



VALTIOVARAINMINISTERIÖ

A decorative graphic on the left side of the slide consisting of several vertical bars of increasing height, colored from light blue to red.

ASPA pilotoinnin seuranta- ja arviointiraportti

Pilotoinnin päätösseminaari 24.8.2015

Valtiovarainministeriö, Kunta- ja aluehallinto-osasto

Kehittämiskoordinaattori Marko Puttonen

Pilottipisteillä viiden vuoden sopimus

- Pilotointiaika 23.9.2014-30.4.2015



PILOTTIKUNNAT:

- **Mikkeli** (54 635 as.)
- **Oulu, Kiiminki.** Oulun asiointipiste sijoittuu Kiiminkiin (13 200 as.)
- **Parainen** (15 507 as.)
- **Pelkosenniemi** (966 as.)
- **Saarijärvi** (10 165 as.)

Päätavoitteet



- Testata käytännössä
 - toimintamallin,
 - toimintaympäristön (toimitila ja ICT) ja
 - rahoitusmallin toimivuutta
- Lisäksi haluttiin kokemuksia kysynnän suuntautumisesta Asiointipisteisiin sekä palveluverkon ja tarjottavien palvelujen laajuuteen liittyvistä seikoista.

**Pilotointisuunnitelman
hyväksyminen**

Avajaiset
23.9.2014

**Organisoituminen eri
rooleihin ja perehdytys**

Asiointipisteiden käynnistäminen (toimitila, henkilöstö jne.)

