



VALTIOVARAINMINISTERIÖ



Katsaus tulevaisuuteen

1. Kokemuksia kotikäyttökokeiluista
2. Miten suomalaiset suhtautuvat etäpalveluihin (tutkimuksen satoa)

Nora London, 27.10.2015



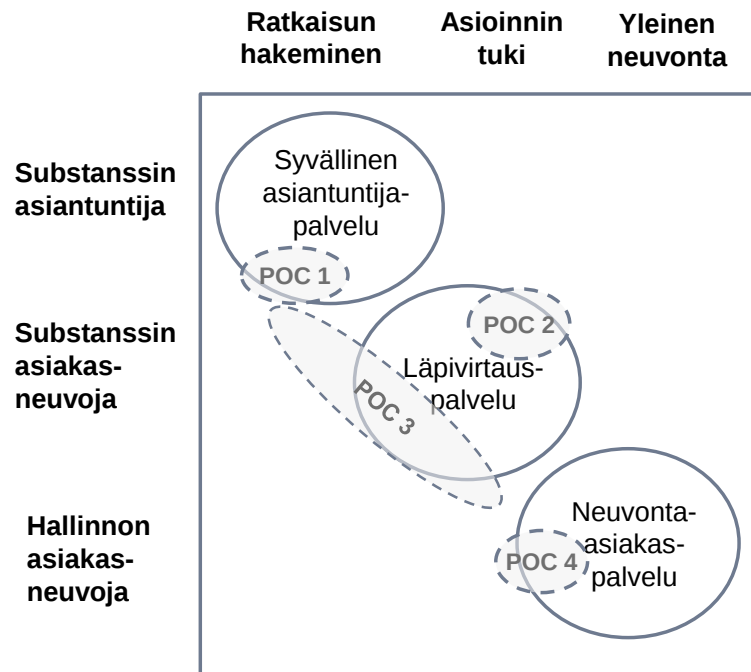
Kokemuksia kotikäyttökokeiluista

Etäpalveluiden kotikäyttö



- ”Kotikäyttö on kansalaisen päätelaite- ja paikkariippumatonta asiointi- ja neuvontapalvelujen käyttöä.”
- Päätelaite-riippumaton
 - Asiakas voi käyttää haluamaansa laitetta: tietokone, tabletti ja älypuhelin, kaikki toimivat
- Paikkariippumaton
 - Asiakas voi käyttää palvelua missä tahansa: kotona, työpaikalla, mummolassa, junassa, ulkomailla...

Kotikäyttökokeilut



POC1: Henkilökohtainen syvälinen asiantuntijapalvelu

POC2: Läpivirtausasiakaspalvelu

POC3: Monialainen ja moniosapuolinen asiantuntija- ja neuvontapalvelu

POC4: Neuvonta-asiakaspalvelu

- toteutettiin pääosin keväällä 2015, lisäaika kesäkuun loppuun
- 4 kokeilua, joissa kussakin 1-4 osallistuvaa palveluorganisaatiota
- mukana erilaisia teknisiä toteutuksia
- mukana erilaisia palveluita

The block contains three screenshots:

- Top screenshot:** A news article titled "Videoyhteys tuo työterveyshoitajan kotiin" (Video connection brings occupational health care to the home) from 6.5.2015. It discusses the use of videoconferencing for occupational health services.
- Middle screenshot:** A news article from "Lapin Kansa" titled "Etäpalvelu tuo palvelut kuvayhteydellä koteihin – kokeilu laajeenee keväällä Lappiin" (Remote service brings services to homes via video connection – the experiment will expand in Lapland in spring). It mentions the use of videoconferencing for remote services.
- Bottom screenshot:** A tweet from the Finnish Ministry of Social Affairs and Health (@VM) dated 6.5.2015, discussing the use of videoconferencing for occupational health services.

