



Maahanmuuttovirasto
Migrationsverket
Finnish Immigration Service

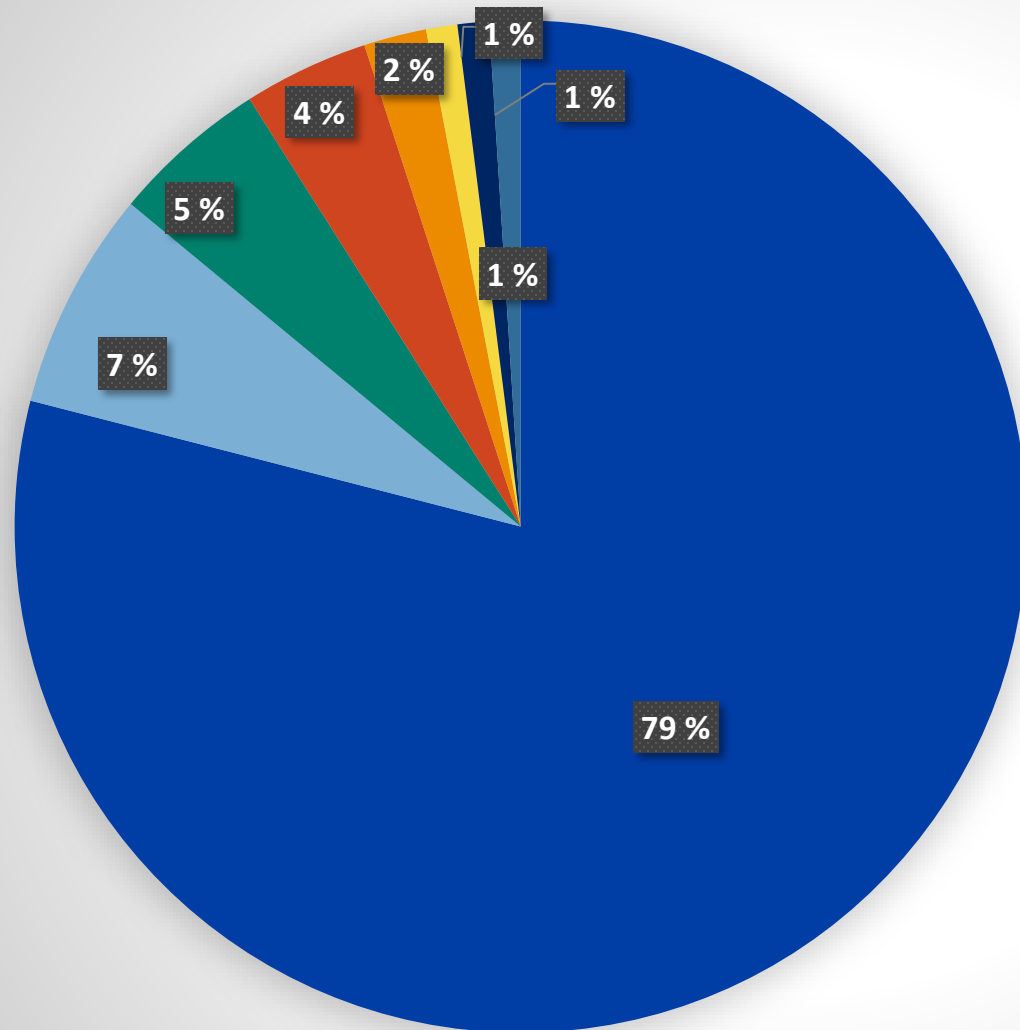
Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset 18.10.–24.10.2021

608 vastaus kyselyyn
(tammikuussa 2021: 558 vastausta)

Mitä palvelua käytit viimeksi?

Osuudet kaikista vastauksista

(Suluissa 1/2021)



