

Kohti yhdenmukaista asiakas- ja asiointikokemusta Suomi.fi-laaturyökalujen avulla

ValtioExpo 2022

Mikko Mattinen, Digi- ja väestötietovirasto





Hallitusohjelmatavoite:

Julkisten palveluiden digitalisointi 2023 mennessä.





Haaste

Onko digitaalisten palvelujen kehittämisessä huomioitu oikeat asiat? Ovatko palveluiden loppukäyttäjät tyytyväisiä? Onko asiointi sujuvaa?



Ajantasaista tietoa omista ja muiden palveluista.

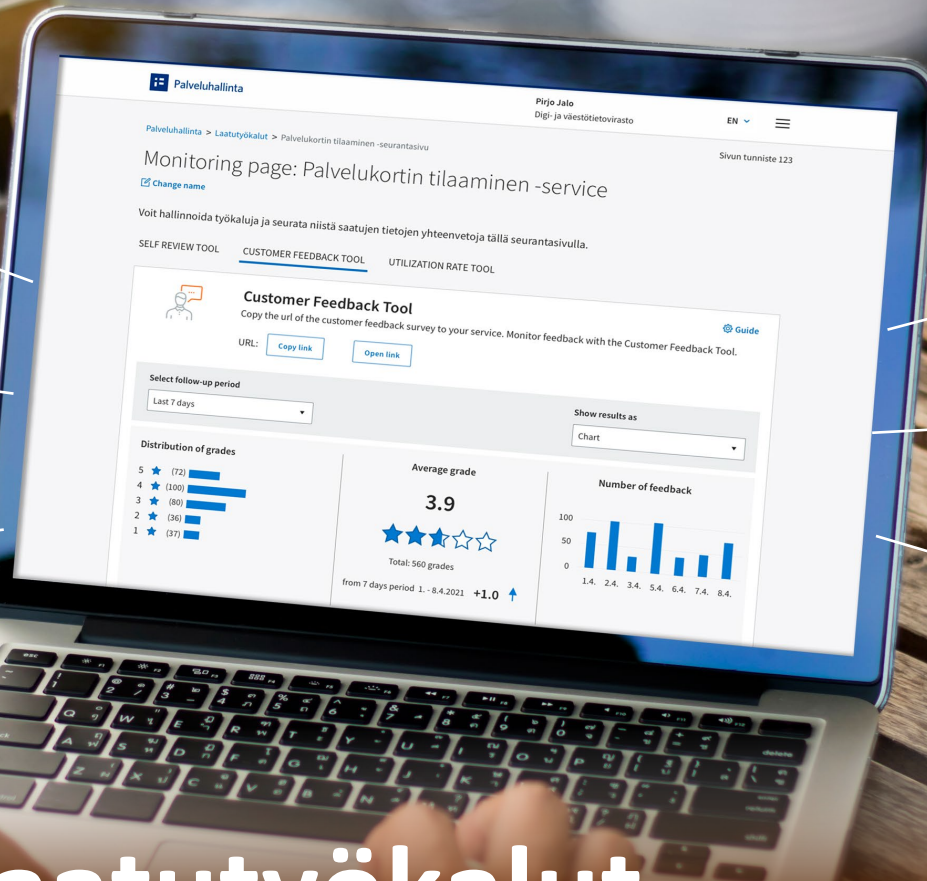
Palvelun itsearviointi kansallista kriteeristöä vasten

Asiakaspalautetyökalulla palautetta loppukäyttäjiltä

Lisää avoimuutta ja palveluiden vertailtavuutta

Saavutettava ratkaisu

Työkalu digitaalisista palveluista vastaaville, asiakas- ja asiointi-kokemuksesta vastaaville, johdolle



Suomi.fi-laaturyökalut

Suomi.fi-laaturyökaluilla sujuvampia ja asiakaslähtöisempiä digipalveluita

- ✓ Laaturyökalujen avulla organisaatio voi arvioida ja seurata asiointipalvelujensa laatua ja käyttöä.
- ✓ Auttaa sähköisten asiointipalveluiden kehitystiimejä tunnistamaan oman digipalvelunsa vahvuudet ja heikkoudet sekä kehittämään palvelua entistä sujuvammaksi.
- ✓ Yhteismitallinen, saavutettava ja turvallinen ratkaisu, jota kaikki toimijat voivat käyttää. Työkalut tarjoavat keinon verrata omaa palvelua muiden palveluihin ja voi parantaa tiedolla johtamista.
- ✓ Käyttöönotto on helppoa ja työkalut ovat maksuttomia.
- ✓ Tiedot ovat hyödynnettävissä API-rajoituksen kautta myös muualla.



