	---	--

Joonis 1. Elatisnõude esitamise vorm algfaasis

“Lisa osaline” nupule vajutamise avab modaalse vormi "Osalise lisamine". Kui esimene osaline on lisatud, siis kuvatakse tabel “Osalised”. Tabelil on viis tulp: "Liik", "Nimi", "Kood", "Kontakt" ja pealkirjata tegevuste tulp. Tulbad ei ole sorditavad.

Osaliste kuvamise järjekord:

1. Avaldajad
2. Võlgnikud

Avaldajad järjestatakse lisamise järgi, hiljem lisatud tagapool. Võlgnikud järjestatakse lisamise järgi, hiljem lisatud tagapool.

Esindajad kuvatakse vahetult esindatava (avaldaja) all taandemärgiga. Esindajad järjestatakse lisamise järgi, hiljem lisatud tagapool.

Osalised

Elatise nõudmiseks peavad osalisteks olema lisatud vähemalt avaldaja (alaealine laps), tema esindaja (seaduslik esindaja - lapsevanem, eestkostja või eestkostetasutus ning vajadusel lepinguline esindaja - jurist, eestkostetasutuse töötaja) ja võlgnik (kellelt elatist nõutakse). Avaldajale saab lisada ühe seadusliku esindaja ja ühe lepingulise esindaja ning dokumendi esitaja ise peab olema lisatud ühena neist. Esindaja lisamiseks tuleb kõigepealt lisada avaldaja (alaealine laps) ja seejärel tuleb osaliste tabelis avaldaja real vajutada ikoonile  Lisa esindaja.

Liik	Nimi	Kood	Kontakt	
Avaldaja	Kati Univeere	61001207059	Kiiu-Valkla reoveepuhasti, Kiiu alevik, Kuusalu vald, Harju maakond	  
 Seaduslik esindaja - lapsevanem	Kristina Bartosh	60209080221	kristina.bartosh@rik.ee; Erebori, Järsi küla, Raasiku vald, Harju maakond; 56718049	 
Avaldaja	Teele Digiveere	61001017010	Friedrich Reinhold Kreutzwaldi tänav T1, Keslinna linnaosa, Tallinn, Harju maakond	  
 Seaduslik esindaja - lapsevanem	Kristina Bartosh	60209080221	kristina.bartosh@rik.ee; Erebori, Järsi küla, Raasiku vald, Harju maakond; 56718049	 
Võlgnik	Ivan Pere	38001010020	Kiiu-Valkla reoveepuhasti, Kiiu alevik, Kuusalu vald, Harju maakond	 

Joonis 2. Osaliste tabel peale osaliste lisamist

- Nõutav elatis.

Peale “Osalised” pealkirja on pealkiri “Nõutav elatis”. Antud pealkiri ilmub nähtavale, kui tabelisse "Osalised" on lisatud vähemalt üks võlgnik, üks avaldaja ja isik, kelle õigustes esitatakse. “Lisa nõue” nupule vajutamine avab modaalse vormi "Elatisnõude lisamine". Kui tabelisse "Osalised" on sisestatud ainult üks avaldaja, siis see avaldaja on automaatselt valitud. Juhul, kui sisestatud rohkem, kui üks avaldaja, siis rippmenüüs kuvatakse avaldajad, kelle kohta ei ole veel nõuet lisatud. Kui tabelisse "Osalised" on sisestatud ainult üks võlgnik, siis see võlgnik on automaatselt valitud. Juhul, kui sisestatud rohkem, kui üks võlgnik, siis vähemalt ühe võlgniku valimine on kohustuslik. Saab valida üks või kaks võlgnikku. Iga võlgniku järel on tekstilahter sildiga "Summa" ning peale lahtrit on sõna "eurot". Sisestada saab rahasummasid (st ainult numbreid, komasid ja punkte, peale koma/punkti saab sisestada kaks kohta). Maksimaalne summa on praegune baassumma korrutatud 1,5 koefitsiendiga.

Edasi antud vormil kuvatakse avaldaja sünnidokumendi andmed RR-st. Sünnidokumendi andmetes on järgmised andmed: dokumendi liik, dokumendi nr ning välja andnud asutus.

RR-st saadud andmeid kasutaja muuta ei saa.

Kui avaldaja lisamisel päringut rahvastikuregistrist ei tehtud või rahvastikuregistri päringu tulemusel sünnidokumentide andmeid ei leitud, siis tuleb kasutajal sünnidokumendi andmed sisestada. Andmete sisestamine on kohustuslik (kuvatakse täрни).

“Salvesta” nuppu vajutamisel tehakse kontrollid ja vajadusel kuvatakse veateated:

- Kui avaldaja puudub seos võlgnikuga, siis kuvatakse vormi veateade: "Valige võlgnik(ud) ja sisestage nõutava elatise summa."
- Kui summa lahter on täitmata või suurem kui praegune seaduslik maksimumsumma
- Kui dokumendi liik on valimata, siis kuvatakse välja veateade: "Valik on tegemata."(juhul, kui kasutaja peab ise sisestama sünnidokumendi andmed).
- Kui dokumendi number on täitmata, siis kuvatakse välja veateade: "Dokumendi number on sisestamata."(juhul, kui kasutaja peab ise sisestama sünnidokumendi andmed).Kui välja andnud asutus on täitmata, siis kuvatakse välja veateade: "Välja andnud asutus peab olema 4 kuni 100 tähemärki."(juhul, kui kasutaja peab ise sisestama sünnidokumendi andmed).

“Lisa nõue” nupp puudub, kui tabelisse "Nõutav elatis" on lisatud nõuded kõigi tabelis "Osalised" toodud avaldajate kohta. Kui tabelisse "Osalised" lisatakse avaldajaid juurde või tabelist "Nõutav elatis" kustutatakse avaldaja(te) nõuded, kuvatakse nupp uuesti.

Peale nõuete sisestamist kuvatakse tabel “Nõutav elatis”. Tabelil on neli tulpa: "Avaldaja", "Võlgnik", "Nõutav summa", ilma pealkirjata tegevuste tulp. Ilma pealkirjata tegevuste tulbas on järgmised tegevused:

- Muuda (ikoon pliiats, hiirega peal olles tekst "Muuda"). Tegevus avab vormi "Elatisnõude lisamine" avaldajaga seotud elatishõude (elatisnõuete) muutmiseks.
- Kustuta (ikoon prügikast ikoon, hiirega peal olles tekst "Kustuta"). Tegevus kustutab antud avaldajaga seotud nõude(d) tabelist.

Elatisnõude lisamine ✕

Avaldaja (laps)

Vali võlgnikud	Summa
<input checked="" type="checkbox"/> Ivan Pere	<input type="text"/> eurot

Sünnidokumendi andmed

Dokumendi liik	Sünnikanne
Dokumendi nr	3
Välja andnud asutus	AS ANDMEVARA

Salvesta

Joonis 3. Elatisnõude lisamise modaal

- Kinnitused.

Antud osa ilmub nähtavale, kui tabelisse "Osalised" on lisatud vähemalt üks võlgnik, üks avaldaja ja isik, kelle õigustes esitatakse.

Kasutaja peab märkeruudu täita, mis kinnitab, et MKM-ks ei ole seaduslikke takistusi, võlgnik ei osale lapse(laste) ülalpidamises ning võlgnik on kantud vanemana lapse (laste) sünnidokumenti.

- Võlgniku vastuväite korral

Valikus on "anda asi üle hagimenetluse", "menetlus lõpetada". Valiku tegemine on kohustuslik, tuleb valida üks.

Esimene valik on "anda asi üle hagimenetluse". Selle teksti juures on abiikoon, mille vajutamisel kuvatakse tekst: "Määrake, kas soovite võlgniku vastuväite korral, et kohus lõpetaks menetluse või jätkaks nõude menetlemist hagimenetluses. Kui soovite, et kohus jätkaks nõude menetlemist hagimenetluses, tuleb lisaks määrata, milline kohus on pädev hagimenetlust läbi viima. Pädeva kohtu määramisel tuleb juhinduda TsMS §-ides 79-107 sätestatust.". Kui kasutaja valib "anda asi üle hagimenetluse", siis silt "Hagimenetlus saadetakse menetlemiseks*" ja rippmenüü "Vali kohus" ilmuvad nähtavale. Rippmenüüs kuvatakse järgmiseid valikuid: "Harju Maakohus", "Pärnu Maakohus", "Tartu Maakohus", "Viru Maakohus". Valiku tegemine on kohustuslik.

Rippmenüü ja silt lähevad peitu, kui kasutaja valib teist valikut, mis on "menetlus lõpetada".

- Pangarekvisiidid nõude tasumiseks.

Selle pealkirja juures on olemas abiikoon, mille vajutamisel kuvatakse tekst: "Saate lisada kuni kolme konto andmed, millele võlgnik võib võlgnevust tasuda. Kohus edastab konto andmed sisestatud kujul võlgnikule."

