

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.
- Itsearvioinnista lasketaan kokonais- ja osa-aluekohtainen tulos

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 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)

Davvisámegilli (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

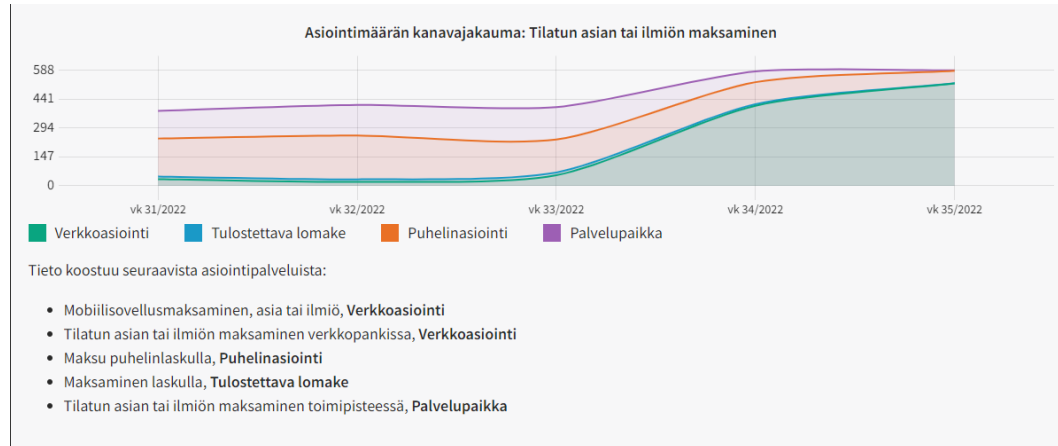
Rajaa tilan mukaan Valitse statukset

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 -tiketointijärjestelmän kautta sähköisen itsepalvelun asiointimäärät
- Ilmoittaudu mukaan jatkokehittämään työkalua kanssamme 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 laaturyökalutietoa.

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](#)



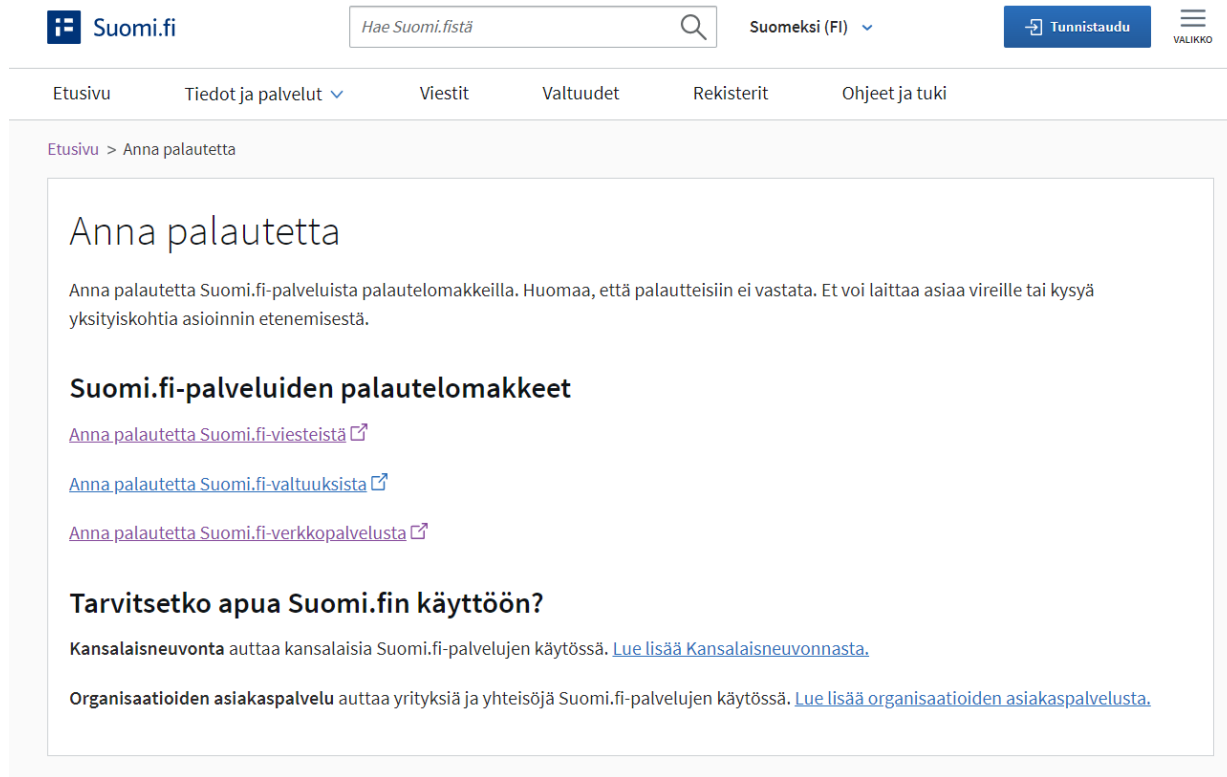
PTV-data pohjana Laatutyökaluille

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, puhelinasiointi, palvelupaikka, verkkosivu, tulostettava lomake...

