

Lääkäriliiton verkkopalveluiden kehittäminen

Paula Ranta

Palveluinnovaatioiden kehityskeskus, PIKE

Elokuu 2015

PIKE PALVELUINNOVAATIOIDEN
KEHITYSKESKUS

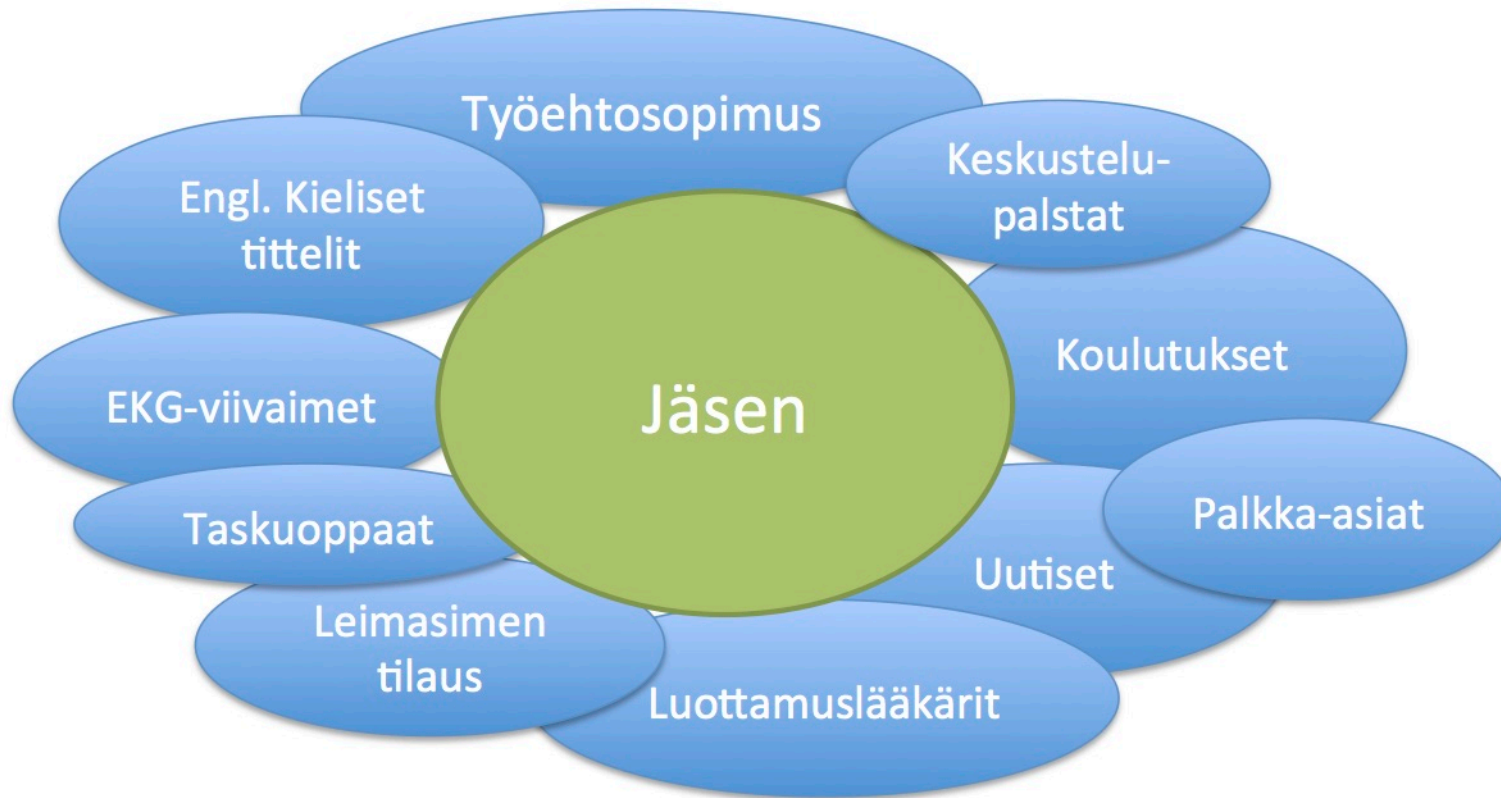
Tutkimuksesta

- Tavoite: Lääkäriliiton verkkopalveluiden kehittäminen
 - Verkkosivujen käytettävyys
 - Erityisesti Jäsenpalvelut-osio
 - Kysytään suoraan asiakkailta eli liiton jäseniltä