See osa ilmub nähtavale, kui tabelisse "Osalistes" on lisatud vähemalt üks võlgnik, üks avaldaja ja isik, kelle õigustes esitatakse. Kui isikul, kelle õigustes esitatakse, on menüüs "Seaded" - > "Minu andmed" sisestatud pangaandmed, siis need pangaandmed kantakse avaldusele. Vormil "Minu andmed" saab sisestada kuni kolm pangakontot. Kui isikul, kelle õigustes esitatakse, pole vormil "Minu andmed" pangaandmeid sisestatud, siis tabel puudub. Tabelil on viis tulp: "Saaja", "Konto nr", "Viitenumber", "Selgitus" ja ilma pealkirjata tegevuste tulp. Ilma pealkirjata tegevuste tulbas on järgmised tegevused:

- Muuda (ikoon pliiats, hiirega peal olles tekst "Muuda")
- Kustuta (ikoon prügikast ikoon, hiirega peal olles tekst "Kustuta")

Avalduse juurde saab lisada kuni kolm komplekti pangaandmeid. Nupp "Lisa konto" on olemas, kui tabelis "Pangarekvisiidid nõude tasumiseks" pangaandmed puuduvad või on sisestatud üks või kaks komplekti pangaandmeid. Nupule vajutamisel avaneb modaalne vorm "Panga andmete sisestamine". "Panga andmete sisestamine" modaalis kohustuslikud andmed sisestamiseks on saaja nimi, konto nr (IBAN), panga nimi, maksekorralduse selgitus ning valikuline on viitenumber.

- Esitatav dokument.

Pealkirja all kuvatakse tekst "Dokumendi esitamiseks tuleb vajutada nupule Loo dokument, mis genereerib sisestatud andmete põhjal pdf-faili. Enne esitamist tuleb genereeritud pdf-fail allkirjastada. Sisestatud andmeid saab muuta, vajutades nupule Muuda andmeid."

Teksti all on nupp "Loo dokument". Nupule vajutamisel muutuvad vormi sisestusväljad ja valikud mitteaktiivseteks, nupud peidetakse (välja arvatud nupud "Muuda andmeid", "Jätkan hiljem", "Kustuta", "Allkirjasta ja esita"). Kui dokument on edukat loodud kuvatakse kasutajale tekstiinfoteade "Sisestatud andmete alusel on loodud dokument. Andmete muutmiseks vajutage nupule "Muuda andmeid."

"Muuda andmeid" nupule vajutamisel eemaldatakse eelnevalt kirjutatud tekstiinfoteade ning kõik sisestusväljad ja valikud on jälle aktiivsed.








"Jätkan hiljem" nupule vajutamisel avaneb modaal "Märksõna sisestamine", kus kasutaja saab nimetada oma mustandi. Peale "Salvesta" nupu vajutamisel kasutaja saabub "Mustandid ja mallid" lehele. "Kustuta" nupule vajutamisel kuvatakse prompt

pealkirjaga "Kustutamise kinnitus", tekstiga "Kas olete kindel, et soovite kogu dokumendi kustutada?".





- Dokumendi allkirjastamine ja esitamine.

Nupp "Allkirjasta ja esita" ilmub nähtavale, kui dokument on loodud. Nupp kaob, kui kasutaja vajutab nupule "Muuda andmeid". Nupule vajutamisel saab kasutaja allkirjastada dokumendi.




Peale allkirjastamist saadetakse avaldus MKM-i. Kui avalduse saatmine MKM-i õnnestub, siis kuvatakse kasutajale dokumendi esitamise kinnituse leht.


Avaldaja	Teele Digiveere	61001017010	Friedrich Heinnoia Kreutzwaldi tanav 11, Keskiinna linnaosa, Tallinn, Harju maakond	  
Seaduslik esindaja - lapsevanem	Kristina Bartosh	60209080221	kristina.bartosh@rik.ee; Erebori, Järsi küla, Raasiku vald, Harju maakond; 56718049	 
Võlgnik	Ivan Pere	38001010020	Kiiu-Valkla reoveepuhasti, Kiiu alevik, Kuusalu vald, Harju maakond	 

Nõutav elatis *


Avaldaja	Võlgnik	Nõutav summa	
Kati Univeere (61001207059)	Ivan Pere	100.00 eurot	 
Teele Digiveere (61001017010)	Ivan Pere	100.00 eurot	 





Kinnitused

Kinnitan, et * maksekäsu kiirmenetluseks ei ole seaduslikku takistust  võlgnik ei osale lapse (laste) ülalpidamises  võlgnik on kantud vanemana lapse (laste) sünnidokumenti 

Võlgniku vastuväite korral * anda asi üle hagimenetlusse  menetlus lõpetada

Hagimenetlus saadetakse menetlemiseks*

Pangarekviisiidid nõude tasumiseks* 

Saaja	Konto nr	Viitenumber	Selgitus	
Kristina Bartew	NL91INGB3420637519 sdsadsa		dsadasd	 
Kristina Bartew	NL41INGB7909457464 wwwwwwwww		wwwwwwwwwwww	 

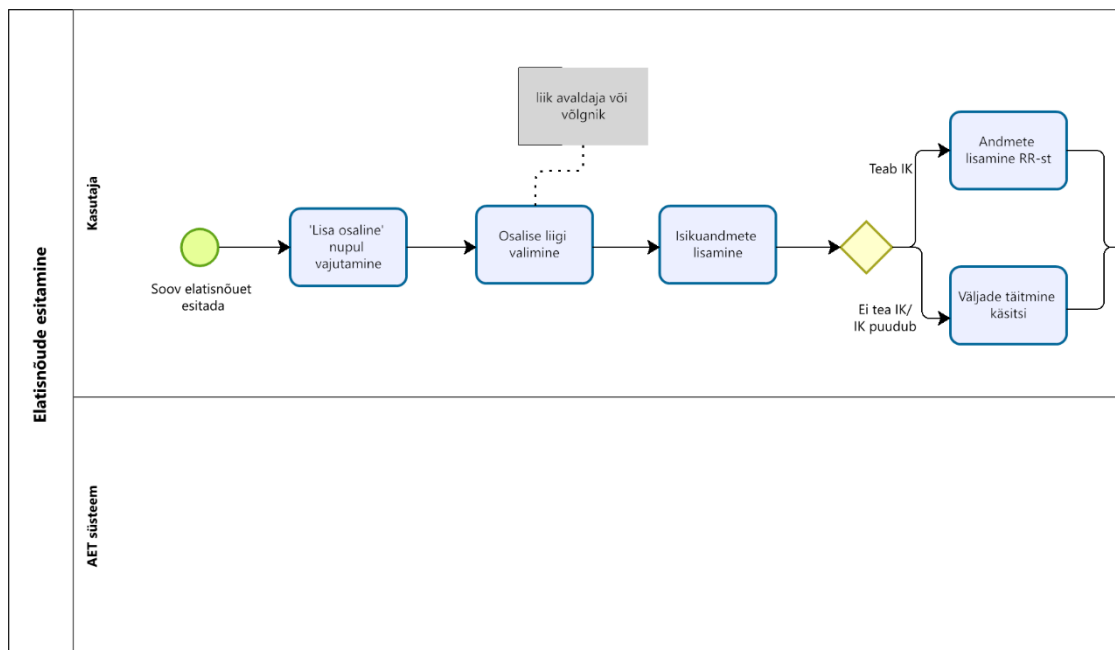
Esitatav dokument

Dokumendi esitamiseks tuleb vajutada nupule *Loo dokument*, mis genereerib sisestatud andmete põhjal pdf-faili. Enne esitamist tuleb genereeritud pdf-fail allkirjastada. Sisestatud andmeid saab muuta, vajutades nupule *Muuda andmeid*.