Kotikäyttökokeilun osat

Kokeilut

- Oikeat asiakkaat ja oikeat asiakaspalvelijat sekä oikeat tilanteet
- Erityyppisen ratkaisut

Käytettävyysanalyysi

- Toteutusten käytettävyyden arviointi
- Kokemuskartta havainnollistamaan koko nykyinen asiakaskokemus alusta loppuun

Väestötutkimus

- Barometri kansalaisten kokemuksista ja odotuksista

Tietoturva

- Kokeiluihin osallistuneiden järjestelmien tietoturva-auditointi

Havaintoja kotikäyttökokeiluista: yleistä

- Asiakkaiden saaminen uuteen palvelukanavaan vaatii aikaa ja edellyttää aktiivista asiakkaiden ohjausta sekä riittävää viestintää
- Palvelun tulee olla hyvin helppokäyttöinen ja vaivaton asiakkaalle, ei asennuksia, muutamalla klikkauksella yhteyteen
- Chatti-kanava osoittautui suosituksi ja vaivattomaksi kanavaksi yleisneuvonnan tilanteissa
 - korvaa puhelinsoiton, asiakkaalta valmiiksi muotoiltu kysymys
- Kuvayhteys on hyvä palvelukanava, kun asiakas haluaa henkilökohtaista palvelua ja erityisesti ajanvarauksella
 - korvaa käyntiasioinnin (yli 40 km)

Havainnot kotikäyttökokeiluista: tekniset ratkaisut

- Käyttökokeiluissa havaittiin monia puutteita niin kuvayhteys- kuin contact center -ratkaisuissa.
- Käyttöliittymät ja käytetyt termistöt erilaisia ja osittain myös epäyhtenäisiä
- Tekniset haasteet lisäsivät kokeilussa virkailijoiden kynnystä ottaa etäpalvelu käyttöön omissa asiakaskohtaamisissaan
- Huolimatta nykyratkaisujen ongelmista, suurin osa (85%) kokeiluun osallistuneista asiakkaista oli halukkaita käyttämään palvelukanavaa myös jatkossa.



Tiivistelmä kokemuskartan muodossa



Ennen palvelutilannetta

Palvelutilanne

Palvelutilanteen jälkeen

Tieto etäpalvelusta

Lisätiedot ja tutustuminen

Vertailu ja päätös

Valmistelut

Yhteyden käynnistyminen

Keskustelu ja asiointi

Yhteyden päättäminen

Tunne palvelutilanteen jälkeen



Henkilökohtainen ehdotus tai suositus

Henkilökohtainen ehdotus tai suositus esimerkiksi asiakasneuvojalta oli merkittävä ja toimiva ensikontakti.



Ajanvaraus



Keskustelu ja palvelu etäyhteyden välityksellä

Itse palvelutilannetta ja keskustelua etäyhteyden välityksellä pidettiin pääosin miellyttävänä ja useaan tilanteeseen toimivana.



Ongelmista huolimatta suuri osa, 85%, verkkokyselyn kautta palautetta antaneista käyttäjistä oli halukkaita käyttämään etäyhteyttä myös jatkossa, 14 % vain jos käytettyä teknistä ratkaisua kehitetään merkittävästi. Positiivisina asioina korostettiin erityisesti mahdollisuutta keskustella ja kysyä neuvoa kasvatusten menemättä paikan päälle, mahdollisuutta katsoa lomakkeiden täyttämistä yhdessä, ilmaisuutta ja vähempää jonotusta kuin vaihtoehtoisissa kanavissa.



Mainonta



Löydettävyys verkkosivuilta



Etäpalvelun esittely ja lisätietojen saatavuus



Etäyhteyden käyttöpäätöstä tukeva viestintä



Tutustumis- ja kokeilumahdollisuus etukäteen

Etäyhteysvaihtoehtojen löydettävyydessä, esittelyissä, tarjotuissa ohjeissa ja tutustumismahdollisuuksissa oli heikkouksia. Uudenlaisen ratkaisun käyttöä ei myöskään rohkaistu mahdollisuudella testata sitä etukäteen.



Yhteyden käynnistymisen ja mahdollisen jonotuksen hämmentävyys



Ohjeistus



Etäyhteysohjelmien asennusprosessit



Kirjautumiseen liittyvät ongelmat ja epäselvyys



Asetusten muuttamisen hankaluus ja käyttöliittymien englanninkielisyys



Käytettävyysongelmat ja toiminnallisuuksien rajallisuus



Tekniset ongelmat sekä yhteyttä käynnistettäessä että sen aikana



Yhteyden lopettamiseen liittyvä epäselvyys

Suurimmat POC:ille yhteiset ongelmat liittyivät käytettyjen ratkaisujen teknisiin ongelmiin ja epäluotettavuuteen sekä hankaliin ja moniportaisiin ohjelmistojen asennusprosesseihin. Asennusten suhteen poikkeuksen muodostivat Ähtäri:ssä ja Vantaa-infossa käytössä olleet ratkaisut jotka eivät edellyttäneet erillistä ohjelmistoasennusta.

