

netum



Julkisten palvelujen asiakaskokemus – mitä ja miten kentällä mitataan?

Mikko Saarinen (VM), Petri Uusikylä (Frisky & Anjoy Oy) ja Jari Jokinen (Netum Oy)

1.6.2023



Agenda

10:00-10:05

Miksi selvitys tehtiin?

Finanssineuvos Mikko Saarinen, VM

10:05-10:25

Julkisten palvelujen asiakaskokemus – mitä ja miten kentällä mitataan?

Toimitusjohtaja Petri Uusikylä, Frisky & Anjoy Oy, Johtaja Jari Jokinen, Netum Oy

10:25-10:30

Miten hyödynnämme selvityksen tuloksia?

Finanssineuvos Mikko Saarinen, VM

10:30-10:45

Keskustelu

Agenda

Viitekehys

Mitä mitataan?

Miten mitataan?

Havainnot

Suosituksset



Viitekehys



Julkisten palvelujen laadusta kertova tietokokonaisuus



Julkisten palvelujen laadun mittaamisen tasot

Julkisten palveluiden laadun mittaamisen tasot

TYTYTYVÄISYYS JULKISIIN PALVELUIHIIN

- Kyse on kansalaisten yleisestä tyytyväisyydestä julkisiin palveluihin
- Kokonaistyytyväisyyteen vaikuttavat palvelukokemukset, tieto palveluiden toimivuudesta, mielikuvat, arvot jne.
- Kyse on suhteellisen hitaasti muuttuvista mielikuvista
- Keskeinen merkitys vaikuttavuudella ja julkisen palvelun lisäarvolla (public value)

HALLINNOLLINEN KOKONAISTARKASTELU

- Palveluiden laatu, saatavuus, hinta jne. tarkastelussa poliittis-hallinnollisen kokonaisuuden (esim. kunta, hyvinvointialue, valtion virasto tai aluehallintoviranomainen)
- Mukana tarkastelussa laajempaa panos-hyöty, kustannus-vaikuttavuus –ajattelua
- Mukaan tarkasteluun tulee poliittinen ohjaus, arvot ja responsiivisuus

PALVELUKOKONAISUUS

- Kasautuvat palvelukokemukset yhden palvelukokonaisuuden (esim. hallinnollinen tai väestöpohjainen) sisällä.
- Subjekttiivisen kokemuksen lisäksi laatuun välittyvät kollektiivinen kokemus ja palveluja koskevat mielikuvat
- Palvelun brändi ja arvonluonnin mekanismit

PALVELUTILANNE

- Asiakkaan kokemus yksittäisessä palvelutilanteesta tai –prosessista
- Kokemuksessa painottuvat sekä palvelun laatu että asiakkaan odotuksessa suhteessa palveluun

Merkitys ja hyödynnettävyys



Julkisten palveluiden kokonaisuuden tasolla kyse on viimekädessä järjestelmän legimiteetistä ja kansalaisten halukkuudesta ylläpitää verovaroin palvelujärjestelmää.



Palaute kanavoituu joko suoraan kansalaispalautteena (osallisuus) tai vaalien kautta vaikuttamisena.



Välittömän palvelukokemuksen mittaamisen sijaan otettava mukaan myös enemmän toiminnan seurantaa ja arviointia. Tieto välittyy palvelumuotoilun prosesseihin.



Välitön palautemittaus esim. palvelupisteen sähköisillä mittauslaitteilla tai asiakaskyselyillä. Hyödynnettävissä palveluprosessien kehittämisessä.

Mitä mitataan?