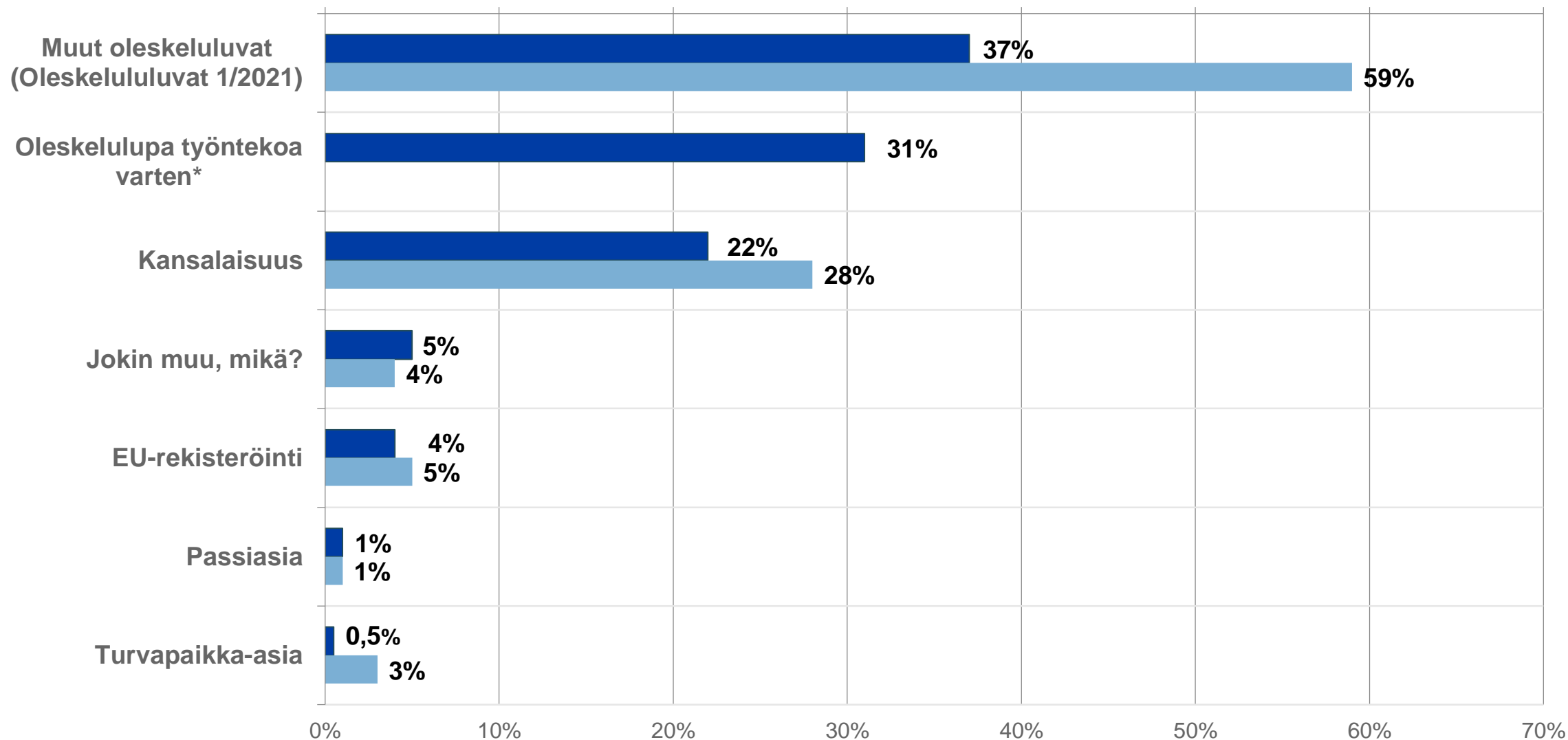
- Enter Finland 79 % (69%)
- Palvelupisteet 7 % (9%)
- Kamu chatbot 5 % (4%)
- Sähköposti 4 % (6%)
- Puhelinasiakaspalvelu 2 % (5%)
- Puhelintunnit 1 % (5%)
- Facebook 1 % (1%)
- Jokin muu, mikä? 1 % (1%)

Ei palautteita:

International House Helsinki (IHH)
Livechat
Työnantajien palvelunumero

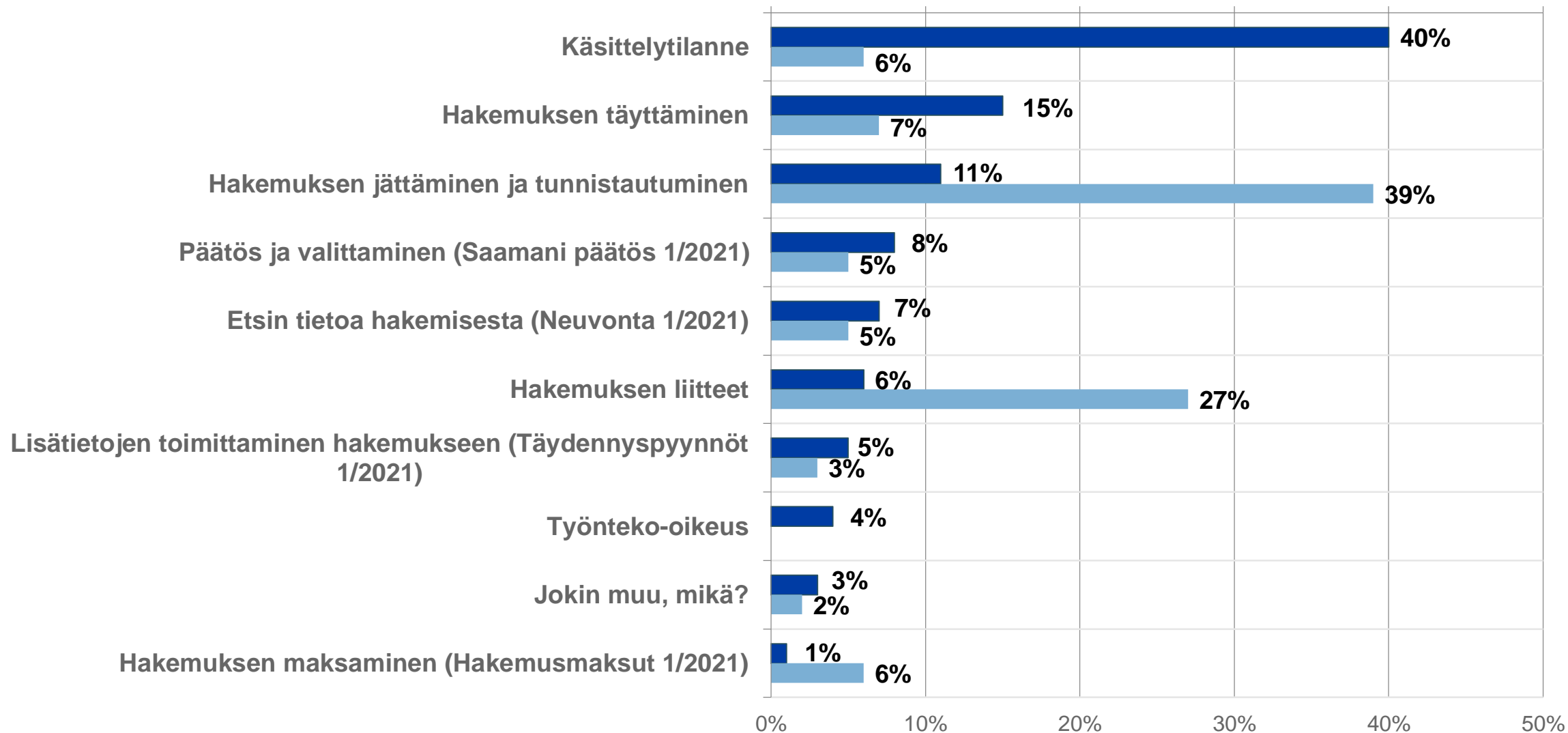
Mihin aiheeseen asiasi liittyi?

(Alla vertailu 1/2021)



Mihin asiasi liittyy?

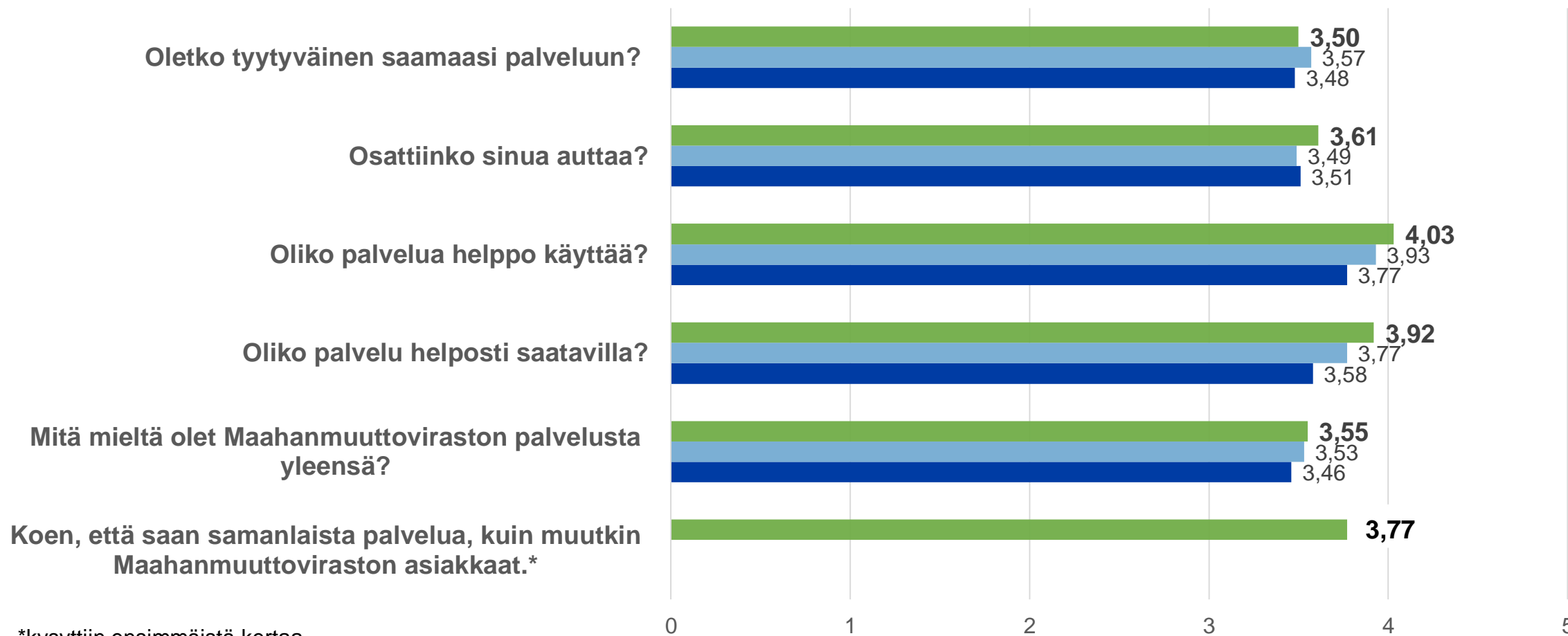
(Alla vertailu 1/2021)



