

Sujuvampia ja asiakas- lähtöisempiä digipalveluita Laatutyökaluilla



Maksuton

Saavutettava

Reaaliaikainen

Tietoturvallinen

Suomi.fi-laatutyökaluilla organisaatiot voivat seurata ja arvioida digitaalisten asiointipalveluidensa laatua ja käyttöä.

Helposti käyttöönotettavat työkalut auttavat sähköisten asiointipalveluiden kehitystiimejä tunnistamaan digipalvelunsa vahvuudet ja heikkoudet, sekä kehittämään palveluaan entistä sujuvammaksi. Työkalut tarjoavat keinon verrata omaa palvelua muiden organisaatioiden palveluihin. Kaikki tiedot ovat hyödynnettävissä API-rajapinnan kautta myös muualla.



Itsearviointi



Asiakaspalaute



Käyttöaste



Seuranta

 Laatutyökalut

 DIGI- JA VÄESTÖTIETOVIRASTO

Suomi.fi - tietoa ja palveluja elämäsi tilanteisiin.

Lue lisää Laatutyökaluista: dvv.fi/laatutyokalut
Myös tiimimme kertoo mielellään lisää!

Tällä hetkellä tarjolla olevat Laatutyökalut



Itsearviointi

Seuraa palvelun laatua

- Organisaatioiden säännöllisesti täyttämä itsearviointityökalu
- Julkishallinnon organisaatioiden laatimalla kansallisella kriteeristöllä arvioidaan omia digitaalisia asiointipalveluita
- Tarjoaa tietoa asiointipalvelujen laadusta ja kehittämistarpeista esim. päätöksenteon tueksi ja resurssien ohjaamiseen



Asiakaspalaute

Kerää palautetta käyttäjiltä

- Pyytää käyttäjää arvioimaan palvelun heti sähköisen asiointitapahtuman jälkeen tähtiarvosanalla 1–5 tai myös sanallisesti
- Lisätään asiointipalveluun URL-linkin avulla
- Kokoaa palautteet Laatutyökalujen käyttöliittymään tarkastelua ja vertailua varten



Käyttöaste

Seuraa palveluiden käyttöastetta

- Tällä hetkellä työkalulla voidaan kerätä palvelun käyttömääriä
- Mahdollistaa vertailun myös muihin vastaaviin asiointipalveluihin
- Julkaistu aluksi riisuttuna versiona, jatkossa tarjoaa palvelun käyttömäärien ja siirtymän seuraamisen eri kanavissa



Seuranta

Kehitä kokonaisnäkyvän avulla

- Mahdollistaa Laatutyökalujen avulla kerätyn tiedon seurannan
- Antaa kokonaisnäkyvän asiakaspalautteisiin, tehtyihin itsearviointeihin ja käyttömääriin sekä mahdollisuuden vertailla näitä tietoja
- Tarjoaa kiinnostuneille julkisesti suppeamman näkyvän palvelukohtaisiin tietoihin

Laatutyökalujen käyttöönotto edellyttää Suomi.fi-palvelutietovarannon käyttö lupaa ja palveluiden ja asiointikanavien kuvaamista Palvelutietovarannossa.



Laatutyökalut



DIGI- JA VÄESTÖTIETOVIRASTO

Suomi.fi - tietoa ja palveluja elämäsi tilanteisiin.

Lue lisää Laatutyökaluista: dvv.fi/laatutyokalut

Myös tiimimme kertoo mielellään lisää!