DIGITAALISTEN ASIOINTIPALVELUIDEN ITSEARVIOINTI

Digitaalisten asiointipalveluiden itsearvioinnin tarkoituksena antaa palveluiden omistajille ja kehittäjille havainto asiointipalvelun laadusta ja samalla vertailtavuutta muihin julkisen hallinnon tuottamiin digitaalisiin palveluihin. Tulokset auttavat palveluiden edelleen kehittämisessä.

Asiointipalveluiden itsarviointimalli pohjautuu laajan digitaalisia asiointipalveluita tuottavan toimijajoukon tuottamaan digitaalisten palveluiden laatukriteeristöön. Kriteerien tarkoituksena on auttaa palveluntuottajia varmistamaan, että olennaiset tekijät on otettu huomioon digitaalisia palveluja kehitettäessä.

Kriteeristö pitää sisällään loppukäyttäjän eli asiakkaan näkökulman. Se keskittyy tekijöihin, jotka vaikuttavat asiakkaan sähköisen asioinnin onnistumiseen ja palvelun käyttökokemukseen. Kriteeristö on rajattu kattamaan ainoastaan digitaaliset asiointipalvelut, eikä mukana ole siis muita asiointitapoja ja –kanavia; ei myöskään asiointeja, jotka tapahtuvat sähköpostin tai muun teknisen välineen avulla ja perustuvat henkilökohtaiseen palveluun. Kriteeristön lähtökohtana on näkemys, että sähköisen asioinnin ensisijaisuus saadaan toteutumaan ennen kaikkea laadukkaiden digipalveluiden kautta.

Tämän asiakirjan pohjana on työryhmässä laadittu asiointipalveluiden laatukriteeristö, jota on täydennetty itsearvioinnin kysymyksillä. Itsearviointi tehdään jokaiselle asiointipalvelulle. Suurin osa kriteerien vaatimuksista toteutetaan asiointialustan toiminnoilla, joten tällöin samalla itsearvioinnilla voidaan kattaa useampi asiointipalvelu.

Sisällysluettelo

[1. Palvelun tietopohja 3](#_Toc528055610)

[1.1 Palvelu kertoo asioinnin vaatimat tiedot ja miten asiointi etenee 3](#_Toc528055611)

[1.2 Palvelu hyödyntää eri viranomaisten rekistereissä olevia tietoja 3](#_Toc528055612)

[2. Asiointitilanne 4](#_Toc528055613)

[2.1 Asiakkaalle näytetään asioinnin vaiheet ja eteneminen 4](#_Toc528055614)

[2.2 Asioinnin keskeyttäminen ja tietojen tallentaminen mahdollista kaikissa vaiheissa 4](#_Toc528055615)

[2.3 Asioinnin aikana tarjotaan ohjeita ja tukea 4](#_Toc528055616)

[2.4 Asiakkaalle ilmoitetaan asioinnin onnistumisesta ja jatkotoimista 4](#_Toc528055617)

[2.5 Häiriötilanteet huomioidaan 5](#_Toc528055618)

[3. Käytettävyys 5](#_Toc528055619)

[3.1 Palvelu täyttää saavutettavuuden vaatimukset 5](#_Toc528055620)

[3.2 Palvelun sisältö ja kieli on selkeää ja ymmärrettävää 6](#_Toc528055621)

[3.3 Asiointipalvelut toimivat yhdenmukaisella tavalla 6](#_Toc528055622)

[3.4 Asioinnin voi käynnistää 24/7-periaatteella 6](#_Toc528055623)

[3.5 Palvelu on riippumaton käytetystä päätelaitteesta 6](#_Toc528055624)

[4. Asioinnin tukipalvelut 7](#_Toc528055625)

[4.1 Palvelussa on tarjolla Suomi.fi-tunnistautuminen 7](#_Toc528055626)

[4.2 Palvelu käyttää Suomi.fi-viestejä 7](#_Toc528055627)

