

Suomi.fi-laaturyökalut: **Tilannekatsaus 14.2.2024**



Suomi.fi-laatusyökalut tilannekatsaus 14.2.2024

- 9-9.30** **Laatusyökalujen tilannekatsaus**
Kristina Noor-Ilander & Terhi Tuokkola, Digi- ja
väestötietovirasto
- 9.30-10** **Laatusyökalujen käyttö ja käyttökokemukset Tullissa**
Ivi Maunuksela-Malinen ja Mikael Hyövälti, Tulli
- 10-10.45** **Laadukkaat digipalvelut käyttäjän, ihmiskeskeisen
suunnittelun ja yhteiskunnallisesta näkökulmasta**
Laura Järveläinen, Minna Piirainen ja Joonas Aitonurmi,
Digi- ja väestötietovirasto
- 10.45-11** **Tilaisuuden päätös**



Suomi.fi-laaturyökalut tilannekatsaus



Suomi.fi-laaturyökalut

Digipalveluiden laadun ja käytön arviointiin, seuraamiseen ja vertailuun



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



Ennakkokysymykset

- Ketkä erityisesti hyötyvät Laatumyökalujen käytöstä?
 - Laatumyökalut on kehitetty alun perin sähköisten asiointipalveluiden laadun arvioimiseksi kohderyhmästä riippumatta, mutta ovat myös käytössä ja koettu hyödylliseksi niin puhelin- kuin käyntiasiainnissa ja verkkopalveluiden/sivujen arvioinnissa.
- Mielelläni kuulen käyttäjien kokemuksia, jotta selviäisi kannattaako omassa organisaatiossamme ottaa ne käyttöön.
- Toivon etenkin kuulevani miten muualla Laatumyökaluja on käytetty ja kuinka helppoja/vaikeita työkalut on käyttää.
- Miksi Laatumyökaluja käytetään, miten ottaa käyttöön ja hyödyntää niitä palveluiden kehittämisessä?
 - Tänään kuulemme Tullin kokemuksia. Edellisissä tilannekatsauksissa olemme kuulleet muiden organisaatioiden kokemuksia (materiaali > [Laatumyökalujen julkinen työtila](#)). Laatumyökalujen asiakastarinat [DVV:n sivuilla](#) (mm. Oulu, Turku, Traficom, Tulli) ja <https://dvv.fi/hyvinvointialueiden-yhteistyoverkosto>



Ennakkokysymykset

- Onko suunnitelmaa käyttöoikeuksien laajentamisesta vielä olemassa? Toiveena siis, että useampi henkilö voisi käydä Laatumyökalussa katsomassa omien palvelujensa tuloksia.
 - PTV-käyttöoikeuksilla pääsee katsomaan oman organisaation tietoja Laatumyökaluissa. Organisaation PTV-pääkäyttäjä voi jakaa PTV-käyttöoikeuksia
- Onko tulossa mahdollista vastata palautteen antajalle, jolloin voisimme korvata nykyisen palautelomakkeemme kokonaan?
 - Tämä on meillä kehitysaihiona, mutta toteuttamisesta ei ole vielä päätetty. Vaatii arviointia mm. tietosuojasta ja muista juridisista asioista, kehitysresursseista
 - Yhteydenottolomakkeen ja Laatumyökalujen käyttö rinnakkain toki mahdollista, koska molemmilla omat käyttötarkoitukset



Ennakkokysymys: Hyvinvointialueiden mahdollisuudet hyödyntää Laatutyökaluja

- Laatutyökalut ja THL:n ja DigiFinlandin asiakaspalautteen kansallisen keruun yhtenäistämishanke ovat erilliset kokonaisuudet – eivät sulje toisiaan pois vaan täydentävät toisiaan
- Laatutyökalujen asiakaspalautetyökalu ei täytä THL:n asiakaspalautteen sisältömäärittelyjä tai tarkkuustasoa
- **Laatutyökalujen käyttöä suositellaan erityisesti digipalveluissa**
- **Itsearvioinnin** voi tehdä kaikille palveluille, vaikka onkin alun perin kehitetty digitaalisille asiointipalveluille
- **Asiakaspalautetyökalun** käyttö reaaliaikaisen palautteen keräämiseksi digitaalisen asioinnin sujumisesta, käyttökokemuksesta ja asiakastyytyväisyydestä
- **Käyttöastetyökalu** kaikissa palveluissa käyttöön otettavissa

