

Etäpalvelut oikeusaputoimistoissa

Etäpalveluprojektin loppuraportti

Etäpalvelut oikeusaputoimistoissa

Etäpalveluprojektin loppuraportti

ISSN 1798-7067 (verkkojulkaisu)

ISBN 978-952-259-499-0 (verkkojulkaisu)

Helsinki 2016

KUVAILEHTI

Julkaisija	Oikeusministeriö Oikeushallinto-osasto	Julkaisu-aika 18.3.2016
Tekijä(t)	Maaria Rubanin	
Julkaisun nimi	Etäpalvelut oikeusaputoimistoissa Etäpalveluprojektin loppuraportti	
Julkaisusarjan nimi ja numero	Oikeusministeriön julkaisu 9/2016	
Julkaisun teema	Selvityksiä ja ohjeita	
Tiivistelmä	<p>Oikeusaputoimistojen etäpalveluprojekti toteutettiin ajalla 18.2.2014–31.12.2015. Projektin tehtävänä oli luoda ja kokeilla malleja videoneuvottelulaitteiden sekä Lync-pikaviestin- ja kokousohjelman käyttöönottamista varten oikeusaputoimistoissa. Projektissa oli mukana kahdeksan oikeusaputoimistoa, jotka osallistuivat samalla valtiovarainministeriön asettamaan valtion yhteiseen etäpalveluhankkeeseen.</p> <p>Projektin johtoryhmä katsoo projektin aikana saatujen kokemusten perusteella, että jatkossa asiakastapaamisten järjestämistä videolla tulisi lisätä merkittävästi. Erityisen tärkeänä pidetään sen mahdollistamista, että asiakas voi tavata oikeusaputoimistojen henkilökuntaa omalta laitteeltaan kotoaan tai mobiilisti suoraan oikeusaputoimistojen henkilökunnan työasemalle.</p>	
Asiasanat	Etäpalvelu, video, oikeusaputoimistot, yleinen edunvalvonta, oikeusapu	
Asianumerot	OM 2/33/2014	
	ISSN (verkkojulkaisu) 1798-7067	ISBN (verkkojulkaisu) 978-952-259-499-0
	Sivumäärä 72	Kieli suomi
		URN-tunnus http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-259-499-0
Julkaisujen myynti/ jakelu	www.oikeusministerio.fi julkaisutilaukset.valtioneuvosto.fi	

PRESENTATIONSBLAD

Utgivare	Justitieministeriet Justitieförvaltningsavdelning		Utgivningsdatum 18.3.2016
Författare	Maaria Rubanin		
Publikationens namn	Distansservice vid rättshjälpsbyråerna Distansserviceprojektets slutrapport		
Publikationsseriens namn och nummer	Justitieministeriets publikation 9/2016		
Publikationens tema	Utredningar och anvisningar		
Referat	<p>Vid rättshjälpsbyråerna genomfördes ett distansserviceprojekt under tidsperioden 18.2.2014–31.12.2015. Syftet med projektet var att skapa och testa modeller för användning av videokonferensutrustning och Lync-programmets snabbmeddelande- och videomötesfunktioner vid rättshjälpsbyråerna. I projektet deltog åtta rättshjälpsbyråer. Byråerna deltog samtidigt även i statens gemensamma distansserviceprojekt som tillsatts av finansministeriet.</p> <p>På basis av erfarenheterna anser projektets ledningsgrupp att kundmöten i fortsättningen i allt högre grad bör ordnas via videoförbindelse. Det anses vara särskilt viktigt att göra det möjligt för kunderna att kontakta rättshjälpsbyråernas personal med sina hemdatorer eller mobilenheter för att få distansservice.</p>		
Nyckelord	Distansservice, video, rättshjälpsbyråer, allmänna intressebevakning, rättshjälp		
Ärendenummer	OM 2/33/2014		
	ISSN (webbpublikation) 1798-7067		ISBN (webbpublikation) 978-952-259-499-0
	Sidantal 72	Språk finska	URN http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-259-499-0
Beställningar/ distribution	www.oikeusministerio.fi julkaisutilaukset.valtioneuvosto.fi		

SISÄLLYS

OIKEUSMINISTERIÖLLE	9
YHTEENVETO	10
REFERAT	12
1 OIKEUSAPUTOIMISTOJEN ETÄPALVELUPROJEKTI.....	14
2 KUNTIEN ETÄPALVELUT	17
2.1 Valtion yhteinen etäpalveluhanke.....	17
2.2 Yhteispalvelun kehittäminen.....	18
2.3 Oikeusaputoimistojen etäpalvelut kuntien erilaisissa palvelupisteissä	18
2.4 Kuntien palvelupisteiden käyttö projektin aikana.....	20
2.5 Arviointia.....	20
3 VIDEONEUVOTTELULAITTEIDEN KÄYTTÖ OIKEUSAPUTOIMISTOISSA.....	22
3.1 Videoneuvottelulaitteet	22
3.2 Videoneuvottelulaitteiden käyttömäärät.....	22
3.3 Koulutus ja viranomaisyhteistyö	23
3.3.1 Määrät	23
3.3.2 Kokemukset.....	25
3.4 Asiakastapaamiset	27
3.4.1 Määrät	27
3.4.2 Kokemukset.....	29
3.4.2.1 Kysely 2014.....	29
3.4.2.2 Kysely 2015.....	30
3.5 Oikeudenkäyntiin osallistuminen	32
3.5.1 Yleistä.....	32
3.5.2 Oikeudenkäyntiin osallistuminen videolla oikeusaputoimistoissa	33
3.5.3 Käräjäoikeuden kokemukset	33
3.6 Arviointia.....	35
4 LYNC-PALVELUT	37
4.1 VYVI:n käyttöönotto.....	37
4.2 Lync-palvelujen käyttömäärät.....	37
4.3 Käyttökokemukset Lync-palvelusta	39
4.4 Lyncin käyttö asiakastapaamisissa	40
4.5 Arviointia.....	41
5 KOTIKÄYTTÖ.....	42
5.1 Valtakunnallinen kotikäyttökokeilu.....	42
5.2 Kotikäyttökokeilun toteuttaminen oikeusaputoimistoissa ja siitä saadut kokemukset.....	42
5.3 Arviointia.....	44
6 VIESTINTÄ KANSALAISILLE.....	45
6.1 Viestintä valtion yhteisessä etäpalveluhankkeessa.....	45
6.2 Oikeusaputoimistojen viestintä etäpalveluista	45
6.3 Arviointia.....	46
7 KOULUTUS.....	48
7.1 Oikeusaputoimistoille järjestetty koulutus.....	48
7.2 Arviointia.....	49
8 SÄHKÖINEN ETÄPALVELUN KÄSIKIRJA	50

8.1	Etäpalvelusivut Intrassa	50
8.2	Arviointia.....	52
9	JOHTOPÄÄTÖKSET	53
9.1	Etäpalvelujen hyödyt	53
9.1.1	Kokoukset ja koulutusilaisuudet	53
9.1.2	Asiakaspalvelutilanteet	54
9.1.2.1	Asiakkaiden tapaaminen	54
9.1.2.2	Tulkkaukset	54
9.2	Keskeisimmät kehittämiskohteet	55
9.3	Muita huomioita	56
	LIITTEET	57

OIKEUSMINISTERIÖLLE

Oikeusministeriö asetti 17.2.2014 oikeusaputoimistojen etäpalvelun pilotointiprojektin (OM 2/33/2014) ajalle 18.2.2014–31.12.2015. Projektin tavoitteeksi asetettiin yhteydenpidon helpottaminen sidosryhmiin sekä asiakkaisiin ja oikeusaputoimiston muuhun henkilökuntaan, erityisesti monipaikkaisissa toimistoissa. Projektin tarkoituksena oli tukea valtion yhteisen viestintäratkaisun käyttöönottoa oikeusaputoimistoissa ja SADe-ohjelmaan kuuluvan etäpalvelun laajentamista.

Projektia toteuttamaan määrättiin neljä ryhmää: johtoryhmä, asiakaspalveluryhmä, yhteistyöryhmä sekä tekninen ryhmä. Projektin johtoryhmän puheenjohtajaksi määrättiin johtava julkinen oikeusavustaja Teija Hyytiäinen ja muiksi jäseniksi johtavat julkiset oikeusavustajat, Reeta Anttila, Kari Hietala, Markku Hylkinen, Juha Kärki, Jussi Lauerma, Marja-Leena Tervahauta ja Hanna-Leena Tukeva sekä hallitusneuvos Maaria Rubanin.

Johtoryhmän loppuraportissa on kuvattu johtoryhmän sekä muiden projektia toteuttavien ryhmien tekemät keskeisimmät toimenpiteet, tuotettu aineisto, projektin yhteydessä toteutettu koulutus sekä tehtyjen kyselyiden perusteella tehdyt havainnot ja projektin eteneminen. Loppuraporttiin on kirjattu myös projektin kehittämiskohteet ja näkymät tuleville vuosille. Projektin jäsenet ovat koonneet työnsä tulokset Intraan sähköiseksi etäpalvelun käsikirjaksi, jota oikeusaputoimistot voivat käyttää apunaan etäpalvelua järjestäessään.

Johtoryhmä on kuullut hankepääällikkö Eelis Lainetta, projektiasiantuntija Maria Niemistä ja projektikoordinaattori Nora Londonia valtiovarainministeriöstä koskien valtakunnallista etäpalveluhanketta. Lisäksi on kuultu tietoturvapääällikkö Raimo Mäenpäättä Valtorista koskien videoneuvottelujen riskienhallintaa sekä tiedottaja Eija Mikkosta oikeusministeriöstä viestintään liittyvistä ratkaisuksista.

Johtoryhmä on kokoontunut 18 kertaa.

Toimikautensa nyt päätyttyä johtoryhmä luovuttaa tämän loppuraportin oikeusministeriölle.

Helsingissä 15.2.2016

Teija Hyytiäinen

Reeta Anttila

Kari Hietala

Markku Hylkinen

Juha Kärki

Jussi Lauerma

Marja-Leena Tervahauta

Hanna-Leena Tukeva

Maaria Rubanin

YHTEENVETO

Oikeusaputoimistojen etäpalveluprojekti toteutettiin ajalla 18.2.2014–31.12.2015. Projektin tehtävänä oli luoda ja kokeilla malleja videoneuvottelulaitteiden sekä Lync-pikaviestin- ja kokousohjelman käyttöönottamista varten oikeusaputoimistoissa. Projektissa oli mukana kahdeksan oikeusaputoimistoa, jotka osallistuivat samalla valtiovarainministeriön asettamaan valtion yhteiseen etäpalveluhankkeeseen.

Projektin aikana luotiin malleja videoneuvottelulaitteiden ja Lync-palvelujen käyttämiseen erilaisissa yhteistyö- ja asiakastilanteissa. Oikeusaputoimistot ottivat käyttöön Lync-palvelut ja toimistoihin hankittiin videolaitteita. Projektin päättyessä 23 oikeusaputoimistossa ja 41 toimipaikassa oli käytettävissä videoneuvottelulaitteet.

Projektin aikana kolme oikeusaputoimistoa osallistui valtion yhteisen etäpalveluhankkeen ns. kotikäyttökokeiluun, jossa palveluja tarjottiin asiakkaiden omille laitteille asiakkaan kotiin tai mobiililaitteeseen.

Oikeusaputoimistoihin tehtiin videoneuvottelulaitteiden ja Lyncin käyttöä koskevia kyselyjä, joilla kartoitettiin laitteiden käyttömääriä ja -tarkoituksia sekä henkilökunnan kokemuksia etäpalvelun käytöstä. Keväällä 2015 toteutettiin haastattelukysely, jossa kartoitettiin erityisesti videon avulla tavattujen asiakkaiden kokemuksia. Projektin aikana järjestettiin useita videoneuvottelulaitteiden käyttöä koskevia koulutustilaisuuksia niiden toimistojen henkilökunnalle, joilla oli videoneuvottelulaitteet. Projektin tuotokset koottiin oikeusaputoimistojen Intrasivulle sitä mukaa kuin niitä valmistui.

Vuonna 2015 oikeusaputoimistoissa osallistuttiin videolla yhteensä 685 kertaa koulutukseen tai viranomaiskokoontumiseen videolla. Asiakastapaamisia toteutettiin 438 kertaa, joista videotulkkauksia oli 192 kertaa.

Videoneuvottelulaitteiden käyttö on oikeusaputoimistoissa nopeasti vakiintunut tavaksi osallistua koulutustilaisuuksiin ja viranomaisneuvotteluihin. Niihin osallistumisen kynnys on madaltunut ajan säästyessä ja matkakustannusten alentuessa. Entistä useampi pääsee niiden avulla osallistumaan muun muassa koulutustilaisuuksiin.

Projektin aikana on alettu yhä enemmän kiinnittää huomiota asiakastapaamisten järjestämiseen videolaitteiden avulla. Tulkin osallistuminen videoiden välityksellä asiakastapaamiseen on eräissä toimistoissa muodostunut käytännöksi. Asiakastapaamisten järjestämisestä siten, että asiakas on toimiston toisessa toimipaikassa tai toisessa toimistossa saatiin projektin aikana eniten kokemusta. Asiakastapaamisia järjestettiin myös valtion yhteiseen etäpalveluhankkeeseen kuuluvien yhteispalvelupisteiden sekä muiden kuntien palvelupisteiden kanssa. Oikeusaputoimistot ovat tehneet sopimuksia etäpalvelusta 24 kunnan kanssa. Vuoden 2015 aikana osallistuttiin lisäksi 21 oikeudenkäyntiin videolla.

Asiakkaiden antaman palautteen mukaan lähes kaikki videotapaamiseen osallistuneet asiakkaat suosittelisivat videotapaamista tuttavilleen vastaavanlaisissa tilanteissa. Myös henkilökunnan antama palaute on ollut erittäin positiivista. Projektin johtoryhmä katsoo projektin aikana saatujen kokemusten perusteella, että jatkossa asiakastapaamisten järjestämisiä videolla tulisi lisätä merkittävästi. Erityisen tärkeänä

pidetään sen mahdollistamista, että asiakas voi tavata oikeusaputoimistojen henkilökuntaa omalta laitteeltaan kotoaan tai mobiilisti suoraan oikeusaputoimistojen henkilökunnan työasemalle. Puutteena on tällä hetkellä, että tarkoitusta varten ei ole tois-
taiseksi helppoa selainpohjaista teknistä ratkaisua. Kotikäyttöä tulisi joka tapaukses-
sa kehittää jo olemassa olevan Lync-ohjelman videoyhteyksien avulla.

Asiakastilanteista erityistä kehittämistä jatkossa edellyttävät oikeusavustajien ja
päämiesten osallistuminen videolla oikeudenkäyntiin, avustajapalveluiden tarjoami-
nen videolla esitutkintaan ja turvapaikanhakijoille annettaviin palveluihin sekä videon
hyödyntäminen edunvalvonnan palveluissa.

Projektin aikana todettiin, että etäpalvelujen käytön lisäämisessä oikeusaputoimisto-
jen vastaanottohenkilökunta on avainasemassa. Etäpalvelumahdollisuudesta kerto-
minen asiakkaalle henkilökohtaisesti on olennaista. Toinen tärkeä tiedotuskanava on
oikeusaputoimistojen omat internetsivut.

REFERAT

Vid rättshjälpsbyråerna genomfördes ett distansserviceprojekt under tidsperioden 18.2.2014–31.12.2015. Syftet med projektet var att skapa och testa modeller för användning av videokonferensutrustning och Lync-programmets snabbmeddelande- och videomötesfunktioner vid rättshjälpsbyråerna. I projektet deltog åtta rättshjälpsbyråer. Byråerna deltog samtidigt även i statens gemensamma distansserviceprojekt som tillsatts av finansministeriet.

Under projektet skapades modeller för användning av videokonferensutrustning och Lync-funktionerna i olika samarbets- och kundsituationer. Rättshjälpsbyråerna tog i bruk Lync-programmet och till byråerna skaffades videokonferensutrustning. När projektet avslutades hade 23 rättshjälpsbyråer och 41 verksamhetsställen videokonferensutrustning i bruk.

Under projektet deltog tre rättshjälpsbyråer i det s.k. hemanvändningsförsöket som var en del av statens gemensamma distansserviceprojekt. I detta försök fick kunderna tillgång till distansservice med sina hemdatorer eller mobilenheter.

I rättshjälpsbyråerna genomfördes enkäter som gällde användningen av videokonferensutrustning och Lync-funktionerna för att utreda hur ofta och till vilka ändamål dessa användes samt personalens erfarenheter av distansservice. Under våren 2015 genomfördes det en intervjuundersökning för att utreda i synnerhet sådana kunders erfarenheter som kontaktats via en videoförbindelse. Under projektet ordnades flera utbildningar som gällde användningen av videokonferensutrustning för personalen vid de byråer som hade denna utrustning. Resultaten av projektet samlades på rättshjälpsbyråernas intranät allt efter som de blev klara.