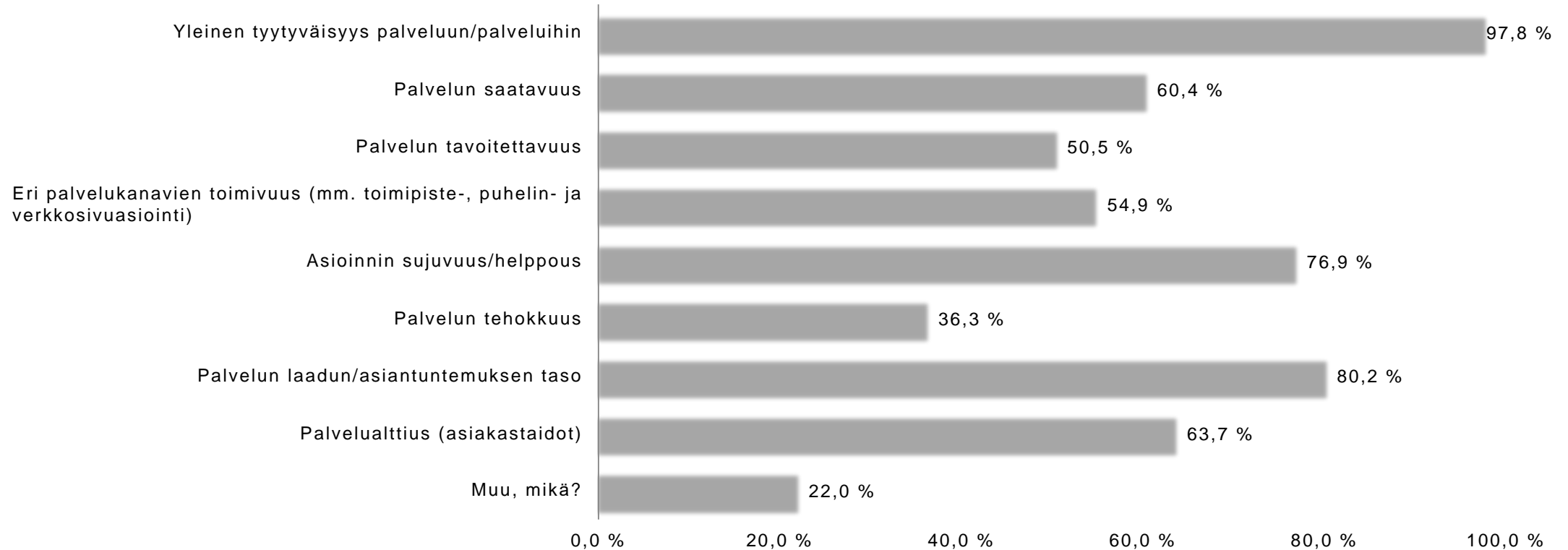


Julkisten palvelujen asiakaskokemus - mitä kentällä mitataan?

- Selvityksessä painopiste toistuvissa asiakas- ja kansalaistyytyväisyyselvityksissä, -tutkimuksissa sekä -kyselyissä, jotka ovat hyödyllisiä kokonaiskuvan muodostamisen ja kehittämismahdollisuuksien tunnistamisen kannalta.
- Ensisijaisesti palauteaineistoja, jotka lähtökohdiltaan valtakunnallisia ja riittävän laaja-alaisia sekä yleisluonteisia suhteessa palvelutoimialaan tai -aloihin (esim. valtion virastot ja laitokset).
- Mukana myös esimerkkeinä sellaisia barometrejä ja yksittäisiä (kertaluonteisia) selvityshankkeita, jotka eivät ole varsinaisesti asiakas- tai kansalaistyytyväisyyselvityksiä, mutta sisältävät mahdollisesti sellaisia elementtejä, jotka tarjoavat informaatiota julkisiin palveluihin kohdistuvasta tyytyväisyydestä.
- Analyysin kohteena olivat nimenomaan asiakas- ja kansalaistyytyväisyystiedon keräämisessä hyödynnetyt menetelmät ja kerättyjen aineistojen luonne, eivät niinkään näiden selvitysten tulokset tai sisällöt.

Tyytyväisyyskyselyn kohde

Mihin liittyen palautetta kysytään?

