

Maksuteenuse kontseptsioon vaid 4 päevaga

Google Disainisprindi käigus valminud

Maksu- ja Tolliameti uue tulude ning maksustamise teenuse kontseptsioon

Oktoober, 2020

Eellugu

Maksu- ja Tolliamet pöördus Futuristi poole 2020. aasta oktoobris sooviga tõmmata käima uus maksuplaneerija lahendus tavakasutajale, mis suurendaks maksumaksjate teadlikkust neile kehtivatest maksusoodustustest ning lihtsustaks / muudaks läbipaistvamaks juhutööde maksustamise. Luua oli vaja kasutajasõbralik süsteem, mis ei hirmutaks tavakasutajat ning mõjuks usaldusväärseks.

Esmaseks eesmärgiks oli teenuse loomisega seonduvad spetsialistid neljaks päevaks kokku kutsuda, et paika panna ühine visioon ning loodud versiooni vettpidavust seejärel lõppkasutajate peal testida.



Klient

Eesti Maksu- ja Tolliamet (MTA) tegeleb riigitulude haldamise, riikliku maksu- ja tollipoliitika rakendamise ning ühiskonna ja seadusliku majandustegevuse kaitsmisega.

MTA eesmärk on pakkuda mugavat ja tõhusat maksukogumist ning majanduskeskkonna kaitset inimestele, ettevõtetele ja Eesti riigile, ning asutus on seadnud sihiks, et Eesti saaks kõrgeima vabatahtliku maksukuulekusega riigiks Euroopas. Selle saavutamiseks on paika pandud neli strateegilist peasuunda: maksutahe; lihtsad ja mugavad avalikud teenused; võrdne maksukonkurents ja ühiskonnakaitse; suundanäitav organisatsioon ja arenevad inimesed.

“Kuidas teha nii,
et maksumaksja
deklareeriks tulu
vabatahtlikult ning
teaks, kuidas tal
oleks mõistlik oma
makse planeerida?”

Meeskond

- ✓ Tooteomanik
- ✓ Peakasutaja
- ✓ Äriarhitekt
- ✓ Projektijuht
- ✓ Disainer/prototüüpija

Kaasasime projekti erineva taustaga spetsialiste, kes suudaksid läbi oma ekspertiisi probleemile võimalikult mitmekülselt läheneda. Ideed ja arutelud olid veelgi mitmekesisemad, kuna meeskonnaliikmed igapäevaselt sellisel tasemel koostööd ei teinud.

Grete Urbel (füüsilise isiku tulude ja maksustamise teenuste juht)

Anni Uibu (äriarhitekt)

Karin Kaimer (maksuaudiitor)

Liina Karro (spetsialist)

Tatjana Klettenberg (peakasutaja, arendusspetsialist)

Jüri Tõnisberg (e-teenuste disainer)

Kadri Hansson (sprindi läbiviija, UI/UX disainer, Futurist)

Kõik meeskonnaliikmed vabastasid oma kalendrites kogu disainisprindiks vajamineva aja, mis tagas terava fookuse, suurepärase meeskonnatöö ning ühtse liikumise lõpp-lahenduse suunas.

Tiimi ootused disaini- sprindile

- Teenuse muutmine piisavalt atraktiivseks, et inimesed tahaksid seda kasutada
- **Õpiks lähenema teisest küljest.** Pakkuda kõrget kvaliteeti uue nurga alt
- **Disainisprindi kui töövahendi tutvustamine**
- Leida viise, kuidas kasutajat teenust kasutama motiveerida
- Meeskonnaliikmete vahel tugeva sideme loomine, et järgnev koostöö sujuks hästi
- Lahendus tuleks impact/effort skaalal hea - see peaks olema **suure mõjuga, aga samas lihtne teostada**
- Kasutaja maksuharimine
- Kontseptsioon, millega oleksime rahul ning suudaksime edasi arendada

Disainisprindi kulg

WORKSHOP

ESMASPÄEV

Väljakutse
defineerimine

Lahenduste hunniku
loomine

WORKSHOP

TEISIPÄEV

Valime parimad
lahendused

Loom prototüübi
piltloo abil

KOLMAPÄEV

Disainime ja loome
prototüübi

Värbame testitavad
ja et viia läbi
lõppkasutajatega
testimine

NELJAPÄEV

Testime prototüüpi
viie lõppkasutaja
peal

Tagasiside
prioritiseerimine
järgmiste sammude
loomiseks

Kaardistasime hetkeprobleemid, panime hääletuse teel paika mõõdikutega pikaajalisema 2-aastase eesmärgi ning ajuründasime riske, mis võiksid selle täitumist takistada.

