



Suomi.fi-kvalitetsverktyg



FINANSMINISTERIET



VAD? Kvalitetsverktygen möjliggör kvalitetsuppföljning för organisationens e-tjänster

Suomi.fi-kvalitetsverktygen är en enhetlig lösning genom vilken i synnerhet organisationer som tillhandahåller digitala tjänster kan bedöma och följa upp kvaliteten hos och användningen av deras tjänster samt jämföra dem med andra motsvarande tjänster.

Alla kan använda Kvalitetsverktygen – även inom annat än digitala tjänster. De hjälper tjänsteutvecklarna att identifiera styrkorna och svagheter hos de egna tjänsterna och på kundorienterat utveckla tjänsterna så att

de blir ännu smidigare. Allt detta förbättrar kunskapsbaserad ledning.

Helheten Suomi.fi-kvalitetsverktyg består av tre olika verktyg – självutvärdering, användarresons och mätverktyg för användningsgrad – samt uppföljning och sammanställning av den information som samlats genom dessa. Det är lätt att behandla den information som fås från verktygen i uppföljningsvyn som också gör det möjligt att söka, sortera och filtrera information.



PÅ VILKET SÄTT? Tre verktyg för att förbättra kvaliteten på digitala tjänster

Inom den offentliga förvaltningen syftar man till att alltmer styra ärendehantering till digitala kanaler. Kvalitetsverktygen har utvecklats i samarbete med organisationer inom offentlig förvaltning och de möjliggör uppföljning av verksamheten och insamling av information från dessa.

Verktygen omfattar tre olika verktyg av vilka ett är avsett för intern utveckling och de två andra för insamling av kunddata.

Självutvärdering

Självutvärderingsverktyget omfattar nationella kriterier som utarbetats av organisationer inom offentlig förvaltning och är indelade i sex olika teman. Kriterierna består av 55 olika påståenden och med hjälp av dem kan organisationerna internt bedöma sina digitala tjänster.

Kundrespons

Med användarresponsverktyget kan organisationen begära respons av kunden om tjänsten genast efter kontakten. Verkyget grundar sig på en stjärnklassificering i fem steg och öppen respons.

Mätning av användningsgrad

Mätverktyg för användningsgrad möjliggör uppföljning av tjänstens användningsgrad och förskjutningar i användningen i olika kanaler.

På den egna sidan Kvalitetsverktyg kan organisationen göra en självutvärdering av sina tjänster, kontrollera kundnöjdheten för sina tjänster och utvecklingen av antalet användare, behandla och klassificera den öppna respons som man fått om de egna tjänsterna och följa med hur kvaliteten på dem utvecklas under olika uppföljningsperioder. Den insamlade informationen kan också överföras via API-gränssnittet till organisationens egna system för fortsatt behandling och analys.

I den offentliga vyn för Kvalitetsverktyg kan vem som helst följa med stjärnbedömningar av tjänster av dem som börjat använda verktygen, resultaten av självutvärderingar av tjänsterna och förändringar i antalet användningar samt jämföra kvaliteten på olika tjänster inom den offentliga förvaltningen enligt önskade sökkriterier.

Användningen av Suomi.fi-kvalitetsverktyget är frivillig och kostnadsfri. Varje organisation ansvarar för eventuella kostnader som hänförs till införandet. Användningen förutsätter användningstillstånd för Suomi.fi-servicedatalagret (SDL) och att de tjänster som ska följas upp har beskrivits där.

Kvalitetsverktyg för mätning av digitala tjänster

- Underlättar uppföljningen och utvecklingen av tjänsternas kvalitet och användning.
- En enhetlig lösning och de data som samlats in kan jämföras över organisationsgränserna.
- Kostnadsfri användning.
- Förutsätter användartillstånd till Suomi.fi-servicedatalagret (SDL) och att de tjänster som ska följas upp beskrivs där.



