



# Laatutyökalujen hyödyntäminen Suomi.fi-valtuuksilla

15.5.2024

[antti.herkman@dvv.fi](mailto:antti.herkman@dvv.fi)



# Laatutyökalujen hyödyntäminen Suomi.fi-valtuuksilla



## Asiakaspalaute

- Ensimmäiset palautteet saatu 06/2022
- Käyttöä laajennettu ja syvennetty asteittain



## Itsearviointi

- Ensimmäinen itsearviointi tehty 1.11.2022
- Tavoitteena tehdä kerran vuodessa



## Käyttöasteen mittaus

- Ei käytössä



# Asiakaspalautteen hallinta

## Asiakaspalautteen hallinnan 5 vaihetta

1. Tavoitteiden ja resurssien asettaminen
2. Palautteen kerääminen
3. Palautteen analysointi ja priorisointi
4. Reagointi palautteeseen
5. Tulosten jakaminen





# Palautteen kerääminen

- Lähtökohtaisesti hyvä paikka palautelomakkeen sijoittamiselle olisi asiointin päättymisen tai keskeyttämisen yhteydessä
  - Aiemmin Suomi.fi-valtuuksien palautelomakkeelle asiakas päätyi kuitenkin vain Suomi.fi-verkkopalvelun footerista löytyvän linkin kautta
  - Tämän ajateltiin vaikuttavan siihen, että tyytymättömät (ja tyytyväiset) asiakkaat jaksavat etsiä palautelomakkeen, kun taas neutraalisti suhtautuvat jättävät antamatta palautetta
  - Tästä syytä siirsimme myöhemmin palautelomakkeen linkin paremmin asiointin yhteyteen
- Vaikka Laatu työkalujen asiakaspalautetyökalu on suunniteltu sähköisiin asiointipalveluihin, ei tarvitse rajoittaa tähän näkemykseen
  - Esimerkiksi Valtuuksilla on otettu käyttöön omat palautelomakkeet Hakemuksella valtuuttamiselle ja Avustetulle valtuuttamiselle

Valtuuksilla käytössä eri palveluille omat palautelomakkeet

## Suomi.fi-valtuudet itsepalvelu

- Suomi.fi-verkkopalvelussa ja Valtuudet-osiossa linkit palautesivulle

## Hakemuksella valtuuttaminen

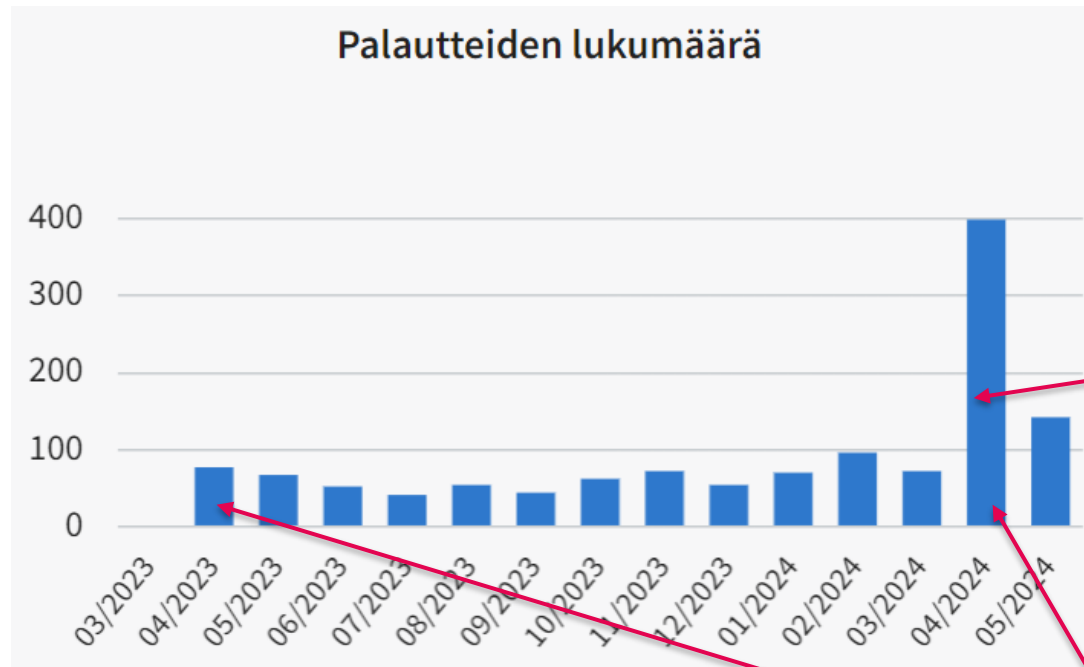
- Asiakkaalle lähetetyssä sähköpostissa linkki palautesivulle