Palveluluettelon laatiminen ja hyväksyminen

Palvelukorttien tekeminen ja vieminen asiakaspalvelujärjestelmään

**Pisteiden kapasiteetin
määrittely**

ICT-ohjeistuksen laadinta

Yhteispalvelusopimusten laadinta ja allekirjoitus

**Koulutussuunnitelman
tekeminen**

Koulutuksen toteuttaminen

Toimitilakonseptin valmistelu

**markkinointiviestintäsuunnitelman
tekeminen**

**Lanseerausvaiheen
markkinointiviestinnän toteutus**

Etäpalvelu- ym. laitteiden hankinta ja toiminnan varmistus

Asiakaspalvelujärjestelmän hankinta, määrittely ja käyttöönottoprojekti

Julkaisujärjestelmän (internet) määrittely ja toteutus

tammikuu 2014

maaliskuu 2014

toukokuu 2014

heinäkuu 2014

syyskuu 2014

Avajaiset
23.9.2014

Palvelutuotanto Asiointipisteissä

**Pilotoinnin tuki, mm. menettelytapaohjeet, tapaamiset,
palveluntuottajien omat toimenpiteet**

Palvelutuotannon määrien raportoinnin suunnittelu ja toteutus

Asiakaskyselyn suunnittelu ja toteutus

Toimitilakonseptin laadinta

Jatkokoulutus palveluntuottajien järjestämänä

**Markkinointiviestintä-
suunnitelman toteutus**

**Kevään 2015 markkinointiviestintä-
suunnitelman laadinta ja toteutus**

ICT-toimivuuden seuranta ja tuki

Julkaisujärjestelmän (intranetin) määrittely ja toteutus

Asiakaspalvelujärjestelmän 2016 suunnittelu

Uusien palvelujen sisäänoton suunnittelu ja käyttöönotto

**syyskuu
2014**

**marraskuu
2014**

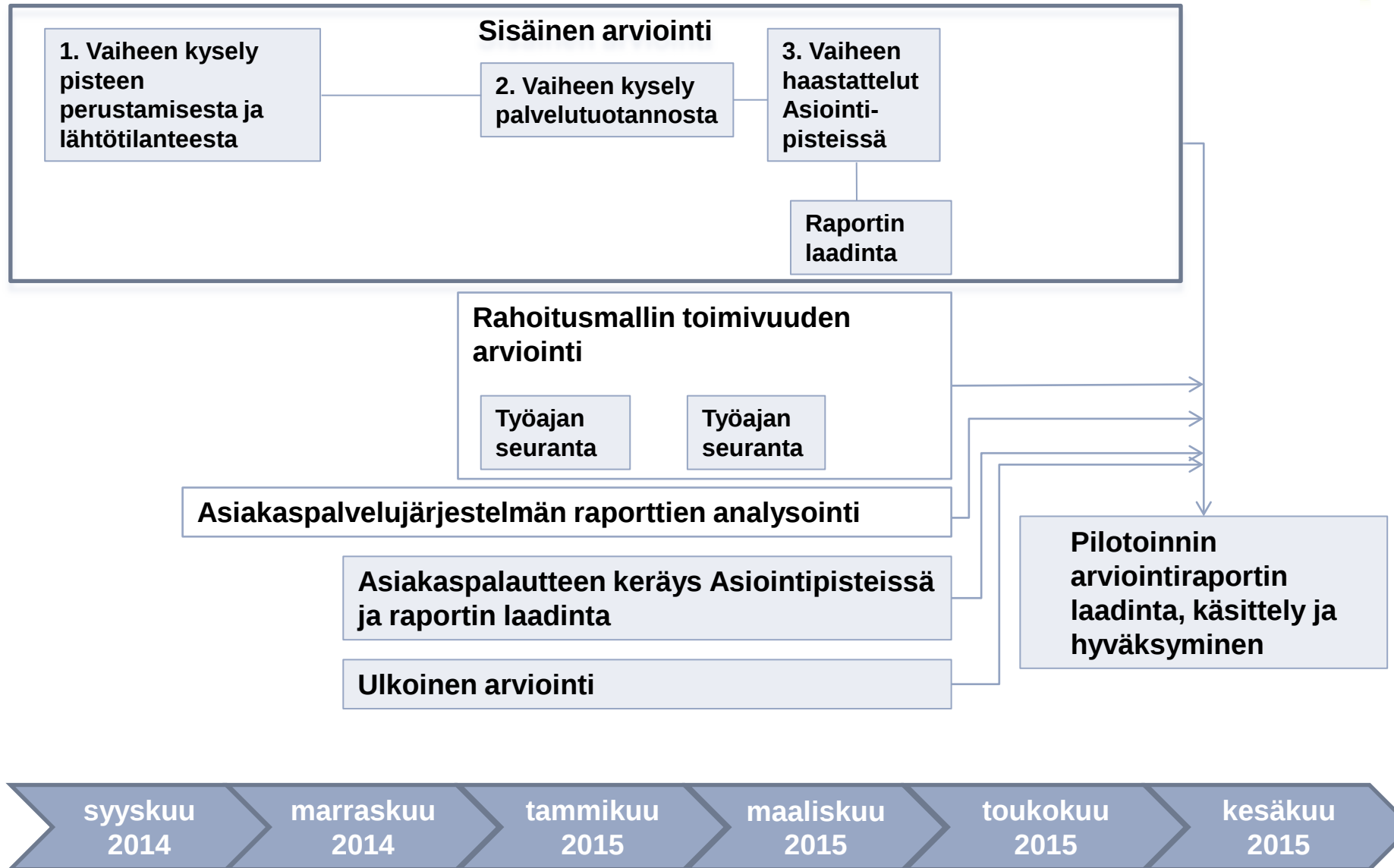
**tammikuu
2015**

**maaliskuu
2015**

**toukokuu
2015**

**kesäkuu
2015**

PILOTOINNIN SEURANTA- JA ARVIOINTIRAPORTTI



Seuranta- ja arviointiraportin pohjana:



Osaamisen kehittämisen loppuraportti

Markkinointiviestintään liittyvät dokumentit

ICT-loppuraportti

Asiakaspalvelujärjestelmän loppuraportti

Toimitilakonsepti-loppuraportti

Sisäisen arvioinnin loppudokumentit

Asiakaspalautteen loppuraportti

Rahoitusmallin toimivuuteen liittyvät dokumentit

Asiakaspalvelujärjestelmän raporttien yhteenvetodokumentit

Ulkoisen arvioinnin loppuraportti



Arviointi

Seuranta- ja arviointiraportin rakenne:



1. Johdanto
 2. Pilotoinnin tavoitteet
 3. Pilotoinnin toteutus ja seuranta
 4. Sisäinen arviointi
 5. Ulkoinen arviointi
 6. Jatkotoimenpiteet
- Liitteet



Liitteet

Liite 1: Toimitilakonsepti

Liite 2: Koulutussuunnitelma

Liite 3: Ohje ”Näin viestit Asiointipisteestä”

Liite 4: Asiakaskyselyn loppuraportti

Liite 5: Osaamisen kehittämisen
seurantaraportti

Liite 6: Ulkoisen arvioinnin loppuraportti

Arviointi: Toimintaympäristö(toimitilat ja ICT)



- Pilottikunnat löysivät sopivat toimitilat (ensisijaisesti vanhat yhteis palvelupistetilat)
- Laadittu toimitilakonsepti, jota tulisi soveltaa Asiointipisteiden rakentamisessa
- Konsepti toimii suosituksena tilaratkaisujen toteutussuunnittelijoille sekä apuvälineenä tiloja käyttävän organisaation toiminnan kehittämiseksi.
 - Toiminnoille ja tilalle asetettavat minimivaatimukset, jotta ne noudattelevat Asiointipisteen periaatteita. Erittäin tärkeitä ratkaisuperiaatteita on 20 kappaletta.
 - Toimintoihin ja tilaan tehtävät suositeltavat muutokset, joiden avulla Asiointipisteen asiakaskokemusta ja toiminnallisuutta voidaan parantaa.



- Hankinta- ja ylläpitovastuut ICT-asioissa valtion ja kuntien välillä ovat oikeat, mutta yhteistyötä hankinta-asioissa tulisi vielä lisätä.
- Perustamishankkeisiin otetaan jo alusta asti mukaan henkilö kunnan tietohallinnosta.
- Asiakkaiden ja palveluneuvojien käytössä olevat järjestelmät toimivat teknisesti hyvin
 - Haasteita etäpalvelun virtuaalihuoneiden käytössä ja asiakaspalvelujärjestelmän käytettävyydessä

Asiointipisteen järjestelmät ja laitteet

JULKISET INTERNET-SIVUT

EXTRANET-PALVELUT
SIDOSRYHMILLE

SÄHKÖINEN VIESTINTÄ (ASIAKKAAT JA SIDOSRYHMÄT)

TALOUSHALLINTO
(LASKUTUS, KIRJANPITO..)

ASIAKASPALVELU-
JÄRJESTELMÄ

TYÖASEMAT

AJANVARAUS-
JÄRJESTELMÄ

KASSA-
JÄRJESTELMÄT

INFO-TV

HENKILÖSTÖHALLINTO
(PALKAT, LOMAT...)