FÖR VEM? För organisationer inom offentlig förvaltning och alla intresserade

Kvalitetsverktygen är i första hand avsedda för organisationer inom offentlig förvaltning, men vem som helst som har användartillstånd till Suomi.fi-servicedatalagret (SDL) kan använda dem kostnadsfritt. Kvalitetsverktygen tas i användning via webbplatsen Suomi.fi-serviceadministration.

Fram till december 2022 hade nästan 30 organisationer och över 80 tjänster prövat kvalitetsverktygen. Regelbundet används

verktygen av 12 organisationer, varav fyra kommuner och åtta organisationer inom statsförvaltningen. Den synligaste användaren är Polisens elektroniska tjänst för passansökan där självutvärderings- och kundresponsverktygen används för intern och extern utvärdering.

Potentiella användare av kvalitetsverktygen

- Städer och kommuner.
- Ämbetsverk inom statsförvaltningen och myndighetsorganisationer.
- Organisationer inom tredje sektorn.
- Privata organisationer och företag.



FÖRDELAR? Kvalitetsverktygen producerar jämförbar information

Den mest betydande fördelen med kvalitetsverktygen är det att de gör det möjligt för organisationerna att på ett lätt sätt i realtid följa med kundnöjdheten, bedöma behovet att utveckla tjänsterna och jämföra kvaliteten hos olika tjänster med varandra även över organisationsgränserna. En beprövad självutvärdering som lätt kan genomföras hjälper till att klargöra tjänstens styrkor och

utvecklingsbehov. Kundresponsverktyget åter erbjuder användare av tjänsterna möjlighet att ge respons med låg tröskel och den information som samlats in från det ger en bra bild av verksamhetens kvalitet.

Utöver den interna uppföljningen möjliggör enhetliga Kvalitetsverktyg jämförelse av tjänsterna mellan olika organisationer.



RESULTAT? Allt fler organisationer utnyttjar Kvalitetsverktyg

Målet är att allt fler organisationer inom den offentliga förvaltningen ska ta Kvalitetsverktyg i användning för att följa upp kvaliteten på och användningen av sina tjänster så att man kan ta fram en lägesbild i realtid av hur digitaliseringen framskrider och tjänsternas kvalitet. En jämförelse med andra tjänster också över organisationsgränserna är intressantare och mångsidigare ju fler tjänster omfattas av Kvalitetsverktygen.

Den kundorienterade utvecklingen av kvalitetsverktygen fortsätter ännu och i framtiden kan man till exempel med hjälp av mätverktyg för användningsgrad följa

kundrespons för tjänsten och antalet användare samt hur dessa förändras i tjänstens olika kanaler. Nya egenskaper planeras också bli införda i kundresponsverktyget.

Kvalitetsverktygen har över hela linjen fått bra respons från användarna. Införandet och användningen av dem är lätt och uppföljningen logisk. Insamling av respons som lämnas med låg tröskel och en effektiv självvärdering är viktiga verktyg för att utveckla verksamheten och identifiera utvecklingsobjekt både i kommunerna och i ämbetsverken.

Kvalitetsverktygens resultat

- Viktiga verktyg och indikatorer för utveckling och uppföljning i kommunerna och i organisationer inom statsförvaltningen.
- Verktyg som utvecklats tillsammans motsvarar mera exakt behoven inom den offentliga förvaltningen.
- Verktygen erbjuder möjlighet att samla in och behandla kundrespons som lämnas med låg tröskel.
- Genererar enhetlig och jämförbar information som bidrar till att olika organisationer kan jämföra sina tjänster och hitta utvecklingsobjekt.
- I det första skedet har mer än tio kommuner, myndigheter eller organisationer inom statsförvaltningen börjat använda verktygen regelbundet.
- Nästan 30 olika organisationer och 80 tjänster har åtminstone prövat verktygen.
- De kostnadsfria verktygen är tillgängliga för alla som vill, vilket möjliggör en bred användarbas.