

Suomi.fi-laatutyökalut:

Kohti parempaa asiakaskokemusta

Kuntien Digiviikko 5.6.2023



Suomi.fi-laaturyökalut Kuntien Digiviikolla 5.6.2023

14.30-14.40 Laaturyökalujen esittely

Kristina Noor-Ilander, Erityisasiantuntija, Digi-
väestötietovirasto

ja

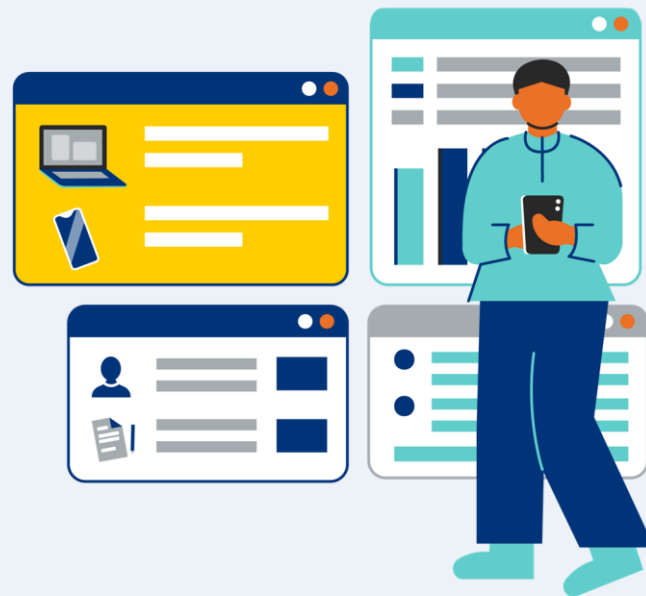
14.40-14.50 Oulun kokemukset Laaturyökaluista, esitys

Marjaana Koistinen, Tietohallintoasiantuntija,
Oulun kaupunki

14.50-15.00 Turun kokemukset Laaturyökaluista, keskustelu

Ulla Strengell-Anderson, Suunnittelija, Turun
kaupunki

15.00-15.15 Yhteinen keskustelu aiheesta ja yleisön kysymykset



Suomi.fi-laaturyökaluilla sujuvampia ja asiakaslähtöisempiä digipalveluita

- ✓ Digi- ja väestötietoviraston palvelu ja mittaristo julkishallinnolle ja muille kiinnostuneille organisaatioille
- ✓ Palveluiden laadun ja käytön arviointiin, seuraamiseen ja vertailuun palvelu-, organisaatio- ja kansallisella tasolla
- ✓ Auttaa tunnistamaan palveluiden vahvuudet ja heikkoudet ja kehittämään palveluita asiakaslähtöisesti
- ✓ Parantaa tiedolla johtamista – reaaliaikaista tietoa palveluista suunnittelun ja päätöksenteon tueksi sekä resurssien ohjaamiseen
- ✓ Saavutettava, turvallinen ja yhteismitallinen ratkaisu, maksuton ja helppo ottaa käyttöön



Suomi.fi-laaturyökalut



Itsearviointi

Arvioi palvelun laatua säännöllisesti yhdessä kehitystiimin kanssa kansallisen kriteeristön avulla



Asiakaspalaute

Kerää palautetta käyttäjiltä heti asioinnin jälkeen tähtiarvosanalla ja avoimella palautteella



Käyttöaste

Seuraa palvelun käyttömääriä ja käytön siirtymää eri kanavissa



Seuranta

Analysoi kerättyä tietoa koontinäkymien tai rajapinnan avulla





- Palveluhallinta

Jussi Testi-Aho
Laatutyökalujen toinen testiorganisa...

Suomeksi (FI) ▾

VAIKUTUS

Palveluhallinta > Laatutyökalut > Esimerkkiasiointi esittelyä varten > Itsearviointi

Itsearviointi

Vaiheet

Aloitus
Ohjeistus ennen asiointia
Vastattu 10 / 10
Asiointitilanne
Vastattu 13 / 13
Käytettävyys
Vastattu 10 / 10
Asiainnin sähköiset tukipalvelut
Vastattu 9 / 9
Tietoturva ja -suoja
Vastattu 5 / 5
Asiakkaan osallistaminen
Vastattu 8 / 8
Yhteenveto

Lataa väittämät XLSX-muodossa 📄

Ohjeistus ennen asiointia

Palvelu kertoo asiainnin vaatimat tiedot ja miten asiointi etenee.

