

# **Suomi.fi-laaturyökälyt:**

## **Tilannekatsaus 23.11.2023**



# Suomi.fi-laatusyökalut tilannekatsaus 23.11.2023

- 9-9.30**     **Laatusyökalujen tilannekatsaus**  
Kristina Noor-Ilander, erityisasiantuntija, DVV  
Terhi Tuokkola, johtava asiantuntija, DVV
- 9.30-10**    **Tiedolla johtamisen tila valtionhallinnossa ja kunnissa,  
Valtiokonttorin selvitykset**  
Henje Kasslin, tiiminvetäjä, Analysointipalvelut,  
Valtiokonttori
- 10-10.30**   **Laatusyökalujen käyttö ja käyttökokemukset Traficomissa**  
Maaria Bäckblom, kehityspäällikkö, digitaaliset  
asiointikanavat, Traficom
- 10.30-**      **Tilaisuuden päätös**



# Suomi.fi-laaturyökalut tilannekatsaus



# Ennakkokysymykset

- Mitä käyttöönotto edellyttää palveluiden tilaajalta?
- Miten hyödyntää Laatutyökaluja, mitä hyötyä, mitä haittaa, kuinka työläs ottaa käyttöön jne.?
- Kerätäänkö palautetta kansallisesti?
- Onko THL ja Digifinland Laatutyökalujen kehittämisen yhteistyössä mukana?



# Suomi.fi-laaturyökalut

*Digipalveluiden laadun ja käytön arviointiin, seuraamiseen ja vertailuun*



## 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 koontinäkymien tai rajapinnan avulla



# Palvelutietovaranto kokoaa palveluja koskevan tiedon

## PALVELUT

ORGANISAATIOT

ASIOINTIKANAVAT

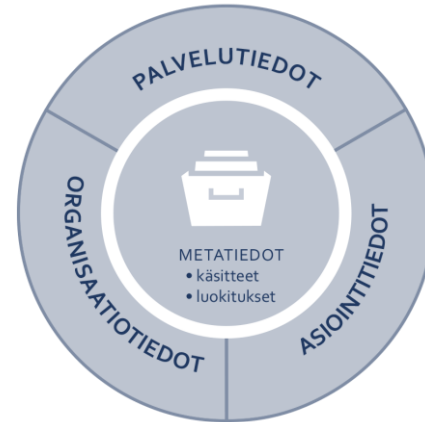
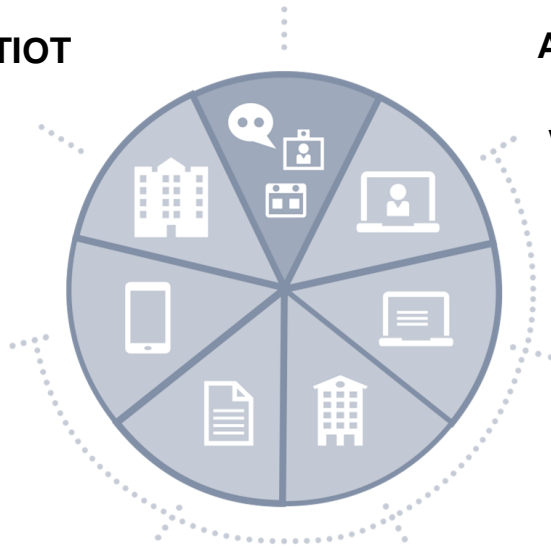
PUHELINASIOINTI

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.



# Suomi.fi-laaturyökalut: käyttönotot

- Varsinaiset käyttönotot (= ottaneet käyttöön työkaluja): 21 organisaatiota ja 86 asiointipalvelua (22.11.23)
- Kaiken kaikkiaan 43 organisaatiota on lisännyt 171 palvelua Laaturyökaluihin eli käyttönottojen kasvua on odotettavissa
- Edellisvuoteen verrattuna vuonna 2023
  - Laaturyökalut käyttöönottaneiden palveluiden määrä on kolminkertaistunut (28 → 85 palvelua)
  - Asiakaspalautetyökalun käyttöönottaneiden palveluiden määrä lähes viisinkertaistunut (14 → 66)
- Organisaatioita, jotka ovat ottaneet Laaturyökalut käyttöön useammassa palvelussaan, mm.  
**Traficom, Tulli, DVV, Turku, Oulu, Kymen HVA**

Anna palautetta Laaturyökaluista [↗](#) Suomeksi (FI) ▾

Etusivu > Käyttöönottoilastoja

## Käyttöönottoilastoja

Tällä sivulta löydät tietoja laaturyökalujen käyttöönotoista.

### Käyttöönotot yhteensä

Käyttöönotot alkaen

Taulukkoon on koottu yhteenvetoja laaturyökalujen keskeisimmistä tilastoista. Voit tarkastella tietoja kunta- ja valtionhallintokohtaisesti, työkaluittain tai kokonaiskäyttöönoton mukaan.