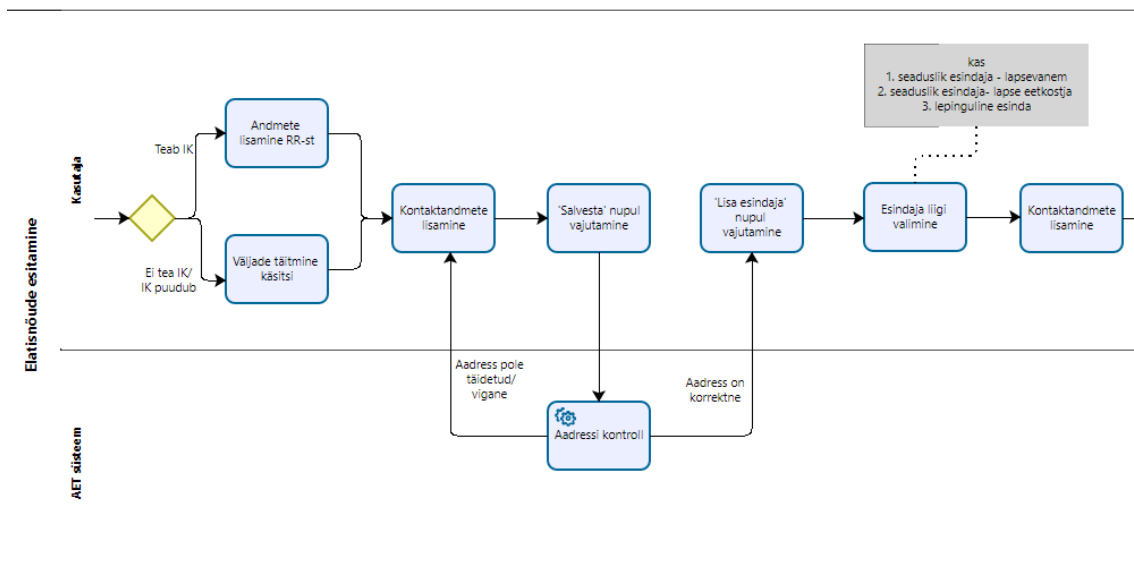
Joonis 3. Elatisnõude esitamise vorm sisestatud andmetega

3.1.2 AS-IS protsessi visualiseerimine

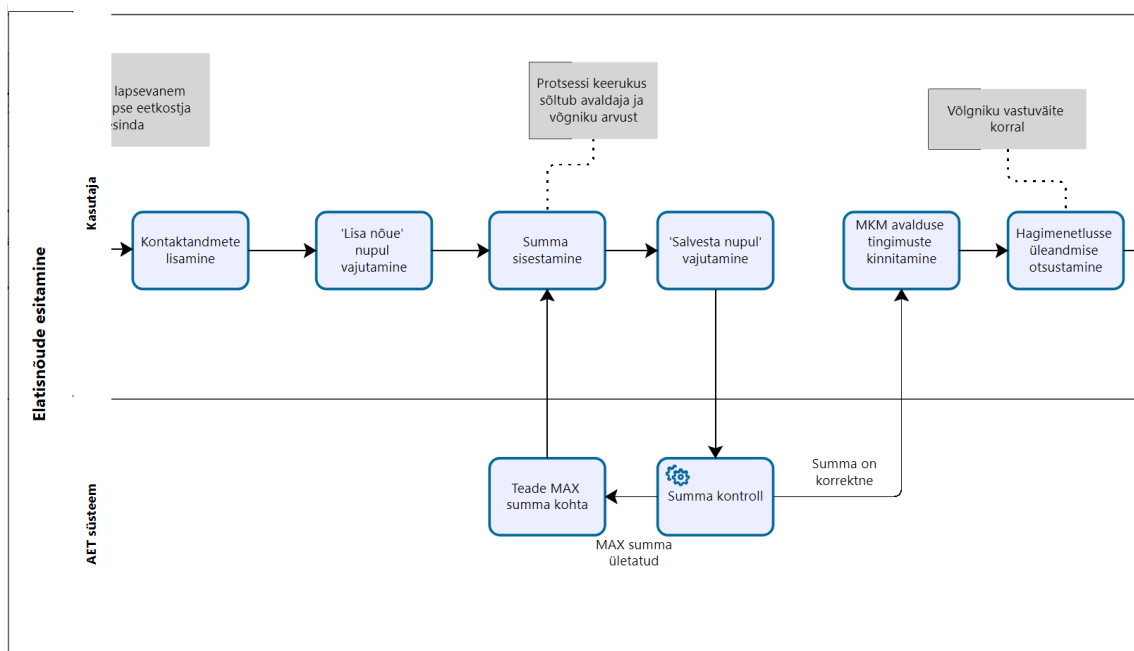
Eelmises jaotises kirjeldatakse üksikasjalikult praegust lapse elatise nõuete esitamise protsessi, mida toetavad ekraanipildid ja selgitused. Selles peatükis on esitatud AS-IS diagramm, mis visualiseerib olemasolevat protsessi, pakkudes visuaalselt selle kõiki etappe ja komponente.



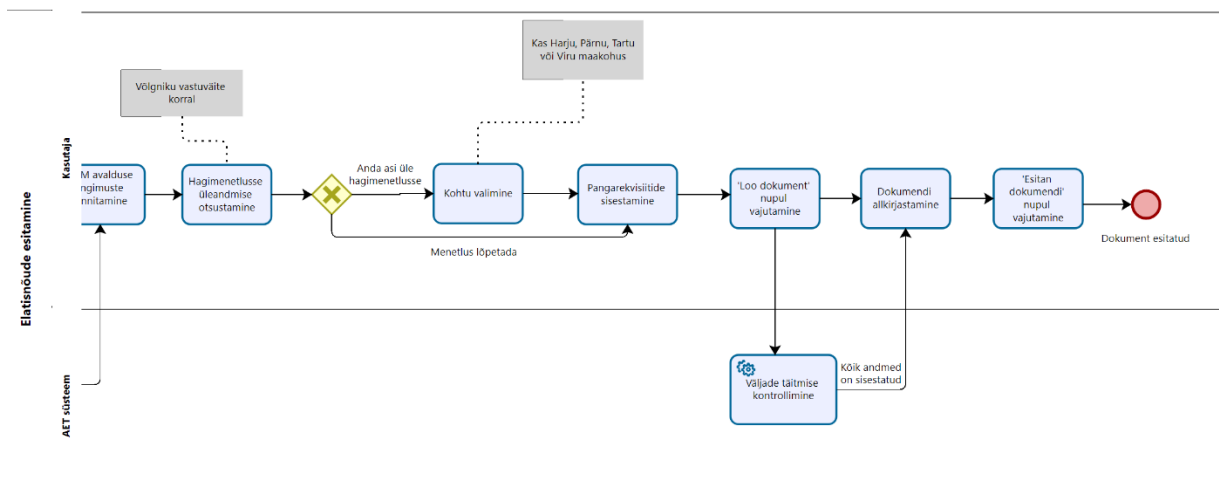
Joonis 4. Elatisnõude esitamise protssesi AS-IS, 1 osa



Joonis 5. Elatisnõude esitamise protssesi AS-IS, 2 osa



Joonis 6. Elatisnõude esitamise protsessi AS-IS, 3 osa



Joonis 7. Elatisnõude esitamise protsessi AS-IS, 4 osa

3.2 Probleemkohad

Selles töösas keskendutakse probleemsete kohtade väljaselgitamisele e-toimiku kaudu elatise esitamise protsessis. See analüüs on oluline etapp kasutajakogemuse optimeerimiseks ja parandamiseks antud süsteemis. Probleemkohtade etapis kavatakse tuvastada protsessi need aspektid, mis võivad kasutajates segadust või rahulolematust tekitada. Nende probleemsete kohtade kirjeldamisel on võimalik välja töötada asjakohased soovitused ja parandusettepanekud, mis lõppkokkuvõttes aitavad muuta

elatisel esitamise protsessi tõhusamaks, lihtsamaks ja mugavamaks kõikidele huvirühmadele. Need probleemkohad on aluseks ka TO BE diagrammi koostamisel, mis kajastab protsessi soovitud olekut pärast kõigi paranduste tegemist.

3.2.1 Vaatlustulemused

Elatise esitamise protsessi jälgiti passiivsete vaatlusseansside kaudu viie testija osavõtul. Iga testija läbis eraldi seansi, mille käigus jälgiti tema tegemisi ja mõtteid ülesannete täitmisel. Passiivsete vaatlusseansside ajal oli testijatel võimalus kommenteerida oma tegevusi ja peegeldusi nende sooritamise ajal. Pärast iga seansi lõpetamist esitas uuringu autor osalejatele küsimusi, mille eesmärk oli selgitada nende muljeid ja seisukohti elatise esitamise protsessi kohta.

Kokku oli 5 testijat. Kõik nad töötavad RIK-is, erinevates osakondades, mis ei ole e-toimikuga kuidagi seotud. Ainult 1 testija on varem e-toimikus käinud, aga tema eesmärk ei olnud elatisnõuet esitada, seega see kogemus ei mõjuta elatisnõude esitamise protsessi.

Testülesanne oli järgmine: Sa oled lapsevanem, kes tahab saada oma lapse teiselt vanemalt igakuist toetust. Sa pead elatist nõudma. Peale dokumendi loomist meenus, et sul on teine laps ka. Lisa teda ka dokumendile, et sul oleks kokku 2 last.

Testijale oli antud vajalik informatsioon elatisnõude esitamiseks, mis oli:

- e-toimiku link, kus oled sisselogitud kasutaja;
- esimese lapse nimi, isikukood ja aadress;
- teise lapsevanema nimi, isikukood ja aadress;
- esitaja e-post;
- teise lapse nimi, isikukood ja aadress.

