



RIIGI INFOSÜSTEEMI AMET

# Kasutajate tagasiside kogumine Riigiportaalis eesti.ee

Ülari Vooremäe



## Miks me kogume kasutajatelt tagasiside?



Teenuse  
täiustamiseks  
ja arendamiseks



Kasutajakogemuse  
parandamiseks



Suhtluse  
loomiseks  
kasutajatega



Uute ideede  
ja vajaduste  
avastamiseks



# Kuidas jõudsime tagasisidekomponendini?

Persoonad ja skript

Intervjuu \* 16

Analüüs

Prototüüp

Prototüübi test \*16

Lõplik prototüüp



- tagasisidet soovitakse jätta kohas, kus probleem tekib
- skaalad tagasidie jätmiseks tuleb ühtlustada: 5palliline skaala on piisav
- tagasiside jätmine peab olema mugav





### Kuidas jäid rahule eesti.ee kasutamisega?



Jäin väga rahule

### Mis mõjutas Sinu vastust?

Vali sobivad märksõnad

Töötas tõrgeteta

Leidsin, mida otsisin

✓ Kasutamine oli lihtne

Kasutamine oli kiire

Muu põhjus

### Soovi korral lisa täpsustus

0 / 500 tähemärgist

ⓘ Me ei vasta selle vormi kaudu saadetud tagasisidele. Palun ära lisa siia isiklikku teavet.

Saada tagasiside



## Skaala

- ★ Ei jäänud üldse rahule
- ★ ★ Pigem ei jäänud rahule
- ★ ★ ★ Osaliselt rahul
- ★ ★ ★ ★ Pigem jäin rahule
- ★ ★ ★ ★ ★ Jäin väga rahule



## Äriloogilised küsimused (portaal)

- *Kas esines tõrkeid portaali kasutamisel?*
- *Kas leidsid, mida otsisid?*
- *Kas portaali oli keeruline kasutada?*
- *Kas portaali kasutamine oli aeganõudev?*
- *Muu põhjus?*

Kuidas jäid rahule eesti.ee kasutamisega?



Ei jäänud üldse rahule

Mis mõjutas Sinu vastust?

Vali sobivad märksõnad

Esines tõrkeid

Ei leidnud, mida otsisin

Kasutamine oli keeruline

Kasutamine oli aeganõudev

Muu põhjus



# Märksõnad

Kuidas jäid rahule eesti.ee kasutamisega?



Ei jäänud üldse rahule

Mis mõjutas Sinu vastust?

Vali sobivad märksõnad

Esines tõrkeid

Ei leidnud, mida otsisin

Kasutamine oli keeruline

Kasutamine oli aeganõudev

Muu põhjus

Kuidas jäid rahule eesti.ee kasutamisega?



Jäin väga rahule

Mis mõjutas Sinu vastust?

Vali sobivad märksõnad

Töötas tõrgeteta

Leidsin, mida otsisin

Kasutamine oli lihtne

Kasutamine oli kiire

Muu põhjus



# Analüüs

Külastajate arv

# 668,684

Unique count of sessionId

OpenSearch Dashboards



Dashboards

Feedback-portal: Kasutajate tagasiside

Full screen

Share

Clone

Reporting

Edit



Search

DQL



Mar 1, 2025 @ 00:00:00.000 → Apr 1, 2025 @ 00:00:00.000

Refresh



Add filter

Feedback-portal: dashboard controller

Keel

Select...

Feedback-portal: Vastuste arv, keskmine hinnang, vastuse keskmine labelite arv, kommentaaride arv kokku