Asiakkaalle keskeisiä asioita ja mielessä olevia kysymyksiä

Minulla on tietty tarve tai tavoite, asia hoidettavana miten saisin sen parhaiten tehtyä?

Mitä etäyhteys tarkoittaa?

Miten se toimii?

Mitä se vaatii?

Miten ja milloin voin käyttää sitä?

Miksi käyttäisin etäyhteyttä?

Mitä hyötyä siitä on verrattuna vaihtoehtoihin?

Onko minulla tarvittavat laitteet ja yhteydet?

Onkohan se vaikeaa?

Mitä etukäteisvalmisteluja käyttö vaatii minulta?

Onko se työlästä/ vaikeaa?

Saanko tarvittaessa ohjeita ja apua?

Miten yhteys lähtee käyntiin?

Miten aloitetaan?

Miten toimia jos joku mene pieleen?

Saanko tarvittaessa apua ja ohjeita?

Saanko asiani hoidettua? Toimiiko yhteys?

Tukeeko yhteytratkaisua kaikkea sitä mitä asiointi vaatii?

Miltä kommunikointi ja asioiden hoitaminen tuntuu?
Mitä jos on ongelmia?

Onko asia varmasti nyt kunnossa?

Miten yhteys päätetään?

Mitä seuraavaksi?

Sainko asiani hoidettua?

Miltä etäyhteyden käyttäminen tuntui, jäikö minulle varma ja miellyttävä tunne?

Käyttäisinkö yhteyttä uudelleen?

Miltä etäyhteys vaikuttaa verrattuna vaihtoehtoisin kanaviin?

Kokeiluissa löydettyjä etuja

- kustannussäästöt matkakuluissa ja yksityisiltä ostettavissa palveluissa (kuten tulkkipalvelut)
- ajansäästö asiakkaalle ja myös viranomaiselle
- henkilöresurssien joustavampi kohdentaminen, paikkariippumaton palvelutuotanto
- viranomaisyhteistyön helpottuminen
- parantunut asiakaskokemus
- palvelun parempi saavutettavuus (myös pääsy asiantuntijan luo nopeammin)
- aiemmin huonosti saavutetun kohderyhmän innostaminen palvelun käyttöön (nuoret miehet Uraohjauksen asiakkaina)



Kotikäyttö ja etäpalvelupisteet

- Miten kotikäyttö eroaa etäpalvelupisteiden uudesta ratkaisusta?
- Ei eroakaan. Etäpalvelupisteiden uusi Lync-ratkaisu toimii kuten kotikäyttöratkaisu.
- Kotikäyttökokeilujen tuloksia ja oppeja käytettiin myös uuden Lync-ratkaisun suunnittelussa.
 - Esimerkiksi tekniikka kuntoon, helppokäyttöisyys kunniaan



Miten suomalaiset suhtautuvat
etäpalveluihin

Mitä ja miten tutkittiin

- Taloustutkimus tutki touko-kesäkuussa 2015
- Ensin tehtiin kvalitatiivinen tutkimus, jonka perusteella kvantitatiivinen tutkimus

Kvalitatiivinen

- 28 osallistujaa, jotka kaikki vastikään käyttäneet Kelan tai TE-palveluja: 14 edusti lapsiperheitä ja 14 suuria ikäluokkia
- 3 päivää kestänyt verkkokeskustelu, aktiivista osallistumista
- tarkoituksena saada syvempää tietoa ennakkokäsityksistä

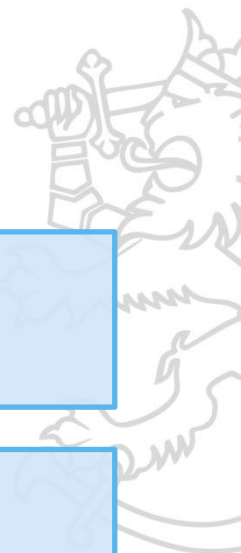
Kvantitatiivinen

- 2304 osallistujaa, 18-79-vuotiaita suomalaisia
- vastaajajoukko painotettiin valtakunnallisesti edustavaksi iän, sukupuolen ja asuinpaikan mukaan
- tarkoituksena saada tietoa etäpalveluiden käytöstä ja kansalaisten suhtautumisesta etäpalveluihin