Elatise esitamise protsessi jälgides ilmutasid kasutajad huvi, kuid tuvastati mõned peamised probleemid, mis ilmnevad süsteemi praeguse versiooni kasutamisel:

1. Keeruline tekst jaotises “Osalisel”: Üks kõige sagedamini teatatud kasutajate kommentaaridest on liiga palju keerukat teksti jaotises “Osalisel”. Kõik testijad on märkinud, et see jaotis sisaldab palju pikka ja keerulist teksti, mis muudab selle mõistmise raskeks ja võib takistada edasist esitamist. Ettepanek oli jagada see tekst lõikudeks, et seda oleks lihtsam lugeda.

2. Liigne teave: kasutajad väljendasid samuti rahulolematust teabe lisamisega selle kohtu nime kohta (Pärnu maakohus), kuhu taotlus saadetakse. Nad peavad seda tarbetuks detailiks, mis ei mängi esitamisetapis olulist rolli ning paneb kasutajad kahtlema oma tegevuse õigsuses, sest nad ei saa aru, miks seal on just Pärnu maakohus.
3. Raskused esindaja lisamisel: kõikidel kasutajatel on esinenud raskusi esindaja lisamisel. See tekitab frustratsiooni ning võttis lisa-aega ja vaeva, mis omakorda võib heidutada kasutajaid protsessi lõpule viimast. "Lisa esindaja" nupp on väga väike ja asub ebamugavas kohas.
4. Puudub link lapse elatise nõutava summa kohta teabeallikale: Veel üks puudus protsessi praeguses versioonis on selge teabe puudumine või lingi puudumine allikale, kust kasutajad saaksid teavet lapse elatise nõutava summa kohta. See on tekitanud pettumust ja muutnud kasutajatel teadlike otsuste tegemise keeruliseks.
5. Summa sisestamine kõigi laste kohta on ebamugav: Pääaegu kõik kasutajad unustasid teise lapse nõutava summa lisada, sest pärast esimese lapse summa lisamist ei kuvata teise lapse kohta ühtegi teadet ega vihje.

3.2.2 SUS-i tulemused

Elatisnõude esitamise protsessi kasutatavuse hindamiseks kasutati standardset SUS küsimustikku, mida muudeti vastavalt käesoleva uuringu eesmärkidele. Erinevalt tavalisest küsimustikust kasutati selles 9 küsimuse asemel 10 küsimust, et kasutatavuse olulisi aspekte täpsemalt tabada. Iga küsimuse eesmärk on hinnata süsteemi konkreetseid aspekte ja kasutaja üldist ettekujutust selle kasutatavusest. Küsitluses osalejad hindasid selle protsessi erinevaid aspekte, avaldades oma arvamust 1–5, kus:

- 1- Ei ole üldse nõus
- 2- Pigem ei ole nõus
- 3- Nii ja naa
- 4- Pigem olen nõus
- 5- Nõustun täielikult

Järgmises tabelis on esitatud SUS-i küsimustiku küsimused, millele on lisatud keskmised vastused ja lühikesed selgitused:

Küsimus	Keskmine hinnang	Selgitus
Mulle tundub, et kogu elatisnõuete esitamise protsess on keerulisem, kui peab olema.	3.40	See näitab, et enamik osalejaid leidis, et elatisnõude esitamise protsess on mõnevõrra keeruline või ebamugav.
Mulle tundub, et elatisnõude esitamise protsess on lihtne ja kergelt kasutatav.	2.40	See näitab, et osalejad ei pea elatisnõude esitamise protsessi üldiselt lihtsaks ega mugavaks.
Vajan selle süsteemi kasutamiseks tehnilist tuge.	1.80	See näitab, et enamik osalejaid ei nõustunud väitega, et elatisnõue esitamiseks on vaja tehnilist tuge
Mulle tundub, et elatisnõuete esitamise protsess on ühtlane ja on hästi integreeritud.	2.40	Enamik osalejaid ei nõustu sellega, et elatisnõude esitamise protsess on sujuv ja hästi integreeritud. Võib esineda probleeme integreerimisega või protsessi sujuvusega
Mulle tundub, et elatisnõuete esitamise protsessis on palju eiramisi(tähelepanuta jäetud asjad).	4.00	Enamik osalejaid nõustub, et lapse elatisnõude esitamise protsessis on palju puudusi.
Mulle tundub, et enamik inimesi saab elatisnõude ete esitamise protsessi kiiresti selgeks.	2.00	Enamik osalejaid ei nõustunud sellega, et enamik inimesi omandab elatise esitamise protsessi kiiresti. Protsess nõuab täiendavat selgust.
Mulle tundub, et elatisnõude esitamise protsess on aeganõudev	3.40	Enamik osalejaid usub, et elatisnõude esitamise protsess võtab kaua aega. Protsessi tuleb optimeerida või lihtsustada.

Tunnen end elatisnõude esitamise protsessis enesekindlalt.	2.80	Enamik osalejaid ei tunne end elatisnõude esitamise protsessis kindlalt.
Mulle tundub, et enne elatisnõude esitamise protsessi kasutama hakkamist tuleb palju asju õppida.	4.00	Enamik osalejaid nõustus väitega, et neil on vaja enne elatisnõude esitamise protsessi kasutamist palju õppida.

Tabel 1. SUS-i tulemused ja selgitused

Enamik osalejaid leidis, et elatisnõude esitamise protsess on suhteliselt keeruline ja ebamugav. Seda kinnitavad keskmised hinned, mis on lähedased 3 ja üle selle, mis viitab vajadusele protsessi optimeerida ja lihtsustada. Teiseks väljendavad osalejad rahulolematust ka süsteemi kasutatavuse ja lisatõe vajadusega seotud küsimustega. Lõpuks märkis enamik osalejaid, et enne protsessi kasutamist on vaja koolitust, mis võib viidata sellele, et esitatud teave on ebaselge ja keeruline. Nende tulemuste põhjal võib järeldada, et elatisnõude esitamise protsessi kasutajate rahulolu ja tõhususe parandamiseks on vaja rohkem uuringuid ja muudatusi.

SUS-koefitsiendi arvutamine võimaldab mõõta protsessi kasutusmugavust ja teha järeldusi selle kohta, kui hästi antud protsess kasutaja ootustele vastab.

SUS-i koefitsiendi arvutamiseks on vaja:

1. lahutada iga paaritu arvuga väite hindest 1
2. lahutada iga paarisarvulise väite hind 5-st
3. liituda saadud väärtused ja korrutada tulemus 2,5-ga

SUS-i koefitsiendi arvutamine:

$$SUS1 = (3.40 - 1) \times 2.5 = 6.5$$

$$SUS2 = (5 - 2.40) \times 2.5 = 6.5$$

$$SUS3 = (1.80 - 1) \times 2.5 = 2.0$$

$$SUS4 = (5 - 2.40) \times 2.5 = 6.5$$

$$SUS5 = (5 - 4) \times 2.5 = 2.5$$

$$SUS6 = (5 - 2) \times 2.5 = 7.5$$

$$SUS7 = (3.40 - 1) \times 2.5 = 6.5$$

$$SUS8 = (5 - 2.80) \times 2.5 = 5.5$$

$$SUS9 = (5 - 4) \times 2.5 = 2.5$$

Nüüd liidetakse kõik saadud väärtused kokku:

$$SUS\ score = SUS1 + SUS2 + SUS3 + SUS4 + + SUS5 + + SUS6 + \\ + SUS7 + + SUS8 + + SUS9$$

$$SUS\ score = 6,5 + 6,5 + 2,0 + 6,5 + 2,5 + 7,5 + 6,5 + 5,5 + 2,5$$

$$SUS\ score = 46,0$$

Kuna SUS kasutab 10 küsimuse puhul 100 punkti skaalat, siis 9 küsimuse puhul on skaalaks 90 punkti (9 küsimust * 10 punkti). Seetõttu on 9 küsimuse maksimaalne võimalik SUS-skoor 90 punkti.

SUS-i skoor oli 46 punkti 90-st. See näitab, et üldiselt on süsteemi kasutatavuse skoor alla keskmise. Tõenäoliselt on süsteemis puudujääke, mis võivad selle kasutamise raskendada või ei pruugi vastata kasutaja ootustele. Kasutajakogemuse parandamiseks ja süsteemi kasutatavuse parandamiseks tuleks pöörata tähelepanu avastatud puudustele ja võtta kasutusele abinõud nende parandamiseks.

3.2.3 Intervjuu tulemused

Tellijatega intervjuu käigus selgitati välja olulised aspektid, mida tuleks elatisnõude esitamise äriprotsessi parenduste väljatöötamisel arvesse võtta. Oluline on märkida, et üks olulisemaid tellijate soov on suurendada selle protsessi automatiseerimist. Nad avaldasid soovi vähendada käsitsi teabe sisestamist ja soovitasid võimalikult tõhusalt ära kasutada RR infosüsteemi olemasolevaid andmeid.

