

**LATAA  
ESITTELY**

Innolink tutkimuskumppanina

# Asiakaslähtöisen tiedolla johtamisen tila julkisella sektorilla

**INNOLINK**

Kaikki haluavat olla asiakaslähtöisiä

Tiedolla johtaminen on muodostunut yhä merkitsevämmäksi osaksi organisaatioiden arkea. Selvitimme 150 julkisen sektorin organisaation vastaavalta asiantuntijalta millainen asiakaslähtöisen tiedolla johtamisen tila on heidän organisaatiossaan.

Kohderyhmän muodostivat vastaajaorganisaatioiden asiakaskokemuksesta /asiakkuuksien johtamisesta vastaavat henkilöt.

#### ESITTELYSSÄ KÄSITELTÄVIÄ AIHEITA

- Asiakaslähtöisen tiedolla johtamisen peruselementit
- Yleisimmin hyödynnetyt tiedonkeruutavat
- Tiedon hyödyntämisen ratkaisut

#### NOSTOJA TULOKSISTA

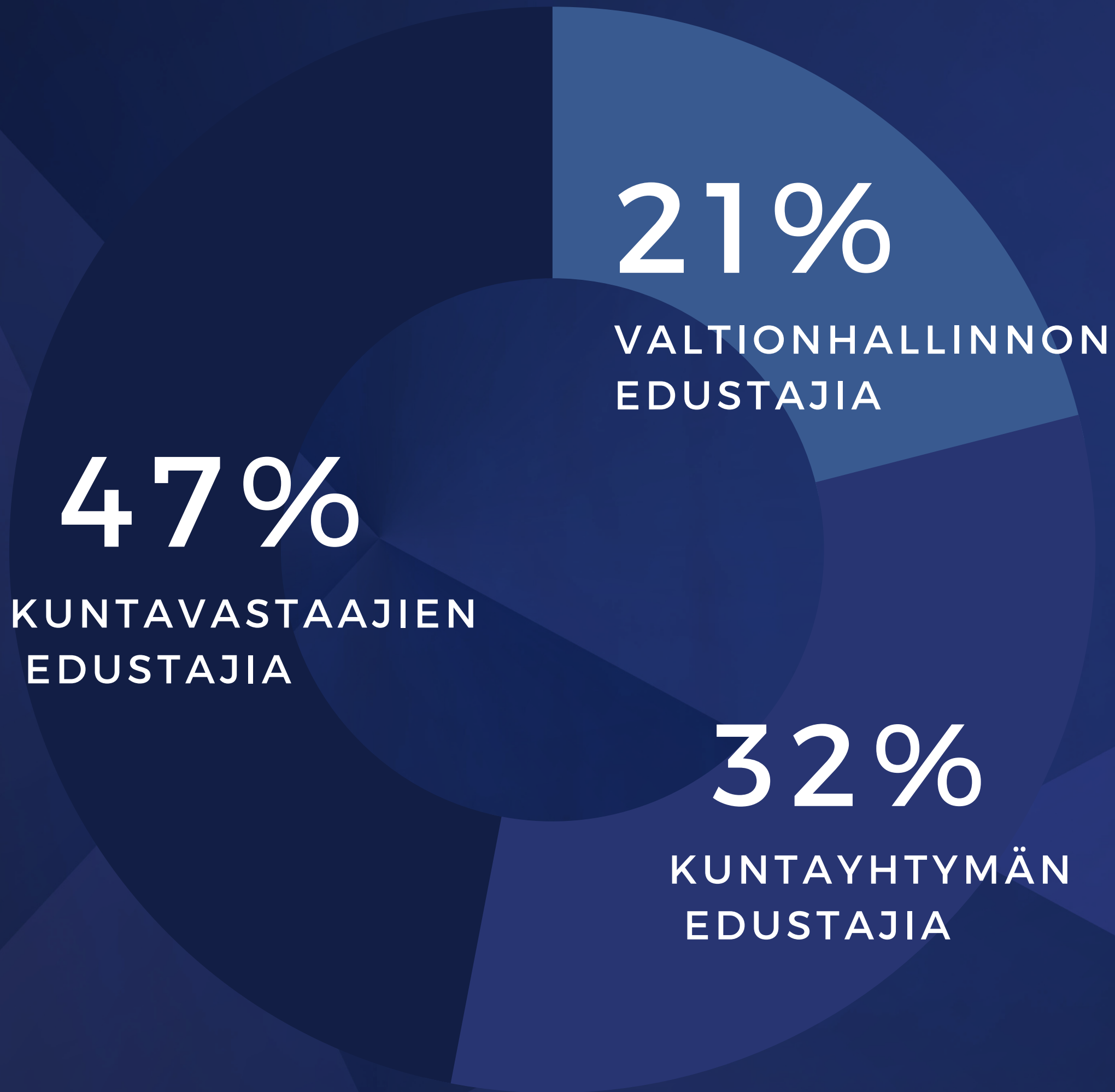
- Nykytilan kehittymättömyys
- Hyödynnettyjen tiedonkeruumetodien rajallisuus
- Mahdolliset ristiriidat tiedon luotettavuuden ja mittaamisen järjestelmällisyyden välillä