Vid rättshjälpsbyråerna har man deltagit under år 2015 sammanlagt 684 gånger i utbildningar och myndighetsmöten via en videoförbindelse. Kundmöten ordnades via en videoförbindelse 438 gånger, varav 192 var tolkningar via en videoförbindelse.

Användningen av videokonferensutrustning har snabbt blivit ett etablerat sätt att delta i utbildningar och möten vid rättshjälpsbyråerna. Förfarandet har sänkt tröskeln för att delta, eftersom man på detta sätt sparar både tid och pengar. Genom detta förfarande har allt fler möjlighet att delta bland annat i utbildningar.

Under projektet har man börjat fästa mer uppmärksamhet vid möjligheterna att ordna kundmöten via en videoförbindelse. Vid vissa byråer har det blivit en etablerad praxis att tolken deltar i kundmöten via en videoförbindelse. Under projektet fick man mest erfarenhet av ordnande av kundmöten så att kunden befinner sig i ett annat verksamhetsställe eller en annan byrå. Kundmöten ordnades också i de samserviceställen som omfattas av statens gemensamma distansserviceprojekt samt i andra kommuners servicepunkter. Rättshjälpsbyråerna har ingått avtal om distansservice med 24 kommuner. Under år 2015 deltog det dessutom i 21 rättegångar via en videoförbindelse.

Enligt kundernas kommentarer skulle nästan alla som deltagit i ett videomöte rekommendera detta förfarande till sina bekanta i en motsvarande situation. Också personalens erfarenheter var mycket positiva. På basis av erfarenheterna anser projektets ledningsgrupp att kundmöten i fortsättningen i allt högre grad bör ordnas via videoförbindelse. Det anses vara särskilt viktigt att göra det möjligt för kunderna att kontakta rättshjälpsbyråernas personal med sina hemdatorer eller mobilenheter för att få distansservice. Problemet är att det för närvarande inte finns en enkel webbläsarbaserad teknisk lösning för detta ändamål. Möjligheterna för hemanvändning bör i varje fall utvecklas genom att utnyttja Lync-programmets videomötesfunktioner.

När det gäller kundmöten krävs det vidare utveckling i fråga om rättsbiträdenas och huvudmännens möjligheter att delta i en rättegång via en videoförbindelse, möjligheterna att tillhandahålla biträdestjänster vid förundersökning och till asylsökande via en videoförbindelse samt utnyttjande av videokonferensteknik i intressebevakningens tjänster.

Under projektet konstaterades det att när det gäller utökande av användningen av distansservice är rättshjälpsbyråernas mottagningspersonal i nyckelställning. Det väsentliga är att kunderna personligen informeras om möjligheterna att utnyttja distansservice. En annan viktig informationskanal är rättshjälpsbyråerna egna webbplatser.

1 OIKEUSAPUTOIMISTOJEN ETÄPALVELUPROJEKTI

Oikeusministeriö asetti oikeusaputoimistojen etäpalveluprojektin 17.2.2014 ajalle 18.2.2014–31.12.2015. Sen tehtävänä oli luoda ja kokeilla malleja videoneuvottelulaitteiden sekä Lync-pikaviestin- ja kokousohjelman käyttöönottamista varten oikeusaputoimistoissa.

Projektin tavoitteena oli helpottaa yhteydenpitoa sidosryhmiin, asiakkaisiin sekä oikeusaputoimiston muuhun henkilökuntaan erityisesti monipaikkaisissa toimistoissa. Projektilla tuettiin valtion yhteisen viestintäratkaisun käyttöönottoa oikeusaputoimistoissa sekä SAdE-ohjelmaan kuuluvan etäpalvelun laajentamista. Projektin tuli koota työnsä tulokset sähköiseksi etäpalvelun käsikirjaksi, jota oikeusaputoimistot voivat käyttää apunaan etäpalvelua järjestäessään.

Projektia toteuttamaan asetettiin neljä ryhmää: johtoryhmä, asiakaspalveluryhmä, yhteistyöryhmä ja tekninen ryhmä.

Johtoryhmän tehtävänä oli muun muassa huolehtia projektin etenemisestä ja koordinoida ryhmien toimintaa. Sen tehtävänä oli myös laatia oikeusministeriölle väliraportti vuoden 2014 lopussa ja loppuraportti projektin päätyttyä. Raporteissa tuli kuvata lyhyesti projektin keskeisimmät tulokset ja huomiot.¹

Projektiin osallistuivat ne kahdeksan oikeusaputoimistoa, jotka ovat mukana valtion yhteisessä etäpalveluhankkeessa.² Johtoryhmän jäseniä olivat näiden oikeusaputoimistojen johtavat julkiset oikeusavustajat: Teija Hyytiäinen (puheenjohtaja) Keski-Suomen oikeusaputoimistosta, Reeta Anttila Rovaniemen oikeusaputoimistosta, Kari Hietala Oulun oikeusaputoimistosta, Markku Hylkinen Ylivieskan oikeusaputoimistosta, Juha Kärki Etelä-Savon oikeusaputoimistosta, Jussi Lauerma Lapin oikeusaputoimistosta, Marja-Leena Tervahauta Kemi-Tornion oikeusaputoimistosta sekä Hanna-Leena Tukeva Etelä-Pohjanmaan oikeusaputoimistosta. Oikeusministeriön edustajana ryhmässä oli hallitusneuvos Maaria Rubanin.

Johtoryhmä on kokoontunut yhteensä 18 kertaa. Tapaamiset on toteutettu pääsääntöisesti videolla.

Johtoryhmä on työnsä aikana kuullut valtiovarainministeriöstä hankepäällikkö Eelis Lainetta, projektiasiantuntija Maria Niemistä ja projektikoordinaattori Nora Londonia koskien valtakunnallista etäpalveluhanketta, Skype for Business -järjestelmää, yhteispalvelupisteiden toimintaa sekä valtakunnallista ajanvarauskalenteria. Lisäksi on kuultu tietoturvapäällikkö Raimo Mäenpäättä Valtorista koskien videoneuvottelujen riskienhallintaa sekä tiedottaja Eija Mikkosta oikeusministeriöstä koskien viestintään liittyviä ratkaisuja.

¹ Johtoryhmä on laatinut väliraportin vuoden 2014 toiminnasta helmikuussa 2015 ja se on julkaistu oikeusaputoimistojen Intraassa. Väliraporttia ei ole julkaistu oikeusministeriön julkaisusarjassa. Väliraportin keskeinen sisältö sisältyy loppuraporttiin.

² Valtion yhteistä hanketta kuvataan tarkemmin luvussa 2. Hankkeesta lisäksi valtiovarainministeriön verkkosivulla <http://vm.fi/etapalvelut>.

Johtoryhmä on huolehtinut projektin etenemisestä ja ryhmien koordinoinnista sekä seurannut videolaitteiden ja Lyncin käyttömääriä hyödyntäen kyselyistä ja raporteista saatavia tietoja. Lisäksi johtoryhmän puheenjohtaja on yhdessä Maaria Rubaninin sekä alatyöryhmien puheenjohtajien kanssa valmistellut johtoryhmän kokousaineistoa, oikeusaputoimistoon lähetettäviä kyselyitä sekä koulutusta videoneuvottelutoimistoille. Johtoryhmän puheenjohtaja ja oikeusministeriön edustaja ovat osallistuneet yhteispalvelun kehittämistä koskeviin valtiovarainministeriön koolle kutsumiin kokouksiin. Johtoryhmän jäsenet ovat osallistuneet oman maakuntansa alueella järjestettyihin valtion palveluntuottajien tapaamisiin.

Johtoryhmä on koonnut projektin työn tulokset oikeusaputoimistojen Intraan sähköiseksi etäpalvelun käsikirjaksi, jota on päivitetty hankkeen edetessä. Oikeusaputoimistot voivat käyttää sähköistä etäpalvelun käsikirjaa apunaan etäpalvelua järjestessään.

Outlook sähköpostin ja Lync-pikaviestintäjärjestelmän käyttöönottoa varten on luotu tukihenkilöverkosto. Tukihenkilöiden tehtävänä on tukea Outlookin ja Lyncin käyttöönottoa virastoissa ja madaltaa kynnystä uusien työskentelymenetelmien käyttööntamisessa.

Asiakaspalveluryhmän tehtävänä on ollut kokeilla ja ideoida esimerkkejä asiakastilanteista ja laatia niistä käyttötapauskuvauksia. Ryhmän jäseniä olivat Reeta Anttila (puheenjohtaja) Rovaniemen oikeusaputoimistosta, yleinen edunvalvoja Marita Toivanen Lapin oikeusaputoimistosta, julkinen oikeusavustaja Tapio Maakanen Oulun oikeusaputoimistosta, oikeusapusihteeri Kaarina Kotro Keski-Suomen oikeusaputoimistosta, johtava yleinen edunvalvoja Petri Toppinen Etelä-Savon oikeusaputoimistosta ja edunvalvontasihteeri Irina Laitala Ylivieskan oikeusaputoimistosta (virka-vapauden ajan 21.5.2014–31.8.2015 sijaisena edunvalvontasihteeri Tarja Arvola Ylivieskan oikeusaputoimistosta).

Asiakaspalveluryhmässä on käsitelty johtoryhmän laatimia ohjeistuksia ja malleja sekä kartoitettu kokemuksia videolaitteiden käytöstä asiakaspalvelutilanteissa. Oikeusavussa työskentelevät ryhmän jäsenet valmistelivat oikeusavun prosessikuvauksia ja ryhmän edunvalvonnassa työskentelevät jäsenet valmistelivat edunvalvonnan prosessikuvauksia. Lisäksi ryhmän tehtävänä oli kuulla kärjαιοikeuden edustajaa ja tarvittaessa myös muita asiantuntijoita. Ryhmän kuultavana on ollut kärjätuomari Janne Mononen. Käyttötapauskuvaukset sekä muu ryhmän tuottama aineisto on koottu sähköiseen etäpalvelun käsikirjaan. Asiakaspalveluryhmä on kokoontunut videokokouksiin viisi kertaa. Kokousten välillä ryhmän jäsenet ovat käsitelleet asioita sähköpostitse.

Yhteistyöryhmän tehtävänä oli laatia käyttötapauskuvauksia niistä tilanteista, joissa videoneuvottelulaitteita tai Lync-ohjelmistoa voidaan hyödyntää toimiston sisäisessä yhteistyössä tai viranomaisyhteistyössä.

Jäsenet olivat Juha Kärki (puheenjohtaja) Etelä-Savon oikeusaputoimistosta, johtava yleinen edunvalvoja Jouko Järvenpää Keski-Suomen oikeusaputoimistosta, oikeusapusihteeri Arja Ranta-Eskola Ylivieskan oikeusaputoimistosta, oikeusapusihteeri Satu Marttila Oulun oikeusaputoimistosta, yleinen edunvalvoja Olli-Pekka Seppänen Rovaniemen oikeusaputoimistosta 30.8.2014 saakka ja yleinen edunvalvoja Tina Torvinen Rovaniemen oikeusaputoimistosta 1.9.2014 alkaen. Yhteistyöryhmä on kokoontunut 5 kertaa projektin aikana.

Ryhmässä on kartoitettu lähtötilanne videoneuvottelulaitteiden käytön osalta. Lync-ohjelmiston tultua käyttöön kerättiin ja koottiin erilaisia käyttötapauksia. Käyttötapauksia työstettiin yhteisessä työpajassa, minkä jälkeen työryhmän jäsenet tekivät kukin muutaman esimerkkitapauksen kuvauksen. Lisäksi yhteistyöryhmä on saanut käyttöönsä oikeusavustaja Kaisu Tirolan kirjallisen selvityksen videolaitteiden hyödyntämisestä oikeudenkäynnissä. Käyttötapauksen ulkoasun osalta kuultiin oikeusministeriön tiedottaja Eija Mikkosta, joka viimeisteli käyttötapaukset ja ne julkaistiin sen jälkeen Intran etäpalvelusivuilla. Yhteistyöryhmä laati lisäksi huoneentaulun oikeusaputoimistoille etäpalvelutoiminnan käynnistämiseksi.

Teknisen ryhmän tehtävänä on ollut selvittää mitä teknisiä ratkaisuja hyvä asiakaskokemus, asiakastapaamisen järjestäminen sekä toimiston sisäinen ja ulkoinen yhteistyö edellyttävät sekä laatia edellisen pohjalta ohjeet oikeusaputoimistoille.

Ryhmän jäseniä olivat Kari Hietala (puheenjohtaja) Oulun oikeusaputoimistosta, tietoliikennesuunnittelija Mika Korju Valtorista, tietoliikennesuunnittelija Sami Hämäläinen Valtorista 31.12.2014 saakka, erityisasiantuntija Erkki Saukkonen oikeusministeriön Tietohallintoyksiköstä sekä oikeusapusihteeri Kaisa Lähdesmäki Etelä-Pohjanmaan oikeusaputoimistosta.

Ryhmässä on käsitelty asiakaspalvelun ja viraston oman käytön asettamia edellytyksiä teknisille yhteyksille ja toimintaympäristölle. Ryhmän työn pohjana ovat olleet jo tehdyt laitetekniset määrittelyt ja laitevalinnat. Ryhmä on pitänyt kaksi kokousta sekä käsitellyt teemoja sähköpostilla ja muilla etävälineillä. Vuonna 2015 on tehty oikeusaputoimistoille kysely videoiden käytössä esille tulleista seikoista sekä käytännön normaalitilanteissa että erityisesti häiriöiden sattuessa.

Ryhmä on tuottanut ohjeen "Kokouksen järjestäminen videoneuvotteluna". Se on tarkoitettu videokokouksen järjestäjälle, puheenjohtajalle ja kokoukseen osallistuville. Ohjeessa on käsitelty kokousvalmisteluja sekä kokouksen johtamista ja kokouseti-kettä. Ohje on julkaistu Intranetin etäpalvelu -osiossa.

Lisäksi ryhmä on tuottanut 30.9.2015 järjestetyn "Videolaitteiden käyttökoulutus"-nimisen koulutustilaisuuden sisällön. Tavoitteena on ollut toisaalta jakaa perustietoa videolaitteiden käytöstä ja toisaalta antaa ohjeita toiminnasta käytännön häiriötilanteissa.

2 KUNTIEN ETÄPALVELUT

2.1 Valtion yhteinen etäpalveluhanke

Valtiovarainministeriö toteutti valtion yhteisen etäpalveluhankeen vuosina 2012–2015. Hankkeen tarkoituksena oli luoda etäpalvelukonsepti, jonka avulla voidaan saattaa mahdollisimman suuri määrä julkisia palveluja asiakkaiden saataville. Hankkeessa suunniteltavia etäpalvelukanavia oli kaksi: 1) kuntien yhteispalvelupisteiden ja asiakaspalvelupisteiden yhteydessä olevat etäpalvelupisteet ja 2) nk. kotikäyttö, eli loppukäyttäjän omat vakioimattomat päätelaitteet. Kotikäyttöön liittyvää hanketta kuvataan tarkemmin loppuraportin kohdassa 4. Lisäksi hankkeeseen liittyi etätulkkaus.

Hanke käynnistyi kehittämällä kuntien etäpalvelupisteitä Etelä-Pohjanmaan ja Keski-Suomen maakunnissa, joista sitä laajennettiin myöhemmin Lapin, Pohjois-Pohjanmaan ja Etelä-Savon maakuntiin. Etäpalvelupilotista on julkaistu loppuraportti ”Etäpalvelupilotin 2012–2013 loppuraportti”³.

Hankkeessa luodun mallin mukaan kunnat järjestivät asiakkaiden vastaanottoa varten tarvittavat tilat ja laitteet sekä huolehtivat etäpalvelun edellyttämästä asiakasneuvonnasta. Hankkeen aikana 58 kunnan yhteispalvelupisteessä oli hankkeen rahoituksella hankitut videoneuvottelulaitteistot. Palveluntuottajat, kuten maistraatit, Kela, TE-keskukset ja oikeusaputoimistot ovat tuottaneet palvelun yhteispalvelupisteisiin pääsääntöisesti omilla videoneuvottelulaitteillaan.

Hankkeen päätyttyä yhteispalvelupisteiden teknistä ratkaisua muutettiin 1.1.2016 alkaen. Videoneuvottelulaitteiden sijasta etäpalvelu toteutetaan nyt kuntien yhteispalvelu- ja asiointipisteissä tietokoneella. Kuntien työasemille on asennettu Lync-palvelun uusin versio ns. Skype for Business -ohjelma, jolla kunnat ottavat yhteyttä valtion palveluntuottajien henkilökunnan työasemille. Lisäksi kuntien palvelupisteitä varten on luotu uusi ajanvarausjärjestelmä.