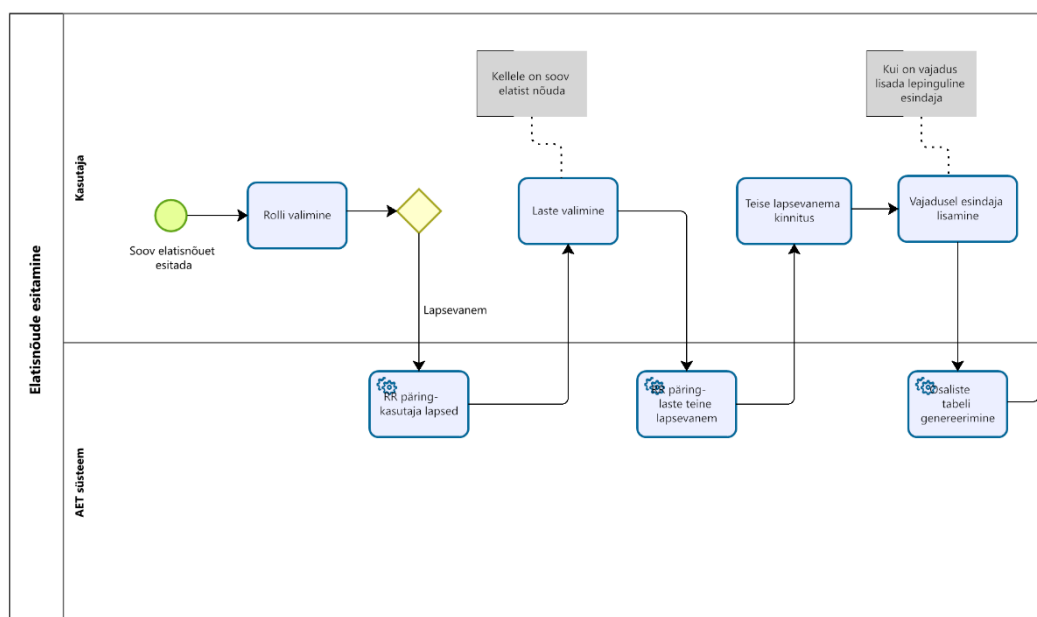
Konkreetsed tellijate soovid hõlmavad teatud andmete automaatseks täitmiseks, näiteks laste ja nende teise vanema nimed, samuti teave dokumentide esitaja kohta. Samamoodi soovitasid nad minimeerida mittevajalikuks peetud teavet, näiteks tekst, et avaldus saadetakse Pärnu maakohtusse. Tellijad märkisid ka seda, kui oluline on muuta esitamisprotsessi tekst kasutajale arusaadavamaks ja juurdepääsetavamaks, soovitades vähendada juriidilise terminoloogia kasutamist ja muuta see paremini mõistetavaks.

4 Prototüübi loomine ja testimine

4.1 TO-BE protsessi loomine

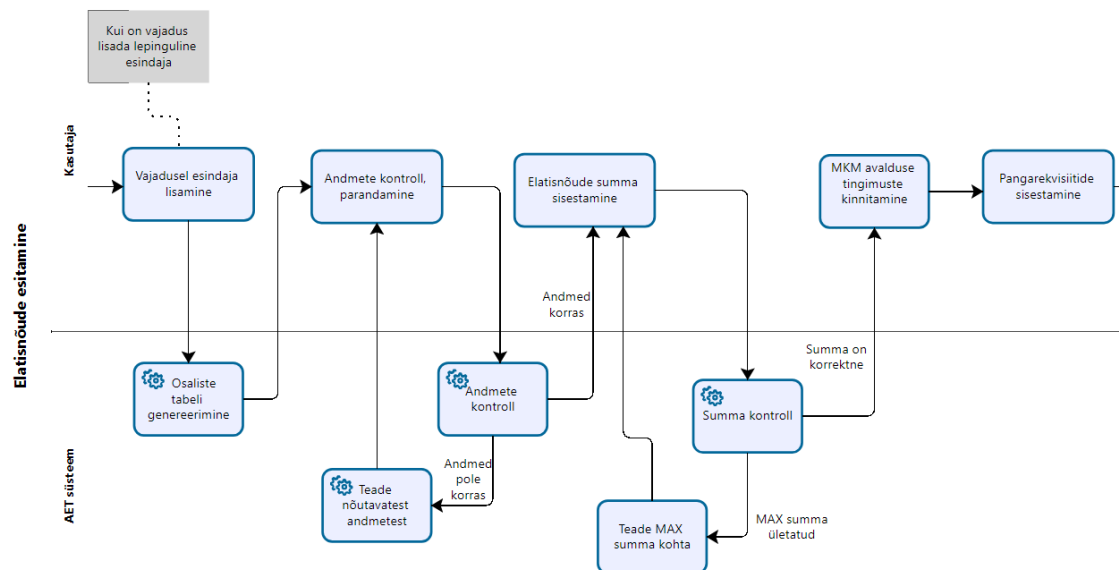
Enne prototüübi loomise alustamist peaks välja töötama TO-BE diagrammi. Sellel etapil on võtmeroll elatisnõude esitamise protsessi sujuvamaks muutmisel ja täiustamisel, mis näitab süsteemi soovitud seisukorda tulevikus. Selles töösas esitatakse TO-BE diagrammi kirjeldus, mis tutvustab süsteemi uuendatud äriprotsessi ja funktsionaalsust, võttes arvesse analüüsiprotsessi käigus tuvastatud täiustusi ja kasutajate nõudeid.

TO-BE protsessi väljatöötamisel lähtuti peamiselt tellijate soovide ja testijate tagasisidest. Põhiidee oli anda RR-i maksimaalne arv automaatseid päringuid, et kasutajal oleks ilma täiendava sisendita kogu vajalik info olemas ning võimalus seda vajadusel muuda.



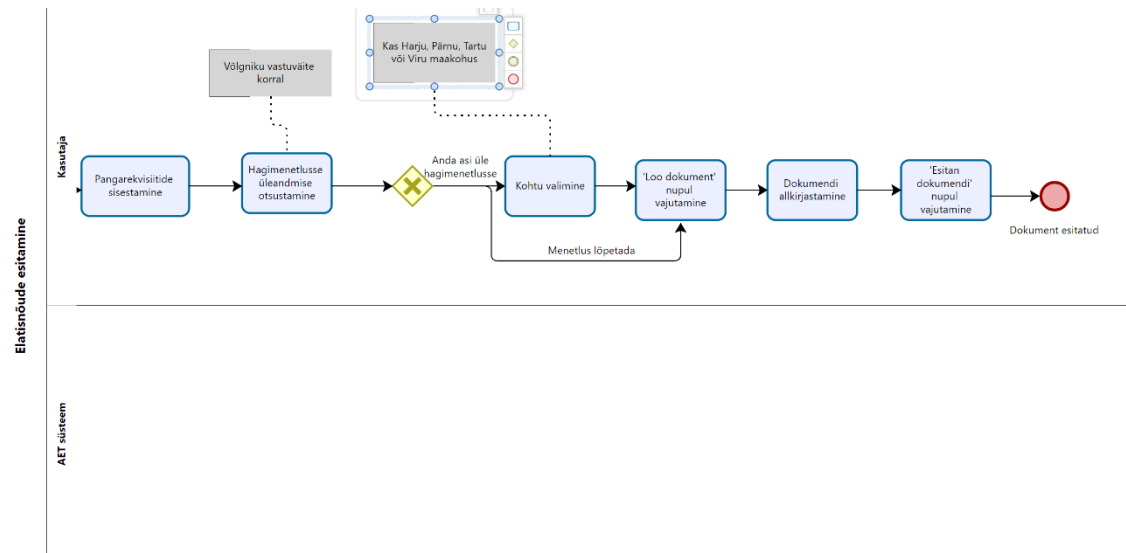
Joonis 8. TO-BE protsess, 1 osa

Kasutaja seisab kohe silmitsi vajadusega valida oma roll selles protsessis. Selle töö raames töötati välja prototüüp lapsevanemana tegutsevatele kasutajatele. Pärast lapsevanemarolli valimist liigub kasutaja järgmise sammu juurde, kus tal palutakse valida oma lapsed, kelle kohta elatisnõue esitatakse. Teave laste kohta küsitakse automaatselt RR-st, mis lihtsustab protsessi oluliselt. Seejärel otsib süsteem peale laste valimist RR-st laste teise vanema andmed. Kasutaja peab need andmed kinnitama, mis minimeerib teabe käsitsi sisestamist ja vähendab vigade tõenäosust.