"2022. aastal on maksumaksja rakendus, mis võimaldab sisestada ja planeerida oma tulusid-kulusid jooksvalt. Kasutajaid on 30% FIDEK elektroonilistest deklareerijatest."

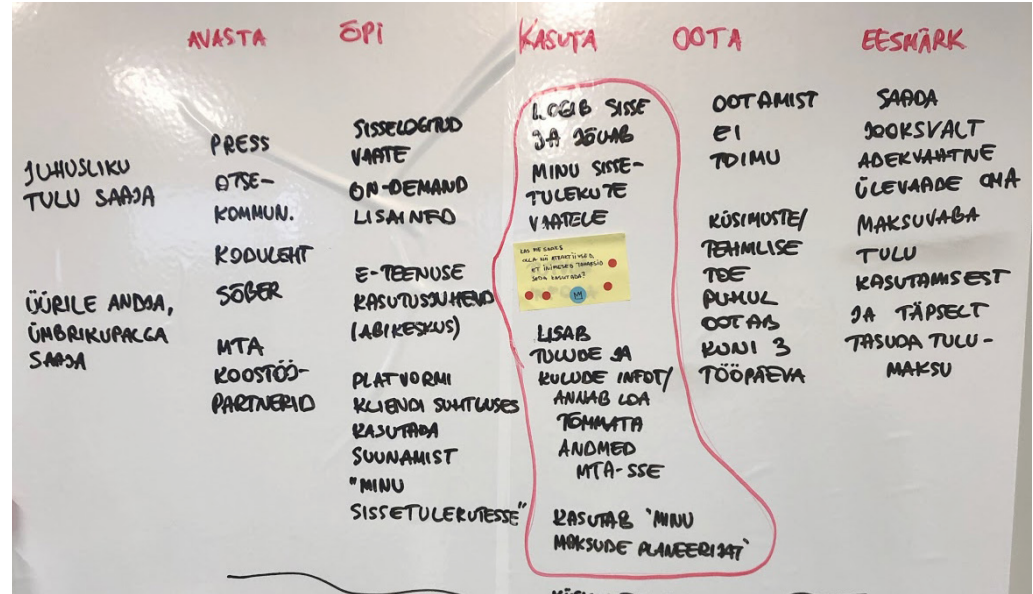
Kuidas teha nii, et...

- ... isik deklareeriks tulu vabatahtlikult?
- ... maksumaksja teaks, kuidas tal oleks mõistlik oma makse planeerida
- ... klient saaks lihtsamast maksustamisest paremini aru?
- ... et isiku maksusoodustused oleks ka maksumaksjal endal jooksvalt teada?

Kas me saaks...

- ... juhusliku töövahendamise platvormilt sisendandmed kätte?
- ... eelarvese teostamiseks piisavalt vahendeid?
- ... ära hoida kasutaja motivatsioonilanguse?
- ... ära hoida süsteemi keerulisemaks muutumise?

Kliendi- teekonna kaardista- mine



Nädal enne disainisprindi algust kaardistasime klienditeekonna ning punase joonega tähistasime probleemse faasi kasutajateekonnal, millest sai meie disainisprindi fookus.

