

Suomi.fi-laaturyökäluu:

Kohti parempaa palveluiden digitaalista asiointikokemusta

Hyvinvointialueiden yhteistyöverkosto DVV
Kristina Noor-Ilander, Digi- ja väestötietovirasto
15.1.2024

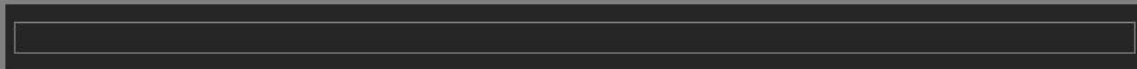




Laatutyökalut



00:00



480p



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 ja vertailukelpoista 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



Käyttöönotto ja käyttö

- Kun organisaatio on **kuvannut palvelut Suomi.fi-palvelutietovarantoon (PTV)**, Laatutyökalut voi ottaa heti käyttöön Palveluhallinnassa.
- Palvelutietovaranto on keskitetty tietovaranto palvelutietojen tallentamiseen, säilyttämiseen ja hyödyntämiseen rajapintojen kautta.
- Laatutyökalut on maksuton, saavutettava, turvallinen ja yhteismitallinen ratkaisu.

 Palveluhallinta

Omat Suomi.fi-palvelut

Palvelutietovaranto

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

[Siirry Palvelutietovarantoon](#)

[Hae käyttö lupaa](#)

Laatutyökalut

[Siirry Laatutyökaluihin](#)



Palvelutietovaranto kokoaa palveluja koskevan tiedon

PALVELUT

ORGANISAATIOT

ASIOINTIKANAVAT

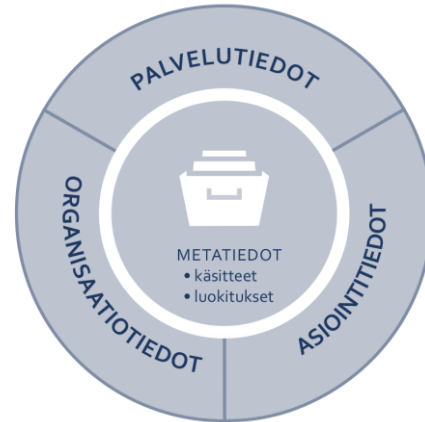
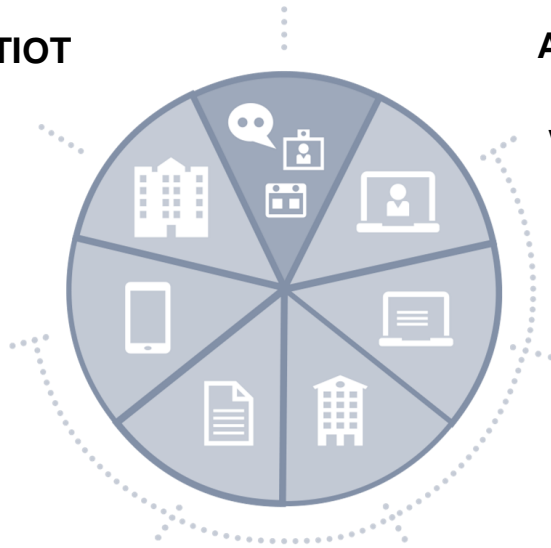
PUHELINASIOINTI

VERKKOASIOINTI

TULOSTETTAVA
LOMAKE

PALVELUPAIKKA

VERKKOSIVU



AVOIN
RAJAPINTA

PTV-TIETOJEN
HYÖDYNTÄMINEN

PTV:llä ei ole omaa esityskerrosta, vaan tietoja voidaan esittää muissa järjestelmissä, kuten Suomi.fi-verkkopalvelussa.



”Työkalun keskeinen hyöty on sen helppokäyttöisyys. Käyttöönoton yhteydessä asiakaspalautetyökalu piti kytkeä Palvelutietovarantoliitoksella tiettyyn palveluun ja kanavaan, jotta palautteet kohdistuvat oikeaan paikkaan. Kun liitos on kerran tehty, ovat työkalu ja sen valmis palautelomake erittäin helppokäyttöiset.”