[4.3 Palvelussa voi maksaa asiointiin liittyvät maksut 7](#_Toc528055628)

[4.4 Palvelussa on mahdollista asioida toisen puolesta 7](#_Toc528055629)

[4.5 Palvelu käyttää Suomi.fi-palveluväylää 8](#_Toc528055630)

[4.6 Kansalaisneuvonnan, VRK:n ja organisaation yhteistyö toimii 8](#_Toc528055631)

[5. Tietoturva ja -suoja 8](#_Toc528055632)

[5.1 Tietoturvavaatimukset on täytetty 8](#_Toc528055633)

[5.2 Tietosuojavaatimukset on täytetty 8](#_Toc528055634)

[6. Asiakkaan osallistaminen 9](#_Toc528055635)

[6.1 Asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta 9](#_Toc528055636)

[6.2 Asiakkaat osallistetaan palvelun kehittämiseen 9](#_Toc528055637)

[7. Itsearvioinnin suorittaminen 9](#_Toc528055638)

[7.1 Itsearvioinnin suorittava ryhmä 9](#_Toc528055639)

[7.2 Itsearvioinnin toteuttaminen 10](#_Toc528055640)

[7.3 Itsearviointitulosten kokoaminen ja julkaiseminen 10](#_Toc528055641)

1. Palvelun tietopohja

1.1 Palvelu kertoo asioinnin vaatimat tiedot ja miten asiointi etenee

Ennen varsinaisen asioinnin aloittamista asiakkaalle kerrotaan, mitä tietoja asioinnissa tarvitaan.

Asiakkaalle esitetään lista asioinnissa tarvittavista tiedoista ja asiapapereista, jotta hänen on mahdollista koota ne valmiiksi ennen asioinnin aloittamista. Samoin kuvataan asiointiprosessin eteneminen päävaiheittain sekä arvio asiointiin vaadittavasta ajasta. Aika-arvio annetaan sekä digitaalisen asiointitapahtuman kestosta että koko asian käsittelyn kestosta. Lisäksi ilmoitetaan mahdollinen asiointi-istunnolle määritelty maksimikesto.

Asiakkaalle tarjotaan kattava ohjeistus asioinnin kulusta. Kuvallisen ohjemateriaalin ja videoiden käyttö on suositeltavaa erityisesti monimutkaisen palvelun yhteydessä.

Asiakkaan koko palvelutarpeen täyttämiseksi palvelussa on esillä myös muut asian hoitoon mahdollisesti tarvittavat palvelut, myös muiden toimijoiden palvelut.

Itsearviointikysymykset

1.1.1 Ennen asiointia asiakkaalle on kerrottu, mitä tietoja ja materiaaleja asioinnissa tarvitaan sekä paljonko palvelu maksaa.

1.1.2 Ennen asiointia on asiakkaalle kuvattu, miten asiointiprosessi etenee.

1.1.3 Ennen asiointia asiakkaalle on annettu arvio sekä asiointitapahtuman että koko asian käsittelyn kestosta.

1.1.4 Ennen asiointia asiakkaalla on mahdollisuus tutustua ohjeistukseen asioinnista.

1.1.5 Ennen asiointia asiakkaalle on kerrottu myös muut mahdolliset julkiset palvelut, jotka liittyvät asiointitapahtuman hoitamiseen.

1.1.6 Ennen asiointi asiakkaalle on kerrottu palvelun vaatimat tekniset vaatimukset (laite, ohjelmisto, versiot, jne.).

1.2 Palvelu hyödyntää eri viranomaisten rekistereissä olevia tietoja

Tietoa asiakkaalta kysytään vain kerran. Palvelu hakee oman organisaation ja muiden viranomaisten hallinnassa olevat asiaan liittyvät tiedot ja ilmoittaa asiakkaalle, mistä tiedot on haettu.

