



VALTIOVARAINMINISTERIÖ

# Etäpalvelupilotin 2012 – 2013 loppuraportti

Lokakuu 2013



---

VALTIOVARAINMINISTERIÖ  
PL 28 (Snellmaninkatu 1 A) 00023 VALTIONEUVOSTO  
Puhelin 0295 16001 (vaihe)  
Internet: [www.vm.fi](http://www.vm.fi)  
Taitto: Pirkko Ala-Marttila/VM-julkaisutiimi

Helsinki 2013

# Tiivistelmä

Etäpalvelun pilotoinnista saadut kokemukset kertovat etäpalvelun tyydyttävän asiakkaiden palvelutarpeita hyvin. Kuntien ja palveluntarjoajien kokemusten perusteella etäpalvelu on toimiva tapa tarjota palvelua. Etäpalvelulla pystytään parantamaan palvelujen saatavuutta hyvin pienin kustannuksin.

Piloteissa kokeillut tekniset ratkaisut ovat olleet toimivia ja välineiden käytettävyys on ollut vähintään tyydyttävä. Etäpalvelun teknisistä järjestelmistä aiheutuneet kustannukset ovat olleet pienemmät kuin asiakkaiden saama hyöty vähentyneestä matkustamisesta.

Seuraavassa on yhteenveto pilotoinnista saaduista kokemuksista:

## Yleistä

- Kunnan sisäisessä markkinoinnissa tärkein etäpalvelun myyntiargumentti on viranomaispalveluiden säilyminen kunnassa.
- Palveluntarjoajien suurin motiivi etäpalvelun käyttöönottoon on palveluiden tarjoaminen kuntalaisille entistä tehokkaammalla tavalla.

## Videoneuvotteluteknologiat ja -palvelut

- Eri toimittajien videoneuvottelulaitteet ja -ohjelmistot tulee saada yhteentoimiviksi toistensa kanssa.
- Julkishallinnon videoneuvottelujärjestelmiä ja -palveluita koskeva suositus JHS 168 tulee päivittää.
- Videoneuvottelujärjestelmän laiteosoitteistoa, palveluosoitteistoa ja palveluhakemistoa tulee kehittää.
- Contact Center -toiminnallisuudet ja palveluhakemisto tulee saada videopuheluympäristöön.
- VYVI Etäpalvelut -sivuston kehittämistä tulee jatkaa keskitettynä etäpalvelun ja etäpalveluiden viestintäkanavana.
- Ajanvarausjärjestelmää pitää kehittää luomalla ajanvarauksen yhteiset pelisäännöt.
- Etäpalvelutilassa tulee olla aina skanneri, dokumenttikamera (näyttöön integroitu), tulostin ja rinnakkaisnäyttö.
- Yhteispalvelun asiakastietojärjestelmiä tulee alkaa kehittää, jotta saadaan tarkkaa tietoa etäpalvelun asiakasmääristä ja asiakaspalvelutapahtumista.
- Julkishallinnon laajoissa järjestelmissä hallinnan tulee olla keskitetty.
- Palvelusopimuksissa on huomioitava myös moniorganisaatioratkaisut.
- Palvelusopimukseen täytyy määritellä sanktiot sopimuslainlyönneistä.
- Etäpalvelun kotikäyttöä tulee alkaa suunnitella.

## Etäpalvelutilat

- Etäpalvelutilojen suunnittelussa kannattaa käyttää ulkopuolista asiantuntijaa tai arkkitehtitoimistoa.
- Etäpalvelutilojen suunnittelusta ja rakentamisesta kannattaa tehdä aina oma erillinen projektinsa, jotta tiloista saadaan asianmukaiset ja toimivat.

## Käyttöönotto ja organisointi

- Etäpalvelun käyttöönotto ja organisointi tulee suunnitella huolellisesti.
- Kuntien ja palveluntarjoajien johdon täytyy olla sitoutunut etäpalvelun käyttöönottoon, jotta etäpalvelun organisointi sujuu nopeasti ja ongelmitta.
- Kuntien ja palveluntarjoajien välille on muodostettava yhteiset etäpalvelun pelisäännöt.
- Palveluntarjoajien tulee laatia etäpalveluun yhteiset pelisäännöt ja mahdollisimman yhtenäiset toimintatavat.
- Kunnan omalla aktiivisuudella voidaan vaikuttaa etäpalvelun käyttöön ja leviämiseen kunnassa.
- Kuntien on järjestettävä etäpalveluun tutustumispäiviä, jotta kuntalaiset omaksuisivat etäpalvelun uutena tapana hoitaa asioita.
- Täytyy löytää keino saada asiakkaat kokeilemaan etäpalvelua.
- Oman kunnan työntekijöille kannattaa kertoa etäpalvelun mahdollisuuksista ja järjestää etäpalveluun liittyviä työpajoja.

## Yhteistyö ja verkostoituminen

- Palveluntarjoajien ja kuntien kannattaa tehdä yhteistyötä ja verkostoitua.
- Kuntien kannattaa verkostoitua muiden etäpalvelukuntien kanssa kokemusten vaihtamiseksi ja palvelujen kehittämiseksi.
- Palveluntarjoajien kannattaa siirtää etäpalveluun liittyviä kokemuksia ja hyviä toimintamalleja organisaatiolta toiselle.

## Etäpalvelut

- Palveluntarjoajien tulee laajentaa etäpalveluvalikoimaansa nykyisestä.
- Palveluntarjoajien tulee tarjota myös online-etäpalvelua ajanvarauksella tapahtuvan etäpalvelun lisäksi.
- Etätulkkaukset on erittäin kustannustehokasta, ja sen käyttö tulee kasvamaan merkittävästi.
- Etätulkkaukspalvelua tulee mainostaa kaikille palveluntarjoajille.
- Joitakin yksittäisiä palveluita ei voida tarjota toistaiseksi etäpalveluna.

## Asiakaspalvelu

- Etäasiointi on rinnastettavissa käyntiasiointiin.
- Etäpalvelu tulee suunnitella yhdessä muun asiakaspalvelun kanssa.
- Etäpalvelu tulee ottaa huomioon asiakaspalvelusuunnitelmissa.
- Palveluneuvojen etäpalveluun käyttämää työaika tulee seurata, jotta asiakaspalvelun laatu voidaan turvata ja lisäresurssitarpeet havaita.
- Palveluntarjoajat voivat valtakunnallistaa palvelujaan etäpalvelun avulla.
- Palveluntarjoajien on opastettava kuntalaiset asioimaan oman kuntansa yhteispalvelupisteessä.

## Koulutus

- Kuntien ja palveluntarjoajien on huolehdittava palveluneuvojien osaamisen kehittämisestä etäpalvelua käyttöönotettaessa.
- Palveluntarjoajien tulee antaa palveluneuvojille myös etäpalveluun liittyvää koulutusta.
- Asiantuntijoiden koulutusta ja tukipalveluita pitää kehittää etäpalvelun osalta.
- Palveluntarjoajien ja kuntien kannattaa järjestää yhteisiä etäpalvelukoulutustilaisuuksia.
- Palveluneuvojien koulutuksessa oikean palveluntarjoajan tunnistaminen on tärkeintä.

## Markkinointiviestintä

- Etäpalvelun markkinointiin on panostettava, jotta palvelu saadaan kuntalaisten tietoisuuteen.
- Etäpalvelun markkinointiin tulee panostaa erityisesti etäpalvelua käyttöönotettaessa.
- Etäpalvelun markkinoinnin tulee olla suunnitelmallista ja jatkuvaa.
- Jokaisen palveluntarjoajan tulee suunnitella etäpalveluidensa markkinointi.
- Markkinointia tulee tehdä niin valtakunnallisesti, alueellisesti kuin paikallisestikin.
- Viestintätoimet tulee suunnitella alue- ja paikallistasolla, lähellä asiakkaita.
- Palveluntarjoajien tulee laatia etäpalveluopas/-esite asiakkaille jaettavaksi.
- Kaikkien etäpalvelussa mukana olevien tahojen tulee osallistua omalta osaltaan etäpalveluista viestintään.
- Markkinointia tulee tehdä käyttämällä toistoa ja useita eri viestintäkanavia.
- Kaikkien viestintäkanavien suunnitelmallinen käyttö on tehokkainta, eri välineet/kanavat täydentävät toisiaan.
- Asiakkaat kokevat uutisoinnit ja artikkelit alue- ja paikallislehdissä tehokkaimmiksi viestintäkanaviksi.
- Markkinointia kannattaa tehostaa eri toimijoiden kanssa tehtävällä yhteistyöllä.
- Palveluntarjoajien tulee pitää nettisivunsa ajan tasalla etäpalvelun ja etäpalveluiden osalta.
- Etäpalvelun markkinointi- ja ohjemateriaali tulee laittaa verkkoon saataville.
- Maakunnan liittojen viestinnän asiantuntijat voivat toimia tukena viestinnän suunnittelussa ja toteutuksessa.

## Etäpalvelun laajentaminen

- Pilotoinnin kokemusten valossa etäpalvelua on hyödyllistä laajentaa.
- Etäpalvelua laajennettaessa on syytä kiinnittää huomiota etäpalvelun luomien organisaatioiden kehittämismahdollisuuksien hyödyntämiseen.
- Ensi vaiheessa etäpalvelun laajentaminen on mahdollista yhteispalvelupisteiden verkossa.
- Hankkeen suunnitelman mukaan ensimmäinen laajentamisaalto toteutetaan Lapin, Pohjois-Pohjanmaan ja Etelä-Savon maakunnissa sijaitsevissa yhteispalvelupisteissä sekä muutamissa Keski-Suomen ja Etelä-Pohjanmaan kunnissa.
- Käynnissä on myös etäpalvelussa annettavan palveluvalikoiman laajentaminen, mikä osaltaan laajentaa etäpalvelua.
- Asiakaspalvelu2014 -hankkeessa on määritelty, mitä palveluja kukin toimija tarjoaa lakisäteisissä julkisen hallinnon yhteisissä asiakaspalvelupisteissä etäpalveluna.

- Julkisen hallinnon yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin etäpalvelu tulee olennaisena osana.
- Yhteinen koko maan kattava asiakaspalvelupisteverkko on suunnitelmien mukaan valmis vuoden 2019 lopussa.
- Etäpalvelun kotikäytön esiselvitys on käynnissä ja varsinainen kotikäyttöprojekti alkaa vuoden 2014 alkupuolella.
- Etäpalvelun kotikäyttö laajentaa etäpalvelun kaikkialle.

# Sisältö

<b>Tiivistelmä</b> .....	3
<b>1 Johdanto</b> .....	9
1.1 Tausta, tavoitteet ja tehtävät.....	9
1.2 Organisointi ja työskentely.....	10
1.3 Pilotointisuunnitelma.....	11
<b>2 Tiedot etäpalvelupilotista</b> .....	13
2.1 Videoneuvotteluteknologia.....	13
2.1.1 Arkkitehtuuri.....	13
2.1.2 Tietoliikennetarkaisut.....	13
2.1.3 Laitteet ja ohjelmistot.....	14
2.2 Etäpalveluiden ajanvaraus- ja infosivusto.....	15
2.2.1 VYVI Etäpalvelut -sivusto.....	15
2.2.2 Infosivujen sisältö.....	16
2.2.3 VYVI-ajanvarauspalvelu.....	17
2.3 Pilottikunnat ja palvelupisteet.....	18
2.3.1 Maakuntien valintaprosessi.....	18
2.3.2 Mukaan valitut maakunnat.....	18
2.3.3 Kunnat ja yhteispalvelupisteet.....	19
2.4 Etäpalvelut.....	20
2.4.1 Valtion toimijat pilottikunnissa.....	20
2.4.2 Suunnitellut ja tarjotut etäpalvelut.....	22
2.4.3 Etätulkkauspalvelu.....	25
2.5 Markkinointiviestintä.....	25
2.5.1 Viestintäosaprojekti.....	25
2.5.2 Sisäinen viestintä.....	26
2.5.3 Ulkoinen viestintä.....	26
2.5.4 Tunnettuustutkimus.....	26
2.6 Etäpalvelun hyödyt ja kustannukset.....	28
2.6.1 Hyödyt.....	28
2.6.2 Kustannukset.....	29

<b>3</b>	<b>Kokemukset etäpalvelupilotista</b> .....	31
3.1	Palautteet, kyselyt, selvitykset ja seminaarit .....	31
3.2	Asiakkaiden kokemukset .....	31
3.2.1	Palautelomakkeet .....	31
3.3	Kuntien kokemukset .....	32
3.3.1	Palautelomakkeet .....	32
3.3.2	Etäpalvelukysely .....	33
3.3.3	Etäpalvelun hyödyt, vaikuttavuus ja järjestämisen edellytykset.....	41
3.4	Palveluntarjoajien kokemukset.....	42
3.4.1	Palautelomakkeet .....	42
3.4.2	Etäpalvelukysely .....	42
3.4.3	Kunta palveluntarjoajana.....	50
3.5	Maakuntaliittojen kokemukset.....	51
3.5.1	Etäpalvelukysely .....	51
3.5.2	Näkemyksiä etäpalvelun laajentamisesta valtakunnalliseksi.....	53
3.6	Pilotointisuunnitelman toteutuminen .....	55
3.6.1	Viestintätekniset järjestelmät .....	55
3.6.2	Palvelukartta.....	55
3.6.3	Käyttäjä- ja palvelutasotavoitteet.....	55
3.6.4	Pilotointisuunnitelman muut tavoitteet ja mittarit.....	56
3.6.5	Pilotoinnin muut haasteet .....	57
3.7	Pilottimaakuntien loppuseminaari.....	58
3.7.1	Hankkeen projektipäällikön puheenvuoro.....	58
3.7.2	Kuntien palveluneuvojien puheenvuoro.....	59
3.7.3	Kuntien puheenvuoro .....	59
3.7.4	Hyvät käytänteet -ryhmätyö.....	60
3.7.5	Hankkeen johtoryhmän puheenjohtajan päätössanat .....	61
3.8	Etäpalvelupilotin päätösseminaari .....	61
<b>4</b>	<b>Johtopäätökset</b> .....	63
4.1	Videoneuvotteluteknologia.....	63
4.2	Käyttöönotto ja organisointi.....	65
4.3	Etäpalvelut.....	67
4.4	Asiakaspalvelu .....	69
4.5	Markkinointiviestintä.....	71
4.6	Yhteenveto .....	72
<b>5</b>	<b>Etäpalvelun laajentaminen</b> .....	75
	<b>Liitteet</b> .....	76



# 1 Johdanto

## 1.1 Tausta, tavoitteet ja tehtävät

Etäpalveluhankkeen alku ajoittuu vuoteen 2007 - 2008, jolloin kuntaministeri Mari Kiviniemi pyysi kuntaliiton varatoimitusjohtaja Timo Kietäväisen selvitysmiehenä tekemään ehdotuksen uudenlaisesta tehokkaasta julkishallinnon palvelurakenteesta ja sen toteuttamismalleista. Työn lopputuloksena käynnistyi VM:n KuntaIT-yksikön vetämä laajapohjainen viranomaiset ja kunnat yhdistävä etäpalveluhanke, jota lähdettiin pilotoimaan 3 eri paikassa, Jyväskylässä, Karstula-Kivijärvellä ja Oulussa. Pilotointihankkeet onnistuivat hyvin, mikä johti ensimmäisen Etäpalveluhankkeen jatkohankkeeksi ja yhdeksi sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelman (SADe-ohjelma) rahoittamaksi palvelukokonaisuudeksi.

Etäpalveluiden kehittämisen seuraava SADe-vaihe käynnistyi vuoden 2011 alussa. Ennen kuin etäpalvelut hyväksyttiin SADe-ohjelmaan, tehtiin laaja esiselvitys asiasta ja tulevalle hankkeelle asetettiin seuraavat tavoitteet:

- Tavoitteena mahdollistaa kansalaisille ja yrityksille uusi paikkariippumaton, asiakaslähtöinen ja kustannustehokas asiointikanava julkiseen hallintoon (sisältäen kunnat, valtio, Kela ja muu välillinen valtionhallinto).
- Käyttäjinä ovat kansalaiset, yritykset, yhteisöt, viranomaiset, palvelupisteet ja kolmas sektori.
- Toteutetaan julkisen hallinnon arkkitehtuurilinjausten ja avoimen palveluarkkitehtuurin mukaisesti.
- Tavoitteena on viranomaisten, kuntien, koti- ja yrityskäytön etäpalveluratkaisujen yhteentoimivuus.
- Etäpalveluiden hyödyntäminen SADe-ohjelman palvelukokonaisuuksissa ja linkitys tukipalvelujen kehittämiseen.
- Tavoitteena on päästä etäpalvelun laajaan käyttöön ottoon vuoden 2013 loppuun mennessä.

Tavoitteet ovat edelleen vuonna 2013 syksyllä ajankohtaisia, vain viimeinen tavoite on osittain saavuttamatta. Vuoden 2013 loppuun mennessä laajentuminen on saavuttanut yhteispalvelupisteet Etelä-Pohjanmaalla, Etelä-Savossa, Keski-Suomessa, Pohjois-Pohjanmaalla ja Lapissa. Myös sisällöllisissä tavoitteissa ollaan jäljessä, koska yksittäinen SADe-hanke ei ole voinut ohjata viranomaisten tai kuntien valtakunnallista sähköisten palveluiden kehittämis- tai uudelleenorganisointiprosesseja.

Edellä mainituista syistä Etäpalveluhanketta päätettiin jatkaa kahdella vuodella vuoden 2015 loppuun ja 25.1.2013 SADe-johtoryhmässä täsmennetyt tavoitteet esitettiin seuraavasti:

- Etäpalvelu 285 yhteispalvelupisteeseen 2014 (muuttuu alaspäin).
- Käyntiasiointia vaativista palveluista 85 % tarjolle etäpalveluun ja tästä asioinnista 50 % 2014.
- Palvelua etäpalveluna tarjoavien viranomaisten määrä laajenee alue- ja keskushallintoon.
- Uusi paikkariippumaton, asiakaslähtöinen, laadukas ja kustannustehokas asiointikanava koko julkiseen hallintoon.

- Kansalaisille mahdollistuu täysimittainen asiakaspalvelu myös sinne, missä asiantuntijan fyysinen läsnäolo ei ole mahdollista.
- Hallinnolla on mahdollisuus järjestää asiantuntijatasoisia asiakaspalveluja kustannustehokkaasti verkon kautta etäpalveluna palvelupisteisiin ja suoraan kansalaisille.
- Voidaan ryhtyä kehittämään palvelurakenteita, työnjakoa ja myös ostopalvelujen tarkoituksenmukaista hyödyntämistä sekä valtionhallinnon että paikallisella tasolla, useiden asiantuntijoiden yhteistyönä.

## 1.2 Organisointi ja työskentely

Etäpalveluhankkeen maakunnallisten pilottien päätöksentekorakenne on perustunut sekä viralliseen organisoitirakenteeseen, että vapaaehtoiseen järjestäytymiseen.

- Virallista organisoitintia ovat edustaneet etäpalveluhankkeen klusteriryhmä, joka oli jäsenineen nimetty hankkeen käynnistyessä 1.1.2011. Jäseniä oli seuraavista organisaatioista:
  - oikeusministeriö
  - Maahanmuuttovirasto
  - Poliisihallitus
  - sosiaali- ja terveysministeriö
  - Verohallinto
  - Tiera Oy
  - Kansaneläkelaitos
  - opetus- ja kulttuuriministeriö
  - Kouvolan kaupunki
  - Suomen Kuntaliitto
  - valtiovarainministeriö
  - ulkoasiainministeriö
  - Tampereen kaupunki
  - työ- ja elinkeinoministeriö
- Klusteriryhmä nimesi osaprojekteja, joita olivat arkkitehtuuri-, hallintamalli- ja rahoitusosaprojekti (2012).
- Viestintäosaprojekti ja maakunnallisten pilottien ohjauksen osaprojekti toimivat 05/2012 – 09/2013 ja monilla tavoilla koordinoivat ja sopivat niin kummankin maakunnan yhteisistä viestinnällisistä ja yhteistoimintaan liittyneistä asioista, kuin erilaisten yhteisten käytänteiden luonnista, kuin myös tiedonvaihdosta maakuntien välillä.

Vapaaehtoinen organisoituminen tapahtui luontevasti jo vuoden 2011 alkukeväästä lähtien. Etelä-Pohjanmaan ja Keski-Suomen maakunnanliitot olivat hakeneet Etäpalveluhankkeen piloteiksi. Ne olivat muodostaneet maakunnalliset verkostot mukaan haluavista kunnista ja valtion viranomaisista, jolloin maakunnallinen jatkotoiminta tapahtui luontevasti niiden kautta.

Maakuntapilottien käynnistyessä 7.5.2012 tuli tarve molempien maakuntien yhteiseen koordinointiin. Virallisten osaprojektien käynnistyttyä maakunnalliset yhteistyöryhmät tekivät maakunnallista kehitystyötä. Yhteistyöryhmät toimivat poikkihallinnollisesti, ja eri viranomaiset ja kuntien yhteispalvelupisteiden vastuutahot verkostoituivat keskenään.

### 1.3 Pilotointisuunnitelma

Maakunnallista pilotointia varten tehtiin oma pilotointisuunnitelma, joka oli osana hyväksyttyä esiselvitystä SADe-ohjelman johtoryhmässä joulukuussa 2011 ja sitä päivitettiin vielä toukokuussa 2012 pilottien käynnistyessä. Suunnitelmassa pilotoinnille asetettiin tavoitteita ja tavoitteille mittareita. Suunnitelma noudatti SADe-ohjelman yleistä formaattia, jolloin suunnitelmasta tuli hyvin kattava. Pilotointisuunnitelma on liitteenä 1. Pilotointisuunnitelman toteutumisesta on kerrottu luvussa 3.6.



## 2 Tiedot etäpalvelupilotista

### 2.1 Videoneuvotteluteknologia

#### 2.1.1 Arkkitehtuuri

Pilottien käynnistyessä toteutetut ratkaisut eivät perustuneet ennakkoon suunniteltuun kokonaisarkkitehtuuriratkaisuun. Vuoden 2012 aikana etäpalveluista tehtiin tavoitearkkitehtuuri, koska palvelukarttaa ei ollut yhdenkään palvelutuottajan palveluista saatavissa. SADe-arkkitehtuuri oli työn aikana osana tavoiteratkaisua.

Yhteispalvelupisteiden ratkaisu on perustunut pääsääntöisesti avoimeen internet-arkkitehtuuriin ja yhteispalvelupisteet ovat käyttäneet jo käytössä olleita kuntien internet-liittymiä. Pilottien käynnistyessä, tai niiden aikana, palvelutuottajat eivät ole pystyneet vielä määrittelemään erityistä tietoturva, kapasiteetin hallintaa, QoS-ominaisuuksia yms. vaativia sähköisten palveluiden periaatteita tai käytänteitä, jotka olisivat olleet pohjana arkkitehtuuriratkaisuille. Tätä työtä tullaan jatkamaan osana kotikäytön suunnittelutyötä.

#### 2.1.2 Tietoliikenne- ja palveluratkaisut

Pilottien sähköisten palveluiden palvelutarve on voitu täyttää käyttämällä kuntien omia tietoliikenneverkkoja ja niiden standardiliittymiä sekä olevien palomuuriratkaisuiden tuottamaa tietoturva. Toisaalta palvelutuottajat ovat tarjonneet yhteispalvelupisteisiin pelkästään kotikäyttäjille tarkoitettuja sähköisiä palveluitaan, jolloin mitään tietoturvariskiä ei ole ollutkaan.

Videoneuvotteluratkaisut on toteutettu hyödyntämällä valtion Hansel-sopimusta, jonka sopimustoimittaja on TeliaSonera (myöhemmin ”Toimittaja”). Toimittajan verkkoratkaisu perustuu kiinteään MPLS-videoneuvotteluverkkoon kaikissa niissä tapauksissa, missä yhteispalvelupisteessä tai osassa viranomaisen, ml. Kela, palvelupisteitä käytetään erillisiä videoneuvottelulaitteita. Jokaista pilotissa olevaa pistettä varten Toimittaja on asentanut oman tietoliikenneliittymän. Tämän erillisverkon hallinta on keskitettyä ja se on periaatteessa toiminut koko pilotin ajan hyvällä käytettävyydellä. Pilotit ovat osoittaneet, että keskitetyn verkon käyttömahdollisuutta kannattaa selvittää tulevien asiakaspalvelupisteiden osalta.

Koska kehitys kulkee kohti työasemiin ladattuja videoneuvotteluohjelmistoja, niin useimmat viranomaiset ovat ottaneet ne asiakaspalveluita tarjoaville henkilöille erillisten videoneuvottelulaitteiden sijaan. Työasemaratkaisut ovat tuottaneet alkuvaiheessa käyttäjille ongelmia, koska käyttäjien työasemat ovat tietoverkkotopologisesti omassa sisäverkossa ja käyttöönotto edellyttää palomuuriporttien muutoksia, jotta yhteys onnistuu molempiin päihin.

Standardiratkaisusta on poikettu pilottien aikana kolmessa tapauksessa:

- Jyväskylän kaupungin yhteispalvelupisteet, Säynätsalo ja Korpilahti, ovat olleet myös videoneuvotteluyhteyksiensä osalta kaupungin verkossa, jossa kaupunki on tarjonnut omat palvelunsa etänä näihin pisteisiin (sosiaalipalvelut, vanhuspalvelut ja rakentajain palvelut). Tämä aiheutti videoneuvottelupalveluiden järjestelyjen suhteen Toimittajalle aluksi ongelmia, koska yhteispalvelupisteiden videoneuvottelulaitteet jouduttiin rinnastamaan verkossa työasemavideoneuvotteluratkaisuksi. Tällöin standardipalveluhakemistojen näyttö tuotti häiriöitä ja ongelmia, joihin on nyt olemassa ratkaisut.
- Etelä-Pohjanmaan kolme kuntaa Alajärvi, Soini ja Ähtäri on liitetty kuntien ja käyttäjien perustamaan 6-netin nopeaan kuntia yhdistävään valokuituverkkoon. Toimittaja on yhdistänyt videoneuvotteluverkkonsa reunareittimellä em. valokuituverkkoon, jonka operointi on tapahtunut omistajien toimesta. Ratkaisu on toiminut häiriöttä.
- Oikeusaputoimistojen osalta yhteyksistä on vastannut Elisa.

Unified Communications-viestintäratkaisussa tulee huomioida Microsoftin hyvin laajalle levinnyt Lync-ratkaisu, jota on varioitu hieman erilaisin kokoonpanoin ja erinimisinä niin valtionhallinnossa kuin kunnissa. Sen perusfilosofian mukaisesti se on tarkoitettu pääsääntöisesti suurten organisaatioiden sisäiseen viestintään ja toimimaan niiden omissa viestintäverkoissa, mutta eri organisaatiot voidaan liittää toisiinsa federointimetodilla, jolloin Lyncin kaikki palvelut olisivat kaikkien käytössä kuten samassa organisaatiossa. Valtionhallinto tuntee ratkaisun nimellä VYVI – valtion yhteinen viestintäratkaisu. Kunnissa sama tunnetaan Toimisto365 -ratkaisuna ja mm. Kela vain Lync-ratkaisuna. Sen soveltamista on pilotoitu rajallisesti, mutta oletettavasti käyttö lisääntyy nopeasti, kun toimittajat saavat integroitua nämä videoneuvottelujärjestelmiin asiakaspalveluiden tarvitsemalla tavalla.

### 2.1.3 Laitteet ja ohjelmistot

Etäpalvelupilotissa käytettiin yhdenmukaista videoneuvottelulaittekantaa. Videoneuvottelulaitteeksi valittiin Cisco EX90 full HD -laite. Se on pöydällä seisova, kosketusnäytöllinen videoneuvottelulaite. Käyttöergonomia sopii hyvin asiakaspalvelutilanteisiin, koska itse laitteen käyttö on yksinkertaista eikä asiakkaan pääsääntöisesti tarvitse itse koskea laitteeseen. Palveluneuvoja avaa hänen puolestaan yhteyden palvelutuottajan palveluhenkilölle ja poistuu. Palvelutuottajan palveluhenkilö voi avata yhteyden myös omasta päästä. Kansalaiset ovat pitäneet syntyvästä vaikutelmasta keskustelusta pöydän yli, jolloin väline on häipynyt ja on keskitytty palveluun.

Jokainen videoneuvottelulaite on kytketty Cisco 800 -sarjan reitittimellä erilliseen Telia-Soneran videoneuvotteluverkkoon eli järjestelmä on erittäin tietoturvallinen, koska se ei ole yleisessä tietoliikenneverkossa. Kun laitteen ja liikenteen suojauksena käytetään AES-salausalgoritmiä, tietoturva on korkeimmalla mahdollisella tasolla, oli kyseessä point-to-point tai multipoint-yhteys. Laitteen liitäntöjen avulla se voidaan kytkeä tietokoneeseen esim. VGA-liitännällä, jolloin laitteen ja järjestelmän datakanavaa hyväksikäyttäen erilainen dokumenttien näyttäminen kummastakin päästä tapahtuu samalla salausalgoritmilla. Tietoturvaan tullaan jatkoselvittämään, mutta em. ominaisuuksia voidaan pitää minimivaatimuksina.

Palvelutuottajien päässä vallitseva videoneuvottelupalvelu on toteutettu työasemassa olevalla videoneuvotteluohjelmistolla, ns. client-ratkaisu, nimeltään MOVI tai uudemmalta nimeltään Jabber. Nämä tuotenimet tulevat vaihtumaan kilpailutusten kautta, mutta em. tuotenimet ovat tämän hetken palveluvalikoimissa. Palvelutuottajan palveluhenkilön näkökulmasta työasemassa toimiva videoneuvotteluratkaisu on toimivampi kuin erillinen laite työpöydälle. Jos palveluhenkilöllä on kannettava tietokone, hän pystyy käyttämään sitä kaikkialla, missä työasema on riittävän nopean laajakaistayhteyden piirissä. Kokeiluluontoisesti Jabber-työasemalla on oltu mobiiliyhteydellä jopa liikkuvassa autossa ja samanaikaisesti osallistuttu kokoukseen.

Videoneuvotteluohjelmisto lähetetään sähköpostilla ja ladataan työasemaan. Lisäksi tarvitaan kaiutin mikrofoneilla eli headset, sekä erillinen HD-kamera, mikäli työasemassa itsessään ei ole videokameraa. Työasemaratkaisut ovat osoittautuneet yhtä toimiviksi kuin erilliset laitteet. Työaseman videoneuvotteluohjelmisto ja Lync ovat usean palvelutuottajan näkökulmasta kilpailuasemassa keskenään ja molemmilla on vielä vuonna 2013 omat etunsa. Pilottien yhteydessä viranomaiset ovat suosineet työasemaratkaisuja toiminnallisista syistä, mikä tukee havaintoa, että erilliset videoneuvottelulaitteet tulevat vähitellen häviämään ja ne korvautuvat työasemaratkaisulla. Pelkästään hintasuhde kertoo syyn: Yhden videoneuvottelulaitteen kuukausihinnalla saa 10 työasemavideoneuvotteluratkaisua, jos työaseman omaa hintaa ei lasketa mukaan vertailuun.

