

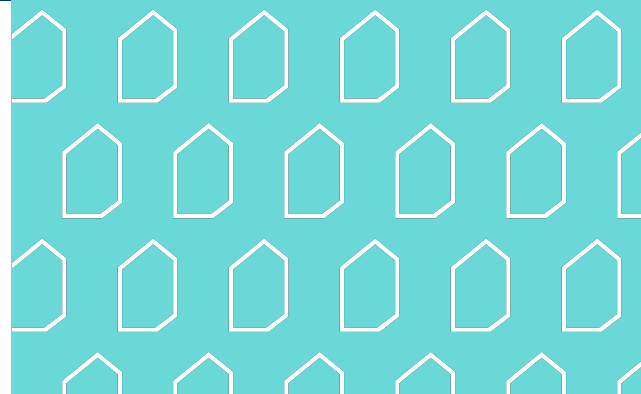
Kansallinen etäpalveluratkaisu

DVV: Terhi Korhonen

KPMG: Merja Tiira, Pauli Varelius ja Ville Vuorio



**DIGI- JA
VÄESTÖTIETO-
VIRASTO**



Keitä esiselvitykseen on kuultu?

36

esimiesasemassa ja
asiakasrajapinnassa
työskentelevää asiantuntijaa
esiselvitykseen
asiakastarvenäkökulmasta