Asiakkaalle omien tietojen ylläpito on mahdollista ja joustavaa. Palvelu mahdollistaa tietojen päivityksen rekistereihin asti asiakkaan suostumuksella.

Itsearviointikysymykset

1.2.1 Asiakkaalta ei pyydetä tietoja, jotka ovat saatavissa muilta viranomaisilta.

1.2.2 Asiakkaalle kerrotaan kunkin haetun/esitäytetyn tiedon osalta, mistä tieto on haettu.

1.2.3 Haettujen/esitäytettyjen tietojen ylläpito ja päivittäminen asialle ja tiedon alkulähteelle on toteutettu (jos päivitys sallittua).

1. Asiointitilanne

2.1 Asiakkaalle näytetään asioinnin vaiheet ja eteneminen

Asioinnin vaiheet näytetään asiakkaalle niin, että hän tietää koko ajan, missä asioinnin vaiheessa hän on menossa.

Itsearviointikysymykset

2.1.1 Palvelun vaiheet ja eteneminen esitetään asiakkaalle asioinnin aikana.

2.2 Asioinnin keskeyttäminen ja tietojen tallentaminen mahdollista kaikissa vaiheissa

Asiakas voi keskeyttää asioinnin sen kaikissa vaiheissa, tallentaa antamansa tiedot sekä jatkaa asiointia myöhemmin.

Asiakkaalle on kerrottava selkeästi, kuinka kauan luonnoksen voi säilyttää keskeneräisenä.

Palvelun päätteeksi asiakkaalla on mahdollisuus saada asiointitapahtuma dokumentoitua, esimerkiksi pdf-muodossa.

Itsearviointikysymykset

2.2.1 Asiakas voi keskeyttää asioinnin sen kaikissa vaiheissa.

2.2.2 Asiakas voi tallentaa antamansa tiedot ja jatkaa keskeytynyttä asiointia myöhemmin.

2.2.3 Asiakkaalle ilmoitetaan, kauanko luonnos/keskeneräinen asia säilyy asiointipalvelussa.

2.3 Asioinnin aikana tarjotaan ohjeita ja tukea

Asiakkaalle tarjotaan tilannekohtainen ohjeistus ja mahdollisuus asiakastukeen.

Jokaisessa asioinnin kohdassa on oltava selkeät ohjeet. Ne voivat olla esimerkiksi kolmenlaisia: 1) asiakkaan ehdottomasti tiedettävät asiat, 2) palvelun käyttöä helpottavat ohjeet, 3) lisätietoja aiheesta (hot spot). Ohjeet voivat olla myös kuvallisia tai videoita. Tarjottavat ohjeet ovat kielellisesti selkeitä.

Palvelussa on selvästi esillä tieto tarjolla olevasta asiakastuesta (esimerkiksi puhelu, reaaliaikainen viestien vaihto / chat, ruudun jakaminen). Asiakastuki sisältää sekä teknisen että palvelun sisältöä koskevan tuen.

Itsearviointikysymykset

2.3.1 Asiakkaalle tarjolla tilannekohtainen ohjeistus.

2.3.2 Tieto tarjolla olevasta asiakastuesta on esillä koko asioinnin ajan.

2.4 Asiakkaalle ilmoitetaan asioinnin onnistumisesta ja jatkotoimista

Asioinnin jälkeen palvelu ilmoittaa selkeästi, onko asiointi onnistunut, sekä ilmoittaa asiakkaan kannalta olennaiset tiedot prosessin etenemisestä: esimerkiksi jatkotoimet ja mikä on niiden arvioitu kestoaika.

Palvelu kertoo myös muista asian hoitoon mahdollisesti tarvittavista palveluista, myös muiden toimijoiden palveluista.

Itsearviointikysymykset

2.4.1 Asioinnin jälkeen palvelu ilmoittaa selkeästi, onko asiointi onnistunut.

2.4.2 Asioinnin jälkeen asiakkaan on mahdollista saada asiointitapahtumasta yhteenveto.

2.4.3 Asioinnin jälkeen palvelu ilmoittaa asiakkaan kannalta olennaiset tiedot prosessin etenemisvaiheista ja niiden arvioiduista kestoista.

