

Suomi.fi-laaturyökälyt: **Tilannekatsaus 1.6.2023**



Suomi.fi-laaturyökalut tilannekatsaus 1.6.2023

- 9-9.15** **Tervetuloa & aloitus**
Kristina Noor-Ilander, DVV
- 9.15-10** **Laaturyökalujen lyhyt esittely ja tilannekatsaus**
Kristina Noor-Ilander, Terhi Tuokkola & Katri Lahtinen, DVV
- Yleisesittely, asiakastarinat & tilannekatsaus
 - Suunnitelmat syksyille 2023 ja roadmap 2024
 - Kysymykset ja keskustelu
- 10-10.45** **Julkisten palveluiden kansalais- ja asiakaskokemusken tietopohjan nykytila -selvitys & keskustelua aiheesta**
Mikko Saarinen, Valtiovarainministeriö
Jari Jokinen, Netum
Petri Uusikylä, Frisky & Anjoy
- 10.45-11** **Tilaisuuden päätös**





Ennakkokysymykset 1/2

Hyödyntäminen ja hyödyt

- Millaisia Laatumyökaluja on ja missä niitä voi hyödyntää
- Mihin Laatumyökaluja käytetään ja mitä hyötyä siitä on käyttäjille?
- Toivon saavani lisää tietoa siitä, hyödyttäisikö Laatumyökaluja ottaa käyttöön vs. jatkaa asiointipalvelun omilla toimittajan kehittämällä työkaluilla.
- Organisaatioiden kokemuksia palvelun käytöstä. Millaisia konkreettisia hyötyjä palvelun käytöstä on ollut?
- Laatumyökalujen käytön hyödyntämisen kokemukset - risut ja ruusut. Eli niiltä jotka ovat näitä hyödyntäneet.
- Esimerkkejä viranomaiskäytöstä.
- Mitä hyötyä / lisäarvoa on Suomi.fi-laatumyökalujen käyttöasteen mittaamisesta, jos itse saadaan jo lukuja käyttäjämääristä?
- Saadaanko jatkossa organisaatiokohtaisia raportteja yksittäisten palveluiden käyttömääristä?
- Tiedän että kokonaisuus on erittäin moniulotteinen ja haasteellinen mutta millaisia työvälineitä on pienellä kunnalla käytettävissä, mitä pitäisi käyttää ja missä laajuudessa sekä missä vaiheessa/statuksessa valtakunnan tason PTV -hankkeet päätasolla ovat/etenevät?
- Käytännön esimerkkejä kunnista. Miten kunnat ovat hyötyneet työkaluista? Mitä oppia tarjottavaksi muille kunnille, että kunnat innostuisivat aiheesta ja oppisivat hyödyntämään Suomi.fi-laatumyökaluja?
- Kuinka Laatumyökalujen käyttöönotto on ohjannut toimintaa? Vaikuttavuus.
- Kustannukset ja säästöt aina kiinnostavat, joten välilliset hyödyt talouteen olisivat arvokkaita
- Verkkosivujen kehittäminen perustuen asiakastarpeisiin



Ennakkokysymykset 2/2

Käyttöönnotot ja käyttö

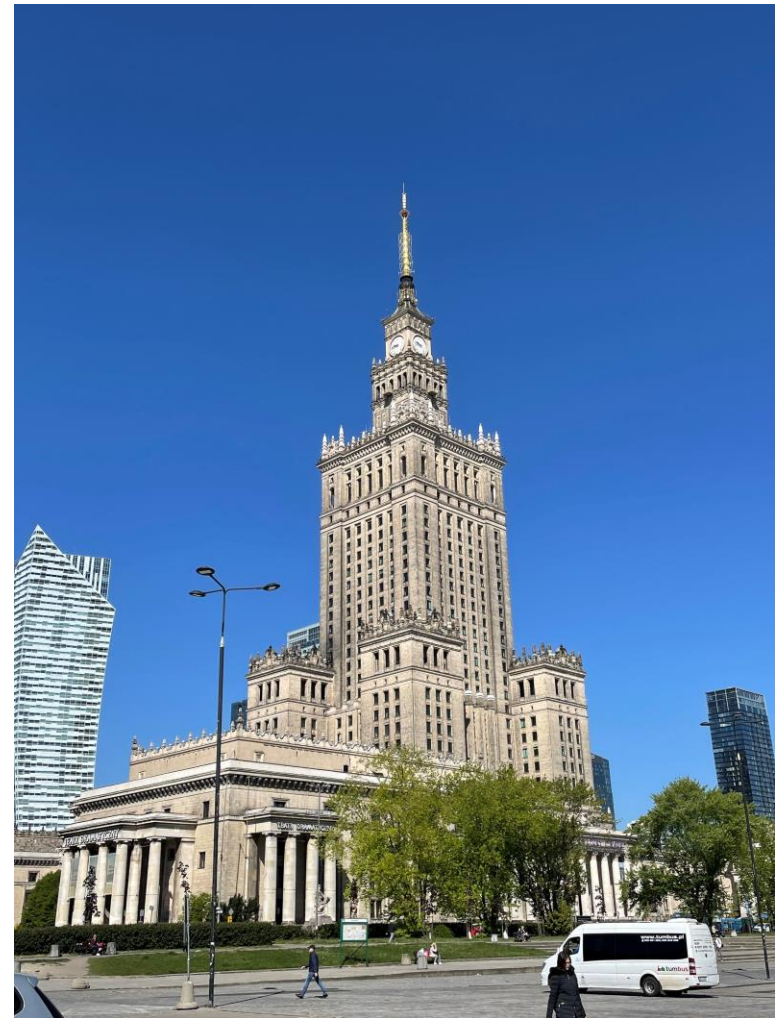
- Laaturyökalujen käyttötilastoja ja käytön eteneminen
- Miten laajasti Laaturyökalut on julkisella ja yksityisellä sektorilla otettu käyttöön?
- Laatuarvioiden näkyvyys tavalliselle Suomi.fi-käyttäjälle
- Laaturyökalujen ja suomi.fi-palvelun hyödyntäminen ja integraatiot eri ohjelmistoihin
- Mitä hyötyä Laaturyökaluista on hyvinvointialueilla?
- Miten nämä Laaturyökalut ja THL:n palaute nivoutuvat yhteen?
- Tietoturva-asiat
- SDG-asetuksen mukaisen palautteen keräyksen tilanne.

