

PTV-pääkäyttäjäkoulutus

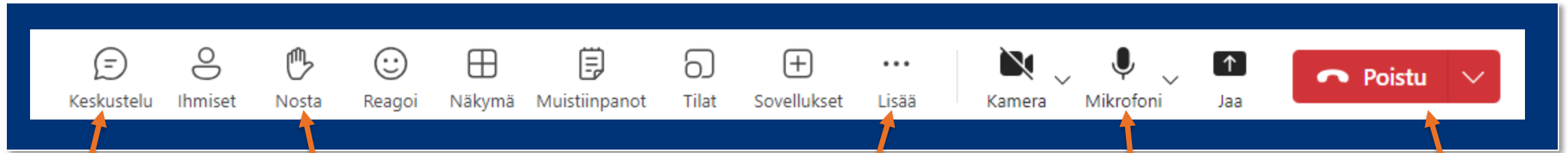
13.9.2024 klo 9.00–10.30

Digi- ja väestötietovirasto | Suomi.fi-verkkotoimitus | PTV-tiimi

[Katso tästä
koulutuksen tallenne](#)



Tervetuloa!



Kysy tai kommentoi kirjoittamalla chattiin.

Kommentit ja kysymykset ovat tervetulleita koko tilaisuuden ajan.

Voit pyytää puheenvuoroa käsipainikkeella.

Voit tarkistaa omat ääniasetukset painamalla kolmea pistettä --> Ääniasetukset

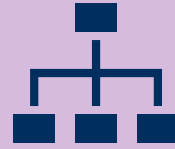
Pidäthän mikrofoni äänettömällä silloin, kun et ole puheenvuorossa.

Jos äänet tai esitys katoavat, voit poistua kokouksesta ja liittyä siihen uudelleen.

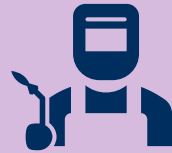


PTV-organisaatioita on hyvin monenlaisia

- PTV:hen tuottavat sisältöä:
 - Kunnat
 - Hyvinvointialueet
 - Virastot
 - Järjestöt, yhdistykset ja säätiöt
 - Yritykset



PTV-työn organisointitavat voivat vaihdella eri organisaatioissa. Samoin PTV-pääkäyttäjän rooli voi vaihdella paljonkin eri organisaatioiden välillä.



Käymme koulutuksessa läpi yleisiä näkymiä siihen, mitä PTV-pääkäyttäjänä oleminen voi tarkoittaa.



Tavoitteena on, että jokainen osallistuja saa koulutuksesta uusia tai uusvanhoja eväitä työhönsä!



Koulutuksen sisältönä muun muassa:

- Vastaukset ennakkokysymyksiin
- Mitä käyttöehdoissa lukee PTV-pääkäyttäjistä?
- Millaisia rooleja pääkäyttäjällä on organisaation PTV-työssä?
- Mitä konkreettista PTV-osaamista ja ymmärrystä pääkäyttäjällä tulisi esimerkiksi olla?
 - Uudistunut käyttöliittymä (erityisesti etu- eli hakusivu)
 - Tehtävät-sivu
 - Ymmärrys PTV-tiedon hyödyntämisen ideasta
 - Raportit
 - Suomi.fi-verkkopalvelu
- Suomi.fi-laaturyökälyt: Kohti parempaa palveluiden asiointikokemusta



Ennakkokysymykset (1/5)

- **Kysymys: Huolettaa PTV:n tulevaisuus. Onko huoleen aihetta?**
- **Vastaus:**
 - PTV:n tulevaisuudennäkymät näyttävät nyt paremmilta kuin vielä muutama kuukausi sitten: **PTV on saamassa ensi vuodeksi rahoitusta arkkitehtuuriuudistuksen jatkamiseen.** Arkkitehtuuriuudistukseen liittyvät työt käynnistyvät uudelleen jo alkusyksystä 2024.
 - On kuitenkin huomioitava, että rahoituksesta huolimatta PTV:n tietomalliin tai toiminnallisuuksiin ei voida juurikaan tehdä muutoksia resurssisyistä (ja myös siksi, että tietomallin muutokset voisivat aiheuttaa lisätyötä PTV-integraation toteuttaneille).
 - Arkkitehtuuriuudistus parantaa PTV:n toimintavarmuutta ja nopeutta.
 - Valtiohallinnon säästöt kohdistuvat myös DVV:hen ja säästösyistä PTV:ssä **joudutaan luopumaan automaattisesta tekstintarkastuksesta ja automaattisesta asiasanoituksesta.**
 - Ominaisuudet poistetaan alustavan aikataulun mukaan marras-joulukuun vaihteessa, joten esimerkiksi tekstintarkastuksen huomaamia virheitä ehtii vielä korjata käyttöliittymässä. Lue lisää tekstintarkastuksesta ja sen raporteista sivulta [Tekstintarkastus Palvelutietovarannossa](#).
 - On myös mahdollista, että ensi vuonna on tarjolla vähemmän esimerkiksi PTV-koulutuksia, mutta toiminnan supistamisesta ei ole vielä päätetty.
 - [Lue uutinen DVV:n toiminnan sopeuttamisesta \(11.9.2024\)](#)



Ennakkokysymykset (2/5)

- **Kysymys: Mikä logiikka rikkinäisten linkkien pohjalla on? Palvelutietovaranto ilmoittaa useista rikkinäisistä linkeistä, jotka kuitenkin toimivat ja jotka pitää merkitä tämän takia poikkeuksiksi.**
- **Vastaus:**
 - Linkintarkistus nostaa rikkinäisten linkkien luetteloon ne verkko-osoitteet, jotka eivät ole toimineet **linkintarkistuksen aikana**. Linkintarkistus tapahtuu joka vuorokausi yöllä.
 - Toimivia linkejä saattaa joskus nousta rikkinäisten linkkien luetteloon:
 - Jos linkintarkistus tapahtuu ajankohtana, jolloin verkkosivulla on huoltokatko, linkki päätyy rikkinäisten linkkien luetteloon. Linkki kuitenkin toimii normaaliin tapaan päivällä, kun sivuston huoltotyö on ohi. Jos linkki toimii, sinun ei tarvitse tehdä sille mitään, vaan se poistuu listalta seuraavan yön tarkistuksessa.
 - Jos osoitteessa on uudelleenohjaus, linkintarkistus tulkitsee linkin rikkinäiseksi, vaikka se käyttäjälle näyttääkin toimivan uudelleenohjauksen vuoksi.
 - Jos osoite vastaa poikkeuksellisen hitaasti, linkintarkistus tulkitsee linkin rikkinäiseksi.




Ennakkokysymykset (3/5)

- **Kysymys:** Palvelua käyttöön ottaessa rakenteen muodostuminen, kun pääorganisaatio on säätiö, mutta kaikki palvelut tuottaa alaorganisaatio, eli säätiön ylläpitämä toimija. Epäselvyyksiä sisältöä tuottaessa siitä, miten kaikki näkyy ja mikä organisaatio palvelulle pitää asettaa.
- **Vastaus:**
 - Palvelun päävastuuorganisaatioksi voi merkitä pääorganisaation.
 - Palvelun tuottajaksi voi merkitä alaorganisaatioksi luodun toimijan.



Ennakkokysymykset (4/5)

- **Kysymys:** Jouduin hyppäämään pääkäyttäjäksi toisen työntekijän jälkeen, joten jos saisi alkuun lyhyen tiivistelmän perusasioista, miten tiedot PTV:ssä on linkitetty toisiinsa ja miten esim. soteammattilaiset näkevät tiedon.
- **Vastaus:**
 - Valitettavasti tässä koulutuksessa ei ole mahdollista käydä läpi PTV-perusasioita, mutta suosittelemme tutustumaan muun muassa näihin:
 - [PTV-ajokortti eOppivassa](#)
 - PTV-valmennus aloittelijoille kunnissa (sopii hyvin myös muiden organisaatioiden aloittelijoille):
 - [Tilaisuuden materiaali \(pdf\)](#)
 - [Tilaisuuden tallenne \(video, kesto 1:31:12\)](#)
 - [Palvelutietovarannon ohjetiedostot ja -videot](#)
 - Jos kysyjä tarkoittaa, miten soteammattilaiset näkevät tiedon hyvinvointialueiden palvelutarjottimilla, niin näkymistapa riippuu palvelutarjottimen itse tekemistä ratkaisuista.



Huom! Valmennus-materiaalissa on vielä vanhan PTV-käyttöliittymän mukaiset esimerkkikuvat.



Ennakkokysymykset (5/5)

- **Kysymys: Olen lomalla ko. päivänä, enkä osallistu ko. koulutukseen livenä. Saanko linkin tallenteeseen?**
- **Kysymys: Tuleeko tästä tilaisuudesta tallenne? Olen vuosilomalla tuolloin, ja olisi hyvä saada aineisto luennosta ja jos tallenne olisi niin auttaisivat kovasti.**
- **Vastaus:**
 - Tallennamme kaikki koulutukset. Tallenteet ja esitysten pdf-materiaalit tulevat [Palvelutietovarannon koulustallenteet ja -materiaalit](#) -sivulle Palveluhallintaan.
 - 30.10.2024 alkaen kaikki PTV-materiaalit ja tallenteet siirtyvät uudelle Suomi.fi kehittäjille -sivustolle. Katso tarkemmin seuraava dia!

Mikä muuttuu Suomi.fi-palveluissa 30.10.2024?