2.4.4 Palvelu ilmoittaa muut asiayhteyteen kuuluvat, asiakkaan mahdollisesti tarvitsemat palvelut mukaan lukien muiden toimijoiden palvelut.

2.5 Häiriötilanteet huomioidaan

Häiriönhallintamalli tulee suunnitella jokaisessa organisaatiossa ja sen tulee olla sovittu muiden liittyvien palveluiden ja organisaatioiden kanssa.

Mallissa on huomioituna myös tiedottaminen tilanteissa, jolloin koko sivusto on häiriötilassa tai sähköisissä tukipalveluissa esiintyy häiriöitä. Tiedotteessa ilmoitetaan, milloin seuraavan kerran tiedotetaan asiasta. Lisäksi tarjotaan tieto muista mahdollisista asiointikanavista.

Itsearviointikysymykset

2.5.1 Huoltokatkojen ja häiriötilanteiden aikana asiakkaalle ilmoitetaan, miten asioinnin voi hoitaa vaihtoehtoisesti.

2.5.2 Asiointipalvelun häiriönhallintamalli on laadittu.

2.5.3 Häiriönhallintamalli on suunniteltu yhdessä palveluun liittyvien tukipalveluiden ja toimittajien kanssa.

2.5.4 Häiriöhallintamalli sisältää tiedottamisen ja ilmoitusten vastuut ja menettelyt.

2.5.5 Häiriötiedotteessa ilmoitetaan, milloin häiriö- tai vikatilanteesta tiedotetaan seuraavan kerran.

2.5.6 Toiminta häiriötilanteissa on harjoiteltu yhdessä muiden tahojen kanssa.

1. Käytettävyys

3.1 Palvelu täyttää saavutettavuuden vaatimukset

Palvelu on helposti ja yhdenvertaisesti lähestyttävä kaikille palvelun käyttäjille.

Palvelua voidaan käyttää teknisten apuvälineiden avulla. Tekniseen saavutettavuuteen sisältyy muun muassa se, että verkkopalvelu on ohjelmoitu virheettömästi ja standardeja noudattaen. Sisältö on ymmärrettävissä ja helposti omaksuttavissa ja käytettävissä. Palvelu täyttää saavutettavuus-lainsäädännön vaatimukset (havaittavuus, hallittavuus, toimintavarmuus ja ymmärrettävyys).

Itsearviointikysymykset

3.1.1 Palvelu täyttää saavutettavuudelle asetetut vaatimukset.

3.1.2 Palvelu on arvioitu saavutettavuuden vaatimuksia vasten ja tarvittavat kehitysvaatimukset on tunnistettu.

3.2 Palvelun sisältö ja kieli on selkeää ja ymmärrettävää

Palvelun sisältö ja kieli on asiallista, selkeää, ja ymmärrettävää. Palvelussa on tarvittaessa selkokielinen versio.

Viestinnän tai kielen asiantuntijoiden osaamista tulee hyödyntää, jo palvelun suunnittelun ja toteutuksen aikana.

Palvelun kielivalikoima täyttää vähintään kielilainsäädännön vaatimukset. Palvelun käyttäjien tarpeen mukaan palvelu tulee tarjota myös muilla kielillä.

Itsearviointikysymykset

3.2.1 Palvelun kieli on arvioitu viestinnän/kielen asiantuntijan toimesta ja se on selkeää ja ymmärrettävää sekä huomioi kohderyhmän

3.2.2 Palvelusta on tarjolla selkokielinen versio.

3.2.3 Palvelun kielivalikoima täyttää kielilainsäädännön vaatimukset.

3.2.4 Palvelu on tarjolla myös muilla asiakaskunnan käyttämillä kielillä.

3.3 Asiointipalvelut toimivat yhdenmukaisella tavalla

Julkisen hallinnon palveluiden käyttölogiikka sekä yhteisten palveluihin liittyminen ja käyttäminen on toteutettu yhdenmukaisesti.

