

Suomi.fi-laaturyökälyt: **Tilannekatsaus 15.5.2024**



Suomi.fi-laatusyökalut tilannekatsaus 15.5.2024

- 9-9.35** **Laatusyökalujen ajankohtaista**
Kristina Noor-Ilander, Digi- ja väestötietovirasto
- 9.35-10.15** **Laatusyökalujen käyttö Digi- ja väestötietovirastossa**
Antti Herkman, Suomi.fi-valtuudet
Anu Strömberg, Perintöoikeudelliset palvelut
- 10.15-10.50** **Digihumas-raportti 2024 ja tulevaisuuden digipalvelut**
Eetu Jokela, Digi- ja väestötietovirasto
- 10.50-11** **Tilaisuuden päätös**



Suomi.fi-laaturyökalut ajankohtaista



Ennakkokysymykset

- Esimerkkejä, miten eri organisaatioissa on hyödynnetty Laatutyökaluja.
 - Tänään kuulemme DVV:n kokemuksia.
 - Edellisissä tilannekatsauksissa olemme kuulleet muiden organisaatioiden kokemuksia, lisätietoa [Laatutyökalujen julkisesta työtilasta](#)
 - Laatutyökalujen asiakastarinat [DVV:n sivuilla](#) (mm. Oulu, Turku, Traficom, Tulli) ja <https://dvv.fi/hyvinvointialueiden-yhteistyoverkosto>

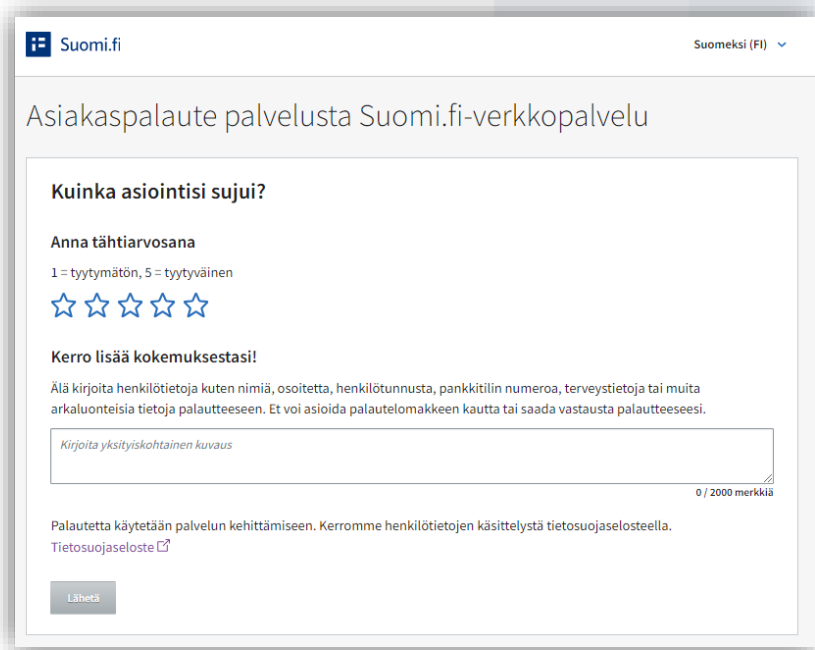


Suomi.fi-laaturyökalut lyhyesti

- **Palveluiden laadun ja käytön arviointiin**, seuraamiseen ja vertailuun palvelu-, organisaatio- ja kansallisella tasolla
- Tavoitteena **yhteismitallisen datan kerääminen** ja kansallinen näkymä digipalveluiden laadusta
- Kytkeyty Palvelutietovarannon käyttöön, **valmis ratkaisu, helppo ja nopea käyttöönotto, maksuton**

Kolme työkalua:

- **Asiakaspalautetyökalu** sisältää valmiin palautelomakkeen ja mahdollistaa palvelu- ja kanavakohtaisen anonyymien palautteiden reaaliaikaisen keruun, käsittelyn sekä koonnin
- **Itsearviointityökalu** ja sen laatuksiteristö auttaa tunnistamaan kehitettäviä asioita palvelussa ja kohdistamaan resursseja ja tekemistä kehitystä vaativiin kohteisiin
- **Käyttöastetyökalun** avulla kerätään tietoa palvelun käyttömääristä eri kanavissa ja asiointin siirtymisestä kanavasta toiseen



The screenshot shows a web browser window with the Suomi.fi logo in the top left and 'Suomeksi (FI)' in the top right. The main heading is 'Asiakaspalautte palvelusta Suomi.fi-verkkopalvelu'. Below this is a section titled 'Kuinka asiointisi sujui?' with a sub-heading 'Anna tähtiarvosana'. It includes a rating scale from 1 to 5 stars, with 5 stars selected. Below the stars is a text box for additional comments, with a character count '0 / 2000 merkkiä'. At the bottom, there is a 'Lähetä' button and a link to the privacy policy.

