

Palveluiden hyvällä laadulla digitaalisten palveluiden ensisijaisuuteen

Digitaalisten asiointipalveluiden laatu



Sisällysluettelo

1	Palveluiden hyvällä laadulla ensisijaisuuteen	3
	Asiointipalveluiden laatukriteeristö	3
	Palvelulaadun itsearviointimalli.....	3
	Asiakkaan palvelukokemus.....	3
	Palveluiden käyttöasteen mittaaminen	3
2	Taustaa digitaalisten asiointipalveluiden laadun kehittämiseksi	4
3	Työskentelyryhmän tavoitteet, tehtävät ja kokoonpano	4
4	Toimintasuunnitelma ja työskentely	5
5	Velvollisuutena tarjota laadukkaita digitaalisia palveluita	6
	5.1 Tehtävän tarkennus ja rajaukset.....	6
	5.2 Mistä tekijöistä muodostuu laadukas asiakaskokemus asiointipalveluissa.....	7
	Palvelun tietopohja.....	7
	Asiointitilanne.....	8
	Käytettävyys.....	8
	Asiainnoin tukipalvelut.....	9
	Tietoturva ja -suoja	9
	Asiakkaan osallistaminen.....	9
	5.3 Asiointipalvelun laadun itsearvioinnilla kehityskohdat esille	9
	5.4 Asiakkaan kokemus palvelutapahtumasta ratkaisee	10
	5.5 Sähköinen asiointikanava todistettavasti ensisijaiseksi	11
6	Asiointipalveluiden laatutyökalujen käyttöönotto ja hyödyntäminen	11
	6.1 Asiointipalvelut itsearvioinnin kautta tiekartalle	11
	6.2 Syöttö- ja raportointityökalujen kehittäminen	12
	6.3 Työskentelyryhmän suositukset.....	13

Tämä loppuraportti sisältää tiivistelmän työskentelyryhmän havainnoista ja tuotoksista. Työskentelyryhmän laajemmat tuotosasiakirjat ovat saatavissa valtiovarainministeriön sivuston hankesivulta (<https://vm.fi/digipalveluiden-laatu>):

- Digitaalisten asiointipalveluiden laatukriteerit (docx)
- Asiointipalveluiden palvelulaadun itsearviointi ja itsearvioinnin suorittaminen (docx)
- Palvelulaadun itsearvioinnin syöttöpohja (xlsx)
- Asiakaskokemuksen mittaaminen (pptx)
- Palveluiden käyttöasteen mittaaminen (xlsx)

1 Palveluiden hyvällä laadulla ensisijaisuuteen

Hallituksen linjaama digitaalisten palveluiden ensisijaisuuden toteutuminen vaatii palvelutarjonnan lisäämisen ohella hyvän käytettävyyden ja asiointikokemuksen tarjoamista asiakkaille. Hyvä asiointikokemus vahvistaa asiakkaiden halua hyödyntää kustannustehokkaita digitaalisia palveluita jatkossakin.

Työskentelyryhmä ryhtyi selvittämään, mitkä tekijät vaikuttavat asiakkaan myönteiseen käyttökokemukseen hänen asioidessaan organisaatioiden digitaalisissa palveluissa. Työskentelyryhmä rajasi työnsä digitaalisiin asiointipalveluihin ja niihin tilanteisiin, joissa asiakas käyttää palvelua itsenäisesti päätelaitteensa välityksellä. Löydetty vaikuttavat seikat kirjattiin kriteereiksi, joita voidaan hyödyntää jokaisen digitaalisen asiointipalvelun suunnittelussa ja kehitystoimissa.

Asiointipalveluiden laatukriteeristö

Asiointipalveluiden laatukriteereillä pyritään osin vaikuttamaan myös julkisen hallinnon palveluiden yhdenmukaistamiseen. Kun palvelun toimintatapa on jo tuttu muista julkisen hallinnon palveluista, palvelu mielletään helppokäyttöiseksi, mikä vaikuttaa osaltaan myönteiseen käyttökokemukseen.

Palvelulaadun itsearviointimalli

Asiointipalveluiden laatukriteereitä täydennettiin palveluomistajille ja palveluvastaaville suunnatulla **itsearviointimallilla**. Siinä laatukriteerit on purettu kysymyksiin, jotka konkretisoivat ja selventävät kuhunkin kriteeriin liittyviä ja vaikuttavia yksityiskohtia. Itsearvioinnin suorittamisen tavoitteena on auttaa palveluista vastaavia tahoja tunnistamaan palvelustaan mahdollisia kehityskohteita. Samalla itsearvioinnin tulos antaa mahdollisuuden oman palvelun laatutason vertailuun. Asiointipalveluiden laatukriteereitä ja itsearvioinnin kysymyksiä voidaan hyödyntää myös asiointipalveluiden hankintojen vaatimusmäärittelyissä.