Laaturyökaluja käyttöönottaneet	Kunta	Valtionhallinto	Alueellinen organisaatio	Yhteensä
<strong>Laaturyökaluja käyttöönottaneet</strong>				
Organisaatiot	6	13	1	20
Asiointipalvelut	25	56	4	85
<strong>Asiakaspalaute</strong>				
Organisaatiot	4	11	1	16
Asiointipalvelut	17	45	4	66
<strong>Itsearviointi</strong>				
Organisaatiot	4	8		12
Asiointipalvelut	12	23		35
<strong>Käyttöasteen mittausta</strong>				
Organisaatiot	1	2		3
Asiointipalvelut	7	6		13

# Laatutyökalujen näkyvimmit uudistukset vuonna 2023

**Tervetuloa Suomi.fi-laatutyökaluihin!**

Digi- ja viestitietoviraston Suomi.fi-laatutyökalut tarjoavat reaaliaikaisia tietoja julkisten asiointipalveluiden käytöstä ja niiden saamista arvioista. Laatutyökalujen koostuminen antaa kokonaisvaltaisen näkökulman ja digitaaliseen tilaan julkisissa palveluissa. Tällä sivustolla voit hakea ja vertailla julkisten asiointipalveluiden laatutietoja.

Suomi.fi-laatutyökalujen käyttäjät nyt

**20** organisaatiota | **72** palvelua

**Kolme erilaista työkalua**

Laatutyökalut koostuvat kolmesta eri työkalusta: asiakaspalaute työkalu, itsearviointityökalu ja käyttäjästen mittaus työkalu.

**Asiakaspalaute**

Kerää palautetta palvelun käyttäjiltä

**Parhaat keskiarvot, viimeiset 30 vrk**

- Aluehallintovirasto 4,45
- Turun kaupunki 4,41
- Läsnne- ja viestintävirasto Traficom 4,21
- Tulli 3,87

**Itsearviointi**

Arvioi palvelun laatua laatukriteeristön avulla

**Viimeksi itsearvioinnin tehneet**

- Digi- ja viestitietovirasto 3.10.2023
- Turun kaupunki 28.9.2023
- Raahen kaupunki 30.8.2023
- Tulli 21.6.2023

**Käyttäjätsten mittaaminen**

Seuraa palvelun käyttämää ja käyttöasteita eri kanavissa

Uusi etusivu

**Hae organisaatioiden ja palveluiden laatutietoja**

Voit hakea ja vertailla organisaatioiden lisäksi asiointipalveluita ja niiden saamia arvioita eri kriteereillä.

Organisaation nimeä klikkaamalla pääset tarkastelemaan organisaatiokohtaisia koostutietoja. Asiointipalvelun nimeä klikkaamalla voit tarkastella valitsemasi palvelun laatutietoja ja vertailla niitä muiden palveluiden tietoihin.

Haku:  Organisaatityyppi:  Organisaatio:

Valitse seurattajaksi:  Viimeiset 30 vrk:

Alkupäivämäärä: 29.4.2023 Lopputäivämäärä: 28.3.2023

Hakutulokset: 15 organisaatiota, 47 asiointipalvelua

Organisaatio	Asiointikanavan tyyppi	Asiointipalvelu	Keskisarvo	Arvioinnin lukumäärä
Verohallinto	Verkkosoiointi	Omavero	5	1
Digi- ja viestitietovirasto	Verkkosoiointi	Ukrainasta saapuneen kotikuntahakemus	4,99	74
Digi- ja viestitietovirasto	Verkkosoiointi	Ukrainasta saapuneen kotikunnan rekisteröinti	4,78	9
Turun kaupunki	Verkkosoiointi	Tennistennät / Varaukset	4,71	58
Digi- ja viestitietovirasto	Verkkosoiointi	Suomi.fi-valtuudet, esivestitety valtuuttaminen henkilöastakkailla	4,55	11
Oulun kaupunki	Palvelupaikka	Asiakasohjaus ja neuvonta / Oulu10 palvelut	4,54	13
Läsnne- ja viestintävirasto Traficom	Verkkosoiointi	Ilmoita vesukonevian onnistajanvahdosta	4,48	307
Oulun kaupunki	Verkkosoiointi	Palautteen antaminen Oulun kaupungille / Palautepalvelu	4,25	4
Tulli	Verkkosoiointi	Sanomien asiointien asiakasohje	4	1

Uudistettu hakutoiminto

**Digi- ja viestitietovirasto**

Tällä sivulla voit tarkastella Laatutyökalujen keräämiä tietoja organisaation palveluista, joihin laatutyökalut on otettu käyttöön. Voit katsoa kaikki organisaation Palautteenvarausten maantieteelliset palvelut täältä Digi- ja viestitietovirasto

**Kerätyt tiedot, 14 asiointipalvelua**

Viimeisin keskiarvo: 3,12 (30 arviointia)

Asiakaspalaute: 71% (3 arviointia)

**Asiakaspalauteiden keskiarvo ja jakauma sekä itsearvioiden keskiarvo**

Asiakaspalauteiden keskiarvo, viimeiset 30 vrk: 3,12 (30 arviointia)

Asiakaspalauteiden jakauma ja kehitys: 0-100% (0, 1-2, 3, 4, 5)

Itsearvioiden mukainen palveluiden laadun keskiarvo: 71% (3 arviointia)

**Julkisten asiointipalveluiden tiedot**

Katso tiedot kaikista organisaation Laatutyökaluihin hyödynnetty palveluista sekä näitä kerätyt tiedot valitusta ajankäytöstä. Asiointipalvelun nimeä klikkaamalla voit tarkastella valitsemasi julkisten palveluiden laadutietoja ja vertailla niitä muiden palveluiden tietoihin.