Suomi.fi Suomeksi (FI) ▾

Asiakaspalautte 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



Kehityksen kuulumisia

- Kevään aikana tehty pienkehitystä ja bugikorjauksia
- **Uutena:** Uusi välilehti ”asiointipalvelun tiedot” organisaatiokäyttäjän käyttäjäliittymässä asiantipalvelukohtaisella sivulla
- **Tulossa:** itsearviointin väittämien selkeyttäminen ja ohjeistukset, muutokset asiantipalvelun lisäämisessä ja muokkauksessa sekä palautelomakkeen muokkauksessa, ryhmittely-toimintoon yhteenvetosivu, asiakaspalautelomakkeen muokkaus

The screenshot shows the 'Palveluhallinta' web application interface. The top navigation bar includes the user name 'Veijo Haapakoski', the organization 'Laatutyökalujen toinen testiorganisa...', the language 'Suomeksi (FI)', and a 'VALIKKO' menu icon. The breadcrumb trail is 'Palveluhallinta > Laatutyökalut > Esimerkkiasiointi esittelyitä varten'. The main heading is 'Seurantasivu: Esimerkkiasiointi esittelyitä varten -asiointipalvelu'. Below this, a sub-heading reads 'Tällä seurantasivulla voit käyttää Laatutyökaluja ja seurata kertyneitä tietoja.' There are four tabs: 'ASIAKASPALAUTE', 'ITSEARVIOINTI', 'KÄYTTÖASTEEN MITTAUS', and 'ASIOINTIPALVELUN TIEDOT', with the last one being active. The main content area is titled 'Asiantipalvelun tiedot' and includes a gear icon, the text 'Asiantipalvelu lisäty: 1.9.2021', and a 'Toiminnot' menu. The menu contains 'Muokkaa asiantipalvelua' and 'Poista asiantipalvelu'. The main content lists details for the service: 'Palvelu' (peruspalvelu), 'Organisaatio' (Laatutyökalujen toinen testiorganisaatio), 'Asiointikanava' (digitaalisesti), and 'Asiantipalvelun nimi' in three languages: Finnish (Esimerkkiasiointi esittelyitä varten), Swedish (En exempel på transaktionstjänst för demonstration), and English (A sample service for demonstration).

Laatutyökalut: käyttönotot

- Kaiken kaikkiaan 46 organisaatiota on lisännyt 276 palvelua Laatutyökaluihin
- Varsinaiset käyttönotot (= ottaneet käyttöön työkaluja): 25 organisaatiota ja 151 asiointipalvelua (tilanne 14.5.24)
- Ensimmäisellä kolmanneksella on tullut 59 uutta asiointipalvelua Laatutyökalujen käyttäjiksi
- Organisaatioita, jotka ovat ottaneet Laatutyökalut käyttöön useammassa palvelussa, mm. Traficom, Tulli, DVV, Turku, Oulu, Kymen HVA
- Tämän vuoden painopisteenä on käyttönottojen edistäminen ja tukeminen
→ Pyydä organisaatiokohtainen esittely:
laatutyokalut@dvv.fi

Anna palautetta Laatutyökaluista

Suomeksi (FI)

Etusivu > Käyttönototilastoja

Käyttönototilastoja

Tällä sivulta löydät tietoja laatutyökalujen käyttönoitoista.

Käyttönotot yhteensä

Käyttönotot alkaen

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

Laatutyökaluja käyttöönottaaneet	Kunta	Valtionhallinto	Alueellinen organisaatio	Yhteensä
Laatutyökaluja käyttöönottaaneet				
Organisaatiot	9	14	1	24
Asiointipalvelut	49	92	8	149
Asiakaspalaute				
Organisaatiot	8	13	1	22
Asiointipalvelut	31	81	8	120
Itsearviointi				
Organisaatiot	5	8	1	14
Asiointipalvelut	15	26	1	42
Käyttöasteen mittaus				
Organisaatiot	2	2		4
Asiointipalvelut	22	7		29