Tuloksia kvalitatiivisesta tutkimuksesta

Kvalitatiivisen tutkimuksen tuloksia



1. Etäpalveluihin suhtautuminen

- Etäpalveluihin suhtaudutaan pääasiassa hyvin positiivisesti. Niiden uskotaan olevan tulevaisuuden todellisuutta ja lähes kaikki osallistujat uskovat mielellään käyttävänsä niitä, mikäli ne ovat toimivia ja helposti saavutettavissa.
- Ainoastaan terveystalvveluihin etäpalveluna suhtaudutaan enimmäkseen torjuvasti. Monilla osallistujilla on ajatus, että lääkäri tai terveydenhoitaja ei pysty tekemään diagnoosia luotettavasti pelkän videokuvan välityksellä.

2. Etäpalveluiden vahvuudet ja mahdolliset ongelmat

- Etäpalveluiden vahvuuksia ovat matkustamisen väheneminen ja palveluiden saavutettavuuden paraneminen sekä kansalaisten tasa-arvoistuminen.
- Mahdollisia ongelmia ovat henkilökohtaisten palvelujen väheneminen, tekniikan toimimattomuus, asiakirjojen toimittaminen ja yhteyden saamisen hankaluus. Lisäksi vanhempien ihmisten käyttökynnyksen arvellaan olevan korkea, mutta toisaalta nimenomaan vanhemmat osallistujat pitävät asioiden hoitoa kotoa käsin hyvänä asiana.

3. Parhaiten etäpalveluiksi soveltuvat palvelut

- Parhaiten etäpalveluun soveltuvat TE-keskuksen, Kelan ja kansalaisneuvonnan palvelut. Ilmoittautumiset, hakemukset ja neuvontapalvelut soveltuvat erittäin hyvin etäpalveluiksi. Heikoiten etäpalveluun sopivat terveystalvvelut.
- Oikeusapua voidaan käyttää myös, mutta vain rajatummien neuvonta-asioissa ja yleisemmissä asioissa. Kovin henkilökohtaisissa asioissa halutaan mieluummin mennä paikan päälle tapaamaan oikeusavustajaa.

4. Etäpalvelun muoto

- Videoyhteys on suurimmassa osassa tapauksia paras vaihtoehto, mutta monien asioiden hoitamiseen riittää myös chat-yhteys.
- Etäpalvelun odotetaan olevan operoitavissa ensisijaisesti kotoa käsin, mutta myös palvelupisteitä pidetään hyvänä ideana, koska kaikilla ei ole mahdollisuutta/taitoa käyttää palveluita kotoa käsin.
- Muutamat osallistujat suosivat chattia videon sijaan, koska keskustelun voi tallentaa muistiinpanoiksi.

5. Etäpalvelu vs. Etäasiointi

- Etäpalvelu on nimityksenä parempi kuin etäasiointi, koska etäasiointi assosioituu monella itsepalveluun. Etäasiointi on laajempi käsite, jonka alle osallistujat niputtavat lähes kaiken sähköisen asioinnin.