Lisää tietoa: <https://dvv.fi/hyvinvointialueiden-yhteistyoverkosto>



Suomi.fi-laaturyökalut: käyttönotot

- Varsinaiset käyttönotot (= ottaneet käyttöön työkaluja): 21 organisaatiota ja 112 asiointipalvelua (14.2.24)
- Kaiken kaikkiaan 44 organisaatiota on lisännyt 218 palvelua Laaturyökaluihin (kaikki eivät ole ottaneet vielä työkaluja käyttöön)
- Organisaatioita, jotka ovat ottaneet Laaturyökalut käyttöön useammassa palvelussaan, mm. Traficom, Tulli, DVV, Turku, Oulu, Kymen HVA

Tämän vuoden painopiste käyttöottojen edistäminen ja tukeminen

Laaturyökalut

Anna palautetta Laaturyökaluista

Suomeksi (FI)

Etusivu > Käyttönototilastoja

Käyttönototilastoja

Tällä sivulta löydät tietoja laaturyökalujen käyttöönotoista.

Käyttönotot yhteensä

Käyttönotot alkaen

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

Laaturyökaluja käyttöönottaneet	Kunta	Valtionhallinto	Alueellinen organisaatio	Yhteensä
Laaturyökaluja käyttöönottaneet				
Organisaatiot	6	13	1	20
Asiointipalvelut	26	76	8	110
Asiakaspalaute				
Organisaatiot	4	12	1	17
Asiointipalvelut	18	66	8	92
Itsearviointi				
Organisaatiot	4	8	1	13
Asiointipalvelut	14	25	1	40
Käyttöasteen mittaaminen				
Organisaatiot	1	2		3
Asiointipalvelut	7	7		14

Palvelutietovaranto ja
Laatutyökalut työkaluina kohti
asiakaslähtöisempää toimintaa



Asiakas- ja palvelulähtöisyyden hyödyt



Palvelutietovarannon ydintä ovat palvelut eivät organisaation tehtävät.

Palvelulähtöinen näkökulma tekee organisaatioista asiakaslähtöisempiä ja tehostaa myös niiden toimintaa.



Palvelutietovaranto kokoaa palveluja koskevan tiedon

PALVELUT

ORGANISAATIOT

ASIOINTIKANAVAT

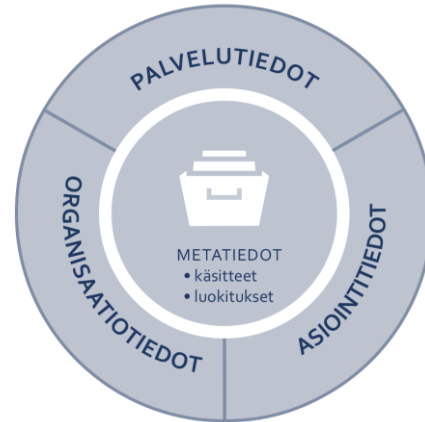
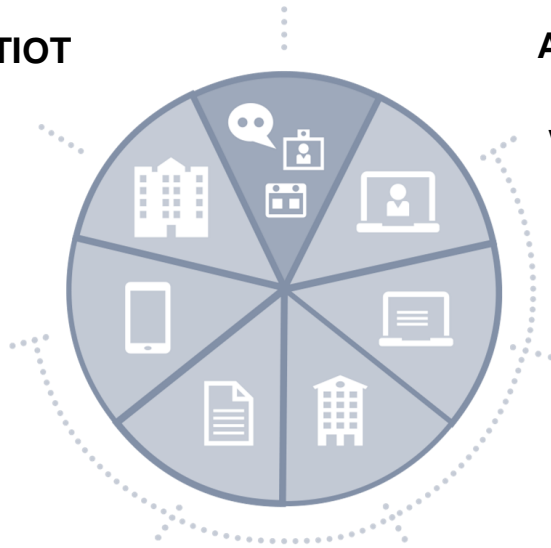
PUHELINASIOINTI

VERKKOASIOINTI

TULOSTETTAVA
LOMAKE

PALVELUPAIKKA

VERKKOSIVU



AVOIN
RAJAPINTA

PTV:llä ei ole omaa esityskerrosta, vaan tietoja voidaan esittää muissa järjestelmissä, kuten Suomi.fi-verkkopalvelussa.