## 5,312

Vastuste arv kokku

## 1.202

Vastuse keskmine labelite arv

## 238

Kommentaariiga vastuste arv

## 4.498

Portaali keskmine hinnang

Feedback-portal: Hinnangu esinemise sagedus (count), metric

## 320

1 - täht

## 97

2 - täht

## 205

3 - täht

## 684

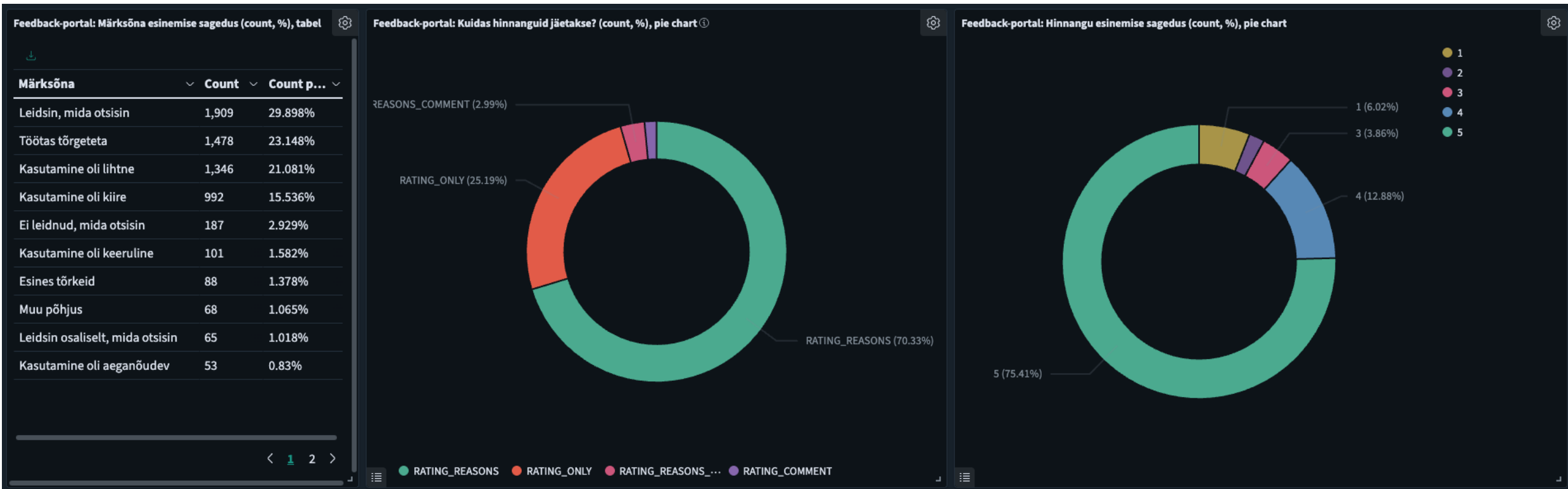
4 - täht

## 4,006

5 - täht



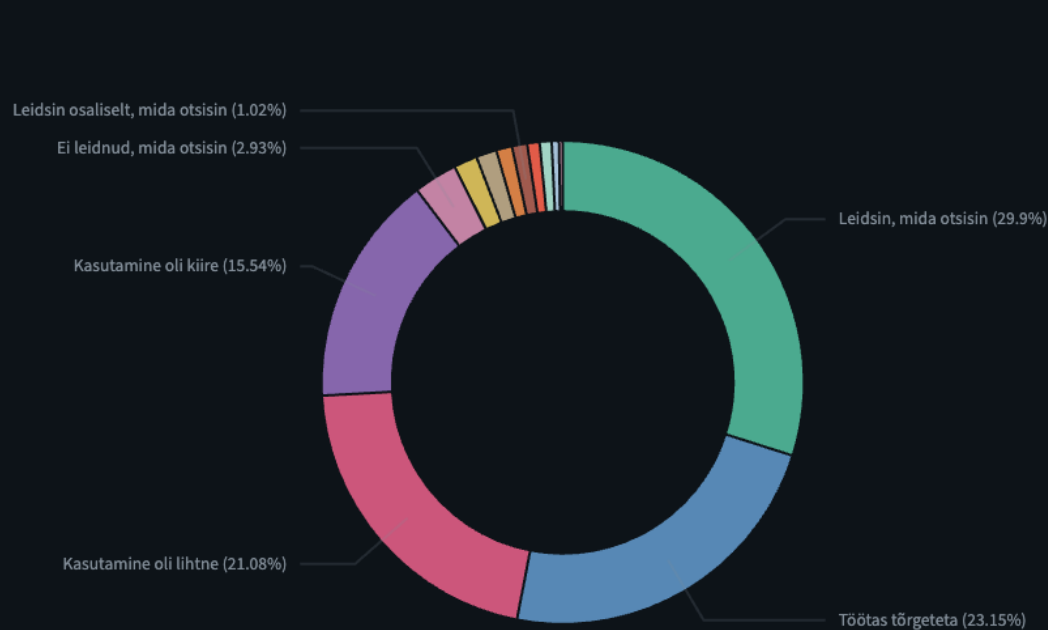