Menetelmät

- Haastattelut
 - Haastateltiin kahdeksan lääkäriä (eri-ikäisiä, uran eri vaiheissa, eri organisaatiot)
 - Kesto 30 minuuttia
 - Puolistrukturoitu haastattelu
- Havainnointi
 - Havainnoitiin verkkosivujen käyttöä
 - Esimerkkitehtäviä: "Tilaa sähköinen jäsenkortti", "Etsi lomake X" jne.
 - Sisältyi 30 minuutin haastatteluun
 - Haastateltava "ajattelee ääneen"

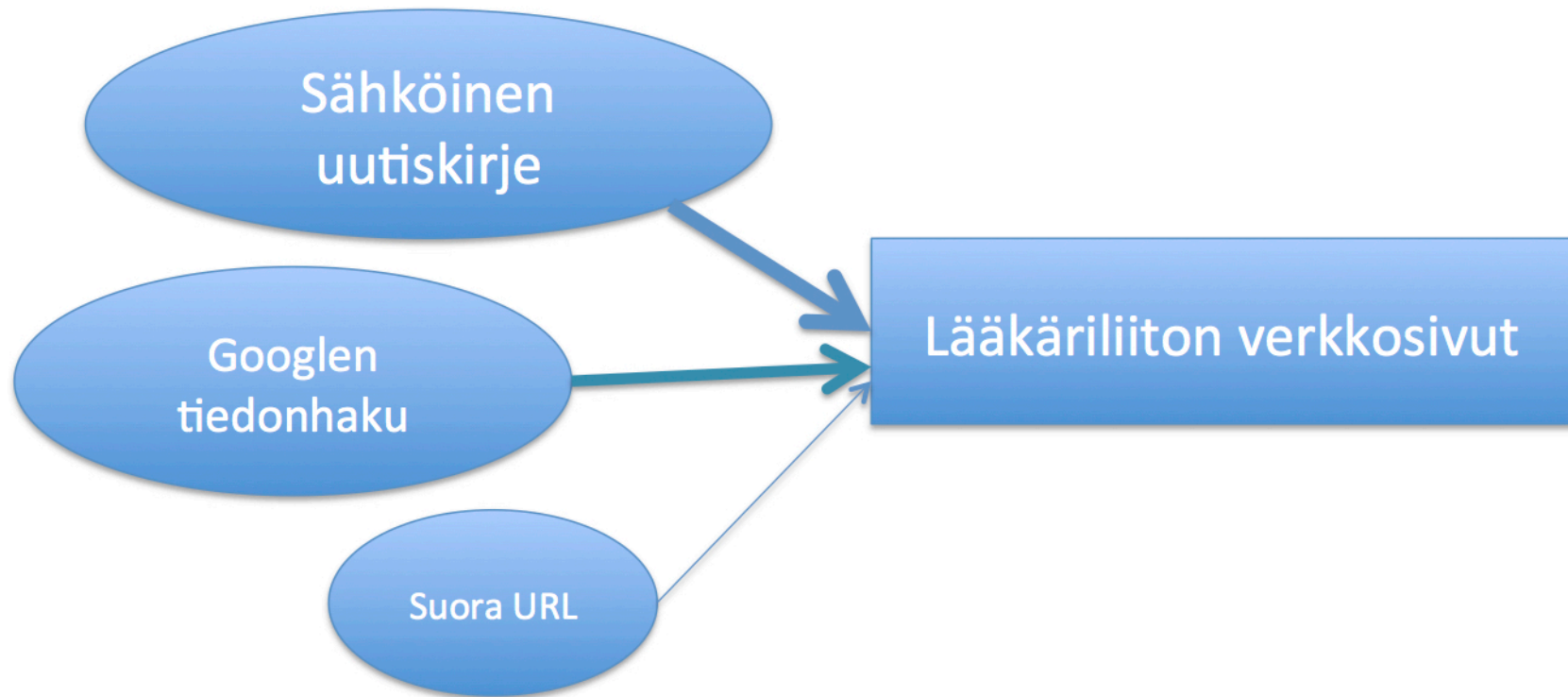
Mitä verkkopalveluita käytetään?



Verkkopalveluista ei tiedetä

- Liittoon kuulutaan ”varmuuden vuoksi” tai koska se on itsestäänselvyys
- Sivuilla käydään harvoin
- ”Täällä sivuillahan on vaikka mitä!”

Miten sivuille päädytään?



- Sivuilla käydään enimmäkseen virka-ajan ulkopuolella

Lääkäriliiton rooli



fimnet.fi



- Lääkäriliitto, Fimnet ja muut tietokannat menevät sekaisin
 - Mikä on erityisesti Lääkäriliiton ja Fimnetin yhteys?

fimnet.fi

Kirjaudu palveluun



slidemo-1

Kirjaudu

Tunnus tai salasana hukassa?

Lääkäriliiton sivuilta ohjautuu
huomaamatta Fimnet.fi-sivustolle
kirjautumisen yhteydessä!