- Hanna Korpiaho, Oulu10-palveluiden järjestelmäasiantuntija



Organisaatioasiakkaan käyttöliittymä

- Palveluiden lisääminen ja hallinnointi
- Koontinäkö oma organisaation palveluista, joita jo seurataan Laatutyökaluilla
- Työkalujen käyttöönotto
- Itsearviointin tekeminen palvelulle sekä tulosten tarkastelu ja vertailu
- Asiakaspalautelomakelinkki, avoimen palautteen tarkastelu ja käsittely
- Käyttöastetietojen syöttäminen palvelulle
- Kerääntyneen tiedon tarkastelu ja vertailu
- Tietojen lataaminen Exceliin tai siirtäminen API-rajapinnan kautta jatkokäsiteltäväksi ja raportointiin

Palveluhallinta

Kristina Noor-Ilander
Digi- ja väestötietovirasto

Suomeksi (FI)

VALIKKO

Palveluhallinta > Laatutyökalut > Lisää asiointipalvelu

← 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 × Verkkosivu × Tulostettava lomake ×

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"/> Viikkinen sekä avioliiton rekisteröinti	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 avioituessa	Turvapostin lähettäminen Digi- ja väestötietovirastolle	Verkkoasiointi
<input type="radio"/> Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstö- ja toimijakortit	Digi- ja väestötietoviraston verkkoasiointi	Verkkoasiointi

Laatutyökalujen julkinäkymä

- Tietoa palveluiden saamista arvioista
- Koontinäkmät
 - Organisaatiokohtainen
 - Palvelukohtainen
- Tietojen haku, tarkastelu ja vertailu eri kriteereillä
- Yksittäisen palvelun tulosten tarkastelu ja vertailu PTV-luokitusten mukaan
- Eri palveluiden ja organisaatioiden tulosten vertailu
- [Suomi.fi-laatutyökalujen julkinäkymä](#)

The screenshot shows the public view of the Suomi.fi quality tool. At the top, there is a navigation bar with the Suomi.fi logo and a search bar containing 'Anna palautetta Laatutyökaluista'. The main content area has a dark blue header with the text 'Tervetuloa Suomi.fi-laatutyökaluihin!'. Below this, a paragraph explains that the tool provides real-time information on the use of public services and their quality. A section titled 'Suomi.fi-laatutyökalujen käyttäjät nyt' displays two statistics: 15 organizations and 47 services. The main content is divided into three sections: 'Kolme erilaista työkalua' (Three different tools), 'Asiakaspalaute' (Customer feedback), 'Itsearviointi' (Self-assessment), and 'Käyttöasteen mittaaminen' (Measuring usage rate). Each section includes a brief description and a list of related items.

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 koontinäkmät antavat kokonaiskuvan 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

Laatutyökalut pähkinänkuoressa

- Suunnattu kaikille julkisille organisaatioille
- Tavoitteena yhteismitallisen datan kerääminen ja kansallinen näkymä digipalveluiden laadusta
- Kytetty PTV:n käyttöön, valmis ratkaisu, helppo ja nopea käyttöönotto
- Kolme työkalua: asiakaspalaute, itsearviointi ja käyttöasteen mittaus
- Asiakaspalautetyökalu sisältää valmiin palautelomakkeen (tähtiarviointi ja avoin palaute, kts. kuva) ja mahdollistaa palautteen reaaliaikaisen keruun, käsittelyn sekä koonnin
- Asiakaspalaute kohdistettavissa tiettyyn palveluun ja sen tiettyyn asiointikanavaan, mutta ei tiettyyn palvelutapahtumaan
- Annettu avoin palaute on anonyymia ja näkyy vain organisaatiolle itselleen

Asiakaspalaute palvelusta Suomi.fi-verkkopalvelu

Kuinka asiointisi sujui?

Anna tähtiarvosana

1 = tyytymätön, 5 = tyytyväinen



Kerro lisää kokemuksestasi!

Älä kirjoita henkilötietoja kuten nimiä, osoitetta, henkilötunnusta, pankkitilin numeroa, terveystietoja tai muita arkaluonteisia tietoja palautteeseen. Et voi asioida palautelomakkeen kautta tai saada vastausta palautteeseesi.

0 / 2000 merkkiä

Palautetta käytetään palvelun kehittämiseen. Kerromme henkilötietojen käsittelystä tietosuojaselosteella.