## 2.2 Etäpalveluiden ajanvaraus- ja infosisivusto

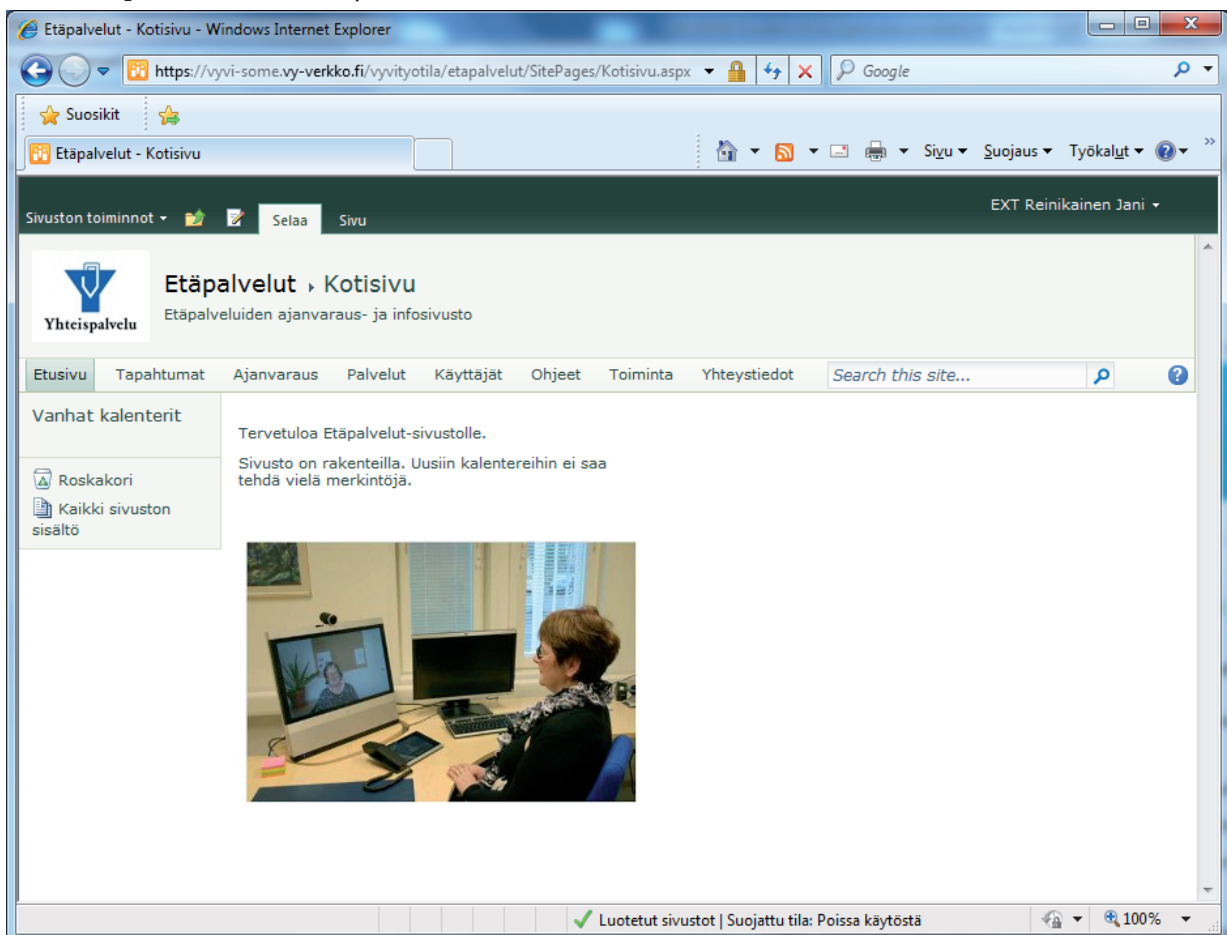
### 2.2.1 VYVI Etäpalvelut -sivusto

VYVI Etäpalvelut -sivusto sijaitsee osoitteessa:

<https://vyvi-some.vy-verkko.fi/vyvityotila/etapalvelut>

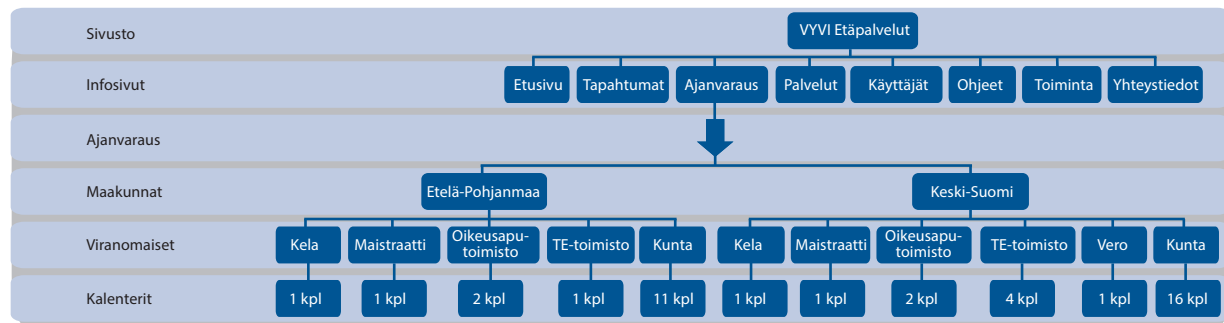
Sivusto toimii etäpalveluiden ajanvaraus- ja infosisivustona ja sitä käyttävät kuntien palveluneuvojat ja viranomaisten asiantuntijat. Sivustolle käyttäjä pääsee organisaationsa VYVI-roolitunnuksella ja -salasanalla. Sivustolla käyttäjä voi saada tietoa etäpalveluista, varata etäpalveluaikoja ja muokata organisaationsa tietoja.

VYVI Etäpalvelut -sivusto näyttää seuraavanlaiselta:



Kuva VYVI Etäpalvelut -sivuston etusivusta 30.5.2013.

Sivuston rakenne on seuraavanlainen:



Kuva VYVI Etäpalvelut -sivuston rakenteesta 30.5.2013.

Sivuston päätasolla sijaitsevat infosivut, ja Ajanvaraus-välilehdeltä on pääsy maakuntakohtaisille ajanvaraussivuille. Maakuntakohtaisilla sivuilla ovat ko. maakunnan alueella toimivien viranomaisten ja kuntien palvelu- ja toimipaikkakohtaiset ajanvarauskalenterit.

### 2.2.2 Infosivujen sisältö

Infosivut tarjoavat tietoa etäpalveluista ja etäpalvelujärjestelmästä. Infosivuilta löytyvät mm. erilaiset tapahtumat, etäpalvelut, käyttäjätaulukot, ohjemateriaalit, tietoa etäpalveluista ja yhteystiedot. Seuraavassa on kuvattu sivujen sisältö.

**Etusivu** toimii sivuston pääsivuna ja sille nostetaan tärkeimpiä ajankohtaisia asioita.

**Tapahtumat**-sivulla tiedotetaan etäpalveluihin, etäpalvelujärjestelmään, etäpalveluhankkeeseen ja VYVI Etäpalvelut -sivustoon liittyvistä asioista. Sivulla kerrotaan mm.

- sivuston päivityksistä sekä sivuston uusista ominaisuuksista ja asiakirjoista
- koulutus- ja infotilaisuuksista ja muista tapahtumista
- uusista etäpalvelun piiriin tulleista organisaatioista
- organisaatioiden tehtävistä ja muistettavista asioista
- uusista etäpalveluista ja etäpalvelujärjestelmän ominaisuuksista.

**Ajanvaraus**-sivulta on pääsy VYVI-ajanvarauspalveluun.

**Palvelut**-sivulle on koottu viranomaisten ja kuntien tarjoamat etäpalvelut.

**Käyttäjät**-sivulle on tallennettu organisaatioiden käyttäjä- ja vastuutaulukot.

**Ohjeet**-sivulla ovat saatavilla mm.

- VYVI Etäpalvelut -sivuston palvelun kuvaus, ehdot ja ohjeet
- etäpalvelun pelisäännöt eli etäpalvelun toimintatavat ja ajanvarausten tietosisällöt
- videoneuvottelupalvelun asiakasympäristön vaatimukset ja yleisohjeet
- videoneuvottelulaitteiden käyttöohjeet
- etätulkkauksen palvelun ohjeet
- muut ohjeet.



**Toiminta**-sivulla on tietoa (linkkejä)

- etäpalveluista
- etäpalveluhankkeesta
- yhteispalvelusta
- asiakaspalveluhankkeesta.

**Yhteystiedot**-sivulta löytyvät

- etäpalvelujärjestelmässä mukana olevien viranomaisten ja kuntien yhteystiedot
- organisaatioiden teknisten yhdyshenkilöiden yhteystiedot
- videoneuvottelupalveluntarjoajan teknisen tuen yhteystiedot
- yhteystiedot palautteille ja kehittämis ehdotuksille.

### 2.2.3 VYVI-ajanvarauspalvelu

Ajanvarausjärjestelmä koostuu VYVI-ajanvarauspalvelusta, VYVI-käyttäjistä ja käyttäjien vastuista sekä etäpalvelun pelisäännöistä. VYVI-ajanvarauspalvelu on yksi osa VYVI Etäpalvelut -sivustoa. Ajanvarauspalvelua käyttävät etäpalvelujärjestelmään liittyneiden kuntien palveluneuvojat ja viranomaisten asiantuntijat.

Palvelu jakautuu maakuntien mukaisesti eri alueisiin. Varauksen maakunta määräytyy asiakkaan kotikunnan perusteella. Viranomaiset ottavat vastaan oman toimialueensa varauksia.

Alla näkymä VYVI Etäpalvelut -sivuston ajanvarauskalenterista.

The screenshot shows a web browser window displaying a calendar for May 2013. The browser's address bar shows the URL: <https://vyvi-some.vy-verkko.fi/vyvyotytila/etapalvelut/ajanvaraus/keski-suomi/te-toimisto/Lists/Tynvlytys%20ja%20ja?>. The page title is 'Työnvälitys- ja yrityspalvelut - Kalenteri'. The main content area shows a calendar for May 2013, with the current date being 30th of May. The calendar grid shows dates from 29th to 31st of May. The days of the week are: maanantai, tiistai, keskiviikko, torstai, perjantai, lauantai, sunnuntai. The calendar shows that the 30th of May is a Wednesday. The status bar at the bottom indicates 'Luotetut sivustot | Suojattu tila: Poissa käytöstä'.

Kuva VYVI-ajanvarauskalenterista 30.5.2013.

Ajanvarauspalvelussa ovat kuntien ja viranomaisten etäpalvelukalenterit. Kunnan palveluneuvoja tai viranomaisen asiantuntija varaa asiakkaalle etäpalveluajan sekä kunnan toimipisteen kalenterista että viranomaisen palvelukalenterista. Viranomaisen vastuuhenkilö siirtää (kopioi) tämän jälkeen etäpalveluajan viranomaisen palvelukalenterista viranomaisen asiantuntijan kalenteriin.

Ajanvarauspalvelua voidaan käyttää myös Microsoft Office Outlook -sovelluksen kautta. Etäpalvelukalenterit näkyvät silloin käyttäjän omissa Outlook-kalentereissa. Ajanvarauspalvelun kalenterinäkymistä ja kalenterien Outlook-käytöstä on olemassa erilliset ohjeet.

Palveluntarjoajia ovat viranomaisten lisäksi myös kuntien palvelutuotantoyksiköt.

VYVI Etäpalvelut -sivuston palvelun kuvaus, ehdot ja ohjeet ovat liitteenä 2.

## 2.3 Pilottikunnat ja palvelupisteet

### 2.3.1 Maakuntien valintaprosessi

Prosessin käynnistämiseksi valtiovarainministeriö lähetti maakunnan liitoille asiaa koskevan kirjeen VM038:11/2009, 22.6.2010 ”haku etäpalveluiden käyttöönoton pilotointiin yhteispalvelupisteissä”. Liitot koordinoivat alueiltaan pilotointiin mukaan haluavien kuntien ja valtion toimijoiden (ml. Kela) yhteisen hakemuksen pilotointiin osallistumiseksi. Hakuaika päättyi 8.9.2010.

Hakua varten määriteltiin etukäteen kriteerit, joiden perusteella saatuja hakemuksia arvioidaan. Nämä olivat:

1. Kaikkien keskeisten yhteispalvelutoimijoiden sekä muiden julkisten palveluiden tarjoajien mahdollisimman laaja mukana olo ja sitoutuminen toimintamalliin myös pilotoinnin jälkeen.
2. Asiantuntijapalvelujen tarjoaminen etäpalveluna paitsi kuntatasolla ja kuntien verkostoyhteistyönä, myös alueellisesti ja valtakunnallisena toimintana.
3. Tasa-arvoisen palvelujen saatavuuden turvaaminen
4. Työnjaon, prosessien ja toimipaikkaverkoston uudistaminen ja asiakaspalvelutoimintojen keskittäminen (esimerkiksi KuntaIT-ASPA-konseptia hyödyntämällä).
5. Viranomaisten tuottavuuden edistäminen hyödyntämällä joustavaa erikoistumista etäpalveluverkostona ja etäpalvelun paikkariippumattomuutta
6. Aito ja riittävän laaja etäpalvelun toiminnallisuuden näkökulma ja integrointi myöhemmässä käytönottovaiheessa joustavasti muuhun toimintaympäristöön (mm. tietoturvan huomiointi)
7. Maahanmuuttajien huomioiminen etäpalveluiden käyttäjinä
8. Tulkkipalvelujen ottaminen mukaan etäpalveluna tarjottavaan palvelukokonaisuuteen
9. SADe-ohjelman kriteerien ja toimintamallien huomioiminen.

Hakuajan päättymiseen mennessä saatiin hakemukset viideltä maakunnan liitolta. Hakemuksen jättivät Keski-Suomen, Pohjois-Karjalan, Etelä-Pohjanmaan, Pohjois-Pohjanmaan ja Lapin liitot. Keski-Suomen, Etelä-Pohjanmaan ja Pohjois-Pohjanmaan hakemuksia täydennettiin 15.9. mennessä.

### 2.3.2 Mukaan valitut maakunnat

Pilottimaakunniksi valittiin Keski-Suomi ja Etelä-Pohjanmaa.

Keski-Suomi osallistui vuonna 2009 ensimmäiseen etäpalvelupilotointiin, joten maakunnassa oli hyvät valmiudet jatkaa vaativamman ja laajemman palvelukokonaisuuden kehittämisessä. Erityisesti paikallisilla valtion organisaatioilla (ml. Kela) oli käyttökokemusta myös etäpalvelussa käytettävistä perusteknologioista.

Etelä-Pohjanmaa ei ollut osallistunut ensimmäisen vaiheen pilotointiin, mutta Etelä-Pohjanmaan liitto osoitti hakemuksessa valmiutta toimia maakunnallisena kehittäjänä, jota menestyksellinen pilotointi-toiminta edellyttää. Muiden viranomaisten palveluiden lisäksi Maaseutuviraston käynnistyminen Seinäjoella esitettiin tarkoittavan alueelle aivan uuden etäpalvelukokonaisuuden kehittämismahdollisuutta pilotin puitteissa, koska maatiloja on alueella 7200. Hakemuksessa nostettiin esille myös vieraiden kielten tulkkipalveluiden tarve maakunnassa, joiden potentiaalinen merkitys oli nostettu esille myös SADe-ohjelmassa. Kuntaliitos kaupunki Kauhava oli jo toteuttanut yhdistyneiden kuntien välistä työnjakomallia ja esimerkiksi Kuusiokuntien yhteistyö tietoliikenneinfrastruktuurin kehittämisen alueella teki Etelä-Pohjanmaasta uskottavan uusien palveluratkaisujen maakunnan.

### 2.3.3 Kunnat ja yhteispalvelupisteet

Mukaan valittujen maakuntien kunnat ja niiden yhteispalvelupisteet:

#### Etelä-Pohjanmaa

- Alajärvi
- Kauhava
  - Kauhavan kaupungintalo
  - Härmä
- Kurikka
- Soini
- Vimpeli
- Teuva
- Ähtäri

Myöhemmin mukaan pilottiin liittyi Alavus.

#### Keski-Suomi

- Joutsa
- Jyväskylä
  - Korpilahti
  - Säynätsalo
- Kannonkoski
- Karstula
- Keuruu
- Kinnula
- Kivijärvi
- Kyyjärvi
- Multia
- Petäjävesi
- Pihtipudas
- Saarijärvi
- Pylkönmäki

Viitasaari ilmoittautui alkuperäiseksi pilottikunnaksi, mutta perui ilmoittautumisensa ennen varsinaisen pilotoinnin alkua.

## 2.4 Etäpalvelut

### 2.4.1 Valtion toimijat pilottikunnissa

Valtion palvelupisteiden, ml. Kela lukumäärä on vähenemässä kiihtyvään tahtiin joka puolella Suomessa. Sama kehitys on meneillään myös pilotmaakunnissa. Vähenemistä on tapahtunut myös pilottien aikana.

#### Etelä-Pohjanmaa

Etelä-Pohjanmaan kahdeksasta pilotkunnasta kahdessa ei ole ollenkaan valtion palvelupisteitä. Alajärvellä Verohallinto ei enää tarjoa asiakaspalveluita ja Lehtimäki Alajärven liitoskuntana ei omaa yhtään valtion pistettä.

Pilotin yhteispalvelupisteet sijaitsevat usein liitoskuntien entisissä kuntakeskuksissa. Näissä ei usein ole koskaan ollutkaan valtion pisteitä. Sellaisia ovat Alajärven Lehtimäki, Kauhavan Alahärmä ja Kurikan Jurva. Näissä kunnissa kunnan pääpaikka ei ole pyrkinyt tuomaan kunnan omia palveluita etäpalvelupisteisiin.

Paikallista yhteistyötä kaupungin pääpaikan ja siellä toimivien valtion organisaatioiden kesken ei ole myöskään syntynyt.

#### Keski-Suomi

Keski-Suomen 12 pilotkunnassa on valtion toimipisteitä vain viidessä kunnassa. Näiden viidenkin osalta vuoden 2013 aikana on tapahtunut huomattavia muutoksia. Joutsassa Verohallinto ei anna asiakaspalvelua ja työ- ja elinkeinotoimiston yksikkö on vetäytymässä pois. Saarijärven kaupungilta taas maistraatti lähti vuonna 2012, Verohallinto sekä työ- ja elinkeinotoimiston yksikkö vuoden 2013 lopussa.

Karstulasta kaikki viranomaisten palvelupisteet on lakkautettu 2010-2013. Kelan tai työ- ja elinkeinotoimiston omia yksiköitä ei enää ole vaan yksittäiset henkilöt työskentelevät Karstulan yhteispalvelupisteestä käsin osin antaen henkilökohtaisesti asiakaspalvelua, osin eri päivinä tehden päätösten valmistelutöitä suljettujen ovien takana.

Laajin viranomaisten läsnäolo on maakunnan keskuskaupungissa Jyväskylässä, jossa on Kela, poliisi, työ- ja elinkeinotoimisto, Verohallinto, maistraatti, oikeusapu, elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus, työvoiman palvelukeskus jne.

Muualta ovat valtion palvelupisteet joko poistuneet tai niitä ei ole siellä ollutkaan.

Valtion toimijat pilottikunnissa 2013 on esitetty taulukossa 1.



## 2.4.2 Suunnitellut ja tarjotut etäpalvelut

Etäpalveluhankkeen suunnitteluvaiheesta 2010 Etäpalveluhankkeen pilottien käynnistymiseen 2012 kului aikaa 2,5 vuotta. Suunnitteluvaiheessa Etäpalveluhankkeeseen valitut maakunnat halusivat toisaalta mukaan hankkeeseen ja olivat maakunnan tasolla varsin optimistisia sen suhteen, miten viranomaiset tulevat mukaan tarjoamaan yhteispalvelupisteisiin etäpalveluita.

Maakunnassa toimivat useimmat viranomaiset olivat taas periaatteessa myönteisiä osallistumisesta Etäpalveluhankkeen kautta tapahtuvaan palveluiden kehittämiseen, mutta sitovia sopimuksia tai aiesopimuksia ei siinä yhteydessä tehty.

Ennen pilotointien käynnistymistä Poliisihallitus linjasi niin, että Poliisi ei osallistu etäpalveluiden pilotointiin.

Maaseutuvirasto oli Etelä-Pohjanmaan hakemuksessa tulossa mukaan pilotointiin, mutta ei pilottien käynnistäessä tuonut niihin palveluitaan

Verohallinto rajasi pilotoinnin vain Keski-Suomeen ja supisti palveluvalikoiman hyvin pieneksi, minkä vuoksi verohallinnon palveluiden kysyntä etäpalveluna jäi hyvin vähäiseksi. Verohallinto suunnitteli alkuvaiheessa antavansa etäpalvelut Keski-Suomessa kaikkiin kuntiin, mutta Kinnula, Multia ja Pihtipudas jäivät tarjotuista palveluista pois.

Kansaneläkelaitos toimi piloteissa esimerkillisesti. Sen pilotointia suunniteltiin ja ohjattiin valtakunnallisesti, joten jo suunnitteluvaiheessa Kela sitoutui tarjoamaan etänä kaikki palvelunsa kaikkiin niihin Keski-Suomen yhteispalvelupisteisiin, joiden läheisyydessä Kelalla ei ollut omaa palvelupistettä, ja Etelä-Pohjanmaalle neljään kuntaan.

Eräiden viranomaisten kohdalla tuli esille hajautetusta päätöksenteosta johtunut erilaisuus toimintatavoissa. Näiden viranomaisten paikalliset viranomaistahot päättivät itse osallistumisesta etäpalvelun pilotointiin.

Keski-Suomessa ELY sekä työ- ja elinkeinotoimisto tekivät sopimuksen etäpalvelusta muiden kuntien kanssa Joutsaa ja Jyväskylää lukuun ottamatta. Etelä-Pohjanmaalla ELY sekä työ- ja elinkeinotoimisto suunnittelivat tekevänsä etäpalvelusopimuksen vain Ähtärin kanssa, mutta tekivät sen lisäksi sopimukset myös Alajärven ja Vimpelin kanssa.

Maistraattien suunnitellut palvelut verrattuna toteutuneisiin ovat olleet erilaisia. Keski-Suomessa maistraatti suunnitteli tekevänsä kaikkien kuntien kanssa etäpalvelusopimukset, mutta ei tehnyt sopimuksia Kannonkosken, Keuruun ja Pihtiputaan kanssa. Etelä-Pohjanmaalla maistraatti suunnitteli tekevänsä sopimuksen vain Kauhavan kanssa, mutta teki sen myös Ähtärin kanssa.

Valtion oikeusaputoimistoista Keski-Suomen oikeusaputoimisto teki sopimuksen suunnitellulla tavalla kuuden yhteispalvelupisteen kanssa. Etelä-Pohjanmaan oikeusaputoimisto tuli pilottiin mukaan vuonna 2012. Sopimus tehtiin Kurikan Jurvan kanssa maaliskuussa ja Teuvan kanssa huhtikuussa.

Suunnitellut etäpalvelut on esitetty taulukossa 2 ja tarjotut etäpalvelut taulukossa 3.

TAULUKKO 2. Suunnitellut etäpalvelut

Palveluntarjoajat	Suunnitellut palvelut										
	Kela	Maistraatti	Oikeusapu	TE-toimisto	Vero	Poliisi	Maaseutuvirasto	ELY	Oma kunta	Toinen kunta	Tulkkauspalvelut
<b>ETELÄ-POHJANMAA</b>											
<b>Alajärven kaupunki</b>											
- Alajärvi Lehtimäki	X			X		X	X				
<b>Alavuden kaupunki</b>											
- Alavus Kaupungintalo									X		X
- Alavus Töysä-talo	X								X		X
- Alavus Fasadi									X		X
<b>Kauhavan kaupunki</b>											
- Kauhava Kaupungintalo		X			X				X	X	
- Kauhava Alahärmä	X										
<b>Kurikan kaupunki</b>											
- Kurikka Jurva						X	X				
<b>Soinin kunta</b>											
- Soini							X				
<b>Teuvan kunta</b>											
- Teuva						X	X				
<b>Vimpelin kunta</b>											
- Vimpeli						X	X				
<b>Ähtärin kaupunki</b>											
- Ähtäri	X			X		X	X				
<b>KESKI-SUOMI</b>											
<b>Joutsan kunta</b>											
- Joutsa	X	X	X	X	X	X		X			
<b>Jyväskylän kaupunki</b>											
- Jyväskylä Hannikainen									X		
- Jyväskylä OIVA-keskus											
- Jyväskylä Sosiaaliasema											X
- Jyväskylä Korpilahti	X	X	X	X	X	X		X	X		X
- Jyväskylä Säynätsalo	X	X	X	X	X	X		X	X		X
<b>Kannonkosken kunta</b>											
- Kannonkoski	X	X		X	X	X		X			
<b>Karstulan kunta</b>											
- Karstula	X	X	X	X	X	X		X			
<b>Keuruun kaupunki</b>											
- Keuruu	X	X	X	X	X	X		X			
<b>Kinnulan kunta</b>											
- Kinnula	X	X		X	X	X		X			
<b>Kivijärven kunta</b>											
- Kivijärvi	X	X		X	X	X		X			
<b>Kyyjärven kunta</b>											
- Kyyjärvi	X	X		X	X	X		X			
<b>Multian kunta</b>											
- Multia	X	X		X	X	X		X			
<b>Petäjäveden kunta</b>											
- Petäjävesi	X	X	X	X	X	X		X			
<b>Pihtiputaan kunta</b>											
- Pihtipudas	X	X		X	X	X		X			
<b>Saarjärven kaupunki</b>											
- Saarijärvi Pylkönmäki	X	X		X	X	X		X			
<b>YHTEENSÄ</b>	<b>17</b>	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>18</b>	<b>6</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>6</b>

TAULUKKO 3. Tarjotut etäpalvelut

Palveluntarjoajat	Tarjotut palvelut								
	Kela	Maistraatti	Oikeusapu	TE-toimisto	Vero	Poliisi	Oma kunta	Toinen kunta	Tulkkauspalvelut
<b>ETELÄ-POHJANMAA</b>									
<b>Alajärven kaupunki</b>									
- Alajärvi Lehtimäki	X			X			X		
<b>Alavuden kaupunki</b>									
- Alavus Kaupungintalo							X		
- Alavus Töysä-talo	X						X		
- Alavus Fasadi							X		
<b>Kauhavan kaupunki</b>									
- Kauhava Kaupungintalo		X							
- Kauhava Alahärmä	X								
<b>Kurikan kaupunki</b>									
- Kurikka Jurva	X		X						
<b>Soinin kunta</b>									
- Soini	X								
<b>Teuvan kunta</b>									
- Teuva	X		X						
<b>Vimpelin kunta</b>									
- Vimpeli	X			X					
<b>Ähtärin kaupunki</b>									
- Ähtäri	X	X		X					
<b>KESKI-SUOMI</b>									
<b>Joutsan kunta</b>									
- Joutsa		X	X		X				
<b>Jyväskylän kaupunki</b>									
- Jyväskylä Hannikainen									
- Jyväskylä OIVA-keskus									
- Jyväskylä Sosiaaliasema									
- Jyväskylä Korpilahti	X	X	X				X		
- Jyväskylä Säynätsalo	X	X	X				X		
<b>Kannonkosken kunta</b>									
- Kannonkoski	X			X	X				
<b>Karstulan kunta</b>									
- Karstula	X	X	X	X	X				
<b>Keuruun kaupunki</b>									
- Keuruu			X		X				
<b>Kinnulan kunta</b>									
- Kinnula	X	X		X					
<b>Kivijärven kunta</b>									
- Kivijärvi	X	X		X	X				
<b>Kyyjärven kunta</b>									
- Kyyjärvi	X	X		X	X				
<b>Multian kunta</b>									
- Multia	X	X		X					
<b>Petäjäveden kunta</b>									
- Petäjävesi	X	X	X	X	X				
<b>Pihtiputaan kunta</b>									
- Pihtipudas	X			X					
<b>Saarijärven kaupunki</b>									
- Saarijärvi Pylkönmäki	X			X	X	X	X		
<b>YHTEENSÄ</b>	<b>19</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



### 2.4.3 Etätulkkauspalvelu

Etätulkkauspalvelut ovat olleet Etäpalveluhankkeen alusta lukien mukana yhtenä etäpalvelusovelluksena. Etätulkkauksen tarve on noussut esiin kaikissa etäpalveluiden kehittämiskeskusteluissa ja tilaisuuksissa.

Käytännön tasolla oikeaa palvelukysyntää ei ole laajassa mitassa syntynyt. Suomessa on useita kunnallisia tulkkeskuksia, jotka voisivat tarjota palveluitaan etäpalveluna. Maahanmuuton lisääntyessä eri viranomaisten on pystyttävä jossain mittakaavassa palvelemaan harvinaisia kieliä puhuvia asiakkaita. Yhdenvertaisen palvelun näkökulmasta myös saamen kielen tulkkipalvelut ovat merkittäviä. Kansaeläkelaitos tarjoaa tietyille vammaisryhmille, kuten kuulovammaisille ja huonokuuloisille, kehitettyä etätulkkauspalvelua.

Etätulkkaus otettiin vuoden 2013 alusta Etäpalvelupilotin palveluvalikoimaan ilman varsinaista kysyntää kuntien tai viranomaisten puolelta. Etäpalvelusopimus tehtiin Vantaan kaupungin Helsingin seudun asioimistulkkeskuksen kanssa niin, että tulkkeskus maksoi kaikki aiheutuneet kustannukset itse. Etäpalveluhanke järjesti tulkkeskukselle osoitteet palveluhakemistoon, jolloin kaikki mukana olevat kunnat ja viranomaiset pystyivät halutessaan käyttämään palvelua ottamalla tulkkeskuksen mukaan monipisteneuvotteluna.

Hakemistoon voidaan ottaa kaikki halukkaat tulkkeskukset. Vain oikeushallinto on pilotoinnin aikana ottanut etätulkkauspalvelut täysimääräisesti käyttöön ja pystynyt siten pudottamaan oleellisesti tulkkauksesta koituvia kustannuksia.

Pilotissa mukana olevan Vantaan tulkkeskuksen kielivalikoima on yli 90 harvinaista kieltä ja etätulkkauksen avulla heille koituu niin huomattavia henkilöstön käytön tehokkuuden nousua, että asiakkaan kustannukset putoavat käytännössä yhteen kolmasosaan (1/3) paikan päällä tapahtuvaan tulkkaukseen verrattuna.

Helsingin seudun asioimistulkkeskuksen esittelymateriaali on liitteenä 3.

## 2.5 Markkinointiviestintä

### 2.5.1 Viestintäosaprojekti

Valtiovarainministeriö asetti 16.2.2012 etäpalveluhankkeen viestintäosaprojektin, jonka toimikausi oli 1.1.2012 – 1.8.2013.

Osaprojektin tavoitteena oli tehdä etäpalvelu tunnetuksi erityisesti pilottikunnissa.

Projektin tehtävänä oli

- laatia ja ylläpitää etäpalvelupilottien käynnistämistä koskeva viestintäsuunnitelma,
- laatia ja ylläpitää koko toteuttamisvaiheen viestintäsuunnitelma sekä toteuttaa ja ohjata viestintää,
- valmistella viestintäkäytännöt hankkeen tuotoksien valtakunnallista käyttöönottoa varten sekä
- tukea hankkeeseen osallistuvia tahoja, esim. viranomaistahoja, Etäpalveluhankkeeseen liittyvässä viestinnässään hankkeen aikana.

Valtiovarainministeriövetoisen projektin jäseninä olivat edustajat Etelä-Pohjanmaan ja Keski-Suomen maakunnan liitoista, viestintäyksiköiden edustajat oikeusministeriöstä, Verohallinnosta, Itä-Suomen aluehallintoviraston maistraattien ohjausyksiköstä, Etelä-Suomen aluehallintovirastosta (Yhteispalvelu), Kelasta, Ähtärin ja Jyväskylän kaupungeista sekä Kuntaliitosta.

