

Suomi.fi-laaturyökalut: Kohti parempaa asiakas- ja asiointikokemusta



Suomi.fi-laaturyökaluilla sujuvampia ja asiakaslähtöisempiä digipalveluita

- ✓ DVV:n vuonna 2022 lanseeraama palvelu ja mittaristo julkishallinnolle ja muille kiinnostuneille organisaatioille
- ✓ Palveluiden laadun ja käytön arviointiin, seuraamiseen ja vertailuun palvelu-, organisaatio- ja kansallisella tasolla
- ✓ Auttaa tunnistamaan palveluiden vahvuudet ja heikkoudet ja kehittämään palveluita asiakaslähtöisesti
- ✓ Parantaa tiedolla johtamista – reaaliaikaista tietoa palveluista suunnittelun ja päätöksenteon tueksi sekä resurssien ohjaamiseen
- ✓ Saavutettava, turvallinen ja yhteismitallinen ratkaisu, maksuton ja helppo ottaa käyttöön



Suomi.fi-laaturyökalut



Itsearviointi

Arvioi palvelun laatua säännöllisesti yhdessä kehitystiimin kanssa kansallisen kriteeristön avulla



Asiakaspalaute

Kerää palautetta käyttäjiltä heti asioinnin jälkeen tähtiarvosanalla ja avoimella palautteella



Käyttöaste

Seuraa palvelun käyttömääriä ja käytön siirtymää eri kanavissa



Seuranta

Analysoi kerättyä tietoa koontinäkömään tai rajapinnan avulla





Suomi.fi-laaturyökalut: Itsearviointi

- Itsearviointi koostuu kansallisesta laaturyökalusta, jossa on kuusi osa-alueita ja yhteensä 55 väittämää.
- Väittämiin voi vastata ”kyllä”, ”ei”, ”osittain” ja ”ei voi soveltaa”.
- Väittämien alle voi kirjata omat huomiot ja muistiinpanot.
- Itsearviointin tulokset lasketaan kokonais- ja osa-aluekohtainen tulos



Suomi.fi-laaturyökalut: Asiakaspalaute

- Palautteen kerääminen käyttäjiltä arvosanalla 1-5 tähteä ja avoimella palautteella
- Palvelu- ja kanavakohtainen linkki kohdistaa annetun palautteen tiettyyn palveluun ja asiointikanavaan.
- Linkistä saa myös QR-koodin.
- Yhdeksän kielen kielivalikko, ml. ukrainan kieli
- Avoin palaute on mahdollista kääntää käyttöliittymässä (fi, sv, en).
- Henkilötietoja sisältävä tieto anonymisoidaan.
- Avoimen palautteen käsittely ja tilakoodit:
 - Palautteita saa näkyville monen eri tähtiarvosanan mukaan.
 - Palautteeseen voi päivittää tilakoodin (käsittelyssä, käsitelty, ei olennainen) ja palautteita saa näkyville tilakoodin mukaan.
- SDG-velvoitteiden mukaiset lisäkysymykset

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

Suomeksi (FI) ^

Suomeksi (FI)

På svenska (SV)

In English (EN)

بالعربية (AR)

Eesti keeles (ET)

Ha русском (RU)

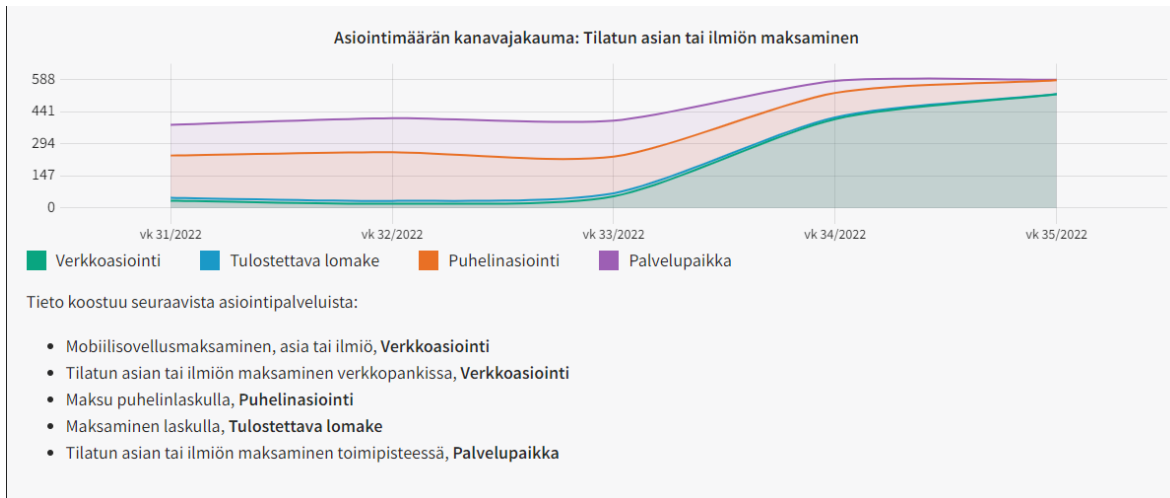
Davvisámegillii (SE)