Asiointipalvelu	Asiointikanavan tyyppi	Asiakaspalaute keskiarvo	Palautteen lukumäärä	Viimeisin itsearvio	Käyttämäärä
Ukrainasta saapuneen kotikuntahakemus	Verkkosoiointi	4,99	75	-	-
Ukrainasta saapuneen kotikunnan rekisteröinti	Verkkosoiointi	4,78	9	-	-
Suomi.fi-valtuudet, esivestitety valtuuttaminen henkilöastakkailla	Verkkosoiointi	4,55	11	-	-

Organisaation koostinäkymä

[Suomi.fi-laatutyökalujen julkinäkymä](#)





# Palveluiden ja organisaatioiden tulosten vertailu

## Vertailtavat kohteet ja ajanjakso

Valitse vertailukohteet

### Valitut vertailukohteet

- Tulli
- ▲ Liikenne- ja viestintävirasto Traficom
- Tulli / Tullauksen tekeminen henkilöasiakkaana / Henkilöasiakkaan tuontitullaus - verkkoasiointi
- Liikenne- ja viestintävirasto Traficom / Ajoneuvon liikennekäytöstäpoisto / Traficomin liikenteen Oma asiointi -palvelu

Valitse seurantaajanko Alkupäivämäärä Loppupäivämäärä

Viimeiset 30 vrk 3.9.2023 3.10.2023 Päättyisi tulokset

## Vertailun tulokset

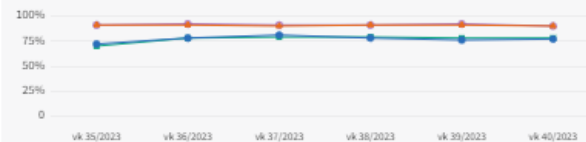
Kopioi Esikki tuloksiin Näytä taulukoina

### Asiakaspalautteiden keskiarvo, viimeiset 30 vrk

<p>Tulli</p> <p><b>4,09</b></p> <p>★★★★☆</p> <p>8135 palautetta</p>	<p>Liikenne- ja viestintävirasto Traficom</p> <p><b>4,56</b></p> <p>★★★★☆</p> <p>18850 palautetta</p>	<p>Tulli / Tullauksen tekeminen henkilöasiakkaana / Henkilöasiakkaan tuontitullaus - verkkoasiointi</p> <p><b>4,09</b></p> <p>★★★★☆</p> <p>6662 palautetta</p>	<p>Liikenne- ja viestintävirasto Traficom / Ajoneuvon liikennekäytöstäpoisto / Traficomin liikenteen Oma asiointi -palvelu</p> <p><b>4,59</b></p> <p>★★★★☆</p> <p>7607 palautetta</p>
---	---	--	---

## Tyytyväisten käyttäjien osuus (arviot 4 ja 5), viimeiset 30 vrk

### Tyytyväisten käyttäjien osuus

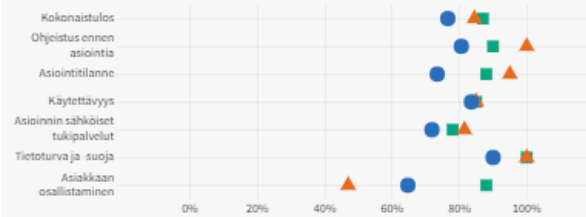


### Valitut vertailukohteet

- Tulli
- ▲ Liikenne- ja viestintävirasto Traficom
- Tulli / Tullauksen tekeminen henkilöasiakkaana / Henkilöasiakkaan tuontitullaus - verkkoasiointi
- Liikenne- ja viestintävirasto Traficom / Ajoneuvon liikennekäytöstäpoisto / Traficomin liikenteen Oma asiointi -palvelu

## Viimeisimpien itsearviointien tulokset

### Viimeisin itsearviointi



### Valitut vertailukohteet

- Tulli
- ▲ Liikenne- ja viestintävirasto Traficom
- Tulli / Tullauksen tekeminen henkilöasiakkaana / Henkilöasiakkaan tuontitullaus - verkkoasiointi
- Liikenne- ja viestintävirasto Traficom / Ajoneuvon liikennekäytöstäpoisto / Traficomin liikenteen Oma asiointi -palvelu