1. Ennen asiointia asiakkaalle on kerrottu, mitä tietoja ja materiaaleja asiointia varten tarvitaan.

☐ Kyllä

☒ Osittain

☐ Ei

☐ Ei voi soveltaa

Huomioita tai kehittämistoimia?

Kirjoita tähän (organisaation sisäisesti, eivät näy ulkoisesti)

2. Ennen asiointia asiakkaalle on kerrottu, paljonko palvelu maksaa.

☐ Kyllä

☒ Osittain

☐ Ei

☐ Ei voi soveltaa

Huomioita tai kehittämistoimia?

Kirjoita tähän (organisaation sisäisesti, eivät näy ulkoisesti)



Suomi.fi-laaturyökalut: Asiakaspalaute

- Palautteen kerääminen käyttäjiltä arvosanalla 1-5 tähteä ja avoimella palautteella
- Palvelu- ja kanavakohtainen linkki voidaan
 - lisätä haluttuun kohtaan verkkosivulla
 - lähettää tekstiviestitse tai s-postitse
 - lisätä fyysiselle lomakkeelle tai palvelupisteeseen QR-koodin avulla
- Yhdeksän kielen kielivalikko
- Henkilötietoja sisältävä tieto anonymisoidaan
- Avoimen palautteen käsittely organisaation käyttöliittymässä
 - Palautteen kääntäminen (fi, sv, en)
 - Tilakoodit: käsittelyssä, käsitelty, ei olennainen, tyhjä
 - Selailu eri tähtiarvosana-arvioiden tai tilakoodien mukaan



Suomeksi (FI) ▾

Asiakaspalaute palvelusta Suomi.fi-viestit

Kuinka asiointisi sujui?

Anna tähtiarvosana

1 = tyytymätön, 5 = tyytyväinen



Kerro lisää kokemuksestasi!

Älä kirjoita henkilötietoja palautteeseen. Et voi asioida palautelomakkeen kautta tai saada vastausta palautteeseesi.

Kirjoita yksityiskohtainen kuvaus

Palautea käytetään palvelun kehittämiseen. Kerromme henkilötietojen käsittelystä tietosuojaselosteella.

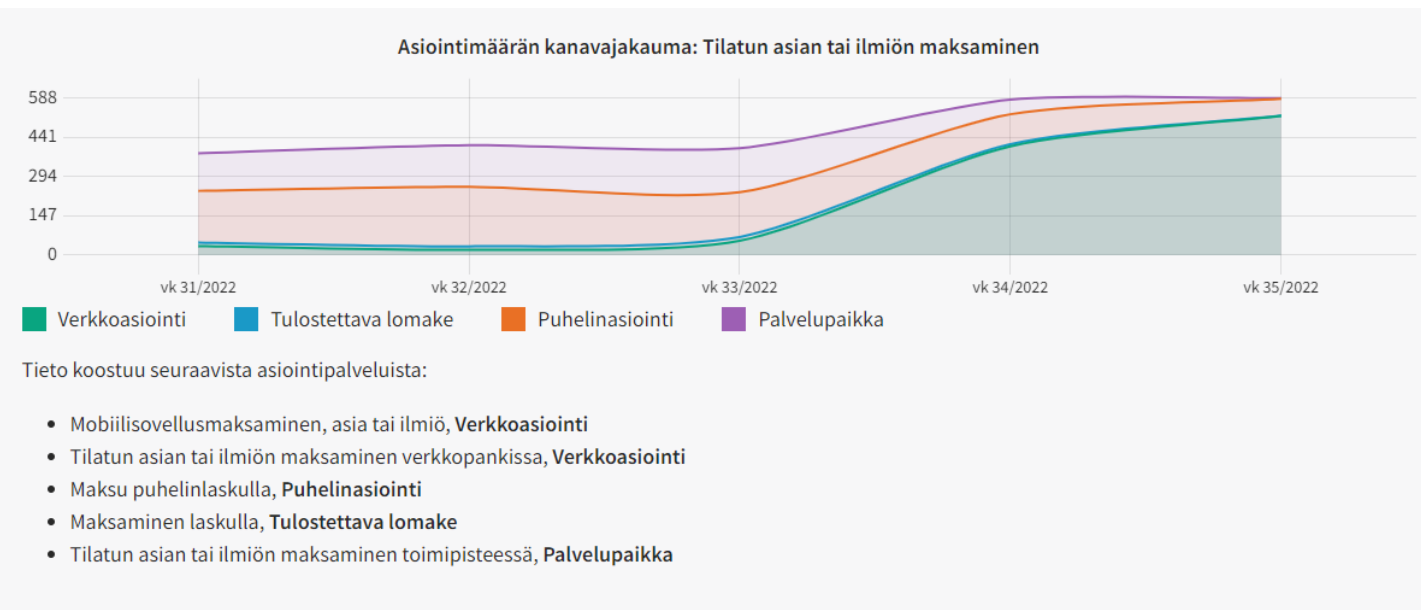
[Tietosuojaseloste](#)