▪ Uusi osoite 30.10.2024 alkaen | kehittajille.suomi.fi

- Suomi.fi-palveluiden esittelyt ja ohjeet
- kehittäjän oppaat
- uutiset, häiriötiedotteet
- tuen yhteystiedot



▪ Suomi.fi-palveluiden hallinnointi edelleen | palveluhallinta.suomi.fi

- käyttölupahakemukset
- käyttäjien hallinnoiminen
- kirjautuminen PTV:hen ja Laatutyökaluihin
- Tunnistuksen metadatan lataaminen



Palveluhallinnasta tehdään uudelleenohjaukset Suomi.fi kehittäjille -sivustolle.

Huomioi, että aiemmin tehdyt suorat linkit Palveluhallinnassa oleviin ohjeisiin eivät välttämättä enää toimi.





Kerrataan käyttäjäroolit, joita PTV-työhön liittyy

▪ Palveluhallinnan pääkäyttäjä

- Vastaa organisaation jäsenten kutsumisesta rekisteröitymään käyttäjiksi.
- Voi hallinnoida oikeuksia organisaation käyttöönottamissa Suomi.fi-palveluissa, kuten PTV:ssä.

▪ Palveluhallinnan käyttäjä

- ”Tavallinen” Palveluhallinnan käyttäjäksi rekisteröitynyt käyttäjä, jolle Palveluhallinnan pääkäyttäjä voi jakaa oikeuksia Suomi.fi-palveluihin, kuten PTV:hen.

▪ PTV-pääkäyttäjä

- Käyttäjä, jolle on annettu PTV:n pääkäyttäjän oikeudet. Koordinoi organisaation tai organisaation osan PTV-työtä ja tietojen ylläpitoa yhdessä PTV-ylläpitäjien kanssa.

▪ PTV-ylläpitäjä (= PTV-käyttäjä)

- Käyttäjä, jolle on annettu PTV:n ylläpitäjän oikeudet. Ylläpitää tietoja PTV:ssä säännöllisesti.

Suomi.fi-palveluhallinnassa hallinnoidaan Suomi.fi-palveluiden käyttöönottoa ja käyttöoikeuksia. PTV-käyttöliittymään kirjaudutaan Palveluhallinnan kautta.

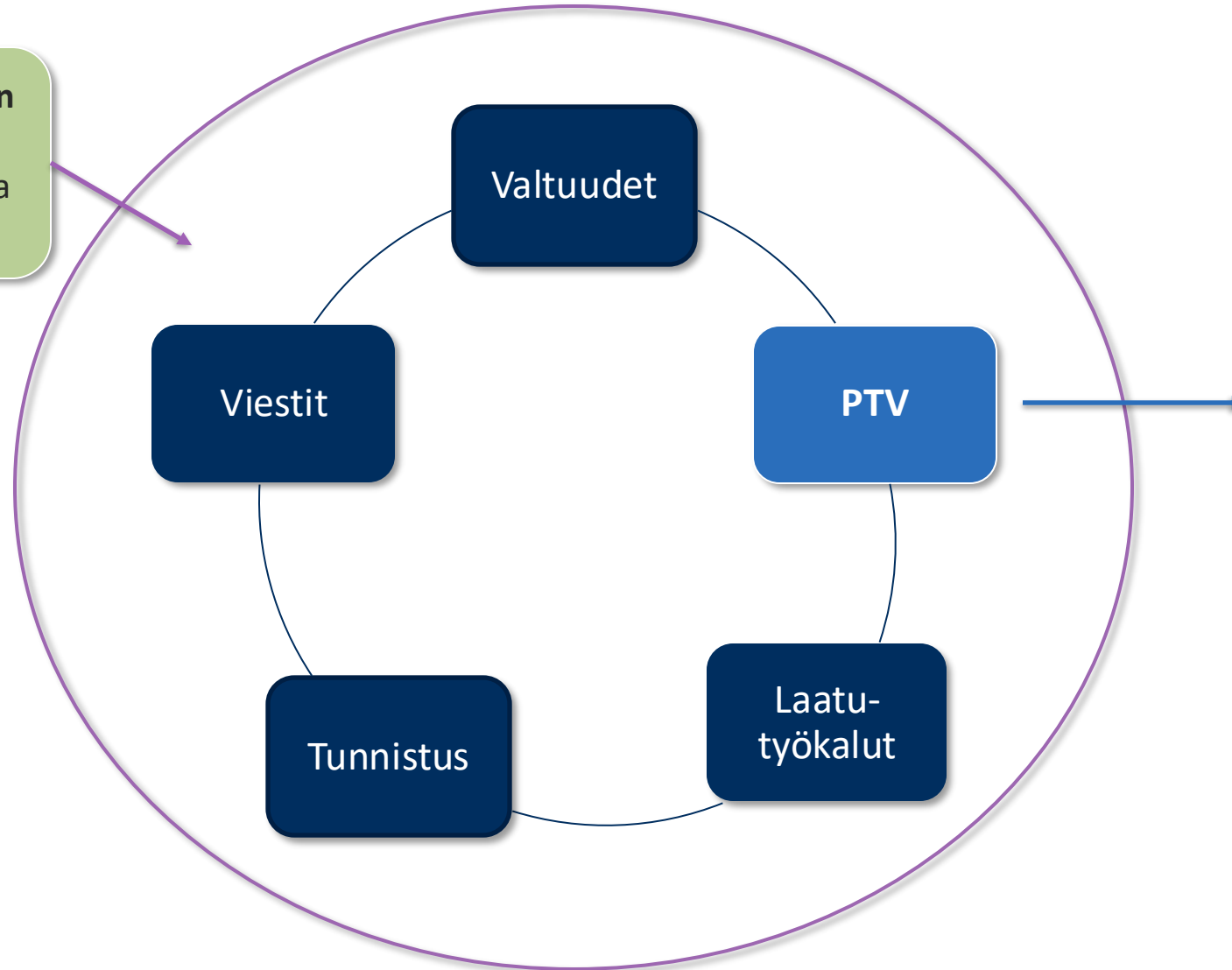
Usein yksi PTV-pääkäyttäjistä on myös Palveluhallinnan pääkäyttäjä.



Palveluhallinnan pääkäyttäjä, PTV-pääkäyttäjä ja PTV-ylläpitäjä

Suomi.fi-palveluhallinnan pääkäyttäjä voi hallinnoida muun muassa näitä Suomi.fi-palveluita

- Voi muokata PTV:hen liittyviä käyttöoikeuksia
- Voi kutsua uusia käyttäjiä rekisteröitymään Palveluhallintaan
- Voi poistaa oman organisaation käyttäjiä
- Voi antaa toiselle käyttäjälle myös Palveluhallinnan pääkäyttäjäoikeudet



PTV-pääkäyttäjä

- Voi luoda ja arkistoida alaorganisaatioita
- Voi muokata organisaatiotietoa
- Voi kuvata ja muokata palveluita ja asiointikanavia sekä tehdä liitoksia

PTV-ylläpitäjä

- Voi kuvata ja muokata palveluita ja asiointikanavia sekä tehdä liitoksia
- Voi muokata organisaatiotietoa



Uuden käyttäjän kutsuminen (Palveluhallinnan pääkäyttäjä voi tehdä)

- Siirry Palveluhallinnassa ”Käyttäjähallintaan”.
- Valitse ”Kutsu käyttäjä”.
- Lisää henkilön tiedot. Määritä onko henkilö jatkossa Palveluhallinnan käyttäjä tai Palveluhallinnan pääkäyttäjä.
- Kutsuttu käyttäjä saa kutsun sähköpostiin, jonka lähettäjän nimi on ”Suomi.fi Palveluhallinta” ja osoite palveluhallinta@dvv.fi.
- Voit myös poistaa käyttäjän valitsemalla käyttäjän kohdalta ”Poista”.

ETUSIVU / KÄYTTÄJÄHALLINTA /
Käyttäjähallinta

KÄYTTÄJÄT OIKEUDET

saana (1 tulosta) Tila Kaikki

Tila	Nimi	Sähköposti	Rooli	Toiminnot
AKTIIVINEN	Saana Sipola	saana.sipola@dvv.fi	Käyttäjä	Poista

Kutsu käyttäjä

ETUSIVU / KÄYTTÄJÄHALLINTA /
Käyttäjähallinta

← TAKAISIN

Kutsu lähetetään vastaanottajan sähköpostiin, josta vastaanottaja voi siirtyä tunnistautumisen kautta täyttämään omat tietonsa ennen liittymistä palveluhallinnan käyttäjäksi. Kutsuttu käyttäjä liitetään automaattisesti omaan organisaatioosi.

Etunimi * **Sukunimi ***

Sähköpostiosoite *

Rooli
Määrittele käyttäjän rooli omissa organisaatiossasi. Pääkäyttäjillä on oikeus määrittellä organisaation muiden käyttäjien oikeudet palveluihin.

Käyttäjä
 Pääkäyttäjä

Lähetä kutsu Peruuta



Oikeuksien hallinnoiminen Suomi.fi-palveluissa (jos olet Palveluhallinnan pääkäyttäjä)

- Käyttäjähallinnan “Oikeudet” – välilehdellä voit muokata organisaatiosi jäsenten käyttöoikeuksia Suomi.fi-palveluissa.
- Kun käyttäjä on rekisteröitynyt Palveluhallintaan, voit jakaa hänelle PTV-pääkäyttäjän tai PTV-ylläpitäjän oikeudet.

Huom. Muista kirjautua sisään vahvasti tunnistautuneena, jotta voit muokata oikeuksia.