Jatkokehitys ja kehityssuunnitelmat

- Minkälaisia seuraavia kehitysvaiheita tämän palvelun roadmapilla on tänä ja ensi vuonna?
- Millaista jatkokehitystä Laaturyökalujen osalta ollaan tekemässä?
- Olisiko kartalla monipuolisemman rakenteellisen tiedon keräämisen mahdollistava "versio 2" (+ tähän tarvittavat ohjaus/konfiguraatiodot PTV:hen)?
- Organisaatioiden välistä yhteistyötä Laaturyökalujen käytön edistämiseksi voitaisiin yhdessä pohtia. Olisiko tämä asia otettava esille DVV:n asiakkaiden segmenteissä (kunta, valtio)



Terveisiä Varsovasta IIP-kilpailusta!





INNOVATION IN POLITICS AWARDS 2023

SPECIAL FOCUS
DEMOCRACY TECHNOLOGIES



DISCOVER THE FINALISTS

<https://innovationinpolitics.eu/>

Suomi.fi-laaturyökalut: Esittely, tilannekatsaus & kehitys



Suomi.fi-laaturyökaluilla sujuvampia ja asiakaslähtöisempiä digipalveluita

- ✓ Digi- ja väestötietoviraston 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 koontinäkömien tai rajapinnan avulla





Suomi.fi-laaturyökalut: Itsearviointi

- Itsearviointi koostuu kansallisesta laatuksiteeristöstä, jossa on kuusi osa- aluetta ja yhteensä 55 väittämää.
 - Väittämiin voi vastata ”kyllä”, ”ei”, ”osittain” ja ”ei voi soveltaa”.
 - Väittämien alle voi kirjata omat huomiot ja muistiinpanot.
 - Itsearvioinnista lasketaan kokonais- ja osa- aluekohtainen tulos, jota voi vertailla oman organisaation sisällä ja muiden verrokkiryhmien välillä
- Helppo tapa ottaa Laaturyökalut käyttöön
 - Suositellaan tehtävän yhdessä palvelun kehityksessä mukana olevien kanssa
 - 1-2 kertaa vuodessa tai kun palveluun on tehty merkittäviä muutoksia / palvelua on uudistettu
 - Tehdään Laaturyökalujen käyttöliittymässä, kesto 1-2 tuntia, voi tehdä erissä

Palveluhallinta

Jussi Testi-Aho
Laaturyökalujen toinen testiorganisa...

Suomeksi (FI) VALIKKO

Palveluhallinta > Laaturyökalut > Esimerkkiasiointi esittelyä varten > Itsearviointi

Itsearviointi

Vaiheet

- Aloitus
- Ohjeistus ennen asiointia**
Vastattu 10 / 10
- Asiointitilanne
Vastattu 13 / 13
- Käytettävyys
Vastattu 10 / 10
- Asiointiin sähköiset tukipalvelut
Vastattu 9 / 9
- Tietoturva ja -suoja
Vastattu 5 / 5
- Asiakkaan osallistaminen
Vastattu 8 / 8
- Yhteenveto

[Lataa väittämät XLSX-muodossa](#)

Ohjeistus ennen asiointia

Palvelu kertoo asiointiin vaadittavat 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

Ei

Ei voi soveltaa

Huomioita tai kehittämistoimia?

Kirjoita tähän (organisaation sisäisesti, eivät näy ulkoisesti)



Suomi.fi-laaturyökalut: Asiakaspalaute

- Palautteen kerääminen käyttäjiltä arvosanalla 1-5 tähteä ja avoimella palautteella
- Palvelu- ja kanavakohtainen linkki voidaan
 - lisätä haluttuun kohtaan verkkosivulla
 - lähettää tekstiviestitse tai s-postitse asiakkaille
 - lisätä fyysiselle lomakkeelle tai palvelupisteeseen QR-koodin avulla
- Yhdeksän kielen kielivalikko
- Henkilötietoja sisältävä tieto anonymisoidaan
- SDG-asetuksen mukaiset lisäkysymykset
- Avoimen palautteen käsittely organisaation käyttöliittymässä
 - Palautteen kääntäminen (fi, sv, en)
 - Tilakoodit: käsittelyssä, käsitelty, ei olennainen, tyhjä
 - Selailu eri tähtiarvosana-arvioiden tai tilakoodien mukaan

 Suomi.fi

Suomeksi (FI) ▾

Asiakaspalaute palvelusta Suomi.fi-viestit

Kuinka asiointisi sujui?

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

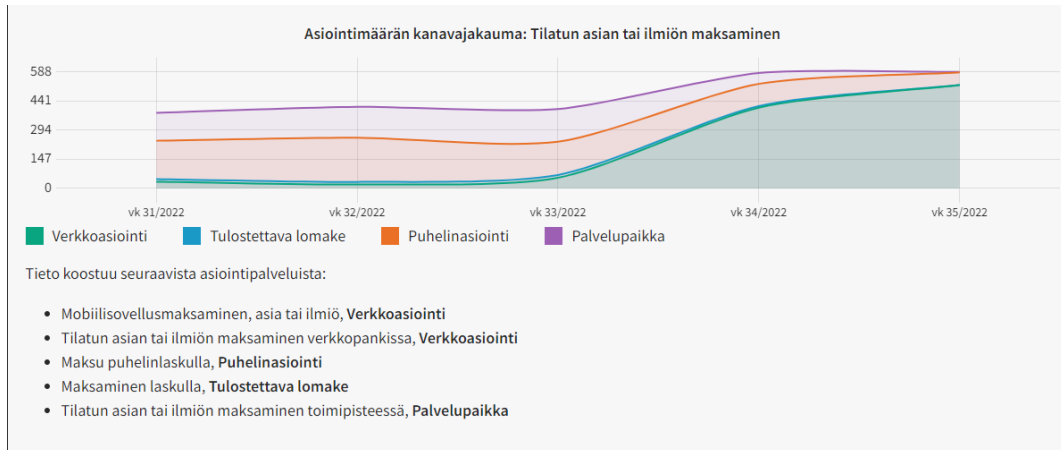
Palautetta käytetään palvelun kehittämiseen. Kerromme henkilötietojen käsittelystä tietosuojaselosteella.
[Tietosuojaseloste](#)