Asiakkaan palvelukokemus

Edellä mainittu itsearviointi on palvelua tuottavien organisaatioiden oma näkemys palvelutoteutuksesta. Työskentelyryhmän kolmas osa-alue keskittyi **asiakkaan arvioon palvelutapahtumasta** ja asiointikerrasta heti asiointin päättyessä. Usea palvelu muodostuu palvelutapahtumien ketjusta ja palvelukohtaiset laajemmat kyselyt eivät välttämättä tarjoa tietoa siitä, miten asiakas kokee yksittäisen asiointitapahtuman.

Palveluiden käyttöasteen mittaus

Hallituksen asettamaa ensisijaisuuden tavoitteen toteutumista voidaan seurata palveluiden käytön kanavakohtaisilla mittauksilla. Niiden avulla on mahdollista seurata käyttäjien siirtymistä muista kanavista sähköiseen kanavaan sekä tavoitteiden asettamisen ja toteutettujen kehittämistoimien tuloksellisuutta. **Käyttöastemittausten** tulosten yhdistäminen itsearvioinnin ja asiakasarviointien tuloksiin antaa palveluita tuottaville tahoille uudenlaisia mahdollisuuksia verrata omaa ja muiden organisaatioiden kehittymistä sähköisten palveluiden tuottamisessa.

Työskentelyryhmän tuotokset on julkaistu vm.fi:n hankesivustolla: [Palvelulaadun työskentelyryhmän sivusto](#)

2 Taustaa digitaalisten asiointipalveluiden laadun kehittämislle

Hallitusohjelman tavoitteen – julkisten palveluiden uudistaminen käyttäjälähtöisiksi ja ensisijaisesti digitaalisiksi – edistämiseksi hallitus teki strategiaistunnossaan 29.01.2018 linjauksia digitaalisten palvelujen ja toimintatapojen ensisijaisuudesta ja asiointipalveluiden laadun tärkeydestä.

Digitaalisten palveluiden ensisijaisuutta edistetään lisäämällä sähköistä kanavaa käyttävien palveluiden tarjontaa, yhtenäistämällä toimintatapoja, kehittämällä asiointipalveluiden laatua sekä muokkaamalla digitaalisten palveluiden lainsäädäntöympäristöä. Sähköisen asiointikanavan käytön lisäämisellä alennetaan palveluiden tuotantokustannuksia. Asiakkaille digitaaliset asiointipalvelut tarjoavat mahdollisuuden asioida ajasta ja paikasta riippumatta.

Asiointipalveluiden helppokäyttöisyydellä ja hyvällä palvelulaadulla voidaan edistää tavoitteena olevaa digitaalisten palveluiden käytön lisääntymistä. Asiakkaan saamat hyvät käyttökokemukset kannustavat hyödyntämään digitaalisia palveluita muissakin asioinneissa. Vastaavasti huonot käyttökokemukset karkottavat asiakkaat takaisin käynti- ja paperiasiointeihin.

3 Työskentelyryhmän tavoitteet, tehtävät ja kokoonpano

Työskentelyryhmän tavoitteena oli selvittää tekijät, jotka vaikuttavat myönteisen käyttökokemuksen muodostumiseen digitaalisia palveluita käytettäessä sekä löytää ja toteuttaa toimenpiteitä asiointipalveluiden ja asiakkaiden käyttökokemusten kehittämiseksi.

Tämän tavoitteen edistämiseksi koottiin viranomaisverkostosta digitaalisista palveluista ja niiden kehittämisestä vastaavia henkilöitä palvelulaadun työskentelyryhmään. Ryhmän työskentely keskittyi digitaalisten asiointipalveluiden laatukriteeristön ja palvelulaadun itsearviointimallin laatimiseen, asiakkaan palvelukokemuksen mittaamiseen sekä palveluiden käyttöasteen mittaamiseen ja asiointimäärien jakautumiseen palvelukanaviin.

Työskentelyryhmä on raportoinut työskentelystään valtiovarainministeriön julkisen hallinnon ICT -osaston johtoryhmälle.

Työskentelyryhmän toimintaan osallistuneet:

Anju Asunta, Uusimaa 2019
Tom Holmroos, Suomen kuntaliitto
Riitta Hämäläinen, Mielenterveyden keskusliitto
Niina Isotalo, Energiavirasto => Terveiden ja hyvinvoinnin laitos
Jaana Junnila, ympäristöministeriö
Voitto Kiviharju, Hätäkeskuslaitos
Sanna Kuuri, Verohallinto
Outi Lehmijoki, Suomen kuntaliitto