Palveluhallinta Haku Suomi.fi (FI) Riikka Laitinen Digl- ja väestötietovirasto VALIKKO

ETUSIVU / KÄYTTÄJÄHALLINTA / Käyttäjähallinta

KÄYTTÄJÄT OIKEUDET Kutsu käyttäjä

riikka laitinen (10 tulosta) Q Palvelut Kaikki

Nimi	Sähköposti	Palvelu	Käyttöoikeudet
Riikka Laitinen	riikka.laitinen@dvv.fi	Palvelutietovaranto	Pääkäyttäjä
Riikka Laitinen	riikka.laitinen@dvv.fi	kvh_admin.service.siha.name	Ei oikeuksia
Riikka Laitinen	riikka.laitinen@dvv.fi	Palveluväylä	Ei oikeuksia
Riikka Laitinen	riikka.laitinen@dvv.fi	Valtuudet	Ei oikeuksia
Riikka Laitinen	riikka.laitinen@dvv.fi	Viestit	Ei oikeuksia
Riikka Laitinen	riikka.laitinen@dvv.fi	Digiturvan kokonaiskuva	Ei oikeuksia
Riikka Laitinen	riikka.laitinen@dvv.fi	Digiturvallisuuden riskienhallinta	Ei oikeuksia
Riikka Laitinen	riikka.laitinen@dvv.fi	kvh_admin.service.auroraai.name	Ei oikeuksia
Riikka Laitinen	riikka.laitinen@dvv.fi	Julкри	Ei oikeuksia
Riikka Laitinen	riikka.laitinen@dvv.fi	Tunnistus	Ei oikeuksia



Jos et tiedä kuka on nykyinen Palveluhallinnan pääkäyttäjä, etkä ole vielä rekisteröitynyt Palveluhallintaan

- Kysy osoitteesta ptv-tuki@dvv.fi kuka on nykyinen pääkäyttäjä.
- Jos pääkäyttäjä ei ole enää töissä organisaatiossasi, voit pyytää tuesta että sinut tai kollegasi lisätään Palveluhallinnan pääkäyttäjäksi.



Mitä PTV-pääkäyttäjyydestä lukee PTV-käyttöehdoissa?

"Asiakasorganisaatiolla on oltava PTV-pääkäyttäjiä aina vähintään kaksi (2): varsinainen pääkäyttäjä sekä pääkäyttäjän varahenkilö. Jos jompikumpi näistä käyttäjistä ei enää ole Asiakasorganisaation käytettävissä, Asiakasorganisaation on viipymättä ilmoitettava Palvelutuottajalle korvaavan henkilön tiedot.

PTV-pääkäyttäjiä voi olla useampikin riippuen siitä, kuinka iso organisaatio tai organisaation osa on. DVV ottaa tarvittaessa yhteyttä pääkäyttäjiin esimerkiksi tietojen korjauspyyntöihin tai vastaaviin asioihin liittyen.

"Asiakasorganisaation tulee nimetä toinen PTV-pääkäyttäjistä **viestinnän tehtäviä hoitavasta henkilöstöstään**, mikäli Asiakasorganisaatiolla on tällaisia tehtäviä hoitavaa henkilöstöä. Tämän tavoitteena on parantaa PTV-tietojen laatua "

Viestinnän asiantuntijoilla on osaamista asiakaslähtöisen tiedon kirjoittamisesta ja myös näkökulmaa verkkosivustoihin. He osaavat myös ottaa huomioon organisaation viestinnälliset linjaukset ja termistöt.



PTV-pääkäyttäjän rooli

- PTV-pääkäyttäjä on rooli, joka liittyy sisällöntuotannon koordinointiin ja siihen liittyvien vastuiden jakamiseen organisaatiossa.
- PTV-pääkäyttäjällä on kokonaiskuva organisaation PTV:hen kuvattavista sisällöistä.
- PTV-pääkäyttäjä valvoo tietojen laatua ja ohjaa ylläpitäjiä sisällöntuotannossa.
- PTV-pääkäyttäjä huolehtii siitä, että ylläpitäjät tietävät ohjeistukset ja koulutautuvat PTV:n käyttöön.
- Vähintään yhdellä PTV-pääkäyttäjällä on usein myös Palveluhallinnan pääkäyttäjän oikeudet, joten hänen tehtävänä on huolehtia uusien käyttäjien kutsumisesta ja käyttöoikeuksien jakamisesta.
- Organisaatiolla on kuitenkin vapaus koordinoida työtä haluamallaan tavalla.

Pääkäyttäjän yhtenä tärkeänä tehtävänä on ”matkasaarnausta” ja PTV-kynnyksen madaltaminen



Pääkäyttäjä johdon ja organisaation sitouttajana

Ote käyttöehdoista:

”Asiakasorganisaation velvollisuutena on huolehtia siitä, että se on tosiasiallisesti suunnitellut Palvelun käytön ja tietojen tuottamisen edellyttämät prosessit sekä varannut näitä varten riittävät asiantuntijaresurssit koko Palvelun käytön ja hyödyntämisen ajalle. **Erityisesti huomiota tulee kiinnittää Palvelutietovarantoon tallennettavien tietojen tuottamiseen ja ylläpitoon.**”

Kaikissa keskusteluissa on hyvä tuoda esille, että PTV on tullut jäädäkseen eli kyse ei ole projektista vaan organisaation pysyvästä työstä. PTV-tehtävät kannattaa kirjauttaa sitä tekevien tehtäväkuvaan.

Pääkäyttäjän olisi hyvä vieraillla organisaation tai sen osan johtoryhmässä esittelemässä Palvelutietovarantoa.

Pääkäyttäjän olisi hyvä keskustella esihenkilöiden kanssa siitä, että PTV-työssä mukana olevat tarvitsevat siihen työaika. Siis myös pääkäyttäjä!



PTV-tiimin kokoaminen

Tämän dian esimerkit koskevat kuntaa. Mitä vastaavat esimerkit olisivat omasta organisaatiostasi, vaikkapa järjestöstä tai hyvinvointialueelta?

- Minkälaisia ihmisiä PTV-porukassa kannattaa olla?
 - Heitä, jotka ovat jokapäiväisessä työssään muuttuvan tiedon lähellä ja sen lähteillä Esimerkiksi koulusihteeri
 - Substanssiasiantuntijoita Esimerkiksi erityisopettaja
 - Viestintäammattilaisia tai muita viestintäsuuntautuneita ihmisiä Esimerkiksi sivistystoimen tiedottaja
 - Uteliaita & rohkeita toimeen tarttujia Esimerkiksi koulun vahtimestari

Ylläpitäjien kanssa yhdessä pähkäily auttaa moneen pulmaan. Pääkäyttäjä tarvitsee tiimin ympärilleen.

Tiimin koko ja eri ihmisten mukanaolon intensiteetti vaihtelevat. Organisaation PTV-työn ensimmäisessä vaiheessa viestinnällä ja substanssiasiantuntijoilla on usein suurempi rooli, jatkossa pallo voi olla enemmän muuttuvan tiedon haltijoilla.



Kouluttaudu, seuraa viestintää ja perehdytä muita

- Pääkäyttäjän tehtävä on sitä mielekkäämpi, mitä enemmän itse ymmärtää PTV:tä. Kannattaa seurata tarkasti PTV-viestintää, osallistua koulutuksiin ja klinikoihin, ottaa kaikki hyöty irti Palveluhallinnassa olevista materiaaleista, ja **muistaa tehdä myös itse sisältöjä PTV:hen.**
- Ensimmäinen askel muiden käyttäjien PTV:hen perehdyttämisessä on pyytää heitä suorittamaan [PTV-ajokortti](#) eOppivassa.
- Tämän jälkeen heidän kanssaan on hyvä käydä läpi käyttöliittymää käytännössä, jotta kynnys sen käyttämiseen pysyy matalana. Organisaation koko vaikuttaa siihen, miten tämä vaihe on järkevä tehdä.
- Vinkkaa organisaation muille käyttäjille PTV-ohjeista, tulevista koulutuksista sekä pidettyjen koulutusten tallenteista ja muista materiaaleista.
- Kannusta oman organisaatiosi ylläpitäjiä lukemaan huolella DVV:n tiedotteet, joissa on usein tärkeitä ylläpitoon liittyviä ajankohtaisia tietoja. Osa tiedotteista lähetetään vain pääkäyttäjille, osa kaikille käyttäjille. Vain henkilöt, joilla on PTV-käyttäjäoikeudet, saavat tiedotteita, koska postituslistat perustuvat käyttäjälistöihin.

Muista
Kehittäjille-
sivusto
30.10.2024
alkaen!



Miten varmistetaan PTV-osaamisen säilyminen organisaatiossa?



PTV-pääkäyttäjän ja myös muiden käyttäjien on tärkeä huolehtia siitä, että jos organisaatiossa tapahtuu henkilövaihdoksia, ei PTV-osaaminen katoa yksiköstä tai koko organisaatiosta.

Sen voi tehdä esimerkiksi noudattaen "saattaen vaihdettava" -periaatetta, jossa lähtevä henkilö kulkee jonkin aikaa jatkajan rinnalla ja saattaa näin PTV-paketin turvallisesti seuraavalle käsittelijälle. Tällä tavalla PTV-juna pysyy raiteillaan ja organisaation PTV-tieto ehjänä.