# Analüüs





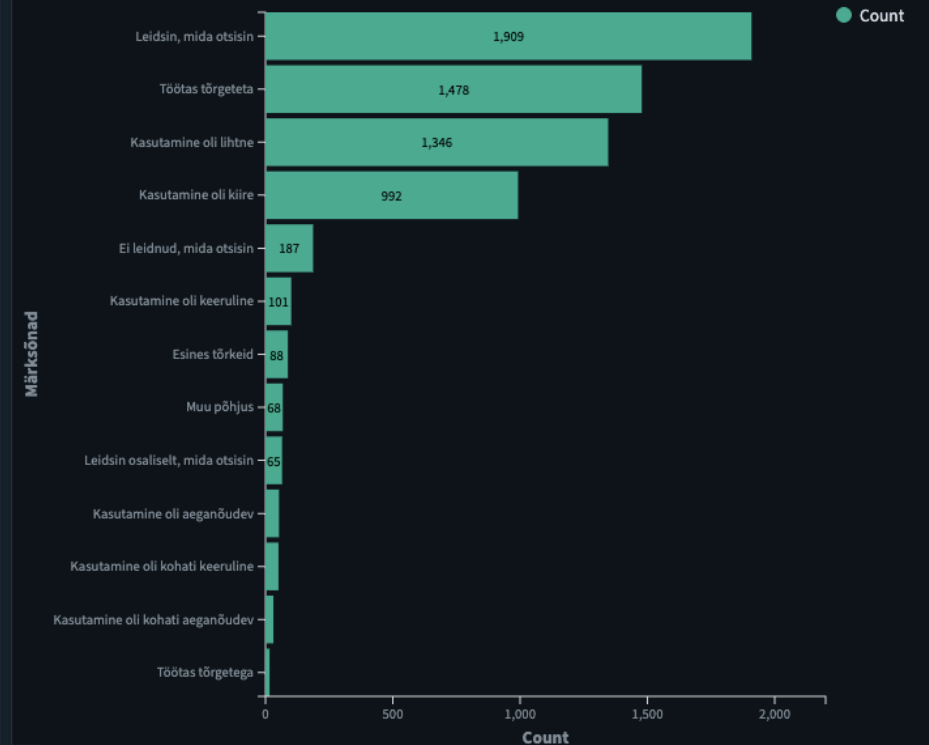
# Analüüs

Feedback-portal: Märksõna esinemise sagedus (count, %), pie chart



- Leidsin, mida otsisin
- Töötas tõrgeteta
- Kasutamine oli lihtne
- Kasutamine oli kiire
- Ei leidnud, mida ots...
- Kasutamine oli kee...
- Esines tõrkeid
- Muu põhjus
- Leidsin osaliselt, mi...
- Kasutamine oli aeg...
- Kasutamine oli koh...
- Kasutamine oli koh...
- Töötas tõrgetega

