



eRisk-portaalin sisältövaatimusanalyysin yhteenveto

Sisältö

- Sisältö	2
- Perustiedot	3
- Menetelmä: Kano-malli	4-5
- eRisk-portaalin laadun ulottuvuudet	6
- Päätelmät A1	7
- Päätelmät A2	8
- Päätelmät A3	9
- Laadun ulottuvuudet ja tyytyväisyys	10-11
- Päätelmät B1	12
- Päätelmät B2	13
- Kiitokset ja yhteystiedot	14

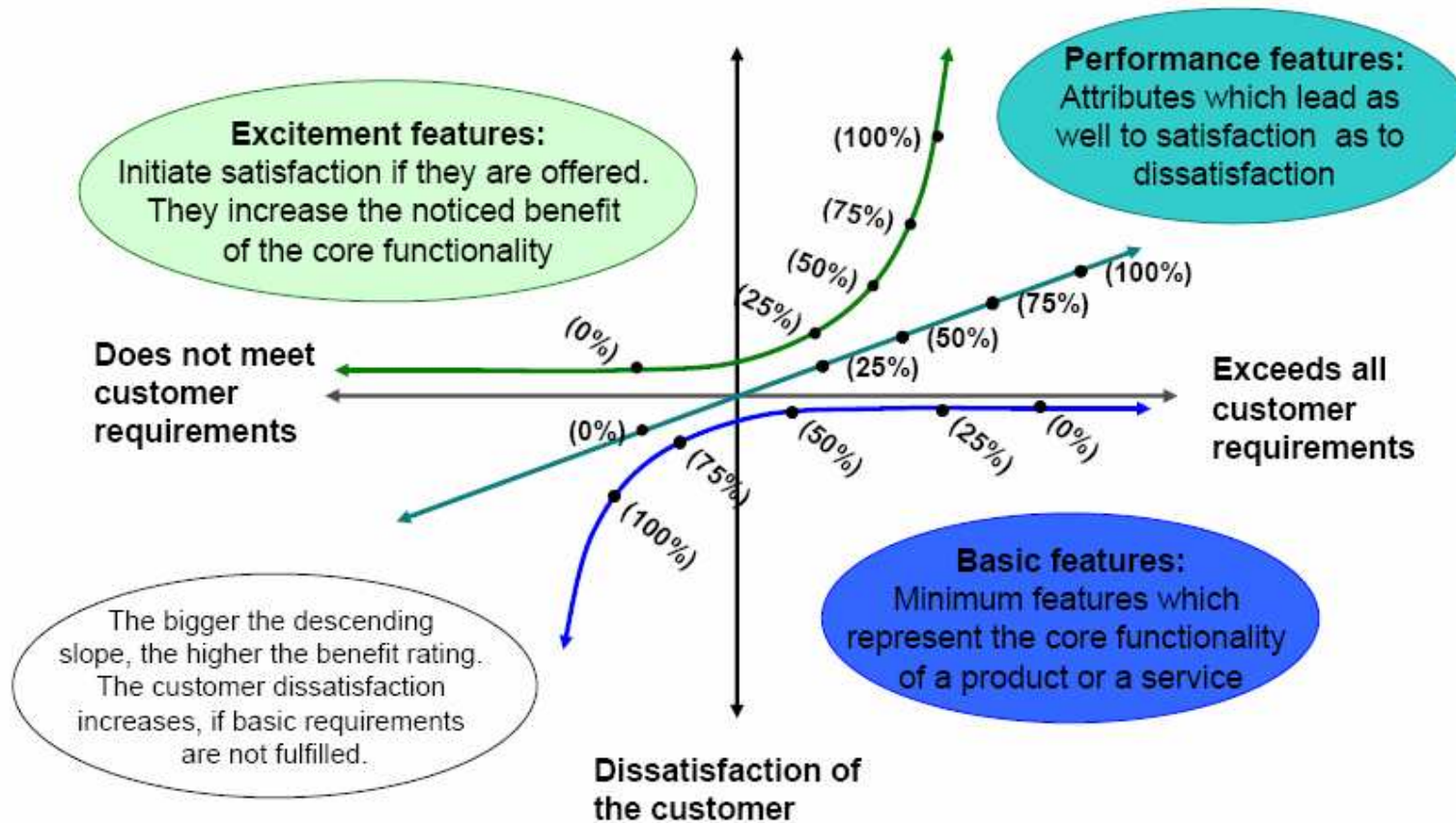
Perustiedot

- Määrittää asiakastyytyväisyyden näkökulmasta oleellimmat sisältövaatimukset riskienhallintaportaalille.
- Analysoida sisältöominaisuuksien suhteellista merkityksellisyyttä asiakastyytyväisyyden ja – tyytymättömyyden muodostumisessa.
- Tukea portaalin 0.1-version kehitystyötä ja teknistä toteutusta.
- Palautettuja arviointilomakkeita 32kpl, joista 7kpl epäkelpoja.
- Analyysissä mukana siis 25kpl arviointilomakkeita.