INTRANET
(TYÖTILAT)

ASIAKASPÄÄTE

VUORONUMERO-
LAITTEISTO

ETÄPALVELU-
LAITTEISTO

TOIMINNAN- JA PALVELUTUOTANNONTUKI

KÄYTTÖPALVELUT

TIETOLIIKENNE-
PALVELUT

TYÖASEMAPALVELUT

KÄYTTÖTUKI-
PALVELUT

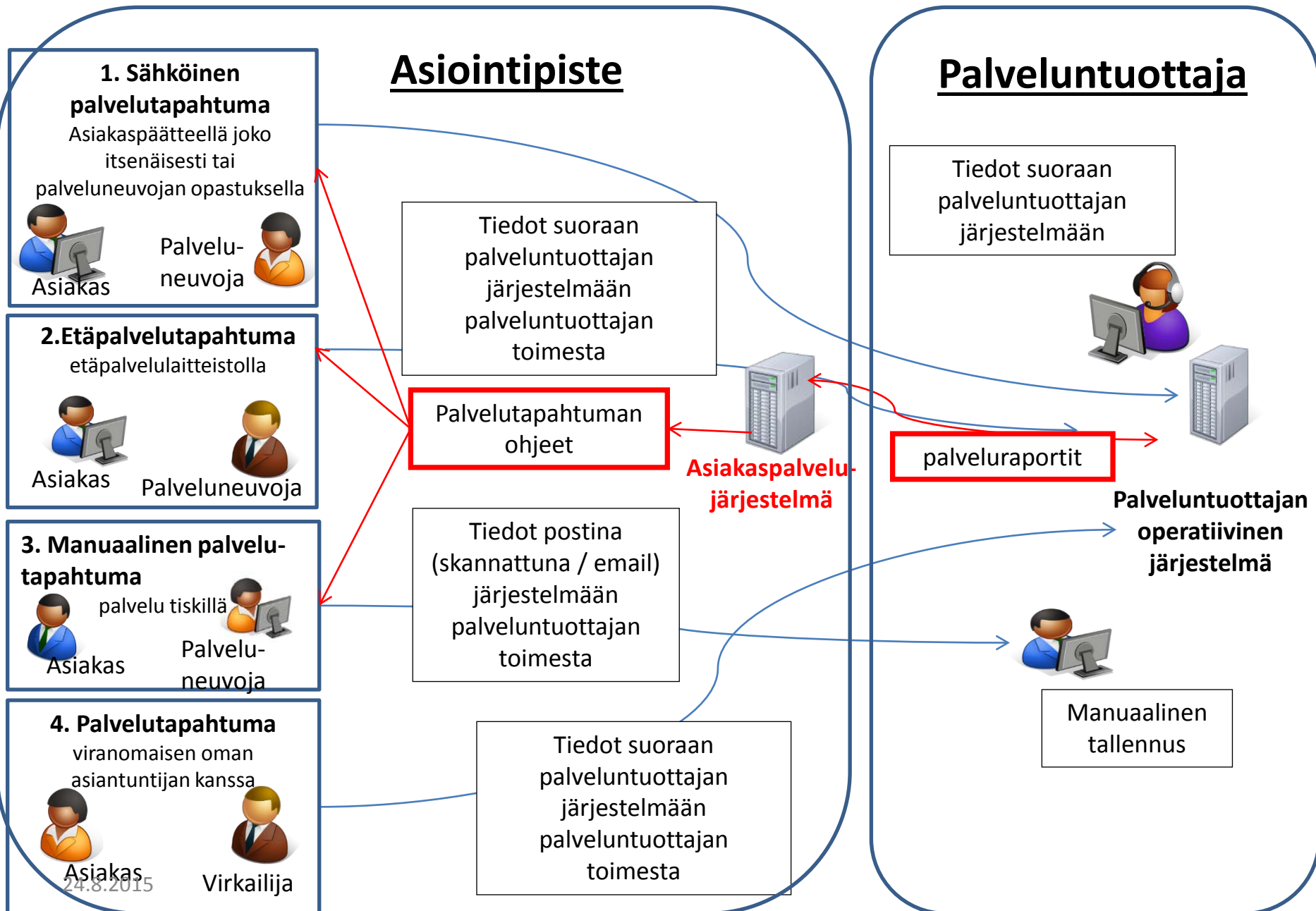
SOVELLUSTUKI JA KÄYTTÖPALVELU ASIointipisteiden yhteisille tietojärjestelmille sekä
ratkaisuille

ICT- INFRASTRUKTUURIPALVELUT

 = KUNNAN OLEMASSA OLEVAA PALVELUA JA JÄRJESTELMIÄ TAI KUNNAN HANKITTAVIA

 = ASIointipisteitä varten hankittavat ja mahdollisuuksien mukaan kaikille pisteille
yhtenäiset laitteet ja tietojärjestelmät

