



Suomi.fi -laatutyökalut



MITÄ? Laatumittarit mahdollistavat organisaation asiakaspalveluiden laadun seurannan

Suomi.fi-Laatumittarit on yhteismitallinen ratkaisu, jonka avulla erityisesti digitaalisia asiakaspalveluita tarjoavat organisaatiot voivat arvioida ja seurata palveluidensa laatua ja käyttöä sekä verrata niitä muihin vastaaviin palveluihin.

Kaikki voivat käyttää Laatumittareita – myös muissa kuin digitaalisissa palveluissa. Ne auttavat palvelukehittäjiä tunnistamaan omien palveluidensa vahvuudet ja heikkoudet ja auttavat kehittämään asiakaslähtöisesti

palveluita entistä sujuvammiksi. Kaikki tämä parantaa tiedolla johtamista.

Suomi.fi-Laatumittarit-kokonaisuus koostuu kolmesta eri työkalusta – itsearviointi, asiakaspalaute ja käyttöasteen mittaaminen – sekä näiden avulla kerätyn tiedon seurannasta ja koonnista. Työkaluista saatavan tiedon käsittely on helppoa seurantanäkymässä, joka mahdollistaa myös tiedon haun, lajittelun ja suodatuksen.



MITEN? Kolme työkalua digipalveluiden laadun parantamiseen

Julkishallinnossa on pyrkimys ohjata asiointia yhä enemmän digitaalisiin kanaviin. Laatumittarit on kehitetty yhteistyössä julkishallinnon organisaatioiden kanssa, ja ne mahdollistavat asiakkaiden toiminnan seurannan ja palautteen keräämisen näiltä.

Työkalupakista löytyy kolme erilaista työkalua, joista yksi on tarkoitettu sisäiseen kehittämiseen ja kaksi muuta asiakastiedon keräämiseen.

Itsearviointi

Itsearviointityökalu sisältää julkishallinnon organisaatioiden laatiman kuuden eri teeman alle jaetun kansallisen kriteeristön, joka koostuu 55 eri väittämästä, ja jonka avulla organisaatiot voivat arvioida digitaalisia asiakaspalvelujaan sisäisesti.

Asiakaspalaute

Asiakaspalaute työkalulla organisaatio voi pyytää asiakkaalta palautetta palvelusta heti asiointin jälkeen. Työkalu perustuu viisiportaiseen tähtiluokitukseen ja avoimeen palautteeseen.

Käyttöasteen mittaaminen

Käyttöasteen mittaustyökalu mahdollistaa palvelun käyttömäärien ja käytön siirtymän seurannan eri kanavissa.

Omilla Laatumittarit-sivuillaan organisaatio voi tehdä palveluilleen itsearvioinnin, tarkastella palveluittensa asiakastytytyväisyyttä ja käyttömäärien kehittymistä, käsitellä ja luokitella omista palveluista saatua avointa palautetta sekä seurata niiden laadun kehittymistä eri seurantajaksoilla. Kerätty tieto on myös mahdollista siirtää API-liitännän kautta organisaation omiin järjestelmiin jatkokäsittelyä ja -analysointia varten.

Laatumittarit-julkinäkymässä kuka tahansa voi seurata työkalu käyttöönottaneiden palveluiden tähti-arviointeja, palveluista tehtyjen itsearviointien tuloksia ja käyttömäärien muutoksia sekä vertailla eri julkishallinnon palveluiden laatua keskenään haluamallaan hakukriteerillä.

Suomi.fi-laatumittaritien käyttö on vapaaehtoista ja maksutonta. Jokainen organisaatio vastaa käyttöönottoon liittyvistä mahdollisista kustannuksista. Käyttö edellyttää Suomi.fi-palvelutietovarannon (PTV) käyttö lupaa ja että seurattavat palvelut on kuvattu sinne.

Laatutyökalut digipalveluiden mittaukseen

- Helpottavat palveluiden laadun ja käytön seurantaa ja kehittämistä.
- Yhteismitallinen ratkaisu ja kerätyn datan vertailukelpoisuus yli organisaatorajojen.
- Maksuttomat käyttää.
- Edellyttävät Suomi.fi-palvelutietovarannon käyttö lupaa ja seurattavien palveluiden kuvaamisen sinne.