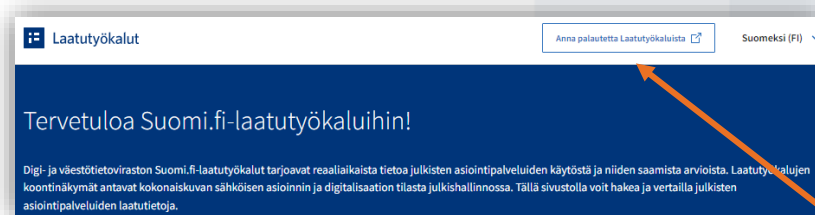
Vinkit asiakaspalautelomakkeen käyttöön



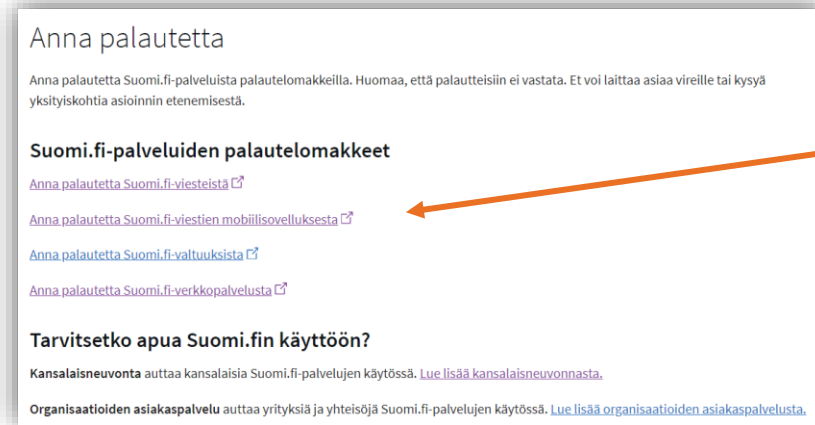
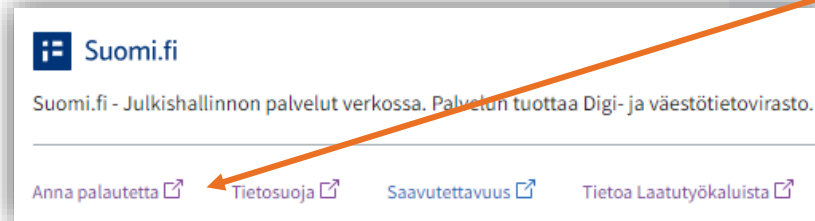
Asiakaspalaute- lomakkeen käyttö: Linkki

Linkki lomakkeeseen

- Verkkosivulla halutussa kohdassa
- Sähköisessä asiointipalvelussa (esim. asiointitapahtuman jälkeen tai uloskirjautumisen yhteydessä)
- Tekstiviestissä, joka lähetetään asiointin jälkeen (puhelin- tai käyntiasiointi)
- S-postin allekirjoituksessa
- Voidaan asettaa halutulle kielelle
- Helpoin ja nopein tapa ottaa lomake käyttöön



Linkki ylä- tai
alatunnisteissa



Linkki
verkkosivuilla



Asiakaspalautelomakkeen käyttö: Upotettu lomake

Upotettu lomake

- Verkkosivulla
- Sähköisessä asiointipalvelussa (esim. asiointitapahtuman jälkeen, uloskirjautumisen yhteydessä)
- Toimii API-rajapinnan kautta (OpenAPI-rajapintakuvaus)
- Vaatii jonkin verran kehitystyötä/ koodaamista
- Madaltaa palvelun käyttäjän kynnystä antaa palautetta
- Voi lisätä annettujen arvioiden määrää ja palvelusta annettuja myönteisiä arvioita

Ajoneuvon liikennekäyttöönotto

Käyttöönottotiedot Tarkista tiedot Vahvistus

Vahvistus

LAUKE: LIIKENNEASIOIDEN REKISTERI 16.11.2023 10:41

✓ Kiitos asiointistasi!

- Ilmoittamisesi lausun pätevyysmenetelmä onnistui: palveluun lausua tervetun.
- Liikennekäyttöönottotiedot käynnistää uuden ajoneuvon rekisteröinnin. [Ajoneuvon tiedot](#) osiossa voit halutessasi muuttaa ajoneuvon rekisteröintitiedot. Ilmoittamisesi lausua lausua varten on otettava huomioon, että rekisteröintitiedot on otettava käyttöön ajoneuvon rekisteröintitiedot.
- Vahvistus on lähetetty Suome.fi-sivulle. [Palautus](#)

Tapahtuman tiedot

Tapahtuman nimi	Ajoneuvon liikennekäyttöönotto
Tapahtumapäivä	16.11.2023
Ajoneuvo	YKJ-814 Palautus Niska-Niska Niska
Vahvistusnumero	TALU20231117001234
Ajoneuvon tila	Liikennekäyttöön

! Ajoneuvon kaikki vauriot on otettava huomioon. Ajoneuvon tila: [Ajoneuvon tila](#) osiossa. Terveystietojen vahvistaminen on välttämätöntä.