Joonis 9. TO-BE protsess, 2 osa

TO-BE diagramm näitab, et protsess hõlmab nüüd rohkem taustakontrolli ja kasutajakogemuse parandamise samme. Kasutaja peab valima vaid vajalikud parameetrid, mis lihtsustab oluliselt protsessi. Näiteks kogu teabe käsitsi sisestamise asemel tõmbab süsteem automaatselt andmed RR-st ja kasutaja kinnitab vaid teabe õigsust. See mitte ainult ei vähenda vigade tõenäosust, vaid muudab protsessi ka intuitiivsemaks ja kasutajasõbralikumaks. Lisaks sellele saab kasutaja pärast laste isa andmete kinnitamist vajadusel lisada seadusliku esindaja. See samm võeti kasutusele juhtumite lahendamiseks, kui vanem soovib kaasata advokaadi, kes aitaks lapse elatise sissenõudmise protsessis. Kui sellist vajadust pole, saab kasutaja lihtsalt liikuda järgmise sammu juurde. Järgmises etapis kuvatakse tabel andmetega võlgnike ja avaldajate kohta. Vaikimisi võetakse info RR-st, kuid vajadusel saab kasutaja muuta osalejate kontaktandmeid. Pärast osalejaandmete kontrollimist ja parandamist peab kasutaja sisestama summa iga lapse kohta. Seejärel, nagu praeguses versioonis, nõustub kasutaja tingimustega ja sisestab pangarekvisiidid. Edasised toimingud jäävad ligikaudu samaks, mis praeguses versioonis.



Joonis 10. TO-BE protsess, 3 osa

TO-BE diagramm erineb skeemist AS IS selle poolest, et sisaldab detailsemat kirjeldust süsteemi soovitatavast tulevases seisundist. TO-BE mudelis on näha, et protsessis on rohkem taustakontrolle ja samme, mis loob praeguse olekuga võrreldes keerulisema struktuuri. Samuti muutub kasutajakogemus, kasutaja peab tegema rohkem valima, vaid mitte manuaalsest midagi sisestama. Nende elementide lisamine prototüüpi aitab täita tellijate nõudmisi ja lahendada kasutajate tuvastatud probleeme. Nii luuakse prototüüp, mis kajastab täpsemalt kasutajate ootusi ja vajadusi, mis omakorda parandab nende süsteemi kasutamise kogemust.

4.2 Prototüübi loomine

Probleemsete kohtade analüüsi ja tellijate tagasiside valguses alustati prototüübi loomist. See etapp muutub äriprotsesside täiustamise protsessi võtmeks, kuna see võimaldab tuvastatud probleemid muuta konkreetseteks lahendusteks ja veenduda, et need vastavad kasutajate vajadustele. Eesmärk on tellijate tagasiside ja tuvastatud probleemide põhjal välja töötada prototüüp, tagades lõpptoote võimalikult kasutajasõbraliku ja tõhusa.

Prototüüpimise käigus tuli Figma õppida palju uusi oskusi. Oli tarvis tutvuda selle tööriista põhiatribuutide ja -funktsioonidega, nagu elementide loomine, kihtidega töötamine, interaktiivsete elementide prototüüpide loomine ja nendevaheliste suhete haldamine. Lisaks muutis Figma funktsioonide, nagu eelehitatud komponendid, mallid ja teegid, kasutamine prototüüpide loomise protsessi palju kiiremaks ja tõhusamaks. Selle tulemusena suudeti luua prototüübi, mis mitte ainult ei vasta kliendi nõuetele, vaid pakub

funktsionaalsuse ja kasutajakogemuse testimiseks ka interaktiivsete elementidega töötavat mudelit.

Arvestades lõputöö valmimise piiratud aega ja ressursse, luuakse projektiga täisväärtuslik prototüüp, mis keskendub ainult kasutaja lapsevanema rollis vajadustele. Prototüübi loomise eesmärk on võimalikult palju automatiseerida elatisnõude esitamise protsessi, vähendades kasutajapoolse teabe käsitsi sisestamise vajadust miinimumini. Eesmärgiks on luua intuiitiivne ja hõlpsasti kasutatav liides, mis võimaldas kasutajatel valida valikuid ja protsessis navigeerida ilma täiendavate pingutusteta.

4.2.1 Prototüübi kooskõlastamine tellijatega

Pärast prototüübi arendusfaasi edukat läbimist korraldati tellijatega koosolek, kus esitleti loodud prototüüpi hindamiseks ja aruteluks. Selles etapis loodi esialgne prototüüp, mis, kuigi madala kvaliteediga, võimaldas esmast näitamist tellijatele. Selle etapi eesmärk oli selgitada peamised probleemid ja koguda esmast tagasisidet edasiseks täiustamiseks. Tellijad väljendasid rahulolu sammude loogilise jada ja esitatud kontseptsiooni selgusega. See võimaldas kinnitada, et loodud prototüüp vastab ootustele ja katab kasutaja peamised vajadused. Arutelu käigus toodi välja mitu täpsustamist vajavat punkti, sealhulgas kavandatavate funktsioonide sõnastus ja üksikasjad.

Saadud tagasiside ja kommentaarid aitasid prototüüpi täiustada, muutes selle veelgi täiuslikumaks ja lõppkasutajatele mugavamaks.

4.2.2 Testijate tagasiside prototüübi esialgse versiooni kohta

Pärast tellijatega kohtumist ja vastavate muudatuste tegemist liiguti edasi järgmisse etappi. Selles etapis demonstreeriti prototüüpi testijatele, et hinnata selle funktsionaalsust, kasutatavust ja tuvastada võimalikke probleeme.

Pärast kohtumist testijatega, nende samade 5 inimestega, kes olid varem ülesande täitnud, kasutades praegust elatisnõude esitamise protsessi versiooni, oli saadud väga julgustav tagasiside. Testijad rääkisid positiivselt, märkides, et kogu ülesande täitmise protsess toimub etapiviisiliselt ja on võimalikult mugav. Nad rõhutasid, et raskusi ei ole järgmiste sammude kindlaksmääramine või vajutamine.

Testijad pöörasid erilist tähelepanu asjaolule, et teabe käsitsi sisestamine pole enam vajalik, mis vähendab oluliselt vigade tõenäosust, kuna nagu teada, mida rohkem kasutaja

iseseisvalt sisestab, seda suurem on vigade tõenäosus. Teabe automaatne täitmine teisest süsteemist, antud juhul RR-st, tekitab positiivse vastuse kõikidelt testis osalejatelt.

Testimistulemuste põhjal laekus testgrupiliikmetelt kommentaare mõne alapunkti asukoha kohta. Kõiki neid märkusi kaaluti hoolikalt ja prototüübis tehti asjakohased parandused. See lähenemisviis võimaldab mitte ainult võtta arvesse lõppkasutajate arvamusi, vaid pakkuda ka kõige mugavamad ja intuitiivsemad liidest kõigile selle kasutajatele.

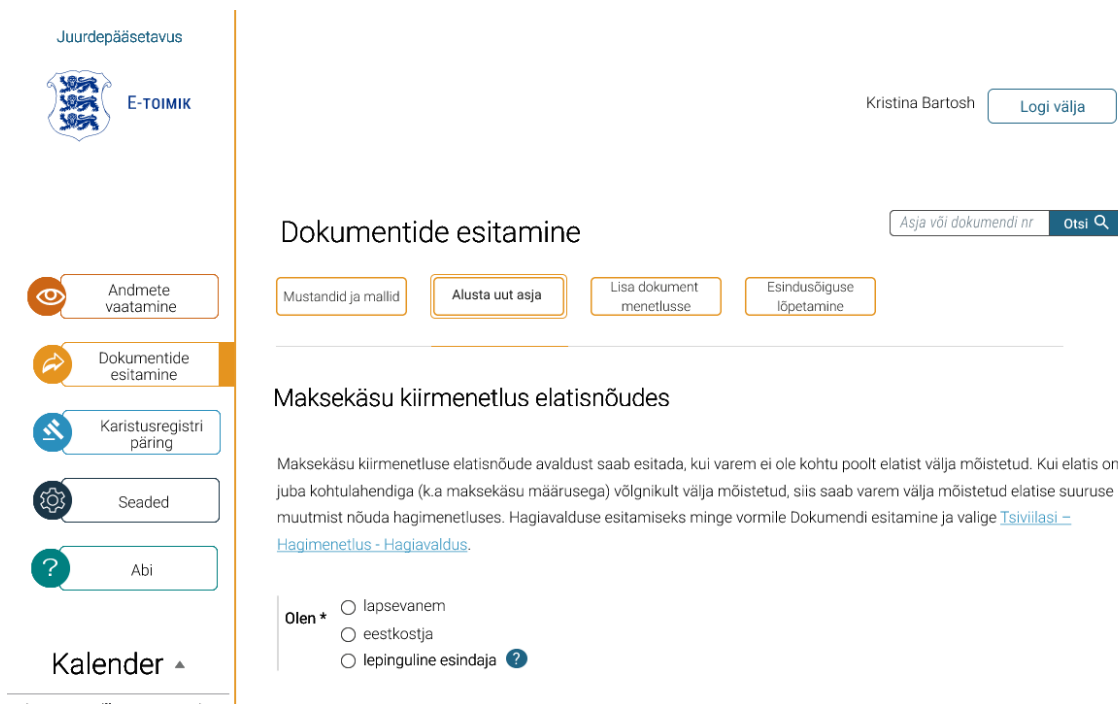
Kogutud andmete ja tagasiside põhjal loodi kvaliteetne lõplik prototüüp, mis on nüüd valmis edasiseks juurutamiseks arendajatele üle andma.