Lähetä



Suomi.fi-laatumyökalut: Käyttöaste

- Käyttöastetyökalun avulla voidaan kerätä ja seurata palvelun käyttömääriä eri asiointikanavissa ja siirtymää näiden välillä
- Tavoitteena seurata miten palveluiden digitalisaation käyttöasteen muutos vaikuttavat palveluista saatavaan palautteeseen
- Jatko- ja yhteiskehittäminen käynnistynyt tänä vuonna, mm. DVV pilotoi VTJ-todistuspalvelun kanssa (haku Service Now -tiketointijärjestelmän kautta sähköisen itsepalvelun asiointimäärät), Turku ottanut käyttöön Varaamo-palveluun (päivityksen automatisointi) ja International House Turku –ajanvarauksessa (manuaalinen päivitys)



- Ilmoittaudu mukaan jatkokehittämään työkalua kanssamme laatumyokalut@dvv.fi

Kaksi näkymää: Julkinäkymä

- Tietoa Laatutyökaluja käyttävien palveluiden saamista arvioista
- Koonti julkisten palveluiden saamista arvioista organisaatiotyypeittäin
- Tietojen haku, tarkastelu ja vertailu eri kriteereillä
- Organisaation koontinäkömä
- Palvelukohtainen koontinäkömä ja tulosten tarkastelu työkaluittain ja vertailu PTV-luokituksen mukaan (mm. asiointikanavan tyyppi, kohderyhmä, palveluluokka, organisaatiotyyppi, oma organisaatio)
- [Suomi.fi-laatutyökalujen julkinäkymä](#)

The screenshot shows the public view of the Suomi.fi quality tools. At the top, there is a navigation bar with the Suomi.fi logo and a language selector set to 'Suomeksi (FI)'. Below the navigation bar, a dark blue header contains the text 'Tervetuloa Suomi.fi-laatutyökaluihin!' (Welcome to the Suomi.fi quality tools!). Underneath, a paragraph explains that digital and communication services provided by the Finnish government are evaluated, and users can find public quality tool evaluations. A section titled 'Suomi.fi-laatutyökalujen käyttäjät nyt' (Suomi.fi quality tool users now) displays two statistics: 15 organizations and 47 services. Below this, a section titled 'Kolme erilaista työkalua' (Three different tools) lists three tools: 'Asiakaspalaute' (Customer feedback), 'Itsearviointi' (Self-assessment), and 'Käyttöasteen mittaaminen' (Measuring usage rate). Each tool has a brief description and a list of recent data points.

Suomi.fi

Anna palautetta Laatutyökaluista

Suomeksi (FI)

Tervetuloa Suomi.fi-laatutyökaluihin!

Digi- ja väestötietoviraston Suomi.fi-laatutyökalut tarjoavat reaaliaikaista tietoa julkisten asiointipalveluiden käytöstä ja niiden saamista arvioista. Laatutyökalujen koontinäkömät antavat kokonais kuvan sähköisen asioinnin ja digitalisaation tilasta julkishallinnossa. Tällä sivustolla voit hakea ja vertailla julkisten asiointipalveluiden laatutietoja.

Suomi.fi-laatutyökalujen käyttäjät nyt

15 organisaatiota

47 palvelua

Kolme erilaista työkalua

Laatutyökalut koostuvat kolmesta eri työkalusta: asiakaspalaute työkalu, itsearviointityökalu ja käyttöasteen mittaustyökalu.

Asiakaspalaute

Kerää palautetta palvelun käyttäjiltä

Parhaat keskiarvot, viimeiset 30 vrk

> Turun kaupunki	4,85
> Liikenne- ja viestintävirasto Traficom	4,21
> Oulun kaupunki	3,57
> Poliisi	3,49

Itsearviointi

Arvioi palvelun laatua laatukriteeristön avulla

Viimeksi itsearvioinnin tehneet

> Tulli	11.5.2023
> Digi- ja väestötietovirasto	12.4.2023
> Puolustusvoimat	12.4.2023
> Verohallinto	8.2.2023

Käyttöasteen mittaaminen

Seuraa palvelun käyttömääriä ja käyttöastetta eri kanavissa

Kaksi näkymää: Organisaatioasiakkaan käyttöliittymä

- Omien palveluiden lisääminen, hallinnointi
- Työkalujen käyttöönotto
- Koontinäkökulma oman organisaation palveluista, joita jo seurataan Laatutyökaluilla
- Kerääntyneen tiedon tarkastelu ja vertailu palveluittain ja työkalukohtaisesti
- Asiakaspalautustyökalun avoimen palautteen tarkastelu ja käsittely
- Itsearviointien tekeminen palvelulle ja tulosten tarkastelu ja vertailu
- Käyttöastetietojen syöttäminen palvelulle
- Tietojen lataaminen Exceliin tai siirtäminen API-rajapinnan kautta jatkokäsiteltäväksi ja raportointiin
- Lisää tietoa käyttöönotosta [Suomi.fi-palveluhallinnasta](#)

The screenshot shows the 'Lisää asiointipalvelu' (Add service) page in the Suomi.fi service management system. The page is in Finnish and includes a search bar, filters, and a table of services.

Page header: Palveluhallinta, Kristina Noor-Ilander, Digi- ja väestötietovirasto, Suomeksi (FI), VALIKKO

Breadcrumbs: Palveluhallinta > Laatutyökalut > Lisää asiointipalvelu

Navigation: ← TAKAISIN

Lisää asiointipalvelu

Aloita Laatutyökalujen lisääminen asiointipalvelulle hakemalla organisaatiosi palvelut ja asiointikanavat. [Lue lisää](#)

Näytä

Asiointikanavat ja palvelut

Hae organisaatiosi palveluita tai asiointikanavia hakusanalla

Kirjoita palvelun tai asiointikanavan nimi

Päivitä uusimmat tiedot PTY:stä

Rajaa asiointikanavan tyypeillä

Valitse näytettävät asiointikanavat

Verkkoasiointi x Verkkosivu x Tulostettava lomake x

Tässä joitakin asiointipalveluita valmiiksi haettuna. Jos etsimäsi asiointipalvelu ei ole niissä mukana, tee oma haku.

Palvelun nimi	Asiointikanavan nimi	Sisältötyyppi
<input type="radio"/> Suomi.fi-viestien käyttöönotto organisaatiolle	Suomi.fi-palveluhallinta	Verkkoasiointi
<input type="radio"/> Edunvalvontavaltuutuksen vahvistaminen	Turvapostin lähettäminen Digi- ja väestötietovirastolle	Verkkoasiointi
<input type="radio"/> Vihkiminen sekä avioliiton rekisterointi	Digi- ja väestötietoviraston sähköinen ajanvarausjärjestelmä	Verkkoasiointi
<input type="radio"/> Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattikortti	Ohje varmenteen aktivointiin	Verkkosivu
<input type="radio"/> Osoitteiden massatietopalvelu	Massatietopalvelutilaus	Verkkoasiointi
<input type="radio"/> Sukunimi avoitus	Turvapostin lähettäminen Digi- ja väestötietovirastolle	Verkkoasiointi
<input type="radio"/> Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstö- ja toimijäkortit	Digi- ja väestötietoviraston verkkoasiointi	Verkkoasiointi

Käyttöönotto ja käyttö

Kun organisaatio on **kuvannut palvelut Suomi.fi-palvelutietovarantoon (PTV)**, Laatumyökalut voi ottaa heti käyttöön Palveluhallinnassa.

Saavutettava, turvallinen ja yhteismitallinen ratkaisu, maksuton ja helppo ottaa käyttöön

[Ohjeet käyttöönottoon ja käyttöön Laatumyökalujen julkisessa työtilassa](#)

Pulmatilanteissa ptv-tuki@dvv.fi auttaa sekä Laatumyökaluihin että PTV:oon liittyvissä asioissa.

 Palveluhallinta

Omat Suomi.fi-palvelut

Palvelutietovaranto

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

[Siirry Palvelutietovarantoon](#)

[Hae käyttö lupaa](#)

Laatumyökalut

[Siirry Laatumyökaluihin](#)





Suomi.fi-laaturyökalut: käyttöönotot, tilanne 1.6.2023

- Varsinaiset käyttöönotot (= ottaneet käyttöön työkaluja): 15 organisaatiota ja 48 asiointipalvelua
- 39 organisaatiota lisänneet palveluita, yhteensä 124 palvelua
- **Valtionhallinto:** Traficom, Tulli, poliisi, Puolustusvoimat, Säteilyturvakeskus, Työ- ja elinkeinoministeriö, Kansallisarkisto, Verohallinto, Kela, DVV
- **Kunnat:** Oulu, Turku, Lahti, Porvoo, Raah
- **Hyvinvointialueet:** kiinnostusta Laaturyökaluja kohtaan on, THL:n vaatimukset asiakaspalautteen keräämiselle ovat tiedossa ja asia on selvityksessä, itsearviointin voi tehdä palveluille vaikka heti!
- **Kolmas ja yksityinen sektori** voivat ottaa Laaturyökalut käyttöön, kun organisaatiolla on PTV käytössä ja palvelut on kuvattu sinne

Suomi.fi Anna palautetta Laaturyökaluista Suomeksi (FI)

Etusivu > Käyttöönottilastoja

Käyttöönottilastoja

Tällä sivulta löydät tietoja laaturyökalujen käyttöönotoista.

Käyttöönotot yhteensä

Käyttöönotot alkaen

Taulukkoon on koottu yhteenvetoja laaturyökalujen keskeisimmistä tilastoista. Voit tarkastella tietoja kunta- ja valtionhallintokohtaisesti, työkaluittain tai kokonaiskäyttöönoton mukaan.

Laaturyökaluja käyttöönotanneet	Kunta	Valtionhallinto	Yhteensä
Laaturyökaluja käyttöönotanneet			
Organisaatiot	5	10	15
Asiointipalvelut	15	32	47
Asiakaspalaute			
Organisaatiot	2	7	9
Asiointipalvelut	7	18	25
Itsearviointi			
Organisaatiot	4	8	12
Asiointipalvelut	7	19	26
Käyttöasteen mittaus			
Organisaatiot	1	2	3
Asiointipalvelut	4	6	10

Oulu kerää ketterästi asiakaspalautetta palveluistaan Suomi.fi-laaturyökaluilla

Oulun kaupunki on ensimmäisten joukossa alkanut hyödyntää Laaturyökaluja. Se kannustaa muitakin kuntia ottamaan työkalut käyttöön, sillä vertailukelpoisesta tiedosta hyötyvät kaikki.

Asiakaspalautetyökalun palautelomake tarjoaa Oulun kaupungille helpon tavan kerätä asiakkailta palautetta sähköisistä palveluista asiointin yhteydessä. Yhteistyö Digi- ja väestötietoviraston kanssa on ollut sujuvaa.

Laaturyökalujen hyödyt Oulun kaupungille

- Tarjoaa kansalaisille matalan kynnyksen palautteenannon palvelukohtaisesti
- Käyttönoton sekä työkalun käytön helppous
- Yhdenmukaiset työkalut julkisille organisaatioille
- Datat vertailtavuus muiden kuntien ja kaupunkien kanssa tulevaisuudessa nähdään kiinnostavana mahdollisuutena
- Palveluiden kehittäminen muiden oppeja hyödyntäen



Tullissa Suomi.fi-laaturyökalut auttavat koko organisaatiota kehittämään asiakaskokemusta

Tullissa Suomi.fi-laaturyökalut on ollut käytössä jo niiden kehitysvaiheesta lähtien. Laaturyökalut on koettu helpokäyttöiseksi tavaksi saada tietoa asiakaskokemuksesta.

Asiakaspalautetyökalu mahdollistaa Tullissa asiakaskokemuksen kokonaisvaltaisen kehittämisen. Laaturyökalujen avulla kerätty tieto on koko organisaation saatavilla.

Laaturyökalujen hyödyt Tullille

- Helppo ottaa käyttöön ja käyttää
- Asiakaskokemuksen kehittämistä tullut koko organisaation asia
- Viestii asiakaskokemuksen tärkeydestä niin ulkoisesti kuin sisäisesti
- Palautteesta hyötyä myös yhteistyökumppaneille
- Mahdollistaa nopean puuttumisen epäkohtiin ja auttaa kehitystyössä
- Tarjoaa yhteiset työkalut palveluiden laadun parantamiseen
- Auttaa kehittämään yhdenvertaisia palveluita





Laatutyökalujen hyödyt - yleisesti

- Auttaa tunnistamaan palveluiden vahvuudet ja heikkoudet
- Tietoa asiakaskokemuksesta ja sen kehittämistarpeesta
- Auttaa kehittämään palveluita asiakaslähtöisesti
- Parantaa tiedolla johtamista
- Reaaliaikaista tietoa suunnittelun ja päätöksenteon tueksi sekä resurssien ohjaamiseen
- Saavutettava
- Turvallinen
- Valmis ratkaisu ja mittaristo
- Maksuton
- Yhteismitallinen ratkaisu
- Yhteiset työkalut julkisten palveluiden kehittämiseen ja palveluiden laadun parantamiseen ja yhdenmukaistamiseen
- Kerätyn tiedon vertailtavuus organisaatio- ja kansallisella tasolla tulevaisuudessa
- Palveluiden kehittäminen muiden oppeja hyödyntäen
- Kerätyn tiedon siirrettävyys, jatkotyöstö ja hyödyntäminen sisäisesti organisaatioissa (API-rajapinta)
- Helppo ottaa käyttöön
- Helppo käyttää



Laatutyökalujen hyödyt - työkalukohtaiset

Itsearviointi

- Auttaa arvioimaan palvelun toimivuutta
- Auttaa havaitsemaan puutteita ja kehityskohteita
- Uudet näkökulmat - silmiä avaava
- Lukkiutuneiden ajatusmallien avaaminen
- Mahdollistaa palveluiden asiakaspolun ja asiakasohjeistuksen kehittämisen

Asiakaspalaute

- Matala kynnys asiakkaille antaa palautetta
- Helppo tapa kerätä palautetta
- Palvelu- ja kanavakohtaisen palautteen kerääminen
- Anonymiteetti
- Palautteeseen ei tarvitse vastata eikä se vie resursseja
- Mahdollisuus myös positiivisen palautteen saamiseen
- Auttaa kehitystyössä
- Kehitysehdotukset ja vikojen havaitseminen
- Nopea puuttuminen epäkohtiin

Käyttöaste

- Kerää ja seuraa systemaattisesti palvelun käyttömääriä eri kanavissa ja asiointiin siirtymistä digitaalisiin kanaviin palvelu-, organisaatio- ja kansallisella tasolla (vrt. digitaalisen asiointiin ensisijaisuus)
- Tulevaisuudessa mahdollisuus vertailla ja analysoida ristiin eri kanavista saatua asiakaspalautetta (esim. muutos parempaan / huonompaan)

Uusi etusivu

Tervetuloa Suomi.fi-laatumyökaluihin!

Digi- ja väestötietoviraston Suomi.fi-laatumyökalut tarjoavat reaaliaikaista tietoa julkisten asiointipalveluiden käytöstä ja niiden saamista arvioista. Laatumyökalujen koontinäkyvät antavat kokonaiskuvan sähköisen asioinnin ja digitalisaation tilasta julkishallinnossa. Tällä sivustolla voit hakea ja vertailla julkisten asiointipalveluiden laatumyökaluja.

Suomi.fi-laatumyökalujen käyttäjät nyt

15
organisaatiota

47
palvelua

Kolme erilaista työkalua

Laatumyökalut koostuvat kolmesta eri työkalusta: asiakaspalautemyökalu, itsearviointityökalu ja käyttästeen mittausmyökalu.



Asiakaspalaute

Kerää palautetta palvelun käyttäjiltä

Parhaat keskiarvot, viimeiset 30 vrk

> Turun kaupunki	4,85
> Liikenne- ja viestintävirasto Traficom	4,21
> Oulun kaupunki	3,57
> Poliisi	3,49



Itsearviointi

Arvioi palvelun laatua laatukriteeristön avulla

Viimeksi itsearvioinnin tehneet

> Tulli	11.5.2023
> Digi- ja väestötietovirasto	12.4.2023
> Puolustusvoimat	12.4.2023
> Verohallinto	8.2.2023



Käyttösteen mittaaminen

Seuraa palvelun käyttömääriä ja käyttöastetta eri kanavissa

Hakutoiminnon uudistus

Hae organisaatioiden ja palveluiden laatumietoja

Voit hakea ja vertailla organisaatioiden lisäämiä asiointipalveluita ja niiden saamia arvioita eri kriteereillä.

Organisaation nimeä klikkaamalla pääset tarkastelemaan organisaatiokohtaisia koontitietoja. Asiointipalvelun nimeä klikkaamalla voit tarkastella valitsemasi palvelun laatumietoja ja vertailla niitä muiden palveluiden tietoihin.

Haku

Valitse seurantajakso
 Viimeiset 30 vrk

Organisaatiotyyppi
 Kaikki organisaatiot

Alkupäivämäärä
 29.4.2023

Loppupäivämäärä
 29.5.2023

Hakutulokset
 15 organisaatiota, 47 asiointipalvelua

Työkalu
 Asiakas palaute

Organisaatio
 Kaikki

- Kaikki
- Digi- ja väestötietovirasto
- Kansallisarkisto
- Kela
- Lahden kaupunki
- Liikenne- ja viestintävirasto Traficom

Organisaatio	Asiointikanavan tyyppi	Asiointipalvelu	(keskiarvo)	(lukumäärä)
Verohallinto	Verkkoasiointi	OmaVero	5	1
Digi- ja väestötietovirasto	Verkkoasiointi	Ukrainasta saapuneen kotikuntahakemus	4,99	74
Digi- ja väestötietovirasto		Ukrainasta saapuneen kotikunnan rekisteröinti	4,78	9
Turun kaupunki	Verkkoasiointi	Tenniskentät / Varaamo	4,71	58
Digi- ja väestötietovirasto	Verkkoasiointi	Suomi.fi-valtuudet, avustettu valtuuttaminen henkilöasiakkailla	4,55	11
Oulun kaupunki	Palvelupaikka	Asiakasohjaus ja neuvonta / Oulu10-palvelut	4,54	13
Liikenne- ja viestintävirasto Traficom	Verkkoasiointi	Ilmoita vesikulkuneuvon omistajanvaihdoksesta	4,48	307
Oulun kaupunki	Verkkoasiointi	Palautteen antaminen Oulun kaupungille / Palautepalvelu	4,25	4
Tulli		Sanoma-asiointin asiakastestaus	4	1

Uutta: Organisaation koontisivu

Digi- ja väestötietovirasto

Tällä sivulla voit tarkastella Laaturyökaluihin kertyneitä tietoja niistä organisaation palveluista, joihin laaturyökalu on otettu käyttöön. Voit katsoa kaikki organisaation Palvelutietovarantoon määrittelemät palvelut täältä: [Digi- ja väestötietovirasto](#)

Kertyneet tiedot, 14 asiointipalvelua

Määrittele aikaväli, jolta haluat tarkastella kertyneitä tietoja.

Valitse seurantaajanko

Viimeiset 30 vrk

Alkupäivämäärä

29.4.2023

Loppupäivämäärä

29.5.2023

Asiakaspalautteiden keskiarvo ja jakauma sekä itsearvioiden keskiarvo

Näytä taulukoina

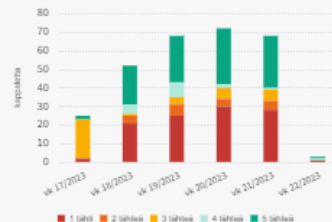
Asiakaspalautteiden keskiarvo, viimeiset 30 vrk

3,12



308 palautetta

Asiakaspalautteiden jakauma ja kehitys



Itsearvioiden mukainen palvelujen laadun keskiarvo

71%

5 asiointipalvelua

Yksittäisten asiointipalvelujen tiedot

Alla näet kaikki organisaation Laaturyökaluja hyödyntävät palvelut sekä niille kerääntyneet tiedot valitulta ajanjaksolta.

Asiointipalvelun nimeä klikkaamalla voit tarkastella valitsemäsi yksittäisen palvelun laaturyökalun tietoja ja vertailla niitä muiden palveluiden tietoihin.

Asiointipalvelu	Asiointikanavan tyyppi	Asiakaspalaute keskiarvo	Palautteen lukumäärä	Viimeisin itsearvio	Käyttömäärä
Ukrainasta saapuneen kotikuntahakemus	Verkkosoiointi	4,99	75	-	-
Ukrainasta saapuneen kotikunnan rekisteröinti		4,78	9	-	-
Suomi.fi-valtuudet, avustettu valtuuttaminen henkilöasiakkaille	Verkkosoiointi	4,55	11	-	-



Tietosuoja-asiaa

- DVV:ssa valmisteilla tietosuojakortti Suomi.fi-laaturyökaluista, joka voidaan jakaa Laaturyökalujen käyttäjäorganisaatioille:
 - mm. palvelukuvaus, rekisteröityneisiin ja henkilötietoihin liittyvät tiedot, tietojen säilytys, lokitiedot, erityishuomiot liittyen asiakaspalautetyökaluun
 - aikataulu: DVV:n tietosuojavaltuutettu tarkastanee kortin ennen kesälomia
- Lisäksi organisaation itsensä on kuitenkin arvioitava Laaturyökalujen käyttöön liittyviä tietosuoja-asioita (mm. avoimen asiakaspalautteen näkyvyys ja käsittely organisaation sisällä)
- Suomi.fi-laaturyökalujen tietosuojaselosteet:
 - [Laaturyökalujen tietosuojaseloste](#) (Laaturyökaluja käyttävien organisaatioiden työntekijöille)
 - [Asiakaspalautetyökalun tietosuojaseloste](#) (asiakaspalautetyökalun avulla palautetta antaville asiakkaille)
 - [Lisää tietoa Suomi.fi-palveluiden tietosuojasta](#)



Kuntatyöpajan yhteenveto: Haasteet ja hidasteet käyttöönotossa

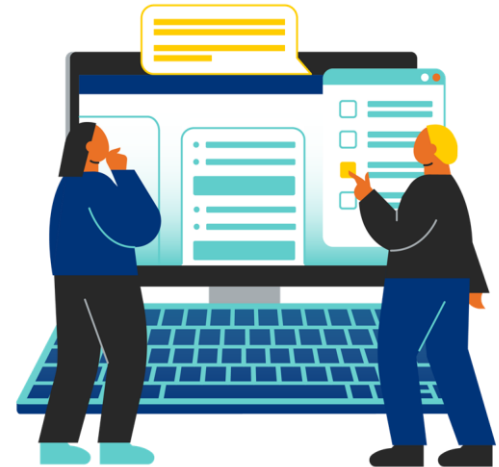
- Laatutyökalujen tunnettavuus kunnissa osittain vielä vähäinen
 - Laatutyökaluilla on aktiivisia kuntakäyttäjiä, mutta osalle kunnista Laatutyökalut on melko tuntematon.
 - Ymmärrystä, mihin Laatutyökaluja voidaan hyödyntää, tulee vielä lisätä.
 - Sekoittuu helposti jo käytössä oleviin palautepalveluihin. ”Laatu” nimessä saattaa helposti ohjata ajattelemaan työkalun olevan prosessien auditointityökalu.
- Asiakaspalautteen kohdalla monet kunnat pohtivat palautteen keräämisen kokonaisuutta
 - Sopivimman työkalun valinta eri toimialojen palveluiden palautteen keräämiseksi, tekniset kysymykset käyttöönotossa, palautteen analysointi ja hyödyntäminen pohdituttavat.
 - Tiedon vertailtavuus kärsii, jos ei ole käytössä muualla organisaatiossa ja laajasti eri toimialoilla.
 - Toisaalta kokonaisuuden miettiminen koko kunnan tasolla on hyvä asia, mutta tällöin nopeat kokeilut jäävät. Rohkealla testaamisella saadaan käyttökokemuksia ja käyttöä kunnan sisällä on helpompi laajentaa!





Kuntatyöpajan yhteenveto: Haasteet ja hidasteet käyttöönotossa

- Käyttöönotto edellyttää eri tahojen ja toimialojen yhteistyötä ja koordinaatiota.
 - Laatutyökalujen käyttöönoton edistämisellä ei ole kunnissa ”omistajuutta” eikä se ole kenenkään vastuulla.
 - Kuntien näkökulmasta ennen käyttöönottoa on tarve sisäiselle keskustelulle ja organisoitumiselle, miten ja mistä lähteä liikkeelle.
 - Resurssien puute
- Laatutyökalujen tuottaman tiedon hyödyntäminen ja yhdistäminen oman organisaation muuhun tietoon ja tilastoihin pohdituttaa.
- Palvelutietovaranto koetaan työlääksi ja Laatutyökalut jää PTV:n varjoon.



Ratkaisuehdotuksia

- Laatutyökalujen hyötyjen konkretisoiminen paremmin ja hyödyistä viestiminen
 - PTV:n ja Laatutyökalujen yhteyden tiivistäminen
 - Kyse on palveluiden laadun *parantamisesta* Laatutyökalujen (ja PTV:n) avulla
 - Kiinnostus Laatutyökaluja kohtaan kasvaa
- Kuntien johdon tuen saaminen Laatutyökaluille
 - Omat esittelyt johtoryhmille
 - Osallisuuden korostaminen, tiedolla johtaminen, konkreettisten hyötyjen sanoittaminen, sitominen muuhun dataan ja kuntien strategiaan
- Esimerkit jakoon käyttöönoton koordinoinnista, miten muissa organisaatioissa on järjestetty
- Lisäkoulutukset sekä kuntien toimialakohtaiset infot
- Konkreettiset lisäkädet käyttöönoton tueksi (DVV:n resurssit hyödynnettäviksi)



Suomi.fi-laaturyökalut kehityksen painopisteet loppuvuodelle 2023

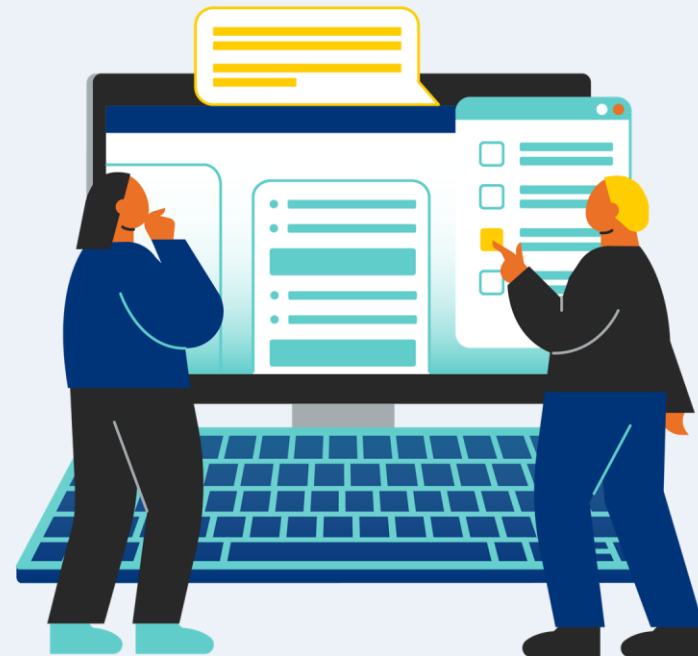
Jatkuvasti: Käyttöönottojen edistäminen ja yhteiskehittäminen: tilannekatsaukset ja klinikat, muut tilaisuudet, esittelytapaamiset kunnille, valtionhallinnolle ja muille organisaatioille

06-09/23:

- Vertailutoiminnon laajentaminen: yksittäisten palveluiden ja organisaatioiden vertailu
- Itsearviointityökalun käyttöliittymä ja toiminnallisuudet (mm. tulosten käsittely)
- Organisaatioasiakkaan käyttöliittymä ja koontisivu
- Kuntatyöpajan löydöksiin tarttuminen (mm. viestintä, ohjeistus, tuki)

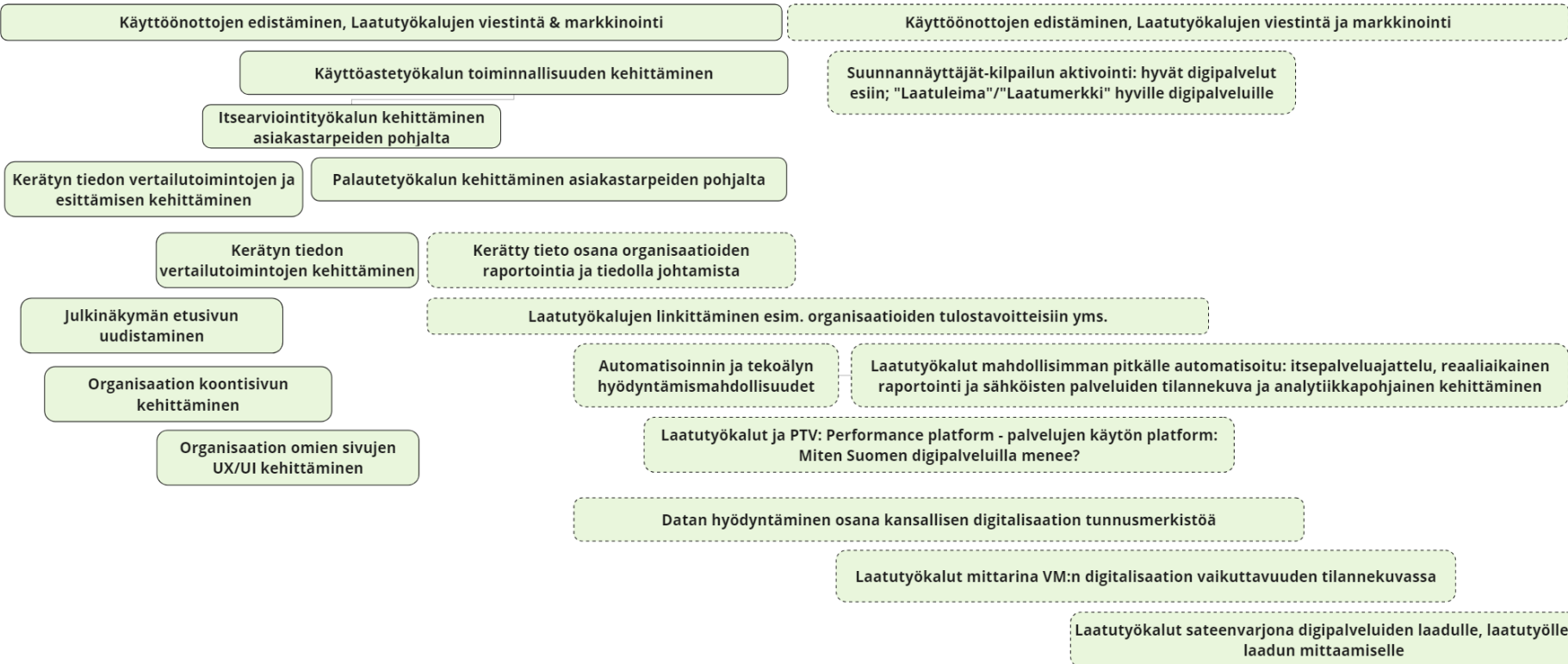
10-12/23:

- Käyttäjättestaus
- Käyttömäärä- ja käyttöastetietojen kerääminen eri järjestelmistä ja työkalun toiminnallisuudet
- Kerätyn datan käsittely ja raportointi



Suomi.fi-laaturyökalut roadmap

2023 2024 2025 2026



Julkisten palveluiden kansalais- ja asiakaskokemuksen tietopohjan nykytila -selvitys

Mikko Saarinen, Valtiovarainministeriö

Jari Jokinen, Netum

Petri Uusikylä, Frisky & Anjoy



Itsearvioinnilla helposti alkuun!

Yhdessä julkishallinnon organisaatioiden kanssa laadittu laatukriteeristö (= 55 väittämää) palvelun arvioimiseksi.

Kuusi arvioitavaa osa-aluetta: ohjeistus ennen asiointia, asiointitilanne, käytettävyys, asiointiin sähköiset tukipalvelut, tietoturva ja -suoja, asiakkaan osallistaminen

- ✓ Päätöksenteon tueksi
- ✓ Resurssien ohjaamiseen
- ✓ Palvelun kehittämiseen
- ✓ Suunnittelun tueksi

Pyydä meidät mukaan tekemään organisaatiosi ensimmäistä itsearviointia! Laita viestiä laatutyokalut@dvv.fi.



Syksyn 2023 Laatutyökalut-tilaisuudet

Tilannekatsaukset

to 5.10. klo 9-11, [Ilmoittaudu mukaan](#)
to 23.11. klo 9-11, [Ilmoittaudu mukaan](#)

Käyttöönotto- ja käytön tuen klinikat

ke 20.9. klo 9–10, [Ilmoittaudu mukaan](#)
ke 25.10. klo 9–10, [Ilmoittaudu mukaan](#)
ke 29.11. klo 9–10, [Ilmoittaudu mukaan](#)

Demot joka toinen ke 16.8. alkaen klo 14-14.15 (20.12. asti)

Voit liittyä mukaan [Teams-linkillä](#)

DVV:n käyttäjäryhmätapaamiset

Valtiosegmentti 15.8. ja 10.10.
Kuntasegmentti 24.8.
Kuntien yhteistyöverkosto 30.8.

Tervetuloa ma 5.6. klo 14.30-15.15
Kuntien Digiviikolle kuulemaan lisää
Laatutyökaluista sekä Oulun ja Turun
kokemuksista Laatutyökaluista. Lisää
tietoa [Kuntaliiton sivuilta](#).

Mukana muualla:

Valtionhallinnon asiakkuusverkoston &
VM:n seminaari 4.9.
Kuntamarkkinat 13.-14.9.
Kuntaliiton Digisumpit 26.10.



Tutustu ja ota yhteyttä

Lisätietoa:

[Digi- ja väestötietoviraston sivuilta](#)
[Laatutyökalujen julkisesta työtilasta](#)

Yhteydenotot käyttönotossa ja tukitilanteissa:
ptv-tuki@dvv.fi

Yleiset tiedustelut:
laatutyokalut@dvv.fi



Kiitos!

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