KENELLE? Julkishallinnon organisaatioille ja kaikille kiinnostuneille

Laatutyökalut on tarkoitettu ensisijaisesti julkishallinnon organisaatioille, mutta kuka tahansa, jolla on Suomi.fi-palvelutietovarannon (PTV) käyttö lupaa voi käyttää niitä maksutta. Laatutyökalut otetaan käyttöön Suomi.fi-palveluhallintasivuston kautta.

Vuoden 2022 joulukuuhun mennessä laatutyökaluja on kokeillut jo lähes 30 organisaatiota ja yli 80 palvelua. Vakituudessa käytössä työkalut ovat 12 organisaatiossa, joista kuntia on neljä ja valtiohallinnon organisaatioita kahdeksan. Näkyvin käyttäjä on Poliisin sähköinen passihakemuspalvelu, jossa on käytössä itsearviointi- ja asiakaspalautetyökalut palvelunlaadun sisäiseen ja ulkoiseen arviointiin.

Laatutyökalujen potentiaalisia käyttäjiä

- Kunnat ja kaupungit.
- Valtiohallinnon virastot ja viranomaisorganisaatiot.
- Kolmannen sektorin organisaatiot.
- Yksityiset organisaatiot ja yritykset.



HYÖDYT? Laatutyökalut tuottavat vertailtavaa tietoa

Laatutyökalujen merkittävin hyöty on siinä, että ne mahdollistavat organisaatioille helpon tavan seurata reaaliaikaisesti palveluidensa asiakastytyväisyyttä, arvioida palveluiden kehitystarvetta ja verrata eri palveluiden laatua toisiinsa, myös yli organisaatorajojen. Toimivaksi todettu ja helposti toteutettava itsearviointi auttaa selvittämään palvelun vahvuudet ja kehitystarpeet. Asiakaspalautetyökalu taas

tarjoaa palveluiden käyttäjille mahdollisuuden antaa palautetta matalalla kynnyksellä, ja siitä kerätty tietoa antaa hyvän kuvan toiminnan laadusta.

Sisäisen seurannan lisäksi yhteismitalliset Laatutyökalut mahdollistavat palveluiden vertailun eri organisaatioiden välillä.



TULOKSET? Yhä useampi organisaatio hyödyntää Laatumyökaluja

Tavoitteena on, että yhä useampi julkishallinnon organisaatio ottaisi Laatumyökalut käyttöön palveluidensa laadun ja käytön seuraamiseen, jotta voidaan muodostaa reaaliaikainen tilannekuva digitalisaation edistymisestä ja palveluiden laadusta. Vertailu toisiin palveluihin myös yli organisaatiorajojen on sitä mielenkiintoisempaa ja monipuolisempaa mitä enemmän palveluita on Laatumyökalujen piirissä.

Laatumyökalujen asiakaslähtöinen kehitys jatkuu edelleen ja tulevaisuudessa esimerkiksi käyttöastemyökalun avulla voi seurata palvelun asiakaspalautetta ja käyttäjämääriä sekä

näiden muutosta palvelun eri kanavissa. Myös asiakaspalautemyökaluun suunnitellaan tuotavan uusia ominaisuuksia.

Laatumyökalut ovat saaneet käyttäjiltä kautta linjan hyvää palautetta. Niiden käyttöönotto ja käyttö on helppoa ja seuranta loogista. Matalan kynnyksen asiakaspalautteen keruu ja tehokas itsearviointi ovat tärkeitä työkaluja toiminnan kehittämiseksi ja kehityskohteiden tunnistamiseksi sekä kunnissa että virastoissa.

Laatumyökalujen tuloksia

- Tärkeitä kehittämisen ja seurannan työkaluja ja mittareita kunnissa ja valtiohallinnon organisaatioissa.
- Yhteiskehitetty työkalut vastaavat täsmällisesti julkishallinnon tarpeisiin.
- Työkalut tarjoavat mahdollisuuden matalan kynnyksen asiakaspalautteen keruuseen ja käsittelyyn.
- Tuottavat yhteismitallista ja vertailukelpoista tietoa, jonka ansiosta eri organisaatiot voivat vertailla palveluitaan ja löytää kehityskohteita.
- Ensimmäisessä vaiheessa yli kymmenen kuntaa, viranomaista tai valtiohallinnon organisaatioita on ottanut työkalut säännölliseen käyttöön.
- Lähes 30 eri organisaatioita ja yli 80 palvelua on vähintään kokeillut työkaluja.
- Ilmaiset työkalut ovat kaikkien halukkaiden saatavilla, mikä mahdollistaa laajan käyttäjäpohjan.