Huomautus: voit lisätä tai laittaa vahvistuksen.

[Vahvistus PDF](#)

Asiakaspalautte palvelusta Ajoneuvon liikennekäyttöönotto / Traficomien Oma asiointi -palvelu

KUNINKA ASIOINTISI SUJUI?

ANNA ARVIOITUKSIA

5 ★★★★★

KERRO LISÄÄ KOKEMUKSISTASI

Arvioimme palautteita ja annamme sinulle palautetta. Kerro meille, miten voimme parantaa palveluamme.

Kirjoita palautteesi tähän kenttään.

Palautteesi käynnistää palvelun kehittämisprosessin. Kerromme henkilökunnalle käyttäjäsi tarjouksesta.

Terveystietojen vahvistus

© 2023 Traficom

Läheta

TULLI ASIOINTIPALVELUT

Olet kirjautunut ulos. Kiitos asiointistasi!
Kerro, kuinka asiointisi sujui tänään.

Anna arvonsa
1 = tyytymätön, 5 = tyytyväinen

★★★★★

Mikä meni mielestäsi hyvin? (valinnainen)

Älä kirjoita palautteeseen henkilötietoja tai salassa pidettäviä tietoja.

Voit halutessasi antaa lisätietoja.

Siirry asiointipalveluiden etusivulle

Läheta



Asiakaspalautelomakkeen käyttö: QR-koodi

QR-koodin käyttö

- Sähköisellä tai paperisella lomakkeella
- Asiakaskirjeessä
- Palvelupaikassa
- Saa kopioitua Laatutyökalujen käyttöliittymästä

Seurantasivu: Suomi.fi-laatutyökalut -asiointipalvelu

Tällä seurantasivulla voit käyttää Laatutyökaluja ja seurata kertyneitä tietoja.

ASIAKASPALAUTE ITSEARVIOINTI KÄYTTÖASTEEN MITTAUS ASIOINTIPALVELUN TIEDOT

Asiakaspalaute

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

Kopioi linkki palautesivuun Avaa palautesivu Lataa palautesivun QR-koodi

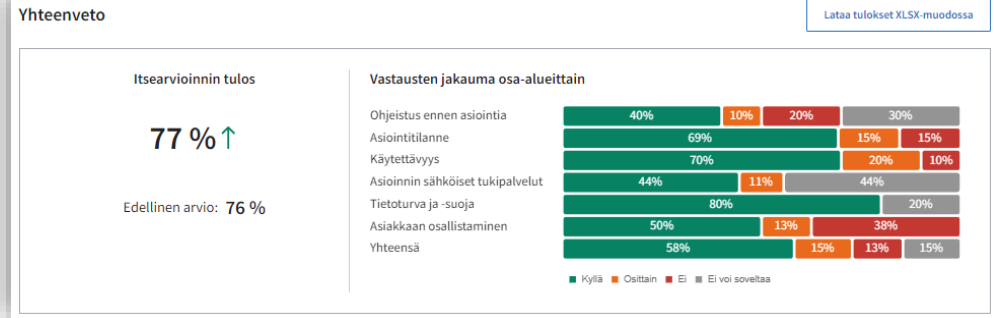


Itsearviointi palvelun kehityksen tukena



Itsearviointin tekeminen

- Itsearviointi tehdään Laatuökalujen käyttöliittymässä
- Suositellaan tehtävän yhdessä palvelun toteuttamisessa mukana olevien henkilöiden kanssa
- 1-2 kertaa vuodessa tai kun palveluun tehdään merkittäviä muutoksia
- Kesto 1-2 tuntia, voidaan tehdä erissä
- Itsearviointin tulokset ja tiedot tallentuvat jatkotarkastelua ja -käsittelyä varten
- Laatuökalujen julkisessa näkymässä tulokset näkyvät rajatummin kuin organisaation omassa käyttöliittymässä



Arviointin yksityiskohtaiset vastaukset

Näytä osa-alueet

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

Näytä arviot

- Kyllä
- Osittain
- Ei
- Ei voi soveltaa

Näytä muistinpanot

Vain ne, joissa on muistinpano

Hae muistinpanoista sanalla

7 vastausta tehdyillä rajauksilla

Ohjeistus ennen asiointia

Palvelu kertoo asiointin 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 asiointin onnistumisesta ja jatkotoimista Arvio