## Avustettu valtuuttaminen

- Asiakkaalle lähetetyssä kirjeessä qr-koodi palautesivulle



Palautelomakkeen sijoittamisella on suuri merkitys palautteiden lukumäärään – mahdollisesti myös palautteiden arvosanoihin ja sisältöön



## Anna valtuuksia

Maria Testgård, asioit omana itsenäsi Sulje ja palaa roolivalintaan

### Vaiheet

- Osapuolet
- Valtuusasiat
- Valitut valtuusasiat
- Voimassaolo
- Yhteenveto ja vahvistus

### Valmista tuli!

Valtuutettu voi valtuuden voimassaoloaikana asioida puolestasi. Muista kertoa valtuudesta valtuutetulle.

#### Valtuutettu

- Ossi Matias Koivukangas

#### Kuinka asiointisi sujui?

[Anna palautetta](#)

Sulje

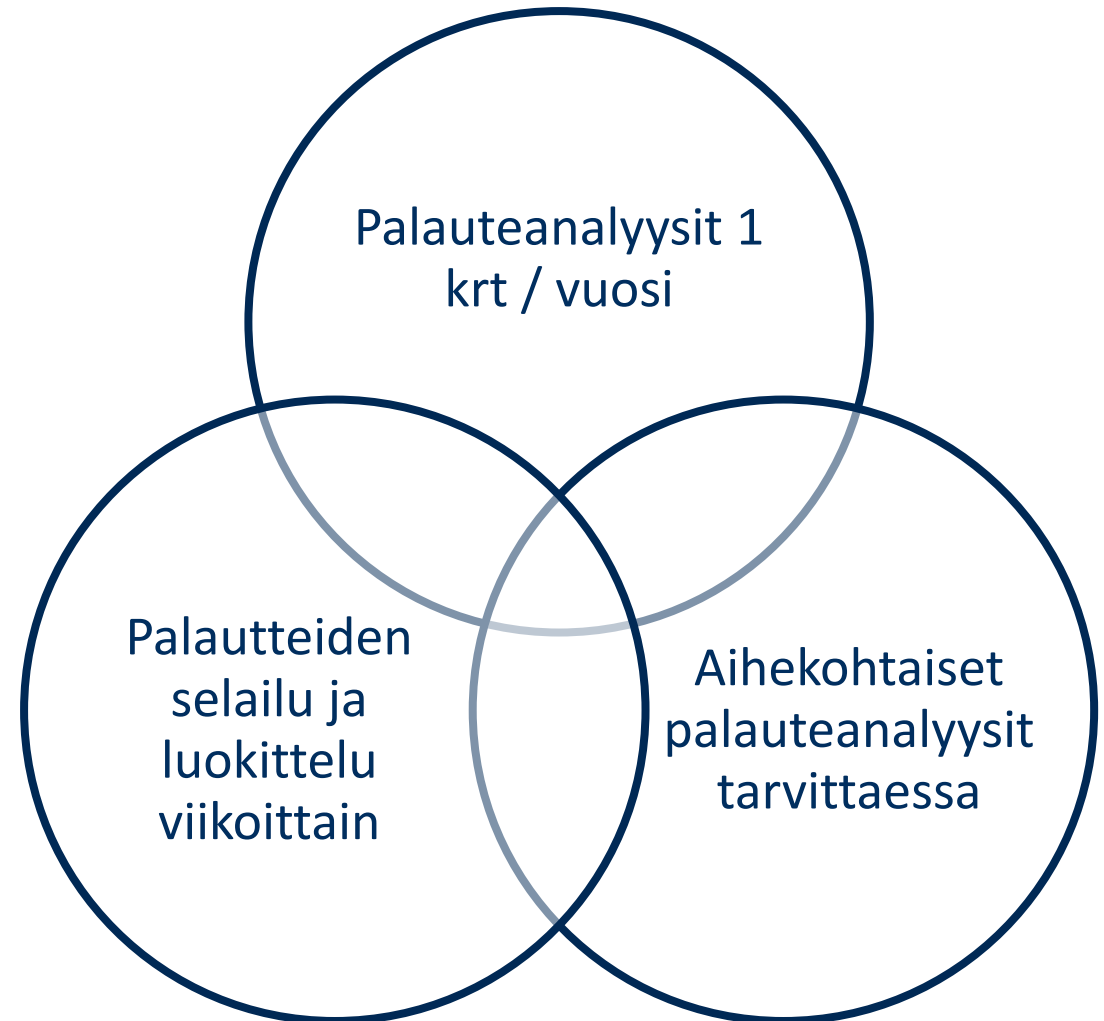
04/2024 lisäsimme linkin palautelomakkeeseen myös asioinnin yhteyteen, mikä moninkertaisti palautteen määrän