Af soomaali (SO)



Suomi.fi-laaturyökalut: Käyttöaste

- Käyttöastetyökalu kerää ja seuraa palvelun käyttömääriä eri kanavissa ja siirtymää niiden välillä.
- Esimerkkikuvassa on esitetty tilatun asian tai ilmiön maksamisen asiointimäärän jakauma eri kanavissa annetulla aikavälillä.





Suomi.fi-laaturyökalut julkinen sivu

- Laaturyökälujen julkiselta verkkosivulta voi hakea eri hakukriteereillä tietoa palveluiden laadusta:
 - Saatu asiakaspalaute
 - Tehdyt itsearvioinnit ja niiden tulokset
 - Data käyttömääristä ja käyttöasteista
 - Palvelun yhteenvetosivu kokoaa kerätyn tiedon palvelusta yhteen



Suomeksi (FI) ▾

Julkkisten asiointipalveluiden laaturitietoja > Tenniskentät / Varaamo

Kertyneet tiedot: Tenniskentät / Varaamo

Organisaatio: [Turun kaupunki](#) Palvelu: [Tenniskentät](#) Asiointikanava: [Varaamo](#)

YHTIENVETO ASIAKASPALAUTE ITSEARVIO KÄYTTÖMÄÄRÄ

Valitse seurantaajakso

Viimeiset 90 vrk

Näytä tulokset

Kaavioina

Asiakaspalautteen keskiarvo

3,14
★★★★☆
7 palautetta

Asiointimäärä yhteensä

3903

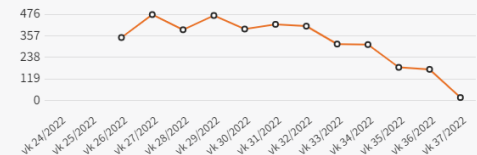
Organisaation itsearvio palvelun laadusta

78 %

Asiakaspalautteen keskiarvon kehitys



Asiointimäärän kehitys





Suomi.fi-laaturyökalut: Kerätyn tiedon vertailu

- Vertailutoiminnolla on mahdollista vertailla palvelusta saatuja laaturietoja halutulla aikavälillä ja eri vertailuperusteilla
- Palvelua voi vertailla muihin palveluihin, asiointikanavan, kohderyhmän, palveluluokan tai organisaatiotyypin mukaan.

Kertyneet tiedot: Passihakemus / Poliisin sähköinen asiointipalvelu

Organisaatio: [Poliisi](#) | Palvelu: [Passihakemus](#) | Asiointikanava: [Poliisin sähköinen asiointipalvelu](#)

YHTEENVETO | **ASIAKASPALAUTE** | ITSEARVIO | KÄYTTÖMÄÄRÄ



Asiakaspalaute

TULOKSET | **VERTAILU**

Valitse seurantajakso

Viimeiset 90 vrk

Valitse vertailuperuste

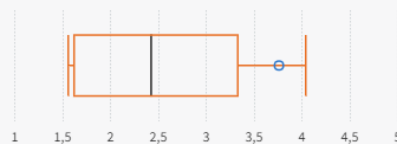
Sama asiointikanavan tyyppi: Verkkoasiointi

Näytä tulokset

Kaaviona

Asiakaspalauteen keskiarvo (koko seurantajakso)

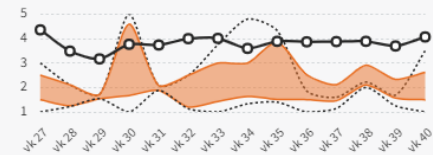
Sama asiointikanavan tyyppi: Verkkoasiointi, 6 kpl