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

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

[Palaa alkuun](#)



Itsearvioinnin vastausvaihtoehdot ja tuloksen laskeminen

- Väittämiin vastataan ”kyllä”, ”osittain”, ”ei” tai ”ei voi soveltaa”
- Jokaisen väittämän alle voi kirjata yhteiset huomiot ja kehittämiskohteet
- Vastauksista lasketaan osa-aluekohtainen ja kokonaistulos
- Tulos lasketaan painotetusta keskiarvosta painoarvoilla:

kyllä > 1,00

osittain > 0,50

ei > 0,00

ei voi soveltaa > ei huomioida

Ohjeistus ennen asiointia

Palvelu kertoo asioinnin vaatimat tiedot ja miten asiointi etenee.

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

- Kyllä
- Osittain
- Ei
- X Ei voi soveltaa

Huomioita tai kehittämistoimia?

Kirjoita tähän (organisaation sisäisesti, eivät näy ulkoisesti)

Laatukriteeristö: Ohjeistus ennen asiointia, 10 kpl

Palvelu kertoo asiointin vaatimat tiedot ja miten asiointi etenee

1. Ennen asiointia asiakkaalle on kerrottu, mitä tietoja ja materiaaleja asiointia varten tarvitaan.
2. Ennen asiointia asiakkaalle on kerrottu, paljonko palvelu maksaa.
3. Ennen asiointia asiakkaalle on kuvattu, miten asiointiprosessi etenee.
4. Ennen asiointia asiakkaalle on annettu arvio sekä asiointitapahtuman että koko asian käsittelyn kestosta.
5. Asiakkaalla on mahdollisuus tutustua asiointin ohjeistukseen ennen asiointia.

6. Ennen asiointia asiakkaalle on kerrottu myös muut mahdolliset palvelut, jotka liittyvät tämän asiointitapahtuman hoitamiseen.
7. Ennen asiointia asiakkaalle on kerrottu palvelun vaatimat tekniset vaatimukset (laite, ohjelmisto, versiot, jne.).

Palvelu hyödyntää eri viranomaisten rekistereissä olevia tietoja

8. Asiakkaalta ei pyydetä tietoja, jotka ovat saatavissa muilta viranomaisilta.
9. Asiakkaalle kerrotaan, mistä kukin haettu tai esitetyt tiedot on haettu.
10. Palveluun muista rekistereistä haetut ja esitetyt tiedot päivittyvät, ja tiedot ovat palvelussa ajantasaisia.



Laatukriteeristö: Asiointitilanne, 13 kpl

Asiakkaalle näytetään asiointin vaiheet ja eteneminen

11. Asiointitapahtuman vaiheet ja eteneminen esitetään asiakkaalle asiointin aikana.

Asiointin keskeyttäminen ja tallentaminen on mahdollista kaikissa vaiheissa

12. Asiakas voi tallentaa antamansa tiedot ja jatkaa keskeytynyttä asiointia myöhemmin.
13. Asiakkaalle ilmoitetaan, kauanko tämän keskeneräisenä tallentamat tiedot säilyvät asiointipalvelussa.

Asiointin aikana tarjotaan ohjeita ja tukea

14. Asiakkaalle on tarjolla vaihekohtainen ohjeistus asiointipalvelun käyttöön.
15. Tieto tarjolla olevasta asiakastuesta on esillä koko asiointin ajan.
16. Asiakastuella on riittävä näkyvyys asiointipalveluun, jotta se voi tarjota asiointitapahtumakohtaista tukea asiakkaalle.

Asiakkaalle ilmoitetaan asiointin onnistumisesta ja jatkotoimista

17. Asiointitapahtuman jälkeen palvelu ilmoittaa selkeästi, onko asiointi onnistunut.
18. Asiointitapahtuman jälkeen asiakkaan on mahdollista saada yhteenveto asiointitapahtumasta.
19. Asiointitapahtuman jälkeen palvelu ilmoittaa asiakkaan kannalta olennaiset tiedot prosessin etenemisvaiheista ja niiden arvioiduista kestoista.
20. Asiointin lopuksi palvelu ilmoittaa muut asiayhteyteen kuuluvat, asiakkaan mahdollisesti tarvitsemat palvelut, mukaan lukien muiden toimijoiden palvelut.