Itsearviointi



Asiakaspalaute



Käyttöaste



Seuranta



Itsearviointityökalu

Tarkastele ja seuraa palvelun laatua



Sisältää kansallisen kriteeristön, jonka avulla organisaatiot voivat arvioita omia digitaalisia asiointipalvelujaan. Arviointi tehdään vastaamalla työkalun kriteeristön väittämiin.



Arvioinnin tuloksia voi hyödyntää kehittämisessä, kriteeristöä voi hyödyntää suunnittelun tukena.



Arvioista saadaan tietoa asiointipalvelujen laadusta ja kehittämistarpeista esimerkiksi päätöksenteon tueksi ja resurssien ohjaamiseen.



Kriteeristö on laadittu yhteistyönä julkishallinnon organisaatioiden kesken.

Itsearviointin tekijät: kehitystiimi ja tuoteomistaja, palveluvastaava.

Tietoa hyödyntävät: kehitystiimi, kehittämisestä vastaavat henkilöt ja organisaation johto.



Asiakaspalautetyökalu

Kerää palautetta asioinnista

- ✓ Työkalun avulla organisaatio voi pyytää asiakkaalta palautetta sähköisestä asiointipalvelustaan heti asioinnin jälkeen.
- ✓ Asiakas arvioi asiointikokemustaan tähtiarvosanalla 1-5 ja voi antaa myös sanallista palautetta.
- ✓ Työkalu on helppo lisätä omaan asiointipalveluun URL-linkin avulla.
- ✓ Asiakkaiden antamat arvosanat ja sanalliset palautteet kertyvät organisaation nähtäville Laatutyökalujen käyttöliittymään, missä niitä voi tarkastella ja vertailla eri näkökulmista.
- ✓ Saatua palautetta voi hyödyntää API-rajapinnan kautta ja näyttää esimerkiksi asiakaspalautteen keskiarvon omilla verkkosivuilla.

Palautteen antaa: asiointipalvelun käyttäjä.

Tietoa hyödyntävät: kehittämisestä vastaavat henkilöt ja organisaation johto.



Käyttöasteen mittaaminen

Seuraa palveluiden käyttöastetta

Käyttöastetyökalu on julkaistu aluksi hyvin riisuttuna versiona, jossa on vain välttämättömiä ominaisuuksia. Jos olet kiinnostunut osallistumaan yhteiskehittämiseen, ota yhteyttä palvelumuotoilijaamme ext.minna.lumiluoto@dvv.fi



Tällä hetkellä työkalun avulla voi kerätä palvelun käyttömääriä. Jatkossa käyttöastetyökalun avulla voi kerätä ja seurata palvelun käyttömääriä eri kanavissa ja siirtymää niiden välillä.



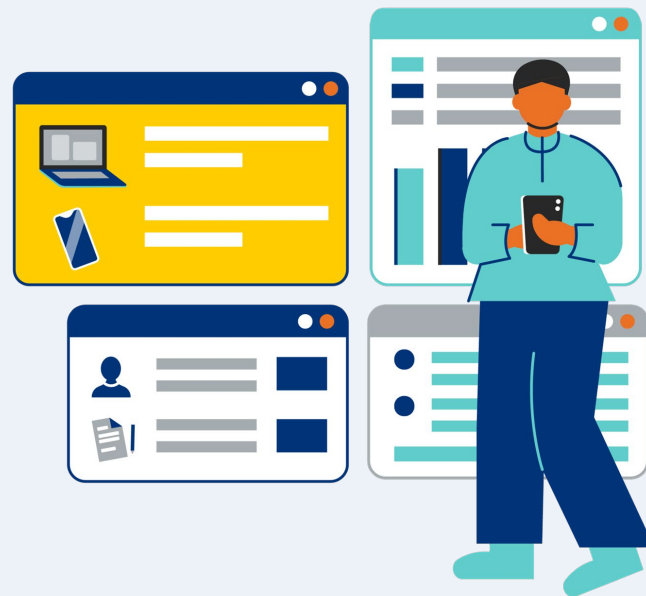
Laatutyökaluilla kerätty käyttöastedata mahdollistaa vertailun muihin asiointipalveluihin.



Tiedoista muodostuu Laatutyökaluihin organisaation omalle seurantasivulle sekä julkiseen selausnäkyään käyttöastedataa graafi- ja taulukkomuodossa.