PTV-TIETOJEN
HYÖDYNTÄMINEN

PTV-tiedot ja Laatu työkalujen käyttö organisaation ”käyntikorttina”

Minkälaisen kuvan PTV-tiedot antavat organisaatiostanne?

Laatu työkalujen käyttö toimii ”käyntikorttina” siitä, että organisaatio kehittää omia palveluitaan.

- Avoimuus ja läpinäkyvyys: asiakaspalautteiden arvosanat ja itsearviointien tulokset ovat vapaasti kaikkien saatavilla.
- Käyttämällä Laatu työkaluja organisaatio viestii ulospäin, että se kehittää omia digipalveluitaan asiakaslähtöisesti: Vaikka esim. itsearviosta ei saisi täysiä pisteitä, on organisaatio kuitenkin tunnistanut kehittämiskohteet.



PTV-tiedot ja Laatumyökalujen käyttö palvelusuunnittelun ja johtamisen työvälineenä

- PTV:n avulla kokonaiskäsitys omasta palvelutarjonnasta paranee.
- PTV-tietoja kannattaa hyödyntää osana organisaation omaa palvelusuunnittelua ja -johtamista. Esim.:
 - Mihin asiointikanaviin asiakkaita ohjataan asioimaan?
 - Ovatko asiointiprosessit sujuvat ja myös asiakkaan kannalta selkeät?
- Laatumyökalujen avulla organisaation palveluita ja toimintaa voi kehittää edelleen. Esim.:
 - Asiointiprosessien sujuvuuden arvioiminen: missä palveluissa ja asiointikanavissa asiointi on kaikista sujuvinta ja tehokkainta?
 - Missä palveluissa ja asiointikanavissa on suurin asiakastytyväisyys? Miten heikompia arvioita keränneitä palveluita ja kanavia voisi kehittää?
 - Mitkä tekijät ovat yhteisiä niille asiointipalveluille, jotka keräävät parhaimmat arvosanat?
- Laatumyökalujen avulla voi herätellä organisaation sisällä keskustelua asiakasymmärryksen tärkeydestä ja kehittää edelleen asiakaslähtöistä toimintakulttuuria.



Hyödyt loppuasiakkaille

PTV tarjoaa asiakaslähtöisen ja yhteisen tavan kuvata palvelut ja asiointikanavat:

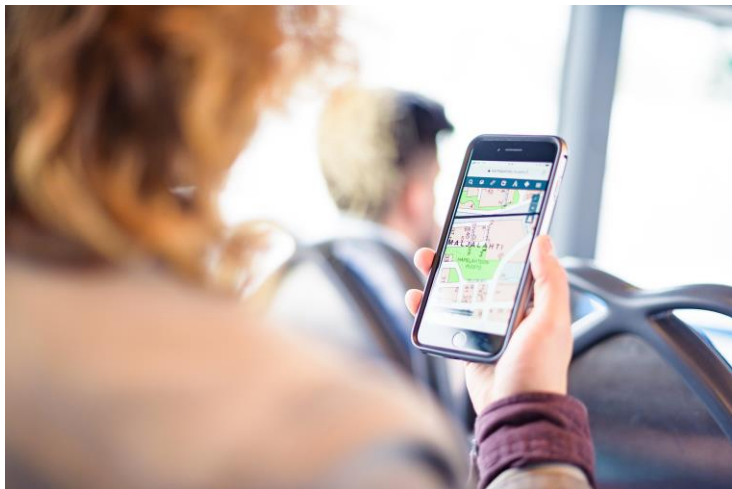
- Kun kaikki palvelut ja kanavat on kuvattu samalla mallilla, asiakas hahmottaa palvelut helpommin.
- Kun käytetään selkeää kieltä ja vältetään alakohtaista terminologiaa, asiakas ymmärtää saatavilla olevien palvelujen sisällön paremmin.
- Kun palveluiden toimintaohjeet ovat selkeät, asiakas tietää miten toimia.
- Kun verkkoasiointikanavat on kuvattu selkeästi, asiakkaan ei tarvitse henkilökohtaisesti asioida palveluntarjoajien kanssa. → Säästyy aikaa ja vaivaa.

Laatutyökalut tarjoaa työkaluja palveluiden asiakaslähtöiseen kehittämiseen

- Palautteen antaminen on asiakkaille helppoa ja nopeaa. Positiivistakin palautetta tulee annettua helpommin.
- Asiakas saa käyttöönsä paremmin yhteentoimivia ja laadukkaampia digipalveluita.
- Kun asiointi siirtyy digikanaviin, asiakkaan ei tarvitse henkilökohtaisesti asioida palveluntarjoajien kanssa. → Säästyy aikaa ja vaivaa.



