

Digitaalinen Helsinki & HKR: Palvelupolkupilotti

Pysäköintivirhemaksun oikaisu
Loppuraportin tiivistelmä

19.12.2016



MITÄ ON TEHTY JA MIKSI?

Palvelupolun verkkoanalytiikka ja tilastot

- Ohjaustietoa, mitattavuutta

Käyttäjähaastattelut

- Kaupunkilaisten ja viraston osallistuttaminen

Palvelupolkuanalyysi, sähköinen asiointi

- Palvelupolun käytettävyys- ja UX-arviointi

→ **Palveluprosessien kehitysmalli kaupungin käyttöön**

Palveluprosessikehityksen tasot

Palveluprosessin kokonaiskuva

Palvelupolun tekninen kehitys
UX/UI-kehitys

Esim. Verkkolomakkeet, navigointi, käyttöliittymät

Esim. Oikaisupyyntöjen väheneminen

Palveluprosessin monistettavat hyödyt

Palveluprosessin tapauskohtaiset hyödyt

Esim. Asiakaspalvelun

*Esim. Verkkopalvelun kevennys
kuormituksen kevennys
käyttö tai kaupunkilaisille suunnattu tarveselvitysmalli*

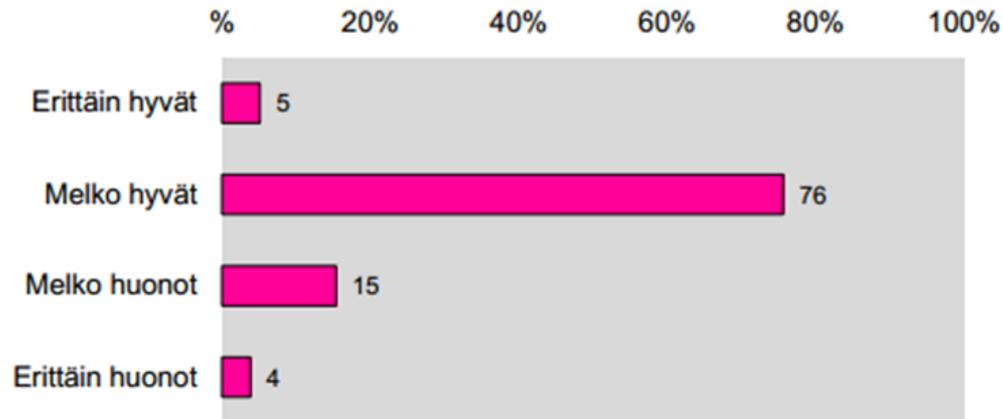
ANALYTIKKA JA TILASTOT

Oikaisupyyntöjen määrä

Vuosi	Sähköinen asiointipalvelu	Yhteensä
2013	3717 kpl	13803 kpl
2014	5340 kpl	11821 kpl
2015	5089 kpl	10624 kpl
2016	5480 kpl	10503 kpl