### 2.5.2 Sisäinen viestintä

Viestintäsuunnitelman tavoitteena oli tuottaa yhteiset viestit, ts. kiteyttää asiat, jotka etäpalveluiden osapuolien on tiedettävä, joiden edistämiseen heidän on sitouduttava ja joiden sisäisestä, välisestä ja yhteisestä tiedottamisesta hankkeen onnistuminen siten riippuu. Tavoitteena on myös niveltää viestinnän keinoin yhteen eri toimijoiden hankkeita ja viestintää saman kokonaisuuden ympärillä.

Sisäinen viestintä kattaa hankkeen sisällä sekä erityisesti hankkeen ja osapuolien organisaatioissa viestitettävät asiat. Ulkoinen viestintä keskittyy etäpalvelujen pilottien ja käyttöönottovaiheen viestintään ja markkinointiin.

Valtion viranomaisille, maakunnille kunnille ja kuntayhtymille tiedotettiin aktiivisesti etäpalvelun edistymisestä ja mahdollisuuksista. Tiedottamista toteutettiin osin vuorovaikutteisesti työpajoina, seminaareina, uutiskirjeinä, tiedotteina ja uutisina. Työpajoissa ja seminaareissa kannustettiin viranomaisia etsimään etäpalveluun sopivia palveluita ja etäpalvelun potentiaalisia hyötyjä omasta toiminnastaan.

Yhteydenpidossa pilottimaakuntiin, palveluntuottajiin ja pilottiyhteisöpalvelupisteisiin hyödynnettiin videoyhteyksiä. Myös kokoukset järjestettiin pääosin videoyhteyksin. Maakunnan liitoille, palveluntuottajille ja pilottien palveluneuvojille suositeltiin videoiden käyttöä heidän keskinäisissä neuvotteluissa. Palveluneuvoja kannustettiin vapaamuotoisiin videokeskusteluihin osaamisen lisäämiseksi.

### 2.5.3 Ulkoinen viestintä

Etäpalveluhankkeen viestintäsuunnitelma käsiteltiin ja hyväksyttiin osaprojektin kokouksessa. samalla myös päätettiin, että aluetason viestinnästä vastaavat maakunnan liitot ja paikallistason viestinnästä asiakkaille ao. yhteisöpalvelupisteet. Sovittiin, että palveluntuottajat tekevät omat konkreettiset viestintäsuunnitelmansa ja maakunnan liitot omansa. Maakunnan liittojen tehtävänä oli myös tukea yhteisöpalvelupisteitä paikallisen viestinnän toteutuksessa.

Etäpalvelun pilotointi päätettiin medianäkyvyyden takaamiseksi aloittaa samaan aikaan kuin yhteisöpalvelun teemaviikko eli 7.5.2012. Pilotoinnin ja yhteisöpalvelun teemaviikon avajaiset pidettiin Petäjäveden yhteisöpalvelupisteessä, joka oli myös etäpalvelun pilottipiste. Avajaisissa olivat läsnä ministeri Virkkusen johdolla etäpalveluun osallistuvien palveluntuottajien johtoa. Tilaisuudesta uutisoitiin Keski-Suomen alue- ja paikallislehdissä, ja melko laajasti myös valtakunnan tasolla. Etelä-Pohjanmaalla pidettiin samanlaisesti Etäpalveluseminaari ministeri Risikon avaamana. Myös seminaari sai huomiota alueen lehdissä.

Viestinnän osaprojekti tuotti yleisesitteen etäpalveluhankkeesta SADe -ohjelmaan kuuluvana. Esite oli kotelon/kuoren muodossa, jonka sisälle kukin pilottipiste laati omista palveluistaan kertovan esitteen. Esitettä jaettiin kirjastoissa, terveyskeskuksissa, apteekkeissa ja muissa vastaavissa paikoissa, joissa ihmiset liikkuvat. yhteensä 5000 kpl.

Viestintätoimet/-tapahtumat koottiin viestintäkalenteriin. Viestinnän vaikuttavuutta seurattiin teettämällä toukokuussa 2013 puhelinhaastatteluina pilottimaakuntien kunnissa satunnaisvalinnalla kansalaiskysely pilottien markkinointitoimenpiteiden onnistumisesta.

Kansalaismielipide haluttiin ottaa huomioon sekä palveluprosessissa itsessään että viestinnässä. Palautteita palveluprosessista kysyttiin säännöllisesti asiakkailta, palveluneuvojilta sekä palveluntuottajilta. Niistä on kerrottu tarkemmin tässä raportissa kohdassa 3 Kokemukset etäpalvelupiloteista.

### 2.5.4 Tunnettuustutkimus

Etäpalvelun viestinnän osaprojektissa haluttiin mitata markkinointiviestinnän onnistumista teettämällä molemmissa maakunnissa etäpalvelun tunnettuustutkimus. Tutkimuksen toteutti Taloustutkimus Oy ja Recommended Finland Oy Valtiovarainministeriön toimeksiannosta. Tutkimuksessa selvitettiin, miten

hyvin Etelä-Pohjanmaan ja Keski-Suomen pilottikunnissa asuvat ihmiset tuntevat yhteispalvelupisteissä tarjottua etäpalvelua.

Tutkimus tehtiin puhelinhaastatteluina 25.4.-9.5.2013. Tutkimuksessa oli mukana 66 Taloustutkimuksen koulutettua tutkimushaastattelijaa. Tutkimuksen lopullinen otoskoko oli 1003 vastaajaa. Haastattelut kiintiöintiin siten, että sekä Etelä-Pohjanmaalta että Keski-Suomesta tuli otokseen kummastakin 500 haastattelua.

Tutkimuksen kohderyhmänä olivat niiden 21 Etelä-Pohjanmaan ja Keski-Suomen kunnan asukkaat, joiden kunnan yhteispalvelupisteestä oli saatavana etäpalvelua.

Vain hieman reilu kolmannes kohderyhmästä tiesi, että kunnassa on yhteispalvelupiste. Tuloksissa on suuria kuntakohtaisia eroja: kolme neljästä kinnulalaisesta tiesi kunnassaan olevan yhteispalvelupiste, kun taas keuruulaisista harvempi kuin joka kymmenes oli asiasta tietoinen. Naiset tiesivät miehiä paremmin, että heidän asuinkunnassaan on yhteispalvelupiste. Hieman reilu kolmannes oli kuullut yhteispalvelupisteiden etäpalveluista. Mitä vanhempi vastaaja, sitä todennäköisemmin hän oli asiasta kuullut. Kuntakohtaiset erot olivat tässäkin kysymyksissä suuria: kolme neljästä Kyyjärvellä asuvasta oli kuullut etäpalveluista, kun sitä vastoin vain joka neljäs soinilainen oli asiasta tietoinen. Keski-Suomen maakunnassa asuvat olivat kuulleet eteläpohjanmaalaisia hieman useammin etäpalveluista.

Etäpalveluja oli itse käyttänyt viisi prosenttia kohderyhmästä ja viisi prosenttia sanoi perheenjäsenen tai tuttavan käyttäneen niitä. Niiltä vastaajilta, jotka olivat kuulleet yhteispalvelupisteiden etäpalveluista, kysyttiin, minkä viranomaisen palveluja he arvelevat saatavan etäpalveluina. Kaksi viidestä vastaajasta ei osannut nimetä mitään viranomaispalvelua. Lähes puolet mainitsi Kelan ja viidennes mainitsi poliisin/poliisin lupapalvelut ja niin ikään viidennes mainitsi TE-toimiston palvelut. Muita palveluja mainittiin selvästi harvemmin.

Selvästi yleisin kanava, jota kautta vastaajat olivat kuulleet etäpalveluista, olivat lehdet. Vain hyvin harva oli nähnyt etäpalveluista kertovan esitteen. Vastaajat pitivät lehtien artikkeleita parhaimpana kanavana jakaa tietoa etäpalveluista. Huonoimpana tapana tiedon jakamiseen pidettiin esitteiden jakoa kirjastoissa. Myöskään sosiaalista mediaa ei muihin kanaviin nähden pidetty kovin tehokkaana tiedonjakamiskanava.

Etäpalvelumahdollisuus kiinnostaa suurinta osa vastaajista. Jos lähimpään viranomaisen omaan palvelupisteeseen olisi matkaa vähintään 40 kilometriä, 60 prosenttia kohderyhmästä hoitaisi asiansa mieluummin etäpalveluna yhteispalvelupisteessä kuin matkaisi viranomaisen omaan palvelupisteeseen. Yli 80 prosenttia etäpalveluita käyttäneistä hoitaisi asiansa jatkossakin mieluummin etäpalveluna kuin matkaisi vähintään 40 kilometrin päähän. Verrattuna Etelä-Pohjanmaahan Keski-Suomessa on selvästi enemmän niitä, jotka käyttäisivät mieluummin etäpalvelua kuin matkaisivat viranomaisen omaan palvelupisteeseen.

Tämä tutkimuksen perusteella kaikista tärkein yhteispalvelupisteestä saatava viranomaispalvelu on Kela. Toiseksi tärkeimpänä vastaajat pitävät Poliisin lupapalveluita. Muut palvelut eivät ole vastaajille yhtä tärkeitä.

Yhteenvetona voidaan todeta, että

- Monipuoliset viestintätoimenpiteet ovat tuoneet hyvän tunnettuuden
- Media/paikallislehdet on hyvä kanava jakaa tietoa
- Esitekin toimii, jos se jaetaan oikeassa paikassa, esim. yhteispalvelupisteessä, terveyskeskuksessa, paikoissa joissa on aikaa lukea
- Infon jakaminen eri järjestöjen ja yhdistysten tilaisuuksissa toimii
- Markkinointi onnistuu parhaiten käyttämällä mahdollisimman monia viestintäkanavia ja -keinoja.

Etäpalvelut yhteispalvelupisteissä -tutkimusraportti (Tunnettuustutkimus) on liitteenä 4.

## 2.6 Etäpalvelun hyödyt ja kustannukset

### 2.6.1 Hyödyt

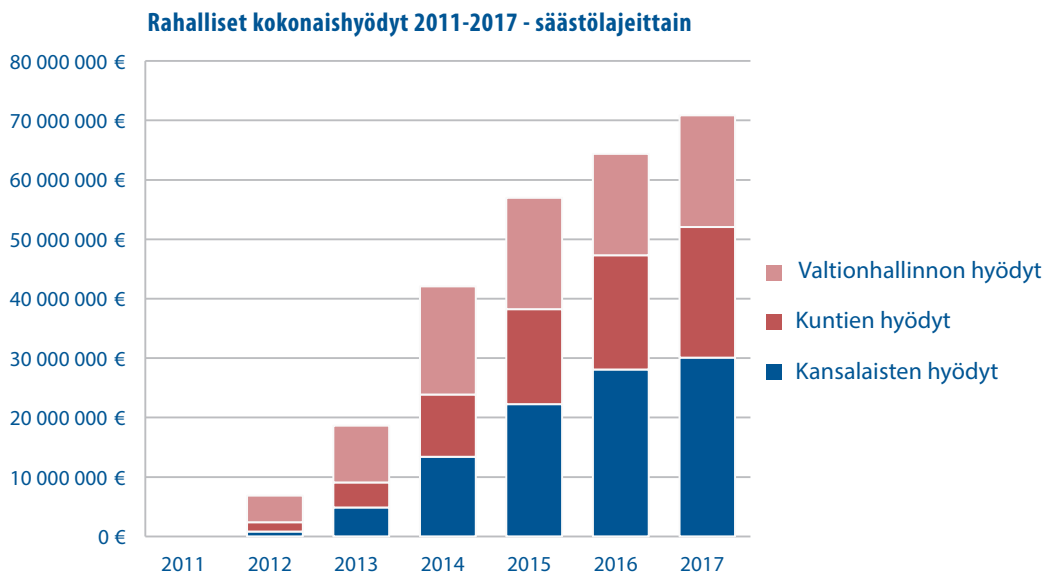
Etäpalveluhankkeen hyötyjen ja kustannusten arviointi on ollut vaativa tehtävä alusta lähtien. Jo ennen Etäpalveluhankkeen alkua vuonna 2010 suoritettiin kustannushyötyanalyysi, jossa nähtiin etäpalvelun suuret hyödyt.

Alkuperäisissä laskelmissa vuonna 2010 korostui usko siihen, että kansalaisilla on käytössään suuri määrä kuntiin sijoitettavia yhteispalvelupisteitä (noin 400 kpl), joista käsin he saavat viranomaisten omiin palvelupisteisiin etäyhteydet ja viranomaiset tarjoavat niihin kaikki ne käyntiasiointia vaativat palvelut etänä, jotka ovat saatavissa heidän omista käyntiasiointipisteistään.

Useiden valtion viranomaisten omat palvelustrategiat kuitenkin ovat korostaneet koko etäpalveluhankkeen olemassaolon ajan sitä, että he pyrkivät lisäämään sähköisten itsepalveluiden määrää suoraan kotiasiakkaiden keskuudessa. Käyntiasioinnin sijasta viranomaiset haluavat kansalaisten käyttävän keskitettyjä puhelinpalveluita ja vasta viime kädessä turvautuvan käyntiasiointipalveluihin.

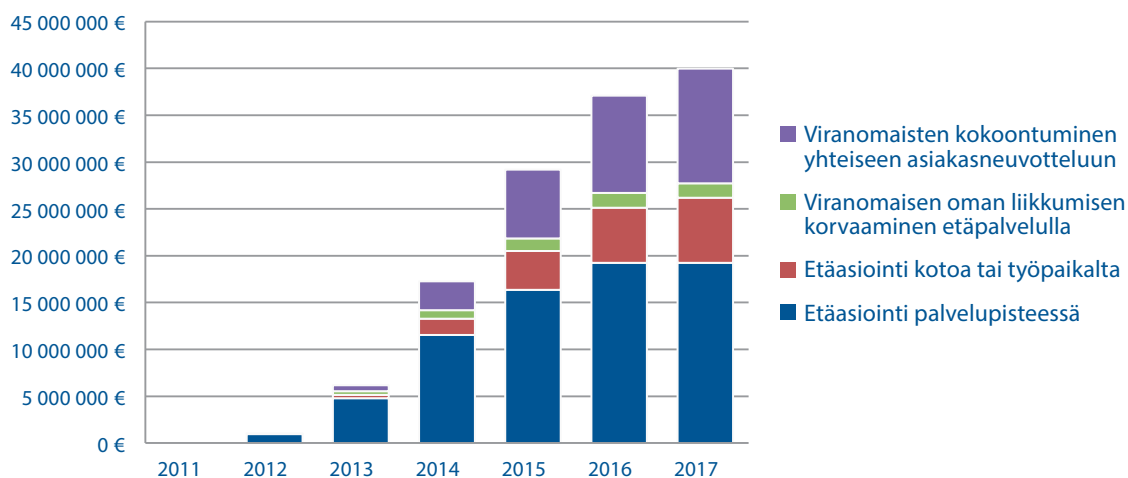
Kun pilottien aikana viranomaiset ovat Kelaa lukuun ottamatta pilotoineet vain muutamia palveluita, eivät alkuperäisin oletuksin tehdyt kustannus-hyötylaskelmat pidä paikkaansa.

Alkuperäisessä laskelmassa kokonaishyödyksi vuosina 2011 – 2017 saatiin erilaisina viranomaisten ja kansalaisten hyötyinä yhteensä 237 M€, joista kansalaisten hyödyiksi arvioitiin noin 95 M€, valtion 85 M€ ja kuntien 57 M€.



Laskelmassa kuntien saavuttama suuri hyöty on pilottien aikana jäänyt näyttämättä toteen. Kunnat eivät ole pilottien aikana kehittäneet omia etäpalveluita kuntalaisilleen. Suoritelajeittain saavutettavat hyödyt vuonna 2010 näyttävät myös sen, että silloin korostuivat nimenomaan palvelupisteiden kautta syntyvät hyödyt.

Suoritekohtaiset säästöt 2011-2017 jakauma suoritteittain



Etäpalvelun kotikäyttöä ei ole pilotoitu, mutta sen kustannus-hyötyanalyysia koskevat samat rajoitteet.

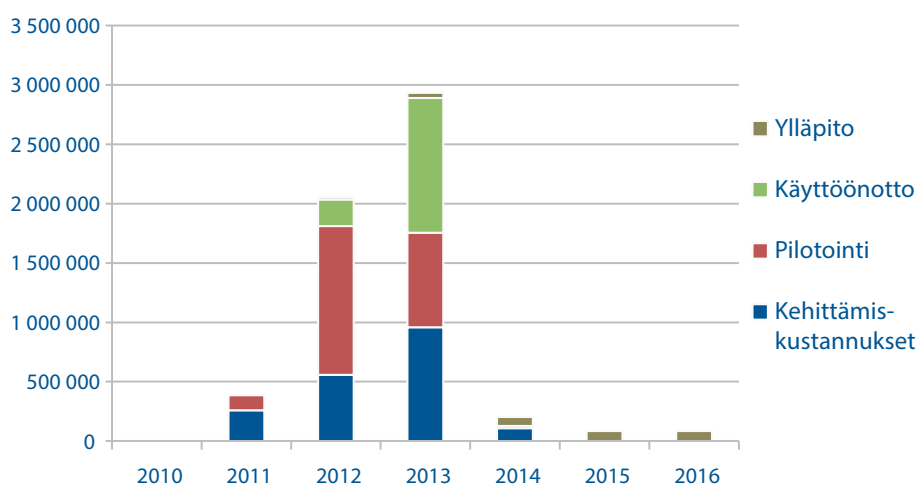
Asiakaspalvelu2014 -hankkeen valmistuttua loppuvuodesta 2013 voidaan vasta pystyä laskemaan luotettavammin todelliset kansalais- ja muut hyödyt, kun tiedetään tulevien asiakaspalvelupisteiden sijainti ja lukumäärä. Vastaavasti tarvitaan tiedot myös palvelutuottajilta.

## 2.6.2 Kustannukset

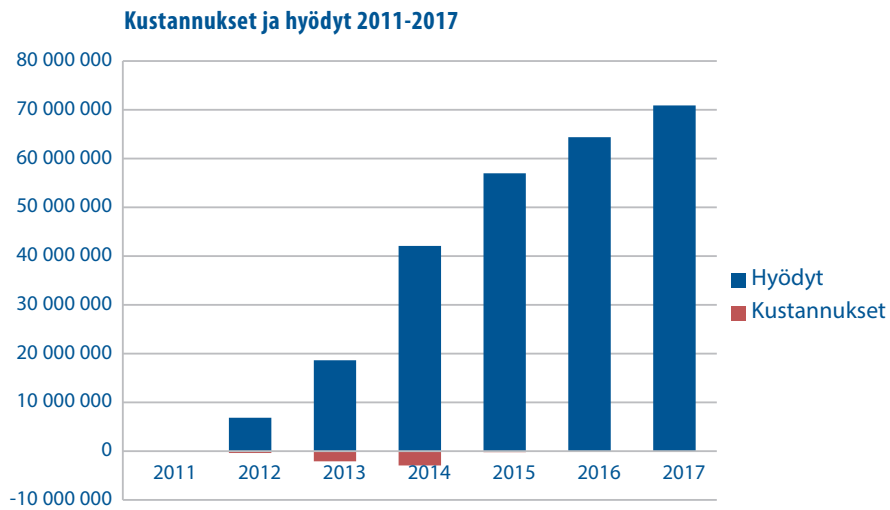
Etäpalveluhanke on keskittynyt hakemaan laitteiden ja hankintateknisesti hajautetusti hankittavien järjestelmien yhteensopivuuden kautta mahdollisuutta saada julkishallintoon toimivat etäpalveluratkaisut. Myös sopimusperusteisen yhteispalvelupisteisiin perustuvan järjestelmän yhteydessä on tarve valtakunnallisesti yhtenäisiin, kaikkien käyttämiin tietojärjestelmiin, joista ajanvarausjärjestelmä ja palveluhakemistojärjestelmä ovat keskeisiä.

Vuoden 2010 aikaisessa kokonaiskustannusjakaumassa käsiteltiin vain hankkeen aikaisia kehityskustannuksia, joiden yhteenlasketun määrän arvioitiin olevan 5,3 M€ ja ajoittuvan vuosille 2011 - 2014. Siitä eteenpäin syntyviä ylläpito- tai elinkaarikustannuksia ei laskelmissa ollut.

Kokonaiskustannusjakauma



Pilottien aikana SADe-johtoryhmä ja jo sitä ennen JUHTA suhtautuivat esitettyihin laskelmiin kriittisesti.



Etäpalveluhankkeen pilotointi ei ole avannut luotettavalla tavalla hyöty- eikä kustannusrakenteita, koska maakunnalliset pilotit ovat olleet asiakasvolyymeiltaan liian pieniä. Se taas on pitkälti johtunut liian vähäisestä palveluvalikoimasta, joka ei ole houkuttellut toivotussa määrin asiakkaita palvelupisteisiin. Palvelua käyttäneiden kansalaisten asiakastytyväisyys on kuitenkin niin hyvä, että voidaan olettaa etäpalveluiden jäävän palveluvalikoimaan myös yhteispalvelupisteissä.

Realistiset kustannuslaskelmat pystytään esittämään, kun Asiakaspalvelu2014 -hanke ja kotikäyttöä koskevat viranomaisten ja kuntien suunnitelmat ja yhteiset tulevaisuuden ratkaisut saadaan sovittua.

## 3 Kokemukset etäpalvelupilotista

### 3.1 Palautteet, kyselyt, selvitykset ja seminaarit

Etäpalvelusta saatuja kokemuksia kerättiin pilotin lopussa asiakkailta, kunnilta, palveluntarjoajilta ja maakuntien liitoilta. Kokemuksia ja palautteita kerättiin palautelomakkeilla, etäpalvelukyselyllä, erillis-selvityksillä sekä loppu- ja päätösseminaarissa.

Tärkein ja laajin kokemusten keruukanava oli etäpalvelukysely, joka sisälsi yhteensä 49 kysymystä. Kysely oli organisaatiokohtainen ja se toteutettiin Webropol-kyselynä ajalla 19.8. - 4.9.2013. Kysely jakautui perustieto-osioon ja seitsemään eri osa-alueeseen: etäpalvelut; käyttöönotto ja organisointi; asiakas-palvelu; videoneuvottelulaitteet ja -ohjelmistot; etäpalvelutilat; ohjeistus ja koulutus sekä markkinointi, tiedottaminen ja viestintä. Kyselyyn vastasi 20 kuntaa, 8 viranomaista ja kaksi maakunnan liittoa.

Palautelomakkeilla kerättiin tietoa etäpalvelutapahtumista ajalla 1.7.2012 - 30.6.2013. Kysely toteutettiin Webropol-kyselynä ja asiakkaille, palveluneuvojille ja virkailijoille oli kullekin oma kyselylomakkeensa (11/8/7 kysymystä). Kyselyyn vastasi yhteensä 379 asiakasta, 414 palveluneuvojaa ja 408 virkailijaa.

Pilotin loppuraporttia varten kunnallisneuvos Jukka Hiltunen laati selvityksen aiheesta ”Etäpalvelun hyödyt, vaikuttavuus ja järjestämisen edellytykset” (17.9.2013). Etelä-Pohjanmaan liitto antoi maakunta-liiton näkökulmasta ”Näkemyksiä etäpalvelun laajentamisesta valtakunnalliseksi” (6.5.2013).

Pilottimaakuntien loppuseminaari pidettiin 26.9.2013 videoneuvotteluyhteyden välityksellä. Seminaarissa kunnat ja kuntien palveluneuvojat pitivät molemmat puheenvuoron etäpalveluun liittyvistä kokemuksistaan. Seminaarissa järjestettiin Hyvät käytänteet -ryhmätyö, jossa ryhmät määrittelivät neljälle eri aihealueelle omasta mielestään parhaat käytänteet.

Etäpalvelupilotin päätösseminaari pidettiin 16.10.2013 Helsingissä. Seminaari oli tarkoitettu kaikille etäpalvelusta kiinnostuneille viranomaisille ja muille toimijoille. Osallistujia oli eri puolilta Suomea noin 150. Seminaarissa kuultiin kokemuksia etäpalvelusta ja sen toteutuksesta palveluntuottajien, kunnan, palveluneuvojien ja asiakkaiden näkökulmasta.

Palautelomakkeiden yhteenveto on liitteenä 5, etäpalvelukyselyn vastausyhteenvedot liitteinä 6-8, loppuseminaarin yhteenveto luvussa 3.7., päätösseminaarin yhteenveto luvussa 3.8. ja päätösseminaarin esitykset liitteenä 9.

### 3.2 Asiakkaiden kokemukset

#### 3.2.1 Palautelomakkeet

Yhteispalvelupisteiden asiakkailta kerättiin palautteita etäpalvelutapahtumista ajalla 1.7.2012 - 30.6.2013. Palautteita saatiin yhteensä 379, joista 53 % oli TE-toimiston, 43 % Kelan, 4 % kunnan ja 1 % muiden viranomaisten asiakkailta. Eniten palautetta antoivat Kinnulan yhteispalvelupisteen asiakkaat (36 %),

toiseksi eniten Karstulan YP-pisteen asiakkaat (16 %) ja kolmanneksi eniten Kurikan Jurvan ja Ähtärin YP-asiakkaat (molemmat 8 %). Suurin vastaajaryhmä oli työttömät (58 %), toiseksi suurin työssäkäyvät ja eläkeläiset (molemmat 18 %) ja pienin opiskelijat (6 %). Vastajia oli tasaisesti miehistä ja naisista sekä kaikista eri ikäryhmistä.

Asiakkaat olivat erittäin tyytyväisiä saamaansa etäpalveluun. Etäpalvelu oli vastannut hyvin asiakkaiden palvelutarpeisiin (arvosana 4,7 asteikolla 1-5), etäpalvelu oli asiakkaiden mielestä yhtä luontevaa kuin normaali henkilökohtainen käyntiasiointikin (arvosana 4,5) ja asiakkaat suosittelisivat etäpalvelua mielellään ystävilleen (arvosana 4,6). Asiakkaat olivat tarvinneet yhteispalvelupisteen henkilökunnan apua etäpalvelun käytössä pääsääntöisesti joko vähän (37 %) tai jonkin verran (27 %). Jos asiakkaat eivät olisi voineet hoitaa asiaansa etäpalveluna, niin he olisivat hoitaneet asiansa joko käyntiasiointina viranomaisen omassa palvelupisteessä (45 %), puhelimitse (28 %) tai käyntiasiointina yhteispalvelupisteessä (18 %). Etäpalvelutapahtuman perusteella 76 % asiakkaista aikoo jatkossakin käyttää etäpalvelua vastaaventyypisissä asioissa.

Vapaamuotoisissa vastauksissaan asiakkaat olivat antaneet lähes yksinomaan positiivista palautetta etäpalvelutapahtumistaan. Asiakkaat pitivät etäpalvelua luontevana, helppona ja henkilökohtaisena tapana asioida viranomaisen kanssa. Etäpalvelu toi viranomaisten palvelut lähelle asiakasta, eikä asiakkaan tarvinnut matkustaa toiselle paikkakunnalle. Esitettiin myös etäpalvelun kotikäyttömahdollisuutta. Asiakkaat toivoivat lisää viranomaisia mukaan etäpalveluun ja lisää etäpalveluita kokeilussa mukanaolevilta viranomaisilta. Laitteet olivat toimineet lähes poikkeuksetta hyvin, kuvaa ja ääntä keuhuttiin ja ”etäskanneria” ja ”etätulostinta” toivottiin yhteispalvelupisteiden vakiovarusteiksi. Palveluneuvojat olivat olleet hyvin mukana neuvomassa asiakasta. Asiakkaat aikovat käyttää etäpalvelua jatkossakin ja suositella etäpalvelua muille.

Asiakkaiden palautelomakkeiden vastaukset ovat liitteessä 5.

### 3.3 Kuntien kokemukset

#### 3.3.1 Palautelomakkeet

Yhteispalvelupisteiden palveluneuvojilta saatiin palautteita etäpalvelutapahtumista ajalla 1.7.2012 - 30.6.2013. Palautteita saatiin yhteensä 414, joista 33 % oli Kinnulan, 20 % Ähtärin, 9 % Kurikan Jurvan ja 39 % muiden kuntien yhteispalvelupisteiden palveluneuvojilta. 53 % oli Kelan, 42 % TE-toimiston, 4 % kunnan ja 1 % muiden viranomaisten asiakkaita avustaneilta palveluneuvojilta.

Palveluneuvojien mielestä etäpalvelulla oli pystytty vastaamaan hyvin asiakkaiden palvelutarpeisiin (arvosana 4,7 asteikolla 1-5). Asiakas oli tarvinnut apua ja ohjausta pääsääntöisesti joko vähän (71 %) tai jonkin verran (17 %). Etäpalvelu oli ollut paras palvelukanava asiakkaan kannalta (79 %). 83 % palveluneuvojista uskoi asiakkaan käyttävän etäpalvelua jatkossakin vastaaventyypisissä asioissa.

Vapaamuotoisissa vastauksissaan palveluneuvojat kokivat asiakkaiden olevan erittäin tyytyväisiä saatuaan hoidettua asiansa etäyhteyden avulla. Toisinaan viranomainen ei ollut vastannut videoyhteydenottoon ja toisinaan yhteydenotot olivat (omasta syystä) menneet väärään paikkaan. Satunnaisesti oli ollut videoyhteysongelmia. Skannereille ja ajanvarausjärjestelmälle olisi tarvetta. Ohjeita pitäisi olla sekä palveluneuvojille että asiakkaille. Asiakkaat voivat olla epävarmoja pienistäkin etäpalveluun liittyvistä asioista. Asiakkaat olivat jännittäneet ensimmäistä etäpalvelutapahtumaa, mutteivät enää toista.

Palveluneuvojien palautelomakkeiden vastaukset ovat liitteessä 5.



### 3.3.2 Etäpalvelukysely

Etäpalvelukysely toteutettiin pilotin lopussa ja kyselyyn vastasivat kaikki 20 pilotissa mukana ollutta kuntaa. Kuntien kyselyn vastaukset ovat liitteenä 6. Seuraavassa ovat kuntien vastausten yhteenvedot aihepiireittäin.

#### 3.3.2.1 Etäpalvelut

Kuntien vastauksista tulee läpi se, että pilotoinnin aikana useat Etelä-Pohjanmaan kunnat eivät sisäistäneet sitä, mitä etäpalvelut ovat ja miksi ne ovat tulevaisuudessa kunnille tärkeitä. Keski-Suomessa tilanne oli oleellisesti helpompi, koska maakunnassa oli jo vuodelta 2009 kokemusta etäpalveluista.

Jos etäpalveluita ei markkinoitu aktiivisesti ja kuntalaisia ei houkuteltu käyttämään muullakaan tavoin etäpalveluita, niin palveluiden käyttö jäi vähäiseksi. Jos etäpalveluiden käyttö oli ollut vähäistä, asiakkaat eivät myöskään toivoneet lisää vastaavia palveluita. Etäpalvelutiloilla ja kunnan johdon sitoutumisella on myös erittäin suuri merkitys palveluiden käyttöön ja etäpalvelutoiminnan lisääntymiseen.