Menetelmä: KANO-malli

- **Asiakaslaadun viisi ulottuvuutta:**
 - **Must-be Quality** → tyydyttää perustarpeet, joiden täyttämistä asiakas odottaa, mutta ei osaa ilmaista niitä.
 - **One-dimensional Quality** → tyydyttää odotetut ja ilmaistut tarpeet.
 - **Attractive Quality** → tyydyttää piilevät tarpeet, joita asiakas ei odota eikä ilmaise.
 - **Indifference Quality** → ei merkitystä asiakkaalle.
 - **Reverse Quality** → asiakas ei pidä ominaisuudesta.

Menetelmä: KANO-malli



eRisk-portaalin laadun ulottuvuudet

OMINAISUUDET	A	M	R	O	Q	I	KATEGORIA
Riskienhallinnan kehityskaareen liittyvä tieto	9	3	1	1	0	11	A
Riskienhallintaprosessin kuvaus	1	14	0	5	1	4	M
Riskienhallinnan palvelut ja asiantuntijat	3	5	0	5	0	12	I
Riskienhallinnan standardit ja ohjeistukset, kirjallisuus	4	10	0	6	0	5	M
Riskianalyysin työvälineitä (esittely)	3	11	0	7	1	3	M
International Risk Management	8	2	1	0	1	13	I
Riskienhallinta eri toimijoiden näkökulmasta ja erityyppisissä organisaatioissa	7	5	0	3	1	9	I
Riskienhallintatyökalu (pk-rh työvälineperustainen) yrityksille	0	10	1	8	1	5	M
Riskienhallintatyökalu (pk-rh työvälineperustainen) kunnille ja valtion organisaatioille	8	3	0	4	0	10	I
Riskienhallintatyökalu (pk-rh perustainen) koulutus- ja testikäyttöön	7	8	0	2	1	7	M
Opastettu riskienhallintatyökalun käyttöönottoprosessi	7	4	0	2	0	12	I
Barometrit	7	8	1	4	0	5	M
Success Stories	7	3	0	5	0	10	I
Riskienhallinnan uutiskanava ja "viikon kysymys"	6	3	2	3	0	11	I
Kysymys-, vastaus- ja palautefoorumi	4	3	2	6	0	10	I
Keskustelufoorumi eri teemoin ja eri kohderyhmille	5	2	2	4	0	12	I
Riskienhallinnan artikkeleita ja esitelmiä sekä artikkelien arviointi	8	3	1	5	0	8	A/I
Gallupit	7	1	2	3	0	12	I
Ideapankki ja hankefoorumi	8	3	0	5	1	8	A/I
Riskienhallinnan mittari- ja indikaattoripankki	6	13	0	2	0	4	M
Riskienhallintapeli	6	3	4	2	0	10	

Päätelmät A1

- **Must-be Quality sisältöominaisuudet:**
 - Riskienhallintaprosessin kuvaus
 - Riskienhallinnan standardit ja ohjeistukset, kirjallisuus
 - Riskianalyysin työvälineiden esittely
 - Riskienhallintatyökalu (pk-rh työvälineperustainen) yrityksille
 - Riskienhallintatyökalu (pk-rh perustainen) koulutus- ja testikäyttöön
 - Barometrit
 - Riskienhallinnan mittari- ja indikaattoripankki
- **Kano-mallin teoriaviitekehyyksen mukaan Must-be Quality sisältöominaisuudet tulee täyttää, muutoin asiakkaat ovat äärimmäisen tyytymättömiä!**

Päätelmät A2

- **Attractive Quality sisältöominaisuudet:**
 - Riskienhallinnan kehityskaareen liittyvä tieto
 - Riskienhallinnan artikkeleita ja esitelmiä sekä artikkelien arviointi*
 - Ideapankki ja hankefoorumi*
- **Kano-mallin teoriaviitekehyyksen mukaan Attractive Quality sisältöominaisuuksilla on suurin merkitys asiakkaan kokemaan tyytyväisyyden asteeseen.**
- **Huomio!**
 - Kaksi kolmesta edellä mainitusta sisältöominaisuudesta arvioitiin Attractive Quality ja Indifference Quality-kategorioiden osalta tosiaan vastaaviksi.*
 - One dimensional sisältöominaisuuksia ei analyysissä löydetty.

