

Suomi.fi-kvalitetsverktyg: Mot bättre kund- och ärendeupplevelser

Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata

Uppdaterad 10.5.2024



Suomi.fi-kvalitetsverktyg



Självutvärdering

Utvärdera tjänstens kvalitet regelbundet tillsammans med utvecklingsteamet med hjälp av nationella kriterier



Kundrespons

Samla in användarrespons i form av stjärnbetyg och öppen feedback genast efter användningen av tjänsten



Användningsgrad

Följ tjänstens användningsgrad och förflyttningen till den via olika kanaler



Uppföljning

Analysera den insamlade informationen med sammandragsvyn eller gränssnittet



Smidigare och mer kundorienterade digitala tjänster med kvalitetsverktyg

- ✓ Identifiera tjänsternas styrkor och svagheter och utveckla tjänsterna på ett kundorienterat sätt så att de blir ännu smidigare
- ✓ Utvärdera, följ upp och jämför kvaliteten på och användningen av digitala tjänster på service-, organisations- och nationell nivå
- ✓ Förbättra den kunskapsbaserade ledningen, som stöd för planering och beslutsfattande samt resursstyrning



Ibruktagning och användning

När **tjänsten har beskrivits i Suomi.fi-servicedatalagret (SDL)** kan kvalitetsverktygen genast tas i bruk i Serviceadministrationen.

Kvalitetsverktygen kan tas i bruk i **olika tjänster och servicekanaler**.

Personer med **PTV-åtkomsträttigheter** kan hantera sin organisations användning av Kvalitetsverktygen och följa den information som har samlats in i Suomi.fi serviceadministrationen.

Kvalitetsverktygen är en **tillgänglig** och **säker** lösning, **gratis** och **enkel att ta i bruk**.



Palveluhallinta

Sökning

Egna Suomi.fi-tjänster

Servicedatalager

Klicka på "Ansök om användarlicens" endast om du vill ansöka om användartillstånd för IN-gränssnitt.

[Gå till Servicedatalagret](#)

[Ansök om användarlicens](#)

Kvalitetsverktyg

[Gå till kvalitetsverktyget](#)



”Den största nyttan med verktyget är att det är lätt att använda. I samband med drifttagningen måste kundresponsverktyget kopplas till en viss tjänst och kanal med koppling till Suomi.fi-servicedatalagret så att responsen riktas till rätt ställe. När kopplingen har gjorts är verktyget och den färdiga responsblanketten mycket lätta att använda.”

– Hanna Korpiaho, Oulu10-tjänsternas systemexpert



Kundfeedback om servicekvalitet i realtid

- Med kundresponsverktyget kan man genast efter att användaren utträttat sitt ärende samla in anonym respons i form av stjärnbetyg från 1–5 och öppen feedback.
- Kundresponsverktyget innehåller ett färdigt feedbackformulär och möjliggör insamling, bearbetning och sammanställning av feedback.
- Kundrespons är riktat till en viss tjänst och kanal.
- Publicering av information (stjärnbetyg) gör det möjligt att jämföra med andra organisationer och tjänster och få erfarenhetsutbyte.

Suomi.fi På svenska (SV) ▾

Kundrespons om tjänsten Suomi.fi-webbtjänsten

Hur gick ditt utträttande av ärenden?

Ge ett stjärnvitsord

1 = missnöjd, 5 = nöjd

★ ★ ★ ★ ★

Berätta mer om din upplevelse!

Skriv inte personuppgifter såsom namn, adress, personbeteckning, bankkontonummer, hälsouppgifter eller andra känsliga uppgifter i responsen. Du kan inte utträtta ärenden eller få svar på dina frågor via responsblanketten.

Jag fick den information jag letade efter.

42 / 2000 tecken

Responsen används för att utveckla tjänsten. I dataskyddsbeskrivningen berättar vi om behandlingen av personuppgifter. [Dataskyddsbeskrivning](#)

Sänd

Kvalitetskriterier i självutvärderingen

- Utarbetad tillsammans med kundorganisationerna
- Hjälper till att identifiera tjänstens utvecklingsmål och att allokera resurser och aktiviteter
- 55 påstående indelade i sex ämneshelheter:
 - Anvisningar för att uträtta ett ärende
 - Uträttandet av ärendet
 - Användbarhet
 - Elektroniska stödtjänster för att uträtta ärenden
 - Datasäkerhet och dataskydd
 - Kunden görs delaktig
- Rekommenderas att utföra tillsammans med personerna som är involverade i utvecklingen av tjänsten
- Det tar ca 1-2 timmar för att göra självutvärderingen

Självutvärdering

Visa svar

Faser

Början

Anvisningar för att uträtta ett ärende
●●●●●●●●●●●●●●●●

Uträttandet av ärendet
●●●●●●●●●●●●●●●●

Användbarhet
●●●●●●●●●●●●●●●●

Elektroniska stödtjänster för att uträtta ärenden
●●●●●●●●●●●●●●●●

Datasäkerhet och dataskydd
●●●●●●●●●●●●●●●●

Kunden görs delaktig
●●●●●●●●●●●●●●●●

Sammanfattning

Ladda påståendena i XLSX-format [?](#)

Anvisningar för att uträtta ett ärende

Tjänsten berättar vilka uppgifter som krävs för att uträtta ett ärende och hur uträttandet av ärendet framskrider.

