



VALTIOVARAINMINISTERIÖ

Palvelulaatu

Asiakkaiden käyttökokemukseen
vaikuttavat laatutekijät
digitaalisissa asiointipalveluissa

Petteri Ohvo, VM/JulkICT



Asiointipalveluiden laatu - Miksi?

- Laajempuna tavoitteena Digin ensisijaisuus
 - Digi-palveluiden määrän lisääminen
 - Digi-käyttäjien määrän kasvattaminen
 - Digi-kanavan käyttömäärän lisääminen



Digitalisoitumisen edellytykset julkisessa hallinnossa

- Laadukkaat digi-palvelut
 - Tarjonta ja saatavuus
 - Asiakkaan tarpeet täyttävät palvelut
 - Turvallisuus ja toimintavarmuus
 - Toiminnallinen tehokkuus
- Osaavat käyttäjät
 - Digi-osaamisesta perustaito
 - Oppia ja tukea tarvitseville
- Mahdollistava lainsäädäntö
 - Uusien toimintatapojen käyttöönoton esteet purettava



Asiakkaan käyttökokemus ratkaisee

- Miten sujui ?
- Miltä tuntui ?
- Etenikö asia ?
- Tuliko asia valmiiksi ?
- Täyttikö tarpeen ?

Hyvä käyttökokemus

- Kannustaa jatkamaan ja laajentamaan sähköistä asiointia
- Kannustaa jakamaan kokemustaan lähipiirissä



Asiointipalvelu ↔ palvelutapahtuma

- Palvelu (kokonaisuudessaan) täyttää asiakkaan tarpeen
- Palvelu (voi) sisältää useampia palvelutapahtumia / -hetkiä
- Asiakkaan kokema palvelulaatu muodostuu useammasta asiakkaan ja asiakaspalvelun tai asiointipalvelun kohtauspisteen toiminnasta sekä asiakkaan ja palvelutuottajan omista itsenäisistä toimenpiteistä

Rajaus

- Asiakas käyttää itsenäisesti teknisen päätelaitteen avulla digitaalista asiointipalvelua
 - Asiointipalvelun käytön aikainen asiakastuki rajattu ulos



Verkkopalvelu ↔ Asiointipalvelu

- Verkkopalveluiden laatuun kiinnitetty aikaisemminkin huomiota
 - Tietojen ja toimintojen selkeys, löydettävyys, visuaalisuus
 - Tekninen toimivuus
- Varsinaisen asiointitapahtuman sujuvuuteen ja käytön helppouteen vaikuttavia asioita ei ole ennen ole koottu yhteen



Palvelulaadun työskentelyryhmä

- Työskentelyryhmä koottiin mukaan ilmoittautuneiden organisaatioiden asiantuntijoista, joilla kokemusta ja näkemystä laadukkaan asiointipalvelun tuottamisesta
- Työskentelyryhmä työsti asiaa kevään ja syksyn 2018 aikana yhdeksän päivää
- Välituloksia esiteltiin 29.09.2018 järjestetyssä keskustelutilaisuudessa



Palvelulaatu-työskentelyryhmän osa-alueet

- Asiointipalveluiden laatukriteerit
- Palvelulaadun itsearviointimalli
- Asiakasarvioinnin malli
- Käyttöastemittaus



Asiointipalveluiden laatutekijät



- Tekijät, jotka vaikuttavat asiakkaan sähköisen asiointin onnistumiseen ja positiiviseen käyttökokemukseen asiointitapahtumasta
- Osa-alueet

A. Palvelun tietopohja

Asiointin eteneminen
Tarvittavat tiedot

B. Asiointitilanne

Eteneminen
Asiointin aikainen ohjeistus

C. Käytettävyys

Saavutettavuus
Selkeä kieli
Yhdenmukainen toiminta

D. Asiointin tukipalvelut

Yhteisten asiointin
tukipalveluiden hyödyntäminen

E. Tietoturva ja -suoja

Perustekijät asiakas-
kokemukselle ja luottamukselle
julkisiin palveluihin

F. Asiakkaan osallistaminen

Palautteet
Osallistaminen kehittämiseen

Palvelulaadun itsearviointimalli

- Täydentää asiointipalveluiden laatukriteereitä
- Konkretisoi kriteereihin liittyviä ja vaikuttavia yksityiskohtia
- Tavoitteena muodostaa yhteinen käsitys palvelun laadusta
- Auttaa tunnistamaan ja huomioimaan mahdollisia kehittämiskohtia
- Antaa mahdollisuuden verrata omaa palvelua muihin palveluihin
- Voidaan hyödyntää myös asiointipalveluhankintojen vaatimusmäärittelyissä
- Tuotettu Excel-arviointipohja



Asiakasarviointi

- Tavoitteena selvittää asiakkaan käyttökokemus palvelutapahtumasta
- Vastapari itsearviointille
- Ei välttämättä indikoi asiakkaan kokemusta koko palvelun tai palveluketjun toiminnasta → auttaa tunnistamaan haastavimmat vaiheet palvelusta
- Vertailtavuus muihin palvelutapahtumiin



Käyttöastemittaus

- Palvelun käyttömäärät asiointikanavittain
- Mittaus mahdollistaa tavoitteiden asettamisen ja toteutettujen kehityshankkeiden/toimenpiteiden vaikuttavuuden arvioinnin
 - ➔ toteutuuko digi-palveluiden ensisijaisuus?



Laatutyökalujen hyödyntäminen

- Palvelulaadun itsearviointimallia hyödynnetään Tiekartta-palveluiden osalta kevään 2019 aikana
 - Mallin edelleen kehittäminen saatujen tulosten mukaisesti
- Palveluiden kanavakohtaisia käyttöasteita kysytty Tiekartalle ilmoittautumisen yhteydessä





VALTIOVARAINMINISTERIÖ

Petteri Ohvo
hankepääällikkö

petteri.ohvo@vm.fi
www.vm.fi

<https://vm.fi/digipalveluiden-laatu>