Valtion viranomaiset tuottavat palveluja yhteispalvelu- ja asiointipisteisiin kuntien kanssa tekemiensä sopimusten perusteella. Pohjana on laki julkisen hallinnon yhteispalvelusta (223/2007). Yhteispalvelu perustuu kuntien ja valtion viranomaisten väliseen yhteistyöhön ja vapaaehtoiseen sopimiseen. Tällä hetkellä Suomessa toimii noin 200 yhteispalvelupistettä.

Oikeusaputoimistoista hankkeen alkuvaiheessa olivat mukana Etelä-Pohjanmaan ja Keski-Suomen oikeusaputoimistot. Hankkeen laajennettua siihen liittyivät kaikki edellä mainittujen maakuntien alueilla toimivat oikeusaputoimistot.

³ <http://vm.fi/documents/10623/360844/Et%C3%A4palvelupilotin+2012-2013+loppuraportti/7ebc756b-208e-4e86-a28a-0394835a5c1b>

2.2 Yhteispalvelun kehittäminen

Samanaikaisesti etäpalveluhankkeen kanssa on selvitetty julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun kehittämistä vuosien 2013–2015 aikana valtiovarainministeriön vetämässä Asiakaspalvelu2014-hankkeessa. Hankkeessa kehitettiin ja testattiin julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun uutta toimintamallia. Toimintamalli on tarkoitettu ottaa tulevaisuudessa käyttöön mahdollisimman laajasti olemassa olevissa yhteispalvelupisteissä ja perustettavissa uusissa julkisen hallinnon yhteisissä asiointipisteissä.

Yhteistä asiakaspalvelua kehitetään edelleen sopimusperusteisuuden pohjalta. Asiakaspalvelu2014-hankkeessa on päädytty ehdottamaan, että nykyistä yhteispalvelulakia uudistetaan yhtenäisen, taloudellisen ja tuottavan palvelun toteuttamiseksi yhteisissä asiointipisteissä. Yhteispalvelulain muutoksen valmistelu on tätä kirjoitettaessa käynnissä valtiovarainministeriössä.

2.3 Oikeusaputoimistojen etäpalvelut kuntien erilaisissa palvelupisteissä

Oikeusaputoimistojen näkökulmasta kunnat voivat tarjota oikeusaputoimistojen asiakkaille mahdollisuuden etäpalveluihin monella eri tavalla:

1) Yhteispalvelupisteet ja asiointipisteet

Etelä-Pohjanmaan, Keski-Suomen, Lapin, Pohjois-Pohjanmaan ja Etelä-Savon maakunnissa oli kuntien 58 yhteispalvelu- ja asiointipistettä, jotka olivat mukana valtion yhteisessä etäpalveluhankkeessa. Etäpalvelun teknisenä ratkaisuna oli hankkeen aikana videoneuvottelulaitteet, joihin oikeusaputoimistot olivat yhteydessä omilla videoneuvottelulaitteillaan. Tekninen ratkaisu muuttui, kuten edellä on kuvattu, vuoden 2016 alusta lukien, josta lähtien yhteys on toteutettu tietokoneelta tietokoneelle.

Oikeusaputoimistot ovat hankkeen aikana tehneet yhteispalvelusopimuksia, joissa on sovittu etäpalveluiden tuottamisesta yhteensä 21 kunnan kanssa. Oikeusaputoimistojen etäpalveluita oli saatavilla vuonna 2015 yhteensä 28 pisteessä ja vuonna 2016 palveluita on saatavissa yhteensä 25 pisteessä. Valtaosin yhteispalvelupisteet tarjoavat palvelua oikeusaputoimistoille maksutta. Oikeusaputoimistojen tekemistä yhteispalvelusopimuksista vain kahdesta aiheutuu virastolle tällä hetkellä kustannuksia.

Johtoryhmä on laatinut mallipohjan kuntien kanssa tehtävästä yhteispalvelusopimuksesta. Mallipohja on julkaistu oikeusaputoimistojen Intra-sivuilla (Toiminta/Etäpalvelu-osio).

Kuntien kanssa on tehty etäpalvelusta seuraavat yhteispalvelusopimukset ja erillissopimukset:

Etelä-Pohjanmaan oikeusaputoimisto: Kurikan kaupungin Jurvan yhteispalvelupiste, Teuvan kunta ja Ähtärin kaupunki

Etelä-Savon oikeusaputoimisto: Mikkelin kaupunki ja sen Anttolan, Haukivuoren, Ristiinan ja Suomenniemen yhteispalvelupisteet. Savonlinnan kaupungin Kerimäen, Punkaharjun ja Savonrannan yhteispalvelupisteet. Juvan, Kangasniemen, Puuma-

lan, Rantasalmen ja Sulkavan kuntien yhteispalvelupisteet. Lisäksi on tehty erillinen sopimus Pertunmaan kunnan kanssa. Vuoden 2016 alussa on lisäksi tehty sopimus Mäntyharjun kunnan yhteispalvelupisteiden kanssa.

Kemi-Tornion oikeusaputoimisto: Tervolan kunta

Keski-Suomen oikeusaputoimisto: Joutsan kunta, Jyväskylän kaupungin Korpilahden ja Säynätsalon yhteispalvelupisteet. Karstulan kunta, Keuruun kaupunki ja Petäjäveden kunta. Säynätsalon yhteispalvelupisteiden kanssa tehty sopimus päättyi vuoden 2015 lopussa.

Lapin oikeusaputoimisto: Enontekiön kunta Hetta. Karesuvannossa toiminta aloitetaan keväällä 2016. (VIRTU -pisteet)

Oulun oikeusaputoimisto: Erillissopimukset li:n kunnan ja Utajärven kunnan kanssa. Lisäksi vuoden 2016 tammikuussa on tehty sopimus Oulun kaupungin Kiimingin palvelupisteiden osalta.

Ylivieskan oikeusaputoimisto: Nivalan ja Pyhäjärven kaupungit sekä Kärsämäen kunta.

Valtakunnallinen ajanvarauskalenteri

Yhteispalvelupisteiden etäpalvelua varten on luotu yhteinen sähköinen ajanvarausjärjestelmä, joka on otettu käyttöön vuoden vaihteessa 2015–2016. Yhteispalvelupisteistä asioitaessa tulee tehdä varaus myös kuntien käyttämään sähköiseen ajanvarauskalenteriin⁴. Viraston pääkäyttäjä pystyy aikavarausten tekemisen lisäksi luomaan kalenteriin resursseja sekä uusia käyttäjätunnuksia. Virkailija-tunnuksella pystytään tekemään kalenteriin aikavaroja.

Uuden menettelyn mukaan kalenteriin tehdystä aikavarauksesta tulee oikeusaputoimiston virastopostiin vahvistusviesti, jota ilman ei pääse liittymään neuvotteluun. Kalenterin käyttö on siten välttämätöntä aiemmin käytössä olleeseen kalenteriin verrattuna. Kalenteriin merkityt asiakastiedot ovat salattuja, eli asiakkaan tiedot näkyvät ainoastaan oikeusaputoimistoille ajanvarauslistassa. Yhteispalvelupisteiden kanssa on sovittu, että oikeusavun asiakkaille tehdään varaukset vain oikeusaputoimistojen toimesta.

2) Muut kuntien palvelupisteet

Osa kunnista on järjestänyt kuntalaisille mahdollisuuden käyttää videoneuvottelulaitteita muissakin kuin yhteispalvelupiste-mallin mukaisissa toimipisteissä. Niiden lukumääristä ei ole käytettävissä tietoa. Oikeusaputoimistoista kaksi on tehnyt oikeusaputoimistojen etäpalveluprojektin aikana tällaisia erillissopimuksia kolmen eri kunnan kanssa. Tekninen ratkaisu perustuu näissä pisteissä videoneuvottelulaitteiden käyttöön.

⁴ Ajanvaraukseen voi kirjautua osoitteessa <https://ajanvaraus-hallinta.suomi.fi/login>. Projektissa mukana olevien oikeusaputoimistojen henkilökunnalle on luotu käyttäjätunnuksia joko pääkäyttäjän tai virkailijan ominaisuudessa.

3) VIRTU -järjestelmä

Lapin alueella kuntien, kuntayhtymien, järjestöjen, aluehallintoviranomaisten ja muiden tahojen yhteistyönä on kehitetty ns. VIRTU -palvelujärjestelmä, jonka avulla asiakkailta on mahdollisuus saada muun muassa etäpalveluja. Palveluna tarjotaan lähtökohtaisesti sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja, mutta myös muut tahot voivat tarjota sen avulla palvelujaan. Lapin oikeusaputoimisto on tarjonnut VIRTU -palvelujen avulla edunvalvonnan palveluja asiakkailleen.⁵

4) Muut kuntien ja yksityisten tahojen videolaitteet

Monissa kuntien ylläpitämissä terveyskeskuksissa, kouluissa, sosiaalivirastoissa ja muissa kuntien tiloissa on videoneuvottelulaitteita, joiden avulla on mahdollista järjestää asiakastapaamisia ja niihin liittyviä sidosryhmätapaamisia. Oikeusaputoimiston etäpalveluprojektin aikana tätä mahdollisuutta on käytetty muutamissa edunvalvonnan asiakkaiden tapaamisissa. Myös yksityisillä tahoilla on käytössään videoneuvottelulaitteita, joita voidaan hyödyntää asiakastyössä.

2.4 Kuntien palvelupisteiden käyttö projektin aikana

Vuonna 2015 oikeusaputoimistot toteuttivat yhteensä 246⁶ asiakastapaamista videoneuvottelulaitteiden avulla. Niistä 40 tapauksessa asiakas oli kunnan yhteis palvelupisteessä. Asiakkaille ja oikeusaputoimistojen henkilökunnalle tehdyn kyselyn mukaan tekniset yhteydet sujuivat pääsääntöisesti hyvin sekä äänen että kuuluvuuden osalta. Teknisenä puutteena koettiin se, että kuntien palvelupisteissä ei yleensä ollut dokumenttikameraa, jonka avulla asiakas olisi voinut esittää oikeusaputoimiston virkamiehelle asiaan liittyviä asiakirjoja. Esille tuotiin myös se, että kuntien palvelupisteissä oli vain yksi näyttö, jolloin jos oikeusaputoimiston virkamies näytti asiakkaalle dokumenttia, asiakas ei nähnyt virkamiehen videokuva.

2.5 Arviointia

Yhteistyö kuntien kanssa on projektissa saatujen kokemusten mukaan sujunut pääsääntöisesti erittäin hyvin ja yhteistyötä kuntien kanssa on syytä jatkaa tiiviisti eri muodoissaan. Pohjois-Suomen osalta olisi tarpeen selvittää oikeusaputoimistojen mahdollisuudet tuottaa laajemmin palveluja VIRTU -palvelujen avulla.

Oikeusaputoimiston asiakkaiden kannalta on tärkeää, että heillä on mahdollisuus esittää videotapaamisen yhteydessä paperimuotoisia asiakirjoja. Projektissa saatujen kokemusten mukaan kuntien etäpalvelupisteissä ei tätä mahdollisuutta aina ole. Tästä syystä jatkossa tulisi kiinnittää huomiota siihen, että palvelupisteisiin hankittaisiin tätä varten dokumenttikamerat sekä videoneuvottelulaitteita että Lync-yhteyttä varten.

⁵ Lisätietoja palvelusta on saatavissa internet-sivulla www.virtu.fi. Palveluportaalia ylläpitää Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, joka tehnyt Virttu-palvelun esittely-videon https://www.youtube.com/watch?v=k3_o6_1DV1Q

⁶ Ei sisällä tulkauksia, joita oli 192 kpl.

Kunnat ja muut palvelun tuottajat tarjoavat monenlaisia videoneuvottelupalveluja, mistä syystä oikeusaputoimistojen tulisi kartoittaa omalla toimialueellaan näiden palveluntuottajien erilaisissa pisteissä olevat videoneuvottelulaitteet ja IT-tukihenkilöt. Johtoryhmän näkemyksen mukaan kirjallinen sopimus ei aina ole välttämätön. Tämä voi olla joustavan palvelun kannalta tarkoituksenmukaista silloin, kun käyttö on satunnaista eikä kunta peri palvelusta maksua sekä kun tietoturvan taso tilojen ja palvelun tuottamistavan osalta on muutoin varmistettu.

Yhteispalvelupisteiden merkitystä oikeusaputoimistojen palvelutuotannossa tulee pohtia tarkemmin sen jälkeen, kun kotikäyttöä varten on saatu asiakkaiden käyttöön helppokäyttöinen video-ohjelma. Valtiovarainministeriön taholta on arvioitu, että tekninen valmius helpon kotikäyttömahdollisuuden toteuttamiseksi toteutuu lähivuosina. Kotikäyttöä tarkastellaan tarkemmin kappaleessa 4.

3 VIDEONEUVOTTELULAITTEIDEN KÄYTTÖ OIKEUSAPUTOIMISTOISSA

3.1 Videoneuvottelulaitteet

Oikeusaputoimistoja on 27 ja niillä on yhteensä 165 toimipaikkaa, joista vajaassa puolessa työskentelee päivittäin oikeusavun ja edunvalvonnan henkilökuntaa. Videoneuvottelulaitteita oli vuoden 2015 lopussa 23 toimistossa ja 41 toimipaikassa.⁷

Ensimmäiset videoneuvottelulaitteet hankittiin vuonna 2012. Vuoden 2014 lopussa videoneuvottelulaitteita oli käytössä 13 oikeusaputoimistossa ja laitteita oli 22:ssa eri toimipaikassa. Vuonna 2015 laitteita hankittiin 10 uuteen oikeusaputoimistoon ja yhteensä 19 toimipaikkaan.

Oikeusaputoimistot ovat lisäksi käyttäneet tarvittaessa oikeusministeriön hallinnonalan muiden virastojen, kuten käräjäoikeuksien, syyttäjävirastojen ja ulosottovirastojen videoneuvottelulaitteita. Joissakin tapauksissa on käytetty muidenkin virastojen kuten maistraatin tai maanmittauslaitoksen laitteita.

Laitteet ovat Haltikin Videra Polycom, TDC tai DNA HDX7000 -laitteita. Suurin osa laitteista on kaksinäyttöisiä. Näytöt ovat pääosin suuruudeltaan 40” tai 46”. Suurimassa osassa toimipaikkoja on myös dokumenttikamera asiakkaiden asiakirjojen näyttämistä varten. Laitehankinnoissa oikeusaputoimistot ovat käyttäneet apunaan paikallisia Valtorin tukihenkilöitä, jotka ovat myös opastaneet videolaitteiden käytössä.

Videoneuvottelulaitteista syntyvät kustannukset koostuvat leasing-vuokrista, tuki- ja ylläpitomaksusta sekä Haltikin palvelumaksusta. Kustannukset ovat vuositasolla oikeusaputoimistojen osalta noin 100 000 euroa, josta laitteiden leasing-maksut ovat noin 62 000 euroa. Yhden laitekokonaisuuden (yleensä kaksi näyttöä, teline tai vauunut ja dokumenttikamera) leasing-vuokra vuodessa on noin 1 600–1700 euroa, tuki- ja ylläpitomaksu 358 euroa ja Haltikin palvelumaksu noin 610 euroa. Kustannuksia ei makseta toimistojen toimintamenoista, vaan ne sisältyvät tietohallinnon kustannuksiin.

