

# **Suomi.fi-laaturyökälyt:** **Tilannekatsaus 9.3.2023**





# INNOVATION IN POLITICS AWARDS 2023

SPECIAL FOCUS  
**DEMOCRACY TECHNOLOGIES**



## DISCOVER THE FINALISTS

<https://innovationinpolitics.eu/discover-the-finalists-of-the-innovation-in-politics-awards-2023/>

# Suomi.fi-laaturyökalut tilannekatsaus ja Laaturyhmän tapaaminen 9.3.2023

- 9-9.15**     **Tervetuloa & aloitus**
- Kristina Noor-Ilander, erityisasiantuntija ja Katri Lahtinen, palvelumuotoilija, DVV
- 9.15-9.45**     **Laaturyökalujen lyhyt esittely ja tilannekatsaus & ennakkokysymykset**
- Kristina Noor-Ilander, erityisasiantuntija ja Terhi Tuokkola, johtava asiantuntija, DVV
- 9.45-10.15**     **Kokemuksia Laaturyökalujen käytöstä**
- Ulla Strengell-Anderson, Turun kaupunki
  - Thomas Lehtomäki, STUK
- 10.15-11**     **Kerätyn tiedon esittäminen, koontinäkymät ja vertailu**
- Katri Lahtinen, palvelumuotoilija, DVV





# Ennakkokysymykset

## Yleiset

- Yleisesittely
- Käyttötarpeet ja -tapaukset, hyödyntäminen
- Palvelutietovaranto
- Käyttöönotto- ja käytön kokemukset
- Kuinka kätevä työkalu on arjen työssä?
- Käyttöönottojen tilanne, mm. kuntakäyttäjät ja soveltuvuus SOTE- ja HYTE-tarpeisiin
- Mitä hyötyä Laatumyökaluista voi saada?
- Miten Laatumyökaluja on hyödynnetty ICT:n kehittämisessä ja palvelukehittämisessä?
- Uudet ominaisuudet ja jatkokehittäminen
- Laatumyökalujen avulla kerättävän tiedon kehittäminen pelkästä käyttäjätyytyväisyyden mittarista eteenpäin
- Kuinka laajasti Suomi.fi-laatumyökaluista on tiedotettu julkisen ja yksityisen sektorin organisaatioille?



# Ennakkokysymykset

## Työkalukohtaiset

- Itsearviointi
- Voiko itsearviointilomakkeen kysymykset tai tulokset jakaa helposti sellaisille henkilöille, joilla ei ole PTV-käyttöoikeutta? Jaettavan Excelin luettavuus ja ymmärrettävyys
- Käyttöastetyökalun kehittäminen
- Asiakaspalautetyökalu: QR-koodi
- Asiakaspalautetyökalu: SDG-asetuksen mukaisen palautteen keruu ja tältä osin käyttöönotot/ jatkossa käyttökokemukset

## Tiedon raportointi, näkyvyys ja vertailtavuus & mittaristo

- Tiedon raportointimahdollisuudet palvelun järjestäjätaholle
- Saako dataa ulos ja missä muodossa?
- Rajapinnan työmäärät
- Miten kertyvä data näkyy Palveluhallinnassa? Kenelle kaikille data näkyy, kun on ollut puhetta vertailtavuudesta?
- Valmiudet hyödyntää Laatusyökaluista saatavaa dataa kansallisen digikompassin mittareina?

# 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 laaturyökalustä, jossa on kuusi osa-alueetta ja yhteensä 55 väittämiä.
- Väittämiin voi vastata ”kyllä”, ”ei”, ”osittain” ja ”ei voi soveltaa”.
- Väittämien alle voi kirjata omat huomiot ja muistiinpanot.
- Itsearviointinista lasketaan kokonais- ja osa-aluekohtainen tulos

The screenshot shows the 'Itsearviointi' (Self-evaluation) page in the 'Palveluhallinta' (Service Management) system. The page is in Finnish and displays the following elements:

- Header:** 'Palveluhallinta' logo, user 'Jussi Testi-Aho', and language 'Suomeksi (FI)'. A 'VALIKKO' (Menu) icon is in the top right.
- Breadcrumbs:** 'Palveluhallinta > Laaturyökalut > Esimerkkiasiointi esittelyä varten > Itsearviointi'
- Section: Vaiheet (Steps)**
  - Aloitus (Start):** Vastattu 10 / 10
  - Ohjeistus ennen asiointia (Instructions before service):** Vastattu 13 / 13
  - Käytettävyys (Usability):** Vastattu 10 / 10
  - Asiointin sähköiset tukipalvelut (Electronic support services):** Vastattu 9 / 9
  - Tietoturva ja -suoja (Data security and protection):** Vastattu 5 / 5
  - Asiakkaan osallistaminen (Customer participation):** Vastattu 8 / 8
  - Yhteenveto (Summary):** Vastattu 8 / 8
- Section: Ohjeistus ennen asiointia (Instructions before service)**
  - Parvelu kertoo asiointin vaatimat tiedot ja miten asiointi etenee.**
  - 1. Ennen asiointia asiakkaalle on kerrottu, mitä tietoja ja materiaaleja asiointia varten tarvitaan.**
  - Radio buttons:  Kyllä,  Osittain,  Ei,  Ei voi soveltaa
  - Huomioita tai kehittämistoimia?** (Comments or development actions)
  - Text area: 'Kirjoita tähän (organisaation sisäisesti, eivät näy ulkoisesti)'
  - 2. Ennen asiointia asiakkaalle on kerrottu, paljonko palvelu maksaa.**
  - Radio buttons:  Kyllä,  Osittain,  Ei,  Ei voi soveltaa
  - Huomioita tai kehittämistoimia?**
  - Text area: 'Kirjoita tähän (organisaation sisäisesti, eivät näy ulkoisesti)'
- Footer:** 'Lataa väittämät XLSX-muodossa' (Download questions in XLSX format)



# 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
- 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 ja palautteita saa näkyville tilakoodin mukaan

## 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)





# Asiakaspalautetyökalun uudet ominaisuudet

- Lyhyt linkki asiakaspalautelomakelinkistä
- Uusia seurantajaksovaihtoehtoja ja päivämäärävalitsin oman seurantajakson määrittämiseksi
- Avoimen palautteen tilakoodien uudet sanoitukset: käsittelyssä, käsitelty, ei olennainen, tyhjä
- Asiakaspalautelomakkeen kielivalikkoon lisätty ukrainan kieli
- SDG:n mukaiset lisäkysymykset tuotannossa

TULOKSET VERTAILU

Valitse seurantajakso

Alkupäivämäärä 9.11.2022

Loppupäivämäärä 7.2.2023

Viimeiset 90 vrk

**Viimeiset 90 vrk**

Viimeiset 365 vrk

Kuluva kuukausi

Edellinen kuukausi

Kuluva vuosi

Edellinen vuosi

Itse määritetty

1 tähti (2)

Asiakaspalautteen keskiarvo

**3,32**

★★★★☆

Yhteensä: 22 palautetta

Kerro lisää kokemuksestasi. (Sanallinen arvio)