Tyytyväisyys palveluun

Keskiarvot kaikista vastauksista

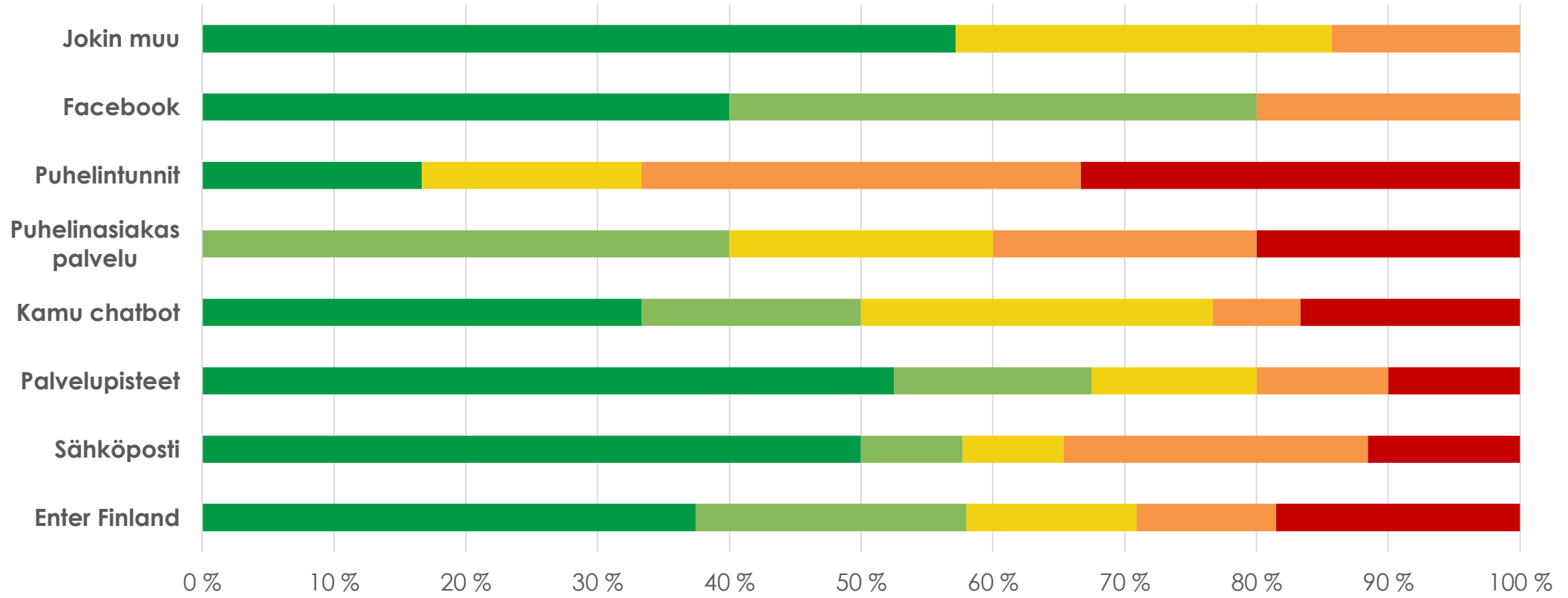
■ loka.21 ■ tammi.21 ■ 2020



*kysyttiin ensimmäistä kertaa

Oletko tyytyväinen saamaasi palveluun?