Elävän elämän esimerkki: Turun kaupungin sote-palveluiden PTV-parannustyö syksyllä 2022

Otteita Varhan viestintäsuunnittelija Eeva Hämäläisen esityksestä PTV-pääkäyttäjäkoulutuksessa 6.10.2023. Eeva oli operaatiossa PTV-pääkäyttäjän roolissa.

Näin työ eteni



Työpajat ja PTV-tuntemukset uusien päivittäjien tukena

- Jokainen uusi PTV-päivittäjä suoritti PTV-ajokortin. Lisäksi järjestimme 4 työpajaa, jossa tutustuttiin käytännössä PTV-käyttöliittymään, olemassa olevien asiointikanavien päivittämiseen ja uusien asiointikanavien luomiseen.
- Työpajojen lisäksi oli mahdollista varata PTV-kysymystuntemus, jossa pystyttiin keskittymään johonkin tiettyyn pulmaan tai kysymykseen.
- Kaikki PTV-päivittäjät oli koottu yhteiseen Teams-työtilaan, jossa pystyi kysymään ja kertomaan mahdollisista pulmista. Teamsiin oli myös laadittu wiki-sivu, josta löytyi mm. aikataulut, usein kysytyt kysymykset, linkit DVV:n ohjeistuksiin jne.

Oppeja matkan varrelta

- PTV on yhteinen asia ja vaatii organisaation sisällä tiivistä yhteistyötä. → Tärkeää sisäisesti määritellä selkeät roolit, mistä kukakin vastaa.
- Uudet PTV-sisällöntuottajat kaipaavat usein aluksi paljon tukea, joten on tärkeää järjestää esim. työpajoja ja mahdollisuuksia keskustelulle ja kysymyksille.
- Sisältöjen ja tekstien yhtenäisyys on äärimmäisen tärkeää. Samoin sen ymmärtäminen, että PTV-sisältöjä voidaan hyödyntää useissa eri ympäristöissä.
- Vaikka PTV:stä on paljon rummutettu, voi se olla vielä vieras tai väärin ymmärretty. → PTV:stä on hyvä pitää meteliä!





Välikysymyksiä ja
kommentteja?





Mitä konkreettista PTV-osaamista ja ymmärrystä
pääkäyttäjällä tulisi olla?



1. PTV-käyttöliittymäosaaminen (1/2)

- Pääkäyttäjän olisi hyvä osata neuvoa ylläpitäjiä käyttöliittymän käytössä. Taitoa kertyy tekemällä itse sisältöjä ja ratkomalla muiden ongelmia heidän kanssaan.
- PTV-käyttöliittymän kesäkuussa 2024 uudistunut etu- eli hakusivu on monipuolinen. Kannattaa tutustua sen ominaisuuksiin eli toisin sanoen rämpyttää sitä rohkeasti!



1. PTV-käyttöliittymä-osaaminen (2/2)

- Etusivun Muokkaa rajauksia -painikkeen ”takaa” löydät monia eri tapoja rajata hakutuloksia.
- Hakuun on tullut paljon toivottu ominaisuus: tekemäsi rajaukset säilyvät, kun palaat takaisin edelliselle sivulle



The screenshot shows a search filter interface with the following sections:

- Rajaa hakutuloksia** (highlighted with a red box):
 - Näytä
 - Oman organisaationi sisällöt
 - Muokkaamani sisällöt
 - Kaikkien organisaatioiden kaikki sisällöt
 - Valittujen organisaatioiden sisällöt
 - Omat organisaatiot: [dropdown menu]
 - Digi- ja väestötietovirasto x
 - Sisällön tila
 - Julkaistu
 - Luonnos
 - Arkistoitu
- Kohdista haku** (highlighted with a red box):
 - Vain palvelut [dropdown menu]
- Palvelut**:
 - Palvelu
 - Ammattipätevyys
 - Lupa tai velvoite
- Luokittelu ja asiasanat** (highlighted with a red box):
 - Palveluluokka
 - Kohderyhmä
 - Asiasanat
 - Toimiala
- Järjestä**:
 - Uusin ensin [dropdown menu]

Buttons: **Rajaa** and **Peruuta**

URL: <https://www.kansalaisneuvon>



2. Tehtävät-sivu haltuun

- Tehtävät-sivulle nousevat automaattisesti organisaatiosi PTV-sisältöihin liittyvät keskeneräiset tehtävät.
- Tehtävistä tulee kerran kuussa myös sähköpostiviesti kaikille käyttäjille.
- **Vinkki:** Kannattaa sopia, kuka käy listan läpi ja tekee korjaukset.

Pääset organisaatiosi keskeneräisiin tehtäviin joko Tehtävät-sivun kautta tai suorista linkeistä PTV-käyttöliittymän etusivulla.

Organisaatiosi keskeneräiset tehtävät

Ajastettu julkaisu epäonnistunut
Ei keskeneräisiä tehtäviä

Asiointikanavat, joihin ei ole liitetty yhtään palvelua

- > [Todistukset väestötietojärjestelmästä...](#)
- > [Lääkärinlausunto edunvalvonta-asia...](#)
- > [Hakemus edunvalvojan määräämise...](#)

Näytä kaikki 22 kpl →

Tehtävät

Rajaa tehtävällistää

Organisaatiosi tehtävät

Päivittämättömät julkaistut palvelut (53)

Järjestä

Uusin ensin

Päivittämättömät julkaistut palvelut (53 kpl)

Luettelossa on organisaatiosi julkaistut palvelut, joita ei ole päivitetty yli 18 kuukauteen.

Rajaukset: Uusin ensin

Digi- ja väestötietovirasto
[Ukrainasta saapuneen kotikunnan rekisteröinti](#)
PALVELU - JULKAISTU
Julkaistut kielet: suomi
Muokattu: 21.02.2023 16:46, jona.ojala@divv.fi

Digi- ja väestötietovirasto
[Suomi.fi-valtuudet henkilön puolesta asiointiin](#)
PALVELU - JULKAISTU



3. Ymmärrys ja tiedon levitys: PTV-tietoja hyödynnetään rajapintojen kautta monenlaisissa verkkopalveluissa ja digiratkaisuissa



PTV:n hyöty tulee hyödyntämisestä!



PTV-tiedon hyödyntäjiä mm.

Opi lisää PTV:n hyödyistä:

- [PTV:n hyödyt -koulutus 26.4.2024, tallenne \(kesto 1:27:53\)](#)
- [PTV:n hyödyt -koulutus 26.4.2024, materiaali \(pdf\)](#)



4. Suomi.fin hyötykäyttö

- Suomi.fistä on kätevä katsoa, miltä organisaatiosi tieto näyttää yhdellä PTV-tietoja hyödyntävällä sivustolla.
- Pääorganisaatio-sivulta voi myös helposti tarkastella kaikkia organisaation julkaistuja sisältöjä.
- **Vinkki:** Esittele tai linkkaa sivu esimerkiksi (epäilevälle) johdolle!

Etusivu > Organisaatio > Digi- ja väestötietovirasto

Digi- ja väestötietovirasto

ORGANISAATIO

Vaihtoehtoinen nimi DVV

Digi- ja väestötietovirasto edistää yhteiskunnan digitalisaatiota, turvaa tietojen saatavuutta ja tarjoaa palveluja asiakkaiden elämäntapahtumiin.

Digi- ja väestötietoviraston tehtävänä on osaltaan näyttää suuntaa, uudistaa yhteiskuntaa ja tukea kansalaisten asiointia julkisen hallinnon kanssa. Tavoitteenamme on tehdä Suomesta entistä sujuvammin toimiva yhteiskunta. Tässä digitalisaatio on yksi keskeinen keino.

Virasto aloitti toimintansa 1.1.2020, kun Väestörekisterikeskus, maistraatit ja Itä-Suomen aluehallintovirastossa toimiva Maistraattien ohjaus- ja kehittämissyksikkö (MOK) yhdistyivät.

Meillä on palvelupaikkoja 32 paikkakunnalla eri puolilla Suomea. Toimintamallimme on valtakunnallinen. Kansalainen voi hoitaa asiansa missä tahansa asiakaspalvelupisteessämme.

Mitä palveluja voin saada?

Tutustu organisaation palveluihin 103 kpl ▾

Tutustu organisaation asiointikanaviin Avaa kaikki

Asioi sähköisesti	59 kpl ▾
Täytä lomake	64 kpl ▾
Soita	15 kpl ▾
Asioi paikan päällä	32 kpl ▾
Lue lisää	23 kpl ▾




Kaikista asiointikanavista ei ole tietoa valitsemallasi kielellä. Vaihda sivun kieli, jos haluat tietoa asiointikanavista muilla kielillä.