12

arkkitehtuuri- ja
teknistä
asiantuntijaa

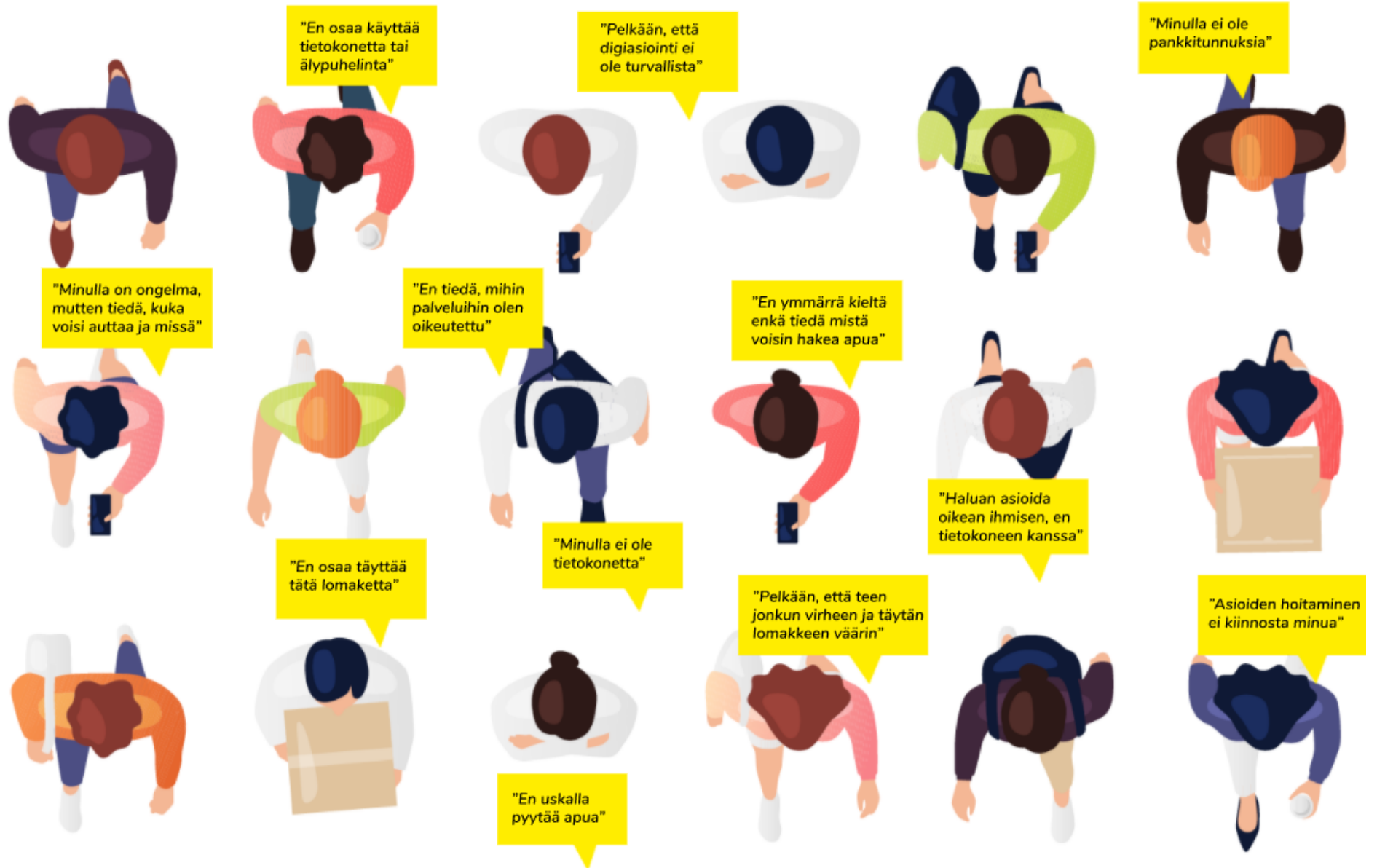
14

eri organisaatiota



Ihmisen näkökulma

Asiointipisteille tulevien ihmisten ongelmat, ajatukset ja tarpeet ovat yksilöllisiä, arkisia ja usein "ihmisen kokoisia". Erilaisia palvelupolkuja on lähes yhtä monta kuin asiakasta.



Kuvan lähde: Asiointipisteiden kehittäminen palvelumuotoilun avulla, yhteenveto työskentelystä. 2020-2021. Valtiovarainministeriö ja HAUS kehittämiskeskus.



Asiointipisteiden käyttötarpeet



Tarve tuelle ja avulle digitaadoissa

Esimerkiksi iäkkäät ihmiset, jotka eivät juurikaan käytä digitaalisia palveluja, tarvitsevat tukea ja apua laitteiden ja verkkopalvelujen käytössä.



Lukemisen, ymmärtämisen ja hahmottamisen haasteet

Asiointipisteillä käy ihmisiä, joilla on erilaisia lukemisen, ymmärtämisen ja hahmottamisen haasteita eri syistä johtuen. Syitä voivat olla esimerkiksi erilainen kulttuuri, kielitaidottomuus, päihdeongelma, terveydellinen haaste tai sairaus. Ihmisen tilanteen ymmärtäminen on olennainen osa muihin palveluihin ohjaamisessa.



Ei ole laitteita tai yhteyksiä kotona

Ihmiset, joilla ei ole laitteita tai yhteyksiä kotona, tulevat asiointipisteille esimerkiksi etsimään työpaikkoja netistä, hoitamaan erilaisia viranomaispalveluja sekä muita arkisia asioita, kuitenkin harvoin ilmoittautumista.



Tarve tuelle ja neuvoille viranomaisasiointissa

Suomessa on paljon ihmisiä, jotka tarvitsevat apua ja neuvoja viranomaisasiointissa. Esimerkiksi nuoret tulevat kysymään, että mitä tukia he voivat hakea ja mistä, mitä hakemukseen kirjoitetaan jne.



Tarve erilaisille asiantuntijapalveluille

Asiointipisteillä käy myös ihmisiä, jotka tarvitsevat seikkaperäisiä vastauksia johonkin tiettyyn, spesifiin asiaan ja haluavat tulla hoitamaan sen "pois alta".

Esimerkitapaukset

Railla, 72 vuotta, on eläkkeellä. Hänen pitäisi maksaa verkkopankissa laskuja ja ilmoittautua työväenopiston kurssille. Railla ei ole kotona tietokonetta, ja älypuhelimensa hän ei osaa käyttää siihen tarkoitukseen.

Maryan, 36 vuotta, tulee selvittämään miten hän pääsisi Suomen kielen kurssille. Maahanmuuttaja-asiakkaat tarvitsevat usein paljon neuvontaa riippuen kielitaidosta, kulttuurin ja systemin ymmärtämisestä sekä viranomaisasiointin kokemuksesta.

Petri, 46 vuotta, on työtön ja hakee toimeentulotukea. Sen liitteeksi pitää toimittaa tiliote. Petri tulee asiointipisteelle tulostamaan tiliotetta ja kysymään neuvoa palveluneuvojalta lomakkeen käytön kanssa.

Emilia, 21 vuotta, pohtii minne hakisi opiskelemaan ja jos ei pääse minnekään, mitä sitten tekisi. Hän on varannut asiointiajan TE-toimiston asiakasneuvojan kanssa asiointipisteen etäyhteydellä.