Keski-Suomessa kaikki kunnat suunnittelivat tekevänsä kaikkien viranomaisten kanssa etäpalvelusopimukset. Etelä-Pohjanmaalla eniten haluttiin tehdä etäpalveluhakemuksen mukaan sopimuksia Maaseutuviraston ja Poliisin kanssa. Poliisi vetäytyi kuitenkin molemmista maakunnista kokonaan kesken käynnistysvaiheen. Etelä-Pohjanmaalla Maaseutuviraston mukaantulon peruuntuminen vaikutti hankkeen toteutumiseen suunniteltua pienempänä. Keski-Suomen maakuntaliiton hakemuksessa Maaseutuvirastoa ei ollut mukana.

Edellä mainitusta lähtökohdasta Kelan ja Te-toimiston palvelut toivat pääasiallisen volyymin Keski-Suomen kuntiin. Etelä-Pohjanmaalla Kelan aktiivisuus piti pilotteja yllä. Etelä-Pohjanmaan ELY ja Te-toimisto eivät laajentaneet kunnolla palveluitaan pilotin aikana, jolloin palvelutarjonta jäi kovin ohueksi. Keski-Suomessa pienten etäpalveluvolyymien viranomaiset maistraatti ja oikeusaputoimisto olivat aktiivisia sopimusten tekemisessä. Etelä-Pohjanmaalla oikeusaputoimisto tuli mukaan pilottiin vuoden 2012 aikana.

Toivotuista palveluista näkyy hyvin kuntien erilainen etäpalveluiden sisäistämisen tilanne. Eniten toivottiin Veron täysimääräisiä palveluita (14 mainintaa) ja seuraavaksi eniten Poliisin lupapalveluita (9 mainintaa) kuin myös kunnan työttömille Te-toimiston palveluita (9 mainintaa). Kelan etäpalveluita pidetään jo peruspalveluina (4 mainintaa). Maistraatti sai 5 mainintaa ja oikeusaputoimisto 3 mainintaa.

Käytetyt etäpalvelut on esitetty taulukossa 4 ja toivotut etäpalvelut taulukossa 5.

TAULUKKO 4. Käytetyt etäpalvelut

Palveluntarjoajat	Käytetyt palvelut							
	Kela	Maistraatti	Oikeusapu	TE-toimisto	Vero	Oma kunta	Toinen kunta	Tulkkauspalvelut
<b>ETELÄ-POHJANMAA</b>								
<b>Alajärven kaupunki</b>								
- Alajärvi Lehtimäki	X					X		
<b>Alavuden kaupunki</b>								
- Alavus Kaupungintalo						X	X	
- Alavus Töysä-talo	X					X	X	
- Alavus Fasadi							X	
<b>Kauhavan kaupunki</b>								
- Kauhava Kaupungintalo		X						
- Kauhava Alahärmä	X							
<b>Kurikan kaupunki</b>								
- Kurikka Jurva	X							
<b>Soinin kunta</b>								
- Soini								
<b>Teuvan kunta</b>								
- Teuva	X		X					
<b>Vimpelin kunta</b>								
- Vimpeli	X			X				
<b>Ähtärin kaupunki</b>								
- Ähtäri	X	X		X				
<b>KESKI-SUOMI</b>								
<b>Joutsan kunta</b>								
- Joutsa								
<b>Jyväskylän kaupunki</b>								
- Jyväskylä Hannikainen								
- Jyväskylä OIVA-keskus								
- Jyväskylä Sosiaaliasema								
- Jyväskylä Korpilahti	X		X			X		
- Jyväskylä Säynätsalo	X					X		
<b>Kannonkosken kunta</b>								
- Kannonkoski	X			X				
<b>Karstulan kunta</b>								
- Karstula	X	X	X	X				
<b>Keuruun kaupunki</b>								
- Keuruu								
<b>Kinnulan kunta</b>								
- Kinnula	X			X				
<b>Kivijärven kunta</b>								
- Kivijärvi	X			X				
<b>Kyyjärven kunta</b>								
- Kyyjärvi	X	X		X				
<b>Multian kunta</b>								
- Multia	X			X				
<b>Petäjäveden kunta</b>								
- Petäjävesi	X	X		X				
<b>Pihtiputaan kunta</b>								
- Pihtipudas	X			X				
<b>Saarijärven kaupunki</b>								
- Saarijärvi Pylkönmäki	X			X				
<b>YHTEENSÄ</b>	<b>18</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>0</b>

TAULUKKO 5. Toivotut etäpalvelut

Palveluntarjoajat	Toivotut palvelut								
	Kela	Maistraatti	Oikeusapu	TE-toimisto	Vero	Poliisi	Oma kunta	Toinen kunta	Tulkkaukspalvelut
<b>ETELÄ-POHJANMAA</b>									
<b>Alajärven kaupunki</b>									
- Alajärvi Lehtimäki									
<b>Alavuden kaupunki</b>									
- Alavus Kaupungintalo		X					X	X	
- Alavus Töysä-talo		X					X	X	
- Alavus Fasadi				X			X	X	
<b>Kauhavan kaupunki</b>									
- Kauhava Kaupungintalo									
- Kauhava Alahärmä									
<b>Kurikan kaupunki</b>									
- Kurikka Jurva		X		X	X	X	X		
<b>Soinin kunta</b>									
- Soini				X					
<b>Teuvan kunta</b>									
- Teuva				X	X	X			
<b>Vimpelin kunta</b>									
- Vimpeli					X				
<b>Ähtärin kaupunki</b>									
- Ähtäri			X		X	X			
<b>KESKI-SUOMI</b>									
<b>Joutsan kunta</b>									
- Joutsa									
<b>Jyväskylän kaupunki</b>									
- Jyväskylä Hannikainen									
- Jyväskylä OIVA-keskus									
- Jyväskylä Sosiaaliasema									
- Jyväskylä Korpilahti				X	X	X			
- Jyväskylä Säynätsalo					X	X			
<b>Kannonkosken kunta</b>									
- Kannonkoski									
<b>Karstulan kunta</b>									
- Karstula					X	X			
<b>Keuruun kaupunki</b>									
- Keuruu					X				
<b>Kinnulan kunta</b>									
- Kinnula			X		X				
<b>Kivijärven kunta</b>									
- Kivijärvi			X			X			
<b>Kyyjärven kunta</b>									
- Kyyjärvi	X	X		X	X	X			
<b>Multian kunta</b>									
- Multia	X	X		X	X			X	
<b>Petäjäveden kunta</b>									
- Petäjävesi	X			X	X				
<b>Pihtiputaan kunta</b>									
- Pihtipudas					X	X			
<b>Saarijärven kaupunki</b>									
- Saarijärvi Pylkönmäki	X			X	X				
<b>YHTEENSÄ</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>0</b>

### 3.3.2.2 Käyttöönotto ja organisointi

#### **Miksi organisaationne lähti alun perin mukaan etäpalveluhankkeeseen?**

- Pilottiin lähettiin mukaan, koska omasta kunnasta viranomaispalvelut olivat loppuneet
- Turvataksemme kuntalaisten palvelut ja tasa-arvoisen kohtelun asuinpaikasta riippumatta
- Kunnan halu kehittää yhteispalvelua
- Etäpalvelulla voidaan vähentää turhaa liikkumista

#### **Mitkä olivat haastavimpia asioita etäpalvelun käyttöönotossa?**

- Palveluntuottajien organisoimattomuus etäpalvelujen tarjoamiseen
- Yhteydenottojen onnistuminen ja laitteiden toimivuus
- Yhteisen toimintamallin löytäminen toimijoiden ja yhteispalvelun kesken
- Etäpalvelun saaminen ihmisten tietoisuuteen
- Asiakkaiden saaminen käyttämään etäpalvelua
- Järjestää etäpalvelulle omat toimitilat työorganisaatiossa
- Henkilöstön työtehtävien organisointi etäpalvelutilanteissa
- Tiedonsaanti ja koulutus sekä laitteiden käytön opettelu
- Markkinointi ja muu tiedottaminen

#### **Mitkä olivat suurimmat pilottiaikaiset ongelmanne?**

- Etäpalvelun markkinointi asiakkaille
- Etäpalveluun liittyvät esitteet ja esitetekstit tulivat liian myöhään käyttöön
- Etäpalveluun liittyvät ohjeet ja muu materiaali jäi aluksi puuttumaan ja tuli liian pitkällä aikavälillä
- Asiakkaiden totuttaminen keskustelemaan videoneuvottelulaitteiston välityksellä
- Tilanpuutteen vuoksi etäpalvelulaitteisto ei ollut aluksi asianmukaisessa paikassa
- Laitteistojen toimimattomuus ja laitteen yhteysongelmat
- Ajanvarausjärjestelmän puuttuminen
- Toisista etäpalvelupisteistä tulevat virhesoitot

#### **Mitä asioita uuden organisaation on syytä huomioida etäpalvelun käyttöönotossa?**

- Henkilöstölle riittävä koulutus sekä perehdytys sekä laitteiden, että palveluiden osalta
- Henkilöstöllä tulee olla ajantasainen ja kattava tuki- ja markkinointimateriaali käytettävissään
- Riittävät henkilöstöresurssit käytössä, jotta palvelua pystytään tarjoamaan luotettavasti
- Etäpalvelulle tulisi olla oma erillinen huone, jotta asiakas saa rauhassa hoitaa asiansa
- Etäpalvelulaitteiden sijoittelu kuulo- ja läsnäoloetäisyydelle suhteessa palveluneuvojiin
- Mainostaminen mediassa ja yleinen tiedottaminen edelleen
- Palveluntarjoajan toimintatapojen selvittäminen
- Etäpalvelutilojen ja laitteiden toimivuus

### **Mitkä asiat muuttuvat eniten, kun palveluita aletaan tarjota etänä?**

- Matkustamistarpeet vähenevät kun palvelua saa omalta paikkakunnalta yhteispalvelupisteestä
- Asiakkaan kanssa toimitaan videokuvan välityksellä, vaatii tottumista asiakkaalta
- Tämänhetkisen henkilöstön työpäivä ei riitä etäpalvelun lisääntyessä
- Kuntalaisilla on palvelut lähellä
- Asiat tulee hoidettua nopeammin

### **Mitä hyviä toimintatapoja organisaationne on kehittänyt etäpalvelutoiminnassa?**

- Omassa kunnassamme olemme pyrkineet tekemään etäpalvelun tutuksi oman kunnan eri hallintokunnille
- Hyvä yhteistyö ja kokemusten vaihto naapurikuntien palveluneuvojien kanssa
- Onnistuneita ryhmäkohtaisia etälaite-esittelyjä mm. ikäihmisille
- Etäkokoukset ovat vähentäneet paljon työaika ja kustannuksia vaativia matkoja esim. Helsinkiin
- Yhteispalvelupisteemme on avoinna aina kun kunnanvirasto on auki

#### 3.3.2.3 Asiakaspalvelu

### **Miten etäpalvelun palveluneuvontaa/asiakaspalvelua/asiiantuntijapalvelua pitäisi kehittää?**

- Viranomaiset voisivat enemmän ohjata kuntalaisia oman kunnan yhteispalvelupisteeseen asioimaan
- Pitäisi olla vain yksi videoneuvottelupäivystysnumero, josta puhelut automaattisesti ohjautuisivat oikealle päivystyspaikkakunnalle/asiiantuntijalle
- Viranomaisten taholta laajempi etäpalvelutarjonta käyttöön
- Viranomaisille yhtenäiset käytännöt etäpalveluiden tarjoamiseen
- Kaikkien palveluntarjoajien tulisi tarjota online-etäpalvelua
- Selkokielineen esite/opas viranomaisten palveluista asiakkaille jaettavaksi
- Palveluneuvojan tieto/taito tulee olla ajan tasalla
- Viranomaisten nettisivujen oltava ajan tasalla

#### 3.3.2.4 Videoneuvottelulaitteet ja -ohjelmistot

### **Miten videoneuvottelulaitteiden ominaisuudet vastasivat tarpeitanne?**

- 14 /20 kunnasta vastasi ominaisuuksien vastanneen tarpeita hyvin.
- Laitteiston kamera ei ollut sopiva etäpalveluun, esim. kunnan dokumenttikamera olisi parempi. Myös rinnakkaisnäyttö olisi tarpeellinen, varsinkin asiakaspalvelutilanteissa, joissa palveluntuottaja näyttää esim. lomakkeita.
- Työ- ja elinkeinotoimiston kanssa yhteys toimii vain toimistosta kuntaan päin.

### **Miten videoneuvotteluohjelmistojen (MOVI) ominaisuudet vastasivat tarpeitanne?**

- 8/15 vastasi ominaisuuksien vastanneen tarpeita hyvin.
- Toimiessaan vastasi tarpeita.
- Movin käyttöä ei juurikaan ollut (maaseutuasiamies, aluearkkitehti). Ko. palvelujen antamiseen etänä ei sitouduttu riittävästi mm. kaupungin puutteellisen ajanvarausjärjestelmän vuoksi.

### **Mitä ongelmia teillä oli videoneuvottelulaitteiden kanssa ja miten ne saatiin ratkaistua?**

- Yleistilanne: ei ongelmia
- Alussa yhteydenotot eivät onnistuneet molempiin suuntiin. Ongelma ratkaistiin ymmärtääksemme valtiovarainministeriön avustuksella.
- Alussa yhteydenoton saaminen ja edelleen neuvotteluista pois tippuminen, jos neuvotteluissa paljon osallistujia.
- Kun laite meni rikki, uuden laitteen saaminen kesti kauan ja asiasta piti informoida monta kertaa ennen kuin asia hoitui.
- Asennusvaiheen ja käyttöönoton vaikeudet, jotka ovatkin tiedossanne.
- Te-keskuksen kanssa on ollut ongelmia, mutta syy on ollut Te-keskuksen päässä, ja he ovat sieltä käsin yrittäneet korjata asiaa.
- Hankkeen alkuvaiheessa yhteydet katkeilivat usein ja laitteisto toimi epävarmasti. Soneran tuesta saimme apua, jonka saaminen tosin kesti välillä pidempiäkin aikoja. Toisen osapuolen suuntaan oli myöhemminkin yhteysongelmia, ja CISCO-laitteisto kuumentu/tuuletti itseään toistuvasti.
- Meiltä puuttuu skanneri/tulostin etäpalvelupisteestä. Käytetään toimiston muita tulostimia ja skannereita.

### **Miten kuvailisitte videoneuvottelulaite- ja -ohjelmistotoimittajan (Sonera ja Soneran alihankkijat) palvelun laatua laiteasennuksessa ja viankorjauksessa?**

- Yleistilanne: hyvä
- Muuten hyvä, paitsi hiukan hidasta.
- Viankorjaus kesti turhan kauan.
- Asennusvaiheessa olisi toivottu jonkunlaista opastusta laitteen käyttöön.
- Aluksi oli tietämättömyyttä, joutui itse selvittämään asioita.
- Laiteasennusvaiheessa saatu tuki ja koulutus oli lähes olematonta, mutta myöhemmin saimme puhelimitse hyvin apua ja neuvoja. Palvelu oli kuitenkin ajoittain liian hidasta kun teimme ilmoitusta laitteen toiminnasta.

### **Hyödynsittekö videoneuvottelulaitteita ja -ohjelmistoja organisaationne sisäisissä kokouksissa tai koulutustilaisuuksissa?**

- 45 % hyödynsi ja 55 % ei hyödyntänyt

Piloteissa kunnilla oli yhtenäiset videoneuvottelulaitteistot asiakaskäyttöön, jotka valtiovarainministeriö oli toimittanut pilotin ajaksi käyttöön. Laitteet olivat pöydälle sijoitettavia Hansel-sopimuksen kautta toimitettuja full HD videoneuvottelulaitteita Cisco EX90, joissa valtaosassa tuotiin myös oma liittymä TeliaSoneran videoneuvottelupalveluverkkoon. Tämä takasi verkossa lähes häiriöttömän teknisen toimivuuden toimittajan videoneuvottelupalveluverkossa. Sitä vastoin päätelaitteissa ja palvelukeskus-toiminteissa oli normaaliin ns. SLA tasoon nähden luvattoman paljon häiriöitä. Laitteita oli kussakin kunnassa yksi kappale lukuun ottamatta Jyväskylää ja Kauhavaa, joissa oli kaksi laitetta. Tavalliset kansalaiset ja varsinkin ne, joilla ei ole kotona tietokonetta, pitävät pilotin videoneuvottelulaitteista. Nämä laitteet tuottavat korkealaatuisen kuvan laadun, koon ja häiriöttömyyden avulla syntyy vaikutelma siitä, että ikään kuin puhuisi pöydän toisella puolella olevalle ihmiselle.

Päätelaitteiden ongelmat johtuivat pääsääntöisesti pienistä teknisistä vioista itse laitteissa, joissa ei ole ns. kaukodiagnostiikkaa, eli laite ennen vikaantumistaan ilmoittaisi automaattisesti verkon kautta huololle vikaantumisestaan. Laitehäiriöissä ilmoittaminen jäi palveluneuvojan yhteydenottoon TeliaSoneran helpdeskiin. Tässä oli selkeä toiminnan parantamistarve Toimittajalle.

Toinen videolaitteiden toimivuutta ajoittain kiusannut asia olivat häiriöt monipisteneuvottelujen (virtuaalihuonekäyttö) yhteydessä, joka aiheutti häiriöitä ja toimimattomuutta joissain tilanteissa. Perussyy oli Toimittajan palvelukeskusten kapasiteetin loppuminen ajoittain niissä tapauksissa, joissa virtuaalihuoneiden käyttö oli laajaa. Se on tiedostettu ja on helposti korjattavissa kapasiteettia kasvattamalla.

Hajavaatimuksena nousivat esille tarpeet dokumenttikameroista pilottien aikana. Erilliset laitteet ovat kalliita ja vaativat käyttäjältään osaamista, joten pilottien aikana niitä ei ollut mahdollista hankkia. Videoneuvottelulaitteissa on lisäksi kääntyvät kamerat vakiovarusteena tätä tarkoitusta varten. Esimerkkiä on näyttänyt verohallinto, joka prosesseja muuttamalla on luopunut liitteiden lähettämiseltä ja lähinnä vaatii kansalaiset säilyttämään itse kuittinsa.

Työasemissa toimivia videoneuvotteluohjelmistoon (MOVI, Jabber) perustuvia videoneuvotteluratkaisuita ei kuntiin toimitettu asiakaskäyttöön, koska työasemaratkaisut olivat parhaimmillaan ns. palvelutuottajakäytössä. Myös kaksi kuntaa, Jyväskylä ja Saarijärvi, käyttivät näitä ollessaan palveluntuottajan roolissa. Oman työaseman videoneuvotteluohjelmisto on käytettävissä milloin tahansa ja oma työasema sisältää asiakaspalvelussa tarvittavat dokumentit ja yhteydet tietovarastoihin. MOVI-ohjelmisto toimitettiin sähköpostin kautta valituille koneille ja se asentui helposti. Posti toi tarvittaessa HD-videokameran ja kuulokemikrofonin osana toimituspakettia.

Työasemien häiriöt olivat erityyppisiä kuin videoneuvottelulaitteissa. Ohjelmistot toimivat hyvin, mutta yhteyksissä oli varsinkin aluksi paljon häiriöitä. Häiriöiden perussyy oli ja myös jatkossa tulee olemaan näissä ohjelmistoratkaisuissa oma kunnan tai viranomaisen tietoverkko ja sen palomuurisuojaus. Kun tällainen ohjelmisto tarvitsee jatkuvan yhteyden videoneuvottelupalveluiden tuottajan palvelukeskuksen palvelimiin ja jos oma verkko estää tietojen vaihdon näiden kesken kokonaan tai osaksi, niin videoneuvottelupalvelut eivät toimi. Tästä saatiin aluksi huonoja kokemuksia varsinkin työ- ja elinkeinotoimiston palveluiden osalta. Kun kunta yritti saada videoneuvottelulaitteella yhteyden työ- ja elinkeinotoimiston virkailijaan, niin toimistojen tietoverkon palomuurit luulivat kyseessä olevan vihamielinen yhteydenotto verkkoon. Toisinpäin yhdistäminen toimi ongelmitta koko ajan.

Kaikki edellä mainitut ongelmat ovat johtuneet perimmiltään siitä, että videoneuvottelujärjestelmiä on käytetty tähän saakka organisaatioiden sisäiseen kommunikointiin, kun etäpalveluhankkeessa on kysymys organisaatioiden välisestä viestinnästä ja uudenlaisesta asiakaspalvelukonseptista.

### 3.3.2.5 Etäpalvelutilat

#### **Miltä osin etäpalvelutilojanne ja -laitevalikoimaanne pitäisi kehittää?**

*(esim. asiakastilan sijainti, äänieristys, pöytä, seinät, mikrofoni, ääni, soittoääni, videoneuvottelulaite, tietokone, skanneri, muu laite, laiteteline, kaapelointi, ilmanvaihto, valaistus jne.)*

- Skannerin ja dokumenttikameran lisääminen laitevarustukseen
- Tulostimen ja rinnakkaisnäytön lisääminen laitevarustukseen
- Hälytysvalo palveluneuvojan vieressä olisi hyvä, koska soittoääni ei aina kuulu
- Asiakastilan äänieristystä pitäisi parantaa
- Kuulokemikrofonisetti voisi olla tarpeen
- Etäpalvelutila voisi sijaita yhteispalvelupistettä lähempänä
- Oma erillinen tila etäpalvelulle
- Toinen laite toiseen tilaan olisi tarpeen

### **Millaista tukea tarvitsitte jatkossa etäpalvelutilojen suunnitteluun?**

- Etäpalveluhuoneen sijoittamisessa yhteispalvelupisteeseen ja etäpalveluhuoneen äänieristyksessä
- Olisi hyvä olla jonkinlainen ohjeistus, millainen etäpalvelutila voi parhaimmillaan olla
- Ulkopuolinen kävisi tarkistamassa tilat
- Opastusta paikan päällä

#### 3.3.2.6 Ohjeistus ja koulutus

### **Mihin asioihin palveluneuvojat/asiantuntijat tarvitsisivat lisää ohjeistusta ja koulutusta?**

- Ajanvarauskalenterin käyttöön
- Etäpalvelulaitteiden käyttöön
- Laitteiston kaikki toiminnot olisi syytä neuvoa heti kaikille palveluneuvojille
- Viranomaisilta kuntien palveluneuvojille kertauskoulutuksia säännöllisesti (1-2 krt/vuosi)
- Yksityiskohtaisempaa koulutusta tarjottavista palveluista
- Palveluiden uudistuessa tai muuttuessa kaivataan koulutusta välittömästi
- Palveluneuvojan tulisi saada yhteys asiantuntijaan heti puhelimitse
- Perehdytys uusien viranomaisten palveluihin
- Toimintatapoihin eri palveluntarjoajien kanssa

#### 3.3.2.7 Markkinointiviestintä

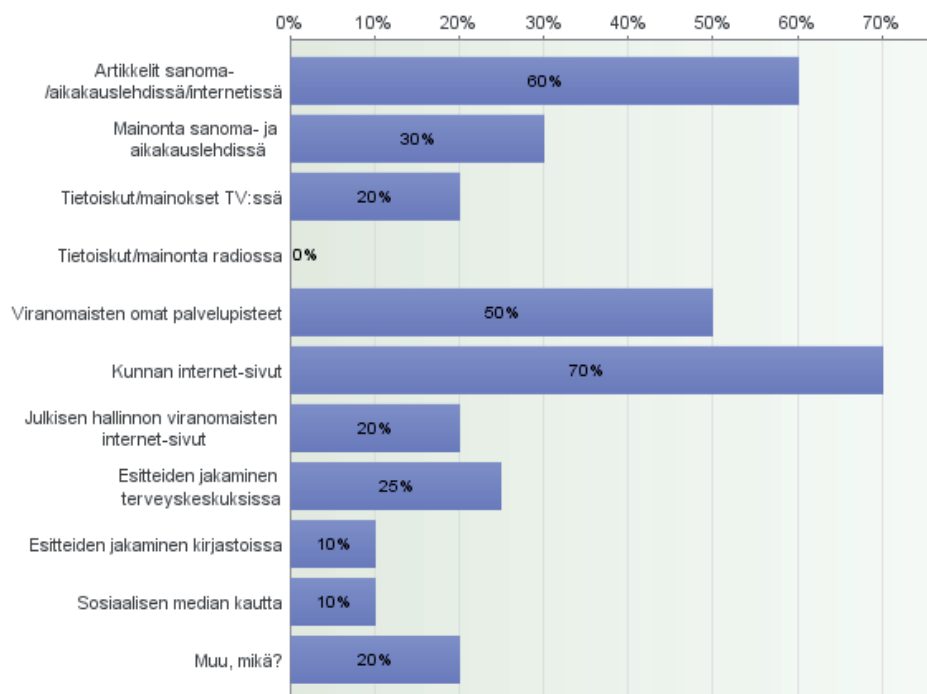
Sisäisessä viestinnässä erilaisten yhteistapahtumien järjestämistä pidetään tärkeänä. Esimerkiksi pilotikuntien palveluneuvojien yhteistapaamiset ovat olleet hyviä – niissä on voitu jakaa kokemuksia, niin hyviä kuin huonojakin. Myös yhteiset videokokoukset eri toimijoiden kesken on koettu hyväksi. Myös sähköpostin käyttöä kiiteltiin.

Ulkoisessa viestinnässä kuntien palautteista kävi selvästi ilmi, että paras keino saada asiakkaat käyttämään etäpalvelua on saada heidät kokeilemaan sitä: ”Kokemuksemme mukaan asiointi tietokoneen näytön välityksellä herättää kansalaisissa ja viranomaisissa vastustusta. Vain kokeilemassa palvelun voi todeta toimivaksi. Palveluntuottajien pitäisi myös panostaa etäpalvelujen antamiseen - kouluttaa asiantuntijansa hyödyntämään kaikkia etäpalvelun suomia mahdollisuuksia (esim. verkkosivujen opastaminen etänä). Palveluneuvojan ja etäasiantuntijan yhteistyö etäpalvelutapahtumaan ennen tai sen aikana sujuvoittaa asian hoitamista. Esim. asiakirjojen skannaaminen ja lähettäminen etäpalvelutilanteeseen etukäteen tai sen aikana.”

Kunnat pitävät tärkeänä sitä, että viranomaiset tehostaisivat omien etäpalvelujen markkinointia asiakkailleen. Kunnat pitävät myös kuntien verkkosivuja tärkeimpänä palveluista viestimisen kanavana. Tunnettuustutkimuksen mukaan kuntalaiset taas arvostivat eniten uutisointia ja ilmoituksia lehdissä.



## Kuntien näkemykset parhaista markkinointitavoista



Pilottikunnilta kysyttiin myös näkemyksiä viestinnän parantamisesta. Yleispäätelmä oli, että palveluista tiedottamista ei ole koskaan liikaa ja sitä tulisi tehostaa käyttämällä kaikkia mahdollisia viestintäkanavia, myös TV:tä ja radiota.

### 3.3.3 Etäpalvelun hyödyt, vaikuttavuus ja järjestämisen edellytykset

Etäpalvelu on kustannustehokas tapa tuottaa julkisen hallinnon palveluja. Mahdollisimman laajan palvelutarjonnan sijoittaminen yhteen pisteeseen lisää myös asiakaskäytettävyyttä. Julkisten palvelujen käyttäjä voi asioida yhdellä luukulla ja saada sieltä myös asuinalueeltaan poistuneita julkisia palveluja lähietäisyydellä. Erikoistuneimmatkin asiantuntijapalvelut on annettavissa/saatavissa koko maassa. Näin palvelujen saatavuus tasavertaistuu eri puolilla maata.

Julkisten palvelujen käyttäminen etäyhteyden välityksellä on asiakkaalle helppoa ja toimii oletettua paremmin. Asiakaskäyntien lisääntyminen on osoittanut, että etäpalveluille on kysyntää. Asiakkaat ovat kokeneet saaneensa palvelut olettamaansa paremmin, helpommin ja kohtuullisin kustannuksin. Etäpalvelua pidetään yhtä luotettavana kuin henkilökohtaista asiointia, ja asiakkaat ovat valmiita suosittelemaan ystävilleen ko. asioinnin hoitamista etäpalveluna.

Etäpalvelun järjestämisen edellytyksinä on saada etäpalveluun mahdollisimman laaja palveluvalikoima sekä valtionhallinnon palveluista että kunnan ja kolmannen sektorin palveluista. Etäpalvelun kehittämiseksi tarvitaan kunkin toimijan johdon tuki. Tarvitaan koko valtionhallinnon osalta riittävä konserniohjaus etäpalvelun yhtenäisiin toimintatapoihin (yhteiset toimintamallit ja samat periaatteet).

Järjestelmien tulee olla yhteensopivia ja yhteisiä, ja tarvitaan yhteinen tietosuoja- ja tunnistautumisjärjestelmä. Riittäviin laite- ja järjestelmäinvestointeihin sekä käynnistysvaiheessa että myöhemässä toiminnassa tulee varautua. Toimitilojen tulee olla toimivat ja riittävän saavutettavat. Palveluneuvojilla on keskeinen rooli etäpalvelun toimivuudelle, joten heidän riittävästä koulutuksesta sekä yhteisten tietojen ajantasaisuudesta tulee huolehtia.

Näiden lisäksi tarvitaan myös valtionhallinnon ja kuntien keskinäistä luottamusta toisiinsa etäpalvelujen pitkäjänteisessä kehittämisessä, tehtävä- sekä kustannusjaossa. Etäpalvelun tunnetuksi tekeminen ja asiakkaiden omaksi ottaminen vie aikaa. Toimijoiden on sitouduttava asiaan ja huolehdittava jatkuvasta tiedottamisesta, etäpalvelujen tarjonnasta ja myönteisistä palvelukokemuksista. Myös valtionhallinnon toimijoiden ja kuntien tiedottaminen muuttuvista palveluista, toimintatavoista, yhteystiedoista yms., joilla voi olla vaikutusta yhteiseen asiakaspalveluun, on tärkeää.

Etäpalvelulla voidaan saavuttaa sekä palvelun käyttäjän että tarjoajan kannalta selkeitä hyötyjä ja saada aikaan sekä toiminnallista että taloudellista vaikuttavuutta. Saavutettavissa olevat hyödyt ja vaikuttavuus konkretisoituvat kuitenkin vain, jos julkisten palvelujen järjestäjien eli valtionhallinnon toimijoiden ja kuntien kesken saadaan aikaan etäpalvelujen kehittämisestä selkeä yhteinen tahtotila ja yhteisesti sovitut pelisäännöt toiminnan valta-, vastuu- ja kustannusjaosta, ja muutosprosessia johdetaan riittävän vahvasti. (kunnallisneuvos Jukka Hiltunen, Karstula)

## 3.4 Palveluntarjoajien kokemukset

### 3.4.1 Palautelomakkeet

Palveluntarjoajien virkailijoilta saatiin palautteita etäpalvelutapahtumista ajalla 1.7.2012 - 30.6.2013. Palautteita saatiin yhteensä 408, joista 96 % oli Kelan, 2 % TE-toimiston ja 2 % muilta palveluntarjoajilta. Eniten palvelua oli annettu Teuvan yhteis palvelupisteeseen (26 %), toiseksi eniten Jyväskylän Korpilahden YP-pisteeseen (25 %) ja kolmanneksi eniten Ähtärin YP-pisteeseen (12 %).

Virkailijat kokivat voineensa vastata hyvin asiakkaan palvelutarpeeseen (arvosana 3,6 asteikolla 1-4) ja he pitivät etäpalvelua käyntiasiointia jonkin verran tehokkaampana tapana tarjota palvelua asiakkaille (3,2). Virkailijoiden mielestä etäpalvelu oli ollut paras palvelukanava asiakkaan kannalta (48 %, puhelin 34 %). 68 % virkailijoista uskoi asiakkaan käyttävän etäpalvelua jatkossakin vastaaventyypisissä asioissa.