## Asiakaspalautteiden keskiarvo, kuluva vuosi

Turun kaupunki /  
Kaupunginkirjaston Varaamo-  
palvelut / Varaamo

4,79



87 palautetta

Turun kaupunki / Kesäkadun  
tapahtumamatto / Varaamo

4,75



4 palautetta

Turun kaupunki /  
Tapahtumamatto / Varaamo

5



2 palautetta

Turun kaupunki / Tenniskentät /  
Varaamo

4,37



245 palautetta

## Tyytyväisten käyttäjien osuus (arviot 4 ja 5), kuluva vuosi

Tyytyväisten käyttäjien osuus



Valitut vertailukohteet

- Turun kaupunki / Kaupunginkirjaston Varaamo-palvelut / Varaamo
- Turun kaupunki / Kesäkadun tapahtumamatto / Varaamo
- Turun kaupunki / Tapahtumamatto / Varaamo
- Turun kaupunki / Tenniskentät / Varaamo

# Palveluiden ja organisaatioiden tulosten vertailu

## Viimeisimpien itsearviointien tulokset

Viimeisin itsearviointi

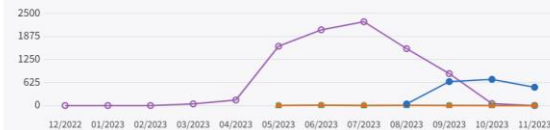


Valitut vertailukohteet

- Turun kaupunki / Kaupunginkirjaston Varaamo-palvelut / Varaamo
- Turun kaupunki / Kesäkadun tapahtumamatto / Varaamo
- Turun kaupunki / Tapahtumamatto / Varaamo
- Turun kaupunki / Tenniskentät / Varaamo

## Käyttömäärien kehitys, kuluva vuosi

Käyttömäärien kehitys



Valitut vertailukohteet

- Turun kaupunki / Kaupunginkirjaston Varaamo-palvelut / Varaamo
- Turun kaupunki / Kesäkadun tapahtumamatto / Varaamo
- Turun kaupunki / Tapahtumamatto / Varaamo
- Turun kaupunki / Tenniskentät / Varaamo



# Itsearviointi

## Vaiheet

 Näytä vastaukset

### Aloituis

### Ohjeistus ennen asiointia



### Asiointitilanne



### Käytettävyys



### Asiointin sähköiset tukipalvelut



### Tietoturva ja -suoja



### Asiakkaan osallistaminen



### Yhteenveto

[Lataa väittämät XLSX-muodossa](#)

## Ohjeistus ennen asiointia

### Palvelu kertoo asiointiin vaadittavat tiedot ja miten asiointi etenee.

1. Ennen asiointia asiakkaalle on kerrottu, mitä tietoja ja materiaaleja asiointia varten tarvitaan.

- Kyllä
- Osittain
- Ei
- Ei voi soveltaa

#### Huomioita tai kehittämistoimia?

*Kirjoita tähän (organisaation sisäisesti, eivät näy ulkoisesti)*

2. Ennen asiointia asiakkaalle on kerrottu, paljonko palvelu maksaa.

- Kyllä
- Osittain
- Ei
- Ei voi soveltaa

#### Huomioita tai kehittämistoimia?



# Uutta: Avoimen asiakaspalautteen aihetunnisteet

Kerro lisää kokemuksestasi. (Sanallinen arvio)

Ajalta: 23.10.2023 – 22.11.2023

Rajaa arvosanan mukaan

Rajaa tilan mukaan

Valitse arvosanat

Valitse statukset

5 palautetta, 0 valittu  Valitse kaikki sivulta

Käännä palaukset suomeksi

Toiminnot

★ 3 22.11.2023 **Käsittelyssä**

Palaute, jossa on mukana ref-muuttujassa annettu viitetieto.  
vapaaehtoinen viitetietokenttä

demotilaisuuden tunniste kiittelyt viitetieto annettu esimerkki

★ 1 22.11.2023 **Käsitelty**

Huono palaute esimerkkejä varten.

esimerkki bugi-ilmoitus

★ 5 22.11.2023 **Käsitelty**

Paras. Esimerkkiasiointi. Ikänä.!

kiittelyt

★ 2 22.11.2023 **Ei olennainen**

Annan kehuja palautetta, koska olen voin antaa ja voi pojat kun se onkin melko pitkää. Annan kehuja palautetta, koska olen voin antaa ja voi pojat kun se onkin melko pitkää. Annan kehuja palautetta, koska olen voin antaa ja voi pojat kun se onkin melko pitkää. Annan kehuja palautetta, koska olen voin antaa ja voi pojat kun se onkin melko pitkää. Annan kehuja palautetta, koska olen voin antaa ja voi pojat kun se onkin melko pitkää. Annan kehuja palautetta, koska olen voin antaa ja voi pojat kun se onkin melko pitkää. Annan kehuja palautetta, koska olen voin antaa ja voi pojat kun se onkin melko pitkää.

trolliviesti

★ 4 22.11.2023 **Käsitelty**

Tämähän on vallan erinomainen palvelu.