Osallistu
kesävisaan!

LÄÄKÄRI
PORTAALI.FI

ARVAA TAI T
OSALLISTU VISA!
Voit voittaa Big Green t
keraamisen hiiligrillin,

fimnet.fi

Hae Fimnetistä

Q



SII D

Keskustelu

Lukemattomat

KESKUSTELUTAULU

Fimnet-tunnuksilla kirjautuminen

- Tietotekniikkataidot merkittävässä roolissa
 - Kirjautuminen kesti parista sekunnista jopa 20 minuuttiin
- Kirjautumisen ongelmat
 - Tunnuksset ja salasanat monimutkaisia kirjain-/merkkijhdistelmiä ➔ näppäilyvirheet
 - Erityisesti ”-”-merkki jäi helposti huomaamatta
 - 6/8 haastateltavaa joutui tilaamaan uudet tunnukset haastattelutilanteessa
 - Joku kertoi aikaisemmin usein lopettaneensa tiedonhaun liiton sivuilla kesken turhautuessaan kirjautumisongelmiin
- Uusien tunnusten ja salasanojen tilaaminen helppoa

Tekninen ongelma: Heti kirjautumisen jälkeen ilmoitus ”Et ole kirjautuneena sisään.”

- Tapahtui jokaisessa haastattelussa

Kirjaudu sisään palveluun Fimnet-tunnuksillasi nähdäksesi lisätietoja.

Kirjaudu Fimnet-tunnuksillasi

Et ole kirjautunut sisään.

Käyntikortti

Kirjat ja julkaisut

Koulutus

Apurahat

Sähköiset tilauslomakkeet

- Jäsenkortin, leimasimen ja kalenterin sähköinen tilaaminen sekä jäsenmaksualennuksen haku onnistuivat helposti
- Esitäytetyt tiedot helpottavat
- Tilaus onnistui parilla klikkauksella

Jäsenkortti

Päivitetty 16.4.2015

Lääkäriliiton jäsenenä saat jäsenkortin, jolla voit todistaa jäsenyytesi hyödyntäessäsi liiton jäsenetuja. Sähköinen jäsenkortti lähetetään tammikuussa matkapuhelimeesi.

LISÄTIETOJA

Mirkka Tilander
Jäsenpalveluasiantuntija
Puh. 09 3930722
mirkka.tilander@laakariliitto.fi

TOIMINNOT



Kirjaudu sisään palveluun Fimnet-tunnuksillasi nähdäksesi lisätietoja.

Kirjaudu Fimnet-tunnuksillasi

Et ole kirjautunut sisään.

Kirjaudu palveluun

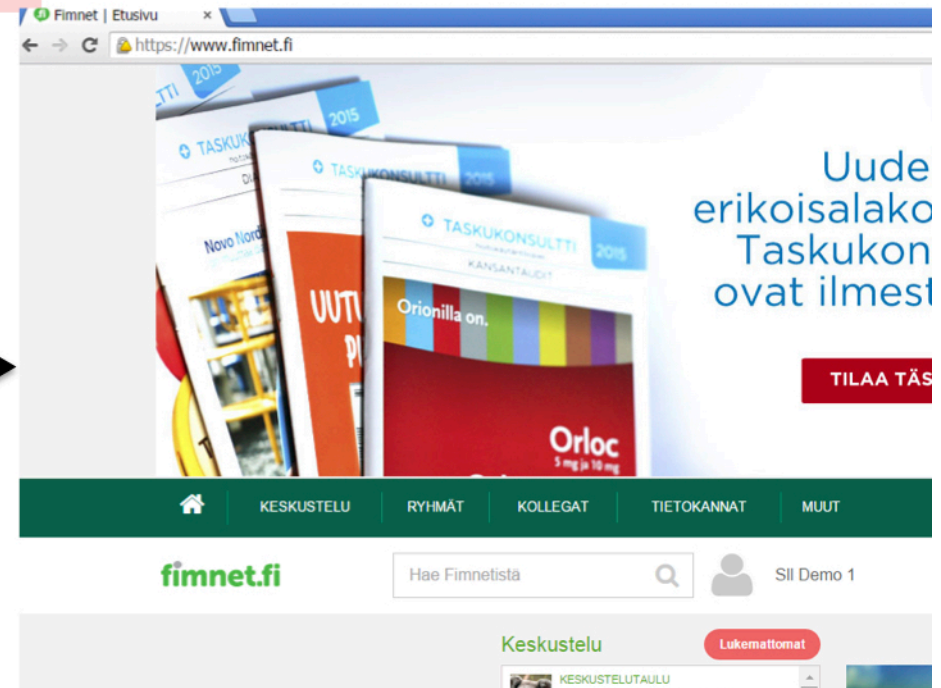


slldemo-1|

Kirjaudu

Tilausongelmia ilmeni vain, jos sivuilla ei ollut valmiiksi kirjautuneena:

Kirjautumisen jälkeen sivusto ei ohjaa takaisin tilauskohtaan vaan Fimnet.fi-sivustolle!