Vapaamuotoisissa vastauksissaan virkailijat olivat varsin tyytyväisiä etäasiakaspalveluun, mutta etäpalvelujärjestelmää tulisi kehittää edelleen, jotta etäasiointi olisi rinnastettavissa täysin käyntiasiointiin. Virkailijoilla oli ollut yksittäisiä videoyhteysongelmia. TE-toimiston Ura-tietojärjestelmä ei ollut toiminnut etäyhteyden ollessa päällä. Maistraatin asiakastietojärjestelmiä ei ollut asennettu etäpalvelukoneelle, mikä aiheutti lisätyötä. Skannereita ja ajanvarausjärjestelmää olisi tarvittu. Yhteis palvelupisteiden kesäloimat aiheuttivat katkoksia etäpalvelulle. Ruuhka-aikaan eräs Kelan toimipiste välitti asiakkaita etäpalveltavaksi toiseen toimipisteeseen.

Virkailijoiden palautelomakkeiden vastaukset ovat liitteessä 5.

### 3.4.2 Etäpalvelukysely

Etäpalvelukysely toteutettiin pilotin lopussa ja kyselyyn vastasi 8/9 pilotissa mukana ollutta viranomaista (ml. Kela). Viranomaisten kyselyn vastaukset ovat liitteenä 7. Seuraavassa ovat viranomaisten vastausten yhteenvedot aihepiireittäin.

#### 3.4.2.1 Etäpalvelut

Seuraavat palveluiden kuvaukset sisältävät molempien maakuntien viranomaisten kokemukset lukuun ottamatta Etelä-Pohjanmaan Te-toimistoa, joka ei vastannut kyselyyn. Mukana on myös vain Keski-Suomen Veron vastaukset.

## Mitä palveluja oli tarjolla?

### Kela

- Tarjosi alusta lähtien kaikkiin pilotissa olleisiin kuntiin toimistoasiointia vastaavalla tavalla kaikkien etuisuuksien palvelua ns. online-periaatteella. Tämä tapahtui jokaisena arkipäivänä klo 9:00-15:00 kolmesta eri toimistosta asiasisältöä rajaamatta.

### Te-toimisto

- Keski-Suomessa monipuolisesti kaikkia palveluita (avon palvelut pois lukien) useasta aluepisteestä useaan kuntaan.
- Etelä- Pohjanmaalla rajoitettua palvelua vain Kuusiokuntien Te-toimistosta kolmeen kuntaan.

### Vero

- Metsänomistaja: ennakkoperintä, ALV, verotili, luovutusvoitot ja muut metsäverotukseen liittyvät kysymykset, maa- ja metsätalouden henkilökohtainen neuvonta sukupolvenvaihdostilanteissa.
- Perintö- ja lahjaverokysymykset, palkka.fi, maksuton palkanlaskentaohjelma yrittäjille ja kotitaloustyönantajille.

### Maistraatti

- Kaupparekisteriasioita, erityisesti y-tunnuksen antamiseen liittyviä palveluita, holhoustoimen palveluita, muuttoasioita ja nimiasioita.
- Maistraatin vakiopalveluvalikoima: tietopalvelu, vihkiminen ja parisuhteen rekisteröinti, henkilöoikeudelliset palvelut, perhe- ja perintöoikeudelliset palvelut, yhteisöoikeudelliset palvelut, holhoustoimen edunvalvontapalvelut sekä ajanvarausmahdollisuus todistajapalveluihin.

### Oikeusapu

- Asiantuntijaneuvotteluita oikeusavustajien kanssa sekä etätulkkauspalveluita koko asiakaskunnallemme (muillekin kuin em. kuntien asukkaille).
- Videoneuvottelulla asianajo ja yleisen edunvalvonnan palvelut.

## Mitä palveluja käytettiin?

### Kela

- Kaikkia toimistoasiointipalveluita
- Yksittäisistä etuuksista on palvelua annettu eniten sairauspäiväraha- ja asumistukiasioissa.

### Te-toimisto

- Keski-Suomessa monipuolisesti kaikkia palveluita (avon palvelut pois lukien).

### Vero

- Ei mitään. Muutama kysyntä oli, mutta kunnassa ei ollut laitteita tai asia selvisi ajanvarauksen yhteydessä.

**Maistraatti**

- Kaupparekisteriasioita, erityisesti y-tunnuksen antamiseen liittyviä palveluita, holhoustoimen palveluita, muuttoasioita ja nimiasioita.
- Holhoustoimen edunvalvontapalvelut yhden kerran.

**Oikeusapu**

- Asiantuntijapalveluita 4 kertaa ja tulkkauspalveluita 123 kertaa.
- Asianajo ja Etätulkkaus.

**Miten organisaationne panosti etäpalveluiden suunnitteluun?****Kela**

- Kelassa oma etäpalveluiden koordinointiryhmä. Sen lisäksi Keski-Suomen vakuutus-piiri on osallistunut K-S liiton vetämän maakuntapilotin työryhmän työskentelyyn ja kouluttanut yhteispalvelupisteiden palveluneuvoja asiakaspalveluasioissa. Etäpalvelun kalenterin suunnittelussa olimme mukana ja se otettiin käyttöön 15.8.2013.
- Vakuutuspiirin johtaja ja asiakkuusvastaava ovat osallistuneet maakunnalliseen ja Kelan sisäisten ryhmien työskentelyyn. Lisäksi vakuutuspiirissä suunniteltiin toimistojen esimiesten sekä etäpalvelua hoitavien toimihenkilöiden kanssa käytännön järjestelyt. Asiakkuusvastaava on ollut monella tapaa kuntien ypp:iden tukena jakaen tietoa ja opastaen käytännön tilanteissa. Yritetty vaikuttaa myös kuntien aktiivisuuteen palvelun markkinoinnissa ja ennakkopelkojen hälventämisessä myös kuntien palvelusihteereitä rohkaisemalla.

**Te-toimisto**

- Toimiston johto voimakkaasti mukana Keski-Suomessa.

**Vero**

- Teimme koulutusmateriaalia, tuotekuvauksia, palvelun hinnoittelua, yhteisiä pelisääntöjä, viestintää. Testasimme sähköistä ajanvarausta sekä siihen teimme yhteisiä pelisääntöjä. Arviolta 1 htv kokoaikaisesti.

**Maistraatti**

- Päällikkö, henkikirjoittaja ja yksi toimistosihteeri suunnittelivat palveluja ja organisointia ja henkilökunnan ja palveluneuvojien koulutusta oman viran ohella.
- Otettiin valikoimaan kaikki palvelut, jotka voidaan periaatteessa etäpalveluna hoitaa, poislukien henkilökohtaista käyntiä vaativat palvelut kuten julkisen notaarin palvelut ja vihkimistapahtuma.

**Oikeusapu**

- Sisäisellä koulutuksella ja palavereilla kartoitettiin kuinka palvelu on tarkoituksenmukaista toteuttaa. Varsinainen suunnittelutyö tehtiin tiimissä, johon kuuluu kolme henkilöä.
- Teimme perehdytysmateriaalin ja koulutusmateriaalin yhteispalvelupisteen henkilökunnalle.
- Koulutimme oman ajanvaraushenkilöstömme.
- Pidimme etäpalvelua esillä viraston kokouksissa.

### 3.4.2.2 Käyttöönotto ja organisointi

#### **Miksi organisaationne lähti alun perin mukaan etäpalveluhankkeeseen?**

- Näemme etäpalvelun todella tärkeänä lähitulevaisuuden palvelukanavana
- Kaksi yksikköämme lakkautettiin ja halusimme turvata asiakkaillemme palvelut siitä huolimatta
- Halusimme kokeilla, tulisiko etäpalvelusta aito palvelukanava muiden palvelukanavien rinnalle
- Tarvitsimme tietoa uuden palvelukanavan mahdollisuuksista
- Halusimme kokeilla, voisiko etäpalvelulla korvata toimistoasiointia
- Halusimme testata palveluiden kysyntää etäpalveluna
- Organisaation omat tuottavuustavoitteet
- Asiantuntijaresurssien valtakunnallistaminen

#### **Mitkä olivat haastavimpia asioita etäpalvelun käyttöönotossa?**

- Kokonaisuuden hahmottaminen ja sen myötä oikean toimintamallin löytäminen
- Ajan riittävyys etäpalvelun suunnitteluun ja toteuttamiseen
- Saada asiakkaat löytämään etäpalvelu
- Saada asiakkaat käyttämään etäpalvelua
- Keskitetyn viestinnän puuttuminen
- Tiedonkulku oman keskusjohdon kanssa
- Yhteisen koulutusmateriaalin puuttuminen
- Tekniikan toimimattomuus
- Ajanvarauksen käyttöönotto

#### **Mitkä olivat suurimmat pilottiaikaiset ongelmanne?**

- Asiakkaat halusivat asioida mieluummin perinteisellä tavalla
- Palvelujen markkinointi ja asiakasyhteydenottojen puute
- Haastavaa on ollut kohderyhmien tavoittaminen
- Etäpalvelupuhelun ohjautuminen seuraavalle vapaalle vastaajalle ei ollut mahdollista
- Ajanvarauspalvelun saaminen käyttöön vasta pilotin lopussa
- Tilastotietoa asiointimääristä ei juurikaan saatu

#### **Mitä asioita uuden organisaation on syytä huomioida etäpalvelun käyttöönotossa?**

- Etäpalvelu kannattaa ottaa osaksi muuta asiakaspalvelua
- Hyvä etukäteissuunnittelu ja yhteisistä tavoitteista sopiminen
- Yhteistyöverkostojen rakentaminen palveluntuottajien ja kuntien kanssa
- Henkilökunnan ja palveluneuvojien koulutus
- Miettiä miten etäpalvelu organisoidaan ja riittävät resurssit
- Vastuu- ja yhteyshenkilöiden nimeäminen
- Tiedottaminen etäpalvelun käyttöönotosta
- Sisäinen markkinointi ja viestintä
- Kuinka ajanvaraus toteutetaan

### **Mitkä asiat muuttuvat eniten, kun palveluita aletaan tarjota etänä?**

- Tulkkaukset on lähes 100 %:sti hoidettu etätulkkauksen avulla, tulkit eivät enää tule toimistoon
- Viranomaisen voi järjestää palvelua, vaikka on fyysisesti muualla
- Asiakkaan mahdolliset asiakirjat eivät ole fyysisesti käsillä
- Uudet sisäiset toimintatavat ja työnjaon muutokset
- Asiakkaan matkustustarve pienenee
- Asioiden käsittely nopeutuu
- Asiakas voi saada nopeammin ajan kuin perinteisessä palvelussa
- Yhteispalvelupisteiden palveluneuvojien koulustarve lisääntyy
- Tarve jatkuvaan tiedottamiseen lisääntyy

### **Mitä hyviä toimintatapoja organisaationne on kehittänyt etäpalvelutoiminnassa?**

- Erityisosaamista vaativat tehtävät tai harvaan kysytyt palvelut voidaan keskittää valtakunnallisesti
- Pitäytyminen palveluneuvojien koulutuksessa siinä, että he tunnustavat vain viranomaisen, jolle asia kuuluu
- Online-etäpalvelu ja joustavuus ottaa etäasiakas vastaan lähes reaaliajassa
- Asiakirjojen sähköinen liikkuminen neuvontatilanteessa
- Etäpalvelun tarjoaminen asiakaspalvelutiskissä
- Etäpalvelukalenterilla viestiminen yp-pisteisiin etäpalvelua tarjoavan toimiston tilapäisestä muuttamisesta

#### **3.4.2.3 Asiakaspalvelu**

### **Miten etäpalvelun palveluneuvontaa/asiakaspalvelua/asiiantuntijapalvelua pitäisi kehittää?**

- Etäpalvelun tulisi toimia jokaisen asiantuntijan työasemalta ilman erillisiä koneita tätä varten
- Skannerit ja dokumenttikamerat olisivat erittäin tarpeellisia yhteispalvelupisteissä
- Palveluprosessia tulee nopeuttaa lisäämällä osaamista
- Tukijärjestelmät tulisi saada selkeiksi
- Etäpalvelua hoitavat pitäisi saada ns. soittorinkiin
- Kotikäyttö on ehdottomasti tulevaisuutta

### **Mikä on etäpalvelun rooli ja merkitys palvelukokonaisuudessa?**

- Uusi kanava, edellyttää muiden palveluiden sopeuttamistoimia sekä tekniikan yhteensovittamista organisaation sisällä ja organisaatioiden välillä
- Tällä hetkellä rooli on vielä minimaalinen, mutta kun markkinoinnin kautta palvelu todella löydetään, niin sen rooli ja merkitys tulee kasvamaan suuresti
- Tulkkauksen osalta etäpalvelun rooli on merkittävä
- Etäpalvelulla tarjoamme asiakkaille mahdollisuuden entistä helpompaan asiointiin

### **Miten etäpalvelu muuttaa asiakaspalvelua?**

- Etäpalvelu mahdollistaa asiakkaille verkkopalvelujen tuetun käytön, usean viranomaisen yhteisasiointin sekä turvallisen asiointitavan
- Asiakaspalvelua voidaan tarjota paikkariippumattomasti
- Tehostaa asiakaspalvelua, lisää mahdollisuuksia ja säästää kustannuksia
- Käyntiasiakkaiden määrä virastoissa tulee tulevaisuudessa vähenemään, kun palvelu löydetään
- Etäpalvelu auttaa mm. lomien ja poissaolojen aikana

### **Mitä eroa on etäasioinnilla ja käyntiasioinnilla asioiden hoidon kannalta?**

- Pääsääntöisesti saman palvelumallin mukaisesti on pystytty asiakaspalvelu hoitamaan kuin toimistopalvelukin
- Etäasiointi kestää yleensä vähemmän aikaa kuin käyntiasiointi
- Palvelutapahtuma on pääsääntöisesti rennompia ja positiivisempiä
- Asiakkaat ovat yleensä jo lähtökohtaisesti tyytyväisiä, kun he voivat hoitaa asiansa matkustamatta
- Asiakirjojen esitleminen teknisellä laitteella on epävarmempaa kuin henkilökohtaisen asioinnin kautta
- Etäpalvelu mahdollistaa usean viranomaisen samanaikaisen palvelun
- Etäasioinnissa ei voida hoitaa sellaisia asioita, jotka edellyttävät samanaikaista läsnäoloa ja allekirjoitusta, esim. testamentti
- Joissakin tapauksissa palvelua hankaloittaa se, ettei asiakkaan asiakirjoja näe alkuperäisenä fyysisesti

### **Mitä eroa on ajanvaraukseen perustuvalla asiakaspalvelulla ja Online-asiakaspalvelulla asiantuntijoiden/palveluneuvojien töiden organisoinnin kannalta?**

- Ajanvarauksella on mahdollista kohdentaa asiakas heti oikealle asiantuntijalle
- Ajanvarauksella tapahtuvaan asiakaspalvelutapahtumaan voidaan valmistautua
- Online-asiakaspalvelu lisää päivityksen järjestämistä, kun taas käyntiasioinnin järjestäminen vähentää sitä
- Online-asiakaspalvelu vaatii työn organisoimista siten, että voidaan irrottautua muista työtehtävistä asiakaspalveluun tarvittaessa tai kokonaan

#### **3.4.2.4 Videoneuvottelulaitteet ja -ohjelmistot**

### **Miten videoneuvottelulaitteiden ominaisuudet vastasivat tarpeitanne?**

- Yleistilanne: hyvin
- Laitteiden ominaisuudet vastasivat tarpeita erinomaisesti. Ne ovat erittäin helppokäyttöisiä ja alkuhankaluuksien jälkeen hyvin toimivia. Ne soveltuvat tähän käyttöön todella hyvin.

### **Miten videoneuvotteluohjelmistojen (MOVI) ominaisuudet vastasivat tarpeitanne?**

- Yleistilanne: hyvin
- Muuten hyvin paitsi dokumenttien näyttäminen asiakkaalle ei aina toimi. Näkyy liian pienenä tai henkilöt ja dokumentit ei näy yhtä aikaa.

### **Mitä ongelmia teillä oli videoneuvottelulaitteiden kanssa ja miten ne saatiin ratkaistua?**

- Ajoittain ongelmia yhteydenotossa Jyväskylä/Korpilahti.
- Laitteet toimivat hyvin. Oma IT-tuki oli avuksi.
- Alkuun laitteet toimivat moitteetta, mutta sitten kahteen laitteista ei saanut yhteyttä. Soneraan otettiin yhteyttä ja he pyysivät resetoimaan (reitittimet tai vastaavat). Ongelmana oli hetken aikaa se, että emme tienneet mihin ne on asennettu eikä Sonerakaan siinä osannut auttaa. MOK:in edustaja sitten ne löysi ja resetoi ja sen jälkeen laitteet ovat toimineet moitteetta. Aluksi oli ongelmana miten etäpalvelulaite yhdistetään maistraatin työasemiin - siihen ei löytynyt ohjeita, eikä se ilman omia liitäntöjä onnistunutkaan. MOK:in edustaja teki sopivat liittimet ja asensi koneet siten, että näytön jakaminen onnistui ja teki tähän ohjeen - ensin tosin piti koneita vaihtaa vähän uudempiin kun asiakaspalvelun koneiden liittäminen ei onnistunut.

### **Miten kuvailisitte videoneuvottelulaite- ja -ohjelmistotoimittajan (Sonera ja Soneran alihankkijat) palvelun laatua laiteasennuksessa ja viankorjauksessa?**

- Yleistilanne: hyvin
- Vaihtelee, korjausviiveet pitkiä
- Palvelu ei toiminut ja jos se toimi, niin ei ollut oikein yhteisymmärrystä, kun me ei osattu kysyä. Onneksi oma IT-tuki oli suureksi avuksi.
- Laiteasennus ei toiminut aivan aikataulujen mukaan muistaakseni, mutta viankorjaus on toiminut moitteettomasti.
- Laiteasennuksen yhteydessä olisi ollut hyvä saada heti enemmän infoa laitteiden tekniikasta. Soneran asiakastuen kanssa työskentely on sujunut pääsääntöisesti hyvin, ehkä kaivataan kuitenkin jonkinlaista 'suoraa linjaa', josta saa apua heti. Ainakin pitäisi tietää vian korjauksen aikataulusta enemmän, että voi asiakasta informoida siitä, kannattaako tilanteen korjaantumista jäädä odottamaan vai siirtyäkö toiseen asiakaspalvelukanavaan.
- Laiteasennuksesta olisi pitänyt saada hieman enemmän tietoa, että mihin mitäkin laittavat (se reitittimen tms. löytäminen teetti jonkin verran töitä). Jonkin verran sai käyttää mielikuvitusta, että löysi Soneralta oikean henkilön näihin teknisiin ongelmiin liittyen (ei ole sama joka löytyy etäpalvelulaitteelta). Alkukokouksien jälkeen kaikki on toiminut erinomaisesti.

### **Hyödynsittekö videoneuvottelulaitteita ja -ohjelmistoja organisaationne sisäisissä kokouksissa tai koulutustilaisuuksissa?**

- 75 % hyödyntää ja 25 % ei hyödynnä
- Kela hyödyntää omia videoneuvottelulaitteitaan ja ohjelmistojaan kokouksissa ja koulutuksissa.
- Oletusarvoisesti myös muut viranomaiset käyttävät vastaavasti pääsääntöisesti omia laitteitaan.

Viranomaisten pääasiallinen videoneuvottelujärjestelmä on ollut videoneuvotteluohjelmisto omassa työasemassa ja koska viranomaisten palvelua antavat asiantuntija henkilöt ovat tavanmukaisesti maise-makonttorissa tai muuten paikassa, jossa on muita kollegoita, niin lisäksi on käytetty kuulokemikrofonia ja tarvittaessa HD-tasosta lisävideokameraa.

Palvelutuottajista kuitenkin Kela ja Maistraatit Jyväskylässä ja Seinäjoella hyödynsivät varsinaisia videoneuvottelulaitteita. Maistraatissa ne sijoitettiin asiakastiloihin ja niitä käyttivät paikan päällä asiakaspalveluita antavat virkailijat. Kelalla niitä oli useilla paikkakunnilla, mutta ne olivat ns. "back office" -käytössä.



Ylimääräinen videoneuvottelulaite palveluntuottajan pöydällä on jatkossa osoittautumassa turhaksi, koska työasematarkaisut ovat kuvan laadultaan hyvin lähellä erillisiä laitteita. Toimiessaan palveluhenkilöstön omissa kannettavissa työasemissa ne ovat jatkossa myös joustavia palvelupisteiden siirtyessä paikasta toiseen ja mikäli viranomaisen sallii käytettävissä jopa etänä kotoa käsin.

#### 3.4.2.5 Etäpalvelutilat

##### **Miltä osin etäpalvelutilojen ja -laittevalikoimaanne pitäisi kehittää?**

(esim. asiakastilan sijainti, äänieristys, pöytä, seinät, mikrofoni, ääni, soittoääni, videoneuvottelulaite, tietokone, skanneri, muu laite, laiteteline, kaapelointi, ilmanvaihto, valaistus jne.)

- Työasemakohtaiset laitteet soveltuisivat käyttöömmme muiden kuin etätulkkauksen osalta
- Asiakastilassa tulee olla riittävästi laskutilaa, jotta laitteet saadaan sijoitettua paikoilleen
- Soittoäänien toivottaisiin olevan voimakkaampi
- Lisää Moveja palvelun laajentamiseen
- Äänieristyksen tulee olla riittävä

##### **Millaista tukea tarvitsisitte jatkossa etäpalvelutilojen suunnitteluun?**

- Tilojen suunnittelu onnistuu oman organisaation voimin, tarvittaessa ostopalveluna
- Nykyiset tilat eivät mahdollista muita tilankäyttöisiä ratkaisuja
- Yhdenmukaiset tilat joka paikkaan

#### 3.4.2.6 Ohjeistus ja koulutus

##### **Mihin asioihin palveluneuvojat/asiantuntijat tarvitsisivat lisää ohjeistusta ja koulutusta?**

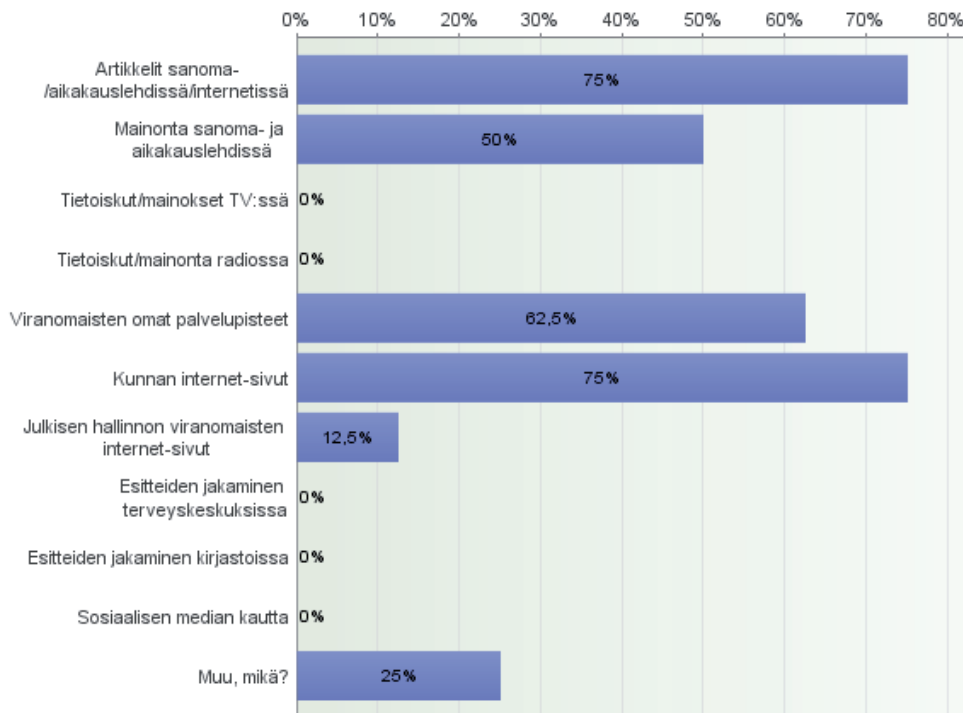
- Jonkinlainen kokonaisselvitys etäpalveluhankkeen suhteesta muihin hankkeisiin esim. ASPA 2014 -hankkeeseen
- Palveluneuvojat tarvitsevat rajapintakoulutusta yleisohjauksen ja substanssikysymysten osalta sekä sähköisten palveluiden koulutusta
- Asiantuntijat tarvitsevat koulutusta sähköisten palveluiden markkinointiin

#### 3.4.2.7 Markkinointiviestintä

Sisäisessä viestinnässä pidettiin erilaisten yhteisten palaverien ja seminaarien järjestämistä sekä kokemusten vaihtoa tärkeänä. Arvostettiin myös sitä, että viestinnän suunnittelulle oli oma fooruminsa.

Palveluntuottajien näkemykset ulkoisesta viestinnästä ovat melko samansuuntaiset kuin kuntien. Kunnan verkkosivustoa, uutisointia ja ilmoituksia lehdissä pidettiin tehokkaimpina. Palveluntuottajat mainitsivat myös omat palvelupisteensä tehokkaiksi etäpalvelun mahdollisuuksista viestijäksi. Tässä nousi myös enemmän esille jalkautuminen eli palvelusta kertominen kasvokkain erilaisissa tilaisuuksissa ja palvelutapahtumissa. Toivottiin myös VM:ltä vahvempaa otetta paikallistason viestintään. Yhtenä olettamana oli, että aktiivisemmalla viestinnällä olisi saatu enemmän asiakkaita. Toisaalta: ”Hyvä tuote myy itse itsensä” eli haluttiin kiinnittää huomiota myös siihen, että palvelujen pitää olla riittäviä ja laadukkaita - tästä palveluntuottajat ovat itse vastuussa.

### Palveluntarjoajien näkemykset parhaista markkinointitavoista



#### 3.4.3 Kunta palveluntarjoajana

Jyväskylän kaupunki osallistui pilottiin kolmella palveluntuottajaorganisaatiollaan, jotka tarjosivat kunnan palveluita kahdelle Jyväskylän alueen yhteis palvelupisteelle. Kaupunki vastasi etäpalvelukyselyyn myös palveluntarjoajan roolissa. Jyväskylän kaupungin palveluntarjoajien vastaukset ovat liitteenä 8. Seuraavassa on kyselyn yhteenveto.

Jyväskylän kaupunki lähti mukaan etäpalveluhankkeeseen, koska kaupunki on liitoskunta, jossa etäisyydet aikaisempaan nähden ovat pidentyneet. Tarkoituksena on tasavertaistaa kaikissa etäisimmässä taajamissa asuvien kuntalaisten palveluiden saantimahdollisuudet. Lisäksi etäpalvelulla voidaan vähentää turhaa liikkumista.

Jyväskylän kaupungin palveluntuottajat tarjosivat kaupungin asukkaille etäpalveluna

- vanhus- ja vammaispalveluiden palveluohjausta,
- kaupunkirakennepalveluiden osalta kuntalaisen rakentamispalveluja, kaavoitus-, tontti-, kartta- ja viheraluepalveluja, jätehuollon neuvontaa, asuntotoimen palveluja ja venepaikkapalveluja sekä
- aikuissosiaalityön sosiaaliasemalta sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan palveluita.

Palveluista käytettiin vanhus- ja vammaispalveluiden palveluohjausta, kaupunkirakennepalveluilta jätehuollon neuvontaa ja sosiaaliasemalta aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan palveluita.

## **Yhteenveto kokemuksista, ongelmista ja haasteista:**

### **Markkinointi, tiedottaminen ja viestintä**

- Asiakkaat tulevat mieluummin esittelemään suoraan laatimiaan suunnitelmia paikan päälle.
- Kuntalaiset pitää saada tietoisiksi etäpalvelumahdollisuudesta.
- Kaupungin tietohallinto ei ollut tietoinen asioista ja käyttöönotto hankaloitui.
- Uusi palvelu pitää aluksi opettaa asiakkaille.
- Etäpalvelu tunnetummaksi, sitouttaa käyttöön ja ottaa se todelliseksi vaihtoehdoksi palvelussa.
- Tiedotusta enemmän asiakkaille ja henkilökunnalle.
- Sisäisen viestinnän tehostamista, jotta etäpalvelu tunnistettaisiin toimivana palvelujenkanavana.

### **Tekniikka**

- Alussa laitteistojen toimimattomuus ongelma.
- Laitteiden sijoitus huono, ei yksittäistä omaa tilaa, vaan laite oli työntekijän huoneessa.
- Eri huoneessa olevaan etälaitteeseen reagointi on hankalaa Online-asiakaspalvelussa.
- Etäpalvelumahdollisuus tulisi olla kaikkien asiakaspalvelua tarjoavien käytettävissä online.
- Allekirjoitusta ei voi saada tarvittavaan papereihin etäyhteyden kautta.
- Koneiden käyttöjärjestelmäpäivityksen takia ilmenneet ongelmat.

### **Ohjeistus ja koulutus**

- Henkilöstölle etäpalveluun ja etäpalvelujärjestelmään liittyvää koulutusta.
- Kaikki asiantuntijat eivät tulleet mukaan tarjoamaan palveluita etänä, vaan menivät mieluummin yp-pisteeseen paikan päälle.
- Henkilöstö koki alussa epämiellyttäväksi toimia kameran edessä, koska se ei tuntunut luontevalta.
- Osa henkilökunnasta käytti muita laitteita videoneuvotteluun.

### **Palvelut ja asiakaspalvelu**

- Palveluverkon harvetessa tarvitaan myös etäpalveluita.
- Sosiaalisuudesta poistuu herkkyys, inhimillisuus, kohtaaminen muuttuu.

## **3.5 Maakuntaliittojen kokemukset**

### **3.5.1 Etäpalvelukysely**

Etelä-Pohjanmaan liitto ja Keski-Suomen liitto vastasivat kuntien ja palveluntarjoajien etäpalvelukyselyyn soveltuvin osin. Seuraavassa on yhteenveto maakuntaliittojen vastauksista.

Etelä-Pohjanmaan liitto halusi lähteä mukaan etäpalvelupilottiin, koska liitto pitää etäpalvelua erittäin hyvänä tapana tarjota viranomaisten asiantuntijapalveluja sellaisissa palvelupisteissä, missä sitä ei muutoin ole saatavilla. Keski-Suomen liitolla oli halu säilyttää palveluiden saatavuus joka puolella maakuntaa, halu kehittää yhteispalveluita, halu olla kehityksen kärjessä maakunnassa ja halu tuottaa sisältöä mm. laajakaistahankkeelle.

## **Yhteenveto kokemuksista, ongelmista ja haasteista aihepiireittäin:**

### **Yhteistyö**

- Hyvänä käytänteenä mainittakoon yhteistyö eri organisaatioiden kesken. Palveluntarjoajat pystyvät yhdessä paikallisella tasolla keskustelemalla oppimaan ja kehittämään etäpalvelua.
- Etäpalvelun markkinointi on lisännyt yhteistyötä eri toimijoiden kesken. Markkinointiasioissa on tehty paikallistasolla yhteistyötä mm. paikkakuntien kirjastojen, terveysasemien, apteekkien, pankkien, postin ja kotihoidon kanssa.
- Järjestämällä palveluneuvojien välisiä palaverieja ja tilaisuuksia, jossa voidaan jakaa hyviä käytäntöjä sekä jakaa kokemuksia (etänä tai kasvotusten). Vastaavia tilaisuuksia on Etelä-Pohjanmaalla järjestetty pilotointiaikana, ja ne ovat osoittautuneet onnistuneeksi tavaksi kokemusten jakamisessa.

