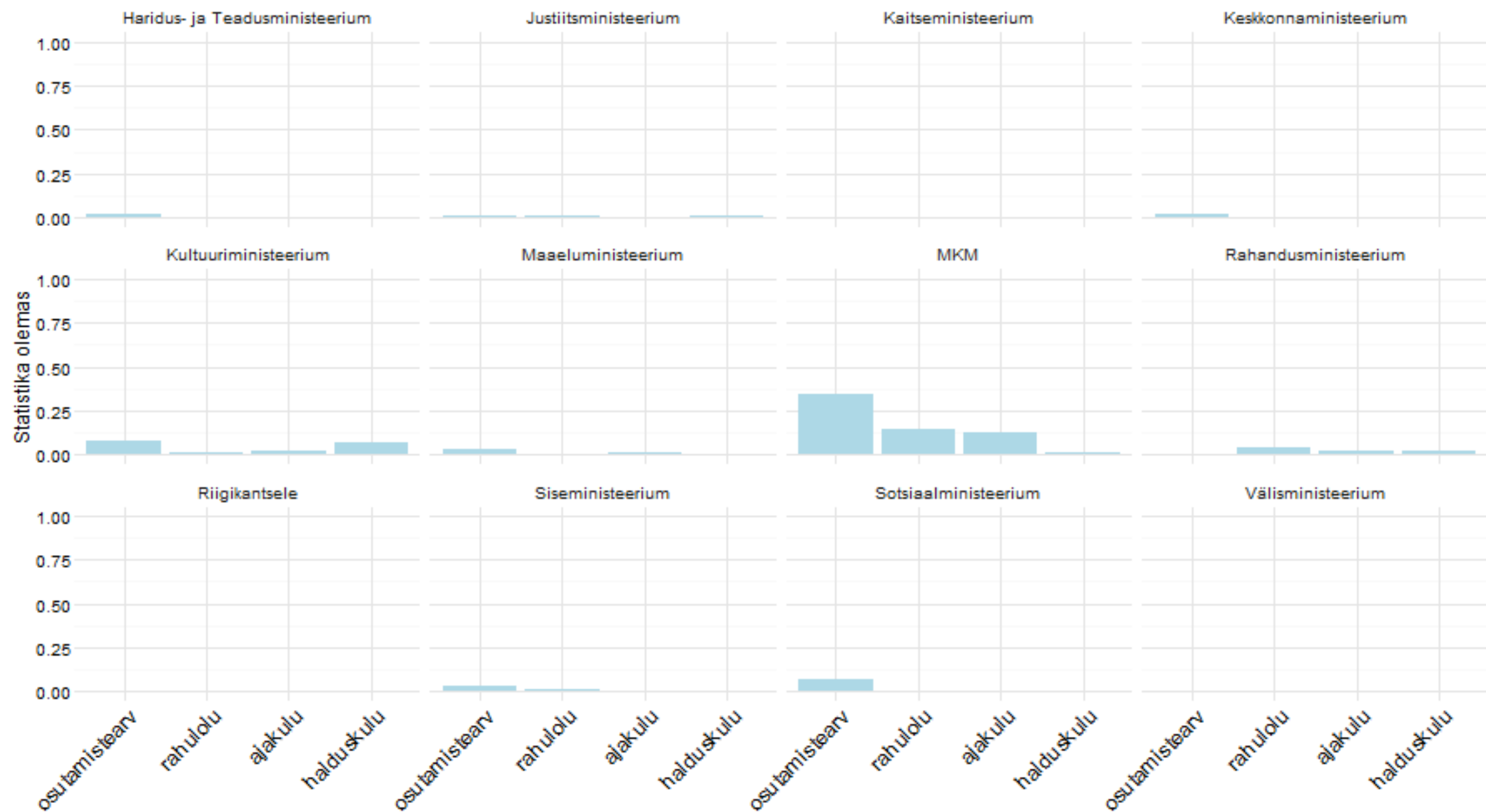


# (E-)teenuste mõõtmise II kohtumine

Janek Rozov, Airi Reidi, Risto Hinno

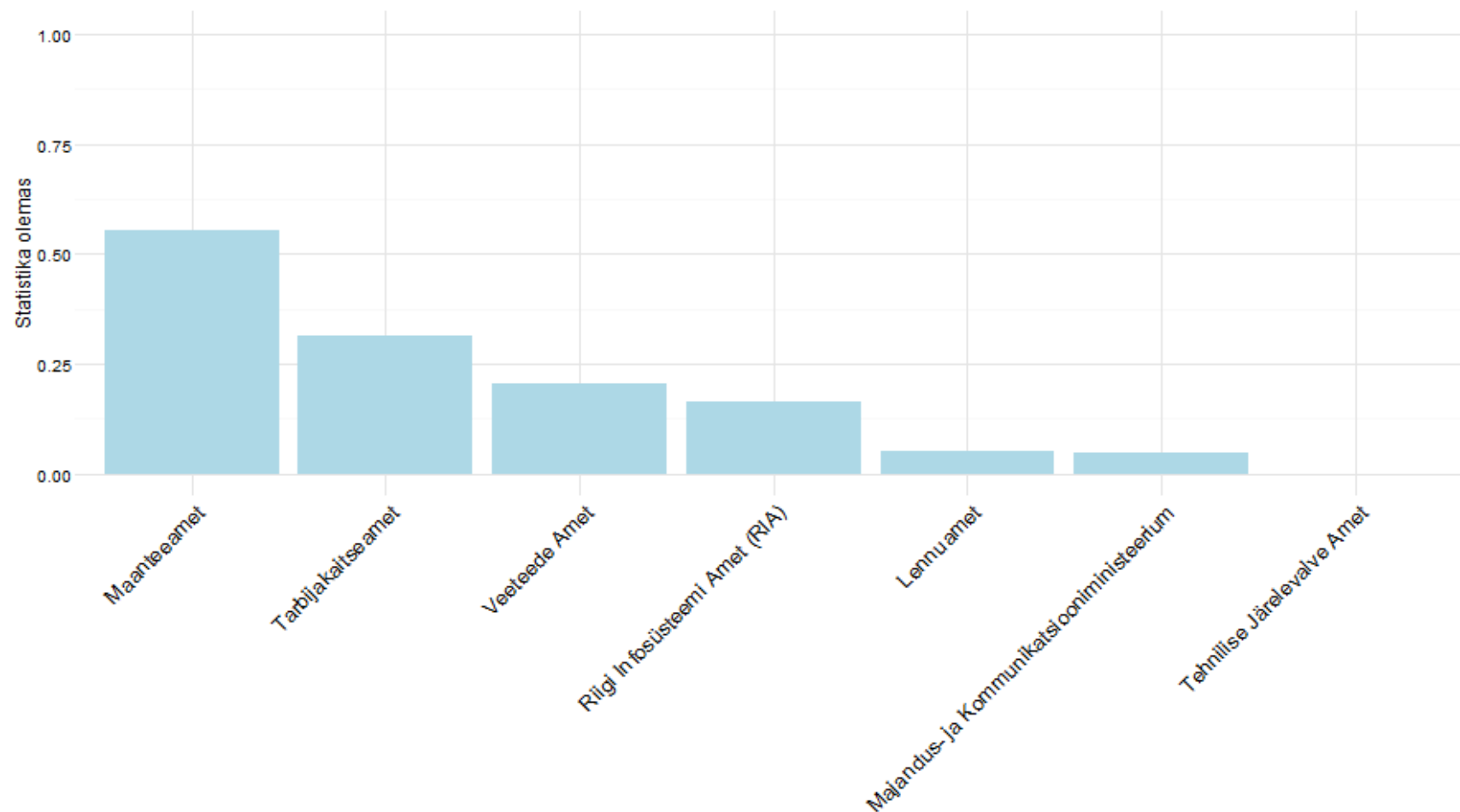


# Teenuste juhtimise küpsustase\*

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

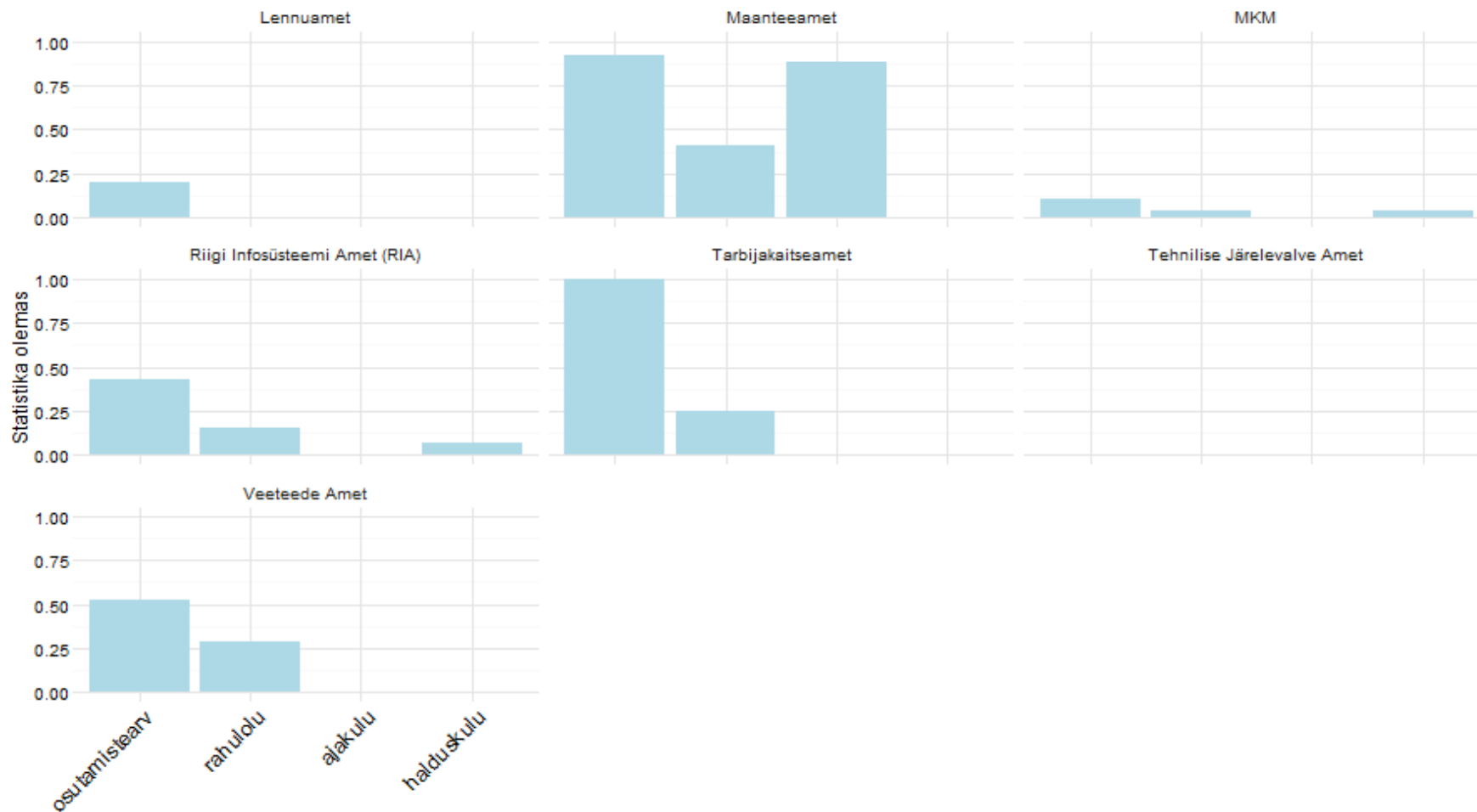
\*skaala 1-5 Loe rohkem siit: <http://rpubs.com/RRisto/kupsus>

# Olemasoleva statistika osakaal\*



\*kõikide teenuste kõikide kanalite kõikide näitaja lõikes summeritult

# Statistika olemasolu näitajate lõikes\*



\*kõikide teenuste kõikide kanalite lõikes summeritult