ASPA-toimintamalli - palvelutapahtumat





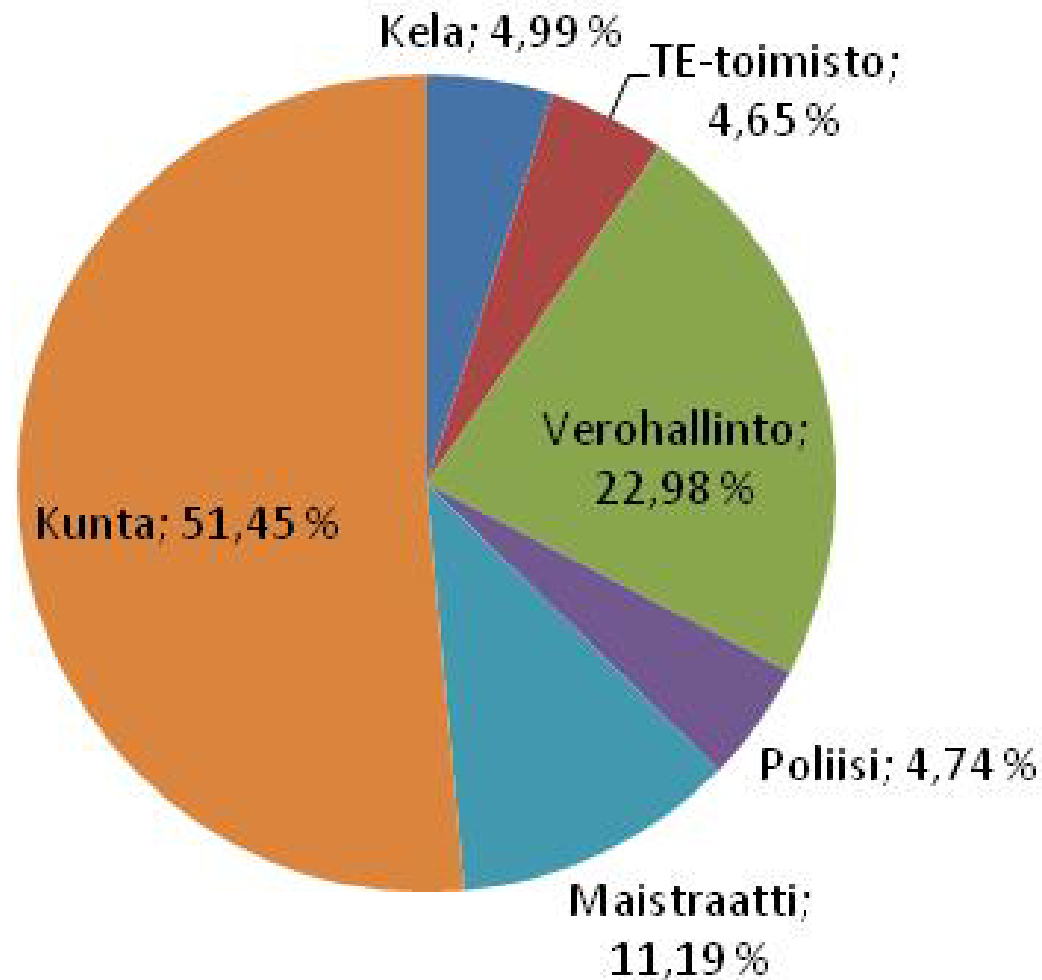
Palvelutapahtumat Asiointipisteittäin

23.9.2014 -30.4.2015

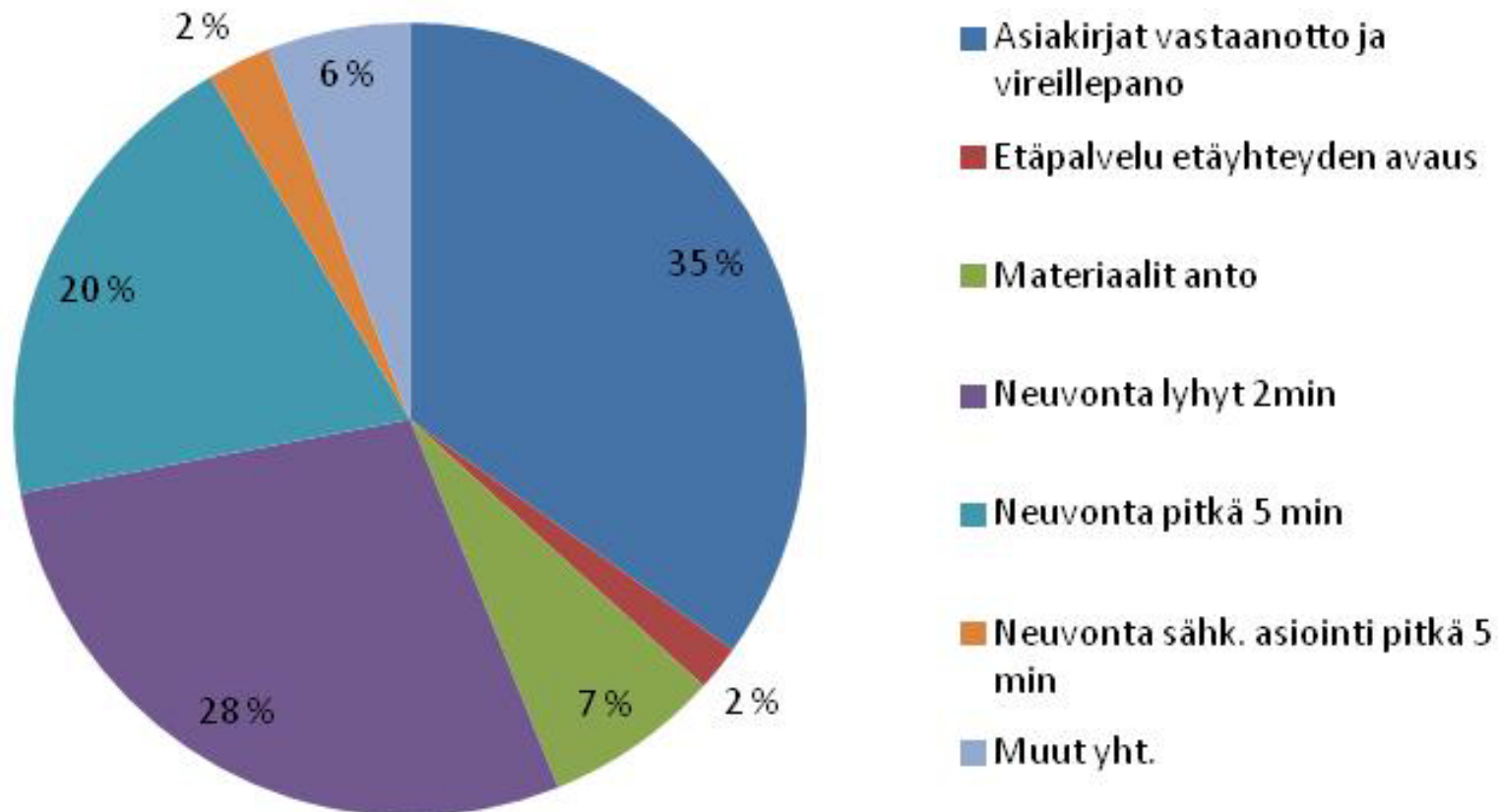
Mikkeli	10 352 kpl
Oulu, Kiiminki	5 016 kpl
Parainen	2 401 kpl
Pelkosenniemi	322 kpl
Saarijärvi	2 867 kpl
YHTEENSÄ	20 958 kpl



