

Tilaisuuden info-osuus  
tallennetaan

# Suomi.fi-laaturyökalut poistuu käytöstä

DVV:n infotilaisuus  
16.5.2025



**DIGI- JA  
VÄESTÖTIETO-  
VIRASTO**

# Suomi.fi-laaturyökalut



## 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 koontinäkymän tai rajapinnan avulla



# Suomi.fi-laaturyökalut poistuu käytöstä

- Suomi.fi-laaturyökalut poistuu käytöstä vuoden 2025 lopussa / vuoden 2026 alussa.
  - Nykyiset asiakkaat saavat käyttää Laaturyökaluja vielä tämän vuoden loppuun.
  - **Laaturyökaluja ei siis kannata ottaa käyttöön uusissa palveluissa.**
- **Muutoksella ei ole vaikutusta esimerkiksi Palvelutietovarannon tai muiden Suomi.fi-palveluiden käyttöön.**



# Laatutyökalut poistetaan käytöstä kustannussäästöjen takia

- Perusteena Laatutyökalujen poistamiselle DVV:n palveluvalikoimasta ovat kustannussäästöt. DVV:n määrärahojen pienentyessä on tarve priorisoida muihin palveluihin, erityisesti lakisääteisiin palveluihin.
- Valtionhallinnon säästöt vaikuttavat DVV:n toimintaan
  - Valtionhallinnon säästöjen vuoksi Digi- ja väestötietoviraston toimintamenoihin käytettävä rahoitus on vuosina 2025–2027 noin viidenneksen pienempi kuin vuonna 2024. DVV saavuttaa säästöt priorisoimalla palvelutarjontaansa ja tekemällä viraston sisäisiä tehtävänmuutoksia.
  - DVV painottaa lähivuosina toiminnassaan lakisääteisten tehtävien hoitamista. Lisäksi virasto supistaa ICT-kehittämiseen ja ostopalveluihin liittyviä menojaan sekä muita toimintamenojaan.



# Tausta: Kysely Laaturyökalujen maksullisuudesta (11/2024)

- Laaturyökalujen nykyisille käyttäjäorganisaatioille lähetettiin 4.11.2024 kysely Laaturyökalujen muuttamisesta maksulliseksi. Kyselyyn oli vastausaikaa 15.11.2024 asti.
- Kyselyyn tuli yhteensä 34 vastausta, yhteensä 19 eri organisaatiolta (= monesta organisaatiosta tuli vastaus parilta eri henkilöltä).
- Kyselyssä kysyttiin, jatkaisiko organisaatio Laaturyökalujen käyttöä, vaikka se muuttuisi maksulliseksi. Vastaukset jakaantuivat seuraavasti:
  - 2 organisaatiota vastasi jatkavansa Laaturyökalujen käyttöä
  - 6 organisaatiota vastasi ”ehkä” jatkavansa käyttöä
  - 11 organisaatiota vastasi, ettei jatkaisi käyttöä.
- Kyselyn vastausten perusteella todettiin, että maksullisuuden toteutus olisi haastavaa, koska suurin osa käyttäjäorganisaatiosta todennäköisesti luopuisi Laaturyökalujen käytöstä. Maksullisen palvelun kulut koituisivat joka tapauksessa julkisen sektorin maksettavaksi ja lähes kaikilla julkisen sektorin organisaatioilla on tiukka taloustilanne.



# Tausta: allianssimalli

- Vaihtoehtona maksullisuudelle mietittiin myös allianssimallia, mutta koska Laatutyökalujen maksullisuuteen ei ollut kiinnostusta, todennäköisesti myös allianssimalliin olisi ollut vaikea saada riittävästi osallistujia.
- Allianssimalli ei olisi sisältänyt Laatutyökalujen pienkehitystä, ainoastaan ylläpidon. Allianssimalliin osallistuvat organisaatiot olisivat todennäköisesti odottaneet, että allianssimallissa Laatutyökaluja olisi mahdollista myös kehittää.



# Laatutyökalujen volyymit (tilanne 5/2025)

- Laatutyökaluja hyödyntää 28 organisaatiota yhteensä 209 asiointipalvelussa.
- Organisaatiotyypeittäin:
  - 15 valtiohallinnon organisaatiota
  - 10 kuntaa
  - 1 hyvinvointialue
  - 1 järjestö
  - 1 yritys
- Käyttäjämäärien kasvu:
  - Vuonna 2023 Laatutyökaluihin tuli käyttäjiksi 8 uutta organisaatiota ja 70 uutta asiointipalvelua.
  - Vuonna 2024 Laatutyökaluihin tuli käyttäjiksi 7 uutta organisaatiota ja 99 uutta asiointipalvelua.