Yhdenmukaistaminen lähtee liikkeelle kunkin organisaation omien palveluiden yhdenmukaistamisella.

Itsearviointikysymykset

3.3.1 Palvelun käyttölogiikka on yhdenmukainen organisaation muiden digitaalisten asiointipalveluiden kanssa.

3.4 Asioinnin voi käynnistää 24/7-periaatteella

Palvelu tulee olla käytettävissä 24/7-periaatteella. Palveluun liittyvät muut toiminnot (asian käsittely, päätös, asiakastuki) voidaan kuitenkin hoitaa rajatumpina aikoina.

Tulevat tiedossa olevat huoltokatkot ilmoitetaan palvelussa ennalta asiakkaalle. Käytettävyysprosentti kerrotaan palveluselosteessa.

Itsearviointikysymykset

3.4.1 Palvelu on käytettävissä 24/7-periaatteella.

3.4.2 Palvelussa asiakkaalle ilmoitetaan tiedossa olevien huoltokatkojen ajat ja kestot.

3.4.3 Palvelun mitattu käytössäoloprosentti on ilmoitettu palveluselosteessa.

3.5 Palvelu on riippumaton käytetystä päätelaitteesta

Kansalaisille tarjottuja palveluita voi käyttää yleisimmillä päätelaiteilla, ohjelmistoilla ja -versioilla (yhteensopivuus ja mm. responsiivinen käyttöliittymä huomiotu). Yrityksille ja yhteisöille tarjottavat palvelut saattavat vaatia myös muita ominaisuuksia, jotka ovat toteutettavissa vain raskaammilla laitteilla tai ohjelmistoilla.

Asiointia voidaan jatkaa, vaikka päätelaite vaihtuu.

Itsearviointikysymykset

3.5.1 Palvelu on suunniteltu, toteutettu ja testattu toimivaksi asiakkaiden käyttämillä yleisimmillä päätelaitteilla ja ohjelmistoilla.

1. Asioinnin tukipalvelut

Asiakkaan kannalta entuudestaan tuttua palvelua on helpompi käyttää. Yhtenäisellä käyttölogiikalla samoin kuin yhteisten sähköisten tukipalveluiden käytöllä vaikutetaan asiakkaan saamaan mielikuvaan hänelle tutusta palvelusta.

4.1 Palvelussa on tarjolla Suomi.fi-tunnistautuminen

Personoiduissa julkisen hallinnon palveluissa tulee käyttää Suomi.fi:n vahvaa tunnistamista. Vahvaa tunnistamista tulee vähintään käyttää ensimmäisen kirjautumisen yhteydessä ja määräjoin tunnistamisen vahvistamiseen.

Vahva tunnistautuminen on oltava asiakkaalle aina tarjolla.

Itsearviointikysymykset

* + 1. Palvelussa on tarjolla Suomi.fi-tunnistautuminen.
    2. Tunnistautumisen tarpeellisuus ja vahvuustaso on arvioitu.

4.2 Palvelu käyttää Suomi.fi-viestejä

Viestit-palvelua hyödynnetään asiakkaan kanssa asiointiin liittyvässä viestinnässä ja tiedottamisessa.

Itsearviointikysymykset

4.2.1 Palvelu hyödyntää Suomi.fin Viestit-palvelua asiointitapahtuman yhteydessä.

4.2.2 Asioinnin jälkeinen yhteenveto toimitetaan asiakkaan Suomi.fin Viestit-palveluun.

4.3 Palvelussa voi maksaa asiointiin liittyvät maksut

Asiakas voi maksaa asiointiin liittyvät maksut asioinnin yhteydessä valitsemallaan maksutavalla.

