

TRAFICOM

Liikenne- ja viestintävirasto

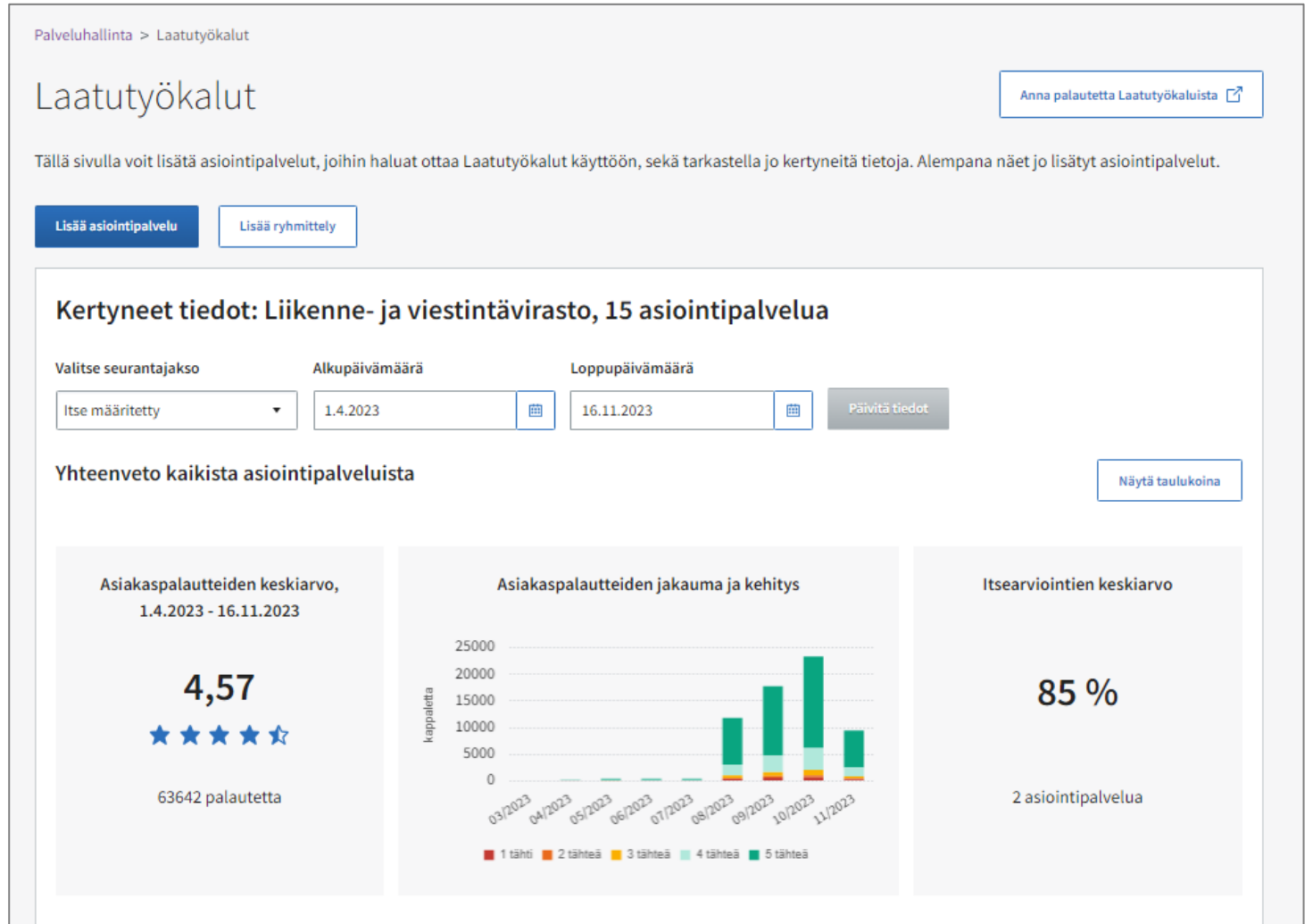
Suomi.fi-laatu

Laatutyökalujen käyttö ja käyttökokemukset
Traficomissa



Suomi.fi -laatu

- ▶ Otettiin käyttöön 3/2023
- ▶ Käytössä nyt 15 palvelussa, saatu yli 67 tuhatta palautetta (22.11.2023 mennessä)
- ▶ Palaute saadaan n. 5-11 % asiointitapahtumista
- ▶ Yritysasioinnin volyymin palveluissa alemmat palautemäärät, kansalaisasioinnissa laajemmat
- ▶ Kokonaiskeskiarvo kaikkien palveluiden osalta 4,57



Suomi.fi-asiakaspalaute

Vahvistus (pdf)

Suomi.fi Suomeksi (FI) ▾

Asiakaspalaute palvelusta Ajoneuvon rekisteröintitodistuksen tilaus

Kuinka asiointisi sujui?