Feedback-portal: Märksõna esinemise sagedus (count), bar chart



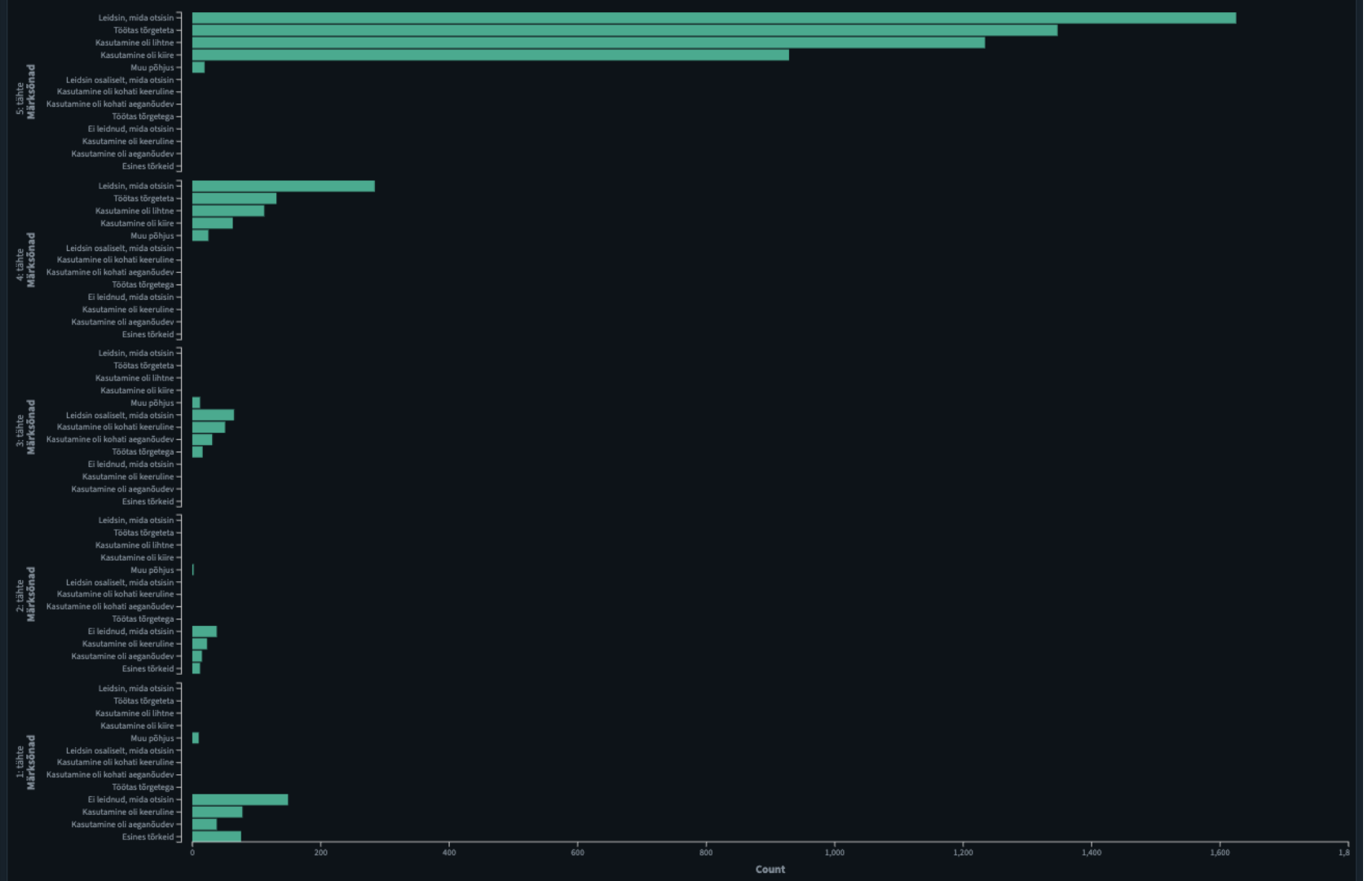


# RIIGI INFOSÜSTEEMI AMET

Feedback-portal: Märksõna esinemise sagedus täрни kohta (count, %), tabel

Hinnang	Märksõna	Count	Count percentages
5	Leidsin, mida otsisin	1,625	25.45%
5	Töötas tõrgeteta	1,347	21.096%
5	Kasutamine oli lihtne	1,234	19.327%
5	Kasutamine oli kiire	929	14.55%
4	Leidsin, mida otsisin	284	4.448%
1	Ei leidnud, mida otsisin	149	2.334%
4	Töötas tõrgeteta	131	2.052%
4	Kasutamine oli lihtne	112	1.754%
1	Kasutamine oli keeruline	78	1.222%
1	Esines tõrkeid	76	1.19%
3	Leidsin osaliselt, mida otsisin	65	1.018%
4	Kasutamine oli kiire	63	0.987%
3	Kasutamine oli kohati keeruline	51	0.799%
1	Kasutamine oli aeganõudev	38	0.595%
2	Ei leidnud, mida otsisin	38	0.595%
3	Kasutamine oli kohati aeganõudev	31	0.486%
4	Muu põhjus	25	0.392%
2	Kasutamine oli keeruline	23	0.36%
5	Muu põhjus	19	0.298%
3	Töötas tõrgetega	16	0.251%
2	Kasutamine oli aeganõudev	15	0.235%
2	Esines tõrkeid	12	0.188%
3	Muu põhjus	12	0.188%
1	Muu põhjus	10	0.157%
2	Muu põhjus	2	0.031%