# Palautteen analysointi

- Palautedataa voidaan analysoida eri tavoin, ja sopiva menetelmä riippuu palauteaineiston tyypistä ja omista tarpeista
- Laatutyökalujen asiakaspalautetyökalusta voi nopeasti katsoa yhteenvedon palautteen tuloksista ja tarkastella yksittäisiä palautteita
- Jos palautedataa haluaa analysoida tarkemmin, voi sen ladata XLSX-muodossa ja analysoida esim. Excelissä

Valtuuksissa palautteita analysoidaan kolmella eri tavalla

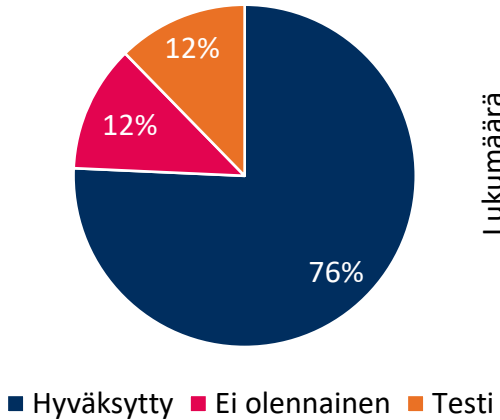




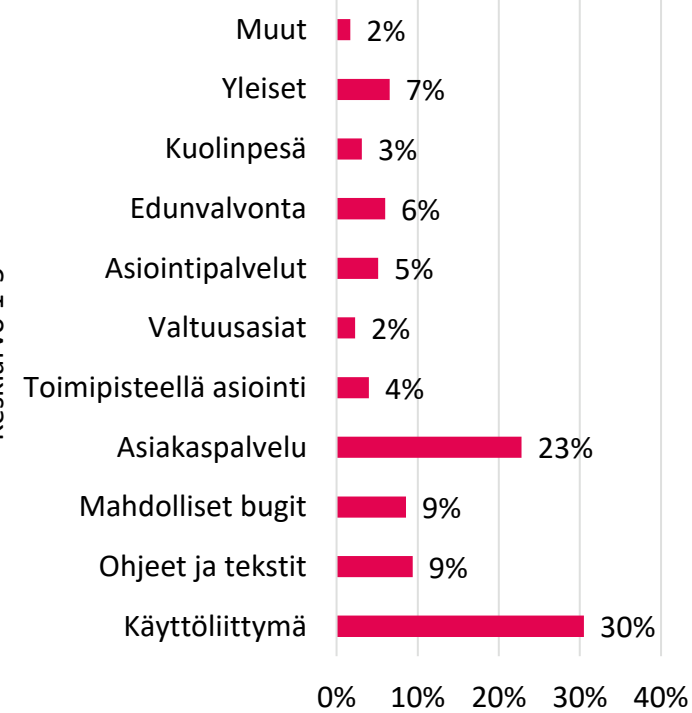
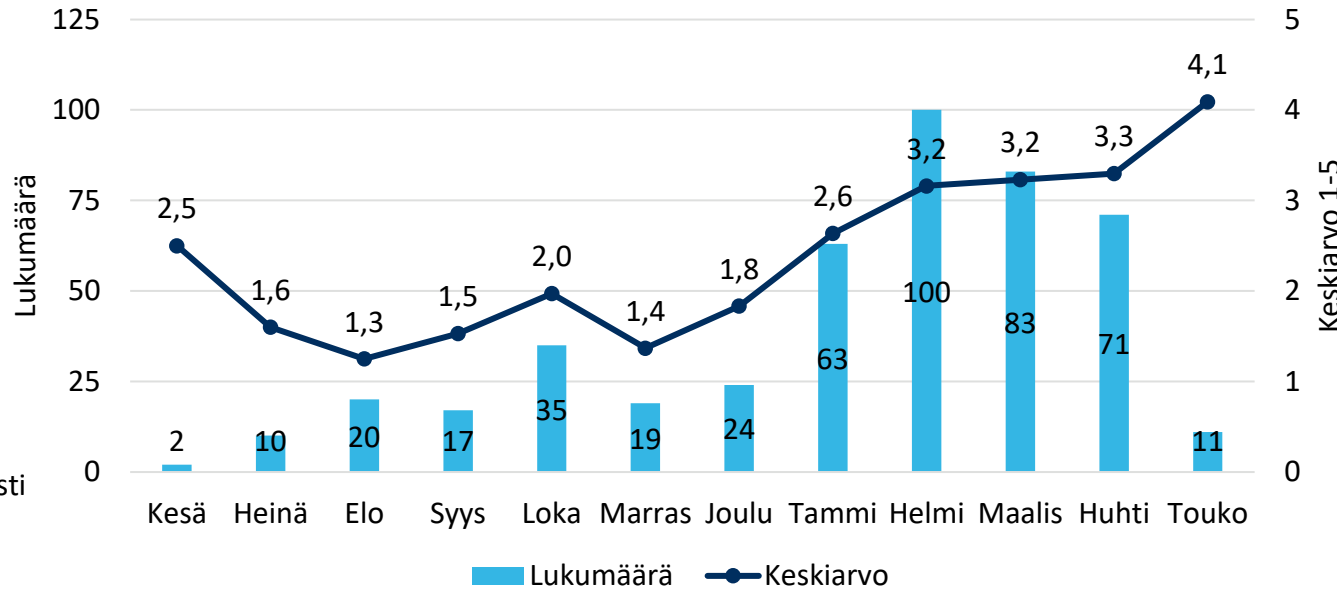
# Suomi.fi-valtuuksien palauteanalyysi 29.6.2022–4.5.2023

Palautteiden aiheet % (n=351)

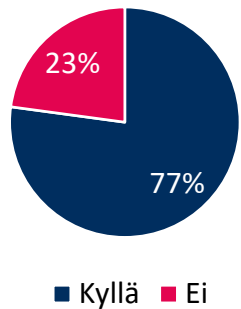
Palautteiden käsittely % (n=601)