Yhteystiedot ▾



5. PTV-raporttiosaaminen

- Raportit ovat käyttöliittymän lisäksi hyvä työkalu saada käsitys oman organisaation PTV-sisältöjen tilasta ja laadusta.
- Opi lisää raporteista:
 - [Tekstintarkastusraportin salat ja muut raportit 22.3.2024, tallenne \(mp4\)](#)
 - [Tekstintarkastusraportin salat ja muut raportit 22.3.2024, materiaali \(pdf\)](#)

Palvelutietovaranto		DIGI- JA VÄESTÖTIETOVIRASTO	
	Julkaistut palvelut palveluluokittain ja kohderyhmittäin		Palvelut ja asiointikanavat ilman liitoksia
	Organisaation julkaistut asiointikanavat		Palvelujen ja asiointikanavien tiedot valitulla organisaatiolla
	Organisaation julkaistut palvelut		Pohjakuvauksen käyttö
	Asiointikanavien tiedot		Pohjakuvauksien tiedot
	Palvelujen tiedot		

<https://palveluhallinta.suomi.fi/fi/raportit/etusivu> ->
Suomi.fi-palveluiden raportit -> Suomi.fi-palvelutietovaranto



PTV-pääkäyttäjän linkkipankki

- [Palvelutietovarannon pääkäyttäjän vastuut](#)
- [PTV-roolit ja osaaminen](#)
- [Käyttäjäroolit ja -oikeudet Palvelutietovarannossa](#)
- [Toimituspolitiikka](#)
- [Tyyliohjeet](#)
- [Koulutusympäristö](#)
- [Käyttöliittymän käyttöohje](#)
- [Ohjevideot ja -tiedostot](#)
- [Tulevat koulutukset ja klinikat](#)
- [Koulustallenteet ja -materiaalit](#)
- [PTV-työkirja kunnille](#) (hyödyllistä tietoa myös muille organisaatioille)



PTV-tuki: ptv-tuki@dvv.fi

[Liity PTV-foorumille Slackiin](https://ptv-foorumi.slack.com)
(ptv-foorumi.slack.com)

Suomi.fi-laatuökalut: Kohti parempaa palveluiden asiointikokemusta

Digi- ja väestötietovirasto

Päivitetty 16.5.2024





Laatutyökalut



00:00



480p



Suomi.fi-laaturyökalut



Itsearviointi

Arvioi palvelun laatua säännöllisesti yhdessä palvelua toteuttavan tiimin 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



Suomi.fi-laaturyökaluilla sujuvampia ja asiakaslähtöisempiä digipalveluita

- ✔ Digi- ja väestötietoviraston palvelu julkishallinnolle ja julkista tehtävää hoitaville organisaatioille
- ✔ Palveluiden laadun ja käytön arviointiin, seuraamiseen ja vertailuun palvelu-, organisaatio- ja kansallisella tasolla
- ✔ Auttaa tunnistamaan palveluiden vahvuudet ja heikkoudet ja kehittämään palveluita asiakaslähtöisesti
- ✔ Parantaa tiedolla johtamista – reaaliaikaista ja vertailukelpoista tietoa palveluista suunnittelun ja päätöksenteon tueksi sekä resurssien ohjaamiseen
- ✔ Saavutettava, turvallinen ja yhteismitallinen ratkaisu, maksuton ja helppo ottaa käyttöön



Käyttöönotto ja käyttö

Kun organisaatio on **kuvannut palvelut Suomi.fi-palvelutietovarantoon (PTV)**, Laatutyökalut voi ottaa heti käyttöön Palveluhallinnassa.

Palvelutietovaranto on keskitetty tietovaranto palvelutietojen tallentamiseen, säilyttämiseen ja hyödyntämiseen rajapintojen kautta.

Laatutyökalut voi ottaa käyttöön **eri palveluissa ja eri asiointikanavissa**.

PTV-käyttöoikeuksilla käyttäjä voi hallinnoida Laatutyökalujen käyttöä ja seurata kerääntynyttä tietoa.

 Palveluhallinta



Omat Suomi.fi-palvelut

Palvelutietovaranto 

Klikkaa Hae käyttö lupaa -painiketta vain, jos haluat hakea IN-rajapinnan käyttö lupaa.

[Siirry Palvelutietovarantoon](#)

[Hae käyttö lupaa](#)

Laatutyökalut  

[Siirry Laatutyökaluihin](#)



Palvelutietovaranto kokoaa palveluja koskevan tiedon

PALVELUT

ORGANISAATIOT

ASIOINTIKANAVAT

VERKKOASIOINTI

VERKKOSIVU

PALVELUTIEDOT

ORGANISAATIOTIEDOT

ASIOINTITIEDOT

METATIEDOT
• käsitteet
• luokitukset

AVOIN
RAJAPINTA

PTV-TIETOJEN
HYÖDYNTÄMINEN

TULOSETTAVA
LOMAKE

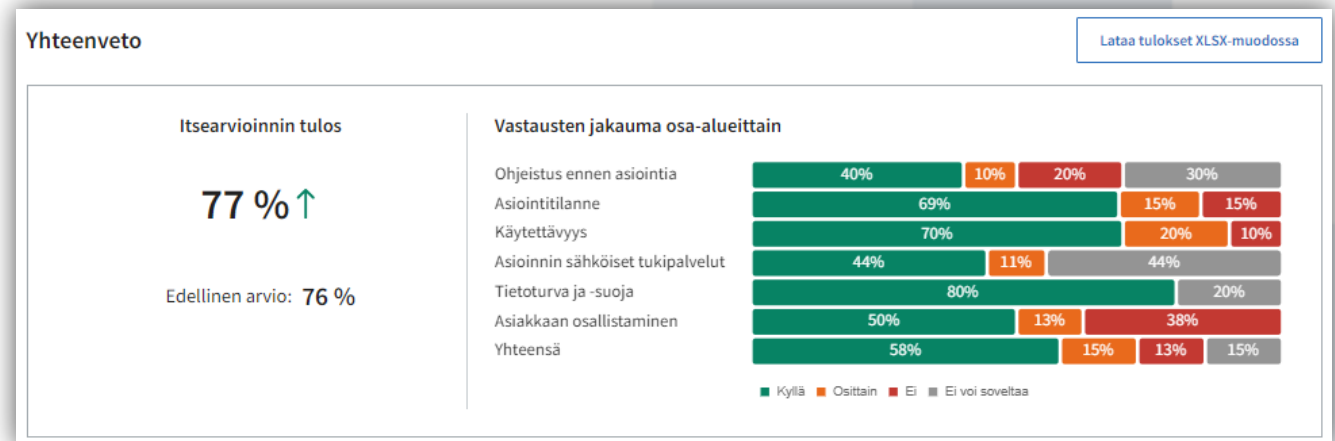
PALVELUPAIKKA

PTV:llä ei ole omaa esityskerrosta, vaan tietoja voidaan esittää muissa järjestelmissä, kuten Suomi.fi-verkkopalvelussa.



Itsearvioinnin tekeminen

- Itsearviointi tehdään Laatu työkalujen käyttöliittymässä
- Suositellaan tehtävän yhdessä palvelun toteuttamisessa mukana olevien henkilöiden kanssa
- 1-2 kertaa vuodessa tai kun palveluun tehdään merkittäviä muutoksia
- Kesto 1-2 tuntia, voidaan tehdä erissä
- Vastauksista lasketaan osa-aluekohtainen ja kokonaistulos
- Itsearvioinnin tulokset ja tiedot tallentuvat jatkotarkastelua ja -käsittelyä varten



Arvioinnin yksityiskohtaiset vastaukset

Näytä osa-alueet

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

Näytä arviot

- Kyllä
- Osittain
- Ei
- Ei voi soveltaa

Näytä muistiinpanot

- Vain ne, joissa on muistiinpano

Hae muistiinpanoista sanalla

Kirjoita hakusana

Hae

7 vastausta tehdyillä rajoituksilla

Ohjeistus ennen asiointia

Palvelu kertoo asiointiin vaatimat tiedot ja miten asiointi etenee. Arvio

6. Ennen asiointia asiakkaalle on kerrottu myös muut mahdolliset palvelut, jotka liittyvät tämän asiointitapahtuman hoitamiseen. Ei

Tämä korjataan tiketillä JIRA-1234

25.10.2023: Kehittäjät kertoivat, että on tulossa seuraavan versioon

Palaa alkuun

Asiointitilanne

Asiakkaalle ilmoitetaan asiointiin onnistumisesta ja jatkotoimista Arvio

19. Asiointitapahtuman jälkeen palvelu ilmoittaa asiakkaan kannalta olennaiset tiedot prosessin etenemisvaiheista ja niiden arvioituista kestoista. Ei

20. Asioinnin lopuksi palvelu ilmoittaa muut asiayhteyteen kuuluvat, asiakkaan mahdollisesti tarvitsemat palvelut, mukaan lukien muiden toimijoiden palvelut. Ei

Palaa alkuun



Asiakaspalautetta reaaliaikaisesti

- Asiakaspalautetyökalu sisältää valmiin palautelomakkeen: tähtiarviointi 1-5 tähteä ja avoin palaute
- Mahdollistaa anonyymien avoimen palautteen keruun, käsittelyn sekä koonnin
- Asiakaspalaute kohdistettavissa tiettyyn palveluun ja sen tiettyyn asiointikanavaan
- Linkki asiakaspalautelomakkeeseen, lomakkeen upotettu versio tai QR-koodi lomakkeeseen voidaan lisätä haluttuun paikkaan digipalvelussa tai verkkosivuilla

Suomi.fi Suomeksi (FI) ▾

Asiakaspalaute palvelusta Suomi.fi-verkkopalvelu

Kuinka asiointisi sujui?

Anna tähtiarvosana

1 = tyytymätön, 5 = tyytyväinen

★ ★ ★ ★ ☆

Kerro lisää kokemuksestasi!

Älä kirjoita henkilötietoja kuten nimiä, osoitetta, henkilötunnusta, pankkitilin numeroa, terveystietoja tai muita arkaluonteisia tietoja palautteeseen. Et voi asioida palautelomakkeen kautta tai saada vastausta palautteeseesi.

Löysin kaipaamani tiedon nopeasti ja helposti!