Ilmari, 52 vuotta, tarvitsee apua vammaisen lapsensa asioiden hoitamiseen. Samalla hän haluaa hoitaa asiointipistellä muutkin viranomaisasiansa, ja kaipaakin neuvoa siihen, miten erilaiset tuet vaikuttavat toisiinsa.





Syitä asiakaskäynneille:

ASIAN HOITAMINEN VAATII KÄYNTIASIOINNIN

- Esimerkiksi julkinen notaari, vihkeminen, henkilöllisyyden tunnistaminen tai alkuperäisen asiakirjan toimittaminen

ASIAKAS HYÖTYY KASVOKKAIN KOHTAAMISESTA

- Esimerkiksi Kela, oikeusapu, talous- ja velkaneuvonta tai ammatinvalintapsykologin tapaaminen
- Jaetun näytön (sama asiakirja/kartta) katsominen auttaa asiakaspalvelutilanteessa ja asian hoidossa.

ASIAKAS ON KOKEMATON

- Heikot digitaidot, epävarmuus asiointissa
- Ei mahdollisuutta tunnistautumiseen
- Terveydelliset syyt ja ymmärtämisen haasteet sekä vaikeudet asiointissa ja arjessa
- Kielimuuri
- Ei laitteita



Ne joilla niitä
digitaitoja ei ole,
ne sinne meidän
toimipaikkaan
kampeaa.

Osaaminen ei ole iästä
kiinni, nuorta henkilöä,
joka esimerkiksi ollut
vankilassa pitkään, voi
nolottaa että ei ole
pankkitunnuksia ja taitoa
käyttää laitteita.

Haaveiltiin jo
kymmenen vuotta
sitten, että vitsi,
kun olisi sellainen
videoyhteys ja nyt
siitä puhutaan!



Etäpalvelun esimerkkitapaukset:

Asiointipisteiden käyttötarpeet



Tarve tuelle ja avulle digitaadoissa

Esimerkiksi iäkkäät ihmiset, jotka eivät juurikaan käytä digitaalisia palveluja, tarvitsevat tukea ja apua laitteiden ja verkkopalvelujen käytössä.



Lukemisen, ymmärtämisen ja hahmottamisen haasteet

Asiointipisteillä käy ihmisiä, joilla on erilaisia lukemisen, ymmärtämisen ja hahmottamisen haasteita eri syistä johtuen. Syitä voivat olla esimerkiksi erilainen kulttuuri, kielitaidottomuus, päihdeongelma, terveydellinen haaste tai sairaus. Ihmisen tilanteen ymmärtäminen on olennainen osa muihin palveluihin ohjaamisessa.



Ei ole laitteita tai yhteyksiä kotona

Ihmiset, joilla ei ole laitteita tai yhteyksiä kotona, tulevat asiointipisteille esimerkiksi etsimään työpaikkoja netistä, hoitamaan erilaisia viranomaispalveluja sekä muita arkisia asioita, kuitenkin harastuksiin ilmoittautumista.



Tarve tuelle ja neuvoille viranomaisasioinnissa

Suomessa on paljon ihmisiä, jotka tarvitsevat apua ja neuvoja viranomaisasioinnissa. Esimerkiksi nuoret tulevat kysymään, että mitä tukia he voivat hakea ja mistä, mitä hakemukseen kirjoitetaan jne.



Tarve erilaisille asiantuntijapalveluille

Asiointipisteillä käy myös ihmisiä, jotka tarvitsevat seikkaperäisiä vastauksia johonkin tiettyyn, spesifiin asiaan ja haluavat tulla hoitamaan sen "pois alta".

Seppo ja Kaija, 62, ovat ostaneet kesämökin. He haluavat tarkastaa tontin rajamerkkien paikat kartalta.

Seppo ja Kaija ovat tottuneet asioimaan puhelimesta. Omalta tablettilta kuvallisen yhteyden ottaminen tuntuu epävarmalle.

He tietävät, että asiointipisteeltä saa apua tekniikan ja tunnistautumisen kanssa. Seppo ja Kaija haluavat varmistua, että jaettu karttanäkymä toimii ja varaavat ajan

Maanmittauslaitoksen virkailijan juttusille Imatran etäpalvelupisteelle.

Jerellä, 30, on arjessaan haasteita, ja viranomaisasioiden hoitaminen tuntuu vaikealta ja monimutkaiselta. Puhelinlasku on maksamatta, joten oma nettiyhteys ei ole käytössä.