Ajalta: 1.1.2022 – 31.12.2022

Rajaa arvosanan mukaan Valitse arvosanat

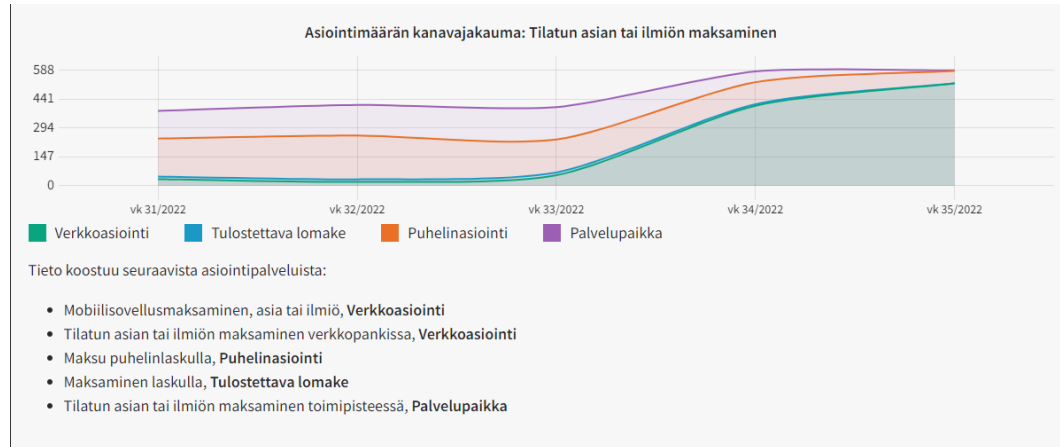
Rajaa tilan mukaan Valitse statukset

Palaute	Arvosana	Pvm	Tila
<input type="checkbox"/> Soittakaa minulle!0NN NNN NNNN	★ 1	13.12.2022	● Ei olennainen
<input type="checkbox"/> Tässä minun palauteteksti. Miltä näyttää jos käännettään?	★ 3	13.12.2022	
<input type="checkbox"/> OK	★ 3	13.12.2022	● Käsittelyssä
<input type="checkbox"/> ;)	★ 4	08.12.2022	● Ei olennainen
<input type="checkbox"/> Lisää palautetta, kyllä se tästä	★ 3	23.11.2022	● Käsitelty
<input type="checkbox"/> Miksi muka en saisi lisätä henkilötietojani? Minunhan ne ovat, eikä teidän!	★ 2	23.11.2022	● Käsitelty



# Suomi.fi-laatumyökalut: Käyttöaste

- Käyttöastetyökalu kerää ja seuraa palvelun käyttömääriä eri kanavissa ja siirtymää niiden välillä. Tähän asti ollut ns. minimi toteutuksella.
- Jatko- ja yhteiskehittäminen vuonna 2023, pilotti käynnistetty DVV:n VTJ-todistuspalvelun kanssa:
  - Haku Service Now -tiketöintijärjestelmän kautta sähköisen itsepalvelun asiointimäärät
- Ilmoittaudu mukaan jatkokehittämään työkalua kanssamme [laatumyokalut@dvv.fi](mailto:laatumyokalut@dvv.fi)