### **Asiakaspalvelu**

- Palvelupisteiden henkilöstölle tulee varsinaisen neuvontatyön lisäksi myös viestintään ja markkinointiin liittyviä vastuita. Monessa tapauksessa nämä tehtävät annetaan jo olemassa olevien tehtävien lisäksi. Viestintään ja markkinointiin tulisi suunnata riittävät henkilöstöresurssit.
- Henkilöstöresurssit. Tämä koskee sekä asiakaspalvelutyötä että viestintää. Palveluneuvojat joutuvat perehtymään eri valtion viranomaisten hoitamiin tehtäviin, jotta he pystyvät neuvomaan asiakasta palvelupisteissä. Tämän ohella heidän työhönsä kuuluu myös kuntien asiakaspalvelu, mikä edellyttää laaja-alaista perehtymistä erilaisiin asioihin.

### **Ohjeistus ja koulutus**

- Viestintään ja markkinointiin liittyvää koulutusta tulisi tarjota enemmän, jos oletetaan, että palveluita markkinoidaan jatkossakin myös yp-pisteistä käsin.
- Haasteita on lisännyt se, että palvelupisteiden henkilökunnalla ei ole markkinointikoulutusta.
- Kuntien palvelupisteiden asiakaspalvelijat ovat avainasemassa. Heidän kouluttamisena, tukemisena ja materiaalin tuottaminen heille auttaa etäpalvelun käyttöönotossa.

### **Palvelut**

- Asiantuntijapalvelussa tulisi olla kaikki ne palvelut, joita on mahdollista tarjota etänä, ei keinotekoisia yksittäisten asioiden neuvontapalvelua.
- Paikallisten yhteispalvelupisteiden palveluiden markkinointi oli hankalaa ennen kaikkea siksi, että tarjotut palvelut erosivat pistekohtaisesti toisistaan. Kaiken kokoavaa markkinointia oli sen vuoksi mahdotonta tehdä.

### **Tekniikka**

- Alun teknisten ratkaisujen kanssa painiminen vei aikaa varsinaiselta sisällön tuotolta.
- Tietokone pitää kuulua jatkossa vakiovarusteena etäpalvelukonseptiin.
- Ajanvarausjärjestelmä on hyvä alku.

### **Markkinointiviestintä**

- Palvelun markkinointi osoittautui erittäin haasteelliseksi.
- Viestintää tulee toteuttaa niin valtakunnallisesti, alueellisesti kuin paikallisestikin.
- Kaiken kaikkiaan perusviesti ”Etäpalvelu tuo palvelut lähelle” osoittautui toimivaksi ja positiiviseksi ja läpäisi uutiskynnyksen maakunnallisessa mediassa hyvin.
- Viestintään kannattaa käyttää toistoa ja useita eri viestintävälineitä.

Molemmat maakuntien liitot toimivat koordinaattoreina maakunnallisessa viestinnässä, hoitivat maakunnallista tiedottamista, laativat viestintäsuunnitelman ja seurasivat sen toteutumista paikallistasolla (yp-pisteissä). Tämä osoittautui onnistuneeksi tavaksi, ja jatkossakin etäpalvelun markkinointia ja viestintää olisi hyvä kehittää koordinoitusti.

Pilottikunnat saivat näkyvyyttä maakunnassa etäpalvelun kautta. Asia oli esillä mm. Ylen paikallisuutisissa sekä maakuntalehdessä ja paikallislehdissä. Kunnat olivat aktiivisesti yhteydessä paikallisviestimiin, mikä lisäsi uutisointia ja näkyvyyttä mediassa.

Etäpalvelun markkinointi lisäsi kuntien ja paikkakunnilla toimivien yhdistysten vuorovaikutusta. Eri yhdistyksiä (kuten eläkeläisyhdistykset, sydänyhdistykset, sotaveteraanit, yrittäjäyhdistykset) kutsuttiin palvelupisteisiin kuulemaan tietoa etäpalvelusta tai heille tiedotettiin asiasta muulla keinoin.

### 3.5.2 Näkemyksiä etäpalvelun laajentamisesta valtakunnalliseksi

#### **Kun etäpalvelu muuttuu lähivuosina valtakunnalliseksi järjestelmäksi, niin kuinka etäpalvelun laajentaminen valtakunnalliseksi tulisi tapahtua?**

Etäpalvelun valtakunnallinen laajentaminen olisi hyvä aloittaa nykyisten maakuntapilottien toteutusmaakunnista, eli Etelä-Pohjanmaalta ja Keski-Suomesta, siten, että kysytään pilottimaakuntien kailta kunnilta sekä keskeisiltä valtionhallinnon viranomaisilta valmiutta tarjota etäpalvelua. Kun etäpalvelua pilottimaakunnissa laajennettaisiin, niin samalla etäpalvelua voitaisiin ottaa käyttöön myös muissa maakunnissa siten, että pilottimaakuntien rinnalla olisi 2-3 muuta maakuntaa, joissa etäpalvelu käynnistyisi vuosien 2013 - 2015 aikana. Tämän jälkeen jatkettaisiin edelleen etäpalvelun laajentamista muihin maakuntiin, ottaen huomioon Asiakaspalvelu 2014-hankkeen tuloksena syntyvät linjaukset ja niistä saatavat kokemukset. Myös pilottimaakuntien kokemuksia kannattaa hyödyntää jo Asiakaspalvelu 2014-hankkeessa. Palveluvalikoimat ja palvelupisteet on hyvä suunnitella yhdessä kuntien kanssa.

Valtion viranomaisen olisi myös mietittävä sitä, miten laajentuva etäpalvelu hoidetaan: keskitetäänkö palvelun tarjoaminen vai hoidetaan se paikallisesti. Etäpalvelun laajentuessa tullaan tarvitsemaan toimiva ajanvarausjärjestelmä ja myös etäpalvelun ”asiantuntijapankki”, jonka kautta voidaan tavoittaa se viranomainen, joka parhaiten pystyy auttamaan etäpalveluasiakasta. Etäpalvelun tavoitteena tulee olla sellainen järjestelmä, joka tuo palvelut matkasta riippumatta mahdollisimman lähelle kaikkia Suomessa asuvia.

#### **Millainen tulisi olla maakuntien liittojen rooli, kun etäpalvelua laajennetaan valtakunnalliseksi järjestelmäksi?**

Maakuntien liittojen roolin tulisi olla koordinoiva, kuten on ollut maakuntapiloteissa. Eli liitot olisivat ”yhteyspiste” ministeriöiden ja kuntien välillä etäpalveluasioissa. Tämä mahdollistaa myös sen, että etäpalveluista saadaan alueellisesti suunnilleen samanlaiset.

Osaltaan liitot voivat neuvoa kuntia etäpalveluasioissa niin, että etäpalvelu saataisiin kunnolla käyttöön kunnissa ja sen tarjoamia mahdollisuuksia osattaisiin hyödyntää mahdollisimman hyvin. Liittojen tiedottajien on hyvä olla mukana etäpalvelun laajentamisessa ja sitä koskevassa tiedottamisessa, mikäli kunnat tarvitsevat apua tiedotustoimenpiteiden suunnitteluun ja toteuttamiseen. Liittojen tulisi myös tehdä yhteistyötä keskenään, kun etäpalvelua laajennetaan: tämä helpottaa etäpalvelun tarjoamien mahdollisuuksien hyödyntämistä.

### **Miten etäpalvelua koskeva viestintä ja tiedottaminen tulisi järjestää, kun etäpalvelua laajennetaan valtakunnalliseksi?**

Viestintään kannattaa käyttää toistoa ja useita eri viestintävälineitä. Tiedottaminen vaatii pitkäjänteisyyttä, sillä kestää aikansa, ennen kuin tieto tarjolla olevista etäpalveluista tavoittaa kuntalaiset. ”Puskaradio” on myös tehokas viestintäväline, joka tuo asiakkaita palvelupisteisiin. Viestintää tulee toteuttaa niin valtakunnallisesti, alueellisesti kuin paikallisesti. Maakuntien liittojen tiedottajat voivat omalta osaltaan olla apuna viestintätoimenpiteiden suunnittelussa ja toteutuksessa. Maakuntatason tiedottaminen sekä paikallisesti toteutetut viestintätoimenpiteet olisi hyvä toteuttaa koordinoitusti maakunnan liittojen johdolla.

Kuntatasolla viestinnässä on tärkeä miettiä sitä, miten etäpalvelun asiakkaita voisi parhaiten tavoittaa. Tässä ovat tärkeitä ”portinvartijat” eli sellaiset paikat tai henkilöt, joiden kautta asiakkaita voisi tiedottaa etäpalvelusta. Yhteispalvelupisteiden ohella niitä ovat esim. viranomaisten omat toimipaikat, terveyskeskukset (lääkärit, sairaanhoitajat), apteekit, kaupat ja kirjastot. Palveluneuvojat ovat keskeisen tärkeitä henkilöitä etäpalvelussa ja heidän kokemuksiaan on syytä käyttää apuna, kun suunnitellaan viestintätoimenpiteitä eri alueilla.

### **Kuinka etäpalvelun laajentaminen Etelä-Pohjanmaalla tulisi tapahtua?**

Etelä-Pohjanmaan liitto voisi järjestää aluksi maakunnallisen tilaisuuden, johon kutsutaan mukaan maakunnan kuntien, valtion viranomaisten ja palveluntarjoajien edustajat. Tässä yhteydessä voitaisiin sopia yhteisistä pääperiaatteista, miten ja millä aikataululla ja palveluvalikoimilla etäpalvelua laajennetaan. Varsinaiset neuvottelut käytäisiin kunta- tai seutukuntakohtaisina etäpalvelun sidosryhmien kesken ja liitto osallistuisi niihin tarvittaessa. Etäpalvelun laajentamisessa tulee huomioida Asiakaspalvelu 2014-hankkeen linjaukset ja niistä saatavat kokemukset.

### **Muita näkemyksiä siitä, kuinka etäpalvelua, julkisen hallinnon yhteistä asiakaspalvelua ja yhteispalvelua tulisi jatkossa kehittää?**

Etäpalveluhankkeista saatuja kokemuksia on hyvä hyödyntää kehittämistyössä. On tärkeää, että yhteisen asiakaspalvelun järjestämisestä kunnille aiheutuvat kustannukset korvataan. Kuntien omassa toiminnassa videolaitteita voitaisiin hyödyntää nykyistä laajemmin.

Nykyistä tarkemmat TeliaSoneran tilastot etäpalvelujen käytöstä ovat tarpeen, jotta saadaan parempaa tietoa mm. eri organisaatioiden välisistä eroista.

Vaikka järjestelmä perustuu tietotekniikkaan, on erittäin tärkeää turvata paikallinen tuki ja ohjaus asiakkaalle. Järjestelmä mahdollistaa hyvin paljon, mutta uusien toimintatapojen omaksuminen vaatii aikansa, joten ideointiin ja lisäkokeiluihin kannattanee myös satsata.

Etäpalveluhankkeissa kokousten ja sähköpostien määrä on ollut melko suuri, vaikka se liittyyne siihen, että etäpalvelupiloteissa pilotoidaan uutta asiaa. Jatkossa tätä voisi vähentää.

### **Muita kommentteja**

Olisi tarpeen vähentää eri viranomaisten välillä olevia ”viranomaisreviirejä”. Eli saada rakennettua nykyistä helpommin kansalaisille suunnattuja palveluja.

Etäpalvelu oikein toteutettuna edistää kansalaisten tasa-arvoa ja on hieno asia.

(Etelä-Pohjanmaan liitto, Marko Rossinen, 6.5.2013)

## 3.6 Pilotointisuunnitelman toteutuminen

### 3.6.1 Viestintätekniset järjestelmät

Pilotointisuunnitelman tekniset tavoitteet täyttyivät hyvin, vaikka siinä ei pystytty ennakoimaan useita teknisiä palvelutarpeita:

- Etäpalvelussa käytettäväksi valittu videoneuvotteluteknologia saatiin toimimaan hyvin, vaikka vastaavaa ratkaisua ei ollut tehty Suomessa, eikä tietävästi missään muualla. Toteutuksessa hyödynnettiin sekä erillisiä kuntien palveluverkkoja, että useiden kuntien yhteisiä kuituverkkoja että viranomaisten omia palveluverkkoja, että videoneuvottelutoimittajan palveluverkkoja.
- Videoneuvotteluteknologiaa ei ole käytetty missään julkishallinnon tai yksityissektorin verkostomaisessa asiakaspalvelutehtävässä, jolloin toimitusorganisaatioista ylläpitovastuisiin syntyi jatkuvasti uusia tilanteita, joihin oli annettava konseptuaalista toteutusohjausta.
- Julkishallinnon yhteisen palveluosoitehakemiston tarve on ollut tiedossa, mutta vasta pilotointi toi esille sen ratkaisutavan, joka johtaa omaan osaprojektiin.
- Ilman pilotointia julkishallinnon videoneuvottelupalveluiden yhdenmukaistamistarpeet eivät olisi konkretisoituneet, mikä johti JHS 168 -ohjeiston uusimishankkeeseen.

### 3.6.2 Palvelukartta

Pilotoinnin aikana saatiin toimimaan seuraavat palvelukartassa tärkeiksi ensi vaiheen peruspalveluiksi määritellyt palvelut:

- Asiantuntija videoyhteydellä
- Asiantuntijat monipisteyhteydellä
- Asiantuntijoiden verkkokokous
- Dokumenttien katselu
- Resurssien varaaminen
- Etäpalvelun osoite- ja henkilöhakemisto

Palvelukartan toisen vaiheen palveluiden määrittelyistä suunniteltiin ja pilotoitiin seuraavia:

- Etäpalveluhakemistoa
- Dokumenttien yhteistä käsittelyä
- Etäpalvelun palvelu- ja asiahakemistoa
- Resurssien hallinnan rekisterin ratkaisumalleja

### 3.6.3 Käyttäjä- ja palvelutasotavoitteet

Käyttäjä- ja palvelutasotavoitteista piloteissa toteutuivat:

- Yhteispalvelupisteiden ja viranomaisten väliset palvelut
- Yhteispalvelupisteiden ja kunnan palvelupisteiden väliset palvelut
- Yhteispalvelupisteiden ja etätulkausta tarjoavan palvelukeskuksen väliset palvelut

Em. palveluissa käytettiin videoneuvottelua, monipisteneuvottelua, ryhmätyötoiminteita sekä yhteistä viestintäpalvelua (VYVI) varauskalenterin osalta. Muita palvelupisteitä ei otettu mukaan, eikä viranomaisilla ollut asettaa pilottiin online-varauspalveluita siltä osin, että olisi voitu pilotoida ”vapaanaoloa” ja siihen yhdistämistä. Koti- ja työpaikkakäyttö ja niihin liittyvät kansalaisen sähköinen asiointi siirrettiin omaksi toteutuskokonaisuudekseen.

### 3.6.4 Pilotointisuunnitelman muut tavoitteet ja mittarit

Pilotointisuunnitelmassa esitettyjen tavoitteiden ja niiden mittareiden osalta tulokset olivat seuraavat:

- Aikataulutavoitteet toteutuivat.
- Tavoitteet maakuntien liitoille
  - toiminta oli aktiivista ja mittarina pidetyt projektikokoukset saavutettiin
  - aktiivinen rooli maakuntatasolla kuntien ja viranomaisten välillä saavutettiin.
  - uusia maakuntia (1-2) pilottien aikana, ei saavutettu
- Viranomaisille asetetut tavoitteet
  - paikallisviranomaiset eivät kyenneet muuttamaan paikallista sopimistapaa valtakunnalliseksi
  - viranomaiset eivät tuoneet kattavaa palveluvalikoimaa pilotoitavaksi
  - viranomaiset kehittivät keskinäistä yhteistyötä yhteisen julkishallinnon etäpalvelukonseptin syntymiseksi
- Tavoitteet kunnille
  - kuntien asenne aktiiviksi yhteistyökumppaneiksi viranomaisille onnistui osittain erinomaisesti, osittain jäi toteutumatta riippuen kunnan valmiusasteesta
  - kunnat eivät yhtä yksittäistä palvelukokeilua lukuun ottamatta löytäneet yhteiskäyttöisiin resursseihin perustuvia palveluita
  - varsinaisia kunta-ASPA -palveluiden käynnistyksiä ei ennättänyt syntyä, mutta asia oli aktiivisessa suunnittelussa yhdessä kuntaliitoskunnassa
- Tavoitteet viestinnälle
  - maakuntapilotit tuottivat jatkuvasti positiivista viestintää viranomaisille, kunnille ja kansalaisille
- Laadulliset tavoitteet
  - pilotoinnin lopputulokset olivat sovitun laatutavoitteen mukaisia
  - pilotoinnin dokumentoinnissa oli heikkouksia ja puutteita
  - käytännön työssä maakuntatasolla yhteistyö ja kommunikointi oli sujuvaa ja projektin toteutus oli hallinnassa tavoitteisiin nähden, klusteriryhmätasolla valtakunnallinen koordinointi jäi vajavaiseksi
- Taloudelliset tavoitteet
  - pilotointia koskevat budjetit alittuivat
  - pilotoinnin toteutus oli kustannustehokasta projektin henkilöstön työajankäytön näkökulmasta, mutta konsulttityöpanosta pystyttiin käyttämään vajavaisesti.
- Resurssitavoitteet
  - pilotoinnin toteutuksen eri viranomais-, kunta- ja maakuntien liiton resurssit olivat riittävät sekä laadullisesti että määrällisesti pilottiin saatujen pilotoitavien palvelujen laatuun ja määrään nähden.



- pilotoinnin toteutuksen asiantuntijapalveluresurssien määrä oli sopusoinnussa palveluiden toteuttamismahdollisuuksiin.

### 3.6.5 Pilotoinnin muut haasteet

Pilotointi rajautui vain niihin palveluihin, joita viranomaiset valtakunnallisella tasolla sinne asettivat. Havaittavissa oli, että viranomaiset kehittivät toimintamallejaan omaehtoisesti ja itsenäisesti, jolloin maakunnalliset pilotit eivät olleet muun kehittämisen yhteydessä aivan keskeisessä roolissa. Etäpalveluiden edellyttämät arkkitehtuuri- ja teknologiaratkaisut pyrittiin tekemään SADe-hankkeen osana, mutta viranomaisten rinnakkaisarkkitehtuurien puute pakottaa jatkamaan myöhemmin 2014 työn saattamiseksi loppuun.

- Pilotoinnin onnistumisen edellytyksiksi pilotointisuunnitelmassa todettiin ohjaus- ja projektinhallinnan pysyminen koossa ja riittävä resursointi siihen.
- Pilotoinnin onnistumisen kannalta oli tärkeää käyttää mahdollisimman valmiita ratkaisumalleja ja saatavilla olevia etäpalvelupilveen sijoitettavia palveluita. Tämän periaatteen mukaisesti ajanvaraukseen otettiin käyttöön VYVI-palvelut, jotka ovat selkeästi monistettavaksi soveltuva pilvipalvelu.
- Osallistuvien tahojen johdon sitoutuminen on edellytys pilotoinnin onnistumiselle.
  - Valtakunnallisen käyttöönoton suunnitelmaa ei ollut mahdollista tehdä etäpalvelun hankesuunnitelman muodossa pilotoinnin päätteeksi, koska Asiakaspalvelu2014 -hanke ja siihen suunnitellut asiakaspalvelupisteet palveluineen muuttivat pilotoinnin kuluessa mahdollisuuksia tehdä maakunnallisen pilotoinnin kautta valtakunnallista käyttöönoton suunnitelmaa. Viranomaiset ja kunnat alkoivat odottaa sen ratkaisuja niin palveluiden sisällön, kustannusten jakamisen, kuin sijaintipaikkaverkoston suhteen.
  - Valtakunnallinen laajentamissuunnitelma on suunnitelma Lapin, Pohjois-Pohjanmaan ja Etelä-Savon uusien kuntien mukaantulosta, sekä Etelä-Pohjanmaan ja Keski-Suomen jatkosuunnitelmista. Uusien maakuntien osalta hyödynnetään saatuja kokemuksia ja toimitetaan ensin laitteet, sitten yleisinformaatio, sen jälkeen ajanvarausjärjestelmä ja palveluosoitehakemisto ja lopuksi maakunnan alueen viranomaiset antavat palvelut niille kunnille, joiden kanssa ovat tehneet sopimuksen yhteispalvelusta ja etäpalvelusta.
- Etäpalvelun käyttöönotto-ohjeet Lapin, Pohjois-Pohjanmaan ja Etelä-Savon viranomaisille syntyvät viranomaisten sisäisenä työnä, josta vastaa nimetty oma valtakunnallinen koordinaattori.
- Valtakunnalliset etäpalvelurakenteet edellyttävät ensin asiakaspalvelupisteverkoston määrittelyjen valmistumista, jonka jälkeen voidaan määrittellä mahdollisten muiden palvelupisteiden rooli ja tehtävät syntyvässä kokonaisuudessa. Näistä yksi on yhteispalvelupisteiden etäpalvelut. Tärkein etäpalvelurakenne syntyy, kun viranomaisten suunnitelmat koskien kotikäyttöä saadaan selvitettyä ja synnytettyä yhteinen käsitys kotikäyttäjän sähköisistä palveluista.
  - Etäpalvelupilottien lopputuloksena on periaatteessa syntynyt useita palveluratkaisumahdollisuuksia, mutta niiden dokumentointi tässä vaiheessa suunnitelmaksi ei ole ollut mahdollista.
- Edellä mainittuun liittyy myös kysymys palveluhakemistoista, jotka edellyttävät viranomaisten laajaa sisäistä organisaatorakenteiden muutossuunnittelua, esimerkiksi omine palvelupisteverkkojen supistamissuunnitelmineen. Samalla jokainen viranomainen joutuu ottamaan kantaa palvelutarjontatapaansa; Synnytetäänkö asiantuntijapalvelukeskuksia vrt. puhelinpalvelut, mikä rooli annetaan asiakaspalvelupisteille, mikä rooli omille palvelupisteille, mikä rooli yhteispalvelupisteille, mikä rooli muille pisteille? Pääroolissa lienevät kotikäyttäjät eri päätelaitteineen kotona, autossa, työpaikalla?
  - Maakunnalliset pilotit ovat hyvin selvittäneet tätä problematiikkaa ja palveluhakemistoa koskevan ratkaisun tekeminen on em. määrittelyjä koskevien päätösten jälkeen helppoa.

- Palveluvalikoima jäi liian suppeaksi.
  - Pilotoinnin yhteydessä ei ollut mahdollista ilman viranomaisten tai kuntien omaa halua ottaa uusia palveluita etäpalvelun piiriin.
- Pilottiin osallistuneiden kuntien ja palvelutuottajien kanssa jatketaan yhteistyötä Asiakaspalvelu2014-hankkeen viitoittamalla ja haluamalla tavalla.
  - Maakunnissa kuntia koskeva koordinoinnista sovitaan erikseen, mutta maakunnan liitoilla on tässä luonteva rooli, mikäli asiakaspalvelua tarjotaan sopimusperusteisesti edelleen yhteispalvelupisteiden tai muiden tyyppisten sopimusperusteisten palvelupisteiden kautta.
- Ratkaisu etäpalveluiden hallintamallista kuului etäpalveluhankkeen perustehtäviin ja pilotit ovat selkeyttäneet erilaiset tarpeet ja niiden toteuttamistavat.
  - Osoittautui, että sopimusperusteiset yhteispalvelupisteet ovat itsenäisiä kuntien ylläpitämiä palvelupisteitä, joiden kustannuksia eivät viranomaiset korvanneet kustannuksia vastaavasti. Kunnat hankkivat omat peruslaitteensa ja järjestelmänsä itsenäisesti omista palvelukanavistaan, jollaisia myös videoneuvottelupalvelut ja Lync-palvelut ovat. Näiden järjestelmien yhteentoimivuus on tärkeää. Tämä johti JHS 168 -päivityshankkeen syntyyn.
  - Ajanvarausjärjestelmät ja palveluhakemistot ovat yhdenmukaisia tietojärjestelmiä koko verkostoa varten ja niille on löydettävä oma hallintamalli. Lisää vastaavia järjestelmiä tulee Asiakaspalvelu2014-hankkeen tietojärjestelmistä.
  - Kun Asiakaspalvelu2014 -hanke perustuu keskitettyyn ohjausmalliin, niin siinä on hallintamallimelessä mahdollisuutta sisällyttää mukaan myös kaikkien laitteiden toimitukset ja ylläpito, mikäli se on tarkoituksenmukaista.

## 3.7 Pilottimaakuntien loppuseminaari

### 3.7.1 Hankkeen projektipäällikön puheenvuoro

Jarmo Riipinen totesi, että palveluneuvojien kokemukset ovat tärkeitä ja niitä tarvitaan jatkokehittämisessä. Pilotin kautta on syntynyt uusia verkostoja, erityisesti palvelun tuottajien osalta. Ajanvarausjärjestelmän kehittäminen käyttäjäkeskeisen palvelusuunnittelun kautta on ollut hyvä esimerkki tästä työstä. Etäpalvelun tavoitteet, kansalaisten ja yritysten paikkariippumaton ja kustannustehokas pääsy valtion ja kunnan palveluntarjontaan on yhä relevantti kysymys. Laajaan käyttöönottoon ei vielä päästy, mutta nyt jo kaksi maakuntaa on mukana hyvin ja kolme uutta maakuntaa on tulossa.

Etäpalveluihin ollaan tyytyväisiä, myös palveluneuvojien ja palvelutuottajien osalta. Tulevaisuudessa sähköiset palvelut ovat käytössä yhä enemmän. Etäisyyksien kasvaessa tämä on myös perusturvaan ja yhdenvertaisuuteen liittyvä kysymys. Kodit tulevat jollain aikavälillä olemaan tärkein käyttöpiste. Etäpalvelupisteet ja lakisääteiset ASPA-pisteet ovat tässä tukena. Roolit tulevat varmasti vaihtumaan etäpalveluissa, erilaiset kuntien järjestämät palvelupisteet ovat myös osa ratkaisua.

Etäpalveluhankkeen luonteva jatkokehitys onkin kotikäytön tietoteknisten perusratkaisujen kartoittaminen. Tarvitaan myös yhteinen näkemys viranomaisten kesken. Palvelukokonaisuuden tulee pysyä kasassa, asiakaskeisyys on lähtökohtana tässäkin. Nykyisellään palvelut ovat tulleet videoneuvottelulaitteiden kautta. Viranomaispuolella tekniikkana on ollut omaan työasemaan liitetty neuvottelulaitteisto. Tietoturvallisuus on etäyhteyksissä korkealaatuinen. Jyväskylässä on saatu aikaan myös konkreettisesti kunnan sisäisiä palveluita. Etelä-Pohjanmaalla omaa nopeaa valokuituverkkoa hyödyntäen valtion palvelut ohjattiin Soiniin, Ähtäriin ja Lapualle. On hienoa, että hankkeessa on syntynyt uutta rohkeiden kokeilujen kautta.

(Keski-Suomen liitto, Hannu Koponen)

### 3.7.2 Kuntien palveluneuvojien puheenvuoro

Seija Rautiainen esitti huomioita palveluneuvojan näkökulmasta. Alku oli sivusta seuraamista; testauksen ongelmat ja alun yhteydenottoyritykset ongelmiseen tuli nähtyä. Keväällä 2012 koulutusta tuli tiukkaan tahtiin, samalla päästiin kuitenkin myös itse laitteeseen kiinni. Seuraavassa vaiheessa media tuli mukaan. Paikallislehdet alkoivat kirjoittaa. Työ ei ollut päivänpaistetta; asiakkaat tulivat vasta viiveellä. Markkinointimateriaali oli tässä apuna; sitä jaettiin myös terveyskeskuksiin, kylähuoneisiin ja muihin kokoontumispaikkoihin, päiväkeskuksiin, seurakunnan toimistoon. Testattiin jopa tietoisukuja mm. eläkeläisryhmille. Alussa asiakaspalvelija oli rohkaisija, ”tämä ei ole vaikeaa”. Ainoastaan kerran asiakas ei halunnut kuvaan, tällöinkin asia hoidettiin ääniyhteydellä. Säynätsalossa Kela ja heidän klo 9.00 - 15.00 online-palvelu on erinomainen. Vaikeaa oli henkilöllisyyden todistaminen. Ajanvarausjärjestelmässä on kehittämistarpeita.

Kaupungin sisäiset palvelut ovat olleet lisäarvo säynätsalolaisille. Mm. venepaikkojen hoitaminen, iäkkäiden osalta oiva-palvelut ja sosiaalipuolen toimeentuloasiat ovat olleet asiakkaiden näkökulmasta erinomaisia. Jyväskylässä alettiin myös käyttää etälaitetta kokouksissa, näin säästyä aikaa. Monia asia on saanut kasvot, mukaan lukien VM. Arja Auvinen on ollut koulutuksen järjestämisen koordinoinnissa erittäin hyvä. Myös yhteiset tilaisuudet ovat olleet hyviä.

Miten saavutetaan uusia asiakkaita? Asioiden hoitaminen kiinnostaa vain silloin kun se on akuuttina päällä. Toinen ongelma on asiakaspalvelun hyvien tilojen takaaminen, yksityisyydensuoja ja tietoturva. Ajanvarauskalenteria on odotettu. Palveluiden kirjo ja laajuus on valtava. Palveluneuvojan on oltava kiinnostunut. On oltava tarkkana missä kohden siirrytään palveluntarjoajan asiantuntijapalveluun.

(Keski-Suomen liitto, Hannu Koponen)

### 3.7.3 Kuntien puheenvuoro

Seppo Karjala esitti kunnan näkökulman. Kansalaisten yhdenvertaisuus on taattava, tämä oli lähtökohta Ähtärin hakeutumiselle pilottiin. Kunnan tehtävänä on edistää asukkaiden hyvinvointia ja kestävä kehitystä. Nämä toteutuvat etäpalvelun tarjoamien palveluiden saatavuuden kautta. Pelätään, että kun valtio on vetäytynyt, tulee kunnille taas uusia tehtäviä ja kustannuksia. Suhtautuminen yhteispalveluun on kunnissa erilaista ja vaihtelevaa.

Ähtärissä on päästy tekemään etäpalvelupilottia usean toimijan kanssa. Tämä on laajentanut asiakas-kuntaa. Etäpalveluun olisi tarve saada myös poliisi mukaan, myös veron palveluille on kysyntää. Ähtärissä on alkamassa yrittäjien omistajanvaihdospilotointi. Aluksi etäpalvelu oli käynnistelyä ja asiakasvirrat vaatimattomia. Käyttöönotto vaatii aikansa. Asiakkaat ovat tyytyväisiä, teknisiä ongelmia on ollut alussa. Tiedotusta ei voi ylikorostaa. Palveluneuvojien hyvä työ on ollut merkittävänä tekijänä käyttöönotossa. Kokemusten vaihdossa maakuntaliiton rooli on toivottavaa jatkossakin.

Kunnan henkilökunnan aktiivisuus vaikuttaa etäpalvelun käyttöön. Maakuntaliitoilla voisi olla tavalla tai toisella tulevaisuudessa roolia koordinoinnissa. Online-etäpalvelu olisi hyvä jatkossa. Koulutoimi seuraa myös tarkasti etäpalvelun kehittämistä.