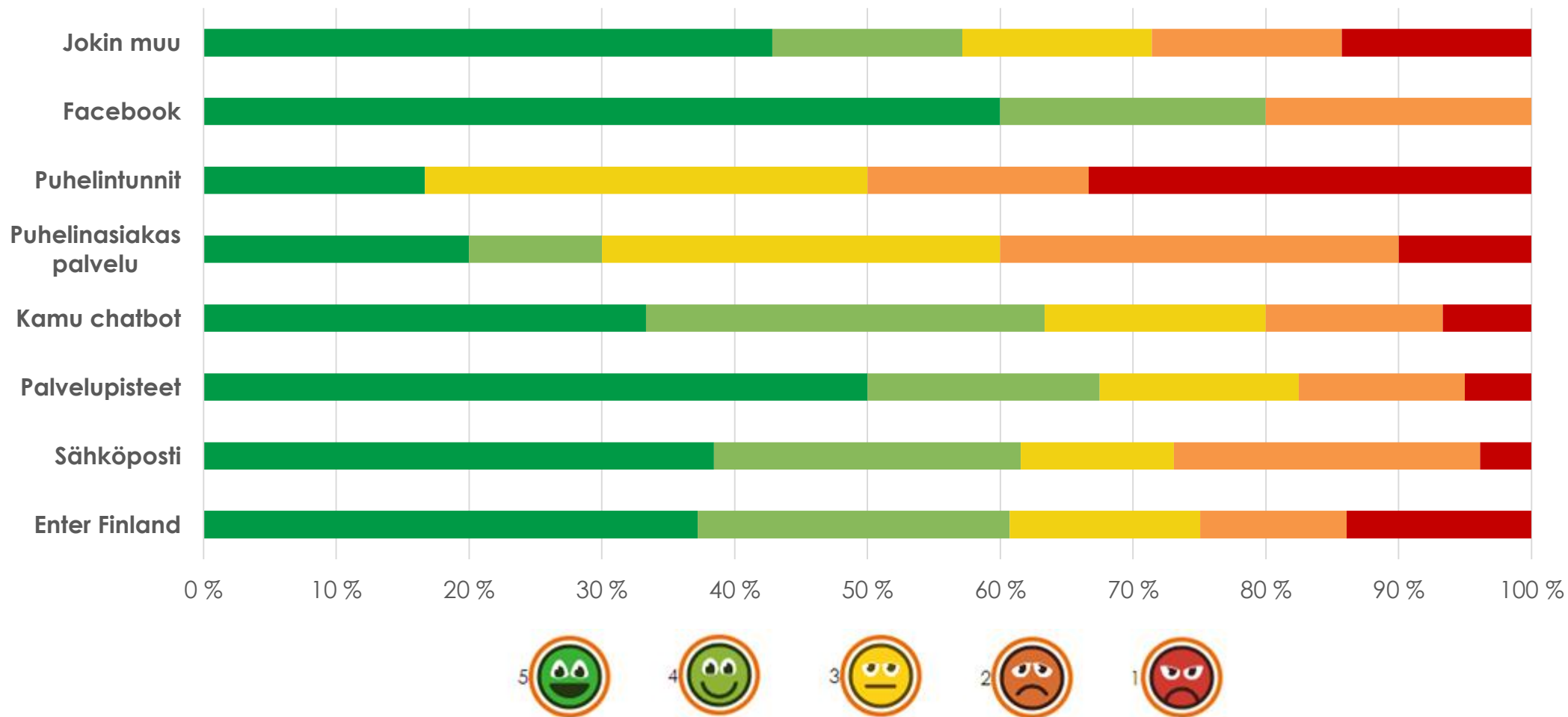
Keskiarvo: 3,50 (3,57*)



***1/2021:
Oliko palvelu
mielestäsi hyvää?**

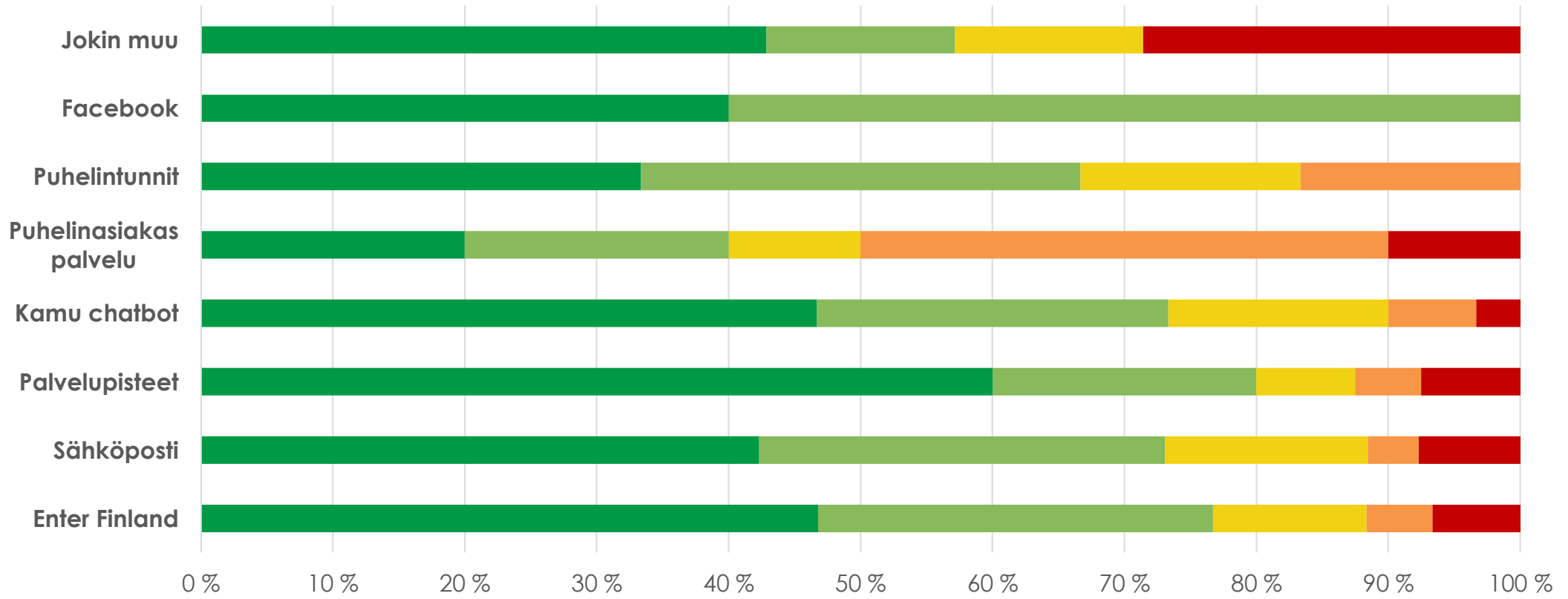
Osattiinko sinua auttaa?