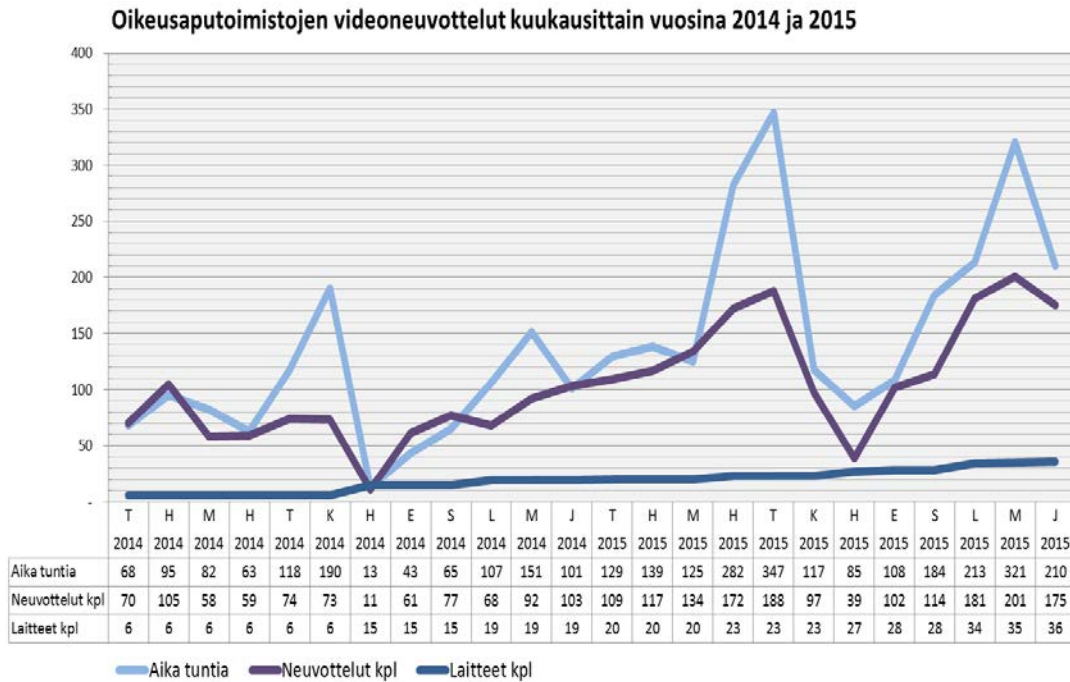
Videoneuvotteluhankinnoista päättää oikeusaputoimistojen osalta oikeusministeriö. Aloitteen laitteiden hankkimiseksi tekee oikeusaputoimisto itse.

3.2 Videoneuvottelulaitteiden käyttömäärät

Videoneuvottelulaitteiden käyttöä seurataan toimipaikoittain Haltikin toimittamien kuukausiraporttien avulla. Raportista käyvät ilmi käyttökerrat ja käyttöajat laitteittain. Videoneuvottelulaitteita on käytetty oikeusaputoimistoissa kuukausittain vuosien 2014 ja 2015 aikana seuraavasti:

⁷ Luku sisältää tilausten määrät. Laitteista 5 on saatu oikeusaputoimistojen käyttöön vuoden 2016 puolella.

Kuvio 1



Puhelujen lukumäärään sisältyy laitteella soitetut puhelut. Jos videoneuvottelu on ollut kahdenvälinen HDX -suorasoitto, tilastoon sisältyy vain sen laitteen käyttö, josta yhteys on otettu toiseen laitteeseen. Jos kysymys on monenkeskisestä neuvottelusta (käytetty videosiltaa), tilastoon sisältyy kaikkien neuvotteluun osallistuneiden laitteiden käyttö.

Lisäksi projektin aikana oikeusaputoimistoilta on kerätty tarkempaa tilastotietoa siitä, kuinka paljon laitteita on käytetty ja mihin tarkoitukseen niitä on käytetty. Tiedot kerättiin vuoden 2014 lopussa sekä vuodelta 2015 puolivuositain. Vuoden 2014 osalta tiedot perustuvat oikeusaputoimistojen jälkikäteen toimittamaan arvioon. Vuoden 2015 osalta tilastointi perustui toimistoille etukäteen toimitettuun tilastolomakkeeseen.

3.3 Koulutus ja viranomaisyhteistyö

3.3.1 Määrät

Videoneuvottelulaitteita on oikeusaputoimistoissa käytetty koulutus- ja viranomaisyhteistyöhön, eli muuhun kuin asiakastapaamisiin 357 kertaa vuonna 2014 ja 684 kertaa vuonna 2015. Käyttö on siten määrällisesti lähes kaksinkertaistunut.

Koulutukseen osallistuttiin 114 kertaa vuonna 2014 ja 297 kertaa vuonna 2015, Toimiston sisäisiin palavereihin osallistuttiin 102 kertaa vuonna 2014 ja 149 kertaa vuonna 2015. Työryhmiin tai muihin viranomaispalavereihin osallistuttiin 141 kertaa vuonna 2014 ja 238 kertaa vuonna 2015. Käyttökerrat vuosina 2014 ja 2015 on esitetty toimistoittain ja toimipaikoittain seuraavissa taulukoissa:

Taulukko 1: Videon käyttö vuonna 2014 koulutukseen ja viranomaisyhteistyöhön

2014		Koko toimisto		
Toimiston nimi	Toimipaikan nimi	Koulutus (krt)	Toimiston sis. palaveri (krt)	Työryhmä tai muu viranomaispalaveri (krt)
Länsi-Uusimaa	Espoo	0	0	0
Ylivieska	Haapajärvi	8	4	13
	Ylivieska	8	4	2
Lappi	Utsjoki	7	3	8
	Ivalo	3		
	Kittilä	13	2	10
	Sodankylä	3		
	Pello	6		
Kankaanpää	Kankaanpää	1	0	0
Etelä-Savo	Mikkeli	8	18	2
	Savonlinna	12	22	9
Keski-Suomi	Jyväskylä	12		32
Etelä-Pohjanmaa	Seinäjoki	8	10	26
Etelä-Pohjanmaa	Alavus	3	10	2
Kemi-Torni	Kemi	1		2
Kanta-Häme	Hämeenlinna		10	1
	Forssa		10	
Keski-Pohjanmaa ja Pohjanmaa	Vaasa	1		2
Satakunta	Pori			
Rovaniemi	Rovaniemi	4	4	3
Oulu	OA	4		14
Oulu	EV	12	5	15
	Yhteensä	114	102	141

Taulukko 2: Videon käyttö vuonna 2015 koulutukseen ja viranomaisyhteistyöhön

2015		Koko toimisto		
Toimiston nimi	Toimipaikan nimi	Koulutus (krt)	Toimiston sis. palaveri (krt)	Työryhmä tai muu viranomais-palaveri (krt)
Etelä-Pohjanmaa	Seinäjohti	25	3	33
Etelä-Pohjanmaa	Alavus	11	3	
Etelä-Savo	Mikkeli	18	15	8
Etelä-Savo	Savonlinna	18	19	16
Helsinki	EV	2	5	4
Helsinki	OA	3	2	10
Kanta-Häme	Hämeenlinna	6	14	3
Kanta-Häme	Forssa	6	14	1
Kemi-Tornio	Kemi	12	1	21
Keski-Suomi	OA	13		19
Keski-Suomi	EV	3		9
Keski-Uusimaa	Järvenpää	1	1	
Keski-Uusimaa	Hyvinkää	7	1	
Kymenlaakso	Kouvola	2	1	
Kymenlaakso	Kotka	3	1	4
Lappi	Kittilä	17	1	14
Lappi	Pello	13		1
Lappi	Ivalo	8		2
Lappi	Sodankylä	8		
Lappi	Utsjoki	11	1	13
Länsi-Uusimaa	Espoo	7	5	
Länsi-Uusimaa	Lohja	6	4	
Länsi-Uusimaa	Raasepori	5	4	
Oulu	OA	4		18
Oulu	EV	6		10
Keski-Pohjanmaa ja Pohjanmaa	Vaasa	14	11	7
Keski-Pohjanmaa ja Pohjanmaa	Kokkola	9	9	
Keski-Pohjanmaa ja Pohjanmaa	Pietarsaari	3	6	2
Pohjois-Savo	Kuopio	5		7
Päijät-Häme	Lahti	9		11
Rauma	Rauma			
Rovaniemi	Rovaniemi	6	7	4
Satakunta	Pori	7	7	1
Satakunta	Kankaanpää	5	2	
Varsinais-Suomi	Turku	2		6
Ylivieska	Haapajärvi	14	6	12
Ylivieska	Ylivieska	8	6	2
	Yhteensä	297	149	238

3.3.2 Kokemukset

Projekti teki vuonna 2014 kyselyn oikeusaputoimistojen videoneuvottelulaitteiden käyttökokemuksista ja kehittämistarpeista. Kyselylomake on raportin liitteenä.

Kyselystä saatujen vastausten mukaan koulutuksen järjestämisestä videolla on koettu olevan eniten hyötyä. Tämä näkyy myös siitä, että videoita myös käytetään

runsaasti koulukseen. Hyötynä nähtiin erityisesti matkakustannusten ja ajan säästö. Videokoulutukset vähentävät myös fyysistä rasitusta, joka syntyy matkustamisesta ja pitkistä päivistä. Koulutukseen osallistumiskynnys on alentunut. Kun matkustamisesta ei synny kustannuksia, toimistosta voi osallistua koulutukseen useampi henkilö kuin muuten olisi mahdollista.

Videokoulutusten on todettu myös teknisesti toimineen pääosin hyvin. Yhteysongelmia todettiin olleen kuitenkin muutamia kertoja. Syynä on ollut ilmeisesti se, että videoyhteyskapasiteetti ei ole riittänyt, kun samanaikaisesti on ollut videosiltakapasiteettiin nähden liian monta yhteyttä. Vuonna 2015 ongelmaan saatiin korjaus, kun oikeusministeriön videosiltakapasiteettia lisättiin. Lisäyksen jälkeen projektin tietoon ei ole tullut kapasiteettiin liittyviä ongelmia.

Projektin aikana oikeusministeriö on lisännyt videona järjestettävää koulutusta merkittävästi. Tästä on tullut niin ikään positiivista palautetta. Lisäksi projektin aikana on tullut esille, että myös muut koulutusta järjestävät tahot toteuttavat koulutusta videoneuvottelulaitteiden välityksellä. Monet koulutuksen järjestäjät käyttävät enenevässä määrin koulutuksia videolla siten, että videoneuvottelulaitteen sijasta koulutus järjestetään tietokoneen ruudulle esimerkiksi Skype for Business tai muulla vastaavalla ohjelmalla.

Projektin järjestämistä koulutuksista kerätyn palautteen perusteella näyttää siltä, että perinteinen tapa järjestää koko päivän kestäviä koulutuksia, ei välttämättä sovellu videokoulutuksiin. Koko päivän mittaiset koulutukset koettiin raskaana. Videolla järjestettävä koulutus on myös tarkoituksenmukaisempaa järjestää esimerkiksi aamu- tai iltapäivän mittaisena, koska osallistuminen ei edellytä matkustamista.

Projekti on kerännyt projektissa mukana olevista toimistoista tietoa koulutukseen osallistumisesta vuosina 2014 ja 2015. Näissä kahdeksassa toimistossa koulutuspäivien määrä on lisääntynyt merkittävästi. Vuonna 2014 koulutuspäiviä oli yhteensä 1050 ja vuonna 2015 yhteensä 1196, eli kasvua oli 14 %.

Projektissa on kokeiltu myös videona järjestettyjen koulutusten tallentamista. Videolaitteiden käyttökoulutus tallennettiin videojärjestelmän omalla tallennepalvelulla ja video on nähtävissä oikeusaputoimistojen etäpalvelusivustolla. Myös Itä-Suomen oikeusapupiirin kehittämiskoulutukseen sisältynyt sähköisiä palveluja koskenut koulutus talletettiin eräiltä osin. Yhtenä ongelmana havaittiin, että oikeusministeriöllä ei ole editointiohjelmaa eikä osaamista tallenteiden editointiin. Esimerkiksi käyttökoulutusta koskeva videotallenne on niin suuri tiedosto, että sen lataaminen katsomista varten kestää useita minuutteja, mikä on katsojan kannalta liian pitkä aika. Lisäksi kävi ilmi, että tallenteiden siirtäminen Intraan on toistaiseksi monimutkaista, eikä sitä voida tehdä oikeusministeriön omana toimintana.

Toimistojen sisäiset palaverit on koettu hyödyllisinä monipaikkaisissa toimistoissa. Aikaa ja rahaa on säästynyt, kun ei ole tarvinnut matkustaa. Lisäksi on voitu pitää useampia kokouksia kuin muuten olisi ollut mahdollista.

Erilaiset työryhmät ja kokoukset on kolmas hyväksi koettu käyttötilanne. Niihin osallistumisen on koettu olevan joustavampaa videolla. Tämän kerrottiin lisänneen osallistumismotivaatiota erilaisiin kokouksiin. Videokokous saadaan nopeammin koolle ja siihen on helpompi osallistua.

Toimistoille lähetetyssä kyselyssä tiedusteltiin myös näkemyksiä siitä, missä tilanteissa videoneuvottelulaitteet eivät sovellu käytettäväksi. Osa totesi, että mielessä ei ole tällaisia tilanteita ja yksi kertoi, että kaikissa niissä tilanteissa, joissa laitteita oli hänen toimistossaan käytetty, se oli sopinut käyttötarkoitukseen. Yksittäisinä tilanteina mainittiin seuraavia: kehityskeskustelut, pitkät koulutukset, toimiston henkilöstötapaamiset, joita järjestetään 2–3 vuodessa. Ilmapiiirin arvioitiin olevan parempi, jos tavataan henkilökohtaisesti.

Oikeusaputoimistojen vastausten mukaan videota voitaisiin käyttää kokousten järjestämisessä entistä enemmän. Esimerkkinä mainittiin oikeusaputoimistojen ja maistraattien tapaamiset. Vastauksissa esitettiin erityisesti laitteita ja koulutusta koskevia toiveita. Laitteistojen ja ohjelmien osalta toivottiin, että neuvottelulaitteita olisi enemmän, laitteissa olisi kaksi näyttöä ja laitteille olisi oma huone

3.4 Asiakastapaamiset

3.4.1 Määrät

Asiakastyössä videoita on käytetty selkeästi vähemmän kuin koulutuksessa ja viranomaisyhteistyössä. Asiakkaiden videotapaamisten määrä on kuitenkin kasvanut huomattavasti projektin aikana. Oikeusaputoimistoilta kerättyjen tilastotietojen mukaan videoneuvottelulaitteita käytettiin erilaisiin asiakastilanteisiin vuonna 2014 yhteensä 191 kertaa kun määrä vuonna 2015 oli 438. Määrä on siten yli kaksinkertainen. Tilastotietoa toimistoittain ja toimipaikoittain vuosina 2014 ja 2015 erilaisissa asiakastilanteissa esitellään seuraavissa taulukoissa:

Taulukko 3: Asiakastapaamiset videoneuvottelulaitteiden avulla vuonna 2014

2014		Oikeusavun asiakastapaamiset						Edunvalvonnan asiakastapaamiset						
Toimiston nimi	Toimipaikan nimi	Tulk-kaus	Asiakas-yhteis-palvelu-pisteessä	Asiakas-toisessa-toimipaikassa	Asiakas-toisessa-toimis-tossa	Oikeuden-käyntiin-osallistu-minen	Asiakas-jossain-muulla	Tulk-kaus	Asiakas-yhteis-palvelu-pisteessä	Asiakas-toisessa-toimipaikassa	Asiakas-toisessa-toimis-tossa	Edunval-vonnan-asiakasta-paamiset	Hoitoneu-vottelu	Asiakas-jossain-muulla
Länsi-Uusimaa	Espoo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ylivieska	Haapajärvi	1				2	1						2	
	Ylivieska									1			1	
Lappi	Utsjoki					5								
	Ivalo					1								
	Kittilä								3	2		2	5	
	Sodankylä													
	Pello													
Kankaanpää	Kankaanpää	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Etelä-Savo	Mikkeli		3	1		2								
	Savonlinna	2		1										
Keski-Suomi	Jyväskylä	97	2		10									
Etelä-Pohjanmaa	Seinäjoki	6	1	1	8	1								
Etelä-Pohjanmaa	Alavus		5	1		2								
Kemi-Torni	Kemi													
Kanta-Häme	Hämeenlinna													
	Forssa			13	1									
Keski-Pohjanmaa	Vaasa	4			2									
Satakunta	Pori													
Rovaniemi	Rovaniemi	0	0	0	0	0	0							
Oulu	OA		2			2								
Oulu	EV													
	Yhteensä	110	13	17	21	15	1		3	3			8	

Taulukko 4: Asiakastapaamiset videoneuvottelulaitteiden avulla vuonna 2015

2015		Oikeusavun asiakastapaamiset						Edunvalvonnan asiakastapaamiset						
Toimiston nimi	Toimipaikan nimi	Tulk- kaus	Asiakas- yhteis- palvelu- pisteessä	Asiakas toisessa toimipaik- kassa	Asiakas toisessa toimis- tossa	Oikeuden- käyntiin osallistu- minen	Asiakas jossain muualla	Tulk- kaus	Asiakas- yhteis- palvelu- pisteessä	Asiakas toisessa toimipaik- kassa	Asiakas toisessa toimis- tossa	Edunval- vonnan asiakasta- paamiset	Hoitoneu- vottelu	Asiakas jossain muualla
Etelä-Pohjanmaa	Seinäjäki	5	1		26	6								
Etelä-Pohjanmaa	Alavus			2	1	1								
Etelä-Savo	Mikkeli	4	12	6	9	1								
Etelä-Savo	Savonlinna	3			9	2	2		2					
Helsinki	EV				2									
Helsinki	OA													
Kanta-Häme	Hämeenlinna	8												
Kanta-Häme	Forssa			10										
Kemi-Tornio	Kemi				2									
Keski-Suomi	OA	119	21		9	2								
Keski-Suomi	EV													
Keski-Uusimaa	Järvenpää			1	1									
Keski-Uusimaa	Hyvinkää													
Kymenlaakso	Kouvola			1										
Kymenlaakso	Kotka	1	1											
Lappi	Kittilä								2	1		2	4	2
Lappi	Pello						1							
Lappi	Ivalo	1												
Lappi	Sodankylä													
Lappi	Utsjoki													
Länsi-Uusimaa	Espoo						1							
Länsi-Uusimaa	Lohja													
Länsi-Uusimaa	Raasepori	1			1									
Oulu	OA				5									
Oulu	EV													
Keski-Pohjanmaa	Vaasa	35		14	22									
Keski-Pohjanmaa	Kokkola	9		37	7	1								
Keski-Pohjanmaa	Pietarsaari			2										
Pohjois-Savo	Kuopio	1	1							1				
Päijät-Häme	Lahti													
Rauma	Rauma													
Rovaniemi	Rovaniemi	1			1									
Satakunta	Pori				1	1								
Satakunta	Kankaanpää													
Varsinais-Suomi	Turku				1									
Ylivieska	Haapajärvi	4					2	1						3
Ylivieska	Ylivieska						1	1						
	Yhteensä	192	36	73	97	19	4		4	2		2	7	2

Eniten kokemusta oikeusavussa oli saatu etätulkauksesta (110 kertaa vuonna 2014 ja 192 kertaa vuonna 2015). Näissä tilanteissa asiakas ja avustaja ovat pääsääntöisesti samassa toimistossa ja tulkki videolla omassa toimistossaan. Lukuihin sisältyy myös muutamia kertoja, joissa kaikki tapaamiseen osallistuvat (asiakas, tulkki ja oikeusavustaja) ovat olleet eri paikoissa.