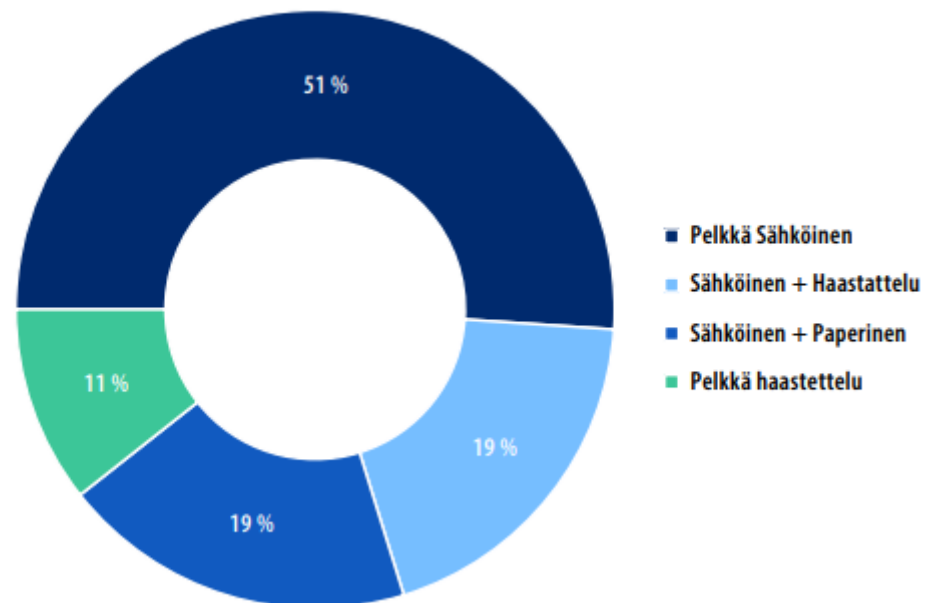


Miten mitataan?

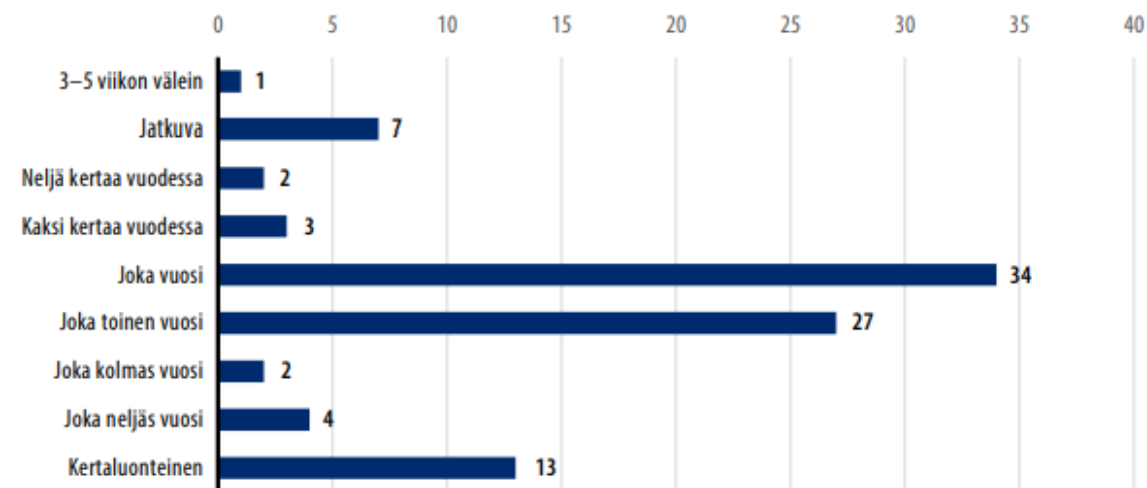


Tiedonkeruu ja toistuvuus

Kuvio 17. Tutkimusten tiedonkeruutapa



Kuvio 14. Tutkimusten ja selvitysten toistuvuus (kpl)