# 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](#)



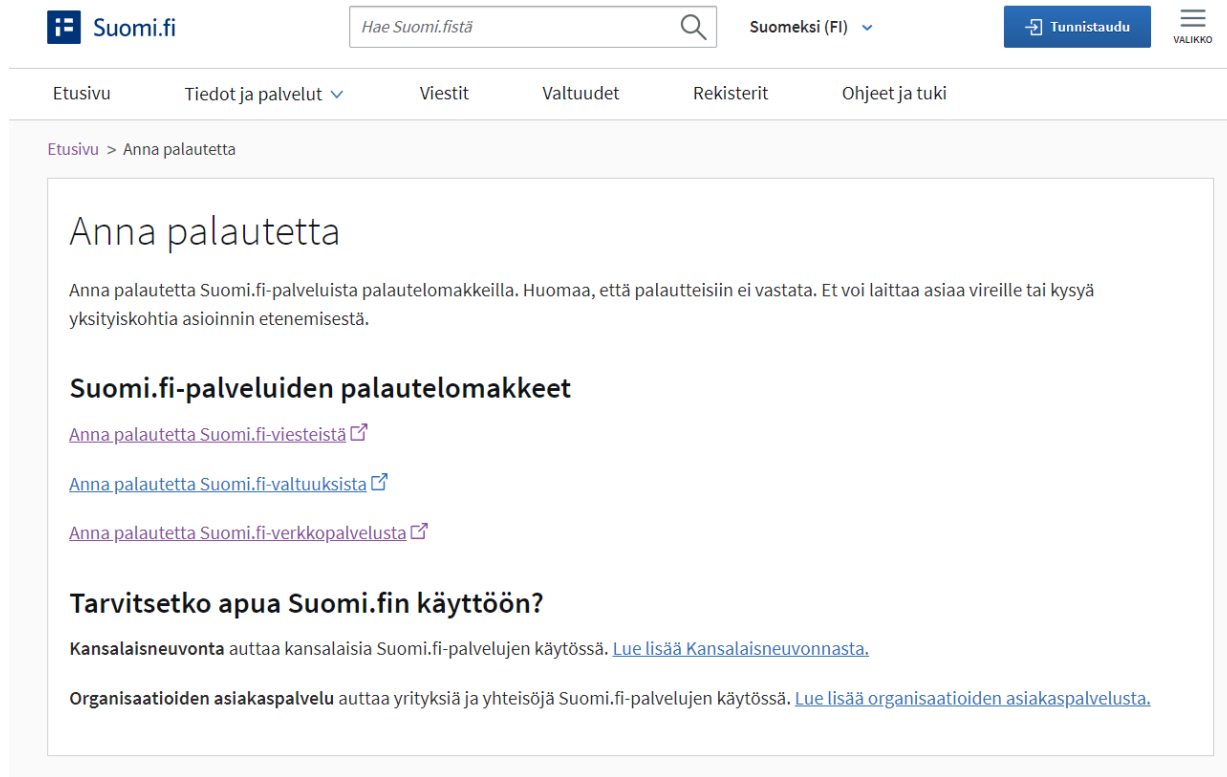
# PTV-data pohjana Laatutyökaluille

## PTV – kuvaa kerran, hyödynnä rajattomasti!

- Asiakaslähtöinen ja yhteinen tapa kuvata palvelut ja asiointikanavat: helpottaa asiakkaiden asioimista.
- Omien palvelujen näkyvyys ja löydettävyys paranee
- Kokonaiskäsitys omasta palvelutarjonnasta paranee: tietojen hyödyntäminen osana palvelusuunnittelua ja -johtamista.
- PTV-tiedot ovat avointa dataa: tietoja voi hyödyntää missä vain!
  - Esimerkkejä: [Palvelutietovarannon koulutustallenteet ja materiaalit](#)  
(Rajapintaklinikat >Integraatioesittelyt)



# Laatutyökalujen hyödyntäminen: esimerkkinä Suomi.fi



The screenshot shows the Suomi.fi website interface. At the top, there is a search bar with the text "Hae Suomi.fistä" and a search icon. To the right of the search bar, there is a language selector set to "Suomeksi (FI)" and a "Tunnistaudu" button. A menu icon labeled "VALIKKO" is also present. Below the search bar, there is a navigation menu with links for "Etusivu", "Tiedot ja palvelut", "Viestit", "Valtuudet", "Rekisterit", and "Ohjeet ja tuki". The main content area shows the breadcrumb "Etusivu > Anna palautetta" and a heading "Anna palautetta". Below the heading, there is a paragraph of text: "Anna palautetta Suomi.fi-palveluista palautelomakkeilla. Huomaa, että palautteisiin ei vastata. Et voi laittaa asiaa vireille tai kysyä yksityiskohtia asioinnin etenemisestä." This is followed by a section titled "Suomi.fi-palveluiden palautelomakkeet" with three links: "Anna palautetta Suomi.fi-viesteistä", "Anna palautetta Suomi.fi-valtuuksista", and "Anna palautetta Suomi.fi-verkkopalvelusta". Below this is a section titled "Tarvitsetko apua Suomi.fin käyttöön?" with two links: "Kansalaisneuvonta" and "Organisaatioiden asiakaspalvelu".

**Suomi.fi**  Suomeksi (FI) ▾ Tunnistaudu VALIKKO

[Etusivu](#) [Tiedot ja palvelut ▾](#) [Viestit](#) [Valtuudet](#) [Rekisterit](#) [Ohjeet ja tuki](#)

[Etusivu](#) > [Anna palautetta](#)

## Anna palautetta

Anna palautetta Suomi.fi-palveluista palautelomakkeilla. Huomaa, että palautteisiin ei vastata. Et voi laittaa asiaa vireille tai kysyä yksityiskohtia asioinnin etenemisestä.

### Suomi.fi-palveluiden palautelomakkeet

[Anna palautetta Suomi.fi-viesteistä](#)

[Anna palautetta Suomi.fi-valtuuksista](#)

[Anna palautetta Suomi.fi-verkkopalvelusta](#)

### Tarvitsetko apua Suomi.fin käyttöön?

**Kansalaisneuvonta** auttaa kansalaisia Suomi.fi-palvelujen käytössä. [Lue lisää Kansalaisneuvonnasta.](#)

**Organisaatioiden asiakaspalvelu** auttaa yrityksiä ja yhteisöjä Suomi.fi-palvelujen käytössä. [Lue lisää organisaatioiden asiakaspalvelusta.](#)





# Suomi.fi-laaturyökalut: käyttöönotot

## • Tilanne 9.3.2023:

- 35 organisaatiota lisänneet palveluita, yhteensä 115 palvelua
- Varsinaiset käyttöönotot (= ottaneet käyttöön työkaluja): 15 organisaatiota ja 35 asiointipalvelua
- Pieniä ja isoja kuntia, mm. Oulu, Turku, Lahti, Porvoo, Raahе
- Valtionhallinto, mm. Poliisi, Tulli, Traficom, STUK, Puolustusvoimat, Keha-keskus/TEM, Kela, Vero
- Sote-/hyvinvointialueet: Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä, Siun sote lisänneet palveluita → THL:n vaatimukset asiakaspalautteen keräämiselle ovat tiedossa ja asia on selvityksessä

## • Mukana erilaisia palveluita ja palvelukanavia:

- Asiakasohjaus ja neuvonta, merenkulun pätevyyskirja - hakemus, lääkärin tai hoitajan vastaanotto, ilmoita työpaikan radonmittausten tulokset, tenniskenttien varaamo...
- Verkkoasiointi, puhelinasointi, palvelupaikka, verkkosivu, tulostettava lomake...