PTV-tiedot ja Laatumyökalujen käyttö helpottavat organisaation asiakastyötä



Ovatko organisaatiomme PTV-tiedot niin kattavat ja selkeät, että ne vähentävät turhia yhteydenottoja?

- Kun digipalvelut ovat laadukkaampia ja niihin ohjataan selkeästi, tarve yleiselle neuvonnalle tai turhiin yhteydenottoihin vähenee.
- Asiakkaiden itseohjautuvuus paranee.
- Asiakaspalvelijat voivat keskittyä palvelemaan niitä asiakkaita, jotka oikeasti tarvitsevat ihmisen neuvoja asioidinnissa.

Laatumyökalujen avulla voi löytää pieniä parannuksia, joilla on suuret vaikutukset:

- Esim. digipalveluiden kohdalta voi paljastua, että negatiivisen palautteen taustalla onkin ohjeiden epäselvyys > pieni parannus ohjeisiin voi vähentää huomattavasti yhteydenottoja.



Laatutyökalut PTV-datan hyödyntäjänä

Seurantasivu: Sukuselvitys / Puhelinpalvelu -asiointipalvelu


Palvelu: Sukuselvitys | Asiointikanava: Todistukset väestötietojärjestelmästä

Tällä seurantasivulla voit käyttää Laatutyökaluja ja seurata kertyneitä tietoja.

ASIAKASPALAUTE ITSEARVIOINTI KÄYTTÖASTEEN MITTAUS

Asiakaspalaute

Täältä voit kopioida työkalun haluamallesi sivulle ja tämän jälkeen seurata saatua palautetta



Kopioi linkki palautesivun Avaa palautesivu Lataa palautesivun QR-koodi

Valitse vertailuperuste

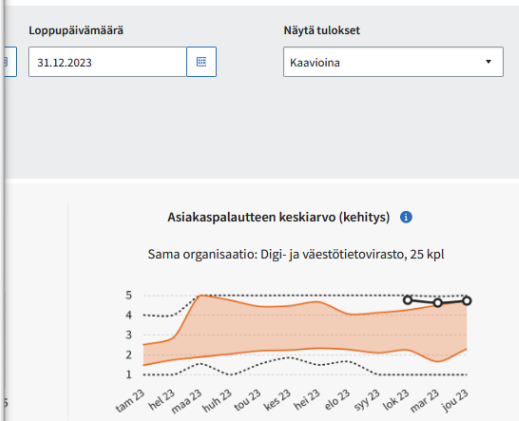
Sama organisaatio: Digi- ja

Sama palveluluokka: Asiakirja- ja tietopyynnöt

Sama asiointikanavan tyyppi: Puhelinasiointi

Sama organisaatiotyyppi: Valtionhallinto

Sama organisaatio: Digi- ja väestötietovirasto



- Rakenteinen data tarjoaa erilaisia hyödyntämismahdollisuuksia.
- Laatutyökalut on yksi esimerkki PTV-datan hyödyntämisestä: **rakenteisen tiedon avulla palveluiden vertailu on mahdollista.**
- Laatutyökalujen lisäksi PTV-dataa hyödynnetään yli 119 verkkopalvelussa.