**KAIKKI HALUAVAT OLLA ASIAKASLÄHTÖISIÄ**

**150**

**JULKISEN SEKTORIN  
ORGANISAATION  
VASTAAVAA  
ASiantuntijaa**

“Millainen asiakaslähtöisen tiedolla johtamisen tila on organisaatiossanne?”



**40%**  
YLINTÄ JOHTOA

**39%**  
TOIMIALAJOHTOA

**16%**  
ASiantuntijaroolissa

# KYSYIMME VASTAAJILTA NÄKEVÄTKÖ HE SEURAAVAT TIEDOLLA JOHTAMISEN PERUSELEMENTIT ORGANISAATIOSSAAN

HEIKKOUTENA VAI VAHVUUTENA (1 HEIKKOUS - 5 VAHVUUS)

- VAHVIMMAKSI KRITEREISTÄ ARVIOITIIN TIEDON LUOTETTAVUUS (KA. 4,0)
- TIEDOLLA JOHTAMISEN VAIKUTTAVUUS (KA. 3,4)
- TOISAALTA HEIKOIMPANA NÄHTIIN TIEDON MITTAAMISEN JÄRJESTELMÄLLISYYS (KA. 2,9)

**VOIKO TIETO OLLA VAIKUTTAVAA JA LUOTETTAVAA,  
JOS MITTAAMINEN EI OLE JÄRJESTELMÄLLISTÄ**

30

## NYKYTILA AVAUTUU KEHITTYMÄTTÖMÄNÄ 5/5 (VAHVUUS)

20

- A. TIEDON MONIPUOLISUUS / KATTAVUUS 4%
- B. MITTAAMISEN JÄRJESTELMÄLLISYYS 4%
- C. TIEDON HYÖDYNTÄMISPROSESSIN SELKEYS 5%
- D. TIEDOLLA JOHTAMISEN VAIKUTTAVUUS 6%
- E. TIEDON HELPPOKÄYTTÖISYYS 9%
- F. TIEDON OIKEA-AIKAISUUS 13%
- G. TIEDON LUOTETTAVUUS 27%:

10

0

A

B

C

D

E

F

G



# KÄYTÖSSÄ OLEVAT TIEDONKERUURATKAISUT

OLEMME HYÖDYNTÄNEET TAI HYÖDYNNÄMME  
PARHAILLAAN

TAVALLISIMMIN KÄYTÖSSÄ:

YKSITTÄISET ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUKSET  
TOISTUVAT ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUKSET

78%

HARVEMMIN KÄYTÖSSÄ:

JATKUVAT ASIAKASTUTKIMUKSET  
LAADULLISET TIEDONKERUURATKAISUT

73%

55%

45%

# KÄYTÖSSÄ OLEVAT TIEDONKERUURATKAISUT

EMME OLE HYÖDYNTÄNEET,  
EMMEKÄ NÄE TARVETTA

TUNNISTAMATTOMAT MAHDOLLISUUDET:

JATKUVAT ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUKSET

LAADULLISET TIEDONKERUURATKAISUT

6% VASTANNEISTA EI OLE HYÖDYNTÄNYT MITÄÄN  
KYSYTYISTÄ TAVOISTA.