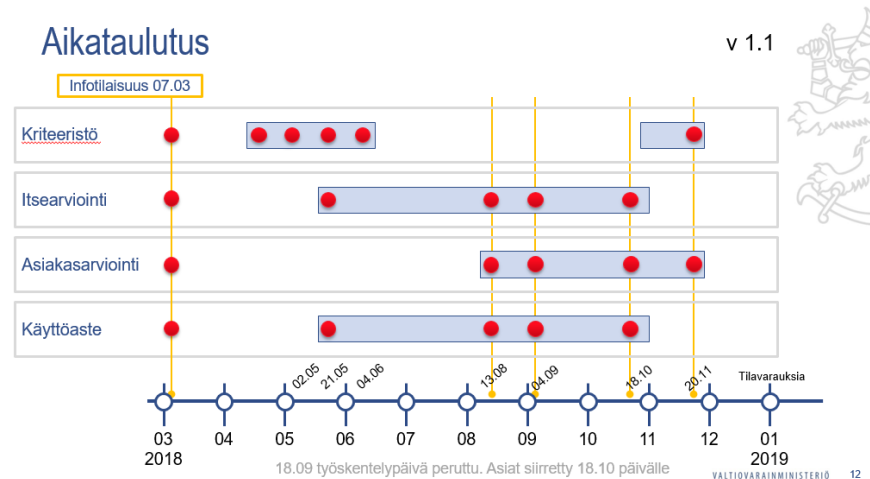
Teemu Lundén, Tilastokeskus
Päivi Maunuksela-Malinen, Tulli
Harriet Mallenius, Maahanmuuttovirasto
Aaro Mikkola, Maanmittauslaitos
Maria Miró, työ- ja elinkeinoministeriö
Hanna Pajula, Kansaneläkelaitos
Petri Pipatti, Poliisihallinto
Liisa Raevaara, Kotimaisten kielten keskus
Päivi Saalasto, Turun kaupunki
Sirpa Soukkala, Maaseutuvirasto
Heidi Strang, Verohallinto
Maaria Toikka, Traficom
Anna Tuominen, Netum Oy
Raila Äijö, Kansaneläkelaitos
Sanna Juutinen, valtiovarainministeriö
Niko Ruostetsaari, valtiovarainministeriö
Petteri Ohvo, valtiovarainministeriö

4 Toimintasuunnitelma ja työskentely

Ryhmän työskentelytapa poikkesi perinteisestä sihteeristön esivalmisteluihin ja kokouksiin perustuvasta työskentelystä. Varsinainen työskentely painottui koko päivän kestäviin kokoontumisiin. Ensimmäisessä tapaamisessa käsiteltiin ja tarkennettiin ryhmälle annetut tavoitteet neljäksi toisiinsa liittyväksi työkokonaisuudeksi. Jokaisen työskentelypäivän aluksi määriteltiin tarkemmat asiakohdalliset tavoitteet. Työskentelypäivien kuluessa työstettiin käsiteltävät asiat mahdollisimman valmiiksi ryhmätöiden ja yhteistyöstämisen avulla. Työskentelypäivien metodiikka todettiin antoisaksi ja motivoivaksi.

Työskentelyryhmä kokoontui kevään ja syksyn 2018 aikana yhdeksän kertaa. Osallistujien määrä työskentelypäivinä vaihteli 12 – 18 välillä.

Työskentelyryhmän välituloksia esiteltiin 29.09.2018 pidetyssä keskustelutilaisuudessa. Tilaisuus järjestettiin yhdessä digitaalisten asiointipalveluiden yhteisten toimintatapojen ja viestinvälityksen työryhmän kanssa. Laajat kommentit ja havainnot kerättiin OtaKantaa-palvelun välityksellä. Välituloksia esiteltiin myös julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunnalle (Juhta) ja Digi arkeen -neuvottelukunnalle. Työskentelyryhmän tuotoksia käsiteltiin myös marras-joulukuussa julkaistussa Digi ekaks -podcast sarjassa (<https://suomidigi.fi/podcast-digi-ekaksi-julkishallinnon-digipalveluista-yhtenaiset-ja-laadukkaat/>).



5 Velvollisuutena tarjota laadukkaita digitaalisia palveluita

Sähköisen asioinnin yleistyessä tulee kiinnittää huomioita palveluiden laatuun ja asiakkaiden käyttökokemukseen. Viranomaisen asiakaspalvelulle kohdistuvat laatuvaatimukset tulee täyttyä myös sähköisten asiointipalveluiden osalta. Huomattava, että sähköisen asioinnin piiriin tulevien uusien käyttäjäryhmien taidot poikkeavat monia vuosia sähköisiä palveluita käyttäneiden asiakasryhmien taidoista.

Olemme viranomaisina velvollisia tarjoamaan asiakkaillemme laadukkaita, selkeitä ja helppokäyttöisiä digitaalisia palveluita.

Digitaalisten asiointipalveluiden laatukriteeristön lähtökohtana on näkemys, että digitaalisen asioinnin ensisijaisuus ei toteudu ilman palveluiden hyvää laatua. Hyvän asiakaskokemuksen myötä asiakkaat ovat halukkaita jatkamaan ja laajentamaan sähköisiä asiointejaan ja jopa suosittelemaan niitä tuttavilleen.