Julkkisten asiointipalveluiden laaturyökalut > Käyttöönottilastoja

### Käyttöönottilastoja

Tällä sivulta löydät tietoja laaturyökalujen käyttöönotoista.

#### Käyttöönotot yhteensä

Käyttöönotot alkaen

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

Laaturyökaluja käyttöönotanneet	Kunta	Valtionhallinto	Yhteensä
Laaturyökaluja käyttöönotanneet			
Organisaatiot	3	6	9
Asiointipalvelut	7	14	21

#### Käyttöönotot organisaatioittain

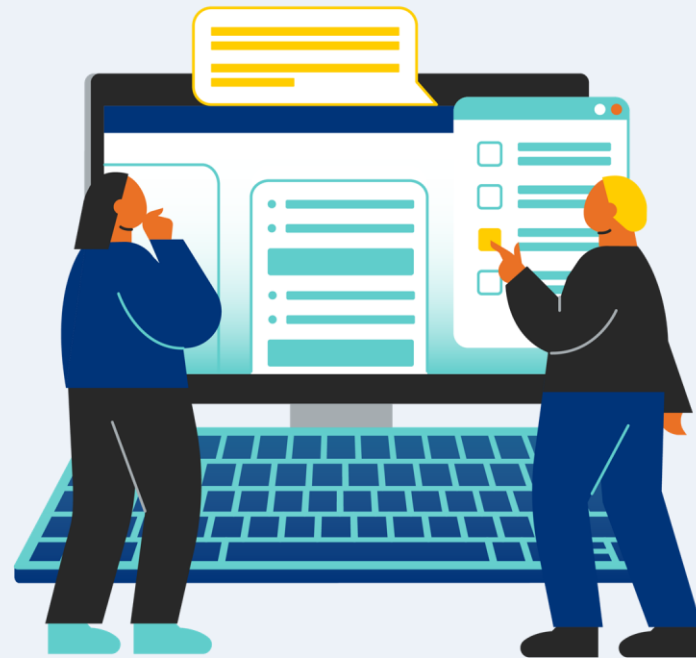
Käyttöönotot alkaen  Järjestys

Sivulla 28 tulosta, hakutuloksia yhteensä 28

Organisaatio	Asiointipalvelu	Työkalu	Käyttöönottopäivä	Lukumäärä
Digi- ja väestötietovirasto	Suomi.fi-verkkopalvelu	Asiakaspalaute	11.9.2022	117
Kela	Etuustietopalvelu Kelmu / Etuustietopalvelu Kelmu	Itsearviointi	31.8.2022	1
Turun kaupunki	Tenniskentät / Varaamo	Asiakaspalaute	24.8.2022	7
Tulli	Sanoma-asiointiin asiakastestaus	Asiakaspalaute	23.8.2022	5

# Suomi.fi-laaturyökalut kehityksen painopisteet vuonna 2023

- ✓ Käyttöönottojen edistäminen ja yhteiskehittäminen:  
Laaturyhmän tapaamiset ja klinikat, kohdenneet keskustelut  
kunnille, valtionhallinnon ja muille organisaatioille
- ✓ Laaturyökalujen etusivun ja laaturietojen hakutoiminnon  
kehittäminen
- ✓ Käyttömäärä- ja käyttöastetyökalun toiminnallisuuden  
yhteiskehittäminen
- ✓ Asiakaspalautetyökalun jatkokehittäminen (mm. SDG-  
yhteensopivuus, hyvinvointialueiden tarpeet)
- ✓ Kerätyn tiedon esittäminen, koontinäkymät ja vertailu:  
palveluiden tilannekuvan ja kansallisen digitalisaation  
tunnusmerkistön kehittäminen





# 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
- Auttaa kehitystyössä
- Asiakaspalautteen anonymiteetti
- Palautteeseen ei tarvitse vastata eikä se vie resursseja
- Mahdollisuus myös positiivisen palautteen saamiseen
- Kehitysehdotukset ja vikojen havaitseminen
- Nopea puuttuminen epäkohtiin
- Palautteesta myös hyötyä yhteistyökumppaneille