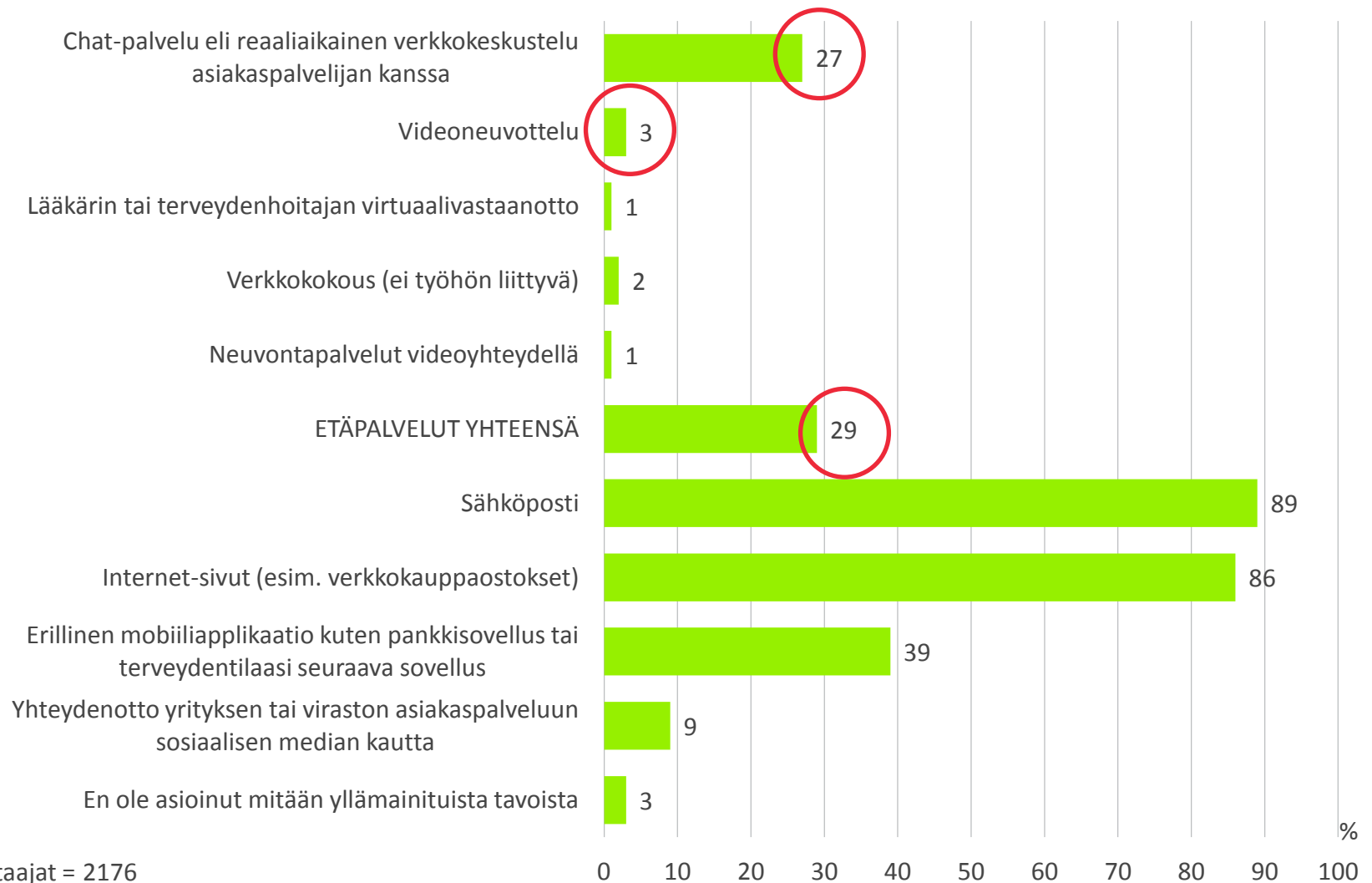
Verkkokeskustelijoiden mielipiteitä etäpalveluiden käytöstä

- Suurin osa osallistujista näkee itsensä hyvin todennäköisinä etäpalveluiden käyttäjinä. Nekin, jotka suhtautuivat hieman epäilevästi etäpalveluihin, uskovat vähintäänkin tutustuvansa etäpalveluihin tulevaisuudessa.
- Kotikäyttö on etäpalvelupisteitä tärkeämpi palvelu osallistujille. Etäpalvelupisteet nähdään mahdollisina ikäihmisille ja niille, joilla ei ole internetiä kotona käytössään.
- Olennaisia asioita etäpalveluiden käytössä ovat yhteyksien toimivuus ja palvelun turvallisuus. Jos nämä asiat ovat yleisesti kunnossa, ei etäpalveluiden laajentumiselle nähdä juuri esteitä.
- Joillakin on jo ennestään kokemuksia pankkien ja vakuutusyhtiöiden etäpalveluista. Pääsääntöisesti kokemukset ovat olleet positiivisia, minkä vuoksi myös julkisiin palveluihin odotetaan etäpalvelumahdollisuutta.