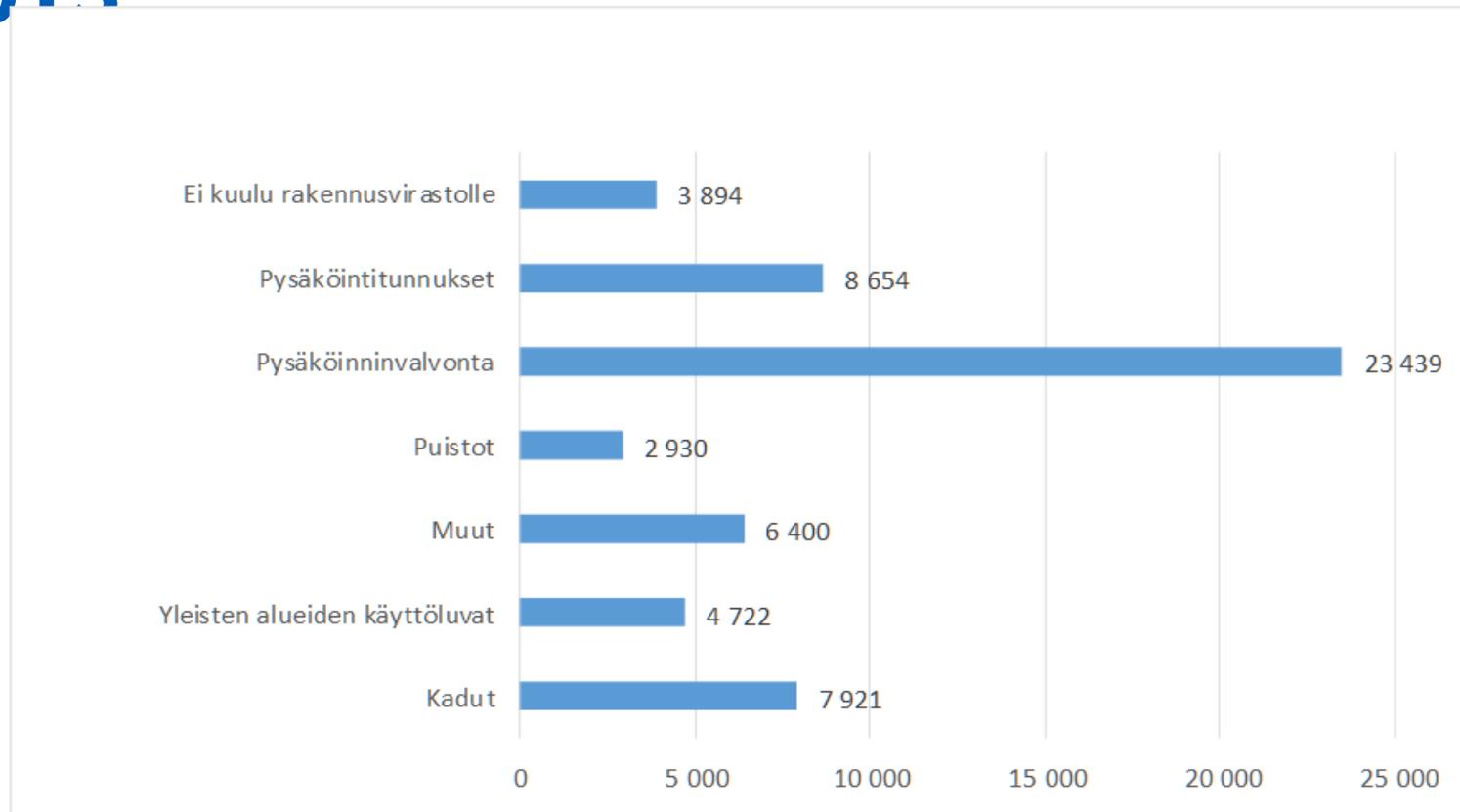
ANALYTIKKA JA TILASTOT

MIELIPITEET PYSÄKÖINNINVALVONNAN
INTERNET -SIVUISTA (% niistä, joilla mielipide)



84 % vastaajista
vailla
mielipidettä!

PUHELUT RAKENNUSVIRASTOON 2015



ANALYTIikka JA TILASTOT – YHTEENVETO

- Web-analytiikka kertoo, että oikaisupyynnön asiointipalvelulla hyvä saavutettavuus (testit tukevat)
- Gallup-tulokset ja tilastot: Oikaisupyyntöjen määrät ja oikaisijoiden ohjaus sähköiseen asiointipalveluun parantumassa, mutta *hitaasti*
- Pysäköintivalvonnan *presenssi* verkossa?
- Rakennusviraston asiakaspalvelun ja käsittelyprosessin kuormitus

KÄYTTÄJÄHAASTATTELUT – YHTEENVETO

- Pysäköintivirhemaksun saamiseen liittyvät tunnetilat ja voimakas reagointi
- Sähköisen asiointipalvelun lomakkeen ongelmat
- Sähköisen asiointipalvelun rakennemuutos (Valokuvat + selkeys + nettimaksu)
- Oikaisuprosessiin kuluva oma aika
- Kokonaisprosessin läpinäkyvyys ja avoimuus?

KÄYTTÄJÄHAASTATTELUT – LAINAUKSIA

”Jos järjestelmässä olisi mahdollisuus maksaa maksu suoraan nettimaksuna esimerkiksi verkkopankista, niin voisi vähentää oikaisujen määrää – varsinkin jos samaan yhteyteen toisi valvojan ottamat kuvat ja virhemaksun perustelut”

”Haluaisin, että tämä koko homma olisi nopeammin ohi – olisi vain ehkä pitänyt maksaa maksu ja antaa olla”

"Olisi hyvä, jos prosessin saisi tehtyä alusta loppuun helposti omalla kännykällä, esimerkiksi jonkinlainen mobiilisovellus kuten yksityisillä parkkifirmoilla on"

"Tässä tilanteessa, kun on noin 99% varmaa että olen oikeassa ja oikaisu menee läpi, niin onhan se oikaisu pakko tehdä jo periaatteen vuoksi, vaikka kaikki tähän liittyvä säätäminen ärsyttääkin"

"Koko (pysäköinninvalvonta)prosessin pitäisi olla läpinäkyvämpi ja avoimempi kaupunkilaisille"

"Pasi-järjestelmä näyttää tapauskohtaisesti samankaltaisia aiempia tapauksia ja päätöksiä, mistä paljon apua"

"Pasissa joutuu aika paljon klikkailemaan ja liikkumaan edestakaisin, turhaa välilehtien availua ja sulkemista jne. Pitää itse muistaa usein asioita"

"Ylivoimaisesti eniten aikaamme vie sekavat sähköpostitse saapuneet oikaisupyynnöt, epäselvät tilanteet ja päätösten jälkipyykki asiakkaiden kanssa (puhelut, sähköposti)"

PALVELUPOLKUANALYYSIN YHTEENVETOA

- Sähköisen palvelupolun löydettävyys ja saavutettavuus hyvällä tasolla! (Työkaluja tarkempaan seuraamiseen?)
- Ongelmat alkavat tunnistautumisen jälkeen – lomakeprosessi hidas ja vanhanaikainen
- Koko asiointipalvelun rakenne pitäisi miettiä uudesta lähtökohdasta:
 1. Sähköiseen palvelupolkuun ohjaaminen
 2. Sähköisen palvelupolun käyttäjäystävällisyys
 3. Oikaisupyyntöjen määrän vähentäminen

ONGELMANRATKAISU

Sähköisen asiointipalvelun rakennemuutos

→ *Valokuvat, kuvaus virheestä, varmistus, nettimaksu*

→ *Pasi-järjestelmän kehitys*

Oikaisupyyntölomakkeen kehitys nykyaikaiseksi

→ *Tekstin piilotus, ohjeistus, kentät, visuaalisuus, virheilmoitukset*

Pysäköinninvalvontaprosessin läpinäkyvyys ja avoimuus

→ *Viraston verkkopresenssin kiillotus, verkkokyselyt, tarveselvitykset, viestintäkampanjat*

KIITOS!

Kysymyksiä?

Kommentteja?

HYVÄÄ JOULUA!

Antti Mäki

antti@able.fi