Esimerkkejä hyvistä käytännöistä: THL ja Opetushallinnon tilastopalvelu

	THL	Opetushallinnon tilastopalvelu
Toistuvuus	<ul style="list-style-type: none"> • Useita säännöllisesti toteuttavia valtakunnallisia asiakastytyväisyystutkimuksia. • Joissakin kyselyissä hyödynnetään vakioitua kyselylomaketta (THL11) 	Erilaisia opiskelija- ja uraseuranta/työelämäpalautekyselyjä: <ul style="list-style-type: none"> • Kohdistuvat ammatilliseen koulutukseen sekä korkeakoulutukseen (AMK:t ja YO:t). • Kyselylomakkeet ovat vakiintuneita, joihin on mahdollisuus tehdä lisäkysymyksiä.
Laatu	<ul style="list-style-type: none"> • Aineiston laatu ja edustavuus on korkea. • Aikasarjat ulottuvat pääasiassa 2010-luvun puoliväliin, joissakin tapauksissa vielä pidemmälle. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aineiston laatu ja edustavuus on korkea. • Kyselyiden pilotoinnin juuret 2010 –luvun alkupuolelta, mutta vakiintuneet muutaman vuoden jälkeen. Tulokset ovat osa rahoituskriteeristöä.
Analysointi	<ul style="list-style-type: none"> • Mahdollisuudet ovat monipuoliset. • Vastaajien taustatietojen suodattamismahdollisuuksien lisäksi mahdollista saada myös alueellisesti kohdennettua tietoa (jopa yksikkökohtaista palveluntuottajista). 	<ul style="list-style-type: none"> • Mahdollisuudet ovat monipuoliset. • Vastaajien taustatietojen suodattamismahdollisuuksien lisäksi mahdollista saada jopa koulutuslinjakohtaisia tuloksia.
Datan saatavuus	<ul style="list-style-type: none"> • Raakadata on valtaosin saatavilla. • THL tarjoaa suoraan verkkoselaimissa käytettäviä analysointityökaluja. 	<ul style="list-style-type: none"> • Raakadata on valtaosin saatavilla. • Vipunen-tilastopalvelu tarjoaa suoraan verkkoselaimissa käytettäviä analysointityökaluja.
Rajapinta	<ul style="list-style-type: none"> • Käytössä Sotkanet REST API, jota kautta saatavilla osa asiakastytyväisyystutkimusten tuloksista. • Asiakastytyväisyystutkimuksesta avautuu oma tilastonäkymä, jonka vuoksi esim. THL11-kyselylomakkeeseen perustuvien eri tutkimusten tulosten vertaaminen todennäköisesti edellyttäisi manuaalista työtä. 	<ul style="list-style-type: none"> • Käytössä Vipunen API, johon ei kuitenkaan sisälly ed. mainittujen selvitysten tulokset. • Näiden selvitysten dataan pääsee ArvoAPI:n kautta, joka on ainoastaan korkeakouluille tarjolla oleva maksullinen lisäpalvelu.

Kolme kansainvälistä käytäntöä

Norja

- Joka toinen vuosi tehty sekä asiakas- että kansalaistyytyväisyyttä mittaava kysely
- Vastuussa Norjan Digitalisaatiovirasto (Digdir), mutta toteutuksesta vastaa ulkopuolinen tah
- Laaja-alainen kysely, johon sisältyy mm. kunnalliset ja valtiolliset palvelut sekä yleinen luottamus politiikkaan/ instituutioiden toimivuuteen

Irlanti

- Kaksi vuorovuositain tehtyä kyselyä, joista toinen suunnattu kansalaisille ja toinen yrityksille (aihealueet kuitenkin samat)
- Vastuussa julkisen talouden ja uudistamisen ministeriö, mutta toteutuksesta vastaavat ulkopuoliset tahot
 - Kytkeä julkisen hallinnon kehittämissuunnitelmaan ”Our Public Service 2020”
- Aihealueita mm. tyytyväisyys julkiseen palveluun (esim. odotus – toteuma), tyytyväisyys asiointikanaviin (erityisesti digitaalisiin) sekä yleiset näkemykset julkisen hallinnon toimivuudesta

USA

- Reaaliaikaisesti päivittyvä, mutta neljäs vuosittain raportoitu asiakastyytyväisyyskysely
- Kohdistuu 35:een merkittäväksi määriteltyyn liittovaltiotason palvelutarjoajaan (High Impact Service Provider, HISP)
 - Kriteereinä
 - korkea vuosittainen suoritemäärä
 - korkea palvelunkäyttäjien prosenttiosuus
 - korkeaksi arvioitu vaikutus palvelukäyttäjiin
- Palveluntarjoajat vastuussa toteutuksesta, mutta ohjausvastuu budjetista ja hallinnosta vastaavalla toimistolla/ministeriöllä (OMB)
 - Kytkeä OMB:n yleiskirjeeseen, jossa määritetään asiakaskokemukseen liittyvät toiminta- ja seuraamiskäytännöt
- 7 asiakaskokemuksen mittaamisen aihealuetta:
 1. Tyytyväisyys
 2. Luottamus
 3. Laatu
 4. Helppous
 5. Tehokkuus
 6. Läpinäkyvyys
 7. Palvelualttius