Asiointi 23.9.2014-30.4.2015 (kaikki pisteet)



Yleisimmät valtion ja Kelan suoritteet 23.9.2014-30.4.2015



Arviointi: toimintamalli



- Pilotointi toteutui suunnitelman mukaisesti ja se nosti esiin sekä hyviä käytänteitä että edelleen kehitettäviä asioita.
- Vaikka asiakaspalveluprosessit toimivat pääosin hyvin, ne vaativat tarkentamista ja yhtenäistämistä.
- Asiointipisteiden roolin tarkentaminen osana palveluntuottajien palveluprosessia.
- Useamman viranomaisen palveluja käytettiin samalla asiointikerralla; voidaan edelleen edistää esim. hyödyntämällä tehtyjä palveluoppaita

Arviointi: toimintamalli



- Asiakkaat tarvitsevat sähköiseen asiointiin tukea palveluneuvojilta, joten pelkkä ohjaus sähköiseen kanavaan ei riitä.
- Etäpalvelun online –malli toimi parhaiten; asiakaspalaute pääosin positiivista.
- Etäpalvelukäytännöt yhtenäiseksi ja siirtyminen työasemapohjaisiin ratkaisuihin.
- Kuntien omia palveluja ja erityisesti kuntien palvelukanavia tulisi kehittää osana julkisten palveluiden kehittämistyötä ja myös osana Asiointipisteissä tehtävää työtä.



Käynnistämisen tukeminen

- Isäntäorganisaatio tarvitsee tukea (ohjaus, neuvonta ja koordinointi) pisteen käynnistämiseen.
- Onnistui hyvin

Osaamisen kehittäminen

- Koulutusohjelman laajuus hyvä, ajoitus heikensi osallistumista



Markkinointiviestintä

- Palveluntuottajien tulee huolehtia oman organisaationsa ja paikallistasonsa toimijoiden riittävästä informoimisesta liittyen Asiointipisteiden toimintamalliin.
- Ulkoisen viestinnän sisällön yhtenäisyyttä tulee parantaa sekä kunnan että palveluntuottajien viestinnässä. Paikallista joustavuutta viestinnässä tulee kuitenkin sallia paikallisista olosuhteista johtuen (kunnilla erilaiset voimavarat ja osaaminen).



Markkinointiviestintä

- yhteisen asiakaspalvelun nimi "Asiointipiste" ja sen tunnus avainmerkki. Avainmerkillä on tarkoitus viestiä yleisesti julkisen hallinnon yhteisistä asiakaspalveluista kaikissa palvelukanavissa.
- Asiointipisteille luotu yhtenäinen visuaalinen ilme koettiin hyväksi.