○ Tämän asiointipalvelun keskiarvo | Mediaani
□ 50 % havainnoista | — 100 % havainnoista (pl. poikkeamat)

Asiakaspalauteen keskiarvo (kehitys)

Sama asiointikanavan tyyppi: Verkkoasiointi, 6 kpl



○ Tämän asiointipalvelun keskiarvo | □ 50 % havainnoista
..... 100 % havainnoista (pl. poikkeamat)

Käyttöönotto ja käyttö

Kun organisaatio on **kuvannut palvelut Suomi.fi-palvelutietovarantoon**, Laaturyökalut voi ottaa heti käyttöön Palveluhallinnassa.

Organisaation omilla sivuilla voi hallinnoida Laaturyökalujen käyttöönottoa eri palveluissa ja asiointikanavissa, lisätä uusia työkaluja käyttöön ja tarkastella kertynyttä laaturyötieto.

Laaturyökalujen julkinäkymässä voi seurata muiden organisaatioiden ja palveluiden tietoja ja vertailla näitä keskenään.

 Palveluhallinta

Omat Suomi.fi-palvelut

Palvelutietovaranto

Klikkaa Hae käyttö lupaa -painiketta vain, jos haluat hakea IN-rajapinnan käyttö lupaa.

[Siirry Palvelutietovarantoon](#)

[Hae käyttö lupaa](#)

Laaturyökalut

[Siirry Laaturyökaluihin](#)



”Työkalun keskeinen hyöty on sen helppokäyttöisyys. Käyttöönoton yhteydessä asiakaspalautetyökalu piti kytkeä Palvelutietovarantoliitoksella tiettyyn palveluun ja kanavaan, jotta palautteet kohdistuvat oikeaan paikkaan. Kun liitos on kerran tehty, ovat työkalu ja sen valmis palautelomake erittäin helppokäyttöiset.”

- Hanna Korpiaho, Oulu10-palveluiden järjestelmäasiantuntija



Poliisi parantaa digi- palveluidensa sujuvuutta Suomi.fi- laatutyökaluilla

Asiakspalautelomake on madaltanut asiakkaiden palautteenantokynnystä. Työkalu tarjoaa poliisille kevyen tavan asiakspalautteen keräämiseen digikanavissaan.

Itsearviointityökalu on auttanut arvioimaan palvelu toimivuutta ja havaitsemaan mahdollisia puutteita ja kehityskohteita kysymyspatteriston avulla.

Laatutyökalujen hyödyt poliisille

- Tarjoaa kansalaisille matalan kynnyksen palautteenantoon passi- ja henkilökorttihakemuksen asioinnin yhteydessä
- Auttaa palveluiden asiakslähtöisessä kehityksessä: uusien näkökulmien löytämisessä ja lukkiutuneiden ajatusmallien avaamisessa
- Mahdollistaa palveluiden asiakaspolun ja asiakasohjeistuksen kehittämisen
- Mutkaton käyttöönotto

Lue koko casetarina sekä lisää Laatutyökaluista: dvv.fi/laatutyokalut

“On kansalaisen etu, että viranomaisten sähköisiä palveluita kehitetään samoilla työkaluilla, jotta käyttäjille tarjottavien palveluiden laatu nousee ja palvelut yhdenmukaistuvat.”

– Petri Pipatti, Poliisihallituksen ylitarkastaja



Tutustu ja ota yhteyttä

Lisätietoa:

- [Palveluhallinnan verkkosivuilta](#)
- [Suomi.fi-laaturyökalujen verkkosivuilta](#)
- [Laaturyökalujen julkisesta työtilasta](#)

Yhteydenotot käyttöönnotossa ja tukitilanteissa:

ptv-tuki@dvv.fi

Yleiset tiedustelut:

laaturyokalut@dvv.fi



”Tulli seuraa Laatu työkalujen avulla saatua tietoa asiakaskokemuksesta, ja se on avoimesti kaikkien työntekijöiden saatavilla. Laatu työkalujen käyttöönoton myötä Tullissa onkin virinnyt avoin keskustelu asiakaskokemuksesta organisaation eri tehtävissä työskentelevien kesken.”

- Ivi Maunuksela-Malinen, Tullin tulliyhtälitarkastaja



Kiitos!

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