PTV ja Laatutyökalut tarjoavat työkaluja palveluiden tarkasteluun ryhmittäin

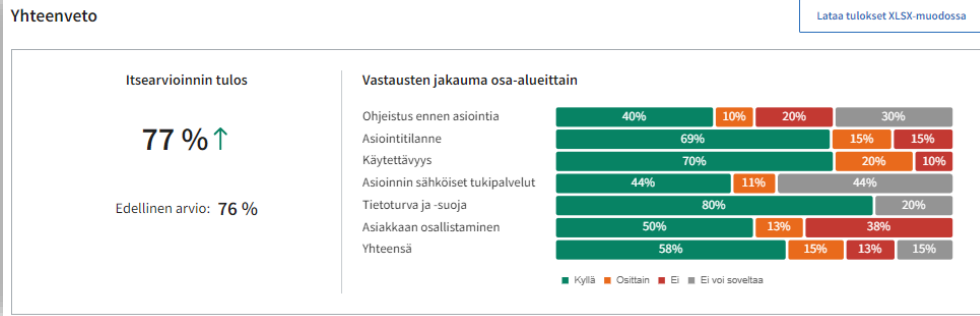
- PTV:ssä on mahdollisuus muodostaa palvelukokonaisuuksia, joita voi hyödyntää esimerkiksi silloin, kun haluaa manuaalisesti luoda tietyn kokonaisuuden (eikä halua hyödyntää esim. PTV:n metatietoja tietojen hakemisessa omille verkkosivuille).
- Laatutyökaluissa asiointipalveluista voi muodostaa haluamiansa ryhmittelyitä.
- Ryhmittelyitä voi tehdä halutessaan eri näkökulmista, esim.:
 - Organisaatiolähtöinen näkökulma: esim. tietyn yksikön vastuulla olevat palvelut
 - Asiakasnäkökulma: Asiakkaan näkökulmasta palvelukokonaisuuden muodostavat palvelut. Tai esimerkiksi palvelut, joista muodostuu asiakkaan palvelupolku.



Laatutyökalujen uusimmista ominaisuuksista



Itsearviointi palvelun kehityksen tukena



Arvioinnin yksityiskohtaiset vastaukset

Näytä osa-alueet

- Ohjeistus ennen asiointia
- Asiointitilanne
- Käytettävyys
- Asioinnin sähköiset tukipalvelut
- Tietoturva ja -suoja
- Asiakkaan osallistaminen

Näytä arviot

- Kyllä
- Osittain
- Ei
- Ei voi soveltaa

Näytä muistinnpanot

Vain ne, joissa on muistinnpano

Hae muistinnpanoista sanalla

Kirjoita hakusana

Hae

7 vastausta tehdyillä rajauksilla

Ohjeistus ennen asiointia

Palvelu kertoo asioinnin vaatimat tiedot ja miten asiointi etenee. Arvio

6. Ennen asiointia asiakkaalle on kerrottu myös muut mahdolliset palvelut, jotka liittyvät tämän asiointitapahtuman hoitamiseen. Ei

Tämä korjataan tiketillä JIRA-1234

25.10.2023: Kehittäjät kertoivat, että on tulossa seuraavaan versioon

Palaa alkuun

Asiointitilanne

Asiakkaalle ilmoitetaan asioinnin onnistumisesta ja jatkotoimista Arvio

19. Asiointitapahtuman jälkeen palvelu ilmoittaa asiakkaan kannalta olennaiset tiedot prosessin etenemisvaiheista ja niiden arvioiduista kestoista. Ei

20. Asioinnin lopuksi palvelu ilmoittaa muut asiasyhteyteen kuuluvat, asiakkaan mahdollisesti tarvitsemat palvelut, mukaan lukien muiden toimijoiden palvelut. Ei

Palaa alkuun



Asiakaspalaute- työkalu: avoin palaute auttaa tunnistamaan palvelun kehityskohteita

Kerro lisää kokemuksestasi. (Sanallinen arvio)

Ajalta: 23.10.2023 – 22.11.2023

Rajaa arvosanan mukaan

Rajaa tilan mukaan

Valitse arvosanat

Valitse statukset

5 palautetta, 0 valittu Valitse kaikki sivulta

Käännä palaukset suomeksi

Toiminnot

★ 3 22.11.2023 Käsittelyssä

Palaute, jossa on mukana ref-muuttujassa annettu viitetieto.
vapaaehtoinen viitetietokenttä

demotilaisuuden tunniste kiittelyt viitetieto annettu esimerkki

★ 1 22.11.2023 Käsitelty

Huono palaute esimerkkejä varten.

esimerkki bugi-ilmoitus

★ 5 22.11.2023 Käsitelty

Paras. Esimerkkiasiointi. Ikänä.!

kiittelyt

★ 2 22.11.2023 Ei olennainen

Annan kehoja palautetta, koska olen voin antaa ja voi pojat kun se onkin melko pitkää. Annan kehoja palautetta, koska olen voin antaa ja voi pojat kun se onkin melko pitkää. Annan kehoja palautetta, koska olen voin antaa ja voi pojat kun se onkin melko pitkää. Annan kehoja palautetta, koska olen voin antaa ja voi pojat kun se onkin melko pitkää. Annan kehoja palautetta, koska olen voin antaa ja voi pojat kun se onkin melko pitkää. Annan kehoja palautetta, koska olen voin antaa ja voi pojat kun se onkin melko pitkää. Annan kehoja palautetta, koska olen voin antaa ja voi pojat kun se onkin melko pitkää.