kiittelyt

Tyhjä

- Käsitelty
- Käsittelyssä
- Ei olennainen

Lisää tai poista aihetunniste

Rivejä sivulla

10



Sivu 1 / 1



Siirry sivulle



2024

Käyttöönottojen edistäminen, Laaturyökalujen viestintä & markkinointi

Työkalujen kehittäminen (asiakaspalaute, itsearviointi, käyttöaste)

Kerätty tieto osana organisaatioiden tulostavoitteiden asettamista, raportointia ja tiedolla johtamista

Kerätyn tiedon hyödyntäminen osana kansallisen digitalisaation tunnusmerkistöä



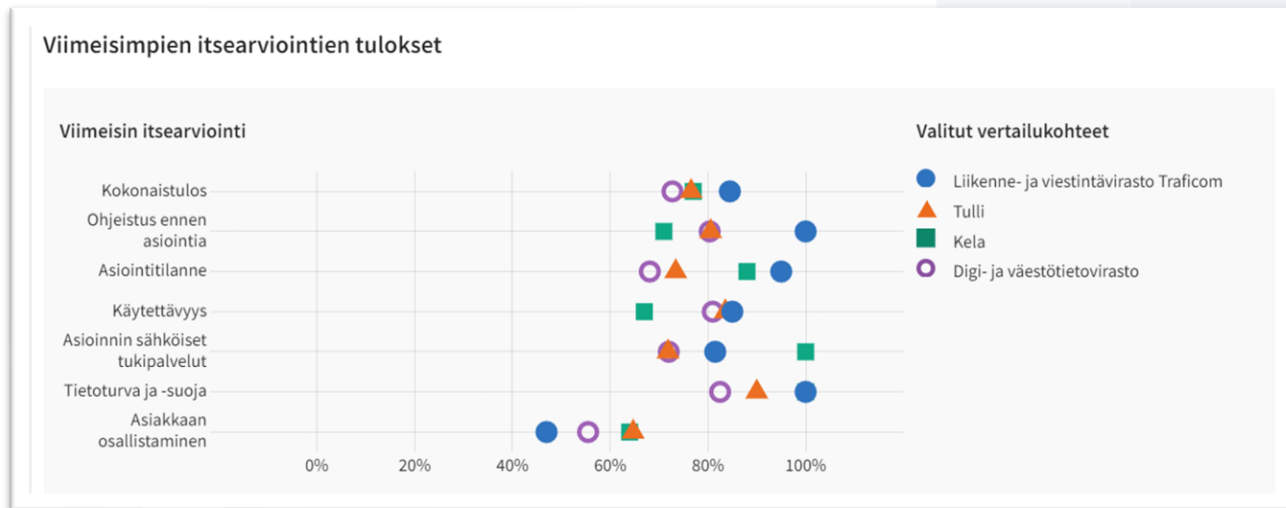
# Suomi.fi-laaturyökäkalut ja tiedolla johtaminen

- Asiakaspalautteen keskiarvoa ja itsearviointin toteuttamista voi hyvin hyödyntää tulostavoitteiden asettamisessa.
- Yhteismitallisuus mahdollistaa kokonaiskuvan saamisen organisaation digipalveluista sekä tiedon vertailun palveluiden välillä, myös yli organisaatorajojen.
- Reaaliaikainen tieto tukee palvelun päivittäisessä kehittämisessä ja auttaa tunnistamaan poikkeamat.
- Tiedon avoimuus ja läpinäkyvyys tekee asiakaskokemuksen kehittämisestä koko organisaation asian.
- Kehittämiskohteiden tunnistaminen tukee toiminnan strategista kehittämistä sekä päätöksentekoa ja auttaa resurssien kohdentamisessa.



# Esimerkki: Itsearviointityökalun hyödyntäminen tiedolla johtamisessa - virastot

- Organisaatio voi itsearviointityökalun avulla tunnistaa omien asiointipalveluidensa vahvuudet ja kehittämiskohteet.
- Virasto voi vertailla tuloksia muihin virastoihin ja hakea hyviä esimerkkejä.