46 / 2000 merkkiä

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

Lähetä

Avoin asiakaspalaute auttaa tunnistamaan palvelun kehityskohteita

- Parantaa asiakasymmärrystä
- Trendien tunnistaminen ja palautteen luokittelu aihe tunnisteiden avulla
- Kerätyn tiedon jatkuva seuranta mahdollistaa nopean reagoinnin
- Pitemmän aikavälin kehityskohteiden tunnistaminen jatkotarkastelua ja syvällisempää käyttäjätutkimusta varten
- Annettu avoin palaute on anonyymia ja näkyy vain organisaatiolle itselleen

Kerro lisää kokemuksestasi. (Sanallinen arvio) Ajalta: 23.10.2023 – 22.11.2023

Rajaa arvosanan mukaan Rajaa tilan mukaan

5 palautetta, 0 valittu Valitse kaikki sivulta Käännä palautteet 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 kehoa palautetta, koska olen voin antaa ja voi pojat kun se onkin melko pitkää. Annan kehoa palautetta, koska olen voin antaa ja voi pojat kun se onkin melko pitkää. Annan kehoa palautetta, koska olen voin antaa ja voi pojat kun se onkin melko pitkää. Annan kehoa palautetta, koska olen voin antaa ja voi pojat kun se onkin melko pitkää. Annan kehoa palautetta, koska olen voin antaa ja voi pojat kun se onkin melko pitkää. Annan kehoa palautetta, koska olen voin antaa ja voi pojat kun se onkin melko pitkää. Annan kehoa palautetta, koska olen voin antaa ja voi pojat kun se onkin melko pitkää. Annan kehoa palautetta, koska olen voin antaa ja voi pojat kun se onkin melko pitkää. Annan kehoa palautetta, koska olen voin antaa ja voi pojat kun se onkin melko pitkää.

trolliviesti

★ 4 22.11.2023 Käsitelty

Tämähän on vallon erinomainen palvelu.

kiittelyt

Tyhjä

Käsitelty

Käsittelyssä

Ei olennainen

[Lisää tai poista aihetunniste](#)

Rivejä sivulla ← → Sivu 1 / 1 → Siirry sivulle

”Työkalun keskeinen hyöty on sen helppokäyttöisyys. Käyttöön oton yhteydessä asiakaspalautetyökalu piti kytkeä Palvelutietovarantoliitoksella tiettyyn palveluun ja kanavaan, jotta palautteet kohdistuvat oikeaan paikkaan. Kun liitos on kerran tehty, ovat työkalu ja sen valmis palautelomake erittäin helppokäyttöiset.”

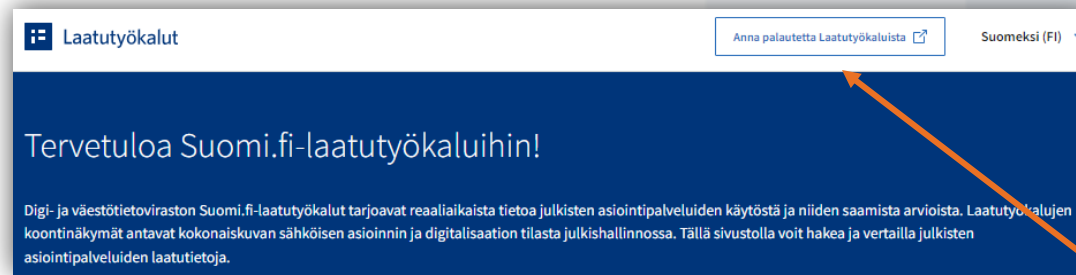
- Hanna Korpiaho, Oulu10-palveluiden järjestelmäasiantuntija



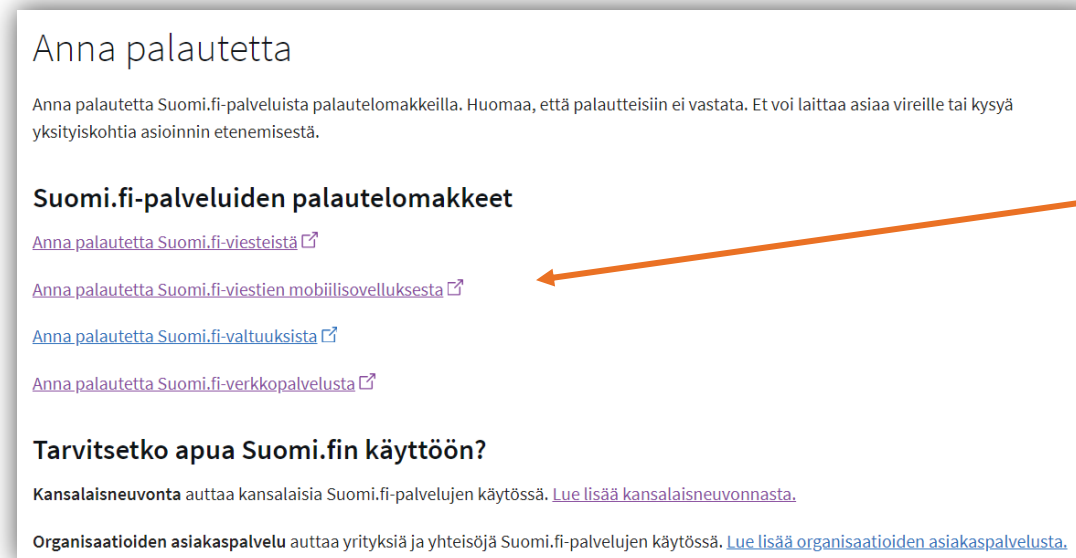
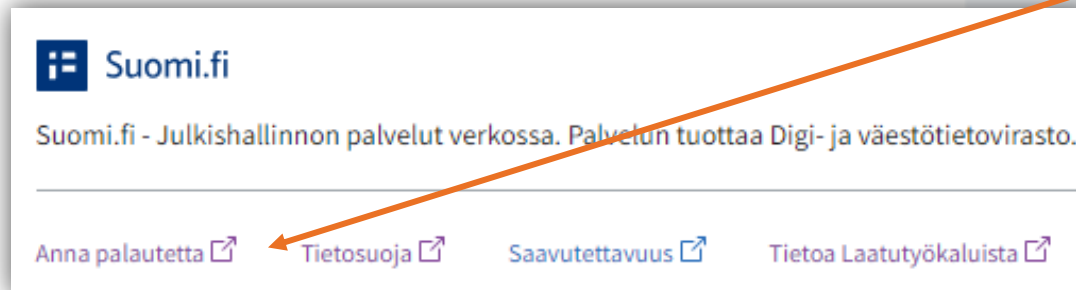
Asiakaspalaute- lomakkeen käyttö: Linkki

Linkki lomakkeeseen

- Verkkosivulla halutussa kohdassa
- Sähköisessä asiointipalvelussa (esim. asiointitapahtuman jälkeen tai uloskirjautumisen yhteydessä)
- Tekstiviestissä, joka lähetetään asioinnin jälkeen (puhelin- tai käyntiasiointi)
- S-postin allekirjoituksessa
- Voidaan asettaa halutulle kielelle
- Helpoin ja nopein tapa ottaa lomake käyttöön



Linkki ylä- tai
alatunnisteissa



Linkki
verkkosivuilla



Asiakaspalautelomakkeen käyttö: Upotettu lomake

Upotettu lomake

- Verkkosivulla
- Sähköisessä asiointipalvelussa (esim. asiointitapahtuman jälkeen, uloskirjautumisen yhteydessä)
- Toimii API-rajapinnan kautta ([OpenAPI-rajapintakuvaus](#))
- Vaatii jonkin verran kehitystyötä/ koodaamista
- Madaltaa palvelun käyttäjän kynnystä antaa palautetta
- Voi lisätä annettujen arvioiden määrää ja palvelusta annettuja myönteisiä arvioita

Ajoneuvon liikennekäyttöönotto

Käyttöönottotiedot Tarkista tiedot Vahvistus

Vahvistus

LÄHDE: LIKENNEASIOIDEN REKISTERI 16.11.2023 10:41

Kiitos asiointistasi!

- Ilmoittamisesi toteutus onnistunut ja ajoneuvo on nyt rekisteröity.
- Liikennekäyttöönotto käynnistää uuden ajoneuvovakuuden. Ajoneuvon tiedot -osiossa voit halutessasi muuttaa ajoneuvovakuuden maksun, ilmoittaa kuorma-auton vetäjästä tai maksaa muuostuneen ajoneuvovakuuden.
- Vahvistus on lähetetty [Suomi.fi](#)-viestillä palveluun.

Tapahtuman tiedot

Tapahtuman nimi	Ajoneuvon liikennekäyttöönotto
Tapahtumapäivä	16.11.2023
Ajoneuvo	YKUJ814 Pikettiauto Nissan NESSAN NAVARA
Välitehtävänumero	TAU230313170350H
Ajoneuvon tila	Liikennekäytössä

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

Halutessasi voit tulostaa tai tallentaa vahvistuksen.

[Vahvistus \(pdf\)](#)

Asiakaspalautepalvelusta Ajoneuvon liikennekäyttöönotto / Traficomin liikenteen Oma asiointi -palvelu

KUINKA ASIOINTISI SUJUI?

ANNA HÄNTIARVIOUSAA
1 = tyytymätön, 5 = tyytyväinen

☆☆☆☆☆

KERRO LISÄÄ KOKEMUKSESI
Älä kirjoita henkilökohtaisia tietoja. Voit avoimella palautelomakkeen kautta tai saada vastauksia palautteeseesi.

Kirjoita yksityiskohtainen kuvaus

0 / 2000 merkkiä

Palautetta käytetään palvelun kehittämiseen. Kerromme henkilötietojen käsittelystä tietosuojaselosteella.