Toiseksi eniten videota oli käytetty asiakastilanteissa siten, että asiakkaalle oli järjestetty tilaisuus tavata toisen oikeusaputoimiston oikeusavustaja videon välityksellä. Vuonna 2014 näitä tilanteita oli 21 ja vuonna 2015 niitä oli yhteensä 97. Useimmiten tällöin oli ollut kysymys siitä, että se oikeusaputoimisto, johon asiakas on ottanut yhteyttä, on ollut esteellinen.

Kolmanneksi eniten asiakastapaamisia järjestettiin oikeusaputoimistojen eri toimipaikkojen välillä. Vuonna 2014 näitä tapaamisia oli 20 kertaa ja vuonna 2015 yhteensä 75 kertaa. Näissä tilanteissa toimipaikkojen välisten asiakastapaamisten avulla oli voitu jakaa työtä tasaisemmin eri toimipaikkojen välillä eikä asiakasta ollut tarvinnut ohjata muualle. Asiakas oli myös saanut ajan nopeammin. Myöskään oikeusavustajan ei ollut tarvinnut matkustaa toiseen toimipaikkaan.

Kuntien yhteispalvelupisteissä oli oikeusaputoimistojen etäpalveluasiakkaita vuonna 2014 yhteensä 16 kertaa ja vuonna 2015 yhteensä 40 kertaa.

Oikeudenkäynteihin oli osallistuttu videolla 15 kertaa vuonna 2014 ja vuonna 2015 yhteensä 21 kertaa. Lisäksi etäpalveluasiakkaita oli ollut jossain muualla vuonna 2014 yhdessä tapauksessa ja vuonna 2015 kuusi kertaa. Projektin tiedossa ei ole, mitä nämä paikat ovat.

Asiakastapaamisia, joissa oli ollut kysymys yleisen edunvalvonnan päämiehen hoitoneuvottelusta, oli järjestetty vuonna 2014 kahdeksan kertaa ja vuonna 2015 seitsemän kertaa.

3.4.2 Kokemukset

Projektin aikana videoneuvottelulaitteiden käyttökokemuksista asiakastyössä on pyydetty palautetta oikeusaputoimistoilta kaksi kertaa. Vuonna 2014 oikeusaputoimistojen johtajilta kysyttiin kokemuksia ja kehittämisehdotuksia videoneuvottelulaitteiden käytöstä ja kokemuksista. Lisäksi keväällä 2015 toteutettiin haastattelukysely. Kyselyjen tulokset olivat hyvin samansuuntaiset. Kyselylomakkeet ovat raportin liitteenä.

3.4.2.1 Kysely 2014

Vuonna 2014 oikeusaputoimistoille tehdyn kyselyn mukaan toimistojen saama asiakaspalaute etäpalvelusta oli ollut erittäin myönteistä. Vastauksissa mainittiin kaksi tilannetta, joissa asiakas oli antanut kielteistä palautetta. Yksi asiakas oli kokenut, ettei saanut avustajan puheesta selvää. Toinen asiakas ei ollut luottanut videoyhteyksiin ja oli käyttänyt mieluummin puhelinta. Muilta osin palaute oli ollut myönteistä. Asiakkaat olivat olleet tyytyväisiä siihen, että ei ollut tarvinnut matkustaa, jolloin oli säästynyt aikaa, vaivaa ja kustannuksia. Keskustelu videolla oli tuntunut luontevalta. Monilla oli ollut aluksi korkea kynnyks tavata viranomaisen videon välityksellä. Jälkeenpäin he kuitenkin olivat kertoneet olleensa tyytyväisiä tapaamiseen. Asiakkaat valitsevat videotapaamisen erityisesti silloin, jos vastaanottoaika järjestyy siten nopeammin.

Edunvalvonnan osalta positiivisena asiana todettiin, että videon avulla oli voitu osallistua sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämiin hoitoneuvotteluihin. Videon avulla oli ollut mahdollista osallistua kokoukseen vain siksi aikaa kun tarvitaan, jolloin säästyy aikaa ja rahaa.

Vuoden 2014 kyselyn mukaan laitteet olivat toimineet pääsääntöisesti hyvin. Ongelmia oli esiintynyt satunnaisesti silloin kun oli ollut paljon osallistujia, esimerkiksi koulutuksissa. Ongelmia oli havaittu syntyneen erityisesti silloin kun osallistujia oli oikeushallinnon ulkopuolelta (esim. TE-keskus ja kunta). Joskus ongelman tiedettiin johtuneen Haltikissa olleesta viasta ja kerran Soneran laitteista. Osa totesi, että osa ongelmista oli johtunut osaamattomuudesta.

Kyselyssä tiedusteltiin myös näkemyksiä siitä, missä tilanteissa videoneuvottelulaitteet eivät sovellu käytettäväksi. Osa totesi, että mielessä ei ole tällaisia tilanteita ja

yksi kertoi, että kaikissa niissä tilanteissa, joissa laitteita oli hänen toimistossaan käytetty, se oli sopinut. Yksittäisinä tilanteina asiakastapaamisten osalta mainittiin seuraavia: arkaluontoiset oikeusapuasiat, asiakkaan epäluottamus videoon, erityisryhmät ja asiakkaan erityisen tuen tarve, edunvalvontaan pelokkaasti suhtautuva asiakas, suuri määrä asiakirja-aineistoa ja tilanteet, joissa tulee allekirjoittaa asiakirja.

Vastauksissa todettiin että videota voitaisiin käyttää entistä enemmän myös oikeudenkäynneissä, poliisikuulusteluissa sekä yhteistyössä asianajajien kanssa. Niitä voitaisiin käyttää myös silloin, kun asiakas on vankilassa tai lastensuojelulaitoksessa.

Osa vastaajista totesi, että tarvitaan ajattelutavan muuttamista ja että tiedottamista tulisi lisätä. Ajanvaraushenkilökunta on avainasemassa kerrottaessa videoneuvottelumahdollisuudesta. Asiakastilanteessa tulisi aktiivisesti miettiä, voisiko asian hoitaa videolla.

Koulutuksen ja informaation osalta toivottiin lisäkoulutusta laitteen käyttöön. Lisäksi toivottiin tietoa etäpalvelun käyttömahdollisuuksista ja käytännön esimerkkejä, ajanvaraushenkilöstölle räätälöityä koulutusta ja yhteistilaisuutta niiden oikeusaputoimistojen kesken, joilla on videoneuvotteluyhteydet, jotta laitteita voitaisiin hyödyntää tehokkaasti esimerkiksi esteellisyytilanteissa.

3.4.2.2 Kysely 2015

Kevään 2015 haastattelukysely toteutettiin ajanjaksolla 1.1–31.5.2015. Kyselyllä karotettiin asiakkaiden, tulkkien sekä toimistojen henkilöstön kokemuksia videoiden käytöstä asiakastapaamistilanteissa. Tavoitteena oli haastatella jokaista videolla tavattua asiakasta mainittuna aikana. Haastattelu toteutettiin siten, että virkamies haastatteli asiakasta ja tulkkia asiakastapaamisen päätteeksi ja kirjasi näkemykset tarkoitusta varten laaditulle lomakkeelle. Lisäksi hän vastasi myös itse kyselyyn.

Vastauksia saatiin yhteensä 62 kappaletta. Vastauksia saatiin kahdeksasta toimistosta (Etelä-Pohjanmaa, Etelä-Savo, Keski-Suomi, Kanta-Häme, Lappi, Keski-Pohjanmaa ja Pohjanmaa, Ylivieska sekä Pohjois-Savo). Vastausten määrä vaihteli toimistoittain 1:stä 16:een.

Suurin osa vastauksista koski videoneuvottelulaitteiden käyttöä (52 kpl). Lync-tapaamisia oli kaksi. Kahdeksassa tapaamisessa oli kysymys kotikäyttökokeiluun liittyvistä tapaamisista ja välineenä oli Cloud Axis -ohjelma.

Videolaitteella tapahtuneissa asiakastapaamisissa asiakas oli useimmiten oikeusaputoimistossa joko oman toimiston toisessa toimipaikassa (12) tai toisessa oikeusaputoimistossa (12). Lisäksi tulkkauksissa asiakas oli lähes aina oikeusaputoimistossa yhdessä oikeusavustajan kanssa (15). Kunnan yhteispalvelupisteessä asiakas oli ollut 12 kertaa ja muussa asiointipisteessä 2 kertaa.

Asiakkaista 48 oli oikeusavun päämiehiä ja 2 edunvalvonnan päämiehiä. Kahdessa tapauksessa asiakkaana oli joku muu (sosiaalityöntekijä, edunvalvonnan asiakkaan lähiomainen). Oikeusapuasiassa oli kysymys useimmiten perheoikeudellisesta asiasta. Näistä 26:sta tapauksesta 9 koski perintöä sekä 17 tapausta muita perheoikeudellisia asioita. Rikosasioita oli 4, velkomuksia 3 ja muita asioita yhteensä 18.

Etätulkkauksia koskevia vastauksia oli yhteensä 17 kappaletta. Niistä 15:ssä tapauksessa asiakas oli oikeusaputoimistossa oikeusavustajan kanssa ja kahdessa tapauksessa tulkkaus toteutettiin kolmesta eri pisteestä, jolloin avustaja, asiakas ja tulkki olivat eri paikoissa.

Asiakkaista suurin osa oli kuullut etäpalvelumahdollisuudesta oikeusaputoimistosta, useimmiten oikeusapusihteeriltä. Vain neljässä tapauksessa tieto oli saatu kunnan toimipisteestä. Videoneuvottelua käyttäneistä asiakkaista 42 katsoi, että etäpalvelua varten saatu ohjeistus toimi hyvin tai melko hyvin. Kuuden mielestä ohjeistus toimi huonosti tai hyvin huonosti. Vastaajat olivat pääosin tyytyväisiä kuvan ja äänen laatuun. Vain alle viisi vastaajaa koki, että laadussa oli ongelmia. Ongelmat koskivat kuvan pikselöitymistä ja pätkimistä tai äänen särinää tai kaikumista.

Tapaamisen luottamuksellisuuden koki toteutuvan hyvin 44, melko hyvin 4, melko huonosti 2 ja huonosti 2 vastaajaa. Ongelmana mainittiin muun muassa huono äänieristys.

Yleisesti voidaan todeta, että asiakkaiden kokemukset videolla tapahtuneesta tapaamisesta olivat olleet erittäin myönteiset. Heistä 41 kertoi voivansa suositella tuttavilleen etäpalvelua, kolme vastaajaa oli vastannut kysymykseen sekä kyllä että ei. Yksi vastaaja oli katsonut, että ei suositellisi. Sanallisissa kommentteissa kerrottiin muun muassa, että aluksi jännitti, mutta asian hoitaminen oli onnistunut oikein hyvin. Lisäksi todettiin, että etäpalvelun avulla oli mahdollista saada aika nopeammin kuin muutoin ja että etäpalvelun etuna on, kun ei tarvitse matkustaa pitkiä matkoja. Osa asiakkaista totesi, että etäpalvelumahdollisuudesta tulisi tiedottaa enemmän.

Virkamiesten vastausten mukaan kuvayhteys toimi hyvin tai melko hyvin 47:ssä tapauksessa ja melko huonosti kolmessa tapauksessa. Äänen laatu koettiin hyväksi tai melko hyväksi 46:ssä tapauksessa ja melko huonoksi kolmessa tapauksessa. Sanallisissa kommentteissa mainittiin äänen viive verrattuna kuvaan. Virkamiesten vastausten perusteella luottamuksellisuus toteutui hyvin 40:ssä tapauksessa, melko hyvin seitsemässä tapauksessa ja melko huonosti yhdessä tapauksessa.

Neuvottelu sujui hyvin 32 vastaajan mielestä, 11 mielestä melko hyvin, neljän mielestä melko huonosti ja yhden mielestä huonosti. Osa totesi, että neuvottelu sujui yllättävänkin hyvin. Puutteena otettiin esille, että aina ei ole mahdollista saada asiakirjoja näkyviin esimerkiksi siksi, että siinä pisteessä, jossa asiakas on, ei ole dokumenttikameraa. Lisäksi esimerkiksi perunkirjoituksessa asiakirjoja joudutaan joka tapauksessa lähettämään postitse.

Virkamiehistä 44 suositellisi kollegalleen etäpalvelun käyttöä. Neljä suhtautui kielteisemmin. Sanallisissa palautteissa kiinnitettiin erityisesti huomiota siihen, että asiakirjat olisivat saatavilla joko etukäteen, dokumenttikameran avulla tai näyttöä jakamalla.

Tulkkien vastauksia saatiin 11. Haastattelujakson aikana tulkkauksia oli enemmän, mutta haastatteluja ei tehty kaikkien kanssa. Tulkeista 7 (kaikki jotka olivat ottaneet kantaa) totesi vastauksessaan, että kuva ja ääni toimivat hyvin. Myös luottamuksellisuus toteutui hyvin tai melko hyvin. Kuusi katsoi, että neuvottelu sujui hyvin ja yksi, että se sujui melko huonosti. Kuusi tulkki kahdeksasta asiaan kantaa ottaneista suositellisi vastaavissa tapauksessa videolaitteen käyttöä. Kaksi suhtautui hieman varauksellisemmin. Sanallisissa kommentteissa todettiin, että ymmärrys toteutuu paremmin paikan päällä tapahtuvassa tulkkauksessa.

Kehittämiskohteiden osalta vastauksissa todettiin, että toimistojen henkilökunnan tulisi harjoitella nykyistä enemmän laitteiden käyttöä, jotta siitä tulisi rutiinia. Lisäksi toivottiin opastusta häiriötilanteisiin ja sitä, että asiakkaiden käytettävissä olisi dokumenttikamera asiakirjojen näyttämistä varten ja että molemmissa päissä olisi kaksi näyttöä. Lisäksi tarvittaisiin harjoitusta siihen, miten tietokoneen näytön saa jaettua videolaitteella. Oikeusapusihteereitä tulisi opastaa asiakkaiden informoinnista.

3.5 Oikeudenkäyntiin osallistuminen

3.5.1 Yleistä

Videokuulemisten lisääminen tuomioistuimissa on asetettu tavoitteeksi muun muassa oikeudenhoidon uudistamisohjelmassa. Videon käytön laajentamisen ja joustavoittamisen avulla katsotaan mahdolliseksi saada pidemmällä aikavälillä merkittäviä kustannussäästöjä.

Käräjäoikeuksissa, hallinto-oikeuksissa, hovioikeuksissa ja korkeimmassa oikeudessa sekä kaikissa vankiloissa on käytettävissä videolaitteistot. Tuomioistuimista ja vankiloista voidaan kuulla esimerkiksi todistajaa toisella paikkakunnalla käytävässä oikeudenkäynnissä. Esityksen videoneuvottelutekniikan käyttämisestä oikeudenkäynnissä voi tuomioistuimen itsensä lisäksi tehdä jutun asianosainen tai hänen avustajansa, todistaja tai kuultava. Ratkaisun videoneuvottelun käyttämisestä tekee kulloisenkin jutun puheenjohtaja.