trolliviesti

★ 4 22.11.2023 Käsitelty

Tämähän on vallan erinomainen palvelu.

kiittelyt

Tyhjä

- Käsitelty
- Käsittelyssä
- Ei olennainen

Lisää tai poista aiheuttunne

Rivejä sivulla

10



Sivu 1 / 1



Siirry sivulle



Reaaliaikainen asiakaspalaute palvelun laadusta

- Välitön ja jatkuva palaute käyttäjiltä asiakastyytyväisyydestä
- Parantaa asiakasymmärrystä
- Trendien tunnistaminen ja palautteen luokittelu aihetunnisteiden avulla
- Kerätyn tiedon jatkuva seuranta mahdollistaa nopean reagoinnin
- Kehityskohteiden tunnistaminen jatkotarkastelua ja syvällisempää käyttäjätutkimusta varten
- Tiedon julkisuus mahdollistaa vertailun muihin ja vertaistuen saamisen

Asiakaspalaute palvelusta Suomi.fi-verkkopalvelu

Kuinka asiointisi sujui?

Anna tähtiarvosana

1 = tyytymätön, 5 = tyytyväinen



Kerro lisää kokemuksestasi!

Älä kirjoita henkilötietoja kuten nimiä, osoitetta, henkilötunnusta, pankkitilin numeroa, terveystietoja tai muita arkaluonteisia tietoja palautteeseen. Et voi asioida palautelomakkeen kautta tai saada vastausta palautteeseesi.

Kirjoita yksityiskohtainen kuvaus

0 / 2000 merkkiä

Palautetta käytetään palvelun kehittämiseen. Kerromme henkilötietojen käsittelystä tietosuojaselosteella.

[Tietosuojaseloste](#)

Lähetä

Tullin kokemuksia Laatutyökalujen käytön laajentamisesta



Laadukkaat digipalvelut käyttäjän,
ihmislähtöisen suunnittelun ja
yhteiskunnallisesta näkökulmasta

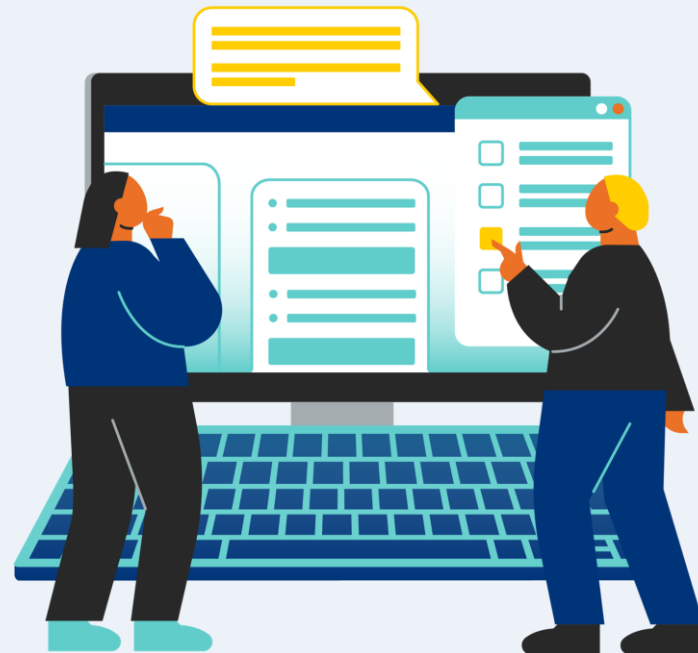


Itsearvioinnilla helposti alkuun!

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.



Tulevat Laatu työkalut-tilaisuudet

Tilannekatsaus

ke 15.5.2024 klo 9-11, [Ilmoittaudu mukaan](#)

Laadukkaat digipalvelut -teema jatkuu

Käyttöönotto- ja käytön tuen klinikat

ke 13.3. klo 9–10, [Ilmoittaudu mukaan](#)

ke 22.5. klo 9-10, [Ilmoittaudu mukaan](#)



Tutustu ja ota yhteyttä

Lisätietoa:

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

Yhteydenotot käyttönotossa ja tukitilanteissa:

ptv-tuki@dvv.fi

Yleiset tiedustelut:

laatutyokalut@dvv.fi



Kiitos!

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