Jere tulee etäpalveluun keskustelemaan Kelan virkailijan kanssa tilanteestaan ja saa apua oikeiden etuuksien hakemisesta sekä tarvittavien liitteiden toimittamisesta.

Dasha 32, haluaa selvittää, pitääkö hänen tulla käymään Digi- ja väestötietovirastossa tehdäkseen muuttoilmoituksen, kun haluaa vakituisen osoitteen ja kotikunnan Suomeen.

Dasha puhuu vain vähän suomea, joten puhelimesta asian hoitaminen tuntuu hankalalta.





Kun tekniikka toimii, ovat asiakkaat kokeneet, että etäasioinnin palvelukokemus voi olla yhtä hyvä kuin käyntiasioinninkin.

- Kokemus etäasioinnin kokeilusta





Viranomaisasiointi voi perustua konkreettisen asian hoitamiseen tai keskusteluun esimerkiksi asiakkaan elämäntilanteesta.



Mitä etäpalvelu vaatii substanssiviranomaiselta?

1.

**VARMAT DIGITAI DOT,
ETTEI ASIAKAS KOE
JÄÄVÄNSÄ YKSIN**

Myös virkamiesten digitaitoihin tulisi kiinnittää huomiota. Asiakkaalle voi tulla epävarma olo, jos viranomainenkin kokee etäyhteyden ja tekniikan haastavaksi.

2.

**HYVÄÄ HALLINNON
TUNTEMISTA JA HALUA
AUTTAA ASIAKASTA**

On tärkeää, ettei asiakasta jätetä yksin. Viranomaisten tulee tuntea hallintoa ja myös osata auttaa asiakasta eteenpäin omasta organisaatiosta oikeaan paikkaan.

3.

**KYKY RAKENTAA LUOTTAMUS
JA KOHDATA ASIAKAS
ETÄYHTEYDELLÄ**

Mitä vaatii kohdata henkilö, joka on ruudun toisella puolen, eli mitä asioinnin hoitaminen etänä tarkoittaa ja miten siinä onnistutaan?

Virtu-palvelussa kerättyjä hyviä huomioita luottamuksen rakentamisesta ja asiakkaan kohtaamisesta:

- Varmista, että asiakas ymmärtää mihin organisaatioon on yhteydessä. Esimerkiksi nimikyltti tai organisaation logo näkyvillä.
- Keskustelun aluksi voi yhteyttä testata keskustelemalla hetken esimerkiksi säästä tai siitä, onnistuiko etäyhteyden ottaminen helposti. Kevyt keskustelu muusta aiheesta keventää tunnelmaa.
- Artikuloi selkeästi ja kiinnitä huomiota puheen nopeuteen. Pidä katsekontakti kameraan.
- Kerro asiakkaalle, että yhteys on tietoturvallinen ja keskustelu luottamuksellinen, eikä sitä nauhoiteta.

Pia Yliräisänen-Seppänen:
Ainutlaatuinen asiakaskohtaminen
- Käsikirja ammattilaiselle kuvapuhelulla toteutettavaan palvelutapahtumaan



TARVE

ESIMERKIKKI: (lakisääteisiä)

- Henkilöllisyyden toteaminen
- Julkinen notaari
- Vihkiminen

ESIMERKKI: - Oikeusapu - Talous- ja velkaneuvonta - Ammatinvalinta- psykologi

Viranomaisasiointi voi perustua konkreettisen asian hoitamiseen tai keskusteluun esimerkiksi asiakkaan elämäntilanteesta.

Vaatii
käytiasioinnin

Asiakas hyötty
kasvokkain
kohtaamisesta

Asiakas
kokematon

Asia moni-
mutkainen

Asia yksin-
kertainen

- ## ESIMERKKI:
- Apua hakemuksen tekemiseen ja asian hoitamiseen
 - Päätöksen etenemisen varmistaminen
 - Halua varmistua asiasta katsomalla jaettua näkymää

Haasteita
arjessa

Ei
laitteita

Heikot
digitaidot

Ei mahdollisuutta
tunnistautumiseen

Kielimuuri

Asiakas

ETÄASIOINTIPALVELU

Hallinto

- Kasvattaa luottamusta viranomaisiin
- Parantaa vuorovaikustusta
- Helpottaa asioiden hoitoa, kun on mahdollisuus jakaa näkymä ruudulta ja hyödyntää muitakin kuin verbaalista viestintää
- Huomioi eri kohderyhmien asiointin haasteet sekä elämäntilanteet
- Tarjoaa valtakunnallisesti tasapuolisen mahdollisuuden ja tuen asioiden hoitoon
- Madaltaa kynnystä asiointiin
- Säästöt matkakuluissa ja ajassa