Videon käytön lisäämistä tuomioistuimissa on käsitelty oikeusministeriön julkaisussa 7/2015/Toiminta ja hallinto: Videoneuvottelun käytön kehittäminen.⁸ Julkaisu sisältää muun muassa toimintaohjeen videokuulemiseen valmistautumisesta, suunnittelusta ja aikataulutuksesta sekä etikettiohjeen videokuulemisessa sen järjestävälle taholle.

Oikeusaputoimistojen etäpalveluprojektin aikana on tehty yhteistyötä tuomioistuinten kanssa muun muassa siten, että tuomioistuinten videoneuvottelun käyttöä edistävissä työryhmässä oli mukana oikeusaputoimen johtaja Hanna-Leena Tukeva. Lisäksi asiakaspalvelutyöryhmä on kuullut edellä mainitun työryhmän sihteerinä käräjätuomari Janne Monosta.

Videoneuvottelulaitteiden käytön lisääminen ja siihen liittyvät lainsäädännön muutokset ovat laajasti esillä myös oikeusministeriön Oikeudenkäyntiprosessin keventämistä koskevassa arviomuistiossa 11.1.2016,⁹ joka on tätä kirjoitettaessa lausuntokierroksella. Muistio liittyy Juha Sipilän hallituksen ohjelmaan sisältyviin linjauksiin. Sen mukaan tuomioistuinten digitalisaatiota edistetään muun muassa lisäämällä videokuulemisten käyttöä.

⁸ <http://www.oikeusministerio.fi/fi/index/julkaisut/julkaisuarkisto/1424697274773.html>

⁹ <http://www.oikeusministerio.fi/fi/index/ajankohtaista/tiedotteet/2016/01/oikeusprosessienkeventamistakoskevaarviomuistiolausunnolle.html>

Pohjois-Suomen hovioikeuspiirin laatuhankeessa on vuoden 2016 kehittämiskohdeeksi otettu sähköisten menetelmien kehittäminen, johon kuuluu muun muassa videoiden hyödyntäminen. Hankkeessa on mukana myös oikeusaputoimistojen edustaja.

3.5.2 Oikeudenkäyntiin osallistuminen videolla oikeusaputoimistoissa

Oikeusaputoimistoilta kerättyjen tilastotietojen mukaan oikeudenkäyntiin on oikeusaputoimistoista osallistuttu videon välityksellä vuonna 2014 yhteensä 17 kertaa ja vuonna 2015 yhteensä 21 kertaa. Molempina vuosina lukuun sisältyy kaksi tilannetta, joissa edunvalvoja osallistui oikeudenkäyntiin. Pääsääntöisesti asiakas on ollut yhdessä julkisen oikeusavustajan kanssa oikeusaputoimistossa ja osallistunut sieltä videoneuvottelulaitteen välityksellä oikeudenkäyntiin. Osallistuminen on voinut tarkoittaa valmistelu- tai pääkäsittelyä.

Keväällä 2015 toteutetussa haastattelukyselyssä ei saatu yhtään vastausta koskien oikeudenkäyntiin osallistumista. Vuonna 2014 oikeusaputoimistoihin tehdyssä kyselyssä todettiin, että erityisesti todistajien kuulemisessa video on hyödyllinen. Esi-merkkinä osallistumisesta videolla oikeudenkäyntiin voidaan mainita tilanne, jossa asiakas ja oikeusavustaja ovat oikeusaputoimistossa ja osallistuvat sieltä käsin yhdessä pääkäsittelyyn. Toisessa tapauksessa asiakas oli pääkäsittelyssä paikalla henkilökohtaisesti ja oikeusavustaja videolla.

Projektin aikana järjestetyissä koulutustilaisuuksissa video-oikeudenkäynteihin osallistuneet virkamiehet ovat tuoneet esille, että niissä tapauksissa, joissa oikeusavustaja on päämiehensä kanssa osallistunut videolla tuomioistuinkäsittelyyn, kokemukset ovat olleet erittäin positiivisia. Ajansäästö on merkittävä oikeusavustajalle. Asiakkaat ovat kokeneet video-osallistumisen myönteisenä ajan- ja kustannusten säästön lisäksi siitä syystä, että he ovat kokeneet osallistumisen miellyttävämpänä oikeusaputoimistoista käsin kuin paikan päällä. Eräässä oikeusaputoimistossa on otettu tavaksi, että jos oikeudenkäynti on oman käräjäoikeuspiirin ulkopuolella, selvitetään lähtökohtaisesti aina mahdollisuus osallistua istuntoon videolla.

Julkiset oikeusavustajat ovat tuoneet esille koulutustilaisuuksissa, että heidän kokemuksensa mukaan tuomareiden suhtautuminen videoistuntoihin vaihtelee edelleen huomattavasti.

3.5.3 Käräjäoikeuden kokemukset

Tilastotietoa ei ole saatavissa siitä, kuinka usein tuomioistuinten istunnoissa käytetään videoneuvottelumahdollisuutta. Projektin asiakaspalvelutyöryhmässä on ollut kuultavana käräjätuomari Janne Mononen Lapin käräjäoikeudesta 8.12.2015. Kuulemisesta tehdyssä muistiossa todetaan muun muassa seuraavaa:

Videoiden käyttöä on pyritty lisäämään Lapin käräjäoikeuden istunnoissa, etenkin todistajien kuulemisessa. Videoita on käytetty kaikenlaisissa istunnoissa.

Yhteydet ovat toimineet hyvin. Hovioikeudessa saadun kokemuksen mukaan kuuleminen järjestyi myös ulkomailla olevien osallisten kanssa.

Asianosaisten/vastaaajien kuulemiseen videon välityksellä on pyritty suhtautumaan myönteisesti, varsinkin, kun se on ollut tarkoituksenmukaista jutun laatu huomioon ottaen. Sana vs. Sana -tilanteet puoltavat vahvasti henkilökohtaista kuulemistä, joskaan videokuuleminen ei ole niissäkään tilanteissa välttämättä poissuljettu.

Asianosaisen/avustajan oma pyyntö kuulemisesta videon välityksellä puoltaa vahvasti videokuulemistä. Pyyntöön yhteydessä tulee esittää peruste videokuulemiselle, esimerkiksi haitat paikalle tulosta tai jutun laatu.

*Myös **rikosasian** vastaajia on kuultu videoiden välityksellä. Vastaajan oma pyyntö, asian laatu ja vastaajan kertomuksen merkitys ratkaisevat. Jos vastaaja ei muista tapahtumaa, voidaan häntä kuulla matalammalla kynnyksellä videon välityksellä.*

Rikosasioissa, joissa vastaaja ei tulisi paikalle, vaikka hänen tulisi olla henkilökohtaisesti läsnä, saadaan jutut käsiteltyä, kun vastaajaa kuullaan videon kautta.

Pyyntöjä videokuulemisesta tulee käräjäoikeuteen vähän. Videokuulemiset tapahtuvat pitkälti käräjäoikeuden aloitteesta. Pyyntöjä saisi tulla enemmän. Ehkä syynä on tekniikan pelko. Näiltä osin kaivataan asennemuutosta.

***Siviiliasioissa**, etenkin valmisteluistunnoissa, videoita käytetään. Tuomioistuin on tehnyt aloitteita videokuulemisesta, ei niinkään avustajat. Avustajat ovat kokeneet videoistunnot hyväksi. Siten säästyy aikaa ja rahaa. Siviiliasioissa hankaluutena voi olla asiakirjojen läpikäynti, esimerkiksi, onko kaikilla osapuolilla sama asiakirja jne. Pääkäsittelyissä voidaan kuulla videon kautta todistajia ja asiantuntijatodistajia. Avustajilta on tullut vähän pyyntöjä.*

***Hakemusasioissa**, etenkin lapsiasioissa, videoiden käyttö sopii ehkä huonommin. Asiantuntijoiden, todistajien ja muiden osallisten kuuleminen onnistuu myös videon kautta. Muissa hakemusasioissa, esim. ulosotto ym., videoiden käyttö toimii todella hyvin.*

***Pakkokeinoasioissa** videoiden käyttö on jo vakiintunutta käytäntöä.*

Videoiden käytöstä on tuomioistuimessa hyviä kokemuksia. Salassapito on hoidettu HALTIK:in kautta. Pyyntöjä avustajilta saisi tulla lisää niissä asioissa, joissa kuuleminen videoitse on järkevää.

Tuomioistuimissa on videolaitteita, samoin oikeusaputoistoissa ja myös asianajajatoimistoilla on omia laitteita. Yhteyksien järjestäminen niihin on mahdollista. Helsinkiläisiä asianosaisia/asianajajia on käytännössä kuultu niin, että he ovat menneet Helsingin käräjäoikeuteen.

Ohjeita avustajalle

Avustajan tulee selvittää päämiehelle, mitä videon kautta kuuleminen merkitsee menettelynä, kustannukset jne. Jos on asiakirjoja, tarpeelliset asiakirjat on oltava mukana/käytettävissä.

Avustajan tulee tarkistaa puheenjohtajan esittämä siviilijuttujen käsittelyaikataulu: onko aikataulu järkevä, ehditäänkö esitetyssä ajassa kuulla todistajia jne. Avustaja tietää tuomioistuinta paremmin, kuinka paljon aikaa tulee kulumaan kuulemiseen. Tämä on entistä tärkeämpää, kun videoiden käyttö lisääntyy. Avustajan on hyvä varautua mahdollisiin aikataulu/kuulemisjärjestyksen muutoksiin.

Edunvalvojan kuulemiseen video on hyvä väline, kun ei ole kyse näytön arvioimisesta.

Kun videota käytetään, tulee osallistujien puhua kuuluvalla äänellä, rauhallisesti, eikä puhua toisten puheen päälle. On hyvä myös varautua siihen, että käsittelyjärjestys saattaa muuttua. Avustajan on mietittävä, mistä on valmis joustamaan ja mistä ei.

Videokuulemista on pyydettävä, jos asian käsittelylle on siitä hyötyä. Hallinto-oikeuksien kokemukset ovat vielä vähäisiä. Ajatuksena on lisätä käyttöä myös siellä. Avustajan kannattaa pyytää videokuulemisia.

Asennemuutos tulisi saada aikaan. Tavoitteena tulisi olla, että kaikki osaisivat käyttää laitteita. Käräjäoikeuksissa tallennetaan vain ääni, ei kuvaa.

3.6 Arviointia

Videoiden käyttö **koulutukseen** osallistumisessa näyttää vakiinnuttaneen paikkansa nopeasti oikeusaputoimistoissa. Kynnys osallistua koulutukseen on alentunut. Koulutukseen osallistuminen on mahdollista aiempaa useammalle, kun matkakustannuksia ei synny siinä määrin kuin aiemmin, eikä matkustamiseen kulu työaikaa. Johtoryhmän näkemyksen mukaan oikeusministeriön tarjoamassa koulutuksessa tulisi jatkossa järjestää entistä suurempi osa koulutuksista videona. Myös videotallenteiden käyttämistä tulisi kehittää.

Videoiden käyttö oikeusaputoimistojen **toimistojen sisäisissä kokouksissa** korostuu erityisesti muutostilanteissa kuten oikeusaputoimistojen rakenneuudistuksessa. Toisaalta toimiston sisäisiä kokouksia järjestetään entistä enemmän Lyncin välityksellä.

Asiakastapaamisten toteuttamisesta on saatu erittäin myönteistä palautetta niin asiakkailta kuin henkilökunnaltakin. Sen avulla säästyy sekä asiakkaiden että oikeusaputoimistojen henkilökunnan aikaa ja matkakuluja. Tästä syystä videoiden käyttöä tulisi lisätä ja sitä voidaan johtoryhmän näkemyksen mukaan vielä lisätä merkittävästi. Tämä edellyttää tiedottamista, kouluttamista ja videoneuvottelulaitteiden käyttöä rutiinin lisäämistä erilaisissa tilanteissa.

Videolaitteita on käytetty asiakastapaamisissa erityisesti oikeusavun **esteellisyystilanteissa**. Projektin aikana on kiinnitetty huomiota siihen, että oikeusaputoimistojen yhteistyötä on mahdollista lisätä muutenkin kuin esteellisyystilanteissa. Näitä tilanteita ovat esimerkiksi tilanteet, jossa asiakas tarvitsee **ruotsinkielistä tai vieraskielistä palvelua**, jota toimisto ei voi itse antaa, mutta tiedossa on, että palvelua voidaan tarjota kyseisellä kielellä toisessa toimistossa. Lisäksi yhteistyötä voidaan hyödyntää muilla **erikoistumisaloilla**. Oikeusministeriön koulutusyksikkö järjestää parhaillaan erikoistumiskoulutusta oikeusavustajille työoikeudellisiin asioihin ja edunvalvonnassa sosiaaioikeudellisiin asioihin. Esimerkiksi näissä tilanteissa toimistojen välinen yhteistyö on mahdollista videoiden välityksellä. Projekti on laatinut tässä tarkoitettua yhteistyötä varten listan erilaista asiantuntemusta tarjoavista toimistoista ja menettelystä yhteistyötilanteissa. Lista on luettavissa Intran etäpalvelusivuilla.

Oikeusavustajien ja päämiesten osallistuminen videolla **oikeudenkäyntiin** on vielä suhteellisen harvinaista. Tuomioistuinten videoneuvottelujen kehittämisryhmä on suositellut, että videoneuvottelua tulee käyttää juttujen valmistelussa ja henkilötodistelun vastaanottamisessa. Suosituksen mukaan myös sidosryhmien tulee kartoittaa mahdollisuuksia hyödyntää videoneuvottelua todistelun vastaanottamisessa ja tehdä videoneuvottelua koskevia pyyntöjä tuomioistuimille nykyistä enemmän. Johtoryhmän näkemyksen mukaan oikeusaputoimistot voivat edistää videoneuvottelun käyttöä tuomioistuimissa ehdottamalla sitä aktiivisesti asiakkailleen ja tekemällä videoneuvottelupyynnöitä nykyistä enemmän. Tätä voidaan tukea oikeusministeriön vuoden 2016 koulutussuunnitelman mukaisella oikeusaputoimistojen ja tuomioistuinten yhteisellä etäpalvelukoulutuksella.

Eräissä organisaatioissa on havaittu, että Lyncin käytön lisääntyessä videoneuvottelulaitteiden käyttö on vähentynyt merkittävästi. Tällaista kehitystä ei ole ollut nähtävissä oikeusaputoimistojen etäpalveluprojektin aikana. Oikeusaputoimistoissa videoneuvottelulaitteille näyttää edelleen olevan tarvetta koulutuksen järjestämisessä ja kuntien erilaisissa palvelupisteissä sekä erityisesti oikeudenkäyntiin osallistumisessa. Tästä syystä videoneuvottelulaitteiden hankkimiselle on edelleen tarvetta.

4 LYNC-PALVELUT

4.1 VYVI:n käyttöönotto

Oikeusministeriön tietohallintostrategian linjausten mukaan oikeusministeriön hallinnonala siirtyy VYVI:n (Valtion yhteinen viestintäratkaisu) käyttöön sitä mukaan, kun nykyisistä tuotteista irrottautuminen antaa mahdollisuuden. VYVI-palveluun kuuluu Outlook-sähköpostijärjestelmä ja Lync-palvelut. VYVI-palvelu on otettu käyttöön Onnettomuustutkintakeskuksessa vuonna 2013 ja oikeusministeriössä sekä Rikosseuraamuslaitoksessa alkukeväällä 2014.

Oikeusaputoimistot ottivat palvelun käyttöön kesäkuun alussa 2014. Palvelujen käyttöä pilotoitiin ensin Keski-Suomen oikeusaputoimistossa 15.4.2014 lukien. Touko-kuussa 13.5.2014 palvelut asennettiin oikeusaputoimistojen Lync-tukihenkilöille, joita toimistot olivat nimenneet kustakin toimistosta kaksi. Tukihenkilöille järjestettiin toukokuussa yksipäiväinen koulutus. Koulutus järjestettiin kahdessa eri ryhmässä 22.5. ja 23.5.2014 yhteensä noin 60 henkilölle.

Muun oikeusaputoimistojen henkilöstön käyttöönottokoulutus järjestettiin videotietoiskuina kesäkuussa 2014. Koulutus kesti noin kolme tuntia ja samansisältöinen koulutus järjestettiin kahtena päivänä 11.6.2014 ja 13.6.2014. Koulutus hankittiin Salcom Oy:ltä ja siihen osallistui noin 390 henkilöä.