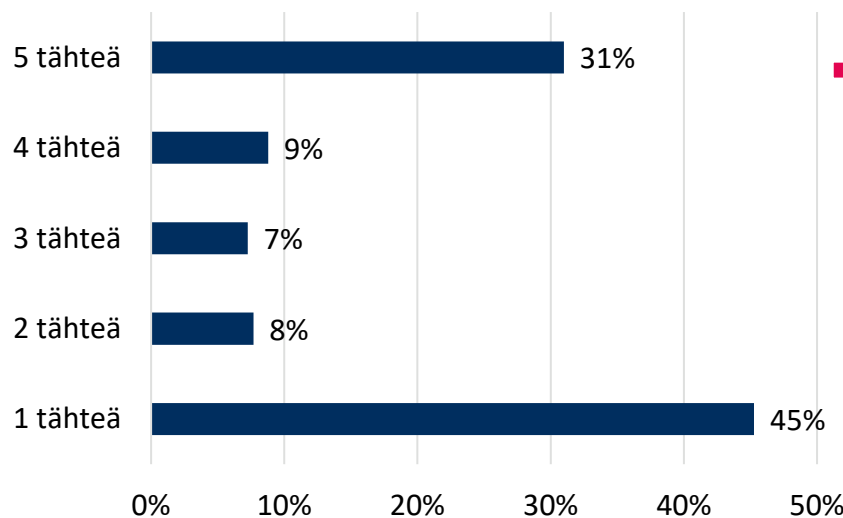
Palautteiden lkm ja arvosanojen ka (n=455)



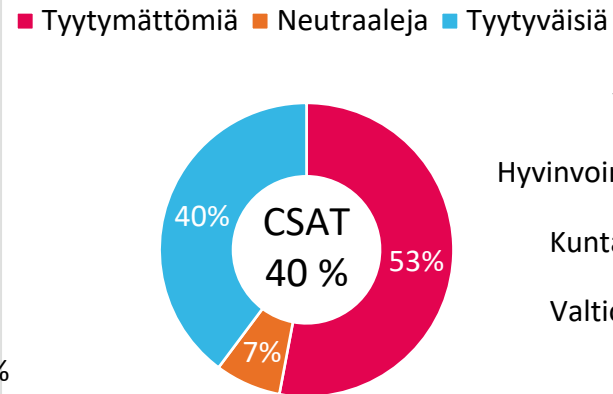
Tekstipalautteen osuus % (n=455)



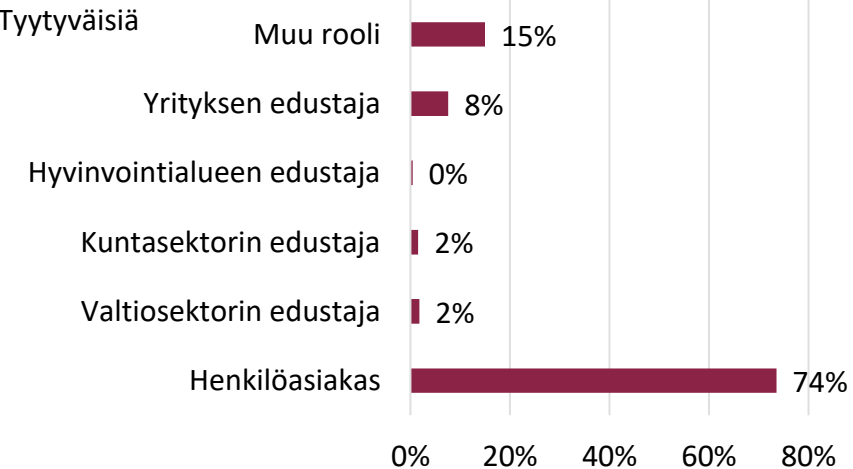
Palautteiden arvosanat välillä 1-5 % (n=455)



Customer Satisfaction Score (CSAT) välillä 0-100% (n=455)



Palautteenantajien asiointiroolit % (n=455)





# Palautteiden luokittelu Laatu työkaluissa

## Rajaa palautteita

Arvosana

Tila

Aihetunniste

Valitse arvosanat

Valitse tilat

Valitse aihetunnisteet

Hae

1347 palautetta, 0 valittu

Valitse kaikki sivulta

Käännä palautteet suomeksi

Toiminnot

★ 5 15.2.2023 työnantajani edustajana, yritys **Käsitelty**

Varasin ajan netistä. Palvelu sujui paikanpäällä jouhevasti

★ 3 15.2.2023 työnantajani edustajana, valtiosektori **Käsitelty**

"Näin valtuutat, jos et voi käyttää sähköisiä palveluja"

Tästä aiheesta olisi hyvä olla ohjevideo muutoinkin kuin viittomakielellä!