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

0 / 2000 merkkiä

Palautetta käytetään palvelun kehittämiseen. Kerromme henkilötietojen käsittelystä tietosuojaselosteella. [Tietosuojaseloste](#)

Lähetä

Suomi.fi

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

[Tietosuoja](#) [Saavutettavuus](#) [Tietoa Laatumerkeistä](#)

[Siirry ajoneuvon tietoihin >](#)

Lähetysikkuna

11.44 4G

asiointi -palvelu

✓ **Kiitos palautteestasi!**

Muiden käyttäjien arvio palvelusta:

4.58

☆☆☆☆☆

Yhteensä 6615 palautetta viimeisen kuukauden ajalta

Voit nyt sulkea selainikkunan.

Sulje ikkuna

Suomi.fi

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

[Siirry ajoneuvon tietoihin >](#)

Lähetysten jälkeinen vastausnäky mobiili

Muiden käyttäjien arvio markkinoi hyvää laatua

API-ratkaisu

API toteutus Oma asiointi – palvelun käyttöliittymällä. Käyttöön 1/2024.

Vaikutus ennen kaikkea tekninen → mahdollistaa palauteikkunan näyttämisen myös laitteilla, joilla on kielletty 3. osapuolen evästeet

Ajoneuvon liikennekäyttöönotto

Käyttöönoton tiedot Tarkista tiedot **3** Vahvistus

Vahvistus

LÄHDE: LIIKENNEASIOIDEN REKISTERI 16.11.2023 10.41

✓ Kiitos asioinnista!

- Ilmoittamiesi tietojen päivittyminen Oma asiointi -palveluun kestää hetken.
- Liikennekäyttöönotto käynnistää uuden ajoneuvoverokauden. [Ajoneuvon tiedot](#) -osiossa voit halutessasi muuttaa ajoneuvoveron maksueriä, ilmoittaa kuorma-auton vetolaitteesta tai maksaa muodostuneen ajoneuvoveron.
- Vahvistus on lähetetty [Suomi.fi-viestit](#) -palveluun.

Tapahtuman tiedot

Tapahtuman nimi	Ajoneuvon liikennekäyttöönotto
Tapahtumapäivä	16.11.2023
Ajoneuvo	YKU-814 Pakettiauto Nissan NISSAN NAVARA
Valmistenumero	TAUJ230313170358JH
Ajoneuvon tila	Liikennekäytössä

1 Ajoneuvon kaikki voimassa olevat rajoitukset voit tarkastaa [Ajoneuvon tiedot](#) -osiossa. Tietojen välityksessä on viive.

Halutessasi voit tulostaa tai tallentaa vahvistuksen.

[Vahvistus \(pdf\)](#)

Asiakaspalaute palvelusta Ajoneuvon liikennekäyttöönotto / Traficom in liikenteen Oma asiointi -palvelu

KUINKA ASIOINTISI SUJUI?

ANNA TÄHTIARVOSANA
1 = tyytymätön, 5 = tyytyväinen

☆☆☆☆☆

KERRO LISÄÄ KOKEMUKSESTASI
Älä kirjoita henkilöä tai yritystä palautteeseen. Et voi avoimia palautelomakkeen kautta tai saada vastauksia palautteeseen.

Kirjoita yksityiskohtainen kuvaus

0 / 2000 merkkiä

Palautetta käytetään palvelun kehittämiseen. Kerromme henkilö tietojen käsittelystä tietosuojaselosteella. [Tietosuojaseloste](#)

Lähetä

Ohje

Rekisteröintitodistusta ei lähetetä automaattisesti rekisteri-ilmoituksen jälkeen eikä sitä tarvitse pitää kotimaan liikenteessä ajossa mukana. Halutessasi voit tilata rekisteröintitodistuksen Oma asiointi -palvelusta.

Asiakaspalvelu

Neuvonta ja virhetilanteet ma-pe klo 8.00-16.15
Puhelin: [029 534 5119](#)

Suomi.fi

Palvelujen käytöstä syntyvät vahvistukset, varmenteet ja päätökset voit lukea jatkossa Suomi.fi-Viestit palvelusta. Ota palvelu käyttöösi osoitteessa <https://www.suomi.fi/etusivu>.

Palautteiden käsittely

- ▶ Palauteyhteenvedot toimitetaan kuukausittain palveluista vastaaville asiantuntijoille tutustuttavaksi
- ▶ Palaute yksi tärkeä kanava ymmärtää asiakasta. Palautteita käytetään erityisesti asiakaskokemustyössä ja siitä kumpuavassa pienkehityksessä.
- ▶ Vuositasolla, osana palvelujen tilastointia, julkaistaan myös palvelun laadun keskiarvo; määrällistä tilastointia siis laajennetaan laadulliseen tilastointiin
- ▶ Myös Oma asiointi -palvelun tuoteomistaja seuraa kaikkia palautteita kuukausitasolla ja etsii sieltä mm. navigointiin ja yhteisiin ominaisuuksiin liittyviä palautteita. Myöhemmin käytön laajentuessa tähän tuskin on ajankäytöllistä mahdollisuutta, mutta tällöin voi keskittyä esim. uusiin tai kehityksen kohteena oleviin palveluihin.