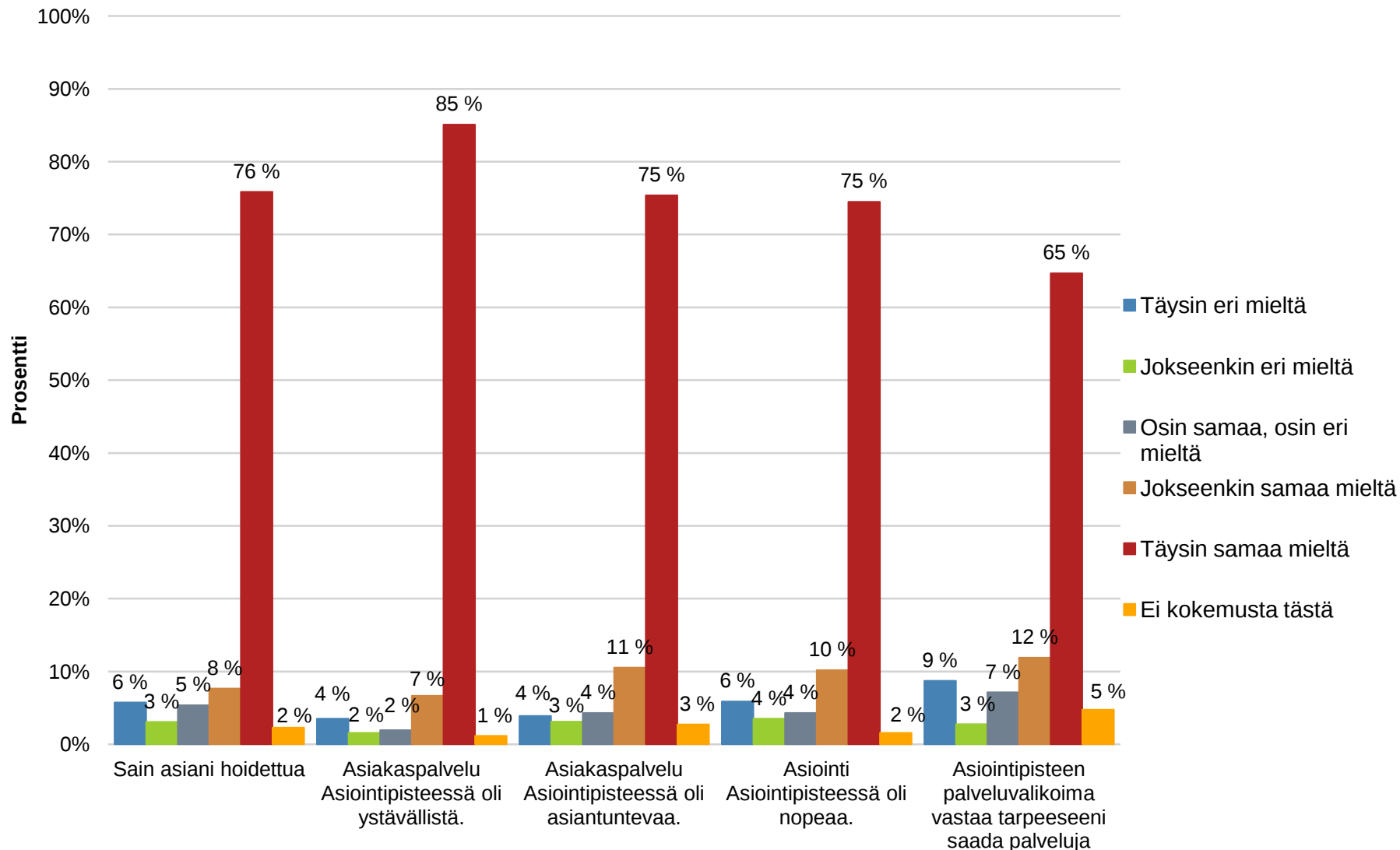


Asiakaspalautteen kerääminen

- Asiakkaat tyytyväisiä saamaansa palveluun ja Asiointipisteiden toimivuuteen
- Palaute annettiin pääosin paperilomakkeella
- Palautteesta paremmin tieto palveluntuottajille
- Jokaisessa Asiointipisteessä tulee tarjota asiakkaille mahdollisuus antaa palautetta. Jatkuva palautteen kerääminen ei kuitenkaan mielekästä. Asiakaspalautekyselyn pitää olla valtakunnallisesti yhtenäinen, tiivis ja selkeä.

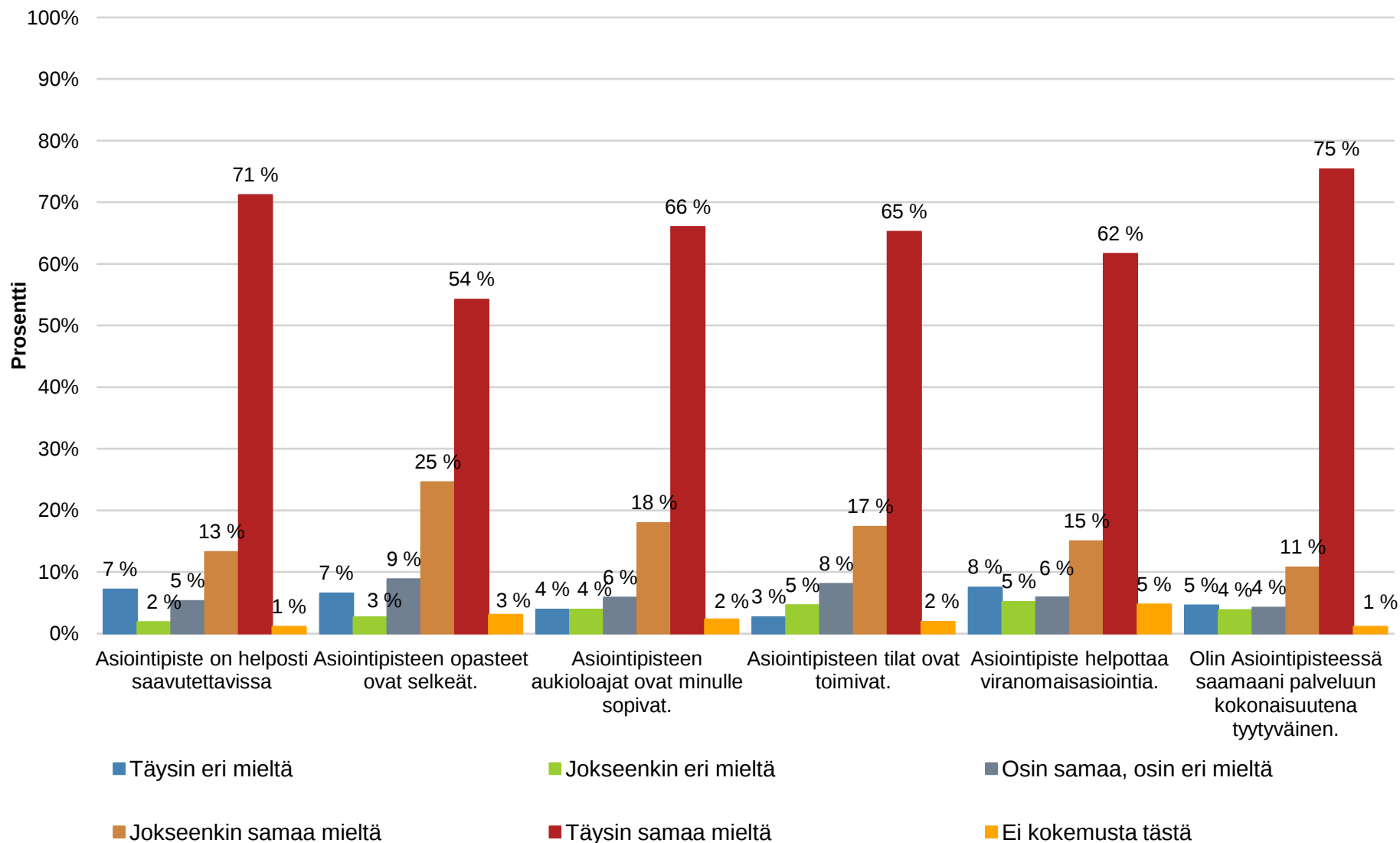


Mitä mieltä olette seuraavista väittämistä liittyen Asiointipisteeseen ja saamaanne palveluun?