Havainnot



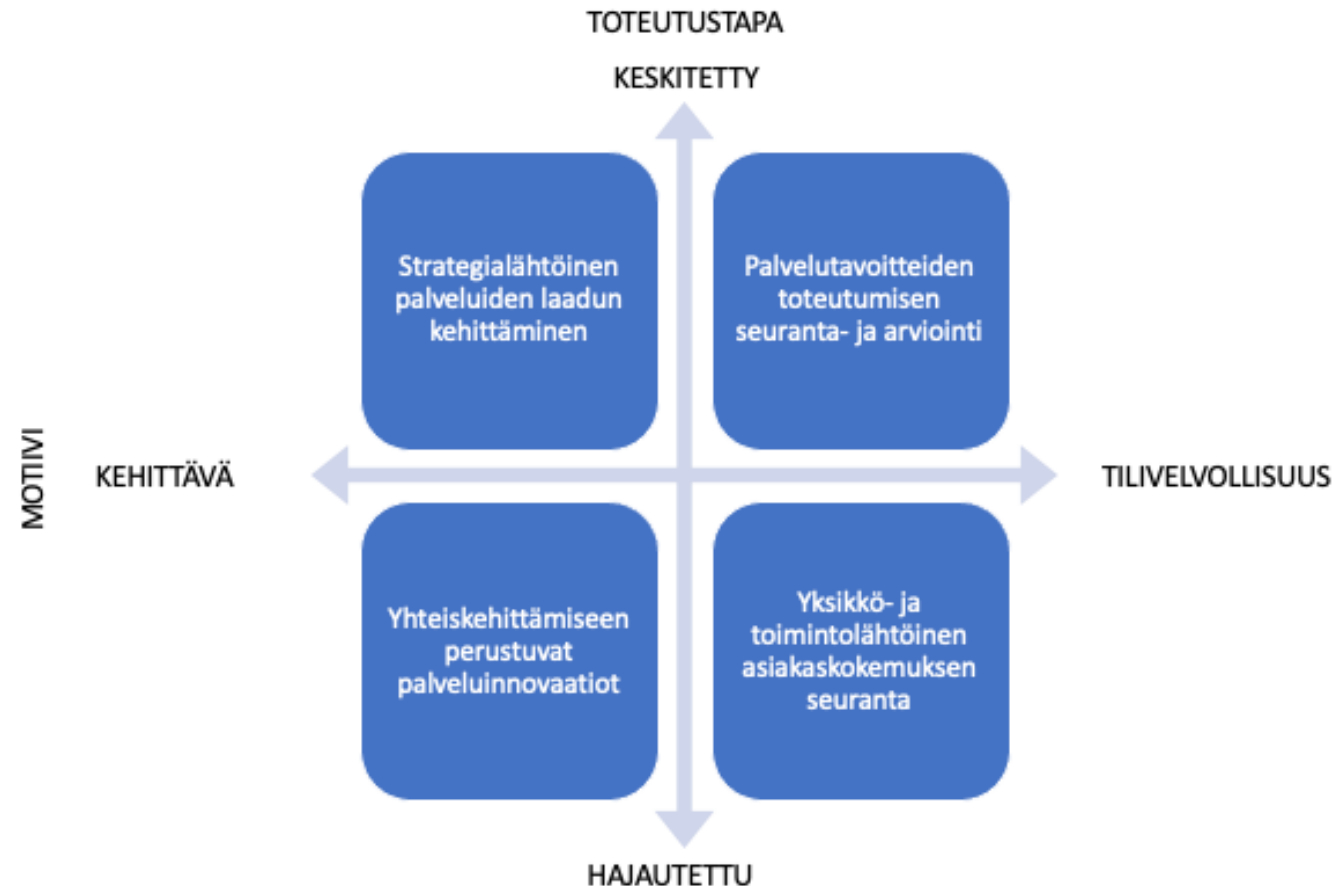
Selvityksen aikana tehdyt havainnot

- Asiakasnäkökulma keskiössä
 - Kansalaisia on yhä enemmässä määrin alettu pitää asiakkaina
- Määrä ja laatu on pääasiallisesti riittävä
- Lisää panostusta yhtenäisiin toimintatapoihin ja vertailuun
 - Julkisen hallinnon tietopolitiikan strateginen tavoite: tiedon hyödyntämistä ja avaamista koordinoidaan valtakunnallisesti. Tavoite ei vielä toteudu asiakastyytyvyyden tutkimisessa.
 - Käytössä paljon erilaisia formaatteja; tuottaa tehottomuutta
- Panostuksia tarvitaan lisää teknologiaan, tietojen saatavuuteen ja avoimuuteen
 - Kyselyt tehdään lähes poikkeuksetta sähköisesti
 - Avoimuus toteutuu hyvin vain pienessä osassa asiakastyytyvyysskyselyitä
 - Digitalisaation hyödyntämismahdollisuuksia: tietopankit, analytiikka ja tekoäly (mm. sanapilvet)
- Sosiaalisen median kanavien hyödyntäminen palautteen keräämisessä
 - Osa toimijoista hyvin aktiivisia sosiaalisen median kanavien hyödyntäjinä
 - Mikä on eri kanavien rooli, kuinka systemaattisesti niitä käytetään ja miten hyödynnetään kehitystoimenpiteiden suunnittelussa sekä toteuttamisessa
- Tulosten hyödynnettävyys
 - Tutkimuksia tehdään pääasiassa omaa organisaatiota varten
 - Eivät varsinaisesti palvele tieteellistä tutkimusta, vaan eri tarkoituksia toiminnan ohjaamisesta tietojärjestelmien kehittämiseen ja vaikuttamistyöhön
 - Tulosten arvioinnista puuttuu yhtenäinen kriteeristö, esimerkiksi jonkun toiminnon kehittämisinvestoinnilla saavutettu hyöty

Suosituksset



Asiakas- ja kansalaislähtöisten julkisten palveluiden kehittämisen- ja seurantamenetelmien nelikenttä



Kuusi kehittämissuositusta

1. **Selkeä yhtenäinen viitekehys ja menettelytapa** osana julkisen hallinnon strategian päivittämistä ja toimeenpanoa.