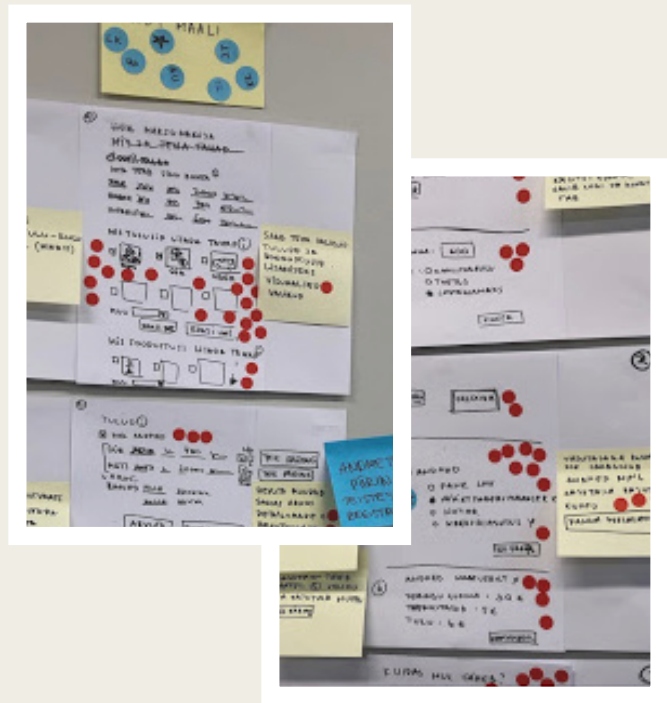
Iseseisev ideede visandamine



Kontseptsiooni valimine

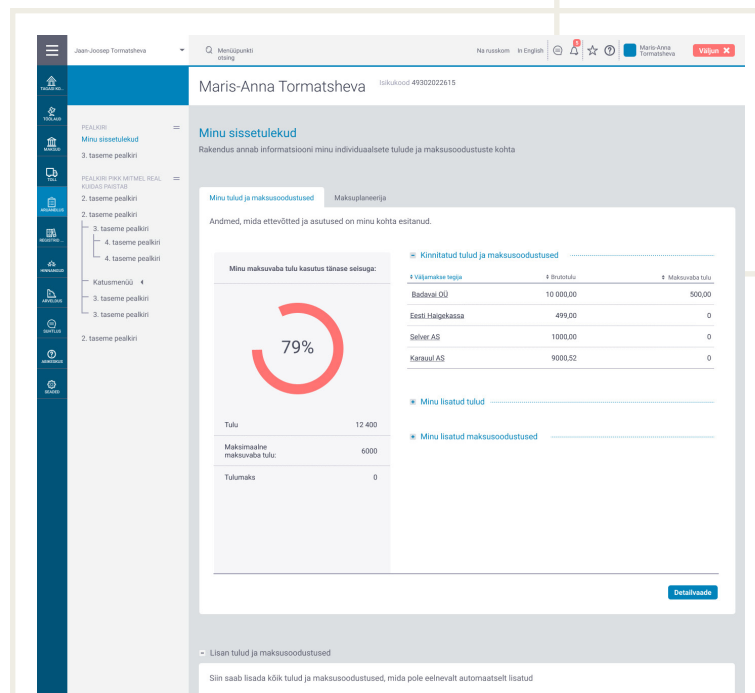
Vaikse individuaalse hääletusega tähistasime punaste täppidega oma genereeritud kontseptsioonide parimad elemendid, mis vastasid järgmistele nõuetele:

- suure mõjuga ja lihtne teostada
- läheks kokku disainisprindi jooksul püstitatud 2-aastase eesmärgiga
- maksimeerib kliendirahulolu