1. Innan uträttandet av ärendet har kunden informerats om vilka uppgifter och vilket material som behövs för att kunna uträtta ärendet.

Ja

Delvis

Nej

Kan inte tillämpas

Observationer eller utvecklingsåtgärder?

25.10.2023: Melkein kaikki on kerrottu, mutta käydään tämä lakiosaston kanssa vielä läpi.
lisätty sivuille

2. Innan uträttandet av ärendet har kunden informerats om hur mycket tjänsten kostar.

Ja

Delvis

Nej

Kan inte tillämpas

Observationer eller utvecklingsåtgärder?

Skriv här (internt inom organisationen, syns inte externt)

3. Innan uträttandet av ärendet har kunden fått en beskrivning om hur ärendeprocessen framskrider.

Ja

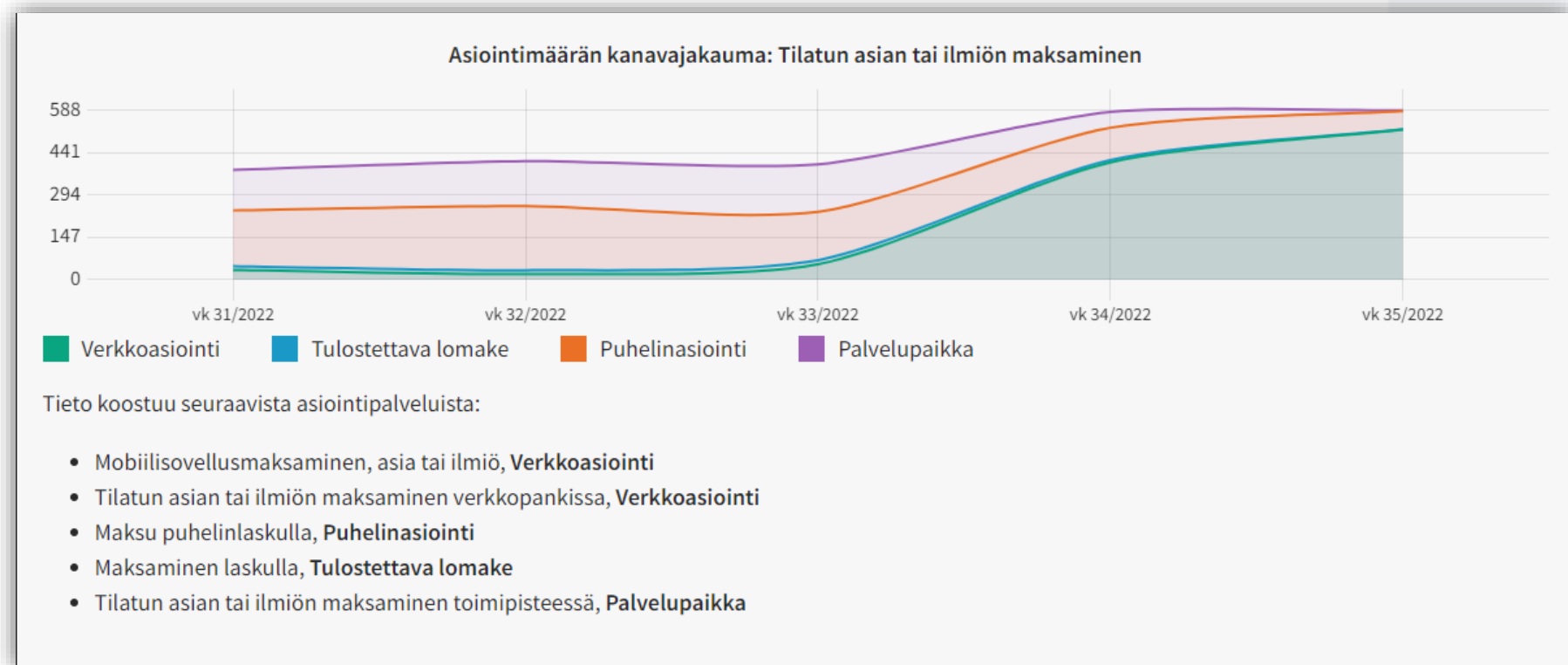
Delvis

Nej

Kan inte tillämpas

Verktyget för att mäta användningsgrad av tjänsten

- Ger information om hur mycket tjänsten används i olika kanaler och förflyttningen mellan dem.
- De som använder kvalitetsverktygen anger data om användningsgrad i tjänstens olika kanaler antingen "halvmanuellt" eller via API-gränssnittet.