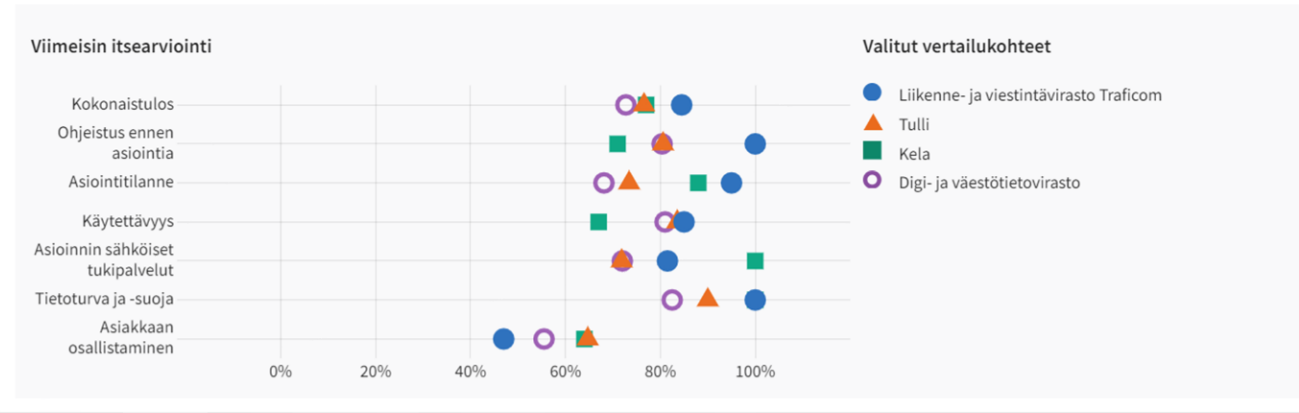




# Esimerkki: Itsearviointityökalun hyödyntäminen tiedolla johtamisessa - virastot

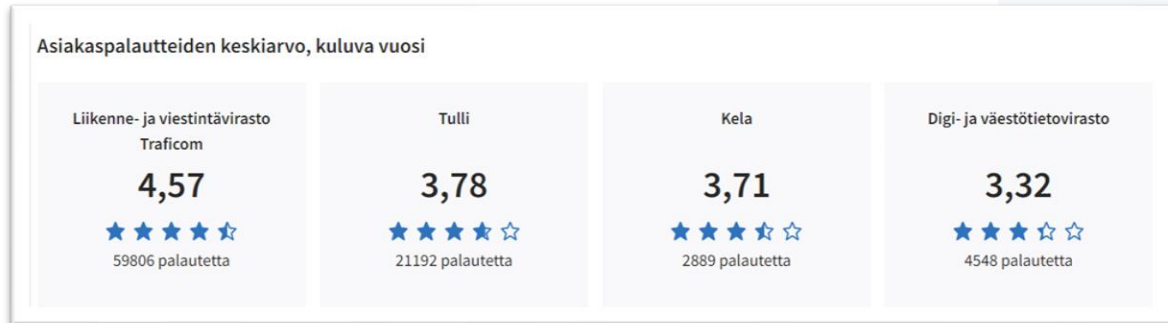
- Kokonaistuloksessa kaikki organisaatiot melko lähellä toisiaan.
- Yhteinen kehittämiskohde: asiakkaan osallistaminen
- Esim. Traficomilla vahvuutena ohjeistus ennen asiointia.

Viimeisimpien itsearviointien tulokset



# Esimerkki: Asiakaspalautetyökalun hyödyntäminen tiedolla johtamisessa - virastot

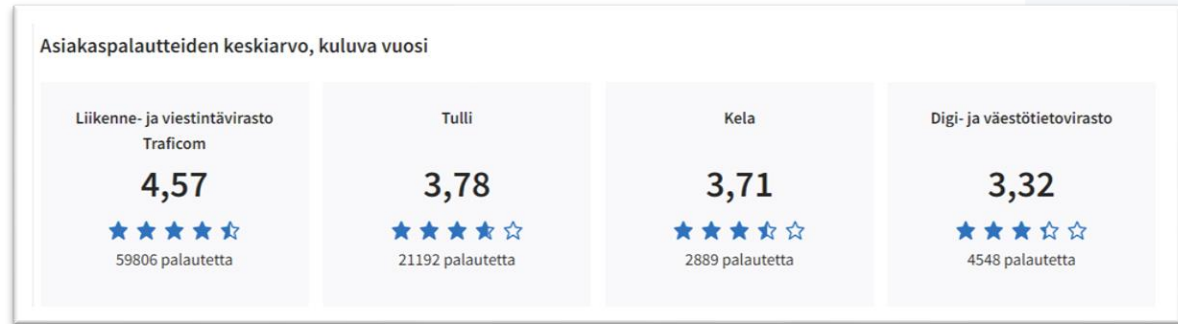
- Asiakaspalautteiden keskiarvon avulla voi vertailla asiakkaiden tyytyväisyyttä palveluihin.
- Laatutyökalujen julkisen näkymän avulla saa kokonaiskuvan organisaation palveluiden asiakastyytyväisyydestä ja digipalveluista. Näkymässä voi myös vertailla oman organisaation tilannetta suhteessa muihin organisaatioihin.
- Hyvä huomioida: Esimerkkiorganisaatiot ovat ottaneet Asiakaspalautetyökalun käyttöön vasta osassa palveluitaan ja palveluiden käyttövolyymit eroavat - luvut eivät vielä kerro asiakastyytyväisyydestä kokonaisuudessaan. 😊*



# Esimerkki: Asiakaspalautetyökalun hyödyntäminen tiedolla johtamisessa - virastot

## Hyvä huomioida:

- Digitaalisista palveluista annetaan usein keskimäärin heikompia arvioita kuin henkilökohtaisesta palvelusta.
- Palautekyselyn sijoittaminen digipalvelussa / ajoittaminen muissa kanavissa vaikuttaa annettuun arvosanaan.
  - Esim. kun palautekysely tulee digipalvelussa heti asiointitapahtuman jälkeen, saadaan palautetta enemmän ja palaute on täsmällisempää.