Hiili-
neutraalius

Kehittää kansalaisten
ja viranomaisten
digitaitoja

Yhteinen
näkymä
asiakirjoihin

- Palvelutarjonta monipuolistuu
- Valtakunnallisesti yhdenmukainen palvelutarjonta, etäpalvelun avulla kaikki kunnat samassa asemassa
- Kuvallinen yhteys auttaa virkailijaa työssään, asiakkaan näkeminen kertoo ihmisen kokonaistilanteesta
- Parantaa kommunikaatiota
- Parantaa poikkihallinnollisuutta ja edistää viranomaisten välistä tiedonvaihtoa
- Vähentää päällekkäisiä teknologiakustannuksia ja -ratkaisuja
- Mahdollistaa uusien teknologioiden käytön (Tekoäly/chat)

Kun tekniikka toimii, etäasiointi vastaa perinteisen käytiasioinnin palvelukokemusta.

HYÖDYT





Jokaisen organisaation on kehitettävä palveluitaan ja kannustettava asiakkaita sähköiseen asiointiin.



Kuinka organisaatioissa on ohjattu asiakkaita sähköisiin palveluihin?

- Jokaisella työntekijällä organisaatiossa on velvoite tuntea sähköiset palvelut ja ohjata asiakasta niiden pariin
- Palveluiden tulee olla toimivia ja käyttäjäystävällisiä
- Tulee varmistaa, että asiakkaan on mahdollista hoitaa asiansa sähköisesti
- Toimipisteiden vähentäminen ohjaa sähköiseen asiointiin
- Asiakkaalle kuvataan paperisen asioinnin polku ja kerrotaan, kuinka paljon hitaampaa asian eteneminen ja päätöksen saaminen sitä kautta on
- Nettisivut ohjaavat kuvin, ja ohjeistus on väännetty rautalangasta
- Asiointi on halvempaa sähköisen asioinnin kautta
- On mahdollistettu, että liitteet voi toimittaa kuvina



Laadulliset hyödyt

Asiakas-, sidosryhmä- ja yhteiskunnallinen näkökulma

Hallinnollisen taakan keventyminen:

- Kasvokkain tapahtuva asiointi voidaan toteuttaa sähköisesti etäasiointina joko asiointipisteestä tai kotoa. Asiakkaan aikaa säästyy. Aika- ja paikkariippumattomuus lisääntyy. Tavoitteena etäasiointin mahdollistaminen kaikille kohderyhmille (kansalaiset, yritykset ja yhteisöt sekä toiset viranomaiset sekä valtio-, että kuntasektorilla).

Palveluiden parantuminen:

- Asiakas saa tavoitetilassa kaikki julkiset palvelut saman asiointipisteen kautta. Samasta pisteestä saadaan neuvontaa huolimatta siitä, minkä viranomaisen vastuulle asia kuuluu. Palveluiden löydettävyyys paranee.
- Jos asiointia tarvitaan usean eri viranomaisen kanssa, voi viranomainen asiakkaan niin halutessa varata suoraan seuraavan asiointiajan uudelta viranomaiselta.
- Etäpalveluratkaisut mahdollistavat erilaisten tuetun palvelun muotojen, kuten tulkkauksen kytkemisen osaksi asiakaspalveluprosessia.

Kansalaisten hyvinvoinnin edistäminen:

- Kynnys asiointiin madaltuu, jolloin viranomaisasiat tulevat oikea-aikaisesti hoidettua. Koska etäyhteydessä on mahdollisuus luoda pitkälti käyntiasiointia vastaava asiointitilanne, vahvistuu asiakkaan ja viranomaisen välinen luottamussuhde. "Viranomainen saa kasvot."

Rahalliset hyödyt asiakkaalle:

- Matkustamiseen kuluva aika ja matkustamisen kustannukset pienenevät.

Päätöksenteon ja demokratian parantuminen:

- Asiointimatkojen lyhentyessä asiakkaiden tasavertaisuus lisääntyy. Päätöksenteko on tasapuolista valtakunnallisesti.