Häiriötilanteet huomioidaan

21. Huoltokatkojen ja häiriötilanteiden aikana asiakkaalle ilmoitetaan, mitä muita vaihtoehtoisia asiointitapoja on.
22. Asiointipalvelulle on laadittu häiriöhallintamalli.
23. Toiminta häiriötilanteissa on harjoiteltu yhdessä muiden tahojen kanssa.



Laatukriteeristö: Käytettävyys, 10 kpl

Palvelu täyttää saavutettavuuden vaatimukset

- 24. Palvelu täyttää saavutettavuudelle asetetut vaatimukset.
- 25. Palvelun saavutettavuus on arvioitu saavutettavuusvaatimusten mukaisesti ja tarvittavat kehitysvaatimukset on tunnistettu.

Palvelun sisältö ja kieli on asiallista, selkeää ja ymmärrettävää

- 26. Sisällöntuotannon asiantuntija tai kielen asiantuntija on ollut mukana palvelun kehittämisessä. Kieli on selkeää, ymmärrettävää ja huomioi palvelun kohderyhmän.
- 27. Palvelun kielivalikoima täyttää kielilainsäädännön vaatimukset.
- 28. Palvelu on tarjolla myös muilla asiakaskunnan käyttämillä kielillä.

Asiointipalvelut toimivat yhdenmukaisella tavalla

- 29. Palvelun käyttölogiikka on yhdenmukainen organisaation muiden digitaalisten asiointipalveluiden kanssa.

Asiointiin voi käynnistää mihin vuorokauden aikaan tahansa

- 30. Palvelu on käytettävissä vuorokauden ympäri.
- 31. Palvelussa asiakkaalle ilmoitetaan tiedossa olevien huoltokatkojen ajat ja kestot.
- 32. Palvelussa mitataan käytössäoloprosenttia (SLA, service level agreement).

Palvelu on riippumaton käytetystä päätelaitteesta

- 33. Palvelu on suunniteltu, toteutettu ja testattu toimivaksi asiakkaiden käyttämillä yleisimmillä päätelaitteilla ja ohjelmistoilla.



Laatukriteeristö: Asiainnin sähköiset tukipalvelut, 9 kpl

Palvelussa on tarjolla Suomi.fi-tunnistus

34. Palveluun tunnistaudutaan Suomi.fi-tunnistuksella.
35. Tunnistautumisen tarpeellisuus ja vahvuustaso on arvioitu.

Palvelu käyttää Suomi.fi-viestit-palvelua

36. Palvelu hyödyntää Suomi.fi-viestejä asiointitapahtuman yhteydessä.
37. Asiainnin jälkeinen asiointitapahtuman yhteenveto toimitetaan asiakkaalle Suomi.fi-viesteihin.

Palvelussa voi maksaa asiointiin liittyvät maksut

38. Palvelun maksutapahtumissa hyödynnetään Suomi.fi-maksuja.

Palvelussa on mahdollista asioida toisen puolesta

39. Palvelussa voi asioida sähköisesti toisen henkilön tai organisaation puolesta. Puolesta asiainnissa on käytössä Suomi.fi-valtuudet.

Palvelu käyttää Suomi.fi-palveluväylää

40. Palvelu käyttää Suomi.fi-palveluväylää, kun se noutaa asiainnissa tarvittavia tietoja muiden organisaatioiden tietovarannoista.

Kansalaisneuvonnan, Digi- ja väestötietoviraston ja organisaation välinen yhteistyö toimii

41. Eri organisaatioiden asiakastuet tietävät toistensa roolit ja osaamisen asiakkaan tukitarpeen täyttämässä.
42. Palvelun asiakastuella on käytössään Kansalaisneuvonnan ja Digi- ja väestötietoviraston tuottamat ohjeistot Suomi.fi-palveluista.



Laatukriteeristö: Tietoturva- ja suoja, 5 kpl

Tietoturvavaatimukset on täytetty

- 43. Palvelun tietoturvavaatimukset on määritelty palvelun tietojen ja toimintojen perusteella.
- 44. Palvelun tietoturva on toteutettu ja testattu vaatimusten mukaisesti.

Tietosuoja-vaatimukset on täytetty

- 45. Tietosuojaseloste on laadittu ja se on asiakkaan saatavilla.
- 46. Asiakkaasta kerätyt tiedot ovat asiakkaan nähtävillä vaivattomasti esimerkiksi Suomi.fi-rekisterien kautta tai muulla tavalla, ilman että asiakkaan tarvitsee niitä palvelun tuottajalta pyytää.
- 47. Organisaation sisäisessä käytössä on kuvaus siitä, miten palvelun vaatimia tietoja käsitellään tietosuojavaatimusten mukaisesti.