Ensimmäisessä versiossa organisaatio voi itse syöttää käyttöastetietoja käyttöliittymässä.

Tietoa hyödyntävät: kehitystiimi, kehittämisestä vastaavat henkilöt ja organisaation johto.



Seuranta *Kehitä kokonaisnäkymän avulla*



Organisaatio voi seurata Laatutyökalujen avulla kerättyjä tietoja palvelukohtaisesti Laatutyökalujen käyttöliittymän kautta.



Seurantasivu tarjoaa organisaatiolle kokonaisnäkymän asiakaspalautteisiin, tehtyihin itsearviointeihin ja käyttömääriin ja mahdollisuuden vertailla tietoja.



Kaikille kiinnostuneille tarjotaan julkinen selausnäkömä laatutyökaluilla kerättyihin tietoihin.

Tiedot kootaan automaattisesti.

Tietoa hyödyntävät: kehittämisestä ja asiakaskokemuksesta vastaavat henkilöt, organisaation johto.



Käyttöönotto ja tuki Käyttöönotto- ja tukimateriaali Suomi.fi-palveluhallinnassa

Käyttöönotto edellyttää Suomi.fi-palvelutietovarannon (PTV) käyttölupaa ja että palvelut ja asiointikanavat on kuvattu Palvelutietovarantoon. Palvelun käyttö on maksutonta.



Palvelun esittely

<https://palveluhallinta.suomi.fi/fi/sivut/laatutyokalut/esittely>



Käyttöönoton vaiheet ja ohjeet

<https://palveluhallinta.suomi.fi/fi/sivut/laatutyokalut/kayttoonotto/kayttoonoton-vaiheet>



Yhteydenotot tukitilanteissa ja palaute

ptv-tuki@dvv.fi

Tervetuloa kehittämään kokonaisuutta kanssamme! Julkinen työtila osoitteessa

<https://wiki.dvv.fi/pages/viewpage.action?pageId=65799978>

Suomi.fi

Suomeksi (FI)

Laatutyökalut > Laatutietojen ryhmittely ja selaus

Laatutietojen ryhmittely ja selaus

Luonnos julkisesta
selausnäköymästä

Tarkastele Laatutyökaluilla kertyneitä tietoja eri näkökuimista [Lue lisää](#)

Haku

Asiointipalvelut joista on saatu laatutietoa

viimeisen 90 päivän aikana

Valitse järjestelyperuste

Asiakaspalaute (ka), nouseva

Ryhmittelytekijät

Valitse

Näytettävät arvosanakentät

Valitse

Organisaatiotyyppi [×](#) Organisaatio [×](#)

Asiakaspalaute (ka) [×](#) Organisaatio [×](#)

Asiointikanavan tyyppi [×](#) Asiointikanava [×](#)

Asiointikanavan tyyppi [×](#)

Asiointipalvelu [×](#) Palvelu [×](#)

Rajaa hakusanojen avulla

Kirjoita palvelun tai asiointikanavan nimi

Tee uusi haku

Annetuilla hakuehdolla löytyi: 11 organisaatiota, 99 asiointikanavan tyyppiä, 99 asiointikanavaa, 99 palvelua, 99 asiointipalvelua

Haku tulokset

Tässä näet ylläolevien valintojen perusteella hakutuloksia. Huomaa että taulukko saattaa jatkua oikealle riippuen valinnoista.

Organisaatio	Asiointipalvelu	Asiakaspalaute (ka)	Asiakaspalaute (km)	Viimeisin itsearvio (ka)	Käyttömäärä (ikm)
Digi- ja väestövirasto	Digitaalisen kokonaiskuva	4.2	9999	4.9	99999
Säteilyturvakeskus	Ilmoita työpaikan radionäytteen tulokset ...	3.2	9999	3.9	99999
Oulun kaupunki	Oulu10 kirkonkylän asiointipalvelu	2.2	9999	2.9	99999
Esimerkki 4					
Pikä nimi missä nimi katko ...					

< 1 2 3 4 5 6 ... 98 99 >

Suomi.fi

Suomi.fi - Julkishallinnon palvelut verkossa. Palvelun tuottaa Digi- ja väestötietovirasto.

[Anna palautetta](#)

[Tietosuoja](#)

[Saavutettavuus](#)

[Raportit](#)

[Tietoa Laatutyökaluista](#)



Kiitos!

mikko.mattinen@dvv.fi
<https://twitter.com/mikmat68>

