

Suomi.fi-kvalitetsverktyg:

**Mot bättre
kund- och ärendepoplevelser**



Presentationens innehåll

1. Presentation av Suomi.fi-kvalitetsverktygen
2. Case Polisen: E-tjänsten för passansökningar
3. Utveckling av Suomi.fi-kvalitetsverktyg



Suomi.fi-kvalitetsverktyg



Självutvärdering

Utvärdera tjänstens kvalitet regelbundet tillsammans med utvecklingsteamet med hjälp av nationella kriterier



Kundrespons

Samla in användarrespons i form av stjärnbetyg och öppen feedback genast efter användningen av tjänsten



Användningsgrad

Följ tjänstens användningsgrad och förflyttningen till den via olika kanaler



Uppföljning

Analysera den insamlade informationen med sammandragsvyn eller gränssnittet



Smidigare och mer kundorienterade digitala tjänster med kvalitetsverktyg

En tjänst som Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata lanserade våren 2022 i första hand för att utvärdera, följa upp och utveckla kvaliteten på digitala tjänster

- ✓ Identifiera tjänsternas styrkor och svagheter och utveckla tjänsterna på ett kundorienterat sätt så att de blir ännu smidigare
- ✓ Utvärdera, följ upp och jämför kvaliteten på och användningen av digitala tjänster på service-, organisations- och nationell nivå
- ✓ Förbättra den kunskapsbaserade ledningen, som stöd för planering och beslutsfattande samt resursstyrning
- ✓ En tillgänglig och säker lösning, gratis och enkel att ta i bruk – en färdig tjänst och mätare

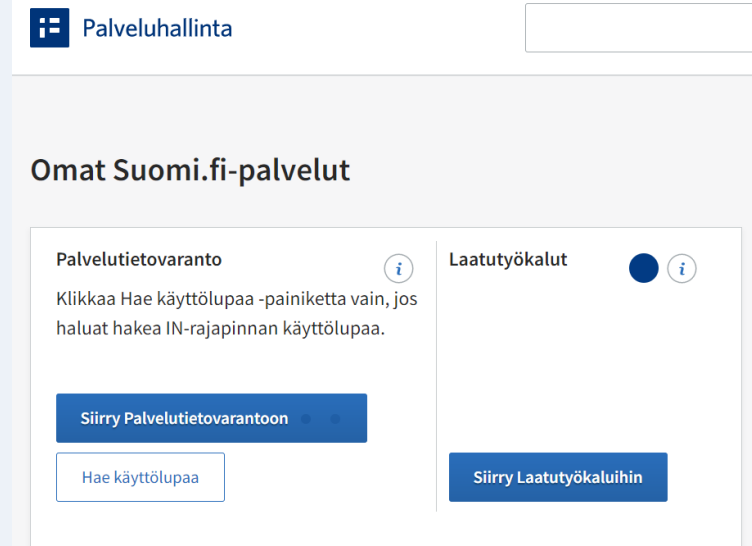


Ibruktågning och användning

När **tjänsten har beskrivits i Suomi.fi-servicedatalagret** kan kvalitetsverktygen genast tas i bruk i Serviceadministrationen.

På **organisationens egna sidor** kan man hantera införandet av Kvalitetsverktyg i olika tjänster och servicekanaler, ta i bruk nya verktyg och se ackumulerad kvalitetsinformation.

På **den offentliga webbsidan** kan man följa information från andra organisationer och tjänster och jämföra dem med varandra. → <https://laatutyokalut.suomi.fi/public>



The screenshot shows the 'Palveluhallinta' (Service Management) interface. At the top, there is a search bar and the title 'Palveluhallinta'. Below this, the section 'Omat Suomi.fi-palvelut' (My Suomi.fi services) is visible. It contains two main panels: 'Palvelutietovaranto' (Service Information) and 'Laatutyökalut' (Quality Tools). The 'Palvelutietovaranto' panel includes an information icon, a description: 'Klikkaa Hae käyttö lupaa -painiketta vain, jos haluat hakea IN-rajapinnan käyttö lupaa.', and two buttons: 'Siirry Palvelutietovarantoon' and 'Hae käyttö lupaa'. The 'Laatutyökalut' panel includes an information icon, a blue status indicator, and a button: 'Siirry Laatutyökaluihin'.