Etäpalvelulaitetta voi käyttää muuhunkin. Esim. maahantuojan, kunnan ja yrittäjän välillä on ollut neuvotteluyhteys Ähtäristä Kolumbiaan. Etäpalvelu mahdollistaa myös palveluiden kehittämisen. Vaatii kuitenkin ymmärrystä eri palvelutarpeiden välillä. Asiakaslähtöisyys on kuitenkin oltava mukana.

(Keski-Suomen liitto, Hannu Koponen)

### 3.7.4 Hyvät käytänteet -ryhmätyö

Seminaarin osallistujat jaettiin ryhmiin ja kullekin ryhmälle annettiin aihepiiri, jonka hyviä käytänteitä piti miettiä. Lopuksi ryhmät esittelivät ajatuksiaan. Seuraavassa on yhteenveto ryhmien aikaansaannoksista.

#### Hyvät viestintäkäytänteet

- Paikallislehtien tehokkaampi käyttö. Paikallislehtien kautta tavoitetaan yllättävän hyvin etäpalveluasiakkaita. Miten saada toimittajat kiinnostumaan? Aktiivisuus ja tiedon käytännönläheisyys. Tarinoita ja kokemuksia. Ihmiset kiinnostuvat kasvoista ja tarinoista. Kotiin jaettavat kuntatiedotteet ovat yksi hyvä kanava.
- Esittelytuokiot kutsutuille kohderyhmille.
- Sidosryhmävierailut
- Alue- ja paikallis-TV
- Tiedottaminen kunnissa oleville järjestöille.
- Puskaradio. Käyttäjät ja toisaalta eri kohderyhmät. Miten puskaradioon saa yhteyden? Eri järjestöjen kautta.
- Kirjastot, apteekit, terveysasemat ym. Jaetaan tietoa ja sitoutetaan muitakin toimijoita.
- Palvelutuottajien oma viestintä, asiakaskirjeen mukana esite tai lyhyt tieto siitä, että asian voi hoitaa myös etäpalveluna. Myös muistutus etäpalvelusta kun asiakas hoitaa asiaa käyntiasiointina.
- Sähköiset viestintäkanavat, kunnan www-sivut, kuntatiedotteet.

#### Tuki ja koulutus

- Jatkuvan tuen mahdollisuus, myös teknisen tuen saatavuus on-line puhelinpalveluna. Asiakaspalvelijan ei pitäisi jonottaa apua kun asiakas odottaa vieressä.
- Sähköiset palvelukortit
- Vertaistapaamiset palveluneuvojien kesken.
- Etälaitteen monipuolinen koulutus. Laitteita voidaan käyttää monipuolisemmin.
- Ajankohtaisuutta koulutuksessa.
- Oma organisaatio antaisi myös tukea.
- Palvelutuottajien täsmäkoulutus heidän etäpalveluna tarjottavista palveluistaan.
- Päätäjät, johtajat, palveluneuvojat. Kaikki järjestyy kun asenne on kohdallaan.

#### Käyttöönotto

- Viranomaisten annettava riittävä koulutus palveluista ja myös atk-järjestelmistä.
- Tekniset ohjeet helpottavat. Helpottaa kummasti kun tietää mistä napista pitää painaa.
- Yhteiset pelisäännöt, milloin joku systeemi tulee käyttöön tai milloin sitä käytetään.
- Käyttöliittymä on helppo.
- Jarmo Riipinen on ollut hyvä apu ja puskuri Soneran suuntaan. On ollut positiivista, että on lähetty yhden operaattorin linjalle.
- Laitteiden kanssa oli aluksi ongelmia, helpdesk ei tiennyt tekniikasta mutta löysi tiedon lähteen (puhelinumero). Palomuurin kanssa ongelmia, kuvan jakamisessa ongelmia. Soneralta käyttöönottoon ohjeistusta siihen, miten tietokoneet saadaan toimintaan.

### Asiakkaiden motivointi etäpalvelun käyttöön

- Markkinointi näkyvillä paikallisilla kanavilla, paikallislehdet, viestintä ja tiedottaminen.
- Palveluneuvojen aktiivinen toiminta palvelutapahtumissa.
- Henkilökohtainen opastus ja ohjaus poistaa pelot.
- Asiakkaan motivointi ottamalla hänet tosissaan. Asiakkaan kuuleminen.
- Palvelun läheisyys. Etäpalvelu on lähipalvelua ja mahdollisuus tuoda palveluita asiakkaan lähelle.
- Sidosryhmävierailut ja mahdollisuus päästä kokeilemaan. Demot.

Kun puhutaan kohderyhmistä, kohteena on eläkeläiset ja työttömät. Onko näin? Keski-ikäiset ja nuoret ovat suurin kävijäryhmä. Verolla asiakaskäyntitutkimus: käyntiasiointia tekee eniten nuoret ja vanhukset. Nuoret eivät ehkä vielä osaa löytää oikeita kanavia ja termistö ei ole hallussa. Myös vanhukset ovat tärkeitä. On myös tärkeä miettiä miten asia esitetään netissä. Tämän kanssa on tehty töitä erityisesti sähköisessä palvelussa. Se ei poista sitä, että ollaan aluksi epävarmoja. Verkostoitumisen helpottamiseksi hankittiin virtuaalinen kahvihuone yhteisten asioiden mietintään. Onko tämä ollut väärä ajatus? Kannattaako tätä aktivoida? Tarvitaan kahvinkeittovuorot, kutsuu muut kahville. Laitetaan etäpalvelusivuille kahvinkeittoilista!

(Keski-Suomen liitto, Hannu Koponen)

#### 3.7.5 Hankkeen johtoryhmän puheenjohtajan päätössanat

Teemu Eriksson kertoi huomioitaan päivästä ja välitti samalla Asiakaspalvelu 2014+ (ASPA) tietoa. ASPA-lausunnot on nyt saatu. Lausuntojen yhteenveto on pääosin tehty. Pääkysymyksiin saatiin myönteisiä vastauksia. Etäpalvelua ei kyseenalaistettu lausunnoissa, voi ennustaa että etäpalvelusta tulee merkittävä pohja ASPA:lle. Hallituksen esitys ASPA-laiaksi on tarkoitus saada eduskunnalle tämän vuodenaikana. ASPA on Halkessa 10.10. Etäpalvelun siirtyessä osaksi ASPA:aa rahoitus ratkeaa samalla. Järjestelmät hoidetaan keskitetysti ja kustannukset jaetaan niiden kesken jotka palvelua pisteessä antavat. ASPA- konseptissa tilisi tuki järjestelmällisesti ja keskitetysti. Alusta, joka on kaikkialla sama, tarjoaa etäpalveluille mahdollisuuden laajeta sopimusperustaisiin pisteisiin ja kotikäyttöön.

Etäpalvelu ei ole korvike käyntiasioinnille, vaan etäpalvelu on uusi tapa toteuttaa asiakkaan ja palveluntarjoajan kohtaamista. Käyntiasiointi on vähenevä ilmiö, on haastavaa myös säilyttää kattava verkko järkevillä kustannuksilla. Kestävyysvaje ja sen umpeen kurominen on otettava huomioon. Hallinnon suurin ongelma kehittämisessä on siirtyä käyttämään uutta vanhan sijasta ja suhtautua siihen siten, että se on eteenpäin menemistä.

(Keski-Suomen liitto, Hannu Koponen)

### 3.8 Etäpalvelupilotin päätösseminaari

Valtiovarainministeriö järjesti etäpalvelupilotin päätösseminaarin 16.10.2013 Helsingissä. Seminaari oli tarkoitettu kaikille etäpalvelusta kiinnostuneille viranomaisille ja muille toimijoille. Osallistujia oli eri puolilta Suomea noin 150, joista reilut 70 seurasi tilaisuutta suorana netin kautta. Seminaarin tallenne on katsottavissa sivulla <http://www.vm.fi/etapalvelu> syksyyn 2014 saakka.

Seminaarissa kuultiin kokemuksia etäpalvelusta ja sen toteutuksesta palveluntuottajien, kunnan, palveluneuvojien ja asiakkaiden näkökulmasta. Hallinto- ja kuntaministeri Henna Virkkunen totesi avauspuheenvuorossaan, että etäpalvelu on otettava nopeasti käyttöön ja sen avulla on turvattava palvelujen

saavutettavuus. Valtiovarainministeriön edustajat valottivat etäpalvelupilotoinnin kokonaiskuva ja tarkastelivat palvelun kehittämistyötä hankehallinnan näkökulmasta. Pilottimaakuntien edustajat kertoivat huomioistaan pilotin hyvistä ja vielä huomioon otettavista seikoista ja antoivat siten eväitä etäpalvelun laajentamiseen osallistuville tahoille.

Kunnan edustaja tarkasteli puheenvuorossaan etäpalvelun hyötyjä, vaikuttavuutta ja järjestämisen edellytyksiä sekä koko julkisen hallinnon että kunnan kannalta. Paneelissa palveluntuottajien ja palveluneuvojien edustajat keskustelivat etäpalvelun mahdollisuudesta parantaa palveluja, jonka jälkeen SADe-ohjelman edustaja tarkasteli hankkeen tähänastisia saavutuksia. Seminaarin päätteeksi kuultiin etäpalvelun laajentumisesta kolmen uuden maakunnan alueelle sekä yleisesti julkisen hallinnon asiakaspalvelujen kehittämisestä ja Asiakaspalvelu2014 -hankkeen ehdotuksista saaduista lausunnoista sekä hankkeen toimeenpanosuunnitelmista.

Etäpalvelupilotin päätösseminaarin esitykset ovat liitteenä 9.

## 4 Johtopäätökset

### 4.1 Videoneuvotteluteknologia

Etäpalveluhankkeen 7.5.2012 alkaneissa piloteissa Etelä-Pohjanmaalla ja Keski-Suomessa käytettiin pelkästään valtion Hansel-kilpailutuksen kautta käytettävissä olevia TeliaSoneralta hankittuja videoneuvottelupalveluita.

Palvelu sisälsi laitteet, niiden asennuksen, tarvittavan tietoliikenneyhteyden, palveluneuvojien koulutuksen, laitteiden sopimuksenaikaisen ylläpidon viankorjauksineen, sekä sopimuksen loputtua laitteiden poisiennin. Toimittajalle ilmoitettiin kuntiin ja viranomaisille toimitettavien laitteiden tyypit, osoitteet ja yhteyshenkilöt.

Kyseinen hankintatapa ei toiminut käytännössä asianmukaisesti. Perussyynä oli se, että vastaavanlaista toimitusta ei toimittaja ollut koskaan tehnyt. Koko toimitusorganisaatio ja projektihallinto oli rakennettu yksittäiselle organisaatiolle toimitettavalle kokonaisuudelle. Tilanteessa, jossa 20 kunnalle kahdessa eri maakunnassa piti toimittaa videoneuvottelulaitteita ja niissä viidelle eri viranomaiselle piti toimittaa sekä videoneuvottelulaitteita, että työasemavideoneuvottelujärjestelmiä, toimitusjärjestelmä ei toiminut.

#### **Johtopäätöksiä:**

- Palvelusopimuksissa on huomioitava myös moniorganisaatioratkaisujen toimittaminen.
- Sopimukseen täytyy määritellä sanktiot sopimuslainlyönneistä.

Ilman Toimittajan projektijohtoa laite- ja liittymätoimitukset tapahtuivat vailla kokonaisaikataulua ja asennuksen suorittivat osin riittävää videoneuvottelulaitetuntemusta vailla olevat teleasentajat. Tämän johdosta laitekoulutus tapahtui osittain tilaajan toimesta.

#### **Johtopäätöksiä:**

- Toimitusorganisaatiolla on oltava tällaisissa toimituksissa selkeä vastuurajapinta, joka ilman viiveitä kykenee hoitamaan asiat kuntoon.
- Toimittajien täytyy vastata alihankintaorganisaatioistaan kuin omastaan.

Toiminnan käynnistyttyä osoittautui, että ylläpitotoimintaa ei kentällä tapahtuvana korjaustoimintana ollut suunniteltu etukäteen. Kun laitteet vikaantuivat, niitä ei lähdetty korjaamaan, vaan läheteltiin palveluneuvojille sähköposteja, joilla haluttiin heidän selvittävän vian luonnetta ja tekemään testejä. Kun palveluneuvojat eivät osanneet toimia viestien mukaan, laitteet saattoivat olla pahimmillaan puolitoista kuukautta käyttämättöminä. Videoneuvottelujärjestelmät ovat ylläpitoteknisesti alkeellisia laitteita, joita ei voida liittää etädiagnostiikkaan, joten toimittaja ei saanut vikaantuneista laitteista tietoa. Diagnostiikka ulottui vain reitittimeen saakka.



**Johtopäätöksiä:**

- Kun uudet kunnat tulevat mukaan, niin jokaisen kunnan pitää nimetä myös tekninen yhdyshenkilö, joka toimii videoneuvottelutoimittajan yhteyshenkilönä kunnassa.

Julkisen hallinnon hankintasäännöt vaikeuttivat tässäkin hankkeessa yhteisten hankintojen tekemistä merkittävästi. Hankintojen rajapinnat ovat ongelmallisia kaikissa hallinnon rajoja ylittävissä hankkeissa.

**Johtopäätöksiä:**

- Kun kyseessä on julkishallinnon kokoinen toimituskohde, joka perustuu kuten yhteispalvelupiste-konsepti paikalliseen sopimiseen, vapaaehtoisuuteen ja itsenäisiin heterogeenisiin toimijoihin, kannattaa keskittyä erilaisten tarvittavien järjestelmien yhteensopivuuden kehittämiseen. Kukin organisaatio hankkii standardinmukaiset järjestelmät omista hankintakanavistaan ja silloin samalla järjestelmien ylläpidon ja toimivuuden vastuu säilyy hajautetusti kunnossa.
- Etäpalvelupilotointi on johtanut julkishallinnon videoneuvottelujärjestelmiä koskevan suosituksen JHS168 päivittämiseen. Sen lopputuloksena hankintaorganisaatiot voivat harmonisoida tarjouspyyntömääräittelyt yhdenmukaiseksi, jolloin jokainen toimittaja, joka jatkossa haluaa toimittaa palveluita, joutuu sitoutumaan yhteensopiviin videoneuvottelujärjestelmiin.
- Palveluiden hyvä yhteentoimivuus merkitsee kustannustehokkuuden nousua julkishallinnossa, kun tuntien liittämisytykset loppuvat.
- Julkishallinnon laajoissa järjestelmissä hallinnan tulee olla keskitetty. Sellaisiin voidaan hankkia yhteensopivia laitteita samojen yhteensopivuuskriteerien perusteella.

Etäpalvelu ei ole pelkkää videoneuvottelua, vaan se tarkoittaa kaikkia niitä palveluita, joissa ihminen kohtaa ihmisen sähköisten palveluiden kautta reaaliaikaisesti. Silloin puhutaan Unified Communications -järjestelmistä, jotka ovat pelkkää videoyhteyttä laajempia ja rikkaampia palveluita. Ne sisältävät chat-, VoIP-, läsnäolo- ja omat videopalvelunsa. Ne sisältävät monia työryhmäsovelluksia, kuten dokumenttien jakamista ja yhteistä käsittelyä saman istunnon aikana. Sen ominaisuuden myötä etäpalvelun käsitteeseen pitää tuoda myös asiakaspalvelutilanteeseen pelkän dokumentin yhteinen käsittely, jota voidaan tukea tarvittaessa esimerkiksi puhelulla, chatilla tai videolla.

Etäpalveluhanke on ottanut näistä palveluista käyttöön työryhmäsovelluksen (SharePoint) ja rakentanut sen yhteyteen etäpalvelusivuston ja etäpalveluissa välttämättömän resurssikalenterijärjestelmän. Tälle järjestelmälle on luotu valtakunnallisesti käyttöön otettava modulaarinen rakenne.

**Johtopäätöksiä:**

- Järjestelmä on laajennettavissa kattamaan koko julkishallinto resurssikalenterointimielessä, ja samalla siihen voidaan ripustaa myös monia muita asiakaspalvelussa tarvittavia em. palveluita.

Etäpalveluiden kannalta keskeisiä kehityskohteita ovat kaikkien mukana olevien organisaatioiden palveluhakemistoja koskeva yhteistyö. Kansalaisten näkökulmasta julkishallintoon syntyy silloin yhtenäisillä pelisäännöillä ja palveluilla toimiva helppokäyttöinen ja myös palvelunimikkeiltään yhtenäinen valtakunnallinen etäpalvelujärjestelmä. Palveluhakemistot perustuvat yhtenäisiin ja ymmärrettäviin osoiteistoihin ja sen varmistamiseen, että kansalainen pääsee etäpalveluihin niin kotoa kuin palvelupisteistä.

**Johtopäätöksiä:**

- Palveluhakemistojen kehitystyössä palvelunimikkeet, -hakemistot ja toimintatavat on saatava yhtenäisiksi.



## 4.2 Käyttöönotto ja organisointi

Etäpalvelu vaikuttaa suuresti organisaation tapaan tuottaa ja tarjota palveluita. Etäpalvelussa palvelut ja niiden järjestäminen korostuvat ja palveluja tuottavan henkilöstön sijainnin merkitys poistuu. Etäpalvelun käyttöönotossa organisaatio joutuu miettimään palvelujen järjestämistapansa, palvelukanavansa, etäpalvelutarjontansa sekä henkilöstönsä vastuut ja työnjaon. Etäpalvelu muuttaa siis organisaation syvimpiä rakenteita ja perustoimintatapoja. Seuraavassa on kuntien ja palveluntarjoajien näkemyksiä etäpalvelun käyttöönottoon ja organisointiin liittyvistä asioista ja niistä muodostettuja johtopäätöksiä.

### KUNNAT

Kunnat lähtivät etäpalvelupilottiin mukaan pääasiassa siksi, että ne halusivat turvata viranomaisten palvelut kuntalaisilleen, kun viranomaisen asiakaspalvelupiste oli omasta kunnasta lopettanut tai lopettamassa.

#### Johtopäätös:

- Kunnan sisäisessä markkinoinnissa tärkein etäpalvelun myyntiargumentti on viranomaispalveluiden säilyminen kunnassa.

Kunnat kokivat, että haastavimpia asioita etäpalvelun käyttöönotossa olivat etäpalvelun organisointi kunnassa ja palveluntarjoajilla, yhteisen toimintamallin löytäminen kunnan ja palveluntarjoajien välille sekä etäpalvelun saaminen kuntalaisten tietoisuuteen ja heidän saamisensa käyttämään etäpalvelua.

#### Johtopäätökset:

- Kuntien ja palveluntarjoajien johdon täytyy olla sitoutunut etäpalvelun käyttöönottoon, jotta etäpalvelun organisointi sujuu nopeasti ja ongelmitta.
- Kuntien ja palveluntarjoajien välille on muodostettava yhteiset etäpalvelun pelisäännöt.
- Etäpalvelun markkinointiin on panostettava, jotta palvelu saadaan kuntalaisten tietoisuuteen.
- Kuntien on järjestettävä etäpalveluun tutustumispäiviä, jotta kuntalaiset omaksuisivat etäpalvelun uutena tapana hoitaa asioita.

Suurimpina pilottiaikaisina ongelmina kunnat pitivät sitä, että etäpalveluun liittyvää markkinointi- ja ohjemateriaalia ei ollut riittävästi, videoneuvottelulaitteistolla tehtiin virheellisiä yhteydenottoja, ja ajanvarausjärjestelmä saatiin käyttöön vasta pilotin lopussa.

#### Johtopäätökset:

- Etäpalvelun markkinointi- ja ohjemateriaalia pitää olla enemmän ja se pitää laittaa verkkoon saataville.
- Videoneuvottelujärjestelmän laiteosoitteistoa ja palveluhakemistoa pitää kehittää.
- Ajanvarausjärjestelmää pitää kehittää luomalla ajanvaraukseen yhteiset pelisäännöt.

Kuntien mielestä uuden organisaation tulee ottaa etäpalvelun käyttöönotossa huomioon se, että henkilöstölle on annettu riittävästi koulutusta etäpalveluun ja etäpalveluihin liittyen, henkilöstöresurssit tulee olla oikein mitoitettut, etäpalvelutilojen suunnitteluun ja toimivuuteen tulee kiinnittää erityistä huomiota, ja etäpalvelun markkinointiin käytetään aikaa.

**Johtopäätökset:**

- Kuntien ja palveluntarjoajien on huolehdittava palveluneuvojien osaamisen kehittamisestä etäpalvelua käyttöönotettaessa.
- Palveluneuvojien etäpalveluun käyttämää työaikaa tulee seurata, jotta asiakaspalvelun laatu voidaan turvata ja lisäresurssitarpeet havaita.
- Etäpalvelutilojen suunnittelusta ja rakentamisesta tulee tehdä aina oma erillinen projektinsa, jotta tiloista saadaan asianmukaiset ja toimivat.
- Etäpalvelun markkinoinnin tulee olla suunnitelmallista.

Useat pilottikunnat olivat tehneet etäpalvelun tutuksi oman kunnan eri hallintokunnille, tehneet yhteistyötä ja vaihtaneet kokemuksia naapurikuntien palveluneuvojien kanssa, pitäneet onnistuneita ryhmäkohtaisia etälaite-esittelyjä mm. ikäihmisille ja tehneet markkinointiyhteistyötä eri toimijoiden kanssa.

**Johtopäätökset:**

- Oman kunnan työntekijöille kannattaa kertoa etäpalvelun mahdollisuuksista.
- Kuntien kannattaa verkostoitua muiden etäpalvelukuntien kanssa kokemusten vaihtamiseksi.
- Kunnan omalla aktiivisuudella voidaan vaikuttaa etäpalvelun käyttöön ja leviämiseen kunnassa.
- Markkinointia voidaan tehostaa eri toimijoiden kanssa tehtävällä yhteistyöllä.

**PALVELUNTARJOAJAT**

Palveluntarjoajat lähtivät mukaan hankkeeseen palveluverkon harventamisen, palveluiden säilyttämisen, toimistoasioinnin korvaamisen, organisaation tuottavuustavoitteiden ja asiantuntijaresurssien valtakunnallistamisen vuoksi.

**Johtopäätös:**

- Palveluntarjoajien suurin motiivi etäpalvelun käyttöönottoon on palveluiden tarjoaminen kuntalaisille entistä tehokkaammalla tavalla.

Palveluntarjoajat kokivat, että haastavimpia asioita etäpalvelun käyttöönotossa olivat kokonaisuuden hahmottaminen ja oikean toimintamallin löytäminen, etäpalveluiden markkinointi ja asiakkaiden saaminen käyttämään palvelua sekä keskitetyn viestinnän puuttuminen ja tiedonkulku oman keskusjohdon kanssa.

**Johtopäätökset:**

- Paikallis- ja aluetasolla tulee järjestää infotilaisuuksia, jotta palveluntarjoajille ja kunnille muodostuu selkeämpi kokonaiskuva etäpalvelujärjestelmästä.
- Kokemuksia ja hyviä toimintamalleja kannattaa siirtää organisaatiolta toiselle.
- Jokaisen palveluntarjoajan tulee suunnitella etäpalveluidensa markkinointi.
- VYVI Etäpalvelut -sivuston kehittämistä tulee jatkaa keskitettynä etäpalvelun ja etäpalveluiden viestintäkanavana.
- Alueorganisaatioiden ja keskusjohdon välistä tiedonkulkua tulee kehittää.

Suurimpina pilottiaikaisina ongelmina palveluntarjoajat pitivät sitä, että asiakkaat halusivat asioida vanhalla tavalla, palvelujen markkinointi oli tehotonta, ajanvarauspalvelu saatiin käyttöön vasta pilotin lopussa, etäpalvelupuhelun ohjautuminen automaattisesti vapaalle asiantuntijalle ei ollut mahdollista, ja asiointimääristä ei saatu juurikaan tilastotietoa.

**Johtopäätökset:**

- Täytyy löytää keino saada asiakkaat kokeilemaan etäpalvelua.
- Markkinointia tulee tehdä käyttämällä toistoa ja useita eri viestintäkanavia.
- Markkinointia tulee tehdä niin valtakunnallisesti, alueellisesti kuin paikallisestikin.
- Contact Center -toiminnallisuudet ja palveluhakemisto tulee saada videopuheluympäristöön.
- Yhteispalvelun asiakastietojärjestelmiä tulee alkaa kehittää.

Palveluntarjoajien mielestä uuden organisaation tulee ottaa etäpalvelun käyttöönotossa huomioon se, että etäpalvelu kannattaa ottaa osaksi muuta asiakaspalvelua, etäpalvelun käyttöönotto ja organisointi tulee suunnitella hyvin, etäpalveluun liittyvistä yhteisistä tavoitteista tulee sopia, yhteistyöverkostoja tulee rakentaa palveluntarjoajien ja kuntien kanssa, asiantuntijat ja palveluneuvojat tulee kouluttaa etäpalveluun, ja etäpalvelun markkinointia ei tule unohtaa.

**Johtopäätökset:**

- Etäpalvelu tulee suunnitella yhdessä muun asiakaspalvelun kanssa.
- Etäpalvelun käyttöönotto ja organisointi tulee suunnitella huolellisesti.
- Palveluntarjoajien ja kuntien kannattaa tehdä yhteistyötä ja verkostoitua.
- Palveluntarjoajien ja kuntien kannattaa järjestää yhteisiä etäpalvelukoulutustilaisuuksia.
- Etäpalvelun markkinointiin tulee panostaa etäpalvelua käyttöönotettaessa.

Palveluntarjoajat olivat havainneet, että erityisosaamista vaativat tehtävät tai harvaan kysytyt palvelut voidaan keskittää valtakunnallisesti, palveluneuvojien koulutuksessa kannattaa pitäytyä oikean palveluntarjoajan tunnistamisessa, online-etäpalvelulle on olemassa selkeä tarve, ja etätulkkkaus on erittäin kustannustehokasta.

**Johtopäätökset:**

- Palveluntarjoajat voivat valtakunnallistaa palvelujaan etäpalvelun avulla.
- Palveluneuvojien koulutuksessa oikean palveluntarjoajan tunnistaminen on tärkeintä.
- Palveluntarjoajilla tulee olla myös online-etäpalvelua tarjolla.
- Etätulkkkauspalvelua tulee mainostaa kaikille palveluntarjoajille.

## 4.3 Etäpalvelut

Etäpalvelupilotoinnissa toteutettiin Etäpalveluhankkeen alkuperäistä toimintamallia vuodelta 2010, joka oli perusteena Etäpalveluhankkeen ottamiseksi yhdeksi SADe-ohjelman hankkeeksi. Toimintamallin mukaan etäpalvelut toteutetaan siten, että kansalainen voi asioida etänä viranomaisen omassa palvelupisteessä olevan asiakaspalveluhenkilön kanssa. Yhteys pilotissa muodostettiin videoneuvottelupalveluiden avulla. Yleisin ratkaisu oli, että varsinainen videoneuvottelulaite oli asianmukaisessa tilassa, josta käsin kansalainen voi asioida viranomaisen virkailijan kanssa, jolla useimmiten oli käytössään työasemassa oleva videoneuvotteluohjelmisto.

**Johtopäätökset:**

- Kyseessä oleva toimintamalli toimi odotetulla tavalla. Kansalaiset kokivat palvelun käytön helpoksi ja viranomaiset toimivaksi.

Pilotin aikana tuli esille alkuperäisessä mallissa kesken jäänyt ajattelu siitä mitä on asiantuntijapalvelu ja kuka sitä antaa. Yhteispalvelupisteestä katsottuna kaikki muu kuin avustava viranomaisen palveluita koskeva avustava asiakaspalvelu on asiantuntijapalvelua.

#### **Johtopäätökset:**

- Viranomaisten asiakaspalvelupisteessä tarjoama palvelu sisältää viranomaisen asiantuntijapalvelujen ohella myös peruspalveluja.
- Viranomaisten pelko, että kansalaiset eivät käyttäisi sähköisiä palveluita sen vuoksi, että niitä on saatavissa yhteispalvelupisteistä etänä, oli väärä. Oikeampi tulkinta lienee, että kotiasiakkaille suunnattujen sähköisten palveluiden laatu, sisältö ja helppokäyttöisyys ratkaisevat menevätkö kansalaiset asioimaan palvelupisteeseen.
- Etäpalveluiden käyttövolyymi ei kasvanut toivotulla tavalla, ja yhtenä merkittävänä syynä oli, että etäpalvelupisteiden palveluvalikoima oli suppea.
- Viranomaisten ja kuntien paikallinen/alueellinen etäpalveluista sopiminen näyttää johtavan suppeisiin ja heterogeenisiin palveluvalikoimiin.
- Alueelliseen sopimiseen perustuvan etäpalvelutoteutusten vaarana on selvästi alueellisten, esimerkiksi maakunnallisten viranomais-/kuntaratkaisujen kehittäminen ja vastaavasti viranomaisten valtakunnallisten palveluratkaisuiden hankaloituminen ja uusien virtuaalisten valtakunnallisten palvelurakenteiden jääminen syntymättä.

Pilottien aikana on selvästi tullut esille, että etäpalvelutoteutukset vaativat useita erilaisia tukipalveluita niin yhteispalvelupisteen palveluneuvojille kuin viranomaisten palvelua antaville henkilöille. Tällä hetkellä päällimmäisenä on ennakkovaraamiseen perustuvien järjestelmien kehittäminen.

Tukipalveluista tärkeimmäksi ensimmäisenä toteutettavien listalla osoittautui resurssivarauskalenteri, jolla pidetään hallussa yhteispalvelupisteiden etäpalvelulaitteiden varaustilanne. Aivan vastaavasti täytyi tietää viranomaisten palveluhenkilöiden varaustilanne ja näistä kummastakin löytää sopiva vapaa aika palvelutoiminnalle.

#### **Johtopäätökset:**

- Etäpalvelupilottien aikana resurssikalentereiden käytännön toteuttaminen osoittautui hankalaksi, koska sähköisten tukijärjestelmien toteuttamisvastuu on lähes aina viranomaisten valtakunnallisen tietohallinnon käsissä. Kun pilotoinnissa palvelut sovittiin sisällöllisesti alueellisesti, niin tukipalvelut oli aina ajateltava saman tien valtakunnallisiksi.
- Tärkein tukipalvelun tarve oli ajanvarauspalvelun saaminen palveluneuvojien ja viranomaisten asiakaspalvelijoiden käyttöön. Sen toteutusaikataulut eivät pitäneet. Alkuperäinen käyttöönoton tavoite oli 1.2.2013, mutta toteutus valmistui 24.7.2013. Nyt järjestelmä on laajennettavissa valtakunnalliseksi ja toteutusratkaisu on VYVI:n (valtion yhteinen viestintäratkaisu) työryhmäpalveluihin kuuluva ajanvarausratkaisu. Ratkaisun valintaan vaikutti myös se, että tämän palvelukokonaisuuden Sharepoint-palvelut mahdollistavat hyvät palvelun tukipalvelut, kuten ohjeiden ja muiden dokumenttien yhteisen hallinnan, käyttäjärekisterit, palvelun helpdeskin jne.

Palveluhakemistot ovat toinen tärkeä tunnistettu palvelutarve. Palveluhakemistot ovat olleet pitkään vaikeasti lähestyttävä palveluiden kehittämisalue, mutta etäpalveluiden kyseessä ollen ei lopulta periaatteessa vaikea. Kun yhteispalvelupiste, tai asiakaspalvelupiste tai jatkossa yksityinen kansalainen, vaikkapa kodissa, haluaa yhteyden julkishallinnon johonkin palveluun, on hänen löydettävä se helposti. Kyseessä on siis tarve ”puhelinluettelolle”.