36%

32%



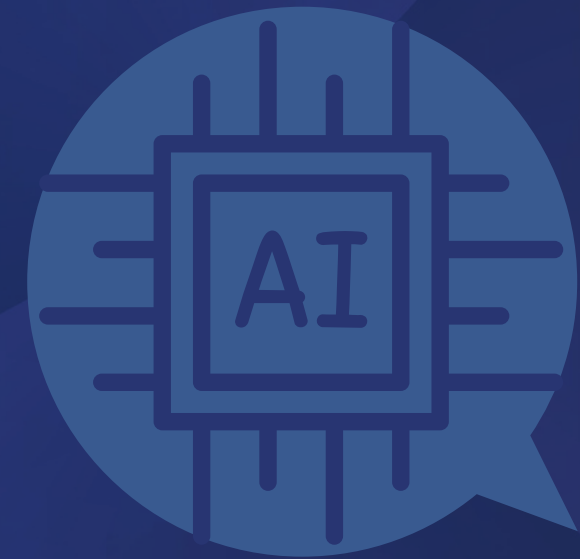
# KEINOÄLY JAKAA MIELIPITEITÄ

Asiakastyytyväisyyden analysoinnissa  
hyödynnetään keinoälyä

**26%** **49%**

NÄKEE TARPEELLISENA

EI OLE HYÖDYNTÄNYT,  
EIKÄ NÄE TARPEELLISENA



JOKA SEITSEMÄS VASTAAJA HYÖDYNTÄÄ PARHAILLAAN

# TIEDON HYÖDYNTÄMISEN RATKAISUT

STRATEGIATYÖSSÄ, PALVELUMUOTOILUSSA, KEHITTÄMISESSÄ

80% 25%

HYÖDYNTÄÄ / ON HYÖDYNTÄNYT  
ASIAKASTUTKIMUSTULOKSIA  
STRATEGIATYÖSSÄ

HALUAISI JATKOSSA HYÖDYNTÄÄ  
ASIAKKUUKSIEN HOITAMISESSA  
JA HALLINNOINNISSA

VAIN 11% VASTAAJISTA KERTOO ASIAKASTYYTYVÄISYYDEN SIDOTUN  
HENKILÖSTÖN / JOHDON PALKITSEMISMALLEIHIN. KAKSI KOLMESTA KUVAA  
ETTEI TÄLLE OLE TARVETTA



# NOUSEVAT TEEMAT

## ASIAKASLÄHTÖISYYDEN KEHITTÄMISESSÄ



ASIAKASPALVELUN  
LAATUTYÖ.



SUKUPOLVIEN VÄLINEN MUUTOS

ASIAKASTYYTYVÄISYYS YHDESSÄ  
VAIKUTTAVUUDEN JA TALOUDEN  
KUSTANNUSTIETOISUUDEN KANSSA



MONIKANAVAISUUDEN UUDET  
RATKAISUT ASIAKAS-  
RAJAPINNASSA



ASIAKASKOKEMUKSEN  
YHTENÄISTÄMINEN  
JA SANOITTAMINEN



KUNTALAISEN OSALLISUUS  
JA PALVELUMUOTOILU



PALVELUASENNE JA PALVELUHALUKKUUS

TRENDINÄ ON DIGITAALISUUS,  
UNOHTAMATTA IHMISELTÄ IHMISELLE  
VUOROVAIKUTUSTA



TIETOKANTOJEN KEHITYS

SÄHKÖISEN ASIOINNIN KEHITTYMINEN,  
PALVELU 24/7



YMPÄRISTÖASIAT,  
KESTÄVYYDEN ERI ROOLIT



SOSIAALINEN JA  
TALOUDELLINEN KESTÄVYYS

# Innolink tutkimuskumppanina

Toteutamme tutkimukset ratkaisulähtöisesti organisaatiosi tavoitteista käsin.  
Saat käyttöösi vahvan tutkimusosaamisemme ja ymmärryksemme asiakastarpeesta.



MIKKO ULANDER  
Liiketoimintajohtaja  
mikko.ulander@innolink.fi  
+358 45 358 6815



ETTA PARTANEN  
Tutkimusjohtaja  
etta.partanen@innolink.fi  
+358 40 770 3680

Teemme yhteistyötä maailman parhaiden markkinatutkimuksen liittyvien sovellusyhtiöiden kanssa ja hyödynnämme edelläkävijätyökaluja asiakkaidemme eduksi.

cint

qualtrics<sup>XM</sup>



VUODESTA

1991

ASIAKASPROJEKTIA

+ 6 000

2023 NPS

88

INNOLINK



Hyödynnä tutkittua tietoa  
ja menesty

**INNOLINK**