



Suomi.fi-laaturyökalujen käyttöönotto Turun kaupungissa

Käyttökokemuksia ja jatkosuunnitelmia

9.3.2023 Ulla Anderson

Laatutyökalujen käyttöönottoprosessi

1/2

- Turussa on otettu käyttöön kaikki kolme laatutyökalua: Asiakaspalaute, itsearviointi ja käyttöasteenmittaus.
- Laatukriteerien mukaisia digitaalisten palvelujen itsearviointeja on tehty jo kesäkuussa 2019.
- Laatutyökalujen käytön kokeilun aloittamisesta päätettiin digi-ohjausryhmässä kesäkuussa 2022. Integraatiotoimintojen johtoryhmässä maaliskuussa 2023 kokeilua päätettiin jatkaa ja laajentaa.
- Suomi.fi-laatutyökalujen käyttö tukee pormestariohjelman, kaupungin strategian ja tietohallintostrategian tavoitteita.
 - Asukas- ja asiakaslähtöisyys ja digitalisaatio helpottamassa kaupunkilaisten arkea.
 - Sujuva arki -tavoitteen yhtenä mittarina on Digitaalisten palveluiden käyttäjäkokemus.
 - Valmiiden digitaalisten alustojen hyödyntäminen.



Laatutyökalujen käyttöönottoprosessi

2/2

- Käyttöönotto on vaatinut:
 1. Koordinoijan
 2. Käyttökohteet ja halukkaat palvelut
 3. Yhteissuunnittelua mukaan tulevien palvelujen, Palvelutietovarannon (PTV) ja laatutyökalujen osalta
 4. Teknisiä ratkaisuja
- Laatutyökalujen käyttöönoton ohjausta varten on perustettu seurantaryhmä, joka kokoontuu säännöllisesti.



Käyttökokemuksia



Laatutyökalut: Asiakaspalaute 1/2

Asiakaspalaute palvelusta Tenniskentät / Varaamo

Kerro mielipiteesi. Kuinka asiointisi sujui?

Palautetta käytetään palvelun kehittämiseen.
Kerromme henkilötietojen käsittelystä tietosuojaselosteella.

[Tietosuojaseloste](#) 

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

Lähetä



Laatutyökalut: Asiakaspalaute 2/2

- Kokeiltu Varaamo/tenniskentät verkkoajanvarauksessa.
- Laatutyökalusta tehdyt havainnot:
 - Asiakaspalautelomakkeen käyttöönotto on helppoa. Käyttöönotto toteutetaan linkin kautta.
 - Asiakas ei odotakaan saavansa vastausta annettuun palautteeseen.
 - Asiakaspalautteen kautta on saatu palveluun kehitysehdotuksia.
 - Voidaan hyödyntää muissakin kuin digitaalisissa palveluissa.
 - Asiakasneuvojien manuaalisen työn määrää ei voi lisätä ► Joissain palveluissa saattaa edellyttää toiminnon automatisointia.
 - Varauksia tehtiin 4046 kpl ja palautteita saatiin 7 kpl.
 - Asiakaspalautteita saatiin käyttömäärään nähden melko vähän. On todennäköistä, että pääosa kokeilussa mukana ollutta palvelua käyttävistä asiakkaista käyttää palvelua toistuvasti ja säännöllisesti.



Laatutyökalut: Itsearviointi 1/2

Itsearviointi

Vaiheet

Aloituis

Ohjeistus ennen asiointia

Vastattu 0 / 10

Asiointitilanne

Vastattu 0 / 13

Käytettävyys

Vastattu 0 / 10

Asiointin sähköiset tukipalvelut

Vastattu 0 / 9

Tietoturva ja -suoja

Vastattu 0 / 5

Asiakkaan osallistaminen

Vastattu 0 / 8

Yhteenveto

Ohjeistus ennen asiointia

Palvelu kertoo asiointin 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

Lataa väittämät XLSX-muodossa [↗](#)