Usein kysyttyä

- Lääkäriliitto kerää Usein kysyttyä -osioon vastauksia kysymyksiin, jotka aiheuttavat ruuhkaa puhelinpalveluun
- Haastattelujen perusteella Usein kysyttyä -osion olemassaolosta ei tiedetä
- Usein kysyttyä -osio on vaikea löytää, vaikka sitä yrittää etsiä



[Etusivu](#) > [Jäsenyys ja palvelut](#) > [Neuvontapalvelut](#) > [Usein kysyttyä](#)

- *Parannusehdotus: Usein kysytyt kysymykset -linkki etusivulle yläpalkkiin*

Puhelinpalvelu yhä tärkeä

- Liittoon soitetaan, kun
 - Yleisempää tietoa täytyy soveltaa omaan työhön
 - Etsimäänsä ei löydä sivuilta
 - Ei ole tottunut käyttämään tietokonetta
- Tottuneemmat tietokoneen käyttäjät ottavat mielellään liittoon yhteyttä sähköisellä yhteydenottolomakkeella

Kehittämistä

Tiedotukseen panostettava

- Uudistuneista verkkopalveluista ei tiedetä
- Haastateltavat yllättyivät verkkopalvelujen runsaudesta
- Monet asiat, jotka ennen kulkivat postitse, voi nyt hoitaa sähköisesti muutamalla klikkauksella

➔ Verkkopalveluista tiedotettava jäsenille

Tiedotukseen panostettava

- Lääkärilehteen näkyvät mainokset
 - Lääkärilehti tärkein jäsenetu
 - Lääkärilehteä lukevat kaikki iästä ja taustasta riippumatta
- Verkkosivujen etusivulle näkyvä ilmoitus verkkosivujen uudistumisesta
- Sosiaalisen median hyödyntäminen
- Näiden tiedotuskanavien kustannukset ovat Lääkäriliiton näkökulmasta pieniä

Kursseja tietokoneen käyttöön?

- Lääkäriliiton jäsenten tietotekniikkataidot ovat hyvin vaihtelevia
 - Sähköisten palveluiden käyttöön on kynnys, kun on tottumaton tietokoneen käyttäjä
- ➔ Voisiko liiton koulutustarjontaan lisätä tietokoneenkäyttökursseja?
- Idea tuli haastatteluista

Tarkempi profiloituminen

- Liiton palveluissa ja laakariliitto.fi-sivustolla on päällekkäisyyksiä muiden toimijoiden kanssa (esim. terveysportti.fi, Kela...)
- ➔ Liitto voisi profiloitua tarkemmin ja terävöittää rooliaan
 - Mikä on liiton ydintehtävä?
 - Mitä jäsenet arvostavat ja tarvitsevat?

Jäsenet mukaan (verkko-) palvelujen kehittämiseen

- Liittoon kuulutaan ”varmuuden vuoksi”
- Palveluita käytetään melko vähän
 - Monelle Lääkärilehti on ainoa hyöty jäsenyydestä
- Verkkosivuilla käydään harvoin

Jäsenen kokema hyöty tärkein!

- Lääkäriliiton kehittämistyö on tapahtunut asiantuntijavetoisesti
- Asiantuntijoilla on taipumus yliarvioida kykynsä ymmärtää asiakkaiden tarpeita ja arkea

➔ Jäsenet mukaan kehitystyöhön!

Jäsensegmentointi

- Lääkäriliitolla kirjava jäsenjoukko
 - Myös tarpeet eroavat
 - Esim. yksityisellä sektorilla työskentelevällä suurempi tarve liiton tarjoamalle tuelle, tiedolle ja erilaisille lomakkeille
 - Esim. uran alkuvaihe vs. eläkkeelle siirtyvä lääkäri
- Liitossa tehty jäsensegmentointia
 - Kahdeksan segmenttiä: opiskelijat, uran alkuvaihe, terveyskeskuksessa työskentelevät, sairaalassa työskentelevät, opettajat & tutkijat, valtio & hallinto, yksityissektorilla työskentelevät, poissa lääkärintyöstä
- Tämän tutkimuksen perusteella työtä kannattaa jatkaa ja segmenttien tarpeita terävöittää
 - Verkkosivujen aloitusivu tullaan räätälöimään segmentin tarpeiden mukaan
 - Tulossa työpaja, jossa selvitetään tarpeita