[Tietosuojaseloste](#)

Lähetä

TULLI ASIOINTIPALVELUT

Olet kirjautunut ulos. Kiitos asiointistasi!
Kerro, kuinka asiointisi sujui tänään.

Anna arvostus
1 = tyytymätön, 5 = tyytyväinen

☆☆☆☆☆

Mikä meni mielestäsi hyvin? (valinnainen)
Älä kirjoita palautteeseen henkilötietoja tai salassa pidettäviä tietoja.

Voit halutessasi antaa lisätietoja.

Siirry asiointipalveluiden etusivulle

Lähetä



Asiakaspalautelomakkeen käyttö: QR-koodi

QR-koodin käyttö

- Sähköisellä tai paperisella lomakkeella
- Asiakaskirjeessä
- Palvelupaikassa
- Saa kopioitua Laatumyökalujen käyttöliittymästä

Seurantasivu: Suomi.fi-laatumyökalut -asiointipalvelu

Tällä seurantasivulla voit käyttää Laatumyökaluja ja seurata kertyneitä tietoja.

ASIAKASPALAUTE ITSEARVIOINTI KÄYTTÖASTEEN MITTAUS ASIOINTIPALVELUN TIEDOT

 **Asiakaspalaute**

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



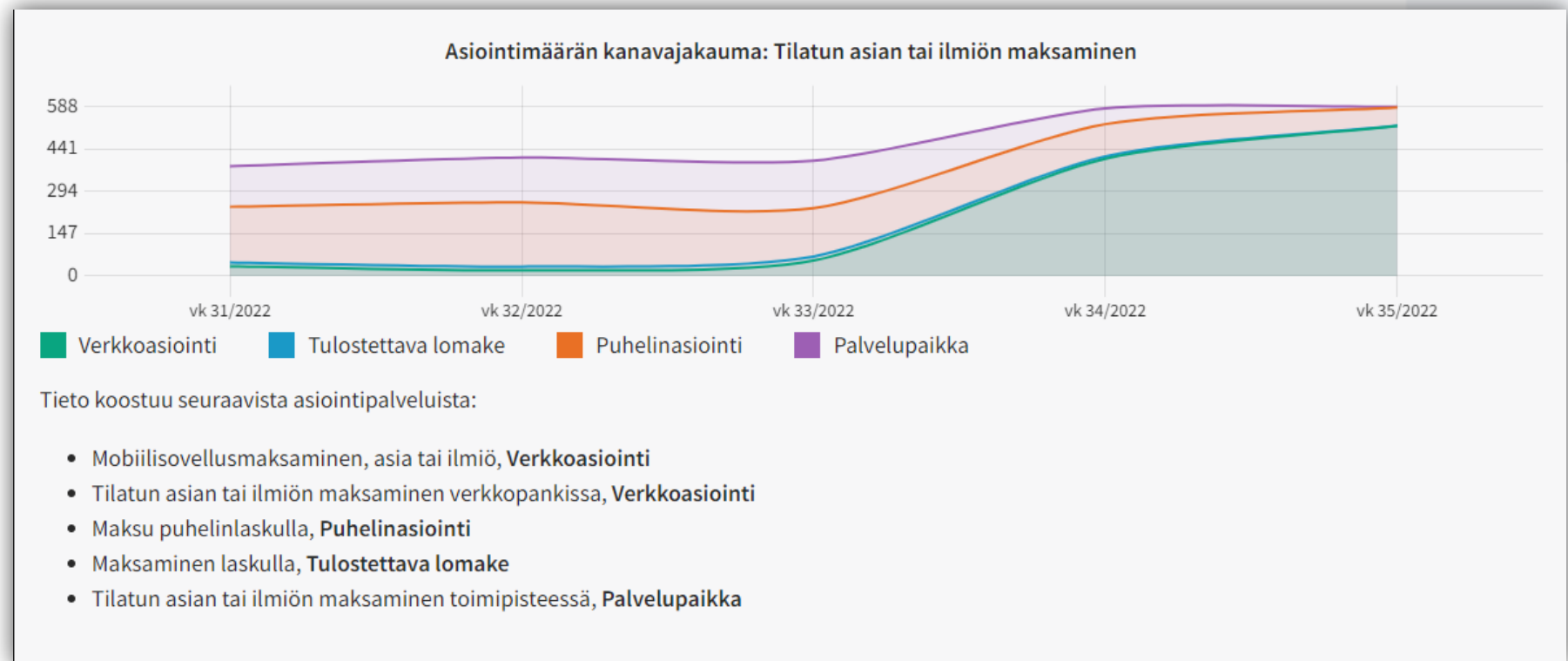
[Kopioi linkki palautesivuun](#) [Avaa palautesivu](#) [Lataa palautesivun QR-koodi](#)



Käyttöastetyökalun avulla tietoa palvelun käyttömääristä eri kanavissa

Käyttöastetyökalun avulla voidaan kerätä ja seurata palvelun käyttömääriä eri asiointikanavissa ja siirtymää näiden välillä.

Käyttöastetietojen syöttäminen tapahtuu Laatumyökalujen käyttäjän toimesta joko ”puolimanuaalisesti” tai API-rajapinnan kautta.



Organisaatioasiakkaan käyttöliittymä

- Palveluiden lisääminen ja hallinnointi
- Koontinäkömä oman organisaation palveluista, joita jo seurataan Laatutyökaluilla
- Työkalujen käyttöönotto
- Itsearvioinnin tekeminen palvelulle sekä tulosten tarkastelu ja vertailu
- Asiakaspalautelomakelinkki, avoimen palautteen tarkastelu ja käsittely
- Käyttöastetietojen syöttäminen palvelulle
- Kerääntyneen tiedon tarkastelu ja vertailu palveluittain
- Tietojen lataaminen Exceliin tai siirtäminen API-rajapinnan kautta jatkokäsiteltäväksi ja raportointiin

Palveluhallinta

Kristina Noor-Ilander
Digi- ja väestötietovirasto

Suomeksi (FI)

← TAKAISIN

Lisää asiointipalvelu

Aloita Laatutyökalujen lisääminen asiointipalvelulle hakemalla organisaatiosi palvelut ja asiointikanavat. [Lue lisää](#)

Näytä
Asiointikanavat ja palvelut

Hae organisaatiosi palveluita tai asiointikanavia hakusanalla
Kirjoita palvelun tai asiointikanavan nimi

Päivitä uusimmat tiedot PTV:stä

Rajaa asiointikanavan tyypeillä
Valitse näytettävät asiointikanavat

Verkkoasiointi x Verkkosivu x Tulostettava lomake x

Tässä joitakin asiointipalveluita valmiiksi haettuna. Jos etsimäsi asiointipalvelu ei ole niissä mukana, tee oma haku.

Palvelun nimi	Asiointikanavan nimi	Sisältötyyppi
<input type="radio"/> Suomi.fi-viestien käyttöönotto organisaatiolle	Suomi.fi-palveluhallinta	Verkkoasiointi
<input type="radio"/> Edunvalvontavaltuutuksen vahvistaminen	Turvapostin lähettäminen Digi- ja väestötietovirastolle	Verkkoasiointi
<input type="radio"/> Vihkiminen sekä avioliiton rekisteröinti	Digi- ja väestötietoviraston sähköinen ajanvarausjärjestelmä	Verkkoasiointi
<input type="radio"/> Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattikortti	Ohje varmenteen aktivointiin	Verkkosivu
<input type="radio"/> Osoitteiden massatietopalvelu	Massatietopalvelutilaus	Verkkoasiointi
<input type="radio"/> Sukunimi avioituessa	Turvapostin lähettäminen Digi- ja väestötietovirastolle	Verkkoasiointi
<input type="radio"/> Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstö- ja toimijakortit	Digi- ja väestötietoviraston verkkoasiointi	Verkkoasiointi

Laatutyökalujen julkinäkymä

- Tietoa palveluiden saamista arvioista
- Koontinäkymät
 - Sektoreittain
 - Organisaatiokohtainen
 - Palvelukohtainen
- Tietojen haku, tarkastelu ja vertailu eri kriteereillä
- Yksittäisen palvelun tulosten tarkastelu työkaluittain ja vertailu PTV-luokitusten mukaan (mm. kohderyhmä, organisaatiotyyppi)
- [Suomi.fi-laatutyökalujen julkinäkymä](#)

Laatutyökalut Anna palautetta Laatutyökaluista Suomeksi (FI)

Tervetuloa Suomi.fi-laatutyökaluihin!

Digi- ja väestötietoviraston Suomi.fi-laatutyökalut tarjoavat reaaliaikaista tietoa julkisten asiointipalveluiden käytöstä ja niiden saamista arvioista. Laatutyökalujen koontinäkymät antavat kokonaiskuvan sähköisen asioinnin ja digitalisaation tilasta julkishallinnossa. Tällä sivustolla voit hakea ja vertailla julkisten asiointipalveluiden laatutietoja.

Suomi.fi-laatutyökalujen käyttäjät nyt

25 organisaatiota	151 palvelua
----------------------	-----------------

Kolme erilaista työkalua

Laatutyökalut koostuvat kolmesta eri työkalusta: asiakaspalaute työkalu, itsearviointityökalu ja käyttöasteen mittaustyökalu.

