



OPETUSHALLITUS  
UTBILDNINGSTYRELSEN

# Vinkkejä verkkopalvelun asiakaslähtöiseen kehittämiseen

Lounaswebinaari 3.10.2022

Sanna Alt ja Mirva Pajo



# Asiakaslähtöinen sisällöntuotanto



# Seuranta ja löydettävyyden parantaminen



- Saavutettavuuden mittaaminen
- Verkkopalvelun analytiikka
- Sähköpostitse tapahtuvat asiakasyhteydenotot

# Asiakkaan osallistaminen Oph.fi:n kehittämiseen



- Asiakaskyselyt
- Asiakastestaus ja -haastattelut
- Asiakaspalaute
- Asiakasraati

# Miksi asiakasraati?



- Tietoa nopeasti suoraan verkkopalvelun käyttäjiltä
- Täydentää muita asiakaslähtöisen kehittämisen menetelmiä
- Kevyt osallistamisen tapa
- Soveltuu monentyyppisiin aiheisiin

# Pohdi verkkopohjaista asiakasraatia perustaessa

- Millaisia tavoitteita asiakaslähtöisyydelle on talotasolla
- Millaisia tavoitteita asiakasraadille asetetaan
- Mikä alusta otetaan käyttöön
- Millaista vuorovaikutusta toivotaan
- Miten saadaan pysymään osallistujien mielenkiinto yllä
- Miten huomioidaan erilaiset käyttäjät







OPETUSHALLITUS  
UTBILDNINGSTYRELSEN

**Kiitos**