# Asiointipalveluiden määrät Laatutyökaluissa organisaatioittain (tilanne 5/2025)

Organisaatio	Asiointipalveluiden määrä
Digi- ja väestötietovirasto	51
Liikenne- ja viestintävirasto Traficom	39
Turun kaupunki	29
Oulun kaupunki	23
Tulli	12
ELY-keskus	10
Kymenlaakson hyvinvointialue	8
Kela	7
Aluehallintovirasto	3
Lahden kaupunki	3
Opetushallitus	2
Raahen kaupunki	2
Suomen Hautaustoimistojen Liitto ry	2
Säteilyturvakeskus	2
Turvallisuus- ja kemikaalivirasto (Tukes)	2
Verohallinto	2
Kansallisarkisto	1
Kokkolan kaupunki	1
Lempäälän kunta	1
Naantalin kaupunki	1
Oulun Vesi -liikelaitos	1
Poliisi	1
Porvoon kaupunki	1
Puolustusvoimat	1
Tampereen kaupunki	1
Tohmajärven kunta	1
Työ- ja elinkeinoministeriö	1
Työ- ja elinkeinotoimisto	1
<b>Yhteensä</b>	<b>209</b>



# Itsearviointityökalun materiaalit jäävät Kehittäjille-sivustolle

- Itsearviointityökalun materiaalit jäävät Kehittäjille-sivustolle, joten organisaatiot voivat käyttää arviointikriteeristöä omien digipalveluidensa laadun arviointiin jatkossakin.



# Viestintä muutoksesta

- Tämä tiedote on lähetetty sähköpostitse kaikille Laatutyökalujen yhteyshenkilöille ja kaikkien PTV-organisaatioiden PTV-pääkäyttäjille.
- Tämän infotilaisuuden tallenne ja esitysmateriaali julkaistaan Kehittäjille-sivustolla, Laatutyökalujen Ajankohtaista-osiossa.



# Siirtyminen Laatutyökaluista muihin palautetyökaluihin

---



DIGI- JA VÄESTÖTIETOVIRASTO

# Mitä pitää huomioida?

- Ota tarvitsemasi data Laatutyökaluista talteen.
  - Palaututyökalun arvosanat ja avoimet vastaukset saa manuaalisesti ladattua excel-raportteina suoraan Laatutyökaluista.
    - Huomioi tietosuoja, jos tallennat excel-raportin johonkin organisaatiosi yhteiseen työtilaan: datassa voi olla mukana henkilötietoja.
  - Oman organisaation datan saa haettua myös Laatutyökalujen rajapinnan kautta.
  - Myös Itsearviointityökalun tulokset kannattaa ottaa talteen excel-muodossa.
- Ota käyttöön jokin toinen palaututyökalu.
- Poista Laatutyökalujen linkki ja vaihda tilalle uuden valitun palaututyökalun linkki niihin paikkoihin, joissa linkki on ollut käytössä:
  - Verkkosivut/verkkopalvelut
  - Asiakkaille lähtevät automaattiset viestit: sähköpostit ja tekstiviestit
  - Mahdolliset QR-koodit palvelupaikoissa
- Asiointipalveluita ei tarvitse poistaa Laatutyökaluista.





## Asiakaspalaute

Täältä voit kopioida työkalun haluamallesi sivulle ja tämän jälkeen seurata saatua palautetta



Muokkaa palautelomaketta

Muut toiminnot

TULOKSET

VERTAILU

Valitse seurantajakso

Kuluva vuosi

Alkupäivämäärä

1.1.2025

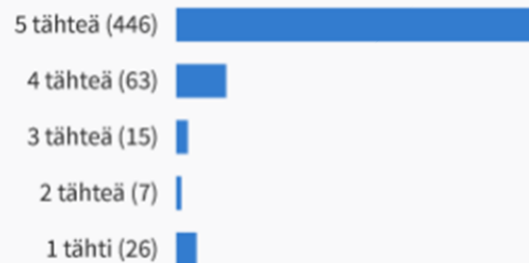
Loppupäivämäärä

7.5.2025

Näytä tulokset

Kaavioina

Asiakaspalautteen jakauma välillä  
5 (tyytyväinen) - 1 (tyytymätön)