-> Eli toiveena puhuttu ja kuvin havainnollistettu/ohjeistettu ohjevideo, kuinka valtuuttaminen onnistuu jos ei voi käyttää

★ 1 14.2.2023 muussa roolissa **Ei olennainen**

Metsäveroilmoituksen teko yhtiön puolesta on mahdotonta tätä kautta. Toivottavasti posti ei hukkaa ilmoitusta.

- Tyhjä
- Käsitelty**
- Käsitellyssä
- Ei olennainen

Lisää tai poista aihetunniste

## Lisää tai poista aihetunniste

Lisää aihetunniste

Valitse olemassa oleva aihetunniste tai kirjoita uusi aihetunniste.

Kirjoita tai valitse aihetunniste

asiakaspalvelu

asiointipalvelut

itsepalvelu

käyttöliittymä

mahdolliset bugit

muut

ohieet ja tekstit

Tallenna

Peruuta





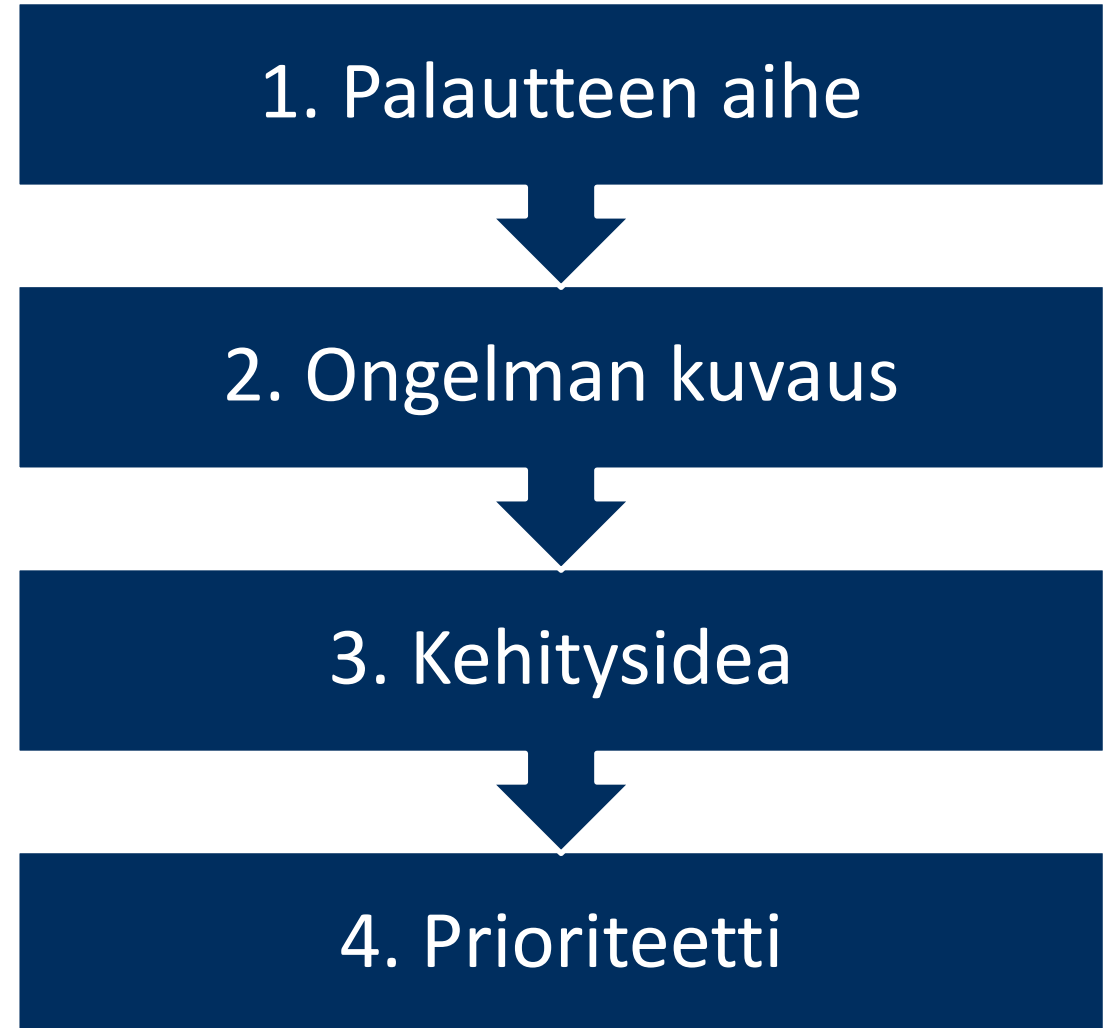
# Huomioita palautteen keruusta ja analysoinnista