## Käyttöaste

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



# Tiedon raportointi, näkyvyys ja vertailtavuus & mittaristo

- Kertynyt laatutieto näkyy
  - Laatutyökalujen julkisella sivustolla <https://laatutyokalut.suomi.fi/public>
  - Organisaation omalla sivustolla, Palveluhallinnan kautta (organisaation PTV-käyttäjät)
- Tällä hetkellä mahdollisuus vertailla valittua palvelua tiettyyn vertailuryhmään:
  - oma organisaatio
  - kohderyhmä
  - palveluluokka
  - asiointikanava
  - organisaatiotyyppi
- Raportointimahdollisuudet ja datan koonti:
  - Laatutyökalujen julkinen sivusto ja sieltä saatavat tiedot
  - Organisaation omat Laatutyökalut -sivusto ja sieltä saatavat palvelukohtaiset tiedot
  - API-rajapinnan kautta (rajapinnan työmäärä)
  - Ladattavien Exceleiden kautta (luettavuutta ja ymmärrettävyyttä tullaan parantamaan)
  - Esim. DVV:ssä toteutettu integraatio Datawarehouseen ja sitä kautta raportointi Power BI:ssä
- Laatutyökalut osana kansallisen digikompassin mittaristoa
  - Vaatisi koordinoita yhdessä mm. VM:n ja muiden avaintoimijoiden kanssa: Mitkä ovat tarpeet? Muuttaisiko Laatutyökalujen missiota?
  - Miten Kuntaliitto näkee, että kunnat voisivat tuottaa tietoja / ottaa Laatutyökaluja käyttöön?

# Kevään Laatutyökalut-tilaisuudet

**Käyttöönotto- ja käytön tuen klinikat ke 15.2.2023 klo 9–10**

ke 22.3. klo 9–10

ke 26.4. klo 9–10

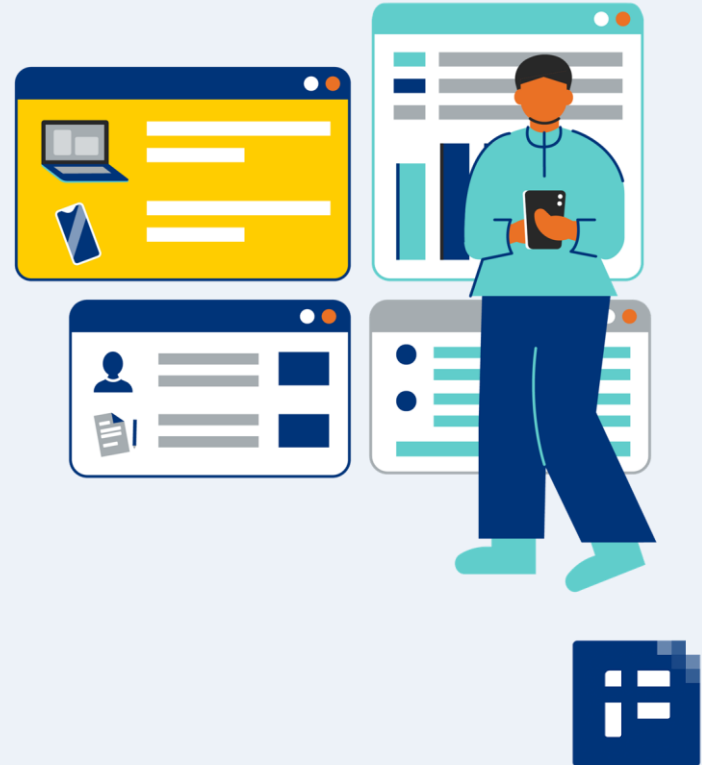
ke 31.5. klo 9–10

Klinikoihin ei tarvitse erikseen ilmoittautua. [Mukaan voi liittyä tällä Teams-linkillä](#)

**Kevään toinen tilannekatsaus pidetään to 1.6. klo 9–11**

**Tulossa:**

- Kunnille oma yhteiskehittämistilaisuus keväällä
- Laatutyökalut aktiivisesti mukana DVV:n käyttäjäryhmätapaamisissa



# Tutustu ja ota yhteyttä

## Lisätietoa:

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

Yhteydenotot käyttöönnotossa ja tukitilanteissa:

[ptv-tuki@dvv.fi](mailto:ptv-tuki@dvv.fi)

Yleiset tiedustelut:

[laaturyokalut@dvv.fi](mailto:laaturyokalut@dvv.fi)



# Kiitos!

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