Feedback-portal: Märksõna esinemise sagedus täрни kohta (count), bar chart





Feedback-portal: Tagasiside kommentaarid (tabel)

Kasutaja kommentaar	Hinnang	Märksõnad	Tagasiside andmise aeg	Count
Vana süsteem oli kodades lihtsam ja konkreetsem....	1	Ei leidnud, mida otsisin; Kasutamine oli aeganõudev; Kasutamine oli keeruline	Mar 3, 2025 @ 12:39:31.000	1
Väga halb laul, liiga vana palun updateine	1	Muu põhjus	Mar 5, 2025 @ 12:56:52.000	1
Väga keeruline lehekülg. Seda mida otsid, (pension) on ikka väga keeruline leida.	1	Ei leidnud, mida otsisin; Kasutamine oli aeganõudev	Mar 28, 2025 @ 10:02:11.000	1
Väga kohmakas ja raskesti käsitav	1		Mar 31, 2025 @ 15:34:54.000	1
abi küsida ei saa, ühtki kontakti ei ole	1	Ei leidnud, mida otsisin; Kasutamine oli keeruline	Mar 21, 2025 @ 15:47:15.000	1
ei saa sisse logida!	1		Mar 31, 2025 @ 11:23:45.000	1
ei saanud postkasti	1	Esines tõrkeid	Mar 31, 2025 @ 09:56:43.000	1
ei saanud taotlust saata	1	Ei leidnud, mida otsisin; Muu põhjus	Mar 17, 2025 @ 19:54:55.000	1
ei toimi?	1		Mar 1, 2025 @ 16:10:28.000	1
ei ütle mis on valesti ajutise kaitse otsimisel.	1	Ei leidnud, mida otsisin	Mar 17, 2025 @ 12:27:42.000	1
jabur, siit mingit adekvaatset infot leida on nii aeganõudev. oma lapse andmeid ei leiagi. riigil on n+1 eraldi portaali ja ükski ei toimi!	1	Ei leidnud, mida otsisin; Kasutamine oli aeganõudev; Kasutamine oli keeruline	Mar 16, 2025 @ 10:41:22.000	1
				5,300

Feedback-portal: Tagasiside kommentaarid (tabel)

Kasutaja kommentaar	Hinnang	Märksõnad	Tagasiside andmise aeg	Count
Kõik toimis, kuigi ma olen eakas ja seetõttu ehk mitte enam terava olemisega. Aitäh, sest varem olen ka jänni jäänud.	5	Leidsin, mida otsisin	Mar 6, 2025 @ 13:50:26.000	1
Leidsin kirja ja infot, mida otsisin	5	Kasutamine oli kiire; Kasutamine oli lihtne; Leidsin, mida otsisin; Töötas tõrgeteta	Mar 5, 2025 @ 14:50:59.000	1
Lihtne ja väga tõhus, lihtne navigeerida.	5	Kasutamine oli kiire; Kasutamine oli lihtne; Leidsin, mida otsisin; Töötas tõrgeteta	Mar 4, 2025 @ 09:16:59.000	1
Läks kiirelt.	5		Mar 29, 2025 @ 14:12:09.000	1
Mulle meeldib vastuseid saada arvuti tagant tõusmata.	5	Leidsin, mida otsisin	Mar 24, 2025 @ 19:33:02.000	1
OK!	5		Mar 18, 2025 @ 15:04:47.000	1
Ok.	5	Kasutamine oli lihtne	Mar 14, 2025 @ 13:12:30.000	1
Olen rahul vastuste saamisega.	5	Leidsin, mida otsisin	Mar 21, 2025 @ 22:01:06.000	1
Olen vilets - ITIMEES - aga asi sai aetud .	5	Leidsin, mida otsisin	Mar 31, 2025 @ 13:12:34.000	1
Oli tõrge ka kuid siis hakkas tööle.	5	Kasutamine oli lihtne	Mar 21, 2025 @ 09:21:44.000	1
				5,300