5.1 Tehtävän tarkennus ja rajaukset

Palvelulaadun työskentelyryhmä totesi työskentelyä aloittaessaan, että asiakaskokemusta kehittäviä suomalaisia tai kansainvälisiä viranomaisten asiointipalveluita koskevia ohjeita tai suosituksia ei ole aikaisemmin laadittu. Löydetty selvitykset ja ohjeet kohdistuivat lähinnä organisaatioiden verkkosivustojen ja niillä olevien tietoaisteistojen jäsentämiseen, esittämiseen, tiedon löydettävyyteen ja visuaalisuuteen. Akateemiset tutkimukset painottuivat myös edellä kuvattuihin teemoihin. Kaupallisten toimijoiden verkkosivustoihin kohdistuvat tutkimukset painottuivat mm. tiedon löydettävyyteen sivustoilla, ostotapahtumaan siirtymiseen tai maksutapahtuman vaivattomuuteen ja helppouteen.

Työskentelyryhmä rajasi työnsä kohdistumaan digitaalisiin asiointipalveluihin ja niissä tilanteisiin, joissa asiakas on itsenäisesti asioimassa päätelaitteensa välityksellä.

Asiointipalvelun käsitettä rajattiin niin, että se tarkoittaa toteutuksia ja tilanteita, joissa asiointi käynnistyy sellaisen sähköisen rakenteisen verkkolomakkeen avulla, joka mahdollistaa taustatietojen osalta esitetyt lomakkeet ja tiedon syötön tarkastustoiminnot. Täsmennys ja rajausta sulkee

pdf-lomakkeisiin ja vapaamuotoisiin sähköpostiviesteihin perustuvat to-
teutukset pois sähköisen asioinnin käsitteestä.

Rajausten mukaisesti työskentelyryhmä ei käsitellyt palvelun tai tietojen
löydettävyyteen tai sisältöön liittyviä asioita eikä myöskään asiakaspalve-
luhenkilöstön avustamia palvelutilanteita. Työskentely kohdistui siten
sähköisiä palvelukanavia hyödyntäviin digitaalisiin asiointipalveluihin,
eikä mukana ole siten muita asiointitapoja tai –kanavia eikä myöskään
asiointeja, jotka tapahtuvat paperiasiointiin rinnastettavan vapaamuotoi-
sen sähköpostin välityksellä.

Kun huomioidaan koko palveluprosessi, tehty selvitys ei myöskään ota
kantaa siihen, miten asian käsittely etenee viranomaisessa. Käsittely ta-
pahtuu asiakkaan kannalta piilossa eikä siten vaikuta hänen kokemuk-
seensa itse asiointitapahtuman laadusta. Koko palvelutuotannon laatuun
ja tehokkuuteen asian käsittelyyn liittyvillä toiminnoilla on kuitenkin kes-
keinen ja merkittävä vaikutus.

Asiointipalveluita tulee kehittää huomioiden samanaikaisesti sekä toimin-
nallinen laatu että asiakkaan käyttökokemus palvelutapahtumista.

5.2 Mistä tekijöistä muodostuu laadukas asiakaskokemus asiointipalveluissa

Työskentelyryhmän keskeisenä tavoitteena oli luoda kevyt, ymmärrettävä
ja ajassa kehittyvä digitaalisten asiointipalveluiden laatukriteeristö, joka
soveltuu yleisesti erilaisille julkisille digitaalisille asiointipalveluille.

Kriteeristö muodostuu tekijöistä, jotka vaikuttavat asiakkaan sähköisen
asioinnin onnistumiseen ja tähtäävät palvelusta saatavaan myönteiseen
käyttökokemukseen.

Kriteeristö auttaa palveluntuottajia varmistamaan, että olennaiset tekijät
tulevat otetuksi huomioon digitaalisia palveluja kehitettäessä. Kriteeristöä
voidaan myös hyödyntää palveluntuottajien itsearvioinneissa, jotka autta-
vat tunnistamaan digitaalisten palvelujen kehityskohteet.

Työryhmän tunnistamat tekijät jaoteltiin kuuteen osa-alueeseen, jotka si-
sältävät yhteensä 22 kriteeriä. Kriteerit kuvattu tarkemmin työskentely-
ryhmän tuottamissa aineistoissa.

Palvelun tietopohja

- Palvelu ilmaisee asioinnin vaatimat tiedot ja sen, miten asiointi etenee
- Palvelu hyödyntää eri viranomaisten rekistereissä olevia tietoja

Ensimmäinen osa-alue kattaa ajallisesti asioinnin alku- ja valmisteluhet-
ket, jotka antavat asiakkaalle kuvan asioinnin kulusta ja siinä tarvittavista
tiedoista. Pyrkimyksenä on auttaa asiakasta suoriutumaan asioinnista no-
peasti ja vaivattomasti ilman yllätyksiä, jotka voivat pysäyttää tai estää
asioinnin loppuun saattamisen.