WLAN

Kokemuksia

- ▶ Palautteen näyttäminen osana Vahvistus-sivua tekee palautteen antamisen helpoksi ja on mahdollistaja siihen, miksi saamme paljon palautetta
- ▶ Isoilla volyyymeilla keskiarvot pysyvät aikalailla paikoillaan. Kiva saada myös hyvää palautetta.
- ▶ Paljon syötettävää tietoa edellyttävissä palveluissa keskiarvo jää matalammaksi, kuitenkin selvästi yli 4
- ▶ Erityisen arvokasta on avoin palaute, jonka saa vietyä Suomi.fi-laatu työkalussa exceliin. Vaikka keskiarvot ovat olleet erittäin hyviä, niin avoimen palautteen avulla on tunnistettu selviä kehityskohteita, joista jotkut hyvinkin yllättäviä. Pelkkä keskiarvo ei siis kerro yksinään koko totuutta
- ▶ Palauteyhteenvetojen hakeminen Suomi.fi-laatu työkalusta vie jonkin verran aikaa, joten olisi hyödyllistä saada käyttöoikeuksia jaettua virastossa palvelujen omistajille. Tällä hetkellä laajentamista jarruttaa hieman se, että yhteenvetojen noutaminen on yhden henkilön varassa
- ▶ Tarve ja tarkoitus on kuitenkin laajentaa palvelu useimpiin viraston asiointipalveluihin, kyseessä on tällöin jo reilusti yli 100 palvelua. Mutta se siis edellyttäisi, että tulosten toimitus tai haku Suomi.fi-laatu työkalusta olisi kätevämpää

Itsearviointi – yhteiset kriteerit asiointipalveluille

- ▶ Excel-pohjainen arviointi 2020-2021 ja v. 2022 alkaen DVV:n itsearviointityökalu
- ▶ Excel-pohjaisena käytettiin laajasti
- ▶ Erinomainen keino mitata omien palvelujen laatua ja asettaa konkreettisia kehittämisen tavoitteita
- ▶ Auttaa tunnistamaan kehityskohteita
- ▶ Tulostavoite Traficomissa

Palveluhallinta Suomeksi (FI) Jussi Testi-Aho
Laatutyökalujen testiorganisaatio

Palveluhallinta > Laatutyökalut > asian tai ilmiön tilaaminen > Itsearviointi

Vaiheet

- 1 Aloitus
- 2 Ohjeistus ennen asiointia (10 / 10)
- 3 Asiointitilanne (13 / 13)
- 4 Käytettävyys (3 / 10)
- 5 Asiointiin sähköiset tukipalvelut (9 / 9)
- 6 Tietoturva ja -suoja (5 / 5)
- 7 Asiakkaan osallistaminen (6 / 8)
- 8 Yhteenveto

[Lataa kysymykset tiedostoksi](#)

01000 Ohjeistus ennen asiointia

01100 Palvelu kertoo asiointiin vaadittavat tiedot ja miten asiointi etenee.

01101 Ennen asiointia asiakkaalle on kerrottu, mitä tietoja ja materiaaleja asiointia varten tarvitaan.

<input checked="" type="radio"/> Kyllä	<input type="radio"/> Osittain	<input type="radio"/> Ei
--	--------------------------------	--------------------------

Ei voi soveltaa

Huomioita tai kehittämiskohteita?
(organisaation sisäisesti, eivät näy ulkoisesti)

Tätä väittämää ei voi soveltaa, koska tiedämme mitä tietoja ja materiaaleja tarvitaan vasta kun asiointi on edennyt.

01102 Ennen asiointia asiakkaalle on kerrottu, paljonko palvelu maksaa.

<input checked="" type="radio"/> Kyllä	<input type="radio"/> Osittain	<input type="radio"/> Ei
--	--------------------------------	--------------------------

Ei voi soveltaa



Itsearviointi

- ▶ Itsearviointi on hyvä tehdä yhteistyössä sähköisestä asiointikanavasta vastaavan ja yksittäisen palvelun kehittäjien/omistajien kanssa
- ▶ Jokaisen palvelusta vastaavan on hyvä osata asemoida omat palvelut laadun näkökulmasta
- ▶ Tarkoitus hyödyntää virastossa jatkossa laajemmin, jotta tietoisuus hyvästä palvelusta paranee ja tulee myös kerrattua.
- ▶ Virastossa itsearvioinnin laajentaminen lähtee liikkeelle v. 2024 kun laaja arkkitehtuuri-uudistus saadaan sähköisissä palveluissa valmiiksi ja resursseja vapautuu



Summa summarum

Mahtavaa, että vihdoin on toimiva työkalu palvelukohtaiseen palautteen saamiseen. Tätä on odotettu.

**Kiitokset tästä
DVV:lle!**