# Osutamiste arv

- Metoodika:
  - teenuste tarbimise arv aastas (mitu korda teenust tarbiti)
  - Välja jäävad lõpuni jõudmata tarbimised (nt avalduse esitamiseni klient ei jõudnud, jättis avalduse pooleli)
  - Reeglina mõõta sisendi kaudu: nt mitu avaldust esitati
  - Kui on lihtsam võib mõõta ka väljundi kaudu: nt mitu avaldust rahuldati (pikema perioodi jooksul peaks sisendi/väljundi kaudu mõõdetu olema enam-vähem sama)
  - Täiendusi? Küsimusi?

Mis takistab/takistas?

# Järgmine mõõdik: rahulolu

- Metoodika:
  - Soovitusindeks  
([https://www.mkm.ee/sites/default/files/klienditagasiside\\_projekt.pdf](https://www.mkm.ee/sites/default/files/klienditagasiside_projekt.pdf))
  - Abi meie poolt



# Edasine tegevus

- 29.02 – 80% teenustest on olemas osutamiste arv
- 12.04 – vähemalt iga asutuse 1 teenuse rahulolu on mõõdetud
- 12.05 – vähemalt iga asutuse 1 teenuse kliendi ajakulu on mõõdetud
- 13.06 – vähemalt iga asutuse 1 teenuse maksumus on mõõdetud

# Järgmine kohtumine

- 12.04.2016 kell 14-16

Küsimused?