Osa-alueen toinen kriteeri liittyy viranomaisilla olevien tietojen hyödyn-
tämiseen asiointissa. Siten se osaltaan keventää asiakkaan hallinnollista
taakkaa sekä lyhentää asioinnin kestoa

Asiointitilanne

- Asiakkaalle esitetään asioinnin vaiheet ja eteneminen
- Asioinnin keskeyttäminen ja tietojen tallentaminen ovat mahdollista koko asiointitapahtuman ajan
- Asioinnin aikana tarjotaan ohjeita ja tukea
- Asiakkaalle ilmoitetaan asioinnin onnistumisesta ja jatkotoimista
- Häiriötilanteet huomioidaan

Osa-alueen kriteerit kohdistuvat ajallisesti varsinaiseen asiointihetkeen. Kriteereillä varmistetaan asiakkaan tietoisuus asioinnin etenemisestä ja ohjataan asiakasta etenemään seuraavaan asiointivaiheeseen. Ohjeisto ja asiointissa käytettyjen käsitteiden selitykset ovat asiakkaan saatavilla koko ajan. Asioinnin päätteeksi asiakasta informoidaan selkeästi asioinnin onnistumisesta ja viranomaisen toimesta tapahtuvista asiointiprosessin seuraavista vaiheista ja mahdollista käsittelyajoista.

Käytettävyys

- Palvelu täyttää saavutettavuuden vaatimukset
- Palvelun sisältö ja kieli ovat asiakkaalle selkeää ja ymmärrettävää
- Asiointipalvelut toimivat yhdenmukaisella tavalla
- Asioinnin voi käynnistää 24/7-periaatteella
- Palvelu on riippumaton käytetystä päätelaitteesta

Kriteerien kolmannessa osa-alueessa esitetään yleisiä käytettävyysvaikututtavia tekijöitä. Saavutettavuuden vaatimuksia ei ole tässä kriteeristöissä erikseen yksilöity. Saavutettavuusdirektiivin mukainen saavutettavuuden vähimmäistaso määritellään eurooppalaisessa standardissa [EN 301 549](#) (saavutettavuuden huomioon ottaminen julkisen sektorin tieto- ja viestintätekniikkahankinnoissa). Saavutettavuusdirektiivin vaatimukset on kuvattu standardin luvuissa 9-11. Käytännössä standardi perustuu WCAG 2.1 –ohjeistukseen (Web Content Accessibility Guidelines), josta on suomenkielinen ohjeistus mm. Papunetissä (<http://papunet.net/saavutettavuus/wcag-21-ohjeet>). Kansallinen säädös, laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta sekä muutos lakiin sähköisestä asioinnista viranomais-toiminnassa on tämän loppuraportin kirjoittamishetkellä eduskunnan käsittelyssä (HE 60/2018 vp)

Asiointipalvelun kielen selkeyteen tulee kiinnittää erityistä huomiota. Palvelun käsitteistön tulee olla ymmärrettävää myös asiakkaalle, joka käyttää palvelua harvoin tai ensi kertaa. Palvelun sisältöä ja termistöä voidaan selvittää erilaisin teknisin ja visuaalisin keinoin. Tarvittaessa tulee käyttää selkokieltä

Entuudestaan tuttua ja tutun tuntuista palvelua on helppo käyttää. Tätä todennettuakin väitettä tulee hyödyntää palvelun käyttöliittymäsuunnittelussa. Yhdenmukaisuus tulee toteuttaa vähintään organisaation kaikissa palveluissa ja se kattaa mm. palvelun toimintalogiikan, etenemisjärjestyksen, asioinnin apu- ja tukipalvelut ja käyttöliittymäkontrollien nimiöinnit, toiminnot ja visualisoinnin.

Asiointin tukipalvelut

- Palvelussa on tarjolla Suomi.fi-tunnistautuminen
- Palvelu käyttää Suomi.fi-viestejä
- Palvelussa voi maksaa asiointiin liittyvät maksut
- Palvelussa on mahdollista asioida toisen puolesta
- Palvelu käyttää Suomi.fi-palveluväylää
- Kansalaisneuvonnan, Väestörekisterikeskuksen ja asiointipalvelua tuottavan organisaation välinen toimiva yhteistyö

Neljäs osa-alue kattaa julkisessa hallinnossa laajasti käytettyjen sähköisen asiointin tukipalveluiden hyödyntämisen asiointipalveluiden toteutuksessa. Nämä muodostavat osan asiakkaan kokemasta asiointitapahtuman kokonaisuudesta ja voivat siten olla asiakkaalle tuttuja jo muiden asiointien yhteydestä. Kattava sähköisten tukipalveluiden hyödyntäminen lisää myös asiakkaan tuntemusta entuudestaan tutusta palvelusta.