Julkkisten asiointipalveluiden laaturyökalut > 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	Yhteensä
Laaturyökaluja käyttöönottaneet			
Organisaatiot	3	6	9
Asiointipalvelut	7	14	21

Käyttöönotot organisaatioittain

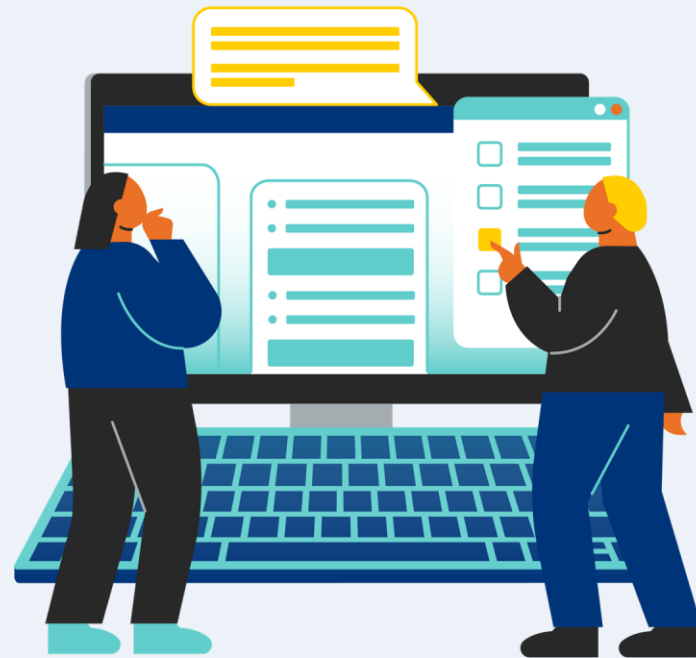
Käyttöönotot alkaen Järjestys

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:ssa toteutettu integraatio Datawarehouseen ja sitä kautta raportointi Power BI:ssa
- 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

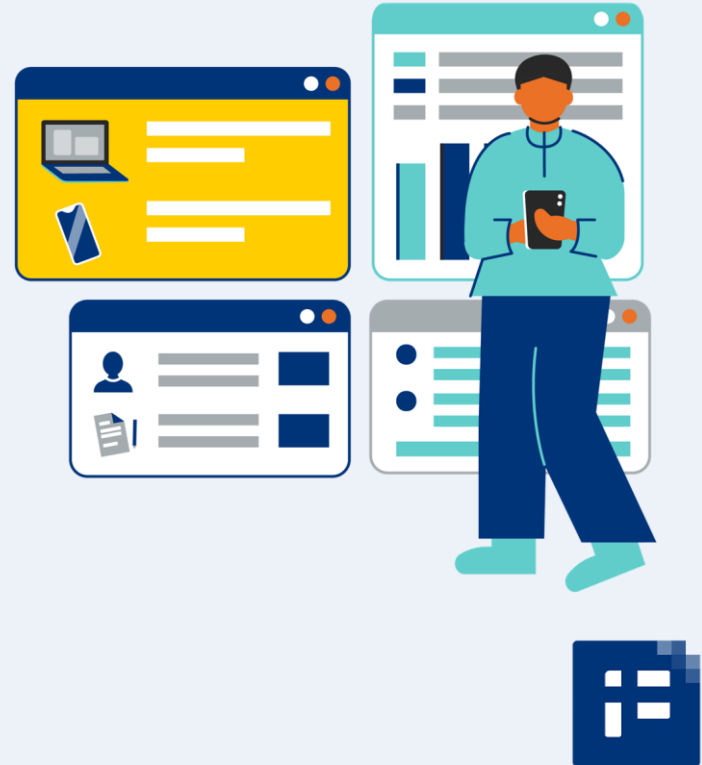
ke 31.5. klo 9–10

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

Yleiset tiedustelut:

laaturyokalut@dvv.fi



Kiitos!

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

