

Turku otti käyttöön kaikki Suomi.fi-laatutyökalut

Turku lähti ennakkoluulottomasti kokeilemaan kaikkia laatutyökaluja – itsearviointi, asiakaspalaute ja käyttöasteen mittaus – kesällä 2022. Laatutyökalut nähdään Turussa hyvänä lisänä asiakaskokemuksen ja tiedolla johtamisen kehittämiseen.

Turussa Laatutyökalut on otettu positiivisesti vastaan, sillä ne tarjoavat tietoa, jota on kaivattu. Laatutyökalujen asiakaspalautetyökalu täydentää muita keinoja kerätä asiakkailta palautetta. Itsearviointi on auttanut näkemään, mitä kaikkea palveluiden suunnittelussa tulisi ottaa huomioon. Käyttöastetyökalun käyttöönoton myötä ollaan kiinnostuneita vertaamaan dataa eri vuosien välillä.

Laatutyökalujen hyödyt Turun kaupungille

- Mahdollistaa palautteen keruun kaupunkilaisilta helpolla tavalla, jolloin palautteenannon kynnyks madaltuu
- Itsearviointityökalu on auttanut laajasti palveluiden kehittämisessä, myös puhelin- ja chat-asioinnin osalta
- Käyttöasteen mittaamisen työkalun avulla saadaan tietoa siitä, miten eri palveluiden käyttö on siirtynyt haluttuihin asiointipalveluihin
- API-rajapinnan avulla ja käyttöastetietoa on saatu myös ilman manuaalista työtä