Keskiarvo: 3,61 (3,49)



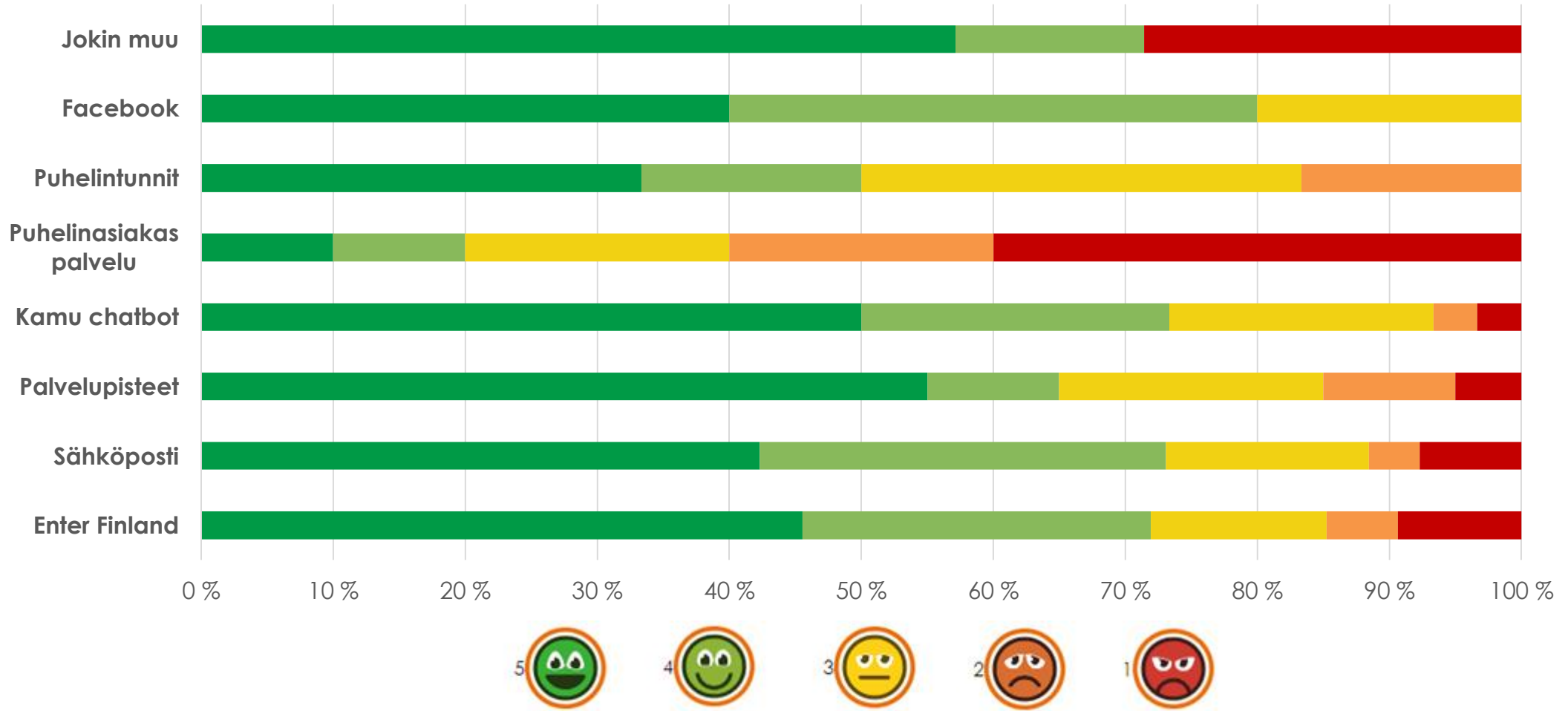
Oliko palvelua helppo käyttää?