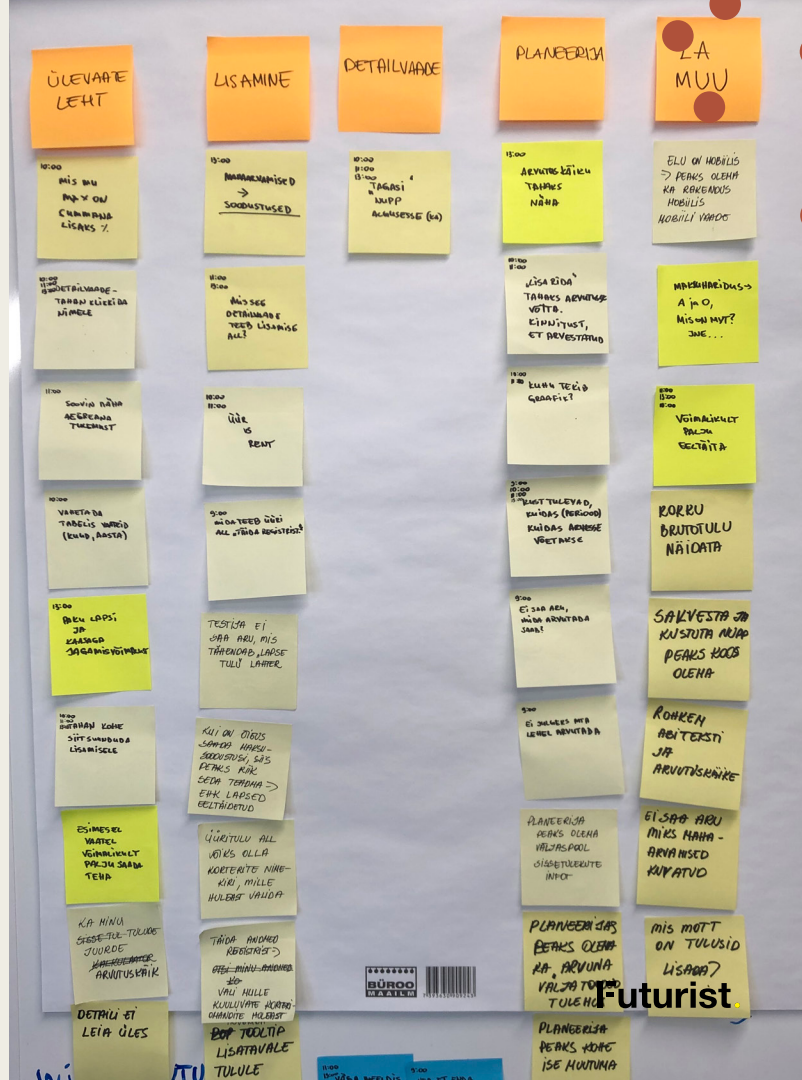
Realistliku prototüübi loomine

Realistliku prototüübi vaated joonistasime valmis Figma, kus kõik osalejad nägid **reaalajas**, kuidas disain valmib ning said ka **ise selle loomises osaleda**.



Kasutajatestid + kontseptsiooni parendamine

Lõppkasutajaga prototüübi testimise toimus Zoomis üle videosilla. Iga osalejat intervjueriti ning **osalejad läbisid testloo ülesande**. Seejärel analüüsisime, millised osad prototüübi lahenduses toimisid ja millised mitte, ning **valisime prioriteetsemad kohad, mida parendada**.



Uus juhutööde maksu- planeerimise lahendus

- Lisan tulud ja maksusoodustused

Siin saab lisada kõik tulud ja maksusoodustused, mida pole eelnevalt automaatselt lisatud

- Tulud



Ümbrikupalk



Üüritulu



Vara müük



Rent



Metsa müük



Müügitulu

Muu

- Maksusoodustused



Lapsed



Koolituskulud



Annetused



Kogumispension



Eluaseme-laen



Ümbrikupalk



Üüritulu



Vara müük



Rent



Metsa müük



Müügitulu

Muu

Lisan üüritulu

Siia sisesta üüritulu, mis ei ole saadud majutusteenuse pakkumisel läbi Airbnb, Booking.com või muu sarnase kanali kaudu. See tulu sisesta Rendi alla.

Lai 40-2, 10133, Tallinn

3600

Periood

Täida andmed registrist

Detailvaade



Lisa uus rida

Sulgen

Salvestan

KKK

Kui palju saab kulude katteks tulust maha arvestada?

Kuidas deklareerida tulu ajutise majutusasutusena pakutud teenuselt (Airbnb, Booking.com)?

Üürnik tasub minu eest laenumakseid, kuidas seda deklareerin?

Google disainisprindi tulemid

- ✓ Eelanalüüsi **dokumentatsioon**.
- ✓ Spetsiifiline **pikaaegne eesmärk** mis sisaldab edumõõdikuid, et sisemiselt eesmärgi suunas ühiselt joonduda.
- ✓ **Soovituslikud järgmised sammud** mis põhinevad pingutus/mõju kaardistusel.
- ✓ **Realistlik idee/kontseptsiooni prototüüp** Eesti ekspordi suurendamise kontseptsioonile, mis on testitud lõppkasutajate peal (sisaldab disainifaile ja lõppkasutajatega testimise videoid).
- ✓ **Põhjalikum raport PDF**'ina koos disainisprindi leidudega ning soovitustega kuidas edasi liikuda

Disaini- sprindi järgne UX- strateegia

Sprindijärgse strateegiana pandi paika, et Maksu- ja Tolliamet jätkab iganädalaste disainihäkkidega rakenduse arendamiseks. “Otsustasime kohe, et ei tohi loorberitele puhkama jääda”, kommenteeris Grete Urbel tegevusplaani.

Disainisprindi koosseisus jätkati kasutajatestide tegemist ning teenuse arendamist - üheskoos tehti veel neli ringi parandusi ning teste. Sealjuures oli äärmiselt oluline, et kõik, kes töötoas kohal käisid, jätkaksid teenuse arendamist ning olendid alati kõikidel kohtumistel kohal.

Täna on testimiste ringid tehtud ning kogu tiimiga oodatakse projekti rahastuse järgmise sammu taga - et siis koos arendajaga detailanalüüsi alustada.

Kliendi tagasiside

“Google Disainisprint on hea **ideede ja mõtete valideerimiseks** enne, kui on kõigi raha ning energiat kulutatud ning siis avastatud, et teenus ei kõneta tegelikult kasutajat.”

- Grete Urbel, MTA füüsilise isiku tulude
ja maksustamise teenuste juht

Aitäh!