# Tiedolla johtamisen tila valtionhallinnossa ja kunnissa

## Valtiokonttorin selvitykset

**Henje Kasslin**, tiiminvetäjä, Analysointipalvelut, Valtiokonttori



# Valtiokonttorin selvitykset: Tiedolla johtamisen tila valtionhallinnossa ja kunnissa

- [https://vkazprodwordpresstacc01.blob.core.windows.net/wordpress/2023/02/Tiedolla-johtamisen-tila-valtionhallinnossa\\_kypsyystasoselvitys-2022.pdf](https://vkazprodwordpresstacc01.blob.core.windows.net/wordpress/2023/02/Tiedolla-johtamisen-tila-valtionhallinnossa_kypsyystasoselvitys-2022.pdf)
- [https://vkazprodwordpresstacc01.blob.core.windows.net/wordpress/2023/09/Tiedolla-johtamisen-tila-kunnissa-kypsyystasoselvitys-2023\\_valmis.pdf](https://vkazprodwordpresstacc01.blob.core.windows.net/wordpress/2023/09/Tiedolla-johtamisen-tila-kunnissa-kypsyystasoselvitys-2023_valmis.pdf)



# Laatutyökalujen käyttö ja käyttökokemukset Traficomissa

**Maaria Bäckblom**, kehityspäällikkö,  
digitaaliset asiointikanavat, Traficom



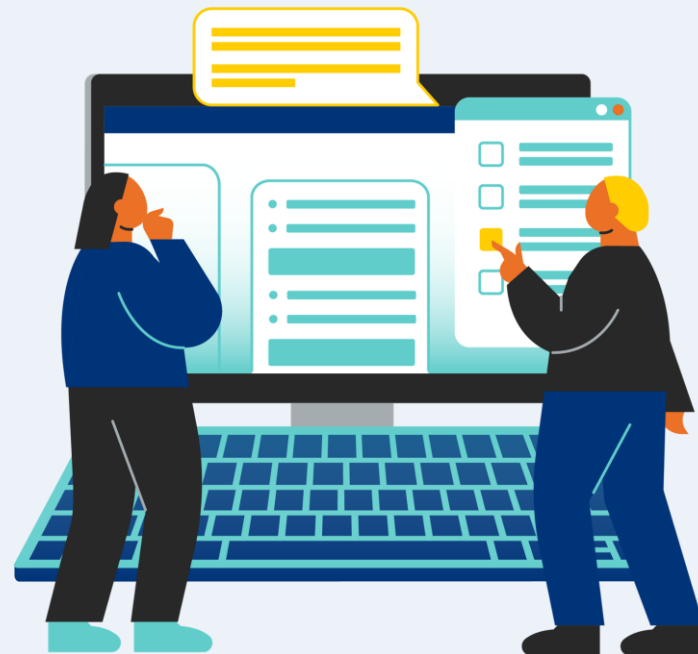
# Traficomilla Laatumyökalut mahdollistavat palvelukohtaisen palautteen keräämisen

Traficom kehittää sähköisiä asiointipalveluita sekä asiakaskokemustaan aktiivisesti. Asiakaskokemuksen kehittämisessä auttaa Suomi.fi-laatumyökalujen asiakaspalaute- ja itsearviointityökalut.

Asiakaspalaute työkalu mahdollistaa Traficomilla palvelukohtaisen palautteen keräämisen eri palveluista, mikä ei ole ollut aiemmin mahdollista. Itsearviointityökalusta on löytynyt apua myös palvelukehittäjien perehdyttämiseen avaamaan konkreettisesti sitä, mistä hyvä sähköinen palvelu koostuu.

## Laatumyökalujen hyödyt Traficomille

- Helppokäyttöisyys
- Matalan kynnyksen palautetyökalu asiakkaille
- Mahdollisuus reagoida nopeasti kohdennettuun palautteeseen
- Asiakaskokemuksen jatkuva parantaminen
- Uusien palvelukehittäjien perehdytyksen tuki



[Lue koko tarina tästä!](#)



# Suomi.fi-laaturyökalut

## - kohti yhdenmukaisia ja laadukkaita palveluita

- Yhdenmukaisten työkalujen ja mittariston käyttö
  - Kerätyn datan yhteismitallisuus ja vertailtavuus yli organisaatorajojen
  - Laatutyökalujen ottaminen mukaan organisaatioiden tulostavoitteiden asettamiseen ja tulosohjaukseen
- ➔ Digitalisaation tilannekuvan saaminen kansallisella tasolla
- ➔ Yhdenvertaisten julkisten palveluiden tarjoaminen

Yhdessä käyttäjäverkoston kanssa voidaan nostaa esille ajankohtaisia teemoja ja pohtia näihin yhteisiä käytäntöjä, esim. asiakaskokemuksen johtaminen, laadukkaat digipalvelut, tiedolla johtaminen

### Julkisen sektorin palveluiden saamat asiakasarviot

#### Valtionhallinnon palvelut

[Näytä taulukoina](#)