Palvelussa on käytössä Suomi.fi-maksut, jos sen käyttö on mahdollistettu organisaatiolle.

Itsearviointikysymykset

4.3.1 Palvelun maksutapahtumissa hyödynnetään Suomi.fin Maksut- palvelua.

4.4 Palvelussa on mahdollista asioida toisen puolesta

Palvelu mahdollistaa toisen henkilön tai yrityksen puolesta asioinnin.

Palvelussa on käytössä Suomi.fi-valtuudet.

Itsearviointikysymykset

4.4.1 Palvelussa on toteutettu toisen puolesta asioinnin käyttötapaukset ja siinä on käytössä Suomi.fi-valtuudet-palvelu.

4.5 Palvelu käyttää Suomi.fi-palveluväylää

Palvelu hakee asiointiin liittyvät tiedot muiden organisaatioiden tietovarannoista käyttämällä Suomi.fi-palveluväylää.

Itsearviointikysymykset

4.5.1 Palvelu käyttää Suomi.fin Palveluväylää asioinnissa tarvittavien tietojen noutamiseen muiden organisaatioiden tietovarannoista.

4.6 Kansalaisneuvonnan, VRK:n ja organisaation yhteistyö toimii

Eri toimijoiden asiakaspalveluiden tulee olla tietoisia omista ja toistensa rooleista ja osaamisista, jotta asiakkaan tukitarpeet voidaan täyttää ohjaamalla asiakas suoraan oikeaan palveluun.

Itsearviointikysymykset

4.6.1 Asiakaspalvelut ovat tietoisia toistensa rooleista ja osaamisista asiakkaan tukitarpeen täyttämiseksi.

4.6.2 Asiakaspalvelulla on käytössään Kansalaisneuvonnan ja Väestörekisterikeskuksen tuottamat ohjeistot Suomi.fi-palveluista.

1. Tietoturva ja -suoja

5.1 Tietoturvavaatimukset on täytetty

Palvelu on tarkastettu tietoturvan osalta. Tarkastuksessa on katettu myös muut digitaalisen turvallisuuden osa-alueet.

Itsearviointikysymykset

5.1.1 Palvelun tietoturvavaatimukset on määritelty tietojen ja toimintojen perusteella.

5.1.2 Palvelun tietoturva on toteutettu ja testattu vaatimusten mukaisesti.

5.2 Tietosuojavaatimukset on täytetty

Euroopan unionin tietosuoja-asetuksen (GDPR) vaatimukset on täytetty.

Asiakkaan informointivelvollisuus on täytetty (esimerkiksi tietosuojaseloste on tehty ja asiakkaan omat rekisteritiedot ovat nähtävissä Suomi.fi:n tai asiointipalvelun kautta).

Organisaation tuottama seloste käsittelytoimista on tuotettu organisaation omaan käyttöön.

Itsearviointikysymykset

5.2.1 Tietosuojaseloste on laadittu ja asiakkaan saatavilla.

5.2.2 Asiakkaan omat tiedot ovat asiakkaan nähtävillä esim. Suomi.fin Omat tiedot -toiminnon kautta tai muuten ilman palvelun tuottajan lisätoimenpiteitä.

5.2.3 Palvelun vaatimat tietojen käsittelytoimet on kuvattu organisaation sisäiseen käyttöön.

1. Asiakkaan osallistaminen

6.1 Asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta

Asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta asioinnista ja asiointikokemuksesta.

Palautteet analysoidaan ja tuloksia hyödynnetään palvelun jatkokehittämisessä. Palautetta kerättäessä huomioidaan myös eri asiakasryhmät.

Palautteiden käsittelylle ja seurannalle on varattu riittävät resurssit. Palautteeseen reagoidaan ja vastataan, mikäli asiakas on niin toivonut. Palautteen hyödyntämisestä palvelun kehityksessä tiedotetaan ulospäin.