Lähetä




Suomi.fi-laaturyökalut: Käyttöaste


- Käyttöastetyökalun avulla voidaan kerätä ja seurata palvelun käyttömääriä eri asiointikanavissa ja siirtymää näiden välillä
- Tavoitteena seurata miten palveluiden digitalisaation käyttöasteen muutos vaikuttavat palveluista saatavaan palautteeseen
- Ilmoittaudu mukaan jatkokehittämään työkalua kanssamme laatutyokalut@dvv.fi




Kaksi näkymää: Julkinäkymä

- Tietoa Laatutyökaluja käyttävien palveluiden saamista arvioista
- Koonti julkisten palveluiden saamista arvioista
- Tietojen haku, tarkastelu ja vertailu eri kriteereillä
- Organisaation koontinäkymä
- Palvelukohtainen koontinäkymä, tulosten tarkastelu työkaluittain ja vertailu PTV-luokituksen mukaan (mm. asiointikanavan tyyppi, kohderyhmä, palveluluokka, organisaatiotyyppi, oma organisaatio)
- [Suomi.fi-laaturyökalujen julkinäkymä](#)

 Suomi.fi

Anna palautetta Laatutyökaluista 

Suomeksi (FI) 

Tervetuloa Suomi.fi-laaturyökaluihin!

Digi- ja väestötietoviraston Suomi.fi-laaturyökalut tarjoavat reaaliaikaista tietoa julkisten asiointipalveluiden käytöstä ja niiden saamista arvioista. Laatutyökalujen koontinäkymät antavat kokonais kuvan sähköisen asioinnin ja digitalisaation tilasta julkishallinnossa. Tällä sivustolla voit hakea ja vertailla julkisten asiointipalveluiden laaturyökaluja.


Suomi.fi-laaturyökalujen käyttäjät nyt

15
organisaatiota

47
palvelua

Kolme erilaista työkalua

Laaturyökalut koostuvat kolmesta eri työkalusta: asiakaspalautetyökalu, itsearviointityökalu ja käyttöasteen mittaustyökalu.




Asiakaspalaute

Kerää palautetta palvelun käyttäjiltä

Parhaat keskiarvot, viimeiset 30 vrk

> Turun kaupunki	4,85
> Liikenne- ja viestintävirasto Traficom	4,21
> Oulun kaupunki	3,57
> Poliisi	3,49




Itsearviointi

Arvioi palvelun laatua laaturyökaluittain avulla

Viimeksi itsearvioinnin tehneet

> Tulli	11.5.2023
> Digi- ja väestötietovirasto	12.4.2023
> Puolustusvoimat	12.4.2023
> Verohallinto	8.2.2023



Käyttöasteen mittaaminen

Seuraa palvelun käyttömääriä ja käyttöasteita eri kanavissa

Kaksi näkymää: Organisaatioasiakkaan käyttöliittymä

- Omien palveluiden lisääminen, hallinnointi
- Työkalujen käyttöönotto
- Koontinäkymä oman organisaation palveluista, joita jo seurataan Laatutyökaluilla
- Kerääntyneen tiedon tarkastelu ja vertailu palveluittain ja työkalukohtaisesti
- Asiakaspalautustyökalun avoimen palautteen tarkastelu ja käsittely
- Itsearviointin tekeminen palvelulle ja tulosten tarkastelu ja vertailu
- Käyttöastetietojen syöttäminen palvelulle
- Tietojen lataaminen Exceliin tai siirtäminen API-rajapinnan kautta jatkokäsiteltäväksi ja raportointiin
- Lisää tietoa käyttöönotosta [Suomi.fi-palveluhallinnasta](#)

Palveluhallinta Kristina Noor-Ilander Digi- ja väestötietovirasto Suomeksi (FI) VALIKKO