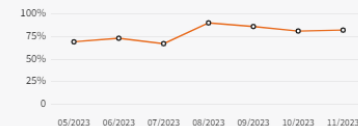
Asiakaspalautteiden keskiarvo, viimeiset 30 vrk

4,16



36284 palautetta

Tyytyväisten käyttäjien osuus (arviot 4 ja 5), viimeiset 6 kuukautta



#### Asiakaspalautteiden keskiarvo, kuluva vuosi

Liikenne- ja viestintävirasto  
Traficom

4,57



66954 palautetta

Tulli

3,8



24779 palautetta

Kela

3,7



4435 palautetta

Digi- ja väestötietovirasto

3,36



4872 palautetta

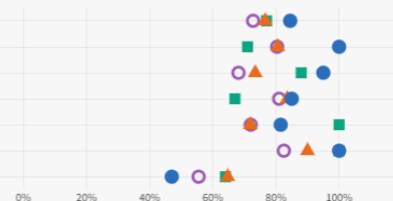
#### Viimeisimpien itsearviointien tulokset

##### Viimeisin itsearviointi

Kokonaistulos  
Ohjeistus ennen asiointia  
Asiointitilanne  
Käytettävyys  
Asiointiin sähköiset tukipalvelut  
Tietoturva ja -suoja  
Asiakkaan osallistaminen

##### Valitut vertailukohteet

● Liikenne- ja viestintävirasto Traficom  
▲ Tulli  
■ Kela  
○ Digi- ja väestötietovirasto





# Laatutyökalujen julkinen työtila

- Esittelyvideot, asiakastarinat, esitykset, tärkeät linkit
- Tiedot tilaisuuksista: tilannekatsaukset, klinikat, demot
  - Ilmoittautumislinkit tilaisuuksiin
  - Tallenteet edellisistä tilannekatsauksista ja demoista
- Käyttöohjeet ja käyttöönottovideot
- Laatutyökalut-sanasto
- [Linkki työtilaan](#)



# Tulevat Laatusyökalut-tilaisuudet

## Tilannekatsaus

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

- Laatusyökalujen käyttö ja käyttökokemukset Tullissa
- Laadukkaat digipalvelut käyttäjäkokemuksen näkökulmasta

## Käyttöönotto- ja käytön tuen klinikat

ke 29.11. klo 9–10, [Ilmoittaudu mukaan](#)

Klinikat jatkuvat myös vuonna 2024!

## Vuoden viimeinen demo

ke 20.12. alkaen klo 14-14.15

Voit liittyä mukaan [Teams-linkillä](#)

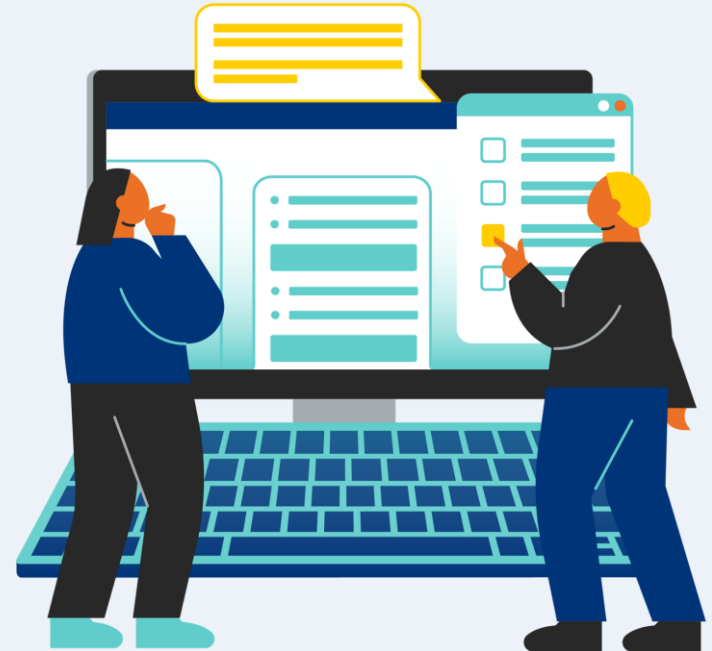


# Itsearvioinnilla helposti alkuun!

**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
- ✓ Tehdään Laatutyökalujen käyttöliittymässä
- ✓ Kesto 1-2 tuntia, voi tehdä erissä

**Pyydä meidät mukaan tekemään organisaatiosi ensimmäistä itsearviointia!** Laita viestiä [laatutyokalut@dvv.fi](mailto:laatutyokalut@dvv.fi).



# Tutustu ja ota yhteyttä

Lisätietoa:

[Digi- ja väestötietoviraston sivuilta](#)  
[Laatutyökalujen julkisesta työtilasta](#)

Yhteydenotot käyttönotossa ja tukitilanteissa:

[ptv-tuki@dvv.fi](mailto:ptv-tuki@dvv.fi)

Yleiset tiedustelut:

[laatutyokalut@dvv.fi](mailto:laatutyokalut@dvv.fi)



# Kiitos!

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