Asiakaspalaute

Kerää palautetta palvelun käyttäjiltä

Parhaat keskiarvot, viimeiset 30 vrk

> Turun kaupunki	4,62
> Liikenne- ja viestintävirasto Traficom	4,54
> Oulun kaupunki	4,19
> Kela	3,77

Itsearviointi

Arvioi palvelun laatua laatukriteeristön avulla

Viimeksi itsearvioinnin tehneet

> Digi- ja väestötietovirasto	10.5.2024
> Oulun kaupunki	7.5.2024
> Puolustusvoimat	10.4.2024
> Liikenne- ja viestintävirasto Traficom	6.2.2024

Käyttöasteen mittaaminen

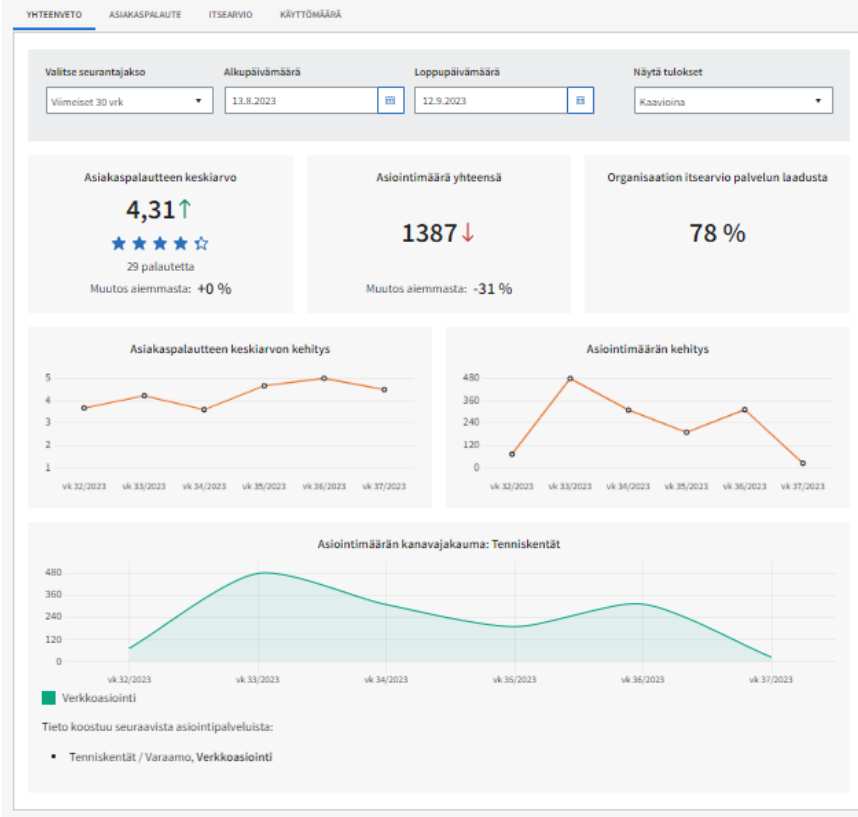
Seuraa palvelun käyttömääriä ja käyttöastetta eri kanavissa

Organisaatio- ja palvelukohtaiset koontinäkymät

Kertyneet tiedot: Tenniskentät / Varaamo

Organisaatio: Turun kaupunki
 Palvelu: Tenniskentät
 Asiointikanava: Varaamo

Vertailu tuloksia



Liikenne- ja viestintävirasto Traficom

Tällä sivulla voit tarkastella organisaation Laatuycökaluihin kertyneitä tietoja. Näet sivulla vain niiden palveluiden tiedot, joihin Laatuycökalut on otettu käyttöön. Voit katsoa organisaation kaikki Palvelutietovarantoon määrittelemät palvelut täältä: Liikenne- ja viestintävirasto Traficom

Kertyneet tiedot, 7 asiointipalvelua

Määrittele aikaväli, jolta kertyneitä tietoja haluat tarkastella.

Valitse seurantaajanko: Viimeiset 7 vrk
 Alkupaivämäärä: 18.8.2023
 Loppupaivämäärä: 25.8.2023

Näytä taulukoina

Asiakaspalautteiden keskiarvo ja jakauma sekä itsearviointien keskiarvo

Asiakaspalautteiden keskiarvo, viimeiset 7 vrk

4,59

★★★★☆

4131 palautetta



Itsearviointien keskiarvo

85 %

2 asiointipalvelua

Yksittäisten asiointipalvelujen tiedot

Vertailu tuloksia

Alla näet organisaation Laatuycökaluja hyödyntävät palvelut sekä niistä kertyneet tiedot valitulta aikaväliltä. Voit tarkastella yksittäisen palvelun laatuycötietoja klikkaamalla asiointipalvelun nimeä ja vertailla niitä muiden palveluiden tietoihin.

7 asiointipalvelua Viimeiset 7 vrk	Haku	Järjestys			
	<input type="text"/>	Asiointipalvelu, A-Z			
	<input type="button" value="Hae"/>				
Asiointipalvelu	Asiointikanavan tyyppi	Asiakaspalaute keskiarvo	Palautteen lukumäärä	Viimeisin itsearvio	Käyttömäärä
Ajoneuvon liikennekäyttöönnotto / Traficom:n liikenteen Oma asiointi - palvelu	Verkkoasiointi	4,74	1268	-	-
Ajoneuvon liikennekäytöstäpoisto / Traficom:n liikenteen Oma asiointi - palvelu	Verkkoasiointi	4,57	1421	-	-
Ajoneuvon omistajanvaihdos / Ajoneuvon omistajanvaihdos ja varmenne	Verkkoasiointi	4,48	1362	-	-



Laatutietojen haku ja vertailu

Hae organisaatioiden ja palveluiden laatutietoja

Vertaile tuloksia

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

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

Haku	Organisaatiotyyppi	Organisaatio		
<input type="text"/>	Kaikki organisaatiot	Kaikki		
Valitse seurantaajanko	Alkupäivämäärä	Loppupäivämäärä		
Viimeiset 30 vrk	26.7.2023	25.8.2023		
Hae				
Hakutulokset	Työkalu	Valitse järjestelyperuste		
20 organisaatiota, 61 asiointipalvelua	Asiakaspalaute	Asiakaspalaute (keskiarvo), laskeva		
Organisaatio	Asiointikanavan tyyppi	Asiointipalvelu	Asiakaspalaute (keskiarvo)	Asiakaspalaute (lukumäärä)
Tulli	Verkkoasiointi	Tulliselvityksen tekeminen yritysasiakkaana / Tulliselvityspalvelu	5	1
Oulun kaupunki	Verkkoasiointi	Palautteen antaminen Oulun kaupungille / Palautepalvelu	5	2
Tulli	Verkkoasiointi	Tullauksen tekeminen henkilöasiakkaana / Henkilöasiakkaan tuontitullaus - verkkoasiointi	5	5
Digi- ja väestötietovirasto	Verkkoasiointi	Ukrainasta saapuneen kotikuntahakemus	5	10
Tulli	Verkkoasiointi	Intrastat-ilmoituspalvelu yrityksille	5	1
Digi- ja väestötietovirasto	Verkkoasiointi	Suomi.fi-valtuudet, hakemuksella valtuuttaminen	5	2
Oulun kaupunki	Palvelupaikka	Asiakasohjaus ja neuvonta / Oulu10-palvelut	5	4
Tulli	Verkkoasiointi	Luvat-palvelu yrityksille	5	1
Oulun kaupunki	Verkkoasiointi	OUTI-verkkokirjasto: Varauksen tekeminen	4,86	7
Liikenne- ja viestintävirasto Traficom	Verkkoasiointi	Ajoneuvon liikennekäyttöönotto / Traficomin liikenteen Oma asiointi -palvelu	4,73	784

Asiointipalveluiden ja organisaatioiden vertailu

Tällä sivulla voit vertailla eri asiointipalveluihin kerääntyneitä tietoja keskenään. Voit valita enintään 4 kohdetta vertailuun.

Vertailtavat kohteet ja ajanjakso

Valitse vertailukohteet

Valitut vertailukohteet

- Liikenne- ja viestintävirasto Traficom
- Tulli
- Polisi

Valitse seurantaajanko

Alkupäivämäärä

Loppupäivämäärä

Viimeiset 7 vrk

18.8.2023

25.8.2023

Päivitä tulokset

Vertailun tulokset

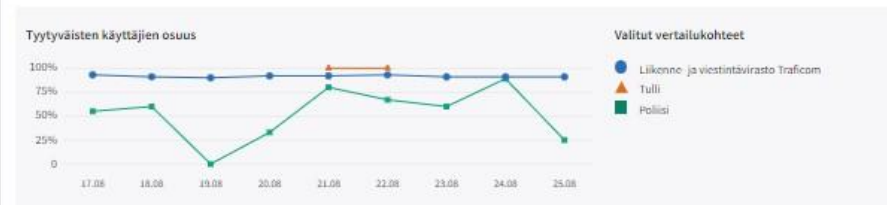
Kopioi taulukoin

Näytä taulukoina

Asiakaspalautteiden keskiarvo, viimeiset 7 vrk



Tyytyväisten käyttäjien osuus (arvot 4 ja 5), viimeiset 7 vrk



Viimeisimpien itsearviointien tulokset



Tutustu ja ota yhteyttä

Ota yhteyttä: laatutyokalut@dvv.fi

Lisätietoa:

[Laatutyökalujen julkinen sivusto](#)

[Digi- ja väestötietoviraston sivuilta](#)

[Laatutyökalujen julkisesta työtilasta](#)

Yhteydenotot käyttöönotossa ja tukitilanteissa:

ptv-tuki@dvv.fi





Kiitos, että olit mukana!