Itsearvioinnin lisäksi Digi- ja väestötietovirasto tarjoaa organisaatioiden sisäiseen käyttöön digiturvan ja tietoturvallisuuden arviointiin liittyvät palvelut:

- Digiturvan kokonaiskuva
- Digiturvan riskienhallintatieto
- Julkisen hallinnon tietoturvallisuuden arviointikriteeristö – Julkri

Lue lisää [DVV:n verkkosivuilta](#)



Laatukriteeristö: Asiakkaan osallistaminen, 8 kpl

Asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta

- 48. Asiakkaalla on mahdollisuus antaa asiointitapahtumakohtaista palautetta.
- 49. Palautteet käsitellään ja analysoidaan säännöllisesti.
- 50. Saatuihin palautteisiin vastataan, jos asiakas niin toivoo.
- 51. Asiakasarvosana esitetään asiakkaille.
- 52. Asiakaspalautteiden vaikutukset palvelun kehittämiseen esitetään asiakkaille.

Asiakas voi vaikuttaa palvelun kehittämiseen

- 53. Asiakkaita osallistetaan palvelun kehittämiseen.
- 54. Palvelun uudet toiminnot ja merkittävät muutokset testataan asiakkailla ennen niiden tuotantoonsiirtoa.
- 55. Asiakkaita osallistetaan käytettävyydesteihin merkittävimpien versiopäivitysten lisäksi myös vakaan tuotantojakson aikana.



Itsearviointi: Koetut hyödyt

- Auttaa tunnistamaan omien asiointipalveluiden vahvuudet ja kehittämiskohteet lyhyellä ja pitkällä aikavälillä
- Tukee resurssien ja tulevan tekemisen kohdentamisessa
- Auttaa arvioimaan palvelun toimivuutta
- Mahdollistaa palveluiden asiakaspolun ja asiakasohjeistuksen kehittämisen
- Antaa uusia näkökulmia – ”silmiä avaava”
- Avaa lukkiutuneita ajatusmalleja
- Hyödyntäminen organisaatiossa sisäisesti: työntekijöiden perehdyttäminen ja ymmärryksen lisääminen laadukkaiden digipalveluiden kehittämisessä
- Mahdollisuus vertailla tuloksia muihin organisaatioihin ja hakea hyviä esimerkkejä

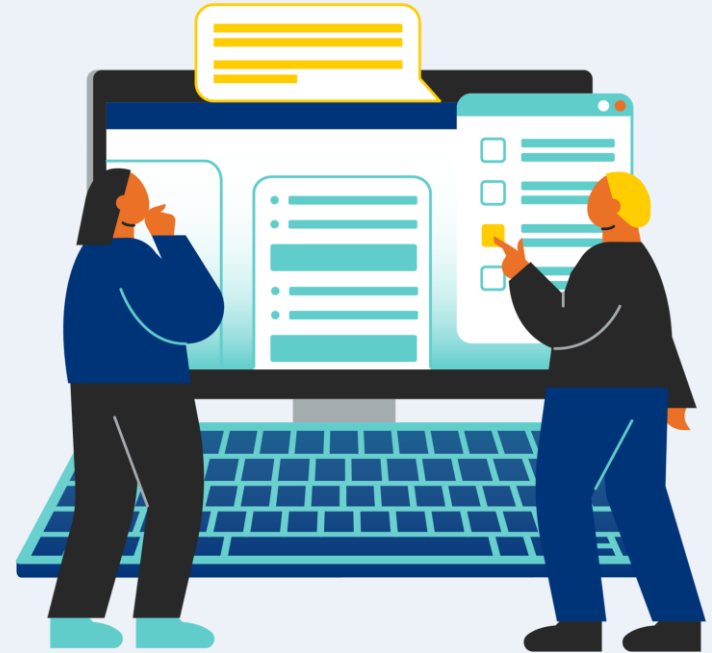


Itsearvioinnilla helposti alkuun!

