

(E-)teenuste mõõtmine

Janek Rozov, Airi Reidi, Risto Hinno

Kirjeldatud teenused*

33

Haridus- ja
Teadusministeerium

12

Kultuuriministeerium

–

Riigikantselei

21

Justiitsministeerium

8

Maaeluministeerium

1

Siseministeerium

10

Sotsiaalministeerium

232

MKM

2

Kaitseministeerium

6

Keskkonnaministeerium

32

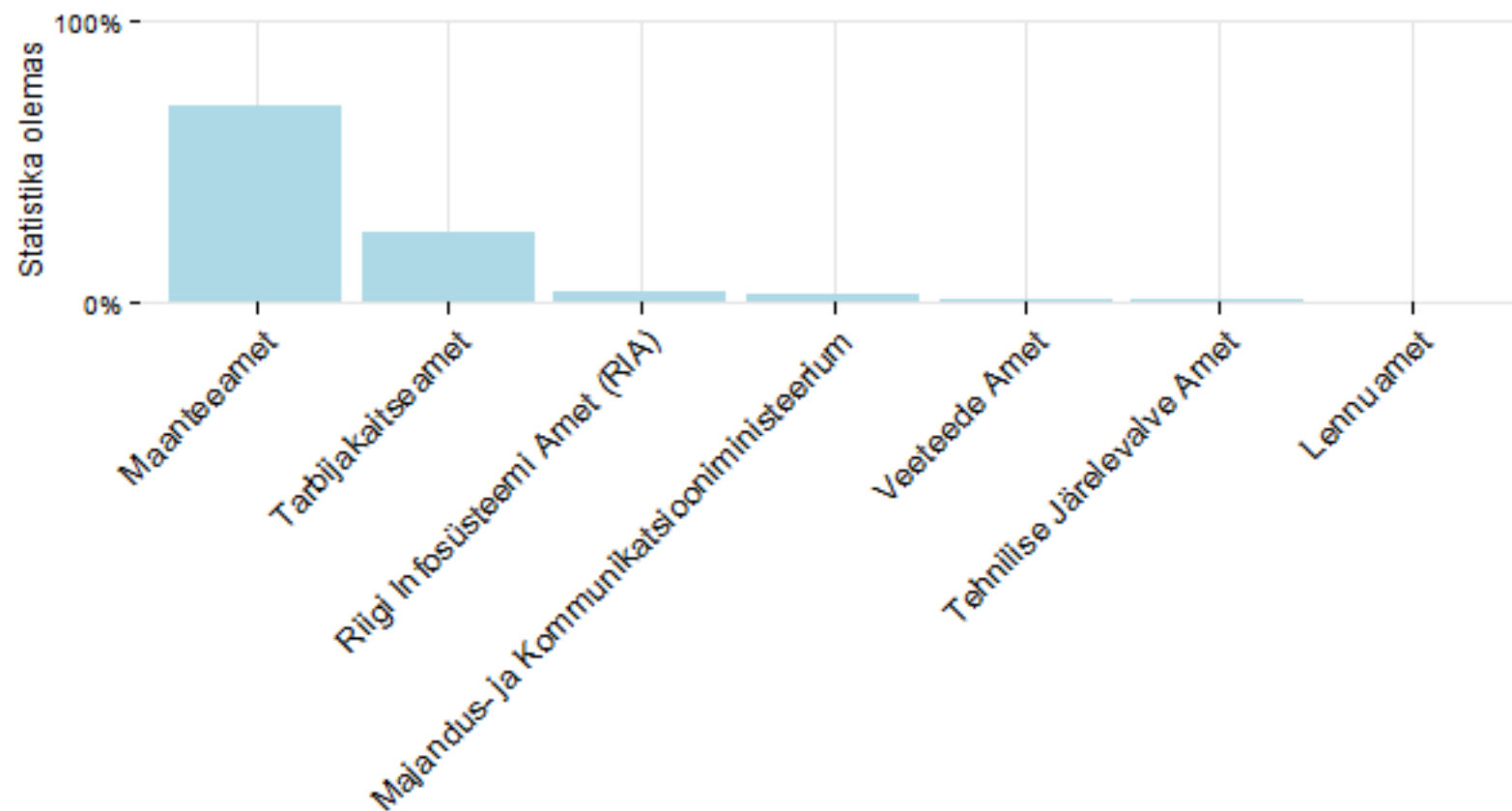
Rahandusministeerium

10

Välisministeerium

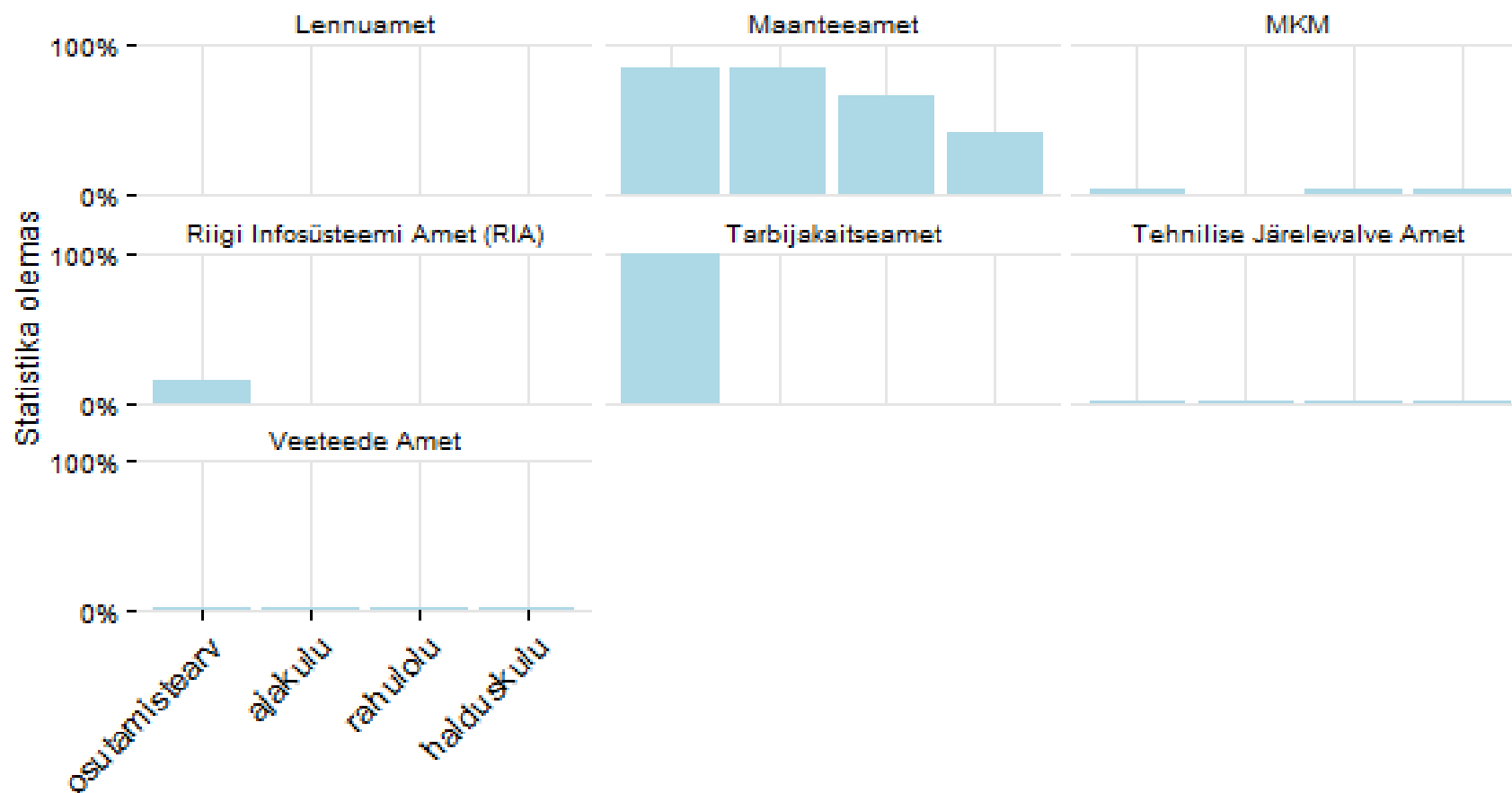
*siin ja järgnevatel slaididel teenuste andmed seisuga 13.01.2016

Olemasoleva statistika osakaal*



*kõikide teenuste kõikide kanalite kõikide näitaja lõikes summeritult

Statistika olemasolu näitajate lõikes*



*kõikide teenuste kõikide kanalite lõikes summeritult

Teenuste juhtimise küpsustase*

Lennuamet	2
Maanteeamet	3
MKM	2
Riigi Infosüsteemi Amet	2
Tarbijakaitseamet	3
Tehnilise Järelevalve Amet	2
Veeteede Amet	2

*skaala 1-5 Loe rohkem siit: <http://rpubs.com/RRisto/kupsus>