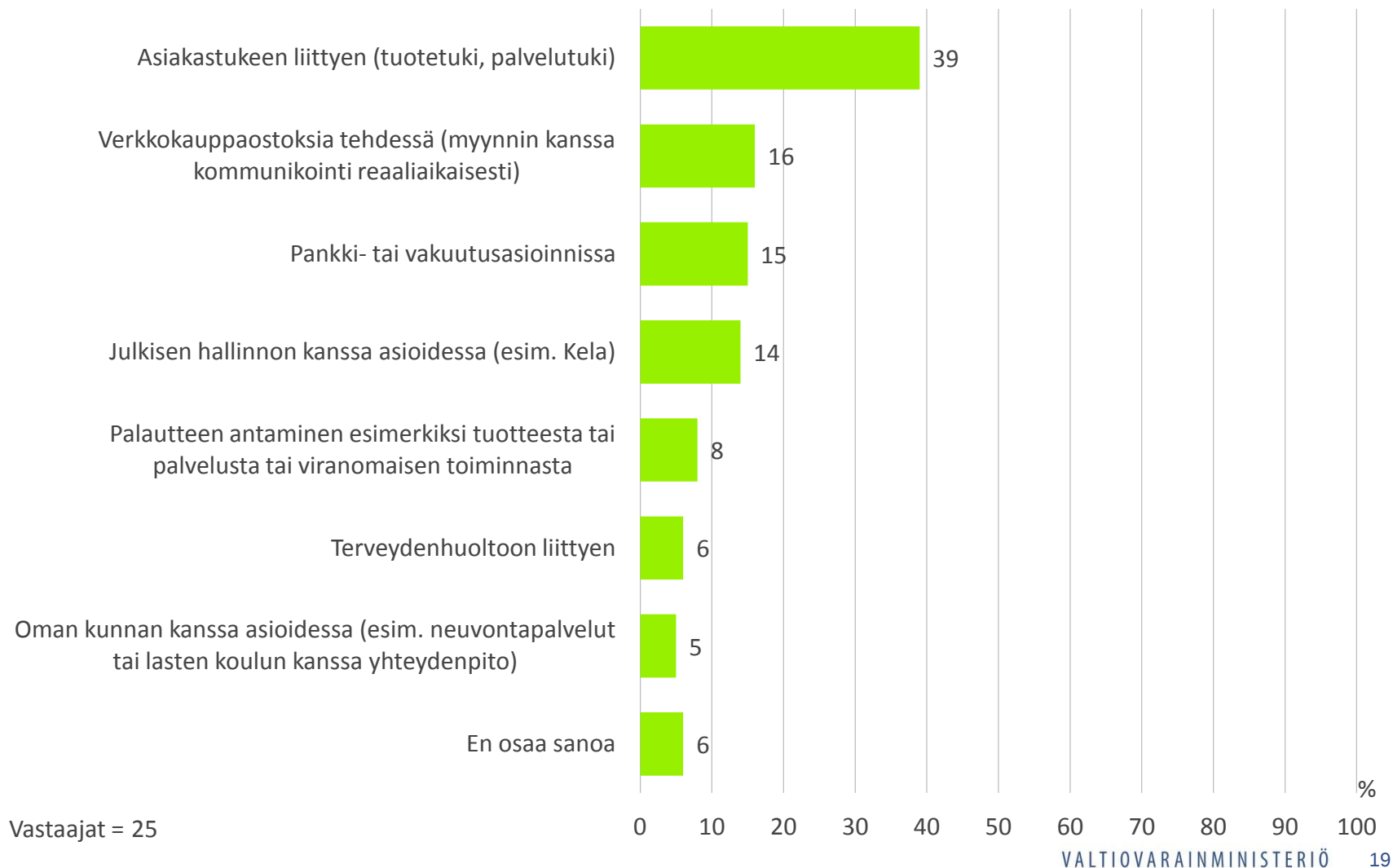
Tuloksia kvantitatiivisesta tutkimuksesta

Onko koskaan asioinut millään seuraavista tavoista hoitaessa henkilökohtaisia/kotitalouden asioita?