Muut yhteiskunnalliset hyödyt:

- Asiakkaalla on mahdollisuus käyntiasiointiin kaltaiseen etäasiointipalveluun maantieteellisestä sijainnista riippumatta. Asiakkaiden tasa-arvo ja palveluiden saavutettavuus paranee.
- Valtakunnallisesti on mahdollisuus tarjota palvelua vaikka tietyille kohderyhmille paikasta riippumatta. Esimerkkinä jollekin kieliryhmälle kohdistetut palvelut, jossa kohderyhmä on suppea, mutta hajaantuu maantieteellisesti laajalle alueelle.



Laadulliset hyödyt

Hallinnon tehostumisen-, teknologian-, arkkitehtuurin- ja tiedon näkökulma

Hallinnon tehostumisen näkökulma

Toimintatapojen muutos:

- Viranomaiset palvelevat yhteisissä asiointipisteissä ja hyödyntävät yhteistä ajanvarausjärjestelmää. Viranomaisten välinen tiedonvaihto ja yhteistyö tehostuu.

Tuottavuuden parantuminen:

- Asiointiprosessin kokonaisläpimenoaika lyhenee yhteisen ajanvarauksen avulla. Virkailija voi suoraan varata ajan seuraavalle viranomaiselle, jos on tarvetta asioida useamman substanssiasiantuntijan kanssa.
- Sähköisen asioinnin ja käyntiasioinnin yhdistäminen helpottuu. Samasta asiakaspalvelupisteeltä on mahdollista saada käyntiasioinnin kaltaista etäpalvelua ja hoitaa asioita tuetusti sähköisenä asiointina.

Poikkihallinnollisuuden parantuminen:

- Etäasioinnin kattava mahdollistaminen tukee julkishallinnon toimitilaverkon tehostamista ja valtion toimitilastrategian toteutumista. Asiakas voi saada samassa pisteessä käyntiasiointia vastaavan palvelun riippumatta siitä, onko paikalla fyysisesti kyseisen julkisen toimijan oma asiantuntija, vai onko yhteys toteutettu etäpalveluna.

Teknologian ja arkkitehtuurin näkökulma

Päällekkäisten ratkaisujen vähentäminen:

- Etäasioinnin ratkaisu (teknologia ja toimintatapa) on jatkossa kaikille julkisille toimijoille sama. Toteutus vaiheittain.
- Sama etäpalveluteknologia ja -prosessi on käytössä kaikissa asiakaspalvelupisteissä. Kaikille toimijoille mahdollisuus hyödyntää yhteistä ajanvarausnäkyä sekä asiakaspalvelukeskusta.
- Ratkaisu hyödyntää kansallisia digitalisaation tukipalveluita, kuten Suomi.fi-palveluita.

Uusien teknologioiden hyödyntäminen:

- Ratkaisu huomioi kehittyvien teknologioiden hyödyntämisen asiakaspalveluprosessissa. Toimintaa pyritään tehostamaan uusien teknologioiden avulla, esimerkkinä tekoäly chatin tukena tai kertyneen datan analysoinnissa. Tekoälyn mahdollisuuksia kehitetään mm. AuroraAI-hankkeessa.

Tiedon näkökulma

Hallinnon yhteinen tieto:

- Yhteinen järjestelmä kerää tilastotietoa etäasiointimääristä julkishallinnon toiminnan kehittämisen ja suunnittelun pohjaksi.





Taloudelliset hyödyt

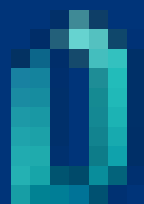
Kehittämisellä tavoiteltavat taloudelliset hyödyt:

- Kyseessä on nykyjärjestelmää korvaava ratkaisu. Nykyratkaisua laajemman käyttöönoton myötä voidaan kuitenkin aidosti saavuttaa kustannussäästöjä fyysisen käyntiasiointiverkon tehostamisella.

Asiakkaille ja sidosryhmille kohdistuvat taloudelliset hyödyt:

- Kun välttämätön käyntiasiointi on mahdollista pääosin hoitaa etäasiointina, syntyy säästöjä matkustamisen kustannuksissa sekä suorina kustannussäätöinä, että välillisesti ajansäästön kautta.
- Kynnys asiointiin madaltuu. Viranomaisasioiden hoitaminen ei ole laite- tai paikkakuntariippuvaista. Asiointi tapahtuu oikea-aikaisesti, viiveet lyhenevät ja asiakkaiden ongelmat eivät kasaudu. Tämä mahdollistaa ajan ja kustannusten säästymisen.





www.dvv.fi

dvv.fi