Tietoturva ja -suoja

- Tietoturvavaatimukset on täytetty
- Tietosuojavaatimukset on täytetty

Tietoturvan ja tietosuojan nostaminen palvelulaadun tekijöiksi saattaa tuntua turhalta ja triviaalilta. Ne vaikuttavat kuitenkin merkittävästi asiakaskokemukseen, ja niihin perustuu käyttäjien luottamus julkisia palveluita kohtaan. Asiakas käyttää sähköistä palvelua vain, jos hänellä on varmuus tietoturvasta ja -suojasta.

Tietosuoja-asetuksen vaatimukset informointivelvollisuuksista tulee täyttää selkeästi ja asiakkaan ymmärtämällä tavalla.

Asiakkaan osallistaminen

- Asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta
- Asiakkaat osallistetaan palvelun kehittämiseen

Asiakkaille tulee antaa mahdollisuus palautteen antamiseen ja palautteita tulee hyödyntää aktiivisesti palvelun kehittämisessä.

5.3 Asiointipalvelun laadun itsearvioinnilla kehityskohdat esille

Työskentelyryhmä täsmensi asiointipalveluiden laatuksikriteeristöä käytettäväksi itsearviointivälineenä. Itsearvioinnin avulla asiointipalvelun vastuhenkilöt voivat arvioida miten heidän omassa palvelutoteutuksessaan on huomioitu asiakaskokemukseen vaikuttavat asiat. Itsearviointi on asiointipalveluiden kehittämisväline.

Asiointipalveluiden laatuksikriteereitä täsmennettiin kriteerikohtaisilla konkreettisilla väitekysymyksillä (57 kpl). Peruskysymysasetteluna on, onko väitekysymyksessä mainittu asia palvelussa kunnossa vai ei.

On suositeltavaa, että palvelukohtaiset itsearvioinnit suoritetaan palvelun tarjoamisesta ja toteuttamisesta vastaavien henkilöiden yhteisarviointina.

Arviointitilaisuudessa kuhunkin arviointikysymykseen löydetään yhteinen mielipide ja vastaus. Keskustelussa esille nousevat havainnot ja mahdolliset kehityskohteet kirjataan palvelun kehityssalkkuun. Samoin Eivastausvaihtoehdon saaneista kysymyksistä voidaan valita seuraavan kehittämisvaiheen kohteet.

Työskentelyryhmä tuotti itsearviointeja varten Excel-työkirjan. Itsearviointitoiminnan alkuvaiheessa arviointitulokset kootaan JulkICT-osaston toimesta. Takaisinraportoinnissa ilmenee, miten palvelun arviointitulos sijoittuu suhteessa muihin annettuihin arviointeihin.

Itsearviointien tuloksia voidaan hyödyntää mm. palveluille annettavilla laatuleimoilla, jolloin ne toimisivat samalla myös eräänlaisina palvelulupauksina asiakkaille ja hyvään palvelukokemukseen panostamisesta. Arviointitulokset voisi julkaista myös Suomi.fi:n palvelutietovarannossa.

5.4 Asiakkaan kokemus palvelutapahtumasta ratkaisee

Asiointipalveluiden laadun itsearviointi sisältää palvelutuottajan näemyksen omasta palvelustaan ja kehittämistarpeista. Asiakkaan kokemus palvelutapahtumasta on kuitenkin tavoitteen kannalta merkittävämpi.

Nykyisin käytetyt asiakaskyselyt ovat suhteellisen laajoja ja kattavia, minkä vuoksi vastausprosentit jäävät alhaisiksi. Työskentelyryhmän mielestä asiakaskokemusta tulisi mitata jokaisen asiointitapahtuman yhteydessä. Mittaaminen ei kuitenkaan saa tuntua asiakkaista rasittavalta eikä pidentää asiointitapahtumaa. Näitä otosperusteisia, laajempia ja tarkempia asiakaskyselyitä tulee työskentelyryhmän mielestä jatkaa. Niiden avulla täydennetään ja tarkennetaan asiakaskokemuksesta saatavia havaintoja.

Asiakaskokemuksen mittaamisen tulisi tapahtua yhden selkeän ja helposti vastattavan kysymyksen avulla. Työskentelyryhmän ehdottamia kysymyksiä ovat mm.: ”Kuinka hyvin asiointisi sujui?”, ”Kuinka helppoa palvelun käyttö oli?” tai ”Suositteletko verkkoasiointia muille?”. Vastausmuodoksi työskentelyryhmä ehdottaa viisiportaista tähtiärvostelua graafisena toteutuksena. Asiakkaalla olisi lisäksi mahdollisuus tekstimuotoisen palautteen antamiseen.