Projektin aikana 30.9.2014 järjestettiin yksi puolen päivän työpaja, johon kutsuttiin kaikki projektiryhmien jäsenet. Työpajassa ideoitiin käyttötapauksia, joissa Lync-ohjelmaa olisi mahdollista käyttää toimiston sisäisessä yhteistyössä tai yhteistyössä muiden virastojen kanssa. Työpaja järjestettiin yhdessä Tieto oy:n kanssa.

Tukihenkilöt ovat pitäneet projektin aikana muutamia Lync-kokouksia, joissa on käsitelty esiin tulleita asioita ja keskusteltu ongelmista ja ratkaisuista niihin. Kokoukset ovat toimineet kanavana hyvien käytäntöjen jakamiseen ja toiminnan kehittämiseen. Kokouksissa esiin tulleita asioita on myös jaettu sähköpostilla kaikille 66 tukihenkilölle. Tukihenkilöt ovat kokeneet, että yhdessä asioiden pohtiminen ja muiden virastojen kokemukset ovat tuoneet lisäarvoa uusille ohjelmille. Uusien toimintatapojen ja käytänteiden käyttöönotto on kuitenkin edelleen haaste, jossa riittää vielä paljon työtä.

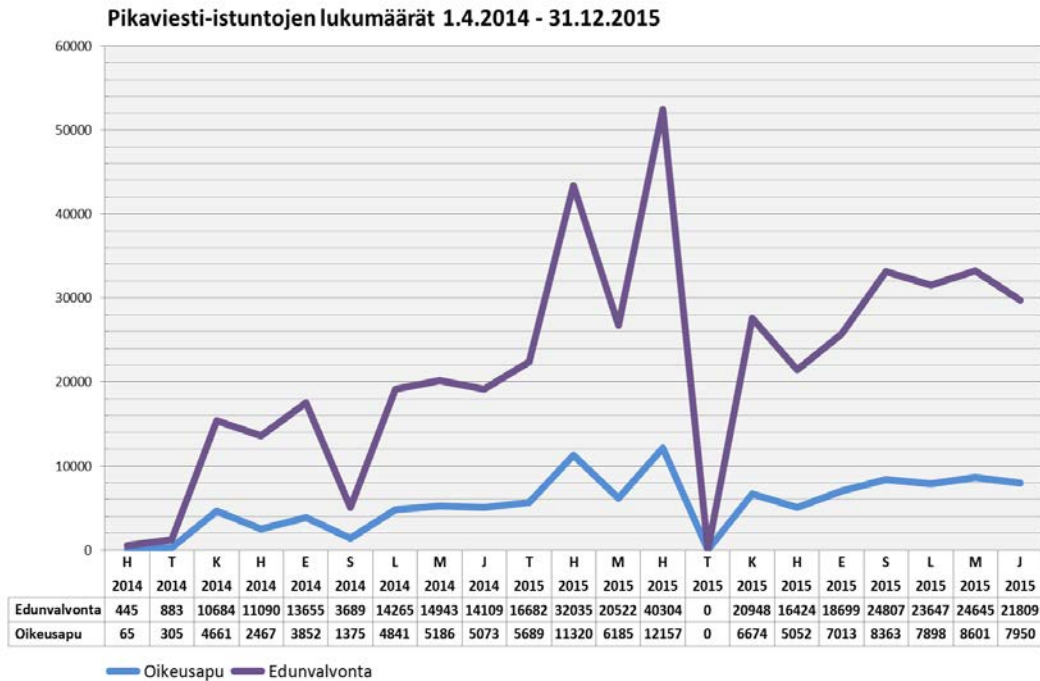
Johtoryhmän käsityksen mukaan Outlookin ja Lyncin käyttöönotto onnistui teknisesti hyvin. Suurempana haasteena voidaan pitää uusien työtapojen käyttöönottamista.

4.2 Lync-palvelujen käyttömäärät

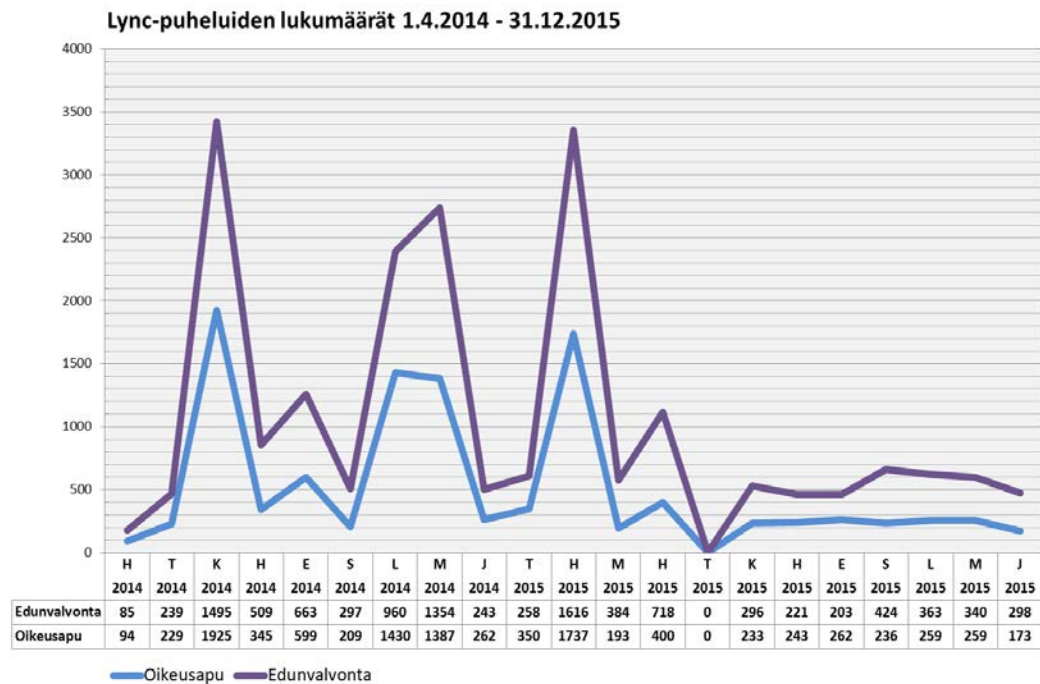
Lync-palvelujen käyttöä voidaan seurata valtakunnallisella tasolla oikeusavun ja edunvalvonnan osalta Valtorin toimittamien kuukausiraporttien avulla. Toimistokoh-
taisia raportteja ei ole saatavilla.

Alla olevissa taulukoissa kuvataan oikeusaputoimistojen Lync-pikaviestien, Lync-puhelujen ja online-kokousten käyttökerrat ajalla 1.4.2014–31.12.2015. Käytön aikana palveluissa on ollut häiriöitä, joilla saattaa olla vaikutusta myös tilastoituihin tietoihin.

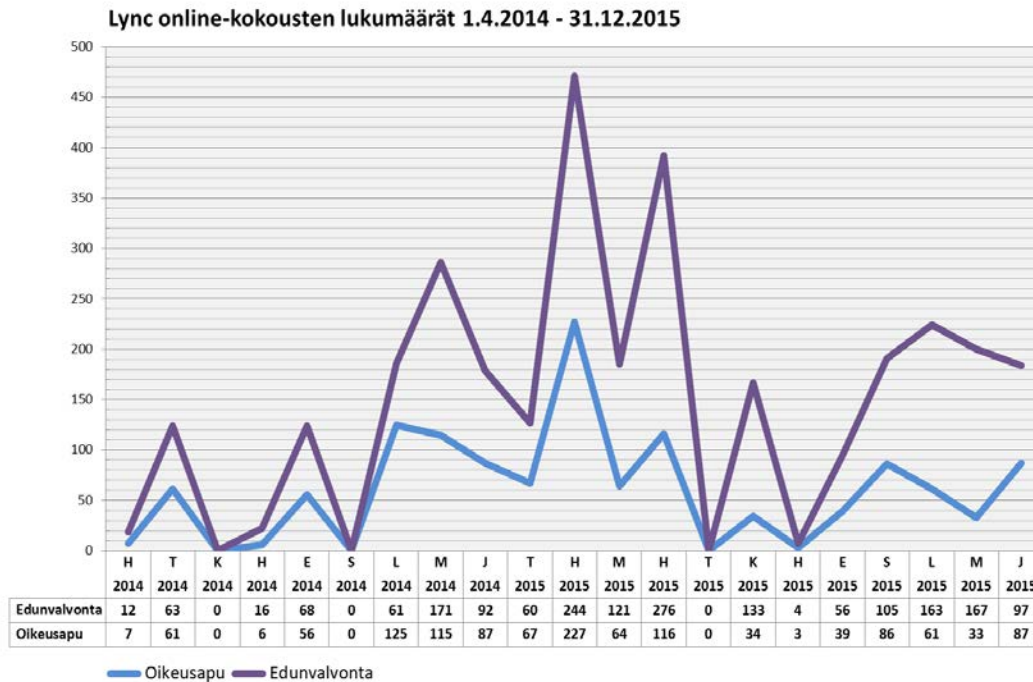
Kuvio 2:



Kuvio 3:



Kuvio 4:



Tilastojen oikeellisuudesta ei ole täyttä varmuutta, mutta näyttää siltä, että pikaviestintäpalvelun käyttö on merkittävää erityisesti edunvalvonnassa. Tilaston perusteella näyttää myös siltä, että online-kokousten käyttö on jossain määrin kasvamassa.

4.3 Käyttökokemukset Lync-palvelusta

Projektin aikana kysyttiin oikeusaputoimistojen kokemuksia Lync palveluista vuonna 2014. Vastaajina olivat oikeusaputoimistojen johtajat tai heidän nimeämensä henkilöt.

Kyselyyn annetuista vastauksista kävi ilmi, että eniten hyötyä Lyncin antamista mahdollisuuksista on koettu saaduksi pikaviestinnästä, läsnäolotietojen näkymisestä sekä mahdollisuudesta jakaa näyttö. Pikaviestintä on koettu erittäin hyväksi tilanteissa, joissa vastaus tarvitaan nopeasti, usein jonkun työtehtävän kuten asiakastapaamisen lomassa. Läsnäolotiedon näkyminen on tukenut Lyncin hyödyntämistä sekä muutenkin helpottanut selvittämään, onko henkilö tavattavissa. Näytön jakamismahdollisuuden on koettu auttavan etenkin opastustilanteissa ja ongelmatilanteiden hoitamisessa, niin viraston sisällä kuin suhteessa yhteistyötahoihin.

Lync-puheluita on käytetty jossain määrin ja kokemukset niiden käytöstä ovat vaihtelevia. Vastauksista on havaittavissa, että etenkin monipaikkaisissa virastoissa on hyödynnetty online-kokouksia, mikä on mahdollistanut joustavan kokoustamisen ja kokouksista sopimisen nopealla aikataululla eri toimipaikkojen välillä. Erityisen suureksi hyödyksi on koettu se, että online-kokousten, kuten myös kahdenkeskisten Lync-kokousten, myötä matkustaminen on vähentynyt merkittävästi, mistä on syntynyt matkakulu- ja matka-aikasäästöä. Online-kokousten hyödyksi on koettu myös se,

että eri toimipaikoissa työskentelevien kesken on syntynyt tunne, että työskennellään samassa toimistossa ja ollaan samaa työyhteisöä, välimatkasta huolimatta.

Yleisenä havaintona voi todeta, että mitä enemmän Lynciä on virastossa käytetty, sitä paremmin sen käyttömahdollisuudet ja hyödyt on tiedostettu, mikä on vaikuttanut siihen, että Lynciä on käytetty yhä enenevässä määrin eli on syntynyt ns. positiivisuuden kehä Lyncin käytölle.

Pääsääntöisesti Lync on toiminut hyvin. Jonkin verran, etenkin Lyncin käyttöönoton alussa, on ilmennyt ääniongelmia, jotka ovat aiheutuneet joko mikrofonista tai kaiutimesta. Myös kuvayhteydessä on ollut ajoittain häiriöitä, jotka ovat olleet kuitenkin ääniongelmia vähäisempiä.

Varsinaisia esteitä Lyncin käytölle ei ole, vaan kyselyyn vastanneiden mukaan esteet ovat olleet lähinnä asenteellisia. Uuden välineen omaksuminen ja käyttöönotto vie aina oman aikansa ja vaatii aluksi paneutumista ja totuttelua. Jo aiemmin käytössä olleet ohjelmat ja työvälineet ovat olleet sinällään toimivia, minkä vuoksi uutta työskentelyvälinettä ei ole oltu halukkaita ottamaan käyttöön sen paneutumiseen vaadittavan ajankäytön ja vaivannäön vuoksi. Sen jälkeen, kun Lynciä on ryhdytty käyttämään, koetut esteet ovat hälventyneet.

Parhaiksi Lyncin hyödyntämismahdollisuuksiksi on koettu pikaviestintä kiireellisten asioiden hoitamisessa sekä läsnäolotiedon näkyminen. Myös näytön jakamisen tuomat mahdollisuudet opastus- ja ongelmatilanteiden hoidossa sekä kahdenkeskisten palaverien järjestämismahdollisuus lyhyellä aikataulutuksella on otettu tyytyväisyydellä vastaan. Monipaikkaisissa virastoissa on järjestetty useita online-kokouksia toimipaikkojen kesken tästä kokoustamistavasta syntyvän aika- ja matkakulusäästön vuoksi.

Kehittämiskohteina on vastauksissa tullut esille etenkin kotikäyttö, tuomioistuinyhteistyö sekä viranomaisyhteistyö.

Tarvetta tukeen koetaan etenkin teknisessä käytettävyydessä sekä käyttötapausmahdollisuuksien tiedostamisessa, minkä vuoksi useat vastaajat toivoivat koulutuksen järjestämistä näiden aihealueiden osalta.

Outlook -järjestelmän vakavat ongelmat ovat ajoittain haitanneet käyttöä ja tilastointia.

4.4 Lyncin käyttö asiakastapaamisissa

Keväällä 2015 tehdyssä haastattelukyselyssä Lync-asiakastapaamisia koskevia vastauksia saatiin kaksi, joista molemmat koskivat oikeusavun asiakasta. Toisessa oli kysymys tulkkauksesta ja toisessa esteellisyytilanteesta. Molemmissa tapauksissa osapuolet katsoivat, että tapaaminen onnistui ongelmitta.

Projektin aikana on noussut esille tarve käyttää Lynciä asiakasneuvotteluissa esimerkiksi siten, että asiakas on oikeusaputoimiston toisessa toimipaikassa ja avustaja toisessa. Ongelmaksi on muodostunut, miten huolehditaan tietoturvasta asiakkaan käyttäessä toimiston tietokonetta Lync-tapaamisen muodostamiseen. Asiakkaalla ei tulisi olla pääsyä virkailijan tunnuksilla oikeushallinnon verkkoon. Projektin aikana on

selvitetty oikeusministeriön tietohallinnosta mahdollisuutta luoda niin sanottu asiakaspääte, jolloin asiakas ei pääsisi oikeushallinnon verkkoon muilta osin kuin mitä Lync-tapaamisessa tarvitaan. Tähän ei kuitenkaan ole katsottu olevan mahdollisuuksia erillisen työaseman suurten kustannusten vuoksi. Käytännössä tilanne on ratkaistu siten, että asiakkaalle on avattu Lync-yhteys kiinteälle tietokoneelle ja hänen käyttöönsä ei ole annettu näppäimistöä ja hiirtä.

Lync -yhteyttä voidaan hyödyntää asiakasasioiden hoitamisessa myös esimerkiksi siten, että edunvalvoja ja päämies käyttävät yhdessä edunvalvojan työasemaa ja tapaavat esimerkiksi sosiaalityöntekijän Lync-yhteyden avulla. Tällöin tarvitaan lisävarusteena mikrofoni-kaiutin ja lisäkamera, jotka ovat helppokäyttöisiä ja suhteellisen edullisia.

4.5 Arviointia

Valtorin keräämän tilaston perusteella näyttää siltä, että Lyncin pikaviestinpalveluja käytetään erityisesti edunvalvonnassa. Online-kokousten määrä näyttää olevan kasvussa. Projektin aikana käytyjen keskustelujen ja yhteistyön aikana on käynyt ilmi, että käyttöaktiivisuudessa on suuria eroja ja lisäksi, että kaikkia Lyncin mahdollistamia ominaisuuksia ei välttämättä vielä ole tiedostettu.

Jatkossa olisi syytä kartoittaa osaamista ja käyttöä esimerkiksi tukihenkilöille tehtävällä kyselyllä ja järjestää koulutusta. Koulutuksen tarjoamiseen on varauduttu oikeusministeriön koulutussuunnitelmassa.