[Tietosuojaseloste](#)

Lähetä

THL:n ja DigiFinlandin asiakaspalautteen kansallisen keruun yhtenäistämishanke

- Suunnattu hyvinvointialueille
- Tavoitteena yhtenäistää sote-palvelujen asiakaspalautteen kerääminen ja analysointi
- Tiedon kerääminen sote-palvelujen onnistumisesta eli kuinka hyvin palvelutuottajat ja hyvinvointialueet asiakkaiden arvioimana selviytyvät sote-palvelujen tuottamisessa ja järjestämisessä
- Tarkat asiakaspalautteen sisältömäärittelyt ja kriteerit palautteen yhdistettävyydestä palvelutapahtumaan
- Yhtenä mittarina NPS (Net Promoter Score), pääkysymys: ”Kuinka todennäköisesti suosittelisit yrityksen palvelua tai tuotteita ystävällesi tai kollegallesi?”
- Määritysten mukaisen asiakaspalautteen keruu ja asiakaspalauttejärjestelmän toteutus alueiden vastuulla
- Tiedonkeruu- ja raportointiratkaisu DigiFinlandilta
- **Huom!** Laatu työkalujen asiakaspalautte työkalu ei täytä THL:n aspa-sisältömäärittelyjä eikä tarkkuustasoa



Hyvinvointialueiden mahdollisuudet hyödyntää Laatu työkaluja

- Laatu työkalut ja THL:n ja DigiFinlandin asiakaspalautteen kansallisen keruun yhtenäistämishanke ovat erilliset kokonaisuudet – eivät sulje toisiaan pois vaan täydentävät toisiaan
- Laatu työkalujen käyttöä suositellaan erityisesti digipalveluissa
- Itsearviointin voi tehdä kaikille palveluille, vaikka onkin alun perin kehitetty digitaalisille asiointipalveluille
- Asiakaspalautustyökalun käyttö reaaliaikaisen palautteen keräämiseksi digitaalisen asioinnin sujumisesta, käyttökokemuksesta ja asiakastyytyvyydestä
- Käyttöastetyökalu kaikissa palveluissa käyttöön otettavissa

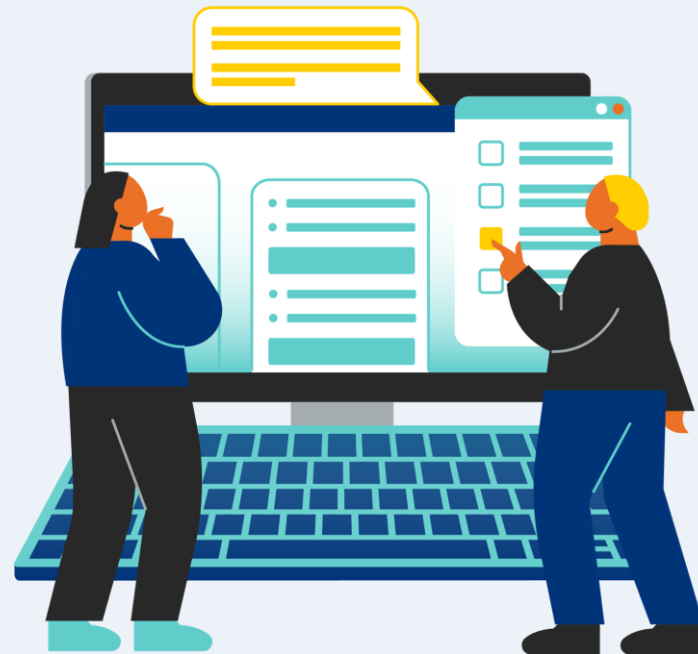


Itsearvioinnilla helposti alkuun!

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 tai kun muutoksia palveluun
- ✓ Tehdään Laatutyökalujen käyttöliittymässä
- ✓ Kesto 1-2 tuntia, voi tehdä erissä

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



Tulevat Laatusyökalut-tilaisuuudet

Laatusyökalujen tilannekatsaus

ke 14.2.2024 klo 9-11, [Ilmoittaudu mukaan](#)

- Laatusyökalujen käyttö ja käyttökokemukset Tullissa
- Laadukkaat digipalvelut käyttäjän, ihmislähtöisen suunnittelun ja yhteiskunnallisesta näkökulmasta

Käyttöönotto- ja käytön tuen klinikat uusille käyttäjille

- ke 31.1. klo 9–10, [ilmoittaudu mukaan](#)
- ke 13.3. klo 9–10, [ilmoittaudu mukaan](#)
- ke 22.5. klo 9–10, [ilmoittaudu mukaan](#)



Tutustu ja ota yhteyttä

Ota yhteyttä ja sovitaan organisaatiokohtainen esittely:

laatutyokalut@dvv.fi

Lisätietoa:

[Laatutyökalujen julkinen sivusto](#)

[Digi- ja väestötietoviraston sivuilta](#)

[Laatutyökalujen julkisesta työtilasta](#)

Yhteydenotot käyttönotossa ja tukitilanteissa:

ptv-tuki@dvv.fi



Kiitos!

Ota yhteyttä ja kysy lisää Suomi.fi-laaturyökaluista:
laaturyokalut@dvv.fi