Keskiarvo: 4,03 (3,93)



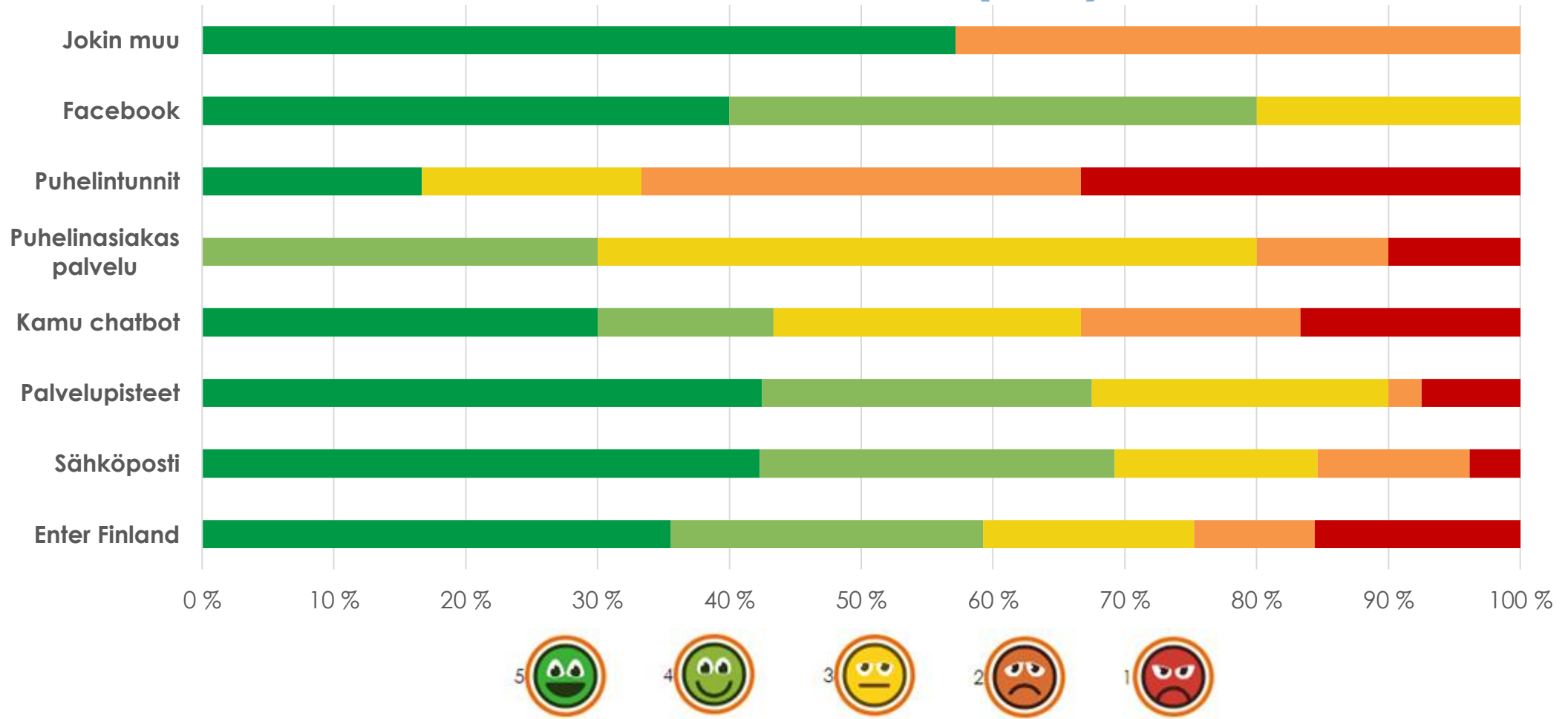
Oliko palvelu helposti saatavilla?

Keskiarvo: 3,92 (3,77)