- Palautesivun linkki on ollut aiemmin melko huomaamattomassa paikassa: kuinka moni käyttäjistä on löytänyt palautesivulle? Voi olla, että tyytymättömät ja tyytyväiset käyttäjät ovat antaneet palautetta herkemmin kuin neutraalit käyttäjät, mikä on heijastunut asiakaspalautteen arvosanoihin
- Useat käyttäjistä antoivat palautetta ”väärästä” palvelusta. Yleisen palautelinkin kautta käyttäjän on pitänyt tunnistaa se palvelu, mistä haluaa antaa palautetta
- Palautteenantajat valitsevat oman asiointiroolin, mikä tuottaa joillekin heistä haasteita. Esimerkiksi monet vastaajat olivat asioineet luottamustoimessa, mutta valinneet asioivansa henkilöasiakkaan roolissa. Lisäksi monet käyttäjät saattavat asioida eri rooleissa, mutta palautelomakkeella voi valita vain yhden roolin
- Avoimien palautteiden analysointi on varsin hidasta ja tulkinnanvaraista, sillä palautteen aihetta/tyyppiä ei luokitella etukäteen mitenkään. Palautelomakkeeseen voisi mahdollisesti lisätä tarkentavia valinta- tai monivalintakysymyksiä: esim. Mihin palautesi kohdistuu / Onko palautteesi luonteeltaan...? Tämän jälkeen asiakkaalta kysytään lisätietoja avoimella kysymyksellä



# Palautteen priorisointi

- Päätettävä siitä, mitä keskitytään parantamaan. Kaikkea ei voi tehdä kerralla, joten kehityskohteiden priorisointi tulee suhteuttaa nykyisiin (liiketoiminta)tavoitteisiin ja käytössä oleviin resursseihin
- On hyvä keskittyä negatiiviseen palautteeseen kriittisten kehityskohtien selvittämiseksi. Positiivista palautettakaan ei sovi unohtaa, sillä se kertoo, mikä jo toimii
- Palautteen analysoinnin jälkeen voi yksinkertaisimmillaan tehdä prioriteettilistan niistä toimista, jotka tullaan suorittamaan. Lista voi sisältää myös ne asiat, jotka tehdään kun on käytössä enemmän resursseja





## Reagointi palautteeseen

- Parannusten kehittäminen aloitetaan tehdyn priorisoinnin perusteella
- Tehdystä prioriteettilistasta voidaan nostaa asioita kehitysjonolle. Osa muutoksista voi olla niin pieniä, että ne voi tehdä pienkehityksessä
- Ei tarvitse aina odottaa tietyn palauteanalyysin valmistumista ennen muutosten toteuttamista. Palautteiden selailu voi antaa jo viitteitä tarvittavista toimista





# Laatutyökalujen asiakaspalautetyökalun vahvuuksia ja kehityskohteita

## Vahvuudet

- + Helppo käyttöönotto
- + Palautelomake lyhyt ja yksinkertainen
- + Helposti ymmärrettävät yhteenvedot käyttöliittymässä
- + Tuloksia voi vertailla muihin asiointipalveluihin/organisaatioihin
- + Data laadittavissa helposti analysoitavassa muodossa

## Kehityskohteet

- Palautelomakkeen muokattavuuden puute
- Käyttöliittymässä datan käsittely- ja analysointimahdollisuudet voisivat olla paremmat