Palveluhallinta > Laatutyökalut > Lisää asiointipalvelu

← TAKAISIN

Lisää asiointipalvelu

Aloita Laatutyökalujen lisääminen asiointipalvelulle hakemalla organisaatiosi palvelut ja asiointikanavat. [Lue lisää](#)

Näytä

Asiointikanavat ja palvelut

Hae organisaatiosi palveluita tai asiointikanavia hakusanalla

Kirjoita palvelun tai asiointikanavan nimi

Päivitä uusimmat tiedot PTY:stä

Rajaa asiointikanavan tyypeillä

Valitse näytettävät asiointikanavat

Verkkoasiointi Verkkosivu Tulostettava lomake

Tässä joitakin asiointipalveluita valmiiksi haettuna. Jos etsimäsi asiointipalvelu ei ole niissä mukana, tee oma haku.

Palvelun nimi	Asiointikanavan nimi	Sisältötyyppi
<input type="radio"/> Suomi.fi-viestien käyttöönotto organisaatiolle	Suomi.fi-palveluhallinta	Verkkoasiointi
<input type="radio"/> Edunvalvontavaltuutuksen vahvistaminen	Turvapostin lähettäminen Digi- ja väestötietovirastolle	Verkkoasiointi
<input type="radio"/> Vihkiminen sekä avioliiton rekisteröinti	Digi- ja väestötietoviraston sähköinen ajanvarausjärjestelmä	Verkkoasiointi
<input type="radio"/> Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattikortti	Ohje varmenteen aktivointiin	Verkkosivu
<input type="radio"/> Osoitteiden massatietopalvelu	Massatietopalvelutilaus	Verkkoasiointi
<input type="radio"/> Sukunimi avoituessa	Turvapostin lähettäminen Digi- ja väestötietovirastolle	Verkkoasiointi
<input type="radio"/> Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstö- ja toimijakortit	Digi- ja väestötietoviraston verkkoasiointi	Verkkoasiointi

Käyttöönotto ja käyttö

Kun organisaatio on **kuvannut palvelut Suomi.fi-palvelutietovarantoon (PTV)**, Laatutyökalut voi ottaa heti käyttöön Palveluhallinnassa.

Saavutettava, turvallinen ja yhteismitallinen ratkaisu, maksuton ja helppo ottaa käyttöön

[Ohjeet käyttöönottoon ja käyttöön Laatutyökalujen julkisessa työtilassa](#)

Pulmatilanteissa ptv-tuki@dvv.fi auttaa sekä Laatutyökaluihin että PTV:oon liittyvissä asioissa.

 Palveluhallinta

Omat Suomi.fi-palvelut

Palvelutietovaranto

Klikkaa Hae käyttö lupaa -painiketta vain, jos haluat hakea IN-rajapinnan käyttö lupaa.

[Siirry Palvelutietovarantoon](#)

[Hae käyttö lupaa](#)

Laatutyökalut

[Siirry Laatutyökaluihin](#)





Suomi.fi-laaturyökalut: käyttöönotot, tilanne 1.6.2023

- Varsinaiset käyttöönotot (= ottaneet käyttöön työkaluja): 15 organisaatiota ja 49 asiointipalvelua
- 39 organisaatiota lisänneet palveluita, yhteensä 124 palvelua
- Valtionhallinto:** Traficom, Tulli, poliisi, Puolustusvoimat, Säteilyturvakeskus, Työ- ja elinkeinoministeriö, Kansallisarkisto, Verohallinto, Kela, DVV
- Kunnat:** Oulu, Turku, Lahti, Porvoo, Raase
- Hyvinvointialueet:** kiinnostusta Laaturyökaluja kohtaan, Laaturyökalut ei kuitenkaan täytä THL:n vaatimuksia asiakaspalautteen keräämiselle
- Kolmas ja yksityinen sektori** voivat ottaa Laaturyökalut käyttöön, kun organisaatiolla on PTV käytössä ja palvelut on kuvattu sinne



Anna palautetta Laaturyökaluista

Suomeksi (FI)

Etusivu > Käyttöönotottilastoja

Käyttöönotottilastoja

Tällä sivulta löydät tietoja laaturyökalujen käyttöönotoista.

Käyttöönotot yhteensä

Käyttöönotot alkaen

Taulukkoon on koottu yhteenvedoja laaturyökalujen keskeisimmistä tilastoista. Voit tarkastella tietoja kunta- ja valtionhallintokohtaisesti, työkaluittain tai kokonaiskäyttöönoton mukaan.