Mittauskysymys tulisi sijoittaa kriteereissä suositellun asiointitapahtuman päättävän ilmoituksen yhteyteen (kriteeri 2.4: Asiakkaalle ilmoitetaan asiointin onnistumisesta ja jatkotoimista).

Asiakasarvioinnissa esitettävä kysymys voisi arpoutua 3-6 peruskysymyksen valikoimasta. Ehdotetut kysymykset painottuvat käyttökokemuksen eri osa-alueille. Yhtenäisten kysymysten käyttäminen antaa mahdollisuuden myös palveluiden keskinäiseen vertailtavuuteen. Palvelukohtaisesti valittava kysymyspatteristo voisi sisältää myös sellaisen palvelukohtaisen kysymyksen, jonka avulla selvitetään esimerkiksi asiakkaiden kokemuksia palvelussa ja sen toiminnoissa tapahtuneista kehitystoimista.

Mittauksen vaatima kysymys- ja raportointitoteutus tulisi toteuttaa keskitetysti ja sen tulisi olla helposti liitettävissä erilaisten asiointitapahtumien yhteyteen. Eräänä viitteellisenä toteutustapana voisi olla Google Analytics –palvelun liittämistä asiointipalveluun.

5.5 Sähköinen asiointikanava todistettavasti ensisijaiseksi

Kehittyvällä palvelulaadulla edistetään hallituksen linjaamien digitaalisten palveluiden ensisijaisuuden saavuttamista. Toimenpiteillä pyritään lisäämään sähköisen kanavan käyttöä kaikkien palveluiden osalta ja siten kehittämään julkisen hallinnon toiminnan tehokkuutta.

Toimintojen kehittymistä ja käytön siirtymistä sähköiseen kanavaan voidaan todentaa palveluiden käytön kanavakohtaisella seurannalla. Tällä hetkellä palveluiden kanavakohtaisista käyttöasteista ei ole kattavaa kokonaiskuvaa julkisten palveluiden osalta.

Työskentelyryhmä tuotti neljäntenä työkokonaisuutena ehdotuksen palvelukanavakohtaisesta käyttöasteraportoinnista. Vaikka laadittu malli on sisällöltään kevyt, työskentelyryhmässä kiinnitettiin huomiota tietojen keräämisen vaikeuteen ja varsinkin kerättävien tietojen oikeellisuuteen.

Työskentelyryhmän jäsenten havaintona oli, että palveluiden käyttömääriä ja varsinkin käytön kanavajakautumista mitataan ja seurataan hyvin eri tavoin, jos lainkaan. Palvelu- ja palvelukanavakohtaisen seurannan ollessa puutteellista tai puuttuessa kokonaan, ei ole mahdollista asettaa realistisia tavoitteita eikä seurata toteutettujen toimenpiteiden vaikutuksia. Erityisesti pienien organisaatioiden osalta tilanne on haastava. Puutteellisten seurantatietojen vuoksi mahdollisten potentiaalisten kustannussäästöjen ja säästökohteiden tunnistaminen on epävarmaa.

Mainituista nykyisistä puutteista ja epävarmuustekijöistä huolimatta työskentelyryhmä kannustaa palveluita tuottavia tahoja käynnistämään tarvittavat käyttömittaukset ja seurannat. Ensimmäiset raportoitavat palvelu- ja palvelukanavakohtaiset käyttöluvut voivat olla arvioita, joita sitten jatkossa tarkennetaan mittausvälineiden käyttöönoton myötä. Työskentelyryhmän mielestä arvioluvut ovat parempia kuin täysin tyhjät vastauskohdat.

6 Asiointipalveluiden laatutyökalujen käyttöönotto ja hyödyntäminen

6.1 Asiointipalvelut itsearviointin kautta tiekartalle

Ensisijaisesti sähköisen asiointikanavan kautta tarjottavat asiointipalvelut kootaan uudistetulle tiekartalle kevään 2019 alussa. Uudistetut valintakriteerit rajaavat valittavat digitaaliset palvelut selvemmin asiointitapahtuman tarjoaviin palveluihin. Yhtenä valintakriteerinä on vaatimus palvelulaadun itsearviointin suorittamisesta kevään 2019 aikana. JulkICT-osasto kokoaa itsearviointien tulokset. Palauteraportointi sisältää tietoja kunkin palvelun sijoittumisesta muihin palveluihin nähden.

Tiekartan yhteydessä saadut itsearviointitulokset antavat mahdollisuuden siihen, että arviointikyselyjen rakenne ja väitekysymysten osuvuus voidaan tarkastaa ja tarkentaa ennen mahdollisen syöttö- ja raportointijärjestelmän toteuttamista.

Tiekartan palveluiden koontivaiheessa saadaan myös havaintoja palveluiden käyttömääristä ja jakautumisesta eri palvelukanaviin. Kyselyssä hyödynnettiin osin palvelulaadun työskentelyryhmän tuottamaa käyttöastemittauksen mallia.