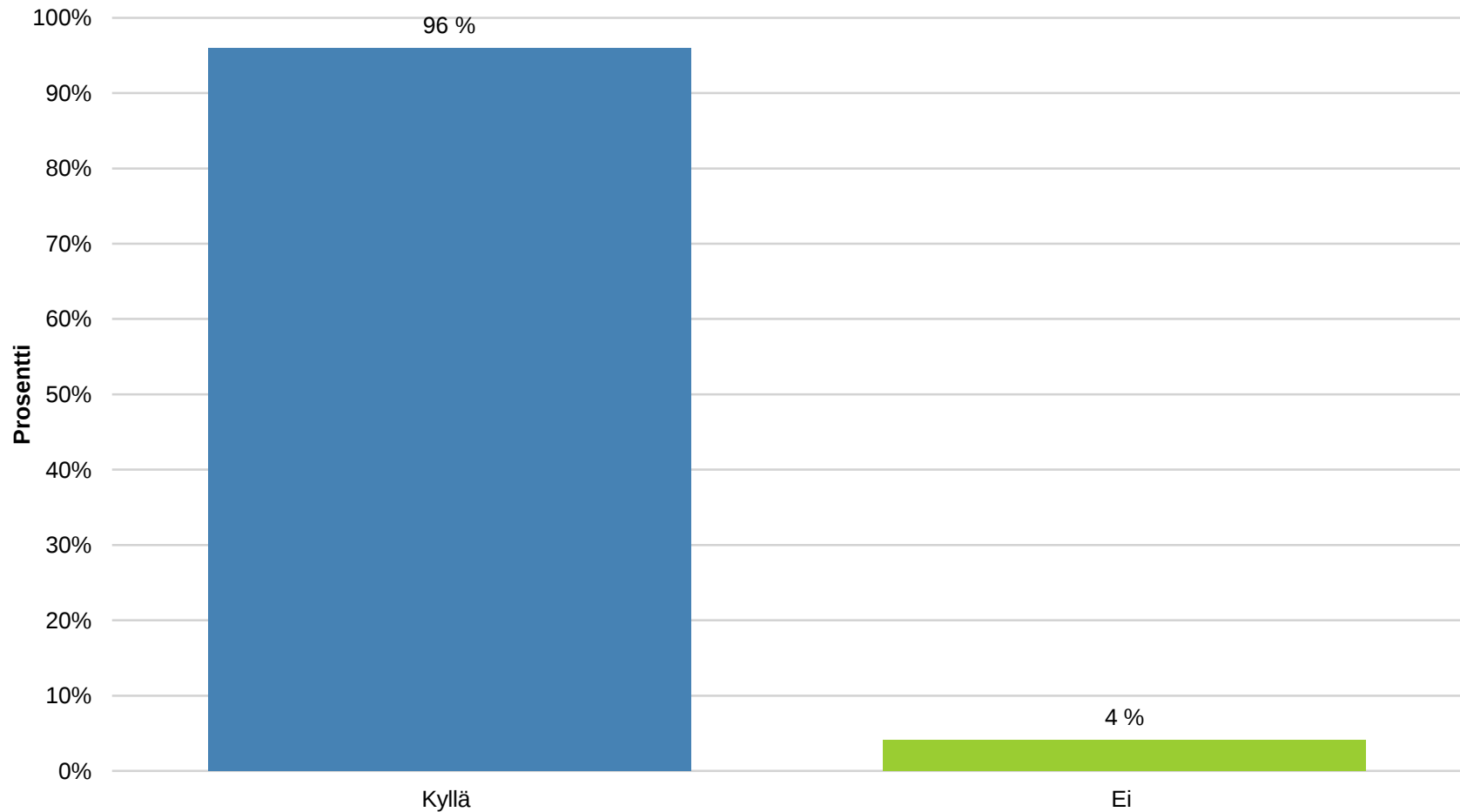


Mitä mieltä olette seuraavista väittämistä liittyen Asiointipisteeseen ja saamaanne palveluun?





Käyttäisittekö Asiointipisteen palveluja uudelleen?



Arviointi : rahoitusmalli

- Perusosaan ja suoriteosaan perustuva rahoitusmalli edellyttää vielä tarkentamista.

