



VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

Selvitys julkisten palveluiden kansalais- ja asiakaskokemuksen tietopohjan nykytilasta

MIKKO SAARINEN, FINANSSINEUVOS

2.6.2023

Taustalla mm.

- Julkisen hallinnon strategia ja sen palvelupainotus
- Aikoinaan joka toinen vuosi toteutettu ”*Palvelubarometri*”, mutta sittemmin sen hiipuminen ja lopulta kokonaan lakkauttaminen
- Yleistason kokonaiskuvan tiedon ja ymmärryksen puute koettu ainakin VM/VKO:lla ongelmalliseksi viime vuosina

Selvityksen kysymyksenasettelu

- Päätettiin tilata syksyn 2022 kuluessa toteuttaa selvitys, jonka tehtävänä oli selvittää ja kuvata
 - julkisten palveluiden kansalais- ja asiakaskokemuksen tietopohjan nykytila sekä
 - millaisin edellytyksin tästä voitaisiin tulevaisuudessa muodostaa kokonaiskäsitelmä
- Selvityshankkeessa tarkastelu rajattiin subjektiivisiin kansalais- ja asiakaskokemuksiin, joihin sisältyvät palveluiden käyttäjien niin omakohtaiset kuin mielikuviin perustuvat kokemukset palveluista
 - Tarkastelun ulkopuolelle jäivät siten palvelukyvyn objektiiviset mittarit, joihin lukeutuvat muun muassa erilaiset suoritetilastot (esim. asiointikertojen lukumäärä, käsittelyajat yms.).
- Yhtenä hypoteesina / työn läpi kulkeneena ja testattuna ajatuksena: Voitaisiko jo olemassa olevien toistuvien selvitysten ja kyselyjen dataa koota yhteen jollakin menetelmällä ja sitä kautta muodostaa haluttua kokonaiskuvaa (ilman uusia kyselyjä tai muita erillisiä uusia menetelmiä)?

Yleinen viitekehys selvitystyön pohjaksi eli julkisten palveluiden laadusta kertova tietokokonaisuus, esimerkein avattuna

Koko julkinen palvelutuotanto

Vasta suunnitteilla/valmistelussa