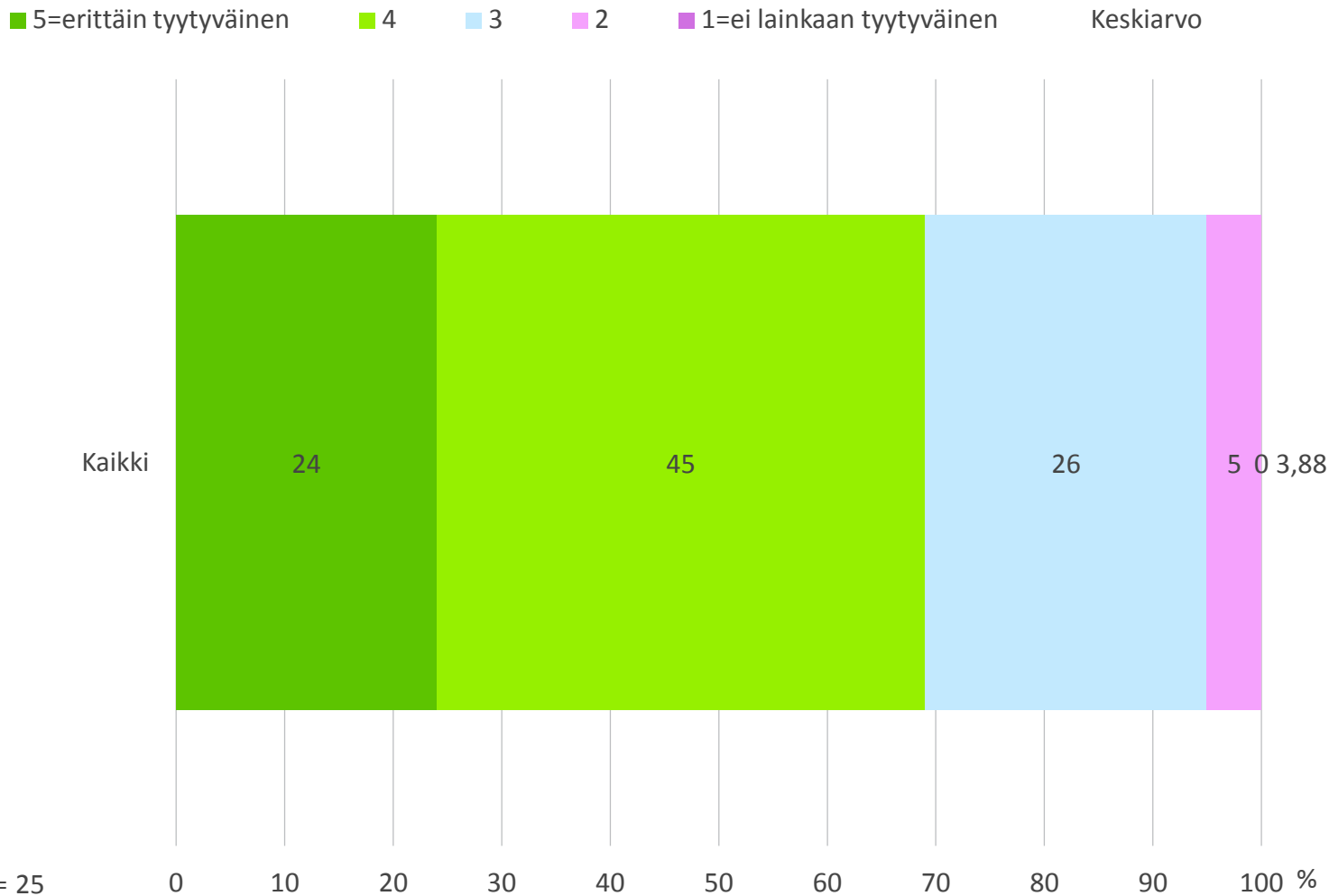


Vastaajat = 2176

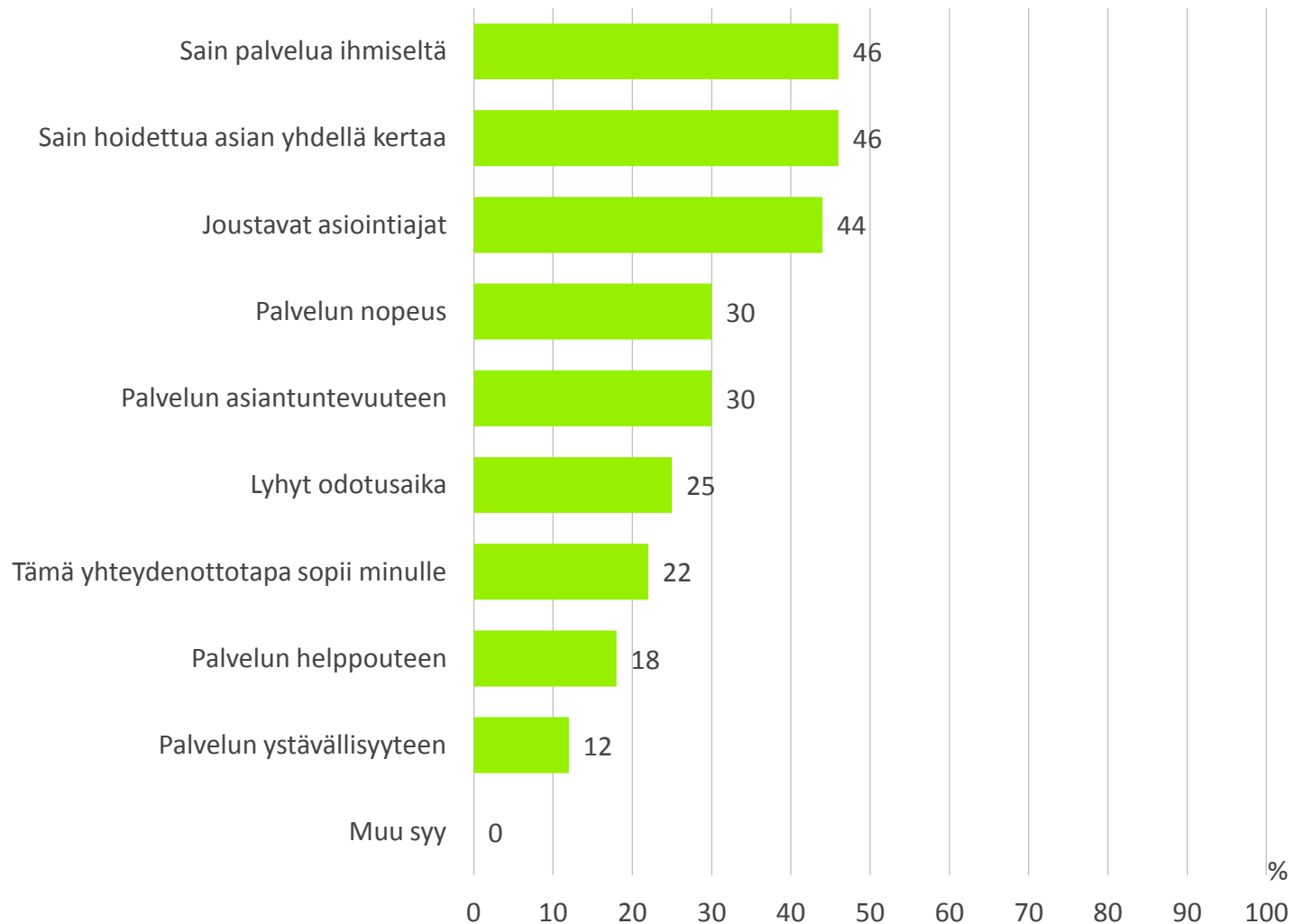
Missä yhteydessä on käyttänyt neuvontapalveluita kuvayhteydellä?



Kuinka tyytyväinen oli edelliseen neuvontapalvelujen käyttökertaan kaiken kaikkiaan?



Mikä tai mitkä asiat tekivät palvelutapahtumasta (neuvontapalvelut) hyvän? (valittu 1-3 tärkeintä)



Vastaajat = 16

Huomioita kvantitatiivisesta tutkimuksesta



- Mitä korkeammat tulot ja korkeampi koulutus, sitä todennäköisemmin vastaaja asioisi mieluummin etäpalvelun välityksellä.
 - Ikä, sukupuoli tai asuinpaikka eivät ole merkittäviä selittäviä tekijöitä.
- Ne, joilla on kokemusta kuvayhteyden kautta tapahtuvan etäpalvelun käytöstä, asioisivat muita huomattavasti useammin mieluiten etäpalvelun kautta.
- Kolme neljästä vastaajasta sanoi hoitavansa asiansa mieluummin joko etäyhteydellä kotoa/muualta sopivasta paikasta (65 %) tai oman paikkakunnan yhteispalvelupisteestä (9 %) kuin käyntiasiointina.



VALTIOVARAINMINISTERIÖ

Kiitos!

Nora London

Projektikoordinaattori

Puh. 0295 16001 (vaihde)

Lisätieto: nora.london@vm.fi

vm.fi/etapalvelut

#etäpalvelu

Valtiovarainministeriön viestintä

vm-viestinta@vm.fi

Mediapalvelunumero (arkisin 8–16) 02955 30500