Laatutyökalut: Itsearviointi 2/2

- Kokeiltu Varaamo/Tenniskentät verkkoajanvarauksessa, Varhaiskasvatuksen palveluohjauksen puhelinasiointinnissa, Varhaiskasvatuksen palveluohjauksen chatissa ja Monikielinen neuvonta ja ohjaus/International House Turku verkkoajanvarauksessa.
- Laatutyökalusta tehdyt havainnot:
 - Palvelun käyttöönotto on helppoa. Itsearvioinneissa vastataan väittämiin valitsemalla sopivin valmiiden vastausvaihtoehtojen joukosta.
 - Väittämät kattavat laajasti palvelujen laatuun vaikuttavia tekijöitä mm. asiointin ohjeistuksesta käytettävyyteen sekä tietoturvaan ja -suojaan.
 - Laatutyökalu laskee itsearvioinnin tuloksen automaattisesti annettuihin vastauksiin perustuen.
 - Itsearviointien kautta on mahdollista saada palvelun kehitysehdotuksia.
 - Toimii hyvin myös uutta palvelua kehitettäessä.



Laatutyökalut: Käyttöasteen mittaus 1/2



Käyttöasteen mittaus

Lisää ja katsele asiointipalvelun käyttöastetietoja.

Syötä käyttöastetietoja

TULOKSET

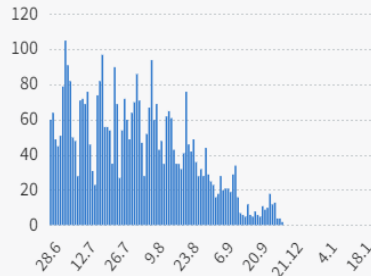
Valitse seurantajakso

Viimeiset 365 vrk

Näytä tulokset

Kaavioina

Käyttömäärä ajallisesti



Käyttömäärä yhteensä

4 046

Ajalta: 23.1.2022 – 23.1.2023

Käyttömäärä keskimäärin

31 / pv

Ajalta: 23.1.2022 – 23.1.2023



Laatutyökalut: Käyttöasteen mittaus 2/2

- Kokeiltu Varaamo/tenniskentät verkkoajanvarauksessa ja Monikielinen neuvonta ja ohjaus/International House Turku verkkoajanvarauksessa.
- Laatutyökalusta tehdyt havainnot:
 - Laatutyökaluun on tehty API rajapinta. Rajapinta mahdollistaa integraatiot laatutyökalujen osalta. Manuaaliset työvaiheet jarruttavat käyttöä.
 - Käyttäjät pitävät hyödyllisenä mahdollisuutta tarkastella eri asiointikanavien käyttömääriä samassa palvelussa.
 - Käyttäjiä kiinnostaa käyttömäärien vertailumahdollisuus eri ajankohtina ja eri asiointikanavien välillä.
 - Käyttäjiä kiinnostaa käyttömäärien avulla nähtävä asioinnin siirtyminen haluttuun asiointikanavaan.
 - Voidaan hyödyntää muissakin kuin digitaalisissa palveluissa.



Käytön havaintoja ja katsaus tulevaan



Käytön havainnot

- Erityisesti asiakaspalaute ja itsearviointi –työkalujen kaltaisille työkaluille on ollut tarvetta.
- Käytettävissämme ei ole muita vastaavia palvelukomponentteja.
- Tietojen vertailu sekä oman organisaation sisällä että muiden vastaavien organisaatioiden välillä on mielenkiintoista.
- Palveluportaali ei ole välttämättä toimivin tapa hakea tietoa. Tehokas hyödyntäminen vaatii pohdintaa missä ja miten tiedon tulisi olla saatavilla, jotta se on parhaiten hyödynnettävissä ► Tarvitaan tiedontallennuspaikka ja ratkaisu, jolla tieto noudetaan ja tallennetaan.
- Tehokas käyttö vaatii pitkällä tähtäimellä integraatioita.
- Laatu työkalut ovat hyvä lisä tiedolla johtamiseen ja niiden käyttö on ilmaista.



Katsaus tulevaan

Vuoden 2023 aikana selvitetään Suomi.fi-laaturyökalujen käyttöönoton laajentamista:

1. Varaamossa olevissa palveluissa soveltuvin osin.
2. Kaupungin yhteispalvelun Monitorin palveluihin soveltuvin osin.
3. Nuorisopalveluiden palveluihin soveltuvin osin.





Kiitos!