4.2.3 Valmis prototüübi kirjeldus

Selles jaotises tutvustatakse väljatöötatud süsteemi valmis prototüüpi, mis on kõige oluline samm elatisnõude esitamise äriprotsessi täiustamise protsessis ning selles diplomitöös. Siin esitatakse prototüübi ekraanipildid koos selgitustega selle funktsionaalsuse ja erinevuste kohta olemasolevast protsessist. See jaotis ei näita mitte ainult jõupingutusi kasutajakogemuse parandamiseks, vaid ka konkreetseid samme selle saavutamiseks.

Protsessi alguses saabub kasutaja ikkagi lehele “Maksekäsu kiirmenetlus elatisnõudes”, kus ta saab sisestada ja esitada maksekäsu kiirmenetluse avalduse elatisnõudes. Samas jääb muutmata tekst “Maksekäsu kiirmenetluse elatisnõude avaldust saab esitada, kui varem ei ole kohtu poolt elatist välja mõistetud. Kui elatis on juba kohtulahendiga (k.a maksekäsu määrusega) võlgnikult välja mõistetud, siis saab varem välja mõistetud elatise suuruse muutmist nõuda hagimenetluses. Hagiavalduse esitamiseks minge vormile Alusta uut asja ja valige Tsiviilasi - Hagimenetlus - Hagiavaldus”. Aga nüüd on lingiks saanud “Tsiviilasi - Hagimenetlus - Hagiavaldus”, mis muudab kasutajal sellele jaotisele ligipääsu lihtsamaks ja kaotab vajaduse seda käsitsi otsida.

Väidetavalt värskendatud lehel palutakse kasutajal valida kolme kategooria vahel: lapsevanem, lepinguline esindaja või eestkostja. Kuid praeguses etapis töötatakse prototüüp välja ainult "lapsevanema" kategooria jaoks. Informatsiooni asutuse kohta rohkem ei ole, kuna see on kasutajale ebavajalik teabe, mis võib tekitada segadust.



Joonis 11. Valmis prototüüp, 1 osa

Pärast seda, kui kasutaja on valinud "lapsevanem", ilmub ekraanile tema laste nimekiri koos RR-st saadud isikukoodidega. Kasutajal palutakse märkida need lapsed, kellele elatisnõude esitatakse. Kui kasutajal on ainult üks laps, tehakse valik vaikimisi automaatselt. Kui valik on tehtud, klõpsab kasutaja nuppu "Edasi". Pärast RR-st laste kohta info saamist küsib süsteem infot laste isa kohta. Kui laste isa on sama, kuvatakse ekraanile seda seletav tekst, millele järgneb tema nimi ja isikukood. Kui isad on erinevad, kuvatakse asjakohane teave. Pärast selle teabe ülevaatamist klõpsab kasutaja nuppu "Edasi". Seejärel kuvatakse tekstsõnum "Lisa soovi korral seaduslik esindaja" koos nupuga "Lisa esindaja". See on tehtud juhuks, kui vanem soovib asjasse kaasata advokaadi. Kui kasutajal pole vaja esindajat lisada, vajutab ta "Edasi" nupul. Pärast seda näeb kasutaja tabelit võlgnike ja avaldajatega, kus vaikimisi kuvatakse teave RR-st. Kasutajale antakse võimalus vajadusel osalejate kontaktandmeid muuta. Peale andmete kontrollimist ja nupule "Edasi" vajutamist näeb kasutaja küsimärgiga teksti "Summa, mida soovitakse, et teine vanem tasub". Allpool on välja toodud nende laste nimed, kellele kasutaja elatisnõude taotleb ning seejärel ilmub väli summa sisestamiseks ja tekst "eurot kuus". Vaikimisi jääb lapse elatise baassummaks vastavalt kehtivatele seadustele (praegu 272,76 €). Küsimärgile vajutades saab kasutaja info, milline on baassumma ja milline on maksimaalne.

Dokumentide esitamine

Karistusregistri päring

Seaded

Abi

Kalender ▲

< aprill 2022 >

E	T	K	N	R	L	P
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

Lisa sündmus

Maksekäsu kiirmenetlus elatisnõudes

Maksekäsu kiirmenetluse elatisnõude avaldust saab esitada, kui varem ei ole kohtu poolt elatist välja mõistetud. Kui elatis on juba kohtulahendiga (k.a maksekäsu määрусega) võlgnikult välja mõistetud, siis saab varem välja mõistetud elatise suuruse muutmist nõuda hagimenetluses. Hagiavalduse esitamiseks minge vormile [Dokumendi esitamine](#) ja valige [Tsiivilasi - Hagimenetlus - Hagiavaldus](#).

Olen *

- lapsevanem
- eestkostja
- lepinguline esindaja

Valige lapsed, kellele soovite elatist nõuda *

- Teele Digiveere (61001017010)
- Kati Univeere (61001207059)
- Laps Test (51201280016)

Rahvastikuregistri alusel on kõigil valitud lastel sama lapsevanem, kelleks on

Tiit Kovvalas (36805080217)

Soovi korral lisage lepinguline esindaja [Lisa esindaja](#)

Lepinguline esindaja Minna Anna
 Tore tänav 12
 kristina.bartosh@rik.ee

Kontrollige isikuandmeid ja vajadusel parandage neid *

Nimi	Kood	Kontakt	
Teele Digiveere	61001017010	Lubja tn 4, Kesklinna linnaosa, Tallinn, Harju maakond	
Kati Univeere	61001207059	Lubja tn 4, Kesklinna linnaosa, Tallinn, Harju maakond	
Tiit Kovvalas	36805080217	Lubja, Väana küla, Harku vald, Harju maakond	

Edasi

Joonis 12. Valmis prototüüp, 2 osa

Peale summa sisestamist ja “Edasi” nupul vajutamist kuvatakse kinnitused. See osa on jäänud samaks, kuna see ei eksitanud kasutajaid ja on tehtud loogiliselt. Kasutaja peab märkeruudu täita, mis kinnitab, et MKM-ks ei ole seaduslikke takistusi, võlgnik ei osale lapse(laste) ülalpidamises ning võlgnik on kantud vanemana lapse (laste) sündidokumenti. Peale “Edasi” vajutamist ilmub tekst “Pangakonto nr, kuhu kanda elatise*” ja teksti all on väli pangakonto sisestamiseks. Peale pangakonto numbri sisestamist ja “Edasi” vajutamist kasutaja peab valima mis toimub võlgniku vastuväite korral. Valikud on samad: "anda asi üle hagimenetlusse" või "menetlus lõpetada". Valiku tegemine on kohustuslik, tuleb valida üks. Valides “anda asi üle hagimenetlusse” kasutajal ilmub kohtu valik, kuhu hagimenetlus üle antakse. Rippmenüü kõrval on küsimärk, kus kasutaja saab infot kuidas valida kohtumaja. Valides “menetlus lõpetada” või siis “Edasi” nupu vajutamisel peale kohtumaja valikut, ilmub tekst

dokumendi loomise kohta ning hoiatus tekstiga “NB! Enne dokumendi loomist kontrolli oma isikuandmed siin.” Sõna "siin" on link kasutaja seadetele, kus asub kontaktteave. Teksti all on nupp “Loo dokument”.

Summa, mida soovitakse, et teine vanem tasub ?

Teele Digiveere eurot kuus

Kati Univeere eurot kuus

Kinnitan, et * maksekäsu kiirmenetluseks ei ole seaduslikku takistus ?
võlgnik ei osale lapse (laste) ülalpidamises ?
võlgnik on kantud vanemana lapse (laste) sünnidokumenti ?

Pangakonto nr, kuhu kanda elatis*

Võlgniku vastuväite korral *

anda asi üle hagimenetlusse ?

menetlus lõpetada

Hagimenetlus saadetakse menetlemiseks *

?

