

OPETUSHALLITUKSEN PALVELULUPAUS

Kehitämme koulutusta, varhaiskasvatusta ja jatkuvaa oppimista sekä edistämme kansainvälisyyttä. Parannamme palvelujamme yhdessä asiakkaidemme ja kumppaneidemme kanssa. Varmistamme asiakkaillemme sujuvan asioinnin ja laadukkaat asiantuntijapalvelut.



Asiakkaan rooli vahvistuu ja vuorovaikutus paranee

Asiakaskokemuksen ongelmakohdat saadaan tunnistettua ja ratkaistua



Asiakas-tyytyväisyys kasvaa

Vaikuttavuus kasvaa



Asiakasymmärrys kasvaa ja palvelukehitys pohjautuu tietoon

Työskentely on helpompaa ja sujuvampaa



Eri palveluista samassa muodossa kerättävää tietoa voidaan käyttää virastotason tilannekuvan seuraamiseen

Vakiintuneiden mittareiden käyttö mahdollistaa asiakaskokemuksen vertailun niin kotimaassa kuin kansainvälisesti



Koulutuksen ja kansainvälistymisen tasa-arvoisuus kasvaa

Oppijoiden hyvinvointi paranee

Jatkuva oppiminen nostaa osaamistasoa

Avarakatseisuus kasvaa



ASIAKKAAT



ASIAKASKOKEMUS

Kohtaamiset opetushallituslaisten ja Opetushallituksen toiminnan kanssa

- Sähköinen asiointi
- Verkkosivut
- Some
- Uutiskirjeet
- Sähköpostipalvelu
- Puhelinpalvelu
- Koulutukset ja tapahtumat
- Ohjeet ja tukimateriaalit
- Käytetty kieli ja äänensävy
- Mielikuvat ja maine



ASIAKASPERIAATTEET

- ✓ Hyödynnämme asiakasymmärrystä
- ✓ Osallistamme tarkoituksenmukaisesti
- ✓ Muotoilemme palvelumme asiakaskeskeisesti
- ✓ Varmistamme sujuvan asioinnin