	Perusosa 23.9.2014-30.4.2015	Koulutuskorvaus	Yhteensä
Mikkeli	11 707 €	5 308 €	17 015 €
Oulu, Kiiminki	12 264 €	4 919 €	17 183 €
Parainen	11 771 €	4 544 €	16 315 €
Pelkosenniemi	4 280 €	375 €	4 655 €
Saarijärvi	10 715 €	3 990 €	14 705 €

<u>Suoritekorvaukset</u>	Kela	TE-toimisto	Verohallinto	Poliisi	Maistraatti	Yhteensä
Mikkeli	260 €	75 €	5 116 €	100 €	3 559 €	9 110 €
Oulu, Kiiminki	1 632 €	244 €	192 €	2 088 €	94 €	4 250 €
Parainen	53 €	12 €	696 €	45 €	540 €	1 346 €
Pelkosenniemi	318 €	15 €	40 €	127 €	9 €	509 €
Saarijärvi	245 €	1 525 €	837 €	309 €	711 €	3 627 €
Yhteensä	2 508 €	1 870 €	6 882 €	2 669 €	4 915 €	18 843 €



Laskutuskäytäntöjä on tehostettava

Arviointi: rahoitusmalli



- Alun haasteita: palvelutapahtumia suoritteille, joita ei ollut hinnoiteltu, palvelutapahtumien tiketöinti jälkikäteen ja kuntapalveluja ei aina kirjattu
- Kysynnältään pienten pisteiden perustaminen on suhteellisen kallista, minkä johdosta tulevien pisteiden tulisi täyttää tietyn suuruinen kysyntä pisteen taloudellisuuden näkökulmasta.
- Suoritteiden määrän vähentäminen nykyisestä 14:sta suoritteesta noin 5-6 suoritteeseen.
- Suoritteiden yhdistämisen yhteydessä tulee tarkistaa samalla niiden kestoja pilotoinnin aikana kerätyn suoriteaika-aineiston avulla.



- Arvioinnin pääkysymyksinä oli:
 - Miten yhteinen asiakaspalvelu on vaikuttanut asiakaspalvelun organisointiin Asiointipisteen ylläpitäjäkunnassa ja valtion palveluntuottajien omassa organisaatiossa?
 - Miten yhteinen asiakaspalvelu on vaikuttanut asiantuntijatyön organisointiin Asiointipisteen ylläpitäjäkunnassa ja valtion palveluntuottajien omassa organisaatiossa?
 - Miten yhteinen asiakaspalvelu on vaikuttanut asiakaskäyttäytymiseen ja eri asiointikanavien käyttöön?

Ulkoinen arviointi - asiakaspalvelun organisointi



- Pilottiin osallistuneiden valtion palvelutuottajien yleinen asiakaspalvelu ja neuvonta voidaan pääosin siirtää Asiointipisteeseen.
- Asiointipisteen toiminnalla ei ollut merkittäviä vaikutuksia lähellä sijaitsevien palvelutuottajien omien palvelupisteiden asiakaspalveluihin.
- Suljettujen toimipisteiden asiakaspalvelutehtäviin aiemmin sitoutunut henkilötyöpanos on voitu kohdistaa palvelutuottajien varsinaiseen asiantuntijatyöhön.
- Valtion palvelutuottajat organisoivat piloteissa asiakaspalveluaan etäpalvelun tuottamiseksi, mutta käyttö jäi vähäiseksi. Etäpalvelun yleistyminen edellyttää palvelutuottajien prosessikehitystä.

Ulkoinen arviointi –asiantuntijatyön organisointi



- ASPA-toimintamallin muutokset palvelutuottajien asiantuntijatyön organisointiin olivat vähäiset. Muutokset liittyivät lähinnä Asiointipisteen edellyttämän tukeen.
- ASPA-malli mahdollistaa
 - Asiantuntijoiden työpanoksen suuntaamisen yleisestä asiakasneuvonnasta asiantuntijatyöhön
 - Asiantuntijatyöpanoksen tehokkaan hyödyntämisen etäpalvelun kautta
 - Asiantuntijatyön kohdentamisen niihin asiakaspalvelutilanteisiin, joissa se on välttämätöntä

Ulkoinen arviointi -asiakaskäyttäytyminen



- Asiakaskäyttäytyminen muuttuu merkittävästi ainoastaan palvelutoimittajien sulkiessa omia toimipisteitään.
- Käyntiasioinnin kokonaismäärissä ei ole tunnistettu kasvua yhdenkään valtion palveluntuottajan osalta.
- Asiakkaiden käyttäytymisen muutos vie aikaa sekä edellyttää panostamista viestintään, jotta asiointipiste vakiintuisi laajemman asiakaskunnan aktiiviseen käyttöön.
- Tuetun asioinnin osuus asiointipisteissä on merkittävä. Arvioiden mukaan yli puolet Asiointipisteiden asiakkaista ovat sellaisia, joiden valmiudet nykymuotoisten sähköisten kanavien hyödyntämiseen ovat heikot.

Ulkoinen arviointi – edellytykset hyötyjen saavuttamiselle



- Hyötyjen saavuttaminen edellyttää palveluntuottajien toimipisteverkoston samanaikaista kehittämistä ja toimipisteiden sulkemisia asiakaspalvelulta.
- Hyötyjen saavuttaminen edellyttää palveluntuottajien asiakaspalveluun kytkeytyvän asiantuntijatyön uudelleen organisointia (valtakunnallisuus, keskittäminen, palveluryhmät).
- Palvelutuottajien tulee hyödyntää Asiointipistettä yhtenä palvelukanavana muiden rinnalla.
- Isäntäkunnan sitoutuminen ASPA–malliin on onnistumisen kannalta keskeistä.

Ohjaus- ja seurantaryhmän näkemys jatkotoimenpiteistä



- Seuranta- ja arviointiraportissa ei oteta vielä kantaa yhteisen asiakaspalvelun toteuttamiseen.
- Pilotoinnin ohjaus- ja seurantaryhmä muodostaa näkemyksensä yhteisen asiakaspalvelun toteuttamiseen käyttäen pohjana muun muassa hallitusohjelman linjauksia, pilotoinnin toteuttamisesta saatuja kokemuksia sekä rahoitusmallin ja palvelupisteverkon kehittämiseksi tehtyä työtä.