Päätelmät A3

- **Indifference Quality sisältöominaisuudet:**
 - Riskienhallinnan palvelut ja asiantuntijat
 - International Risk Management
 - Riskienhallinta eri toimijoiden näkökulmasta ja erityyppisissä organisaatioissa
 - Riskienhallintatyökalu (pk-rh työvälineperustainen) kunnille ja valtion organisaatioille
 - Opastettu riskienhallintatyökalun käyttöönottoprosessi
 - Success Stories
 - Riskienhallinnan uutiskanava ja "viikon kysymys"
 - Kysymys-, vastaus- ja palautefoorumi
 - Keskustelufoorumi eri teemoin ja eri kohderyhmille
 - Gallupit
 - Riskienhallintapeli
- **Kano-mallin teoriaviitekehyksen mukaan Indifference Quality sisältöominaisuuksilla ei ole oleellista vaikutusta asiakkaan kokemaan tyytyväisyyden tai tyytymättömyyden asteeseen.**

Laadun ulottuvuudet ja tyytyväisyys

- **(1) \leftarrow (0) välillä lähemmäksi arvoa yksi sijoittuvilla sisältövaatimusominaisuuksilla on merkittävin vaikutus asiakkaan kokemaan tyytyväisyyden määrään.**
- **(0) \rightarrow (-1) välillä lähemmäksi arvoa miinus yksi sijoittuvilla sisältövaatimusominaisuuksilla on merkittävin vaikutus asiakkaan kokemaan tyytymättömyyden määrään.**

Laadun ulottuvuudet ja tyytyväisyys

PORTAALILLE EHDOTETUT SISÄLTÖMINAISUUDET	VAIKUTUS TYTYVÄISYYTEEN	VAIKUTUS TYTYMÄTTÖMYYTEEN
Riskienhallinnan kehityskaareen liittyvä tieto	0,42 %	-0,17 %
Riskienhallintaprosessin kuvaus	0,25 %	-0,79 %
Riskienhallinnan palvelut ja asiantuntijat	0,32 %	-0,40 %
Riskienhallinnan standardit ja ohjeistukset, kirjallisuus	0,40 %	-0,64 %
Riskianalyysin työvälineitä (esittely)	0,42 %	-0,75 %
International Risk Management	0,53 %	-0,18 %
Riskienhallinta eri toimijoiden näkökulmasta ja erityyppisissä organisaatioissa	0,42 %	-0,33 %
Riskienhallintatyökalu (pk-rh työvälineperustainen) yrityksille	0,35 %	-0,78 %
Riskienhallintatyökalu (pk-rh työvälineperustainen) kunnille ja valtion organisaatioille	0,48 %	-0,28 %
Riskienhallintatyökalu (pk-rh perustainen) koulutus- ja testikäyttöön	0,38 %	-0,42 %
Opastettu riskienhallintatyökalun käyttöönottoprosessi	0,36 %	-0,24 %
Barometrit	0,46 %	-0,50 %
Success Stories	0,48 %	-0,32 %
Riskienhallinnan uutiskanava ja "viikon kysymys"	0,39 %	-0,26 %
Kysymys-, vastaus- ja palautefoorumi	0,43 %	-0,39 %
Keskustelufoorumi eri teemoin ja eri kohderyhmille	0,39 %	-0,26 %
Riskienhallinnan artikkeleita ja esitelmiä sekä artikkelien arviointi	0,54 %	-0,33 %
Gallupit	0,43 %	-0,17 %
Ideapankki ja hankefoorumi	0,54 %	-0,33 %
Riskienhallinnan mittari- ja indikaattoripankki	0,32 %	-0,60 %
Riskienhallintapeli	0,38 %	-0,24 %

Päätelmät B1

- **Esimerkinomaisesti voidaan todeta seuraavien ominaisuuksien sisällyttämisen portaaliin vaikuttavan merkittävimmin asiakkaan kokeman tyytyväisyyden asteeseen:**
 - Ideapankki ja hankefoorumi
 - Riskienhallinnan artikkeleita ja esitelmiä sekä artikkelien arviointi
 - International Risk Management, jne..

Päätelmät B2

- **Esimerkinomaisesti voidaan todeta seuraavien ominaisuuksien poisjättämisen portaalista vaikuttavan merkittävimmin asiakkaan kokeman tyytymättömyyden asteeseen:**
 - Riskienhallintaprosessin kuvaus
 - Riskianalyysin työvälineitä (esittely)
 - Riskienhallintatyökalu (pk-rh työvälineperustainen) yrityksille, jne..

Kiitos vastauksistanne ja mielenkiinnosta eRisk-hanketta kohtaan

Mikkonen Päivi, Senior Research Scientist
Tekniikankatu 1
P.O.Box 1306
FIN-33101 TAMPERE, Finland

Email: Paivi.Mikkonen@vtt.fi

Phone: +358 20 722 3475

Fax: +358 20 722 3499