Asiakkaalla on mahdollisuus nähdä, millaista palautetta palvelusta on aiemmin annettu ja miten siihen on reagoitu. Palautetta kerättäessä hyödynnetään asiakastyytyväisyyskyselyjä.

Itsearviointikysymykset

6.1.1 Asiakkaalla on mahdollisuus palvelutapahtumakohtaiseen asiakaspalautteeseen.

6.1.2 Palautteet käsitellään ja analysoidaan säännöllisesti.

6.1.3 Saatuihin palautteisiin vastataan, jos asiakas niin toivoo.

6.1.4 Asiakasarvosana ja/tai palautteiden vaikutukset kehitystoimintaan esitetään asiakkaille.

6.2 Asiakkaat osallistetaan palvelun kehittämiseen

Palvelun käytettävyyttä arvioidaan asiakkaita osallistavin käytettävyystestein.

Palvelun uudet ja merkittävästi muuttuneet tai kehittyneet toiminnot ja ominaisuudet testataan asiakkailla ennen uusien niiden käyttöönottoa.

Asiakaspalautetta ja käytettävyystestausten tuloksia hyödynnetään palvelujen kehittämisessä. Myös palvelun keräämiä käytön aikaisia lokitietoja hyödynnetään.

Asiakkaalle tarjotaan mahdollisuus osallistua palvelun kehittämiseen.

Itsearviointikysymykset

6.2.1 Asiakkaat osallistetaan palvelun kehittämiseen.

6.2.2 Palvelun uudet ja merkittävästi muuttuneet toiminnot testataan asiakkailla ennen niiden siirtämistä tuotantoon.

6.2.3 Asiakkaita osallistavia käytettävyystestejä suoritetaan merkittävimpien versiopäivitysten lisäksi vakaan tuotantojakson aikana.

1. Itsearvioinnin suorittaminen

7.1 Itsearvioinnin suorittava ryhmä

Itsearviointikysymysten laatijaryhmä suosittelee organisaatioita kokoamaan asiointipalvelu- tai asiointipalveluryhmäkohtaisen arviointiryhmän. Arviointiryhmän tulisi käsittää palvelun omistajan / vastuuhenkilön lisäksi palvelun kehittämistoimintoihin osallistuvia henkilöitä, palvelun toteuttavia substanssiasiantuntijuuden omaavia henkilöitä, asiakaspalvelurajapinnassa toimivia henkilöitä sekä palveluun liittyviä tietosuojan ja tietoturvan tuntevia henkilöitä. Ryhmään voidaan haluttaessa kutsua myös palvelua käyttäviä asiakkaita tai muiden vastaavia palveluita tuottavien organisaation henkilöitä (bench marking).

7.2 Itsearvioinnin toteuttaminen

Itsearviointi suositellaan toteutettavan kaksivaiheisesti. Jokainen arviointiryhmän jäsen muodostaa itsenäisesti omat vastaukset kysymyksiin parhaan tietämyksen tai käsityksen mukaisesti. Henkilökohtaisista näkemyksistä muodostetaan keskustellen yhteinen kysymyskohtainen vastaus samalla kirjaten havaittuja kehityskohteita.

Syntyneet havainnot kehittämiskohteista tulee priorisoida ja tarkastaa näin muodostunut kehittämislista sen hetkistä palvelun kehittämissuunnitelmaa vasten. Itsearvioinnin keskeisin tuotos on yhteinen näkemys palvelun kehittämistarpeista.

Palvelu- tai palveluryhmäkohtainen itsearviointi tulisi suorittaa vähintään kerran vuodessa ja aina kun palvelun kehittämishankkeita käynnistetään.

7.3 Itsearviointitulosten kokoaminen ja julkaiseminen

Palvelu- tai palveluryhmäkohtaiset tulokset toimitetaan/syötetään <mihin>, jonka kautta itsearviointitulosten syöttäjät pystyvät vertailemaan tuloksiaan muihin organisaatioihin ja palveluihin.