### Johtopäätökset:

- Pilotoinnin aikana on ollut tarve luoda videoneuvottelupalveluun erillinen asiakaspalvelukansio, johon on käyttöön otetun osoiteformaatin mukaisesti liitetty kaikki yhteispalvelupisteet ja mukana olevien viranomaisten pisteet. Sen avulla kaikki ovat voineet yhdistää videopuhelun kätevästi toiselleen ja jokainen on voinut tietää muut pilotissa mukana olleet organisaatiot. Etätulkkauksen tultua myöhemmin mukaan, sen osoitteet liitettiin vain palveluhakemistoon, jonka jälkeen etätulkkauspalvelu on ollut kaikkien käytettävissä.
- Pilottien aikana palveluhakemistojen kehittäminen saatiin alulle ja kehittämiseksi saatiin alustava ”roadmap”.
- Palveluhakemiston jatkokehittämistä koskevat kehittämisalueet selkiytyivät. Tarvitaan pelkkien laiteosoitteiden eli palvelupisteiden nimien lisäksi varsinaiset palveluosoitteet.
- Palveluosoitteiden kehittäminen ja nimeäminen ei riitä, vaan tarvitaan online-tyyppinen tekninen palvelu hakemaan vapaana olevat henkilöt antamaan palvelua kysyvälle.
- Palveluiden määrittely ja henkilöiden kytkeminen näihin vaatii uudelleenjärjestelyä viranomaisten päässä eli uuden asiakaspalvelurakenteen suunnittelua ja toteuttamista. Mikäli tähän mennään, niin hallinto saavuttaa tavoitellut asiakaspalveluiden tehostamisen tavoitteet, ja samalla avaa mahdollisuudet rakentaa uusia valtakunnallisia kustannustehokkaita organisaatorakenteita.
- Alkuvaiheessa palveluhakemistojen kehittämiseen kuuluu oleellisesti erilaisten palveluosoitteita eli kontaktointipisteitä koskevien laitteiden ja ohjelmistojen yhteensopivuuksien varmistaminen. Työ on aloitettu kaikkien julkishallinnossa olevien videoneuvottelujärjestelmien yhteen toimivuuden varmistamisella käynnistämällä aluksi julkishallinnon videoneuvottelupalveluiden JHS 168 -ohjeistojen uusiminen. Sen kautta riippumatta videoneuvottelujärjestelmätoimittajasta, laiteosoitteet näkyvät samanlaisina kaikille toisille. Tämän jälkeen täytyy muut Unified Communications -järjestelmät tuoda saman harmonisoinnin piiriin.
- Myös kotiasiakkaiden käyttämien palveluhakemistojen suunnittelu on aloitettu yhteistyössä Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus Tieken kanssa, joka tulee tukemaan julkishallinnon sähköisten palveluiden kotikäyttöä.

## 4.4 Asiakaspalvelu

Asiakaspalvelusta vastaavat asiantuntijat yhdessä palveluneuvojien kanssa. Asiakaspalvelu on tärkein yksittäinen tekijä palvelutapahtumassa ja sen onnistumisessa. Asiakaspalvelun laatu näkyy asiakkaalle selkeänä, nopeana ja asiantuntevana palveluna ja organisaatiolle tehokkaana ja ongelmattomana palvelujen järjestämisenä. Seuraavassa on kuntien ja palveluntarjoajien näkemyksiä asiakaspalveluun liittyvistä asioista ja niistä muodostettuja johtopäätöksiä.

### KUNNAT

Kuntien mielestä etäpalvelun asiakaspalvelua pitäisi kehittää siten, että palveluntarjoajat ohjaisivat kuntalaisia enemmän oman kunnan yhteispalvelupisteeseen asioimaan, pitäisi olla vain yksi etäpalvelupäivystysnumero, josta puhelut automaattisesti ohjautuisivat oikealle päivystyspaikkakunnalle ja asiantuntijalle, palveluntarjoajilla pitäisi olla laajempi etäpalveluvalikoima tarjolla, palveluntarjoajilla pitäisi olla yhtenäiset toimintatavat etäpalvelussa, kaikkien palveluntarjoajien tulisi tarjota online-etäpalvelua, etäpalveluista pitäisi olla selkokielineen esite/opas asiakkaille jaettavaksi, palveluneuvojien tietotaidon tulee olla ajan tasalla, ja palveluntarjoajien tulee pitää nettisivunsa ajan tasalla etäpalvelun ja etäpalveluiden osalta.

**Johtopäätökset:**

- Palveluntarjoajien on opastettava kuntalaiset asioimaan oman kuntansa yhteispalvelupisteessä.
- Contact Center -toiminnallisuudet ja palveluhakemisto tulee saada videopuheluympäristöön.
- Palveluntarjoajien tulee laajentaa etäpalveluvalikoimaansa nykyisestä.
- Palveluntarjoajien tulee laatia etäpalveluun yhteiset pelisäännöt ja mahdollisimman yhtenäiset toimintatavat.
- Palveluntarjoajien tulee tarjota myös online-etäpalvelua ajanvarauksella tapahtuvan etäpalvelun lisäksi.
- Palveluntarjoajien tulee laatia etäpalveluopas/-esite asiakkaille jaettavaksi.
- Palveluntarjoajien tulee antaa palveluneuvojille myös etäpalveluun liittyvää koulutusta.
- Palveluntarjoajien tulee pitää nettisivunsa ajan tasalla etäpalvelun ja etäpalveluiden osalta.

Kuntien mielestä etäpalvelutiloja pitäisi kehittää siten, että etäpalvelulla pitäisi olla aina oma erillinen äänieristetty tilansa, etäpalvelutilan pitäisi sijaita lähellä yhteispalvelupistettä ja palveluneuvojaa, etäpalvelutilassa pitäisi olla aina skanneri, dokumenttikamera, tulostin ja rinnakkaisnäyttö, ja palveluneuvojan työpisteessä pitäisi olla soittoäänen toistin tai merkkivalo.

**Johtopäätökset:**

- Etäpalvelutilojen suunnittelussa tulee käyttää ulkopuolista asiantuntijaa.
- Etäpalvelutilassa tulee olla aina skanneri, dokumenttikamera, tulostin ja rinnakkaisnäyttö.
- Videoneuvottelulaitteen ”soiminen” pitää voida havaita etäältäkin.

**PALVELUNTARJOAJAT**

Palveluntarjoajien mielestä etäasiointi ja käyntiasiointi eivät merkittävästi eroa toisistaan. Etäasiointi kestää yleensä vähemmän aikaa kuin käyntiasiointi, etäpalvelutapahtuma on rennompi ja positiivisempi, ja asiakkaat ovat tyytyväisiä, kun he voivat hoitaa asiansa matkustamatta. Etäpalvelu mahdollistaa myös usean viranomaisen samanaikaisen palvelun. Etäasioinnissa asiakirjojen esittäminen puolin ja toisin teknisellä laitteella epävarmempaa kuin käyntiasioinnissa, etäasioinnissa ei voida hoitaa sellaisia asioita, jotka edellyttävät samanaikaista läsnäoloa ja allekirjoitusta, esim. testamentti, ja joissakin tapauksissa palvelua hankaloittaa se, ettei asiakkaan asiakirjoja näe fyysisesti.

**Johtopäätökset:**

- Etäasiointi on rinnastettavissa käyntiasiointiin.
- Etäasiointi on teknisempää kuin käyntiasiointi, mikä aiheuttaa epävarmuutta.
- Joitakin yksittäisiä palveluita ei voida tarjota etäpalveluna.

Palveluntarjoajat näkevät etäpalvelun uutena palvelukanavana, joka tulee ottaa huomioon palvelukonaisuutta ja asiakaspalvelua suunniteltaessa. Etäpalvelun rooli tulee kasvamaan merkittävästi lähitulevaisuudessa. Tulkkauksen osalta etäpalvelun rooli on jo nyt merkittävä. Videoneuvotteluympäristön tulisi olla teknisesti yhteensopiva muiden videoneuvotteluympäristöjen kanssa, jotta laitteistoista saataisiin kaikki hyöty irti.

**Johtopäätökset:**

- Etäpalvelu tulee ottaa huomioon asiakaspalvelusuunnitelmissa.
- Etätulkkauksen on erittäin kustannustehokasta, ja sen käyttö tulee kasvamaan merkittävästi.
- Videopuhelujärjestelmät tulee saada yhteensopiviksi toistensa kanssa.

Palveluntarjoajien mielestä etäpalvelun asiakaspalvelua pitäisi kehittää siten, että kaikkien asiantuntijoiden tulisi voida antaa etäpalvelua omalla tietokoneellaan, skannereiden ja dokumenttikameroiden tulisi kuulua yhteispalvelupisteiden vakiovarustukseen, online-soiton pitäisi ohjautua automaattisesti vapaalle asiantuntijalle, asiantuntijoiden koulutusta ja tukipalveluita pitäisi kehittää etäpalvelun osalta, ja etäpalvelun kotikäyttö tulisi olla mahdollista.

**Johtopäätökset:**

- Etäpalveluohjelmistot tulee asentaa kaikkien asiantuntijoiden tietokoneille.
- Skannereiden ja dokumenttikameroiden tulee kuulua yhteispalvelupisteiden vakiovarustukseen.
- Contact Center -toiminnallisuudet ja palveluhakemisto tulee saada videopuheluympäristöön.
- Asiantuntijoiden koulutusta ja tukipalveluita pitää kehittää etäpalvelun osalta.
- Etäpalvelun kotikäyttöä tulee alkaa suunnitella.

## 4.5 Markkinointiviestintä

Maakunnan liitot esittävät, että viestintään kannattaa käyttää toistoa ja useita eri viestintävälineitä. Tiedottaminen vaatii pitkäjänteisyyttä, sillä kestää aikansa, ennen kuin tieto tarjolla olevista etäpalveluista tavoittaa kuntalaiset. ”Puskaradio” sekä erilaisten sidosryhmien kutsuminen tutustumiskäynnille ovat myös tehokkaita viestintävälineitä, jotka tuovat asiakkaita palvelupisteisiin.

Viestintää tulee toteuttaa niin valtakunnallisesti, alueellisesti kuin paikallisesti. Palveluntuottajilla on vastuu omien palvelujensa markkinoinnista asiakkailleen. Maakuntien liittojen tiedottajat voivat omalta osaltaan olla apuna paikallistason/kuntien viestintätoimenpiteiden suunnittelussa ja toteutuksessa. Maakuntatason tiedottaminen sekä paikallisesti toteutetut viestintätoimenpiteet voisi toteuttaa koordinoitusti maakunnan liittojen johdolla. Kuntatasolla viestinnässä on tärkeä miettiä sitä, miten etäpalvelun asiakkaita voisi parhaiten tavoittaa. Tässä ovat tärkeitä ”portinvartijat” eli sellaiset paikat tai henkilöt, joiden kautta asiakkaita voisi informoida etäpalvelusta. Yhteispalvelupisteiden ohella niitä ovat esim. viranomaisten omat toimipaikat, terveyskeskukset (lääkärit, sairaanhoitajat), apteekit, kaupat ja kirjastot sekä koulut. Palveluneuvoajat ovat keskeisen tärkeitä henkilöitä etäpalvelussa ja heidän kokemuksiaan on syytä käyttää apuna, kun suunnitellaan viestintätoimenpiteitä eri alueilla.

Tunnettuustutkimuksesta ja pilottien toimijoilta saadut palautteet poikkeavat hieman toisistaan kun kysyttiin mielipidettä parhaista markkinointikanavista. Kunnat ja muut viranomaiset pitivät omia verkkosivujaan parhaimpina tiedotuskanavina, kun taas kuntalaisten mielestä parhaita viestintäkanavia ovat alue- ja paikallislehdet.

**Johtopäätökset:**

- Viestinnän tulee olla suunnitelmallista ja jatkuvaa.
- Asiakkaat kokevat uutisoinnit ja artikkelit alue- ja paikallislehdissä tehokkaimmiksi viestintäkanaviksi.
- Kaikkien viestintäkanavien suunnitelmallinen käyttö on tehokkainta, eri välineet/kanavat täydentävät toisiaan.

- Kaikkien etäpalvelussa mukana olevien tahojen tulee osallistua omalta osaltaan etäpalveluista viestintään.
- Viestintätoimet tulee suunnitella alue- ja paikallistasolla, lähellä asiakkaita.
- Palveluneuvojen rooli viestinnän suunnittelussa ja toteutuksessa on tärkeä.
- Maakunnan liittojen viestinnän asiantuntijat voivat toimia tukena viestinnän suunnittelussa ja toteutuksessa.

## 4.6 Yhteenveto

Seuraavassa yhteenveto johtopäätöksistä:

### Yleistä

- Kunnan sisäisessä markkinoinnissa tärkein etäpalvelun myyntiargumentti on viranomaispalveluiden säilyminen kunnassa.
- Palveluntarjoajien suurin motiivi etäpalvelun käyttöönottoon on palveluiden tarjoaminen kuntalaisille entistä tehokkaammalla tavalla.

### Videoneuvotteluteknologiat ja -palvelut

- Eri toimittajien videoneuvottelulaitteet ja -ohjelmistot tulee saada yhteentoimiviksi toistensa kanssa.
- Julkishallinnon videoneuvottelujärjestelmiä ja -palveluita koskeva suositus JHS 168 tulee päivittää.
- Videoneuvottelujärjestelmän laiteosastoista, palveluosastoista ja palveluhakemistoa tulee kehittää.
- Contact Center -toiminnallisuudet ja palveluhakemisto tulee saada videopuheluympäristöön.
- VYVI Etäpalvelut -sivuston kehittämistä tulee jatkaa keskitettynä etäpalvelun ja etäpalveluiden viestintäkanavana.
- Ajanvarausjärjestelmää pitää kehittää luomalla ajanvaraukseen yhteiset pelisäännöt.
- Etäpalvelutilassa tulee olla aina skanneri, dokumenttikamera, tulostin ja rinnakkaisnäyttö.
- Yhteispalvelun asiakastietojärjestelmiä tulee alkaa kehittää.
- Julkishallinnon laajoissa järjestelmissä hallinnan tulee olla keskitetty.
- Palvelusopimuksissa on huomioitava myös moniorganisaatioratkaisut.
- Palvelusopimukseen täytyy määritellä sanktiot sopimuslaiminlyönneistä.
- Etäpalvelun kotikäyttöä tulee alkaa suunnitella.

### Etäpalvelutilat

- Etäpalvelutilojen suunnittelussa kannattaa käyttää ulkopuolista asiantuntijaa.
- Etäpalvelutilojen suunnittelusta ja rakentamisesta kannattaa tehdä aina oma erillinen projektinsa, jotta tiloista saadaan asianmukaiset ja toimivat.

### Käyttöönotto ja organisointi

- Etäpalvelun käyttöönotto ja organisointi tulee suunnitella huolellisesti.
- Kuntien ja palveluntarjoajien johdon täytyy olla sitoutunut etäpalvelun käyttöönottoon, jotta etäpalvelun organisointi sujuu nopeasti ja ongelmitta.
- Kuntien ja palveluntarjoajien välille on muodostettava yhteiset etäpalvelun pelisäännöt.



- Palveluntarjoajien tulee laatia etäpalveluun yhteiset pelisäännöt ja mahdollisimman yhtenäiset toimintatavat.
- Kunnan omalla aktiivisuudella voidaan vaikuttaa etäpalvelun käyttöön ja leviämiseen kunnassa.
- Kuntien on järjestettävä etäpalveluun tutustumispäiviä, jotta kuntalaiset omaksuisivat etäpalvelun uutena tapana hoitaa asioita.
- Täytyy löytää keino saada asiakkaat kokeilemaan etäpalvelua.
- Oman kunnan työntekijöille kannattaa kertoa etäpalvelun mahdollisuuksista.

### **Yhteistyö ja verkostoituminen**

- Palveluntarjoajien ja kuntien kannattaa tehdä yhteistyötä ja verkostoitua.
- Kuntien kannattaa verkostoitua muiden etäpalvelukuntien kanssa kokemusten vaihtamiseksi.
- Palveluntarjoajien kannattaa siirtää kokemuksia ja hyviä toimintamalleja alueorganisaatiolta toiselle.

### **Etäpalvelut**

- Palveluntarjoajien tulee laajentaa etäpalveluvalikoimaansa nykyisestä.
- Palveluntarjoajien tulee tarjota myös online-etäpalvelua ajanvarauksella tapahtuvan etäpalvelun lisäksi.
- Etätulkkaus on erittäin kustannustehokasta, ja sen käyttö tulee kasvamaan merkittävästi.
- Etätulkkauspalvelua tulee mainostaa kaikille palveluntarjoajille.
- Joitakin yksittäisiä palveluita ei voida tarjota toistaiseksi etäpalveluna.

### **Asiakaspalvelu**

- Etäasiointi on rinnastettavissa käyntiasiointiin.
- Etäpalvelu tulee suunnitella yhdessä muun asiakaspalvelun kanssa.
- Etäpalvelu tulee ottaa huomioon asiakaspalvelusuunnitelmissa.
- Palveluneuvojen etäpalveluun käyttämää työaika tulee seurata, jotta asiakaspalvelun laatu voidaan turvata ja lisäresurssitarpeet havaita.
- Palveluntarjoajat voivat valtakunnallistaa palvelujaan etäpalvelun avulla.
- Palveluntarjoajien on opastettava kuntalaiset asioimaan oman kuntansa yhteispalvelupisteessä.

### **Koulutus**

- Kuntien ja palveluntarjoajien on huolehdittava palveluneuvojen osaamisen kehittämisestä etäpalvelua käyttöönotettaessa.
- Palveluntarjoajien tulee antaa palveluneuvojille myös etäpalveluun liittyvää koulutusta.
- Asiantuntijoiden koulutusta ja tukipalveluita pitää kehittää etäpalvelun osalta.
- Palveluntarjoajien ja kuntien kannattaa järjestää yhteisiä etäpalvelukoulutustilaisuuksia.
- Palveluneuvojen koulutuksessa oikean palveluntarjoajan tunnistaminen on tärkeintä.

### **Markkinointiviestintä**

- Etäpalvelun markkinointiin on panostettava, jotta palvelu saadaan kuntalaisten tietoisuuteen.
- Etäpalvelun markkinointiin tulee panostaa erityisesti etäpalvelua käyttöönotettaessa.
- Etäpalvelun markkinoinnin tulee olla suunnitelmallista ja jatkuvaa.
- Jokaisen palveluntarjoajan tulee suunnitella etäpalveluidensa markkinointi.

- Markkinointia tulee tehdä niin valtakunnallisesti, alueellisesti kuin paikallisestikin.
- Viestintätoimet tulee suunnitella alue- ja paikallistasolla, lähellä asiakkaita.
- Palveluntarjoajien tulee laatia etäpalveluopas/-esite asiakkaille jaettavaksi.
- Kaikkien etäpalvelussa mukana olevien tahojen tulee osallistua omalta osaltaan etäpalveluista viestintään.
- Markkinointia tulee tehdä käyttämällä toistoa ja useita eri viestintäkanavia.
- Kaikkien viestintäkanavien suunnitelmallinen käyttö on tehokkainta, eri välineet/kanavat täydentävät toisiaan.
- Asiakkaat kokevat uutisoinnit ja artikkelit alue- ja paikallislehdissä tehokkaimmiksi viestintäkanaviksi.
- Markkinointia kannattaa tehostaa eri toimijoiden kanssa tehtävällä yhteistyöllä.
- Palveluntarjoajien tulee pitää nettisivunsa ajan tasalla etäpalvelun ja etäpalveluiden osalta.
- Etäpalvelun markkinointi- ja ohjemateriaali tulee laittaa verkkoon saataville.
- Maakunnan liittojen viestinnän asiantuntijat voivat toimia tukena viestinnän suunnittelussa ja toteutuksessa.

## 5 Etäpalvelun laajentaminen

Etäpalvelun pilotoinnista saadut kokemukset kertovat sen tyydyttävän asiakkaiden palvelutarpeita hyvin. Myös palvelua antavien työntekijöiden kannalta etäpalvelu on toimiva ratkaisu pilotoinnista saatujen kokemusten mukaan.

Piloteissa kokeillut tekniset ratkaisut on saatu toimiviksi varsin pienin kustannuksin ja välineiden käytettävyys on ollut vähintään tyydyttävä. Etäpalvelun teknisistä järjestelmistä aiheutuneet kustannukset ovat olleet pienemmät kuin asiakkaille koitunut säästö vähenevästä matkustamisesta, vaikka käyttöaste ei ole ollut kovin korkea.

Vaikka pilotoinnin aikana ei ole syntynyt uusia tapoja organisoida palvelujen antamista etäpalvelukanavassa, on pilotoinnin kokemusten valossa hyödyllistä laajentaa etäpalvelun käyttöä. Nykyisessäkin toimintatavassa etäpalvelulla pystytään parantamaan palvelujen saatavuutta hyvin pienin kustannuksin.

Etäpalvelua laajennettaessa on syytä kiinnittää huomiota etäpalvelun luomien organisaatioiden kehitysmahdollisuuksien hyödyntämiseen. Ilman ajanvarausta annettavat laajan alueen kaikkia asiantuntijaresursseja hyödyntävät menettelyt auttavat tehostamaan palvelujen sisällön tuotantoa.

Hankkeen ja pilotoinnin ulkopuolella on otettu käyttöön etäpalvelun erilaisia videoneuvotteluun perustuvia sovelluksia muun muassa työ- ja elinkeinotoimistoissa ja eri kunnissa. Tällaiset käyttönotot kertovat etäpalvelun toimivuudesta ratkaisuna palvelujen saavutettavuuden ongelmiin. Ongelmana on, ettei niissä tällä hetkellä voida käyttää yhteistä ajanvarausta tai palveluhakemistoa. Näin ollen niiden avulla voidaan jakaa ainoastaan yhden toimijan asiakaspalvelua.

Ensi vaiheessa etäpalvelun laajentaminen on mahdollista yhteispalvelupisteiden verkossa. Hankkeen suunnitelman mukaan ensimmäinen laajentamisaalto toteutetaan Lapin, Pohjois-Pohjanmaan ja Etelä-Savon maakunnissa sijaitsevissa yhteispalvelupisteissä sekä muutamissa Keski-Suomen ja Etelä-Pohjanmaan kunnissa. Tässä laajentamisessa on mukana 12-21 kuntaa. Valtion viranomaisista keskeisimpiä käyttäjiä ovat työ- ja elinkeinotoimistot ja Verohallinto.

Käynnissä on myös etäpalvelussa annettavan palveluvalikoiman laajentaminen, mikä osaltaan laajentaa etäpalvelua. Asiakaspalvelu2014 -hankkeessa on määritelty, mitä palveluja kukin toimija tarjoaa lakisääteisissä julkisen hallinnon yhteisissä asiakaspalvelupisteissä etäpalveluna. Tämä valikoima on lähes kaikilta osiltaan laajempi kuin yhteispalvelupisteissä on tällä hetkellä tarjolla. Lähiajan tavoitteena on, että palveluvalikoimat laajennetaan em. määritelmien mukaisiksi.

Kun Asiakaspalvelu2014 -hankkeen mukaisia lakisääteisiä julkisen hallinnon yhteisiä asiakaspalvelupisteitä aletaan perustaa, tulee niihin jokaiseen etäpalvelu ja sen välityksellä tarjottavat palvelut olennaisena osana. Tätä kautta palvelupisteissä tarjottava etäpalvelu laajenee koko maan kattavaksi. Yhteinen asiakaspalvelupisteverkko on suunnitelmien mukaan valmis vuoden 2019 lopussa.

Etäpalvelun kotikäytön esiselvitys on käynnissä ja varsinainen kotikäyttöprojekti alkaa vuoden 2014 alkupuolella. Kotikäytössä teknologiakysymykset ja annettavat palvelut ovat todennäköisesti hieman erilaisia kuin palvelupistekäytössä. Periaatteessa kotikäyttö laajentaa etäpalvelun kaikkialle.

# Liitteet

## **Liite 1 Etäpalvelun pilotointisuunnitelma**

[http://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/01\\_julkaisut/04\\_hallinnon\\_kehittaminen/20131119Etaepal/Liite\\_1\\_Pilotointisuunnitelma.pdf](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/04_hallinnon_kehittaminen/20131119Etaepal/Liite_1_Pilotointisuunnitelma.pdf)

## **Liite 2 VYVI Etäpalvelut - ajanvaraus- ja infosivusto**

[http://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/01\\_julkaisut/04\\_hallinnon\\_kehittaminen/20131119Etaepal/Liite\\_2\\_Etapalvelupilotti.pdf](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/04_hallinnon_kehittaminen/20131119Etaepal/Liite_2_Etapalvelupilotti.pdf)

## **Liite 3 Helsingin seudun asioimistukikeskuksen esittelymateriaali**

[http://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/01\\_julkaisut/04\\_hallinnon\\_kehittaminen/20131119Etaepal/Liite\\_3\\_Etapalvelupilotti.pdf](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/04_hallinnon_kehittaminen/20131119Etaepal/Liite_3_Etapalvelupilotti.pdf)

## **Liite 4 Etäpalvelut yhteispalvelupisteissä -tutkimusraportti**

[http://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/01\\_julkaisut/04\\_hallinnon\\_kehittaminen/20131119Etaepal/Liite\\_4\\_Etapalvelupilotti.pdf](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/04_hallinnon_kehittaminen/20131119Etaepal/Liite_4_Etapalvelupilotti.pdf)

## **Liite 5 Palautelomakkeet - Asiakkaiden, palveluneuvojien ja virkailijoiden vastaukset**

[http://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/01\\_julkaisut/04\\_hallinnon\\_kehittaminen/20131119Etaepal/Liite\\_5\\_Etapalvelupilotti.pdf](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/04_hallinnon_kehittaminen/20131119Etaepal/Liite_5_Etapalvelupilotti.pdf)

## **Liite 6 Etäpalvelukysely - Kuntien vastaukset**

[http://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/01\\_julkaisut/04\\_hallinnon\\_kehittaminen/20131119Etaepal/Liite\\_6\\_Etapalvelupilotti.pdf](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/04_hallinnon_kehittaminen/20131119Etaepal/Liite_6_Etapalvelupilotti.pdf)

## **Liite 7 Etäpalvelukysely - Viranomaisten vastaukset**

[http://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/01\\_julkaisut/04\\_hallinnon\\_kehittaminen/20131119Etaepal/Liite\\_7\\_Etapalvelupilotti.pdf](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/04_hallinnon_kehittaminen/20131119Etaepal/Liite_7_Etapalvelupilotti.pdf)

## **Liite 8 Etäpalvelukysely - Jyväskylän kaupungin palveluntarjoajien vastaukset**

[http://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/01\\_julkaisut/04\\_hallinnon\\_kehittaminen/20131119Etaepal/Liite\\_8\\_Etapalvelupilotti.pdf](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/04_hallinnon_kehittaminen/20131119Etaepal/Liite_8_Etapalvelupilotti.pdf)

## **Liite 9 Etäpalvelupilottien päätösseminaari - Etäpalvelusta lähipalveluksi**

[http://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/01\\_julkaisut/04\\_hallinnon\\_kehittaminen/20131119Etaepal/Liite\\_9\\_00\\_Etapalvelupilotti.pdf](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/04_hallinnon_kehittaminen/20131119Etaepal/Liite_9_00_Etapalvelupilotti.pdf)

### **Liite 9.1 Avauspuhe etäpalvelupilottien päätösseminaariin**

[http://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/01\\_julkaisut/04\\_hallinnon\\_kehittaminen/20131119Etaepal/Liite\\_9\\_01\\_Etapalvelupilotti.pdf](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/04_hallinnon_kehittaminen/20131119Etaepal/Liite_9_01_Etapalvelupilotti.pdf)

### **Liite 9.2 Tervetuloa etäpalvelupilottien päätösseminaariin Hallinto- ja kuntaministeri Virkkunen**

[http://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/01\\_julkaisut/04\\_hallinnon\\_kehittaminen/20131119Etaepal/Liite\\_9\\_02\\_Etapalvelupilotti.pdf](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/04_hallinnon_kehittaminen/20131119Etaepal/Liite_9_02_Etapalvelupilotti.pdf)

### **Liite 9.3 Etäpalvelupilotointi: mitä, miksi ja miten? Finassineuvos Teemu Eriksson**

[http://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/01\\_julkaisut/04\\_hallinnon\\_kehittaminen/20131119Etaepal/Liite\\_9\\_03\\_Etapalvelupilotti.pdf](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/04_hallinnon_kehittaminen/20131119Etaepal/Liite_9_03_Etapalvelupilotti.pdf)

### **Liite 9.4 Etäpalvelupilotoinnin toteutuksen monet kiemurat projektihallinnan näkökulmasta /Jarmo Riipinen**

[http://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/01\\_julkaisut/04\\_hallinnon\\_kehittaminen/20131119Etaepal/Liite\\_9\\_03\\_Etapalvelupilotti.pdf](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/04_hallinnon_kehittaminen/20131119Etaepal/Liite_9_03_Etapalvelupilotti.pdf)

### **Liite 9.5 Kokemuksia etäpalvelupilotista Etelä-Pohjanmaalla Marko Rossinen**

[http://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/01\\_julkaisut/04\\_hallinnon\\_kehittaminen/20131119Etaepal/Liite\\_9\\_05\\_Etapalvelupilotti.pdf](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/04_hallinnon_kehittaminen/20131119Etaepal/Liite_9_05_Etapalvelupilotti.pdf)

## **Liite 9.6 Etäpalvelupilotti - Keski-Suomen Liitto**

[http://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/01\\_julkaisut/04\\_hallinnon\\_kehittaminen/20131119Etaepal/Liite\\_9\\_06\\_Etapalvelupilotti.pdf](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/04_hallinnon_kehittaminen/20131119Etaepal/Liite_9_06_Etapalvelupilotti.pdf)

## **Liite 9.7 Kunta asiakaspalvelun toimeenpanijana - Karstulan kunta Jukka Hiltunen**

[http://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/01\\_julkaisut/04\\_hallinnon\\_kehittaminen/20131119Etaepal/Liite\\_9\\_07\\_Etapalvelupilotti.pdf](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/04_hallinnon_kehittaminen/20131119Etaepal/Liite_9_07_Etapalvelupilotti.pdf)

## **Liite 9.8 Etäpalveluhanke osa SAdE-ohjelmaa - tyydyttävätkö aikaansaannokset Ohjelmapäällikkö Marjukka Saarijärvi**

[http://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/01\\_julkaisut/04\\_hallinnon\\_kehittaminen/20131119Etaepal/Liite\\_9\\_08\\_Etapalvelupilotti.pdf](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/04_hallinnon_kehittaminen/20131119Etaepal/Liite_9_08_Etapalvelupilotti.pdf)

## **Liite 9.9 Etäpalvelu on tullut jäädäkseen - Mitä seuraavaksi? Jarmo Riipinen**

[http://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/01\\_julkaisut/04\\_hallinnon\\_kehittaminen/20131119Etaepal/Liite\\_9\\_09\\_Etapalvelupilotti.pdf](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/04_hallinnon_kehittaminen/20131119Etaepal/Liite_9_09_Etapalvelupilotti.pdf)

## **Liite 9.10 Etäpalvelu osana julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämistä Hallitusneuvos Tarja Hyvönen**

[http://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/01\\_julkaisut/04\\_hallinnon\\_kehittaminen/20131119Etaepal/Liite\\_9\\_10\\_Etapalvelupilotti.pdf](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/04_hallinnon_kehittaminen/20131119Etaepal/Liite_9_10_Etapalvelupilotti.pdf)