Projektin aikana on käynyt ilmi, että useat edunvalvonnan ja oikeusavun kannalta keskeiset viranomaiset kuten verottaja, maistraatit ja Ara ovat ottaneet käyttöön Lync-palvelun, mikä lisää yhteydenpitomahdollisuuksia näihin viranomaisiin. Oikeusaputoimistojen kannalta on koettu merkittävänä puutteena, että erityisesti tuomioistuimissa ei ole toistaiseksi käytössä Lync-palveluja.

Lyncin käyttö asiakastyössä on toistaiseksi ollut harvinaista. Sen kehittämiseksi on edelleen tarvetta erityisesti kotikäyttökokeilusta saadun kokemuksen perusteella. Asiaa selvitetään tarkemmin seuraavassa kappaleessa.

5 KOTIKÄYTTÖ

5.1 Valtakunnallinen kotikäyttökokeilu

Etäpalvelun kotikäytöksi kutsutaan etäpalvelumallia, jossa asiointikanava on paikka-riippumaton, eli etäpalveluna tarjottavia palveluita voi käyttää videoyhteydellä mistä tahansa: kotoa, työpaikalta tai liikkeellä ollessa. Edellytyksenä on, että asiakkaan laitteessa on internet-yhteys sekä kamera ja mikrofoni. Kotikäyttö-käsite on laaja. Se voi pitää sisällään myös yhteydenpidon, esimerkiksi sidosryhmien kuten asianajajien tai kuntien viranomaisten kanssa.

Valtiovarainministeriön asettama etäpalveluhanke toteutti keväällä 2015 neljä kotikäyttökokeilua, joista kukin sisälsi omanlaisensa version kotikäytön asiointikanavan käyttämisestä. Tarkoituksena oli selvittää todellisten käyttötilanteiden kotikäytölle luomat mahdollisuudet ja sille asetetut vaatimukset. Oikeusaputoimistot kuuluivat kokeiluryhmään, jossa oli kysymys henkilökohtaisesta ja syvällisestä asiantuntijapalvelusta. Muita tähän ryhmään kuuluvia palveluja olivat esimerkiksi TE-keskukset.

Muita palvelutyyppejä olivat ns. läpivirtauspalvelu (esim. Kela), neuvonta-asiakaspalvelu (Kansalaisneuvonta) sekä monialainen ja moniosapuolinen asiantuntija- ja neuvontapalvelu (Ähtärin kunnan kokeilu).

Kotikäyttökokeilusta saatuja tuloksia esitellään valtiovarainministeriön julkaisussa 44/2015. Etäpalvelujen käyttöönoton käsikirja (ks. valtiovarainministeriön verkkosivut: www.vm/etapalvelu).

Kokeilut toteutettiin helmi-kesäkuussa 2015. Oikeusavun osalta kokeiluja jatkettiin vuoden 2015 loppuun saakka.

5.2 Kotikäyttökokeilun toteuttaminen oikeusaputoimistoissa ja siitä saadut kokemukset

Oikeusaputoimistoista kotikäyttökokeilussa mukana olivat Etelä-Pohjanmaan, Lapin ja Etelä-Savon oikeusaputoimistot.

Vuoden 2014 lopulla kartoitettiin mukana olevien oikeusaputoimistojen käyttötilanteet ja esiteltiin toteutustapa ja käytettävissä oleva ohjelma.

Mukana olevissa oikeusaputoimistoissa kotikäyttökokeilua oli tarkoitus hyödyntää niin asiakkaiden, yhteistyötahojen kuin oman henkilökunnankin kanssa. Valtiovarainministeriön koulutusten lisäksi toimiston kotikäytön tukihenkilö kävi toimipaikoissa kouluttamassa ohjelman käytön toimiston henkilökunnalle henkilökohtaisesti, jotta kynnys ohjelman käytölle olisi mahdollisimman matala ja käyttö olisi jatkossa luontevaa. Näin pyrittiin varmistamaan, että kokeilun aikana saataisiin mahdollisimman paljon kokemuksia useista eri käyttötilanteista.

Etäasiakkuudet ovat yleistyneet, joten asiointimahdollisuus oikeusavustajan tai oikeusapusihterin omalta päätteeltä asiakkaan omalle päätteelle katsottiin tuovan videolaitteiden käyttöön verrattuna huomattavaa joustavuutta aikatauluihin. Kotikäyttö mahdollistaisi myös tapaamisen tilanteissa, joissa asiakas muuten joutuisi äkillisesti perumaan ajan, esim. lapsen sairastuminen, kulkuneuvo-ongelmat jne.

Yhteistyötahojen, kuten oikeusavun puolella asianajotoimistojen ja edunvalvonnan puolella päämiesten hoitopaikkojen, kanssa käytäviin kokouksiin ja palavereihin ajateltiin voitavan osallistua kotikäytön kautta.

Kotikäytön katsottiin myös lisäävän henkilökunnan mahdollisuuksia etätyöskentelyyn. Esimerkiksi videolaitteiden kautta käytäviin kokouksiin tai koulutuksiin voitaisiin tarvittaessa osallistua omalta päätteeltä kotoa, jos jostain syystä olisi estynyt saapumaan paikalle, esim. lapsen sairastumisen vuoksi.

Kotikäytön ajateltiin lisäksi mahdollistavan esimerkiksi sen, että monipaikkainen oikeusaputoimisto, jolla on vain joissain toimipaikoistaan videoneuvottelulaitteet, voisi olla kotikäytöllä yhteydessä niihin toimipaikkoihin, joissa on ainoastaan Lync-yhteys. Tämä mahdollistaisi nykyistä laajemmän osallistumisen koulutuksiin sekä joustavoitaisi työjärjestelyjä ja asiakasneuvotteluiden hoitamista lomien aikana.

Teknisistä ongelmista johtuen kokeilun aloitus viivästyi. Korjaustoimenpiteiden jälkeen kokeiluun valittu Polycom CloudAxis-ohjelma saatiin toimimaan halutulla tavalla vasta kesäkuun 2015 lopulla kokeilulle alun perin asetetun aikataulun ollessa jo päättymässä. Kokeilua päätettiinkin jatkaa lokakuun 2015 loppuun saakka. Kesälokakuun aikana ym. johtuen varsinaisia käyttökokemuksia asiakastapaamisista kertyi yhteensä vain noin 20 kappaletta.

Tapaamiset sujuivat pääosin hyvin, vaikkakin jonkin verran teknisiä häiriöitä esiintyi niiden aikana edelleen. Asiakkailta ja hoitolaitoksilta sekä tapaamisiin osallistuneilta oikeusaputoimistojen henkilökunnalta saatu palaute kotikäytöstä oli pääsääntöisesti myönteistä. Kotikäytön koettiin vähentävän matkustamisen tarvetta sekä nopeuttavan ja sujuvoittavan asioiden hoitoa. Etenkin edunvalvonnan asiakkaat pitivät kotikäyttötapaamista myös henkilökohtaisempina ja luottamuksellisempina verrattuna videoneuvottelulaitteiden välityksellä tapahtuvaan neuvotteluun.

Oikeusaputoimistojen lisäksi myös muilla siihen osallistuneilla valtionhallinnon toimijoilla oli ollut kokeilun aikana teknisiä ongelmia asiakastapaamisten toteuttamisessa valitulla Polycom CloudAxis-ohjelmalla. Edellisestä johtuen valtiovarainministeriön etäpalveluhanke päättyi siihen, että CloudAxis-ohjelman kehittämistä ei jatketa, mistä syystä se ei ole oikeusaputoimistojen käytössä enää vuoden 2016 alusta lukien.

Valtiovarainministeriössä selvitetään parhaillaan sitä, miten kotikäyttöä tullaan valtiolla jatkossa kehittämään. Kotikäyttöä varten ei toistaiseksi ole olemassa helppoa selainpohjaista ratkaisua, jossa asiakkaan ei tarvitse ladata omalle laitteelle ohjelmaa yhteydenottoa varten. Tekninen kehitys etenee vähitellen ja odotettavissa on, että ratkaisu löytyy lähivuosina.

Keväällä 2015 tehdyssä haastattelukyselyssä kotikäyttöä koskevia vastauksia saatiin yhteensä kahdeksan. Kaksi vastaajaa oli edunvalvonnan päämiehiä ja viisi oikeusavun päämiestä. Lisäksi oli yksi omainen. Asioina oli yksi perintöasia, yksi muu perheoikeudellinen asia, yksi rikosasia ja neljä muuta asiaa. Vastausten mukaan kuuvayhteys toimi viidessä tapauksessa hyvin tai melko hyvin ja kolmessa tapauksessa

huonosti. Äänen laatu oli hyvä tai melko hyvä seitsemässä tapauksessa ja melko huono yhdessä tapauksessa. Luottamuksellisuus toimi hyvin tai melko hyvin neljässä tapauksessa ja yhdessä tapauksessa melko huonosti. Virkamiehistä kotikäyttöä suosittelisi vastausten perusteella viisi. Asiakkaista seitsemän suosittelisi kotikäyttöä vastaavissa tilanteissa muillekin.

5.3 Arviointia

Kotikäyttöä kehitetään voimakkaasti niin julkisen kuin yksityisen sektorin tuottamissa palveluissa kuten pankki- ja terveyspalveluissa. Esimerkiksi sosiaali- ja terveysministeriö on linjannut, että etänä annetut terveydenhuollon palvelut ovat pääsääntöisesti verrannollisia perinteisiin vastaanottokäynteihin. Terveydenhuollon etäpalveluissa potilasta tutkitaan ja hoidetaan esimerkiksi videovälitteisesti internet-yhteyden kautta.

Oikeusaputoimistojen kotikäyttökokeilussa todettiin, että käytössä olleeseen CloudAxis-ohjelman käyttöön liittyi merkittäviä teknisiä ongelmia, mikä häiritsi sujuvaa asiakasneuvottelun toteuttamista. Kuitenkin sekä asiakkailta että kokeiluun osallistuneilta virkamiehiltä saadun palautteen mukaan kotikäyttöpalvelu sinänsä soveltuu erittäin hyvin niin oikeusavun kuin edunvalvonnankin asiakaspalveluun ja muihin yhteydenpitoon.

Johtoryhmän näkemyksen mukaan jatkossa etäpalvelujen kehittämisen painopisteen tulisi olla erityisesti kotikäytössä. Tällä hetkellä puutteena on, että asiakkaan kannalta helppoa toimivaa teknistä ratkaisua ei ole käytettävissä. Kotikäyttö säästää sekä matkakuluja että matka-aikaa ja mahdollistaa asiakastapaamisesta sopimisen hyvin nopeasti, mikä joustavoittaa asian hoitamista. Sen avulla myös viranomais- ja sidosryhmäyhteistyö helpottuu.

Ennen kuin helppokäyttöinen selainpohjainen tekninen ratkaisu saadaan kotikäyttöä varten käyttöön ja valtiolle luotua yhteinen konsepti tätä varten, oikeusaputoimistoissa on syytä kehittää nykyisin käytössä olevan Lync-palvelun soveltamista asiakastyöhön. Projektin aikana on selvitetty, että Lyncin käyttö yksityishenkilön omalla tietokoneella on tietoturvallista, kun yhteys otetaan oikeushallinnon laitteelta. Yhteyden luominen kuitenkin edellyttää tarkempaa perehtymistä palvelun teknisiin ominaisuuksiin ja ohjeistuksen laatimista asiakaskäyttöä varten.

6 VIESTINTÄ KANSALAISILLE

6.1 Viestintä valtion yhteisessä etäpalveluhankkeessa

Valtiovarainministeriön asettamassa valtakunnallisessa etäpalveluhankkeessa on laadittu viestintämateriaalia kuntien yhteispalvelupisteiden käyttöön, mutta viestinnän käytännön toteuttamisesta ovat vastanneet paikalliset kunnat ja muut viranomaiset. Valtiovarainministeriö on antanut alueille rahoitusta paikallista tiedottamista varten.

Keski-Suomessa rahoituksen avulla toteutettiin viestintämateriaalin mukainen esite sekä radiomainoskampanja vuosina 2014 ja 2015 kahdella eri radiokanavalla noin kuukauden ajan, joissa Keski-Suomen oikeusaputoimisto oli mukana. Lisäksi Keski-Suomessa järjestettiin avoimien ovien päiviä vuosina 2014 ja 2015.

Etelä-Savossa kunnat ovat tiedottaneet verkkosivuillaan yhteispalvelupisteiden antamista palveluista mukaan lukien etäpalvelu. Etelä-Savon oikeusaputoimisto on antanut tiedot tarjoamistaan palveluista.

Etelä-Pohjanmaan oikeusaputoimisto osallistui kahteen Ähtärin yhteispalvelupisteessä pidettyyn avointen ovien päivään. Lisäksi Etelä-Pohjanmaan oikeusaputoimisto on tiedottanut etäpalvelusta viraston kotisivuilla sekä lehti-ilmoituksien yhteydessä.

Oulussa kaupunki on tiedottanut verkkosivuillaan yhteispalvelupisteiden tarjoamista palveluista mukaan lukien etäpalvelu.

Lapin oikeusaputoimistolla on ollut maksettuja ilmoituksia etäpalveluiden saannista Enontekiön Sanomissa sekä Luoteis-Lappi lehdessä, jossa oli lisäksi myös haastattelu.

Ylivieskan oikeusaputoimiston alueella kunnat ovat tiedottaneet nettisivuillaan ja etäpalvelupisteissä oikeusavun ja edunvalvonnan palveluista.

6.2 Oikeusaputoimistojen viestintä etäpalveluista

Kansalaisille suunnattu verkkoviestintä etäpalvelusta on toteutettu oikeus.fi-sivustolla kohdassa Oikeusaputoimistot. Oikeusaputoimistot-sivulla on julkaistu yleisesittely oikeusaputoimistojen tarjoamista videoneuvottelupalveluista. Etäpalvelun verkkoviestinnässä käytetään valtiovarainministeriön etäpalveluprojektin yhteydessä laatimaa etäpalvelulogoja. Vuonna 2015 oikeus.fi-sivuston etäpalvelusivun latauksia oli 7 503 kappaletta.

Kuva 1:

The screenshot shows a web page for 'Etäpalvelu oikeusaputoimistoissa'. The top navigation bar includes 'Etusivu', 'Asiakkaaksi oikeusapuun', 'Hakeminen', 'Oikeusavustaja', 'Edunvalvonta', 'Esitteet', and 'Yhteystiedot'. The left sidebar lists services like 'Mihin asioihin oikeusapua saa', 'Oikeusturvavakuutus', and 'Etäpalvelu'. The main content area has a breadcrumb trail 'Etusivu » Asiakkaaksi oikeusapuun » Etäpalvelu' and a title 'Etäpalvelu oikeusaputoimistoissa'. It contains three sub-sections: 'Mitä etäpalvelu on?' explaining video services, 'Mitä asioita voi hoitaa etäpalveluna?' listing eligible cases, and 'Miten videotapaaminen järjestetään?' describing the process. A graphic shows a person at a computer, and a text box lists participating regions: 'Etelä-Pohjanmaan oikeusaputoimisto', 'Etelä-Savon oikeusaputoimisto', and 'Kemi-Tornion oikeusaputoimisto'.

Projektin aikana oikeusaputoimistoille on laadittu ohjeistus oikeusaputoimistojen omien verkkosivujen päivittämiseksi etäpalvelun osalta. Etelä-Savon, Etelä-Pohjanmaan, Keski-Suomen, Lapin ja Kemi-Tornion oikeusaputoimistot ovat avanneet etäpalvelua varten ohjeistuksen mukaiset omat sivustonsa vuosien 2014 ja 2015 aikana. Keski-Suomen, Etelä-Pohjanmaan, Etelä-Savon ja Lapin oikeusaputoimistoissa näillä sivuilla oli latauksia yhteensä 1 977.¹⁰ Lokakuussa 2015 etäpalvelusivu oli kolmen ladatuimman sivun joukossa kolmessa edellä mainituista neljästä toimistosta.

Keväällä 2015 toteutetussa haastattelukyselyssä ei kysytty erikseen sitä, oliko etäpalvelua käyttänyt asiakas käyttänyt etäpalvelusivustoa. Kun asiakkaalta kysyttiin, mistä hän oli kuullut etäpalvelumahdollisuudesta, kaikki vastanneet muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta olivat kuulleet etäpalvelumahdollisuudesta oikeusaputoimiston vastaanotosta. Tämän vuoksi vaikuttaa siltä, että henkilökohtainen viestintä on etäpalveluissa, ainakin toistaiseksi, merkittävin tiedotustapa.

6.3 Arviointia

Asiakaspalautteessa on tuotu esille, että etäpalvelusta tulisi informoida enemmän. Oikeusaputoimistoista vain osