

Suomi.fi-laaturyökälyt:

Tilannekatsaus 5.10.2023



Suomi.fi-laatutyökalut tilannekatsaus 5.10.2023

- 9-9.10** **Johdatus päivän aiheeseen**
Matti Meurman, johtava asiantuntija, DVV
- 9.10-9.30** **Laatutyökalujen tilannekatsaus**
Kristina Noor-Ilander, erityisasiantuntija, DVV
- 9.30-10.10** **Miten tiedolla johtamisesta tulee arkea? Oppeja ja vinkkejä asiakaskokemuksen johtamisesta**
Katja Soini, muotoilujohtaja ja Ornamon puheenjohtaja
- 10.10-10.50** **Tiedolla johtaminen Lahden kaupungissa ja tiedolla johtamisen asiantuntijahanke**
Pasi Halme, pääsuunnittelija, Lahden kaupunki ja
Karoliina Liimatainen, erityisasiantuntija, DVV
- 10.50-11** **Tilaisuuden päätös**



Suomi.fi-laaturyökalut tilannekatsaus



Suomi.fi-laaturyökalut

Digipalveluiden laadun ja käytön arviointiin, seuraamiseen ja vertailuun



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 koontinäkymien tai rajapinnan avulla



Laatutyökalujen julkinen työtila:

- [Linkki työtilaan](#)
- Esittelyvideot, asiakastarinat, esitykset, tärkeät linkit, tulevat tilaisuudet
- Käyttöohjeet ja käyttöönottovideot
- Uusi: Laatutyökalut-sanasto





Suomi.fi-laaturyökalut: käyttöönotot, tilanne 5.10.2023

- Varsinaiset käyttöönotot (= ottaneet käyttöön työkaluja): **20 organisaatiota ja 74 asiointipalvelua**
- 41 organisaatiota lisänneet palveluita, yhteensä 164 palvelua
- **Valtionhallinto:** Traficom, Tulli, poliisi, AVI, Puolustusvoimat, STUK, Tukes, Työ- ja elinkeinoministeriö, Verohallinto, Kela, DVV
- **Kunnat:** Oulu, Turku, Lahti, Raahe, Porvoo, Kotka
- **Hyvinvointialueet:** Kymenlaakson HVA
- **Kolmas ja yksityinen sektori** voivat ottaa Laaturyökalut käyttöön, kun organisaatiolla on PTV käytössä ja palvelut on kuvattu sinne

Suomi.fi Anna palautetta Laaturyökalusta 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 käyttöönottaneet	Kunta	Valtionhallinto	Alueellinen organisaatio	Yhteensä
Laaturyökaluja käyttöönottaneet				
Organisaatiot	6	13	1	20
Asiointipalvelut	21	48	3	72
Asiakaspalaute				
Organisaatiot	4	10	1	15
Asiointipalvelut	14	38	3	55
Itsearviointi				
Organisaatiot	4	8		12
Asiointipalvelut	8	21		29
Käyttöasteen mittaus				
Organisaatiot	1	2		3
Asiointipalvelut	5	6		11

Laatutyökalujen julkinäkymä

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

Suomi.fi Anna palautetta Laatutyökalusta Suomeksi (FI)

Tervetuloa Suomi.fi-laatutyökaluihin!

Digi- ja väestötietoviraston Suomi.fi-laatutyökalut tarjoavat reaaliaikaisia tietoja julkisten asiointipalveluiden käytöstä ja niiden saamista arvioista. Laatutyökalujen koontinäkyvät antavat kokonaiskuvan sähköisen asioinnin ja digitalisaation tilasta julkishallinnossa. Tällä sivustolla voit hakea ja vertailla julkisten asiointipalveluiden laatutietoja.

Suomi.fi-laatutyökalujen käyttäjät nyt

20 organisaatiota | 72 palvelua

Kolme erilaista työkalua

Laatutyökalut koostuvat kolmesta eri työkalusta: asiakaspalaute, asiakaspaalautte ja asiakasvaikuttaminen.

Asiakaspalaute
Kerää palautetta palvelun käyttäjiltä

Parhaat keskiarvot, viimeiset 30 vrk

- Aluehallintovirasto 4,45
- Turun kaupunki 4,41
- Likenne- ja viestintävirasto Traficom 4,21
- Tulli 3,87

Hae organisaatioiden ja palveluiden laatutietoja

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

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

Haku:

Organisaatiotyyppi: Kaikki organisaatiot

Alkuperäinen päivä: 29.4.2023

Leppöpäivämäärä: 29.5.2023

Valitse seurantaajanko: Viimeiset 30 vrk

Hakutulokset: Työkalu: Asiakaspalaute

15 organisaatiota, 47 asiointipalvelua

Organisaatio	Asiointikanavan tyyppi	Asiointipalvelu
Verohallinto	Verkkosoiointi	OmaVero
Digi- ja väestötietovirasto	Verkkosoiointi	Ukrainasta saapuneen kotikunnan
Digi- ja väestötietovirasto	Verkkosoiointi	Ukrainasta saapuneen kotikunnan
Turun kaupunki	Verkkosoiointi	Tennis kentät / väraamo
Digi- ja väestötietovirasto	Verkkosoiointi	Suomi.fi-valtuudet, avustettua valtuutusta henkilöasiakkaalle
Oulun kaupunki	Palvelupaikka	Asiakasohjaus ja neuvonta / Oulu
Likenne- ja viestintävirasto Traficom	Verkkosoiointi	Ilmoita vesivahinkuneuvon omistaja
Oulun kaupunki	Verkkosoiointi	Palautteen antaminen Oulun kaup. Palautepalvelu
Tulli	Verkkosoiointi	Sanoma-asioinnin asiakasestaus

Digi- ja väestötietovirasto

Tällä sivulla voit tarkastella Laatutyökalujen keräämiä tietoja organisaation palveluista, joihin laatutyökalut on otettu käyttöön. Voit katua kaikki organisaation Palautusvastuun määrittämät palvelut (Ei digi- ja väestötietovirasto)

Kertyneet tiedot, 14 asiointipalvelua

Määrittele aikaväli, jolla haluat tarkastella kertyneitä tietoja.

Valitse seurantaajanko: Viimeiset 30 vrk

Alkuperäinen päivä: 29.4.2023

Leppöpäivämäärä: 29.5.2023

Asiakaspalauteiden keskiarvo ja jakama sekä itsearvioiden keskiarvo

Asiakaspalauteiden keskiarvo, viimeiset 30 vrk: 3,12 (309 palautusta)

Asiakaspalauteiden jakama ja kehitys

Itsearvioiden mukainen palvelujen laadun keskiarvo: 71% (3 asiointipalvelua)

Yksittäisten asiointipalvelujen tiedot

Alia näet kaikki organisaation Laatutyökaluja hyödyntäneet palvelut sekä niille keräätyneet tiedot valitulla ajanjaksoilla. Asiointipalvelun nimeä klikkaamalla voit tarkastella valitsemasi yksittäisen palvelun laatutietoja ja vertailla niitä muiden palveluiden tietoihin.

14 asiointipalvelua

Haku:

Järjesty: Asiakaspalaute keskiarvo, laskettu

Asiointipalvelu	Asiointikanavan tyyppi	Asiakaspalaute keskiarvo	Palautusten lukumäärä	Viimeisin itsearvio	Käyttämässä
Ukrainasta saapuneen kotikuntahakemus	Verkkosoiointi	4,39	75	-	-
Ukrainasta saapuneen kotikunnan rekisteröinti	Verkkosoiointi	4,78	9	-	-
Suomi.fi-valtuudet, avustettua valtuutusta henkilöasiakkaalle	Verkkosoiointi	4,55	11	-	-

Organisaatioasiakkaan käyttöliittymä

- Palveluiden lisääminen ja hallinnointi
- Työkalujen käyttöönotto
- Kerääntyneen tiedon tarkastelu ja vertailu asiointipalvelukohtaisesti
- Avoimen asiakaspalautteen tarkastelu ja käsittely
- Itsearviointin tekeminen palvelulle
- Käyttöastetietojen syöttäminen palvelulle
- Tietojen lataaminen Exceliin tai siirtäminen API-rajapinnan kautta jatkokäsiteltäväksi ja raportointiin

Lisää asiointipalvelu

Lisää uusi asiointipalvelu määrittelemällä ensin asiointipalvelun sisältö. Suositeltavaa on lisätä luoda asiointipalvelu jokaiselle palvelun asiointikanavalle, jolloin voit kerätä palautetta juuri kyseisestä palvelun asiointikanavasta. Asiointipalvelu voidaan määrittää myös käsittämään koko palvelun ja kaikki siihen liitetyt asiointikanavat tai koko asiointikanavan ja kaikki siihen liitetyt palvelut. [Lue lisää](#)

Huomioi, että asiointipalvelun PTV liitosta ei voi muuttaa jälkikäteen.