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

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

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



Laatutyökalujen käyttöönotto ja käyttö Digi- ja väestötietovirastossa



Laatutyökalujen käyttö DVV:ssa

- DVV lisännyt 33 asiointipalvelua Laatutyökaluihin
- Henkilöasiakas- ja organisaatioasiakaspalveluita
- Samalla palvelulla tai palvelukokonaisuudella voi olla lisätty useampi asiointipalvelu Laatutyökaluihin
- Käytössä eri asiointikanavissa:
 - Verkkoasioinnissa: sähköiset palvelut, itsepalvelu, e-lomakkeet
 - Verkkosivuilla
 - Puhelinasioinnissa
- 29 palvelussa käytössä asiakaspalautetyökalu
- 9 asiointipalvelussa tehty itsearviointi
- Lisää palveluita tulossa Laatutyökalujen käyttäjiksi

Digi- ja väestötietovirasto

Tällä sivulla voit tarkastella organisaation Laatutyökaluihin kertyneitä tietoja. Näet sivulla vain niiden palveluiden tiedot, joihin Laatutyökalut on otettu käyttöön. Voit katsoa organisaation kaikki Palvelutietovarantoon määrittelemät palvelut täältä: [Digi- ja väestötietovirasto](#)

Kertyneet tiedot, 33 asiointipalvelua

Määrittele aikaväli, jolta kertyneitä tietoja haluat tarkastella.

Valitse seurantajakso

Kuluvuosi

Alkupäivämäärä

1.1.2024

Loppupäivämäärä

13.5.2024

Asiakaspalautteiden keskiarvo ja jakauma sekä itsearviointien keskiarvo

Näytä taulukoina

Asiakaspalautteiden keskiarvo, kuluvuosi

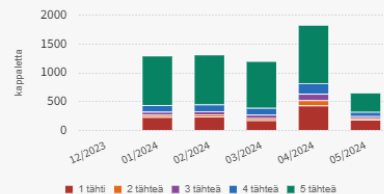
3,89



6313 palautetta

31 asiointipalvelua

Asiakaspalautteiden jakauma ja kehitys



Itsearviointien keskiarvo

74 %

9 asiointipalvelua

Laatutyökalujen käyttöönotto- prosessi DVV:ssa

- DVV:ssa linjattu Laatutyökalujen käyttöönotosta johtotasolla
- Käyttöönotto niissä palveluissa ja kanavissa, joissa käyttö soveltuu
- Päätös ja vastuu Laatutyökalujen käyttöönotosta ja käytöstä, palveluomistajilla ja palvelutiimillä, myös PTV-kuvausten ajan tasalla pitämisestä

Käyttöönottoprosessi:

1. PTV-käyttöoikeuksien lisääminen henkilöille, mikäli tarpeen
2. Palvelukuvausten päivittäminen PTV:ssa, mikäli tarpeen
3. Asiointipalveluiden lisääminen Laatutyökaluihin
4. Asiakaspalautetyökalun käyttöönotto
 - Asiointipalvelukohtaisen asiakaspalautelinkin ilmoittaminen ”kanavavastaavalle” ja sijoittaminen haluttuun paikkaan
5. Itsearviointin tekeminen ja julkaisu
6. Laatutyökalujen avulla kerätyn datan (ts. asiakasarvioiden ja -palautteiden) siirto DVV:n tietovarastoon ja vienti Power BI-raporteille API-rajapinnan kautta. Tähän tarvitaan:
 - Asiointipalvelukohtainen tunnistetieto Laatutyökaluista
 - Palvelu- ja kanavakohtaiset tunnistetiedot PTV:sta
 - Asiointipalvelun yksilöity asiakaspalautelinkki



Digi- ja väestötietoviraston kokemuksia Laatutyökalujen käytöstä

Antti Herkman, Suomi.fi-valtuudet

Anu Strömberg, Perintöoikeudelliset palvelut



Digihumas-raportti 2024 ja tulevaisuuden digipalvelut

Eetu Jokela, Digi- ja väestötietovirasto



Kevätkauden viimeiset Laatutyökalut-tilaisuudet

Käyttöönotto- ja käytön tuen klinikka

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

Kuntaliiton digiviikko, pe 7.6.

klo 10-12, Verkstad: Servicedatalagret, kvalitetsverktyg och kommunerna, mer information på [Kommunförbundets webbsida](#)

klo 13-13.50, Suomi.fi-laatutyökalut: Itsearviointi digipalveluiden kehittämisen tukena, lisää tietoa [Kuntaliiton sivuilta](#)



Tutustu ja ota yhteyttä

Tutustu:

[Laatutyökalujen julkinen näkymä](#)

[Digi- ja väestötietoviraston sivut](#)

[Laatutyökalujen julkinen työtila](#)

Yhteydenotot käyttöönnotossa ja tukitilanteissa:

ptv-tuki@dvv.fi

Yleiset tiedustelut:

laatutyokalut@dvv.fi



Kiitos!

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