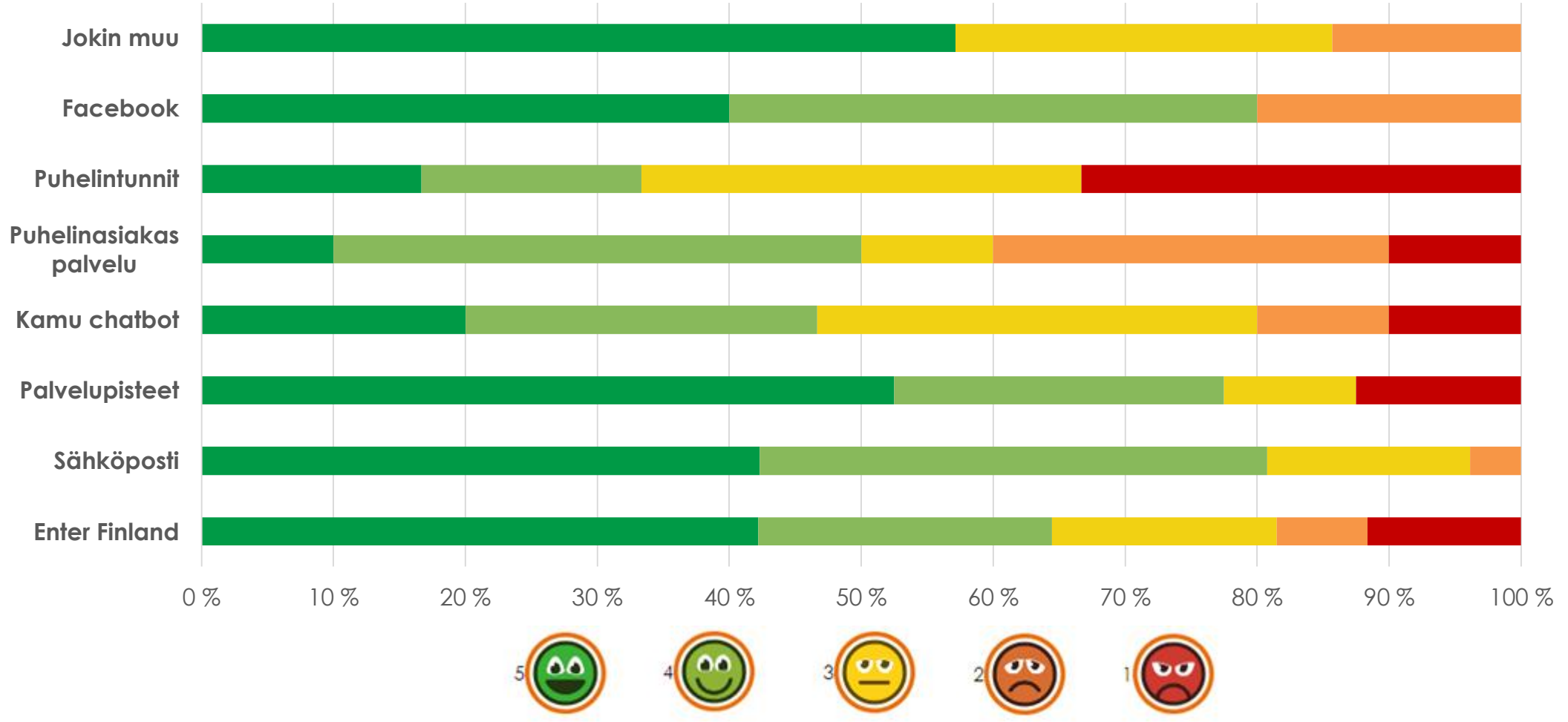
Mitä mieltä olet Maahanmuuttoviraston palvelusta yleensä?

Keskiarvo: 3,55 (3,53)



Koen, että saan samanlaista palvelua, kuin muutkin Maahanmuuttoviraston asiakkaat.

Keskiarvo: 3,77



Tyytyväisyys palvelukanaviin

(Suluissa 1/2021)

Mitä palvelua käytit viimeksi? (Vastausten määrä)	Oletko tyytyväinen samaasi palveluun?	Osattiinko sinua auttaa?	Oliko palvelua helppo käyttää?	Oliko palvelu helposti saatavilla?	Mitä mieltä olet Maahanmuuttoviraston palvelusta yleensä?	Koen, että saan samanlaista palvelua, kuin muutkin Maahanmuuttoviraston asiakkaat.
Enter Finland 481 (383)	3,5 (3,5)	3,6 (3,5)	4,1 (3,9)	3,9 (3,8)	3,5 (3,5)	3,8
Facebook 5 (8)	4,0 (3,4)	4,2 (3,3)	4,4 (3,4)	4,2 (3,6)	4,2 (4,0)	4,0
Jokin muu, mikä? 7, josta 5: Migri.fi (6)	4,0 (3,5)	3,6 (3,5)	3,4 (3,7)	3,7 (3,8)	3,7 (3,3)	4,0
Kamu chatbot 30 (22)	3,4 (3,5)	3,7 (3,3)	4,1 (4,4)	4,1 (4,3)	3,2 (3,5)	3,4
Palvelupisteet 40 (49)	3,9 (3,9)	4,0 (3,9)	4,2 (4,1)	4,0 (3,7)	3,9 (3,4)	4,1
Puhelintunnit 6 (26)	2,3 (4,1)	2,5 (4,0)	3,8 (4,0)	3,7 (3,8)	2,3 (3,8)	2,8
Puhelinasiakaspalvelu 10 (26)	2,8 (3,7)	3,0 (3,5)	3,0 (3,5)	2,3 (3,3)	3,0 (3,8)	3,1
Sähköposti 26 (36)	3,6 (2,9)	3,7 (2,6)	4,0 (3,7)	4,0 (3,6)	3,9 (3,4)	4,2