Valitse päivämäärä

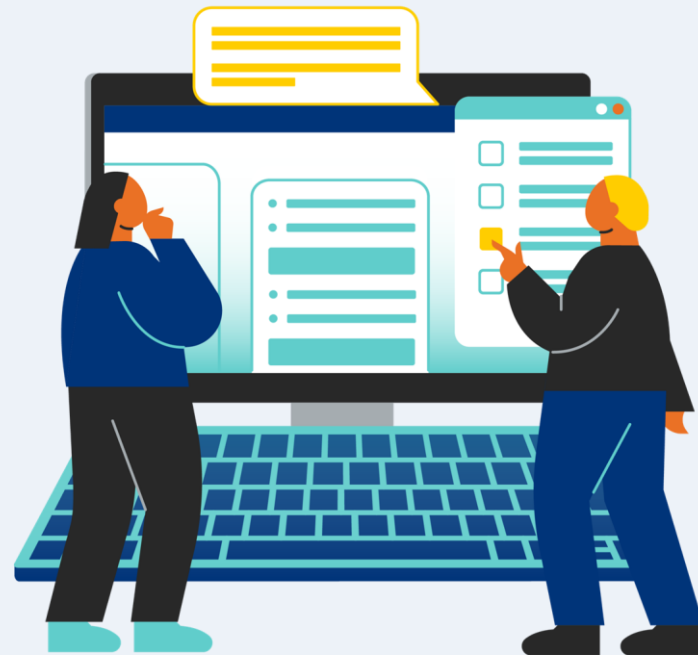
Laaturyökaluja käyttöönottaneet	Kunta	Valtionhallinto	Yhteensä
Laaturyökaluja käyttöönottaneet			
Organisaatiot	5	10	15
Asiointipalvelut	15	32	47
Asiakaspalaute			
Organisaatiot	2	7	9
Asiointipalvelut	7	18	25
Itsearviointi			
Organisaatiot	4	8	12
Asiointipalvelut	7	19	26
Käyttöönoton mitta			
Organisaatiot	1	2	3
Asiointipalvelut	4	6	10

Itsearvioinnilla helposti alkuun!

Kuusi arvioitavaa osa-aluetta: ohjeistus ennen asiointia, asiointitilanne, käytettävyys, asiointiin sähköiset tukipalvelut, tietoturva ja -suoja, asiakkaan osallistaminen

- ✓ Helppo tapa ottaa Laatutyökalut käyttöön
- ✓ Suositellaan tehtävän yhdessä palvelun kehityksessä mukana olevien kanssa
- ✓ 1-2 kertaa vuodessa
- ✓ Tehdään Laatutyökalujen käyttöliittymässä
- ✓ Kesto 1-2 tuntia, voi tehdä erissä

Pyydä meidät mukaan tekemään organisaatiosi ensimmäistä itsearviointia! Laita viestiä laatutyokalut@dvv.fi.



Syksyn 2023 Laatutyökalut-tilaisuudet

Tilannekatsaukset

to 5.10. klo 9-11, [Ilmoittaudu mukaan](#)
to 23.11. klo 9-11, [Ilmoittaudu mukaan](#)

Käyttöönotto- ja käytön tuen klinikat

ke 20.9. klo 9–10, [Ilmoittaudu mukaan](#)
ke 25.10. klo 9–10, [Ilmoittaudu mukaan](#)
ke 29.11. klo 9–10, [Ilmoittaudu mukaan](#)

Demot joka toinen ke 16.8. alkaen klo 14-14.15 (20.12. asti)

Voit liittyä mukaan [Teams-linkillä](#)

DVV:n tapaamiset kunnille

Käyttäjäryhmä / Kuntasegmentti 24.8.
Kuntien yhteistyöverkosto 30.8.



Mukana muualla:

Valtionhallinnon asiakkuusverkoston &
VM:n seminaari 4.9.
Kuntamarkkinat 13.-14.9.
Kuntaliiton Digisumpit 26.10.



Tutustu ja ota yhteyttä

Lisätietoa:

[Digi- ja väestötietoviraston sivuilta](#)
[Laatutyökalujen julkisesta työtilasta](#)

Yhteydenotot käyttöönnotossa ja tukitilanteissa:
ptv-tuki@dvv.fi

Yleiset tiedustelut:
laatutyokalut@dvv.fi



Kiitos!

Ota yhteyttä ja kysy lisää Suomi.fi-laatutyökaluista:
laatutyokalut@dvv.fi