# „Olen vilets - ITIMEES - aga asi sai aetud.“

Feedback-portal: Tagasiside kommentaarid (tabel)

Kasutaja kommentaar	Hinnang	Märksõnad	Tagasiside andmise aeg	Count
Vana süsteem oli kodades lihtsam ja konkreetsem....	1	Ei leidnud, mida otsisin; Kasutamine oli aeganõudev; Kasutamine oli keeruline	Mar 3, 2025 @ 12:39:31.000	1
Väga halb laul, liiga vana palun updateine	1	Muu põhjus	Mar 5, 2025 @ 12:56:52.000	1
Väga keeruline lehekülg. Seda mida otsid, (pension) on ikka väga keeruline leida.	1	Ei leidnud, mida otsisin; Kasutamine oli aeganõudev	Mar 28, 2025 @ 10:02:11.000	1
Väga kohmakas ja raskesti käsitav	1		Mar 31, 2025 @ 15:34:54.000	1
abi küsida ei saa, ühtki kontakti ei ole	1	Ei leidnud, mida otsisin; Kasutamine oli keeruline	Mar 21, 2025 @ 15:47:15.000	1
ei saa sisse logida!	1		Mar 31, 2025 @ 11:23:45.000	1
ei saanud postkasti	1	Esines tõrkeid	Mar 31, 2025 @ 09:56:43.000	1
ei saanud taotlust saata	1	Ei leidnud, mida otsisin; Muu põhjus	Mar 17, 2025 @ 19:54:55.000	1
ei toimi?	1		Mar 1, 2025 @ 16:10:28.000	1
ei ütle mis on valesti ajutise kaitse otsimisel.	1	Ei leidnud, mida otsisin	Mar 17, 2025 @ 12:27:42.000	1
jabur, siit mingit adekvaatset infot leida on nii aeganõudev. oma lapse andmeid ei leiagi. riigil on n+1 eraldi portaali ja ükski ei toimi!	1	Ei leidnud, mida otsisin; Kasutamine oli aeganõudev; Kasutamine oli keeruline	Mar 16, 2025 @ 10:41:22.000	1
				5,300

Feedback-portal: Tagasiside kommentaarid (tabel)

Kasutaja kommentaar	Hinnang	Märksõnad	Tagasiside andmise aeg	Count
Kõik toimis, kuigi ma olen eakas ja seetõttu ehk mitte enam terava olemisega. Aitäh, sest varem olen ka jänni jäänud.	5	Leidsin, mida otsisin	Mar 6, 2025 @ 13:50:26.000	1
Leidsin kirja ja infot, mida otsisin	5	Kasutamine oli kiire; Kasutamine oli lihtne; Leidsin, mida otsisin; Töötas tõrgeteta	Mar 5, 2025 @ 14:50:59.000	1
Lihtne ja väga tõhus, lihtne navigeerida.	5	Kasutamine oli kiire; Kasutamine oli lihtne; Leidsin, mida otsisin; Töötas tõrgeteta	Mar 4, 2025 @ 09:16:59.000	1
Läks kiirelt.	5		Mar 29, 2025 @ 14:12:09.000	1
Mulle meeldib vastuseid saada arvuti tagant tõusmata.	5	Leidsin, mida otsisin	Mar 24, 2025 @ 19:33:02.000	1
OK!	5		Mar 18, 2025 @ 15:04:47.000	1
Ok.	5	Kasutamine oli lihtne	Mar 14, 2025 @ 13:12:30.000	1
Olen rahul vastuste saamisega.	5	Leidsin, mida otsisin	Mar 21, 2025 @ 22:01:06.000	1
Olen vilets - ITIMEES - aga asi sai aetud .	5	Leidsin, mida otsisin	Mar 31, 2025 @ 13:12:34.000	1
Oli tõrge ka kuid siis hakkas tööle.	5	Kasutamine oli lihtne	Mar 21, 2025 @ 09:21:44.000	1
				5,300

# Täna kuulamast!

Ülari Vooremäe

[ulari.vooremae@ria.ee](mailto:ulari.vooremae@ria.ee)