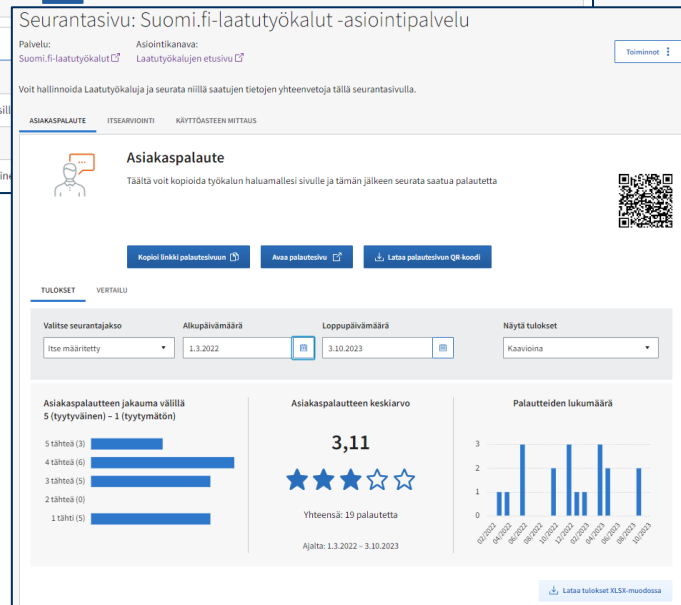
Määrittele asiointipalvelun sisältö

Luo asiointipalvelu, joka käsittää

- yhden palveluun liitetyn asiointikanavan (Suositeltu valinta)
- palvelun ja kaikki siihen liitetyt asiointikanavat
- asiointikanavan ja kaikki siihen liitetyt palvelut

Valitse palvelu ja asiointikanava Päivitä uusimmat tiedot PTV:stä

Hae palvelua tai asiointikanavaa Rajaa asiointikanavan tyyppiä

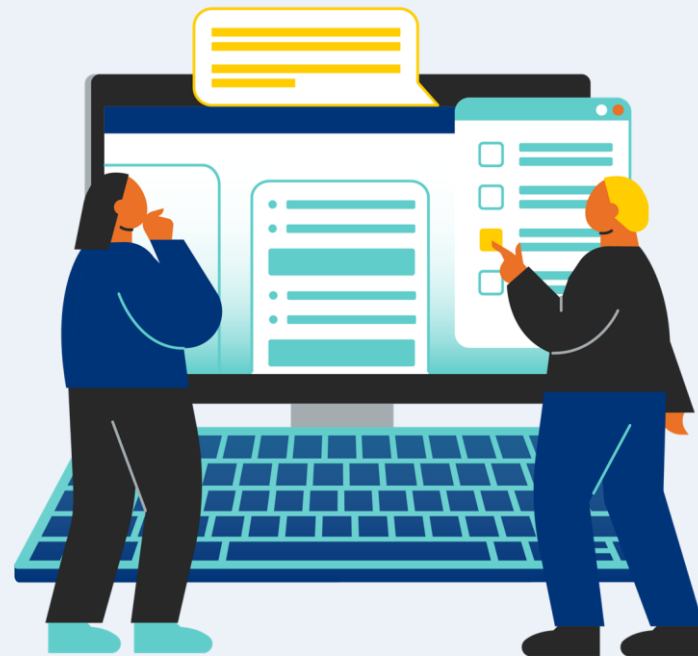


Itsearvioinnilla helposti alkuun!

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

- ✓ Helppo tapa ottaa Laatutyökalut käyttöön
- ✓ Suositellaan tehtävän yhdessä palvelun kehityksessä mukana olevien kanssa
- ✓ 1-2 kertaa vuodessa
- ✓ Tehdään Laatutyökalujen käyttöliittymässä
- ✓ Kesto 1-2 tuntia, voi tehdä erissä

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



Suomi.fi-laaturyökälut ja tiedolla johtaminen

- Asiakaspäälutteen keskiarvoa ja itsearviointin toteuttamista voi hyvin hyödyntää tulostavoitteiden asettamisessa.
- Yhteismitallisuus mahdollistaa kokonaiskuvan saamisen organisaation digipalveluista sekä tiedon vertailun palveluiden välillä, myös yli organisaatorajojen.
- Reaaliaikainen tieto tukee palvelun päivitäisessä kehittämässä ja auttaa tunnistamaan poikkeamat.
- Tiedon avoimuus ja läpinäkyvyys tekee asiakaskokemuksen kehittämässä koko organisaation asian.
- Kehittämiskohteiden tunnistaminen tukee toiminnan strategista kehittämistä sekä päätöksentekoa ja auttaa resurssien kohdentamisessa.



Miten tiedolla johtamisesta tulee arkea?

Oppeja ja vinkkejä asiakaskokemuksen johtamisesta

Katja Soini, senior advisor, Afry ja puheenjohtaja, Ornamo



Tiedolla johtaminen Lahden kaupungissa ja tiedolla johtamisen asiantuntijahanke

Pasi Halme, pääsuunnittelija, Lahden kaupunki
Karoliina Liimatainen, erityisasiantuntija, DVV



Loppuvuoden 2023 Laatumyökalut-tilaisuudet

Tilannekatsaukset

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

Käyttöönotto- ja käytön tuen klinikat

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](#)

Mukana muualla

Kuntaliiton Digisumpit 26.10.



Valtiokonttorin selvitykset: Tiedolla johtamisen tila valtionhallinnossa ja kunnissa

- https://vkazprodwordpresstacc01.blob.core.windows.net/wordpress/2023/02/Tiedolla-johtamisen-tila-valtionhallinnossa_kypsyystasoselvitys-2022.pdf
- https://vkazprodwordpresstacc01.blob.core.windows.net/wordpress/2023/09/Tiedolla-johtamisen-tila-kunnissa-kypsyystasoselvitys-2023_valmis.pdf



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