”Den största nyttan med verktyget är att det är lätt att använda. I samband med drifttagningen måste kundresponsverktyget kopplas till en viss tjänst och kanal med koppling till Suomi.fi-servicedatalagret så att responsen riktas till rätt ställe. När kopplingen har gjorts är verktyget och den färdiga responsblanketten mycket lätta att använda.”

– Hanna Korpiaho, Oulu10-tjänsternas systemexpert





Suomi.fi-kvalitetsverktyg: Ibruktagning

Situation 12/22

- Ca 30 organisationer har lagt till ca 80 tjänster
- Verkliga ibruktagningar: 12 organisationer och 25 tjänster
- Små och stora kommuner, bl.a. Uleåborg, Åbo, Lahtis, Brahestad, Iisalmi, Tohmajärvi
- Statsförvaltningen, bl.a. Polisen, Tullen, Traficom, MDB
- Olika tjänster och servicekanaler:
 - Kundrådgivning, sjoaintygsansökan, läkar- eller sjuksköterskemottagning, rapportering av resultat från arbetsplatsradonmätningar, bokning av tennisbana...
- E-tjänst, telefonservice, serviceställe, webbsida, utskrivbar blankett...

Julkisten asiointipalveluiden laatu-tietoja > Käyttöönottotilastoja

Käyttöönottotilastoja

Tällä sivulta löydät tietoja laatu-tietojen käyttöönotoista.

Käyttöönnotot yhteensä

Taulukkoon on koottu yhteenvetoja laatu-tietojen keskeisimmistä tilastoista. Voit tarkastella tietoja kunta- ja valtionhallintokohtaisesti, työkaluittain tai kokonaiskäyttöönotton mukaan.

Käyttöönnotot alkaen

Valitse päivämäärä

Laatu-tietojen käyttöönottaneet	Kunta	Valtionhallinto	Yhteensä
Laatu-tietojen käyttöönottaneet			
Organisaatiot	3	6	9
Asiointipalvelut	7	14	21

Käyttöönnotot organisaatioittain

Käyttöönnotot alkaen

Järjestys

Valitse päivämäärä

Uusimmasta vanhimpaan

Sivulla 28 tulosta, hakutuloksia yhteensä 28

Organisaatio	Asiointipalvelu	Työkalu	Käyttöönottopäivä	Lukumäärä
Digi- ja väestötietovirasto	Suomi.fi-verkkopalvelu	Asiakaspalaute	11.9.2022	117
Kela	Etustietopalvelu Kelmu / Etustietopalvelu Kelmu	Itsearviointi	31.8.2022	1
Turun kaupunki	Tenniskentät / Varaamo	Asiakaspalaute	24.8.2022	7
Tulli	Sanoma-asioinnin asiakastestaus	Asiakaspalaute	23.8.2022	5



Suomi.fi-kvalitetsverktyg: Självutvärdering

- Självutvärderingen består av nationella kvalitetskriterier som omfattar sex ämnesshelheter och sammanlagt 55 påståenden.
- Påståendena kan besvaras med "ja", "nej", "delvis" och "ej tillämpligt".
- Under varje påstående kan man anteckna egna observationer och anteckningar.
- De sex ämnesshelheterna:
 - Anvisningar för att uträtta ett ärende
 - Uträttandet av ärendet
 - Användbarhet
 - Elektroniska stödtjänster för att uträtta ärenden
 - Datasäkerhet och dataskydd
 - Kunden görs delaktig



Suomi.fi-kvalitetsverktyg: Kundrespons

- Med kundresponsverktyget kan man genast efter att användaren utträttat sitt ärende samla in respons i form av stjärnbetyg från 1–5 och öppen feedback.
- Respons kan samlas in på åtta olika språk. Ukrainska kommer att lanseras inom kort.
- Respons på olika språk kan översättas i kvalitetsverktygens användargränssnitt.
- Information som innehåller personuppgifter i den öppna responsen anonymiseras.
- En tjänste- och kanalspecifik länk gör det möjligt att rikta responsen till rätt tjänst och kanal.
- QR-koden som fås via länken gör det möjligt att samla in respons från t.ex. ett fysiskt serviceställe.