Användargränssnitt för organisationer

- Använd med PTV-åtkomsträttigheter i serviceadministrationen för Suomi.fi
- Du kan lägga till och hantera tjänster
- Det finns en översikt över den egna organisationens tjänster där kvalitetsverktygen redan används
- Implementering av verktyg
- Du kan göra självutvärderingen för tjänsten och undersöka och jämföra resultaten
- Länk till kundresponsformulär, undersökning och bearbetning av kundrespons och öppen feedback
- Ange användningsdata för tjänsten
- Undersökning och jämförelse av insamlad data
- Det går att ladda ner insamlad data till Excel eller överföra den via API-gränssnittet för vidare bearbetning och rapportering.

Lägg till ärendetjänst

Lägg till en ny ärendetjänst genom att först definiera innehållet i ärendetjänsten. Det rekommenderas att skapa en ärendetjänst för varje servicekanal i tjänsten, i så fall kan du hämta feedback från just den servicekanalen. Ärendetjänsten kan också definieras så att den omfattar hela tjänsten och alla servicekanaler kopplade till den, eller hela servicekanalen och alla tjänster kopplade till den. [Läs mer](#)

Observera att ärendetjänstens FSC-anslutning inte kan ändras i efterhand.

Definiera ärendetjänstens innehåll

Skapa en e-tjänst som innehåller

- en service kanal kopplad till en tjänst (Rekommenderat alternativ)
- en tjänst med alla servicekanaler kopplade till den
- en servicekanal och alla tjänster kopplade till den

Välj en tjänst och en servicekanal

[Uppdatera de nyaste uppgifterna från SDL.](#)

Sök tjänster eller servicekanaler

Skriv tjänstens eller servicekanalen:

Begränsa servicekanalen enligt typer

Välj vilka servicekanaler som visas

- E-tjänst
- Webbsida
- Utskrivbar blankett
- Telefonservice
- Serviceställe

Tjänstens namn	Kanalens namn	
<input type="radio"/> Esimerkkipalvelu 1	ATK:n kautta (toisella nimellä demo)	
<input type="radio"/> Tilaus	ATK:n kautta (toisella nimellä demo)	
<input type="radio"/> peruspalvelu	digitaalisesti	E-tjänst
<input type="radio"/> Esimerkkipalvelu 1	digitaalisesti	E-tjänst
<input type="radio"/> Tilaus	digitaalisesti	E-tjänst
<input type="radio"/> Tilatun asian tai ilmiön maksaminen	digitaalisesti	E-tjänst
<input type="radio"/> Tilatun asian tai ilmiön maksaminen	Tilatun asian tai ilmiön maksaminen laskulla	Utskrivbar blankett

Kvalitetsverktygens öppna webbsida

- På sidan finns information om de utvärderingar som har gjorts av tjänsterna
- Översikt om av de insamlade uppgifterna:
 - Organisationsspecifik
 - Servicespecifik
- Datasökning, uppföljning och jämförelse med olika kriterier
- Uppföljning och jämförelse av individuella tjänsteresultat enligt klassificeringar i servicedatalagret
- Jämför resultat från olika tjänster och organisationer
- [Offentlig vy för Suomi.fi kvalitetsverktyg](#)

Laatutyökalut Ge respons på kvalitetsverktygen På svenska (SV)

Välkommen till Suomi.fi-kvalitetsverktyg!

Myndigheten för digitalisering och befolkningsdatas Suomi.fi-kvalitetsverktyg erbjuder information i realtid om användningen av offentliga e-tjänster och de bedömningar de fått. Kvalitetsverktygens sammandragsvyer ger en helhetsbild av läget för e-tjänster och digitalisering inom den offentliga förvaltningen. På den här sidan kan du söka och jämföra kvalitetsuppgifter från offentliga e-tjänster.

Nuvarande användare av Suomi.fi-kvalitetsverktygen

23 organisationer	119 tjänster
----------------------	-----------------

Tre olika verktyg

Kvalitetsverktygen består av tre olika verktyg: kundresponsverktyg, självutvärderingsverktyg och verktyg för mätning av användningsgrad.

Kundrespons

Samla in respons från tjänstens användare

Bästa medeltal de senaste 30 dygna

> Åbo stad	4,74
> Uleåborgs stad	4,58
> Transport- och kommunikationsverket	4,54
> Traficom	
> Regionförvaltningsverket	4,44

Självutvärdering

Bedöm tjänstens kvalitet med kvalitetskriterier

De som senast utfört en självutvärdering

> Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata	6.3.2024
> Transport- och kommunikationsverket Traficom	6.2.2024
> Kymenlaakson hyvinvointialue	9.1.2024
> Åbo stad	8.12.2023

Mätning av användningsgraden

Följ tjänstens användningsmängd och användningsgrad i olika kanaler

Tack!

Mer information:

[Suomi.fi-kvalitetsverktygens webbsidor](#)

[Suomi.fi serviceadministrationens webbsidor](#)

[Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata webbsida](#)

Kontakt vid ibruktagning och i stödsituationer: ptv-tuki@dvv.fi

Allmänna förfrågningar:
laatutyokalut@dvv.fi