Asiakaspalautteen keskiarvo

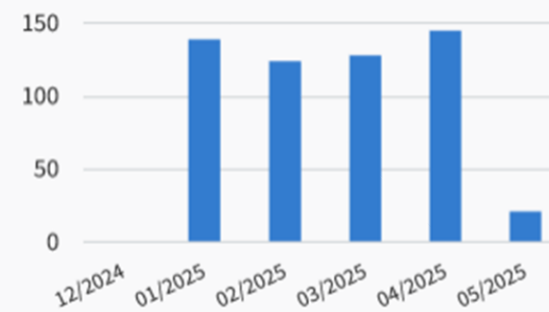
4,61



Yhteensä: 557 palautetta

Ajalta: 1.1.2025 - 7.5.2025

Palautteiden lukumäärä



Lataa tulokset XLSX-muodossa



# Ennakkokysymykset

- Säilyykö annettujen asiakaspalautteiden tiedot Suomi.fi-palveluhallinnassa ja jos, niin kuinka kauan?
  - Asiakaspalautteiden tiedot eivät säily Suomi.fi-palveluhallinnassa enää sen jälkeen, kun Laatutyökalut on poistettu käytöstä. (Teknisessä mielessä Palveluhallinnasta vain siirrytään Laatutyökalujen käyttöliittymään.)
- Ymmärsin aiemmin julkaisuista ja raporteista sekä hallitusohjelmassa, että puhutaan palveluiden laadun tärkeyden seuraamisesta sekä asiakaspalautteiden ja asiakaskokemusta hyödyntämisestä digitalisaatiolla olisi ollut pyrittävä tahtotila yhteiskunnassa. Samoin suositellaan käyttämään laatutyökaluja, kun olivat ilmaisia ja helposti käyttöön otettavia. Muistelisin, että tavoiteltiin sillä sitä, että asiakkaita aktivoidaan käyttämään sähköisiä palveluita ja saamaan suoraan tiedot palveluista ja palautteista reaaliajassa. Eli miten nyt jatkossa em. ajatukseen suhtaudutaan ja tuleeko tähän jotain korvaavia malleja? Harmillista, että tämä on nyt loppumassa.
  - DVV:n näkökulmasta käsin nämä tavoitteet ovat edelleenkin hyviä, mutta nyt niihin pyritään muilla keinoin kuin Laatutyökalujen avulla. Laatutyökalujen tilalle ei ole tällä hetkellä tiedossa suoraan korvaavia malleja (pois lukien itsearviointityökalun materiaalien hyödyntäminen digipalveluiden kehittämisessä).
  - Laajemmin mm. hallitusohjelman näkökulmasta DVV ei ole oikea taho kommentoimaan asiaa.



# Ennakkokysymykset

- Onko asiakaspalautetyökalun toteutuskoodi ja toteutustapa sillä tavoin avoin, että se on hyödynnettävissä muille organisaatioille? Esim. jos asiointipalvelu haluaisi nykyistä toteutustapaa noudattaen rakentaa oman palautekanavan, onnistuisiko olemassa olevilla spekseillä ja esim. lähdekoodin avulla?
  - Laatutyökalujen toteutuskoodi ei ole ollut tähän mennessä avoimesti saatavilla, mutta alustavan arvion mukaan sen avaamisessa ei ole iso työ. Koodi voitaisiin siis todennäköisesti avata, jos jotkut organisaatiot haluavat sitä hyödyntää.
- Toive saada tarkka päivämäärä kyselytyökalun alasajolle.
  - Tarkkaa päivämäärää ei ole vielä päätetty, mutta keskustellaan tämän infon keskustelu-osuudessa siitä, mikä olisi laatutyökalujen asiakasorganisaatioiden kannalta hyvä ajankohta.
  - Ilmoitamme mahdollisimman pian Laatutyökalujen nykyisille asiakasorganisaatioille, kun tarkka ajankohta on päätetty.



# Kysymyksiä ja keskustelua

- Kysymyksiä?
- Keskustelua
  - Mikä olisi toivottu tarkempi ajankohta Laatutyökalujen alasajolle?
  - Tuleeko mieleen muuta erityistä huomioitavaa asioista, joista tarvitaan esim. lisäohjeistusta?
  - Onko Laatutyökalujen koodin hyödyntämiselle kiinnostusta?



# Laatutyökalujen tuki

- Jos infon jälkeen herää kysymyksiä, ota yhteyttä Laatutyökalujen tukeen: [laatutyokalut@dvv.fi](mailto:laatutyokalut@dvv.fi)