2. **Yhteinen indikaattorikehikko** sis. yhteiset geneeriset asiakas- ja kansalaistyytyväisyyden mittarit. Lisäksi yksiköt voivat lisätä omia strategisia tavoitteitaan palvelevia erillismittareita.
3. **Julkisen hallinnon sähköinen tulosportaali**, joka kokoaisi yhteen julkisten palveluiden toimintaa kuvaavia tunnuslukuja
4. **Digitaalisten palveluiden kehittäminen:**
 - Keskeiset kansalliset tietovarannot on tunnistettu ja otettu käyttöön.
 - Tiedon avoimuus painopisteeksi teknisten ratkaisujen vaatimuksissa ja hankintaperiaatteissa.
 - Lisää asiakaslähtöisyyttä, yhteistyötä, semanttista ja teknistä yhteen toimivuutta, uudelleenkäytettävyyttä, tietovarantojen hallintaa ja hyödyntämistä, tietoturvan ja tietosuojan huomioimista sekä laatua ohjelmointirajapintojen kehityksessä.
5. **Kansalais- ja asiakastyytyväisyyden seuranta ja arviointi kehittämisen keskiöön.** Tarvitaan vahva poliittinen tuki ja kehittämiseen riittävät resurssit.
6. Kehittämisen tueksi **valtiovarainministeriön johdolla toimiva verkosto** julkisen sektorin kehittäjäyhteisöistä.

Kiitos mielenkiinnosta!

Kysymyksiä?

Jari Jokinen

Johtaja, johdon konsultointi

Puh. 0400 488 989

Email: jari.jokinen@netum.fi

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/jari-j-j-jokinen/>





netum

Vaihde: 041 529 5555 | Myynti: myynti@netum.fi | Sähköpostiosoitteet: etunimi.sukunimi@netum.fi | www.netum.fi

Tampere (pääkonttori)
Yliopistonkatu 58 B
33100 Tampere

Tampere
Sumeliuksenkatu 18 B
33100 Tampere

Helsinki
Kansakoulukatu 1 B
00100 Helsinki

Jyväskylä
Kauppakatu 39
40100 Jyväskylä

Pori
Valtakatu 6
28100 Pori

Turku
Läntinen Rantakatu 53 A
20100 Turku

Hämeenlinna
Vankanlähde 7
13100 Hämeenlinna