Käyttöastemittausten tuloksien säännöllisestä raportoinnista ei ole tehty vielä päätöksiä. Osin samantapaisia käyttöastelukuja sisältyy vuosittain kerättävään Tietoja valtiohallinnon tietotekniikasta -kyselyyn. Sen kohde-ryhmän rajautuneisuuden ja sisällöllisen painotuksen vuoksi tulee miettiä käyttöastekyselyn liittämistä jonkin muun raportoinnin yhteyteen.

6.2 Syöttö- ja raportointityökalujen kehittäminen

Työskentelyryhmä ehdottaa, että itsearviointi- ja käyttöasteiden mittaus-tulokset liitettäisiin Suomi.fi:n palvelutietovarannon (PTV) yhteyteen. Arvioitavat ja mitattavat asiointipalvelut on esitetty PTV:ssä ja niiden yläpito tapahtuu palvelutuottajien toimesta. Tulosten syöttötoiminnot hyödyntäisivät tällöin olemassa olevaa Suomi.fi:n käyttäjähallintaa. Palvelukohtaisia itsearviointituloksia voitaisiin esittää myös kansalaisille osana PTV:n palvelutietoja tai asiointipalveluita.

Julkaistut palvelukohtaiset itsearviointitulokset ja käyttöasteet lisääisivät osaltaan asiakkaiden luottamusta ja kiinnostusta sähköiseen asiointiin. Julkaistua itsearviointitulosta voitaisiin pitää myös eräänlaisena palvelulupauksena asiakkaille. Julkaistavien tietojen yksityiskohtaisuutta tulee vielä tarkentaa.

Työskentelyryhmän mielestä asiointitapahtumien asiakasarviointi tulisi toteuttaa yhteisen järjestelmän avulla. Toteutuksessa voisi hyödyntää Google Analytics:n tapaista teknistä toteutusta, jolloin mittauksen hallinnointi tapahtuisi keskitetyn järjestelmän avulla ja varsinainen mittaussovelma olisi helposti liitettävissä asiointipalveluiden yhteyteen. Mittaustulosten keskitetty koonti- ja raportointijärjestelmä mahdollistaisi erilaisten raporttien ja analyysien tuottamisen asiointipalveluista vastaaville taholle.

Asiakastapahtumakohtaiset asiakasarviot tuottaisivat myös tietoa asiointitapahtumien määristä ja ajankohdista. Tällä voitaisiin osittain korvata ja täydentää tämän hetkistä puutteellista tietoa sähköisen asiointikanavan käyttövolyyymeista.

Työskentelyryhmä ehdottaa asiointitapahtumien asiakasarviointien reaaliaikaista julkaisemista PTV:n palvelutietojen tai asiointipalvelun yhteydessä. Tällöin sekä palvelutuottajan että asiakkaiden arvioinnit esitettäisiin vierekkäin – vaikkakin erilaisella asteikolla.

Toteutuskeskustelut Väestörekisterikeskuksen kanssa itsearviointitulosten kokoamisen ja raportoinnin tuottavasta järjestelmästä Suomi.fi:n palvelutietovarannon yhteyteen on aloitettu. Alustavan järjestelmäarkkitehtuuritarkastelun mukaan syöttö- ja raportointitoiminnallisuuden lisääminen PTV:n yhteyteen olisi kannatettava vaihtoehto.

6.3 Työskentelyryhmän suositukset

Työskentelyryhmä suosittaa seuraavia toimia digitaalisten asiointipalveluiden laadun ja asiakkaiden käyttökokemuksen parantamiseksi:

- Tiekartan kautta käynnistyneiden asiointipalveluiden itsearviointien säännöllinen jatkaminen. Vaatimus asiointipalvelun palvelulaadun itsearvioinnin suorittamisesta tulee kiinnittää myös muihin hankkeisiin ja ohjaustoimenpiteisiin, joiden kohteena ovat asiointipalvelut ja/tai asiakkaan käyttökokemus.
- Asiointitapahtumakohtaista asiakkaan palvelukokemusta mittaavan palautekyselyn käynnistäminen ja toteuttaminen. Yhtenäinen mittaus-tapa mahdollistaa asiointipalveluiden välisen vertailtavuuden.
- Palvelulaadun itsearviointitulosten ja asiakaskokemusmittausten julkaiseminen asiakkaille näkyviksi esimerkiksi Suomi.fi-palvelutietovarannossa. Tämä lisää palvelutuottajien motivaatiota palveluiden jatkuvaan kehittämiseen sekä asiakkaiden käyttökokemuksen arvostamista.
- Asiointipalveluiden kanavakohtaisten käyttöasteiden mittaamisen ja seurannan käynnistäminen. Tämä mahdollistaa digitaalisten palveluiden ensisijaisuuden todentamisen, tavoitteiden asettamisen sekä toteutettujen kehittämistoimien vaikuttavuuden mittaamisen.