



Käyttäjäkokeemus- kysely

Kyselyn tarkoituksena oli selvittää sovelluksen käyttöastetta, käyttäjäkokeimuksia ja kehittämistarpeita sekä arvioida asiakasohjaajien kustannustietoisuuden kehittymistä.



**Euroopan unionin
rahoittama**

NextGenerationEU





KYSELY

Ikääntyneiden asiakasohjauksessa on ollut käytössä kevästä 2024 sovellus asiakasmaksujen ja hyvinvointialueen kustannusten arviointiin.

Kehitetyn sovelluksen tavoitteena on sujuvoittaa ja yhdenmukaistaa kustannusarviointia sekä vahvistaa ammattilaisten kustannustietoisuutta.

Kyselyn tarkoituksena oli selvittää sovelluksen käyttöastetta, käyttäjäkokemuksia ja kehittämistarpeita sekä arvioida asiakasohjaajien kustannustietoisuuden kehittymistä.

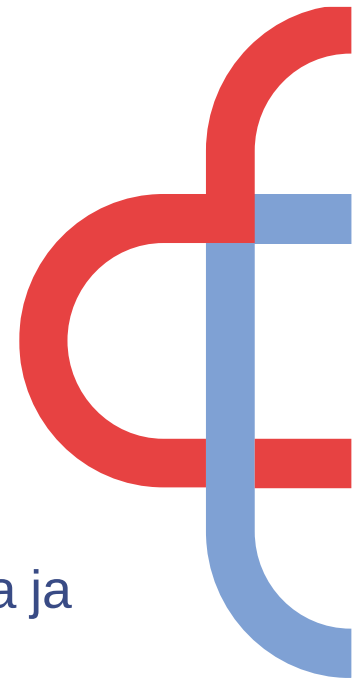
Kyselyn kohderyhmä: Ikääntyneiden palveluiden asiakasohjaajat

Kyselyn vastausaika 12.11-26.11.2024

Vastausprosentti: n. 44% (25/57)



**Euroopan unionin
rahoittama**
NextGenerationEU



Sovelluksen käyttäjäkokemuskysely 11/2024

Vastausprosentti 44% (25/57)

KÄYTTÖASTE

- 56 % vastaajista käyttää lähes jokaisen asiakkaan palvelutarpeen arvioinnissa
- 44% vastaajista käyttää satunnaisesti asiakkaan palvelutarpeen arvioinnissa

NPS

- 40
- Keskiarvo 8,2

KÄYTETTÄVYYS

- 64 % vastaajista piti sovellusta käyttötarkoitukseen hyvin (4) sopivana*
- 64% mukaan sovelluksen opittavuus on hyvä (4) *

SAAVUTETTAVUUS

- 52-56 % vastaajista piti navigaation helppokäyttöisyyttä, sisältöjen selkeyttä ja visuaalista ilmettä sekä ohjeiden ymmärrettävyyttä kohtalaisena (3) *

*Asteikko 1-5



**Euroopan unionin
rahoittama**
NextGenerationEU

Sovelluksen käyttäjäkokemuskysely 11/2024

Vastausprosentti 44% (25/57)

Sovelluksen käytön vaikutukset asiakasohjaajien kustannustietoisuuteen ja työhön

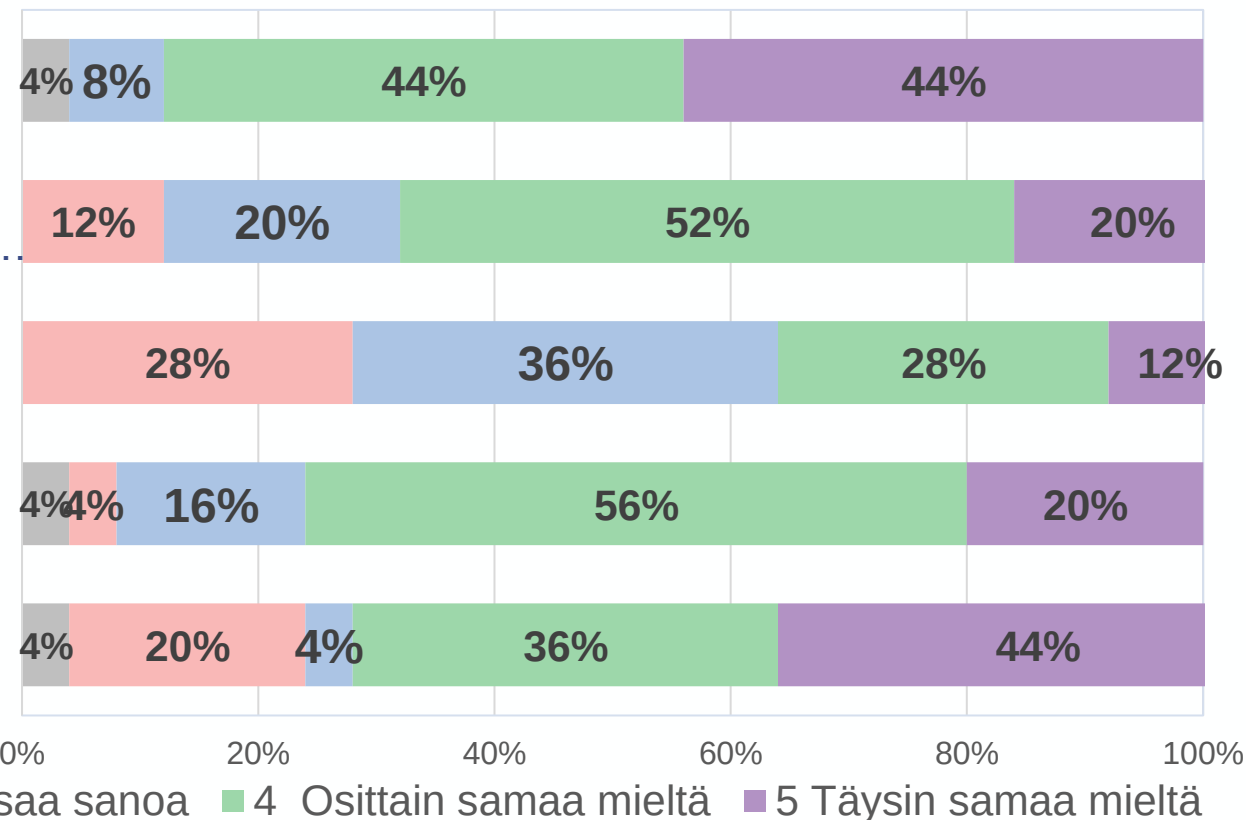
Sujuvoittanut asiakkaalle myönnettävien palvelujen kustannusten arvioimista

Lisännyt osaamistani neuvoa asiakasta kustannustehokkaiden palveluiden valinnassa ja...

Tehostanut resurssien kohdentamista "oikeat palvelut oikealle asiakkaalle oikeaan aikaan"

Lisännyt osaamistani vertailla kustannuksiltaan erilaisia palveluratkaisuja

Lisännyt kiinnostusta seurata myönnettävien palvelujen kokonaiskustannuksia



Euroopan unionin
rahoittama
NextGenerationEU