Osutamiste arv

- Metoodika:
 - teenuste tarbimise arv aastas (mitu korda teenust tarbiti)
 - Välja jäävad lõpuni jõudmata tarbimised (nt avaldust ei esitatud)

Rahulolu

- Metoodika:
 - Soovitusindeks
(https://www.mkm.ee/sites/default/files/klienditagasiside_projekt.pdf)
 - Abivahend

Halduskulu

- Metoodika:
 - Lihtsaim: ajakulu kaardistus, selle jagamine teenuse peale (nt [siin](#), vajuta nuppu „Raw“/“View Raw“ allalaadimiseks)
 - SMIT

Kliendi ajakulu

- Metoodika:
 - Kliendi ajakulu teenuse tarbimiskohta jõudmiseks + aeg teenuse tarbimiseks + aeg teenuse tarbimiskohast tagasi minekuks
 - Teha juhuvalimi pealt kaardistus

Mis takistab mõõtmist?

Edasine tegevus

- 29.02 – 80% teenustest on olemas osutamiste arv
- 28.03 – vähemalt iga asutuse 1 teenuse rahulolu on mõõdetud
- 25.04 – vähemalt iga asutuse 1 teenuse maksumus on mõõdetud
- 30.05 – vähemalt iga asutuse 1 teenuse kliendi ajakulu on mõõdetud

Küsimused?