Kerro mielipiteesi. Kuinka asiointisi sujui?

Palautetta käytetään palvelun kehittämiseen.

Kerromme henkilötietojen käsittelystä tietosuojaselosteella.

[Tietosuojaseloste](#)

Anna tähtiarvosana

1 = tyytymätön, 5 = tyytyväinen



Kerro lisää kokemuksestasi!

Älä kirjoita henkilötietoja palautteeseen. Et voi asioida palautelomakkeen kautta tai saada vastausta palautteeseesi.

Kirjoita yksityiskohtainen kuvaus

Lähetä

Suomeksi (FI) ^

Suomeksi (FI)

På svenska (SV)

In English (EN)

بالعربية (AR)

Eesti keeles (ET)

Ha русском (RU)

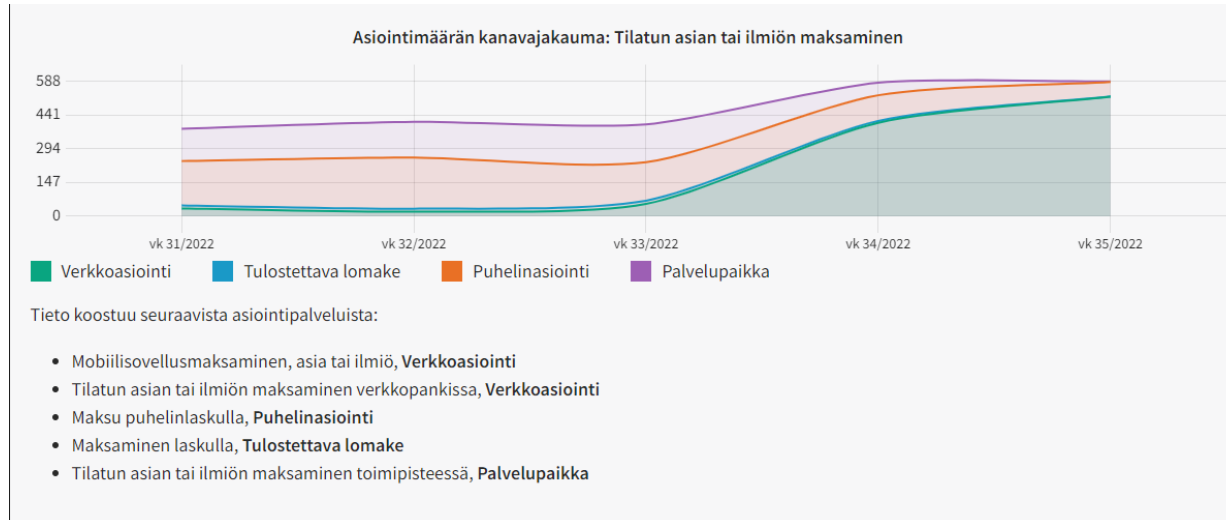
Davvisámegillii (SE)

Af soomaali (SO)



Suomi.fi-kvalitetsverktyg: Användningsgrad

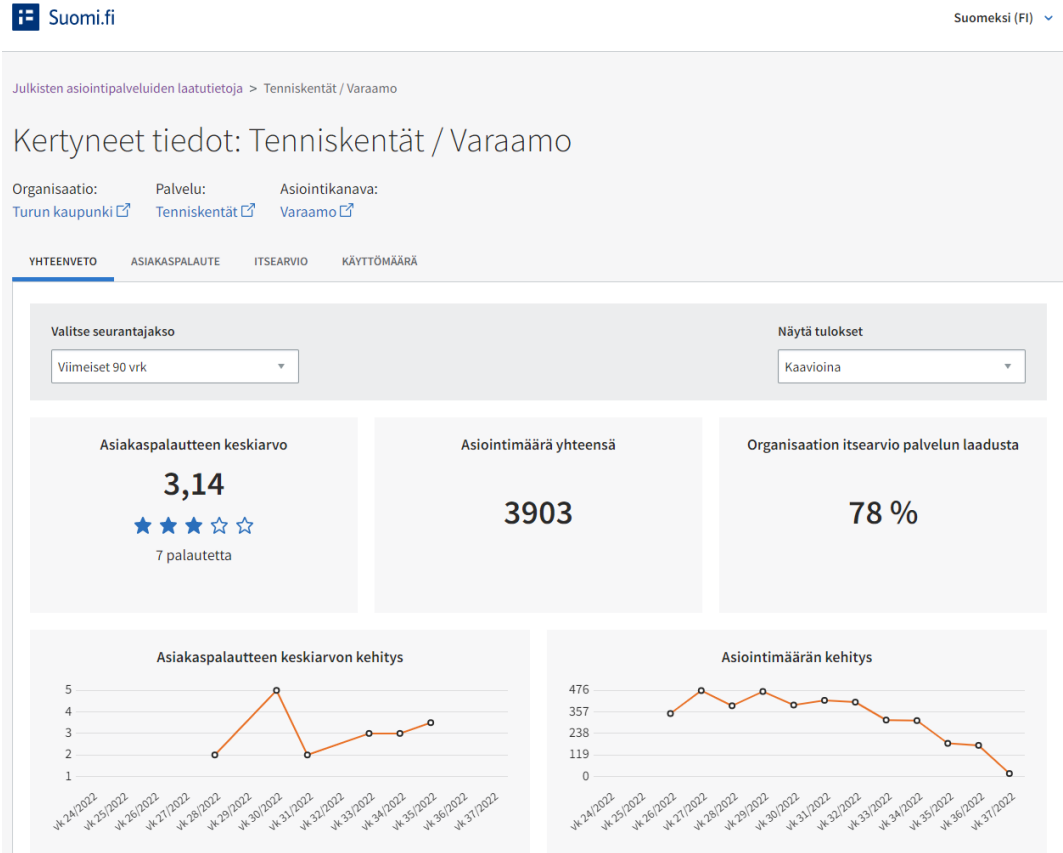
- Syftet med att utveckla verktyget för användningsgrad är att samla in och följa upp tjänstens användning i olika kanaler och förflyttningen mellan dem.
- Exempelbilden visar fördelningen av antalet ärenden för betalning av ett beställt ärende eller fenomen i olika kanaler under en angiven tidsperiod.





Suomi.fi-kvalitetsverktygens offentliga webbsida

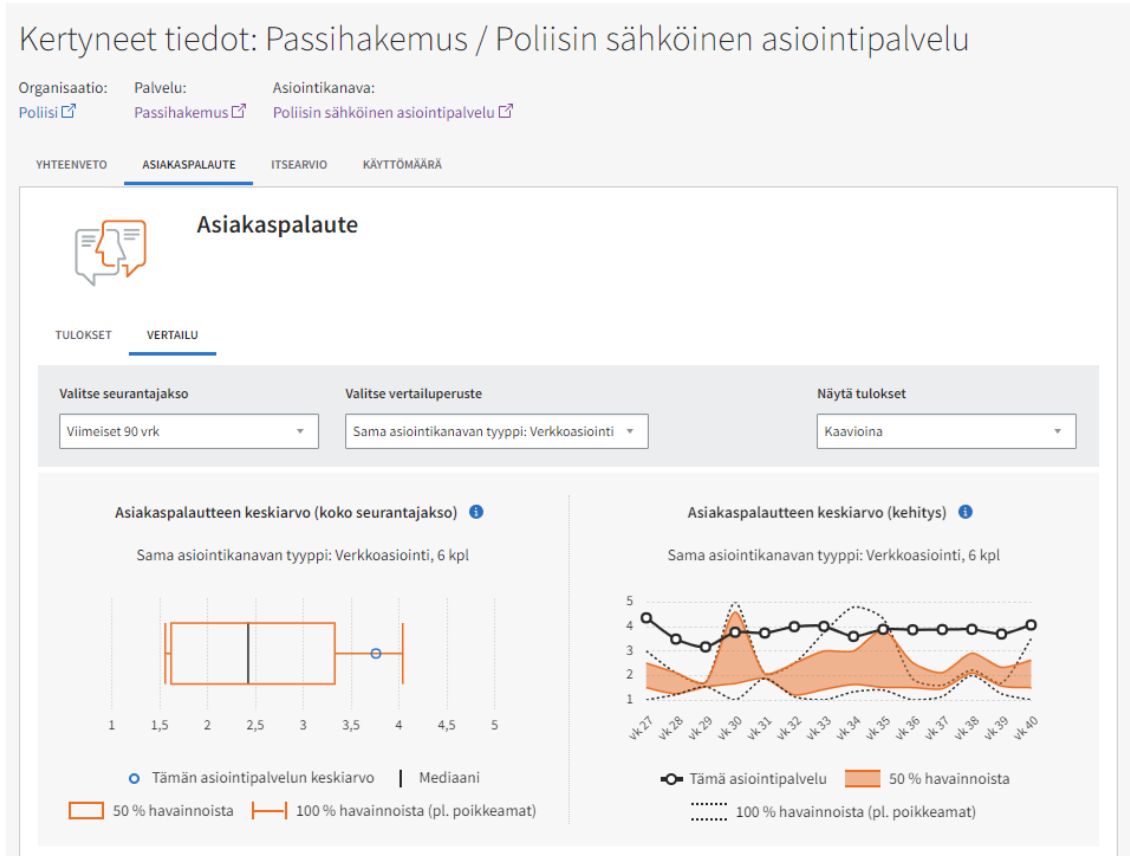
- På kvalitetsverktygens offentliga webbsidor kan man med olika sökkriterier söka information om kvaliteten på tjänsterna:
 - Kundrespons
 - Självutvärderingar och resultaten av dem
 - Data om användningsmängd och användningsgrad
 - Tjänstens sammanfattningssida samlar den information som samlats in om tjänsten





Suomi.fi-kvalitetsverktyg: jämförelse av insamlad information

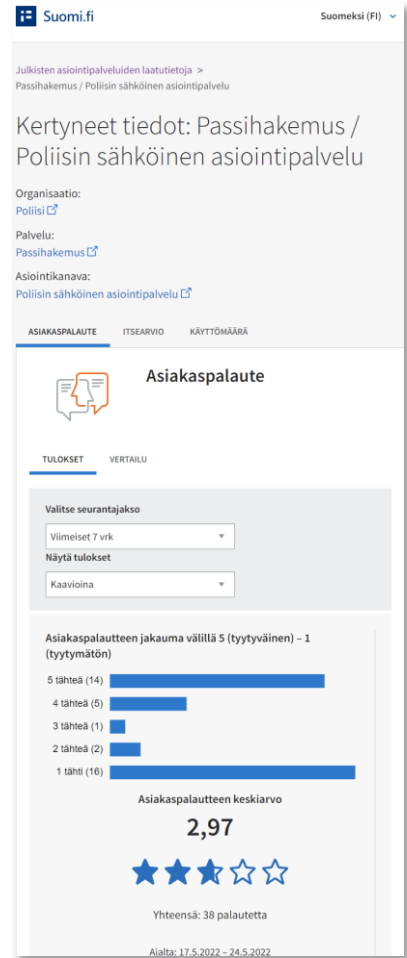
- Med jämförelsefunktionen är det möjligt att jämföra kvalitetsdata från tjänsten med önskat tidsintervall och olika jämförelsegrunder.
- Jämförelsen kan göras mellan tjänster i den egna organisationen, enligt typ av servicekanal, målgrupp, servicegrupp eller organisationstyp.





Polisens erfarenheter av användningen av kvalitetsverktygen

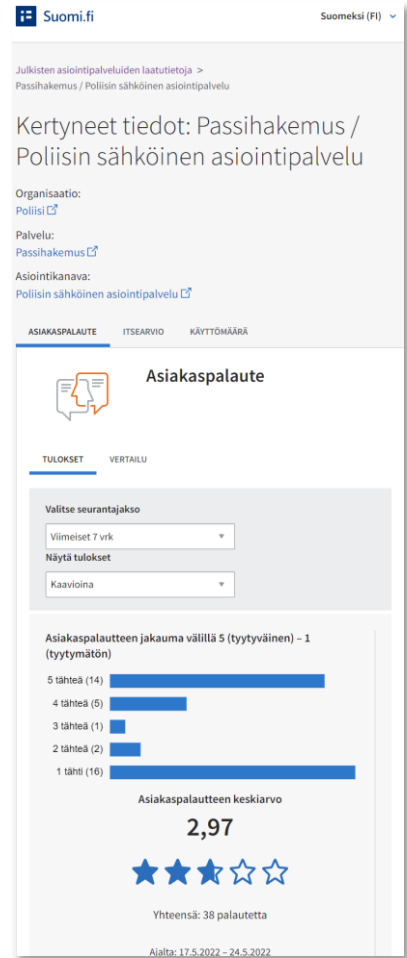
- Drifftagning av kundresponsverktyget i maj 2022 i e-tjänsten för passansökan
 - 1820 stjärnbetyg (12.12.2022), medeltal 3,66
 - Betyget 1 stjärna gäller bedömningen av tjänsten som helhet och de nuvarande fördröjningarna i fråga om tidsbokning för identifieringsbesök
 - Betyget 5 stjärnor gäller e-tjänstens funktion och smidighet
 - Av betygen däremellan (2–4 stjärnor) gäller de mest intressanta analys och utveckling
- Den första självutvärderingen gjordes redan i planeringsskedet, nästa är under planering
- Även andra av Polisens tjänster kommer att omfattas av kvalitetsverktygen





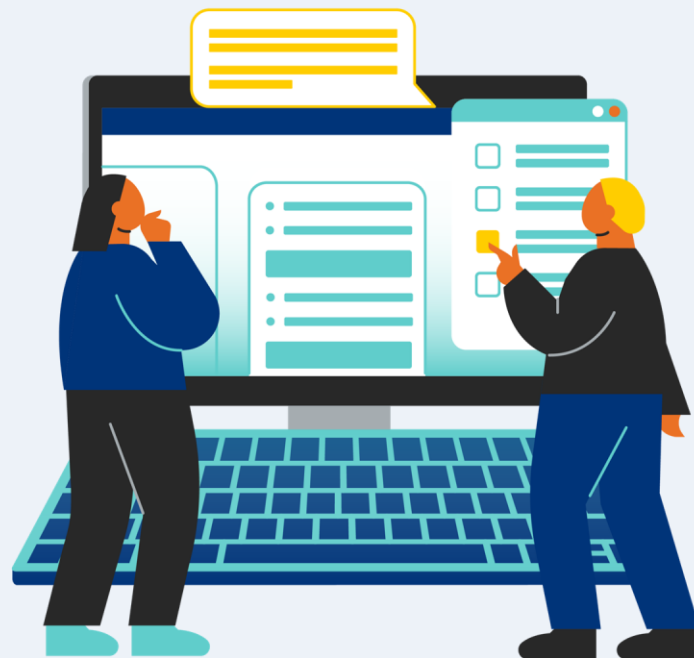
Fördelar som polisen upplevt med kundresponsverktyget

- Enkel ibruktagning och användning
- Kundresponsens anonymitet, dvs. responsen behöver inte besvaras och kräver inga resurser
- Låg tröskel att ge respons – å andra sidan kommer det därför också mycket respons och det tar tid att gå igenom den
- Gör det möjligt för polisen att få positiv respons – vanligtvis är man beredd att bemöda sig mer för negativ respons
- Via responsen har vissa fel upptäckts och kunnat korrigeras
- Utvecklingsförslag har inkommit, folk ger små idéer, t.ex. tips på anvisningar



Tyngdpunkterna i utvecklingen av Suomi.fi-kvalitetsverktygen

- ✓ Främjande och stöd av ibruktagning och tillgodoseende av kundernas behov – ju fler användare vi får, desto mer data får vi och desto mer intressant blir det
- ✓ Gemensam utveckling av och pilotprojekt om funktionaliteten av verktyget för användningsmängd och användningsgrad
- ✓ Kundresponsverktygets tillägsfrågor och utvidgning och utveckling av dess jämförelsefunktioner
- ✓ Användbarhetstest



Tack!

Mer information:

[Serviceadministrationens webbsidor](#) och
[Suomi.fi-kvalitetsverktygens webbsidor](#)

Kontakt vid drifttagning och i stödsituationer:

ptv-tuki@dvv.fi

Allmänna förfrågningar

laatutyokalut@dvv.fi