Dokumendi esitamiseks tuleb vajutada nupule Loo dokument, mis genereerib sisestatud andmete põhjal pdf-faili. Enne esitamist tuleb genereeritud pdf-fail allkirjastada. Sisestatud andmeid saab muuta, vajutades nupule Muuda andmeid.

NB! Enne dokumendi loomist kontrolli oma isikuandmed [siin](#).

Joonis 13. Valmis prototüüp, 3 osa

4.3 Tulemuste valideerimine

Selles peatükis analüüsitakse ja hinnatakse kõiki töö tulemusena saadud andmeid, sealhulgas väljatöötatud süsteemi prototüüpi. Selle peatüki põhieesmärk on kinnitada, et loodud prototüüp vastab kliendi ootustele ja kasutajate nõudmistele, samuti välja selgitada parandused ja soovitused selle edasiseks täiustamiseks.

Töö tulemused hõlmavad käesoleva töö kõigi etappide analüüsi, alates praeguse protsessi andmete kogumisest ja analüüsimisest kuni täiustatud protsessi prototüübi

väljatöötamise kasutajatele. Tulemuste kinnitamise protsess viiakse läbi mitme meetodi abil, sealhulgas küsitletakse kliente ja testrühma liikmeid.

Tulemuste valideerimine kinnitas väljatöötatud prototüübi edukat vastavust tellijate ootustele. Küll aga selgus intervjuu käigus mõned kommentaarid, mida koheselt arvesse võeti ja parandati, näidates projekti paindlikkust ja kohandatavust tellijate vajadustega.

Oluline on märkida, et testrühma osalejad hindasid uuendatud prototüüpi positiivselt, märkides, et kogu protsess muutus palju lihtsamaks ja intuitiivsemaks. Nad väljendasid rahulolu, et nüüd ei ole vaja suurt hulka teavet käsitsi sisestada ning esitamisprotsess ise on muutunud arusaadavamaks ja tõhusamaks. Osalejad märkisid küsimuste ja kommentaaride arvu vähenemist, mis viitab paranenud kasutajakogemusele ja süsteemi suurenenud kasutatavusele.

Need positiivsed ülevaated kinnitavad arendatud prototüübi tõhusust ning julgustavad süsteemi edasist täiustamist ja täiustamist, et tagada klientide ja kasutajate maksimaalne rahulolu. Tulemuste kinnitamise tulemusena kindlus valitud lähenemisviisi ja väljatöötatud prototüübi edukusesse ainult tugevnes, avades uued väljavaated projekti edasiseks arendamiseks ja täiustamiseks.

5 Kokkuvõte

Selles töös analüüsiti praegust elatisnõude esitamise protsessi, et parandada selgust ja juurdepääsetavust tavakasutajatele. Töö käigus tuvastati peamiseks probleemiks kasutajasõbraliku ja intuitiivse kasutajaliidese puudumine.

Töö eesmärgiks oli välja töötada arusaadavam ja mugavam kasutajaliides, et hõlbustada elatisnõude esitamise protsessi. Selle eesmärgi saavutamiseks valiti meetodikaks passiivse vaatluse ja SUS küsitluste abil praeguse elatisnõude esitamise protsessi analüüsi. Prototüübi tegemiseks valiti struktureerimata intervjuu lähenemisviis, mis võimaldab küsimusi kohandada vastavalt kasutajate vastustele ja vajadustele. Prototüübi väljatöötamise käigus viidi läbi järjestikused testimise etapid, sealhulgas testijate ja tellijate ettepanekute ning kommentaaride analüüs, samuti rahulolu hindamine intervjuude kaudu. Saadud tagasiside kinnitas väljatöötatud prototüübi efektiivsust, mis parandas oluliselt ligipääsetavust ja esitamise protsessi mõistmist.

Töö järeldused rõhutavad mugavate ja intuitiivsete liideste arendamise olulisust infosüsteemide efektiivsuse ja ligipääsetavuse tõstmiseks. Saadud tulemused annavad aluse projekti edasiseks täiustamiseks ja arendamiseks, võttes arvesse kasutajate vajadusi. Tulevikuplaan hõlmab prototüübi jätkuvat arendamist teiste e-toimik arendusmeeskonna liikmete poolt, eesmärgiga juurutada see reaalarajas infosüsteemi, et tagada maksimaalne kasu ja mugavus kõigile kasutajatele.

Kasutatud kirjandus

- [1] "Time Series Classification in Big Data Framework," ScienceDirect. [Võrgumaterjal]. Available: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0166361521000117>. [Kasutatud 18.04.2024].
- [2] „Asutusest,“ Registrate ja Infosüsteemide Keskus. [Võrgumaterjal]. Available: <https://www.rik.ee/et/asutusest>. [Kasutatud 21.09.2023].
- [3] „E-toimik“, E-toimik. [Võrgumaterjal]. Available: <https://etoimik.rik.ee/>. [Kasutatud 21.02.2024].
- [4] "Elatisabi," Sotsiaalkindlustusamet. [Võrgumaterjal]. Available: <https://sotsiaalkindlustusamet.ee/perehuvitised-ja-muud-toetused/elatisabi>. [Kasutatud 19.03.2024].
- [5] IIBA, *Business Analysis Body of Knowledge*. International Institute of Business Analysis, 2015
- [6] Building AS-IS Process Models from Task Descriptions," ResearchGate. [Võrgumaterjal]. Available: https://www.researchgate.net/publication/220791569_Building_AS-IS_process_models_from_task_descriptions. [Kasutatud 21.04.2024].
- [7] "What is a Business Process?" Villanova University. [Võrgumaterjal]. Available: <https://www.villanovau.com/articles/bpm/what-is-a-business-process/>. [Kasutatud 13.05.2024].
- [8] "A Review on Business Process Management," Taylor & Francis Online. [Võrgumaterjal]. Available: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/0960085X.2020.1755207>. [Kasutatud 13.05.2024].
- [9] "The Guide to Using BPMN in Your Business," Microsoft. [Võrgumaterjal]. Available: <https://www.microsoft.com/et-ee/microsoft-365/business-insights-ideas/resources/the-guide-to-using-bpmn-in-your-business>. [Kasutatud 21.04.2024].

- [10] "From AS-IS to TO-BE Business Process," Visual Paradigm. [Võrgumaterjal]. Available: <https://www.visual-paradigm.com/tutorials/as-is-to-be-business-process.jsp>. [Kasutatud 22.04.2024].
- [11] "Why Bizagi," Bizagi. [Võrgumaterjal]. Available: <https://www.bizagi.com/en/about/why-bizagi>. [Kasutatud 02.05.2024].
- [12] "Why You Only Need to Test with 5 Users," Nielsen Norman Group. Available: <https://www.nngroup.com/articles/why-you-only-need-to-test-with-5-users/>. [Kasutatud 22.04.2024].
- [13] "Usability and User Experience," EJBMR. [Võrgumaterjal]. Available: <https://www.ejbmr.org/index.php/ejbmr/article/download/1113/625/3916>. [Kasutatud 22.04.2024].
- [14] "Free Prototyping Tool: Build Interactive Prototype Designs," Figma. [Võrgumaterjal]. Available: <https://www.figma.com/>. [Kasutatud 02.05.2024].

Lisa 1 – Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks¹

Mina, Kristina Bartosh

1. Annan Tallinna Tehnikaülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose „Elatismõude esitamise protsessi optimeerimine läbi e-toimiku infosüsteemi“, mille juhendaja on Jekaterina Tšukrejeva.
 - 1.1. reprodutseerimiseks lõputöö säilitamise ja elektroonse avaldamise eesmärgil, sh Tallinna Tehnikaülikooli raamatukogu digikogusse lisamise eesmärgil kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni;
 - 1.2. üldsusele kättesaadavaks tegemiseks Tallinna Tehnikaülikooli veebikeskkonna kaudu, sealhulgas Tallinna Tehnikaülikooli raamatukogu digikogu kaudu kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni.
2. Olen teadlik, et käesoleva lihtlitsentsi punktis 1 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
3. Kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest ning muudest õigusaktidest tulenevaid õigusi.

19.05.2024

¹ Lihtlitsents ei kehti juurdepääsupiirangu kehtivuse ajal vastavalt üliõpilase taotlusele lõputööle juurdepääsupiirangu kehtestamiseks, mis on allkirjastatud teaduskonna dekaani poolt, välja arvatud ülikooli õigus lõputööd reprodutseerida üksnes säilitamise eesmärgil. Kui lõputöö on loonud kaks või enam isikut oma ühise loomingu tegevusega ning lõputöö kaas- või ühisautor(id) ei ole andnud lõputööd kaitsvale üliõpilasele kindlaksmääratud tähtajaks nõusolekut lõputöö reprodutseerimiseks ja avalikustamiseks vastavalt lihtlitsentsi punktidele 1.1. ja 1.2, siis lihtlitsents nimetatud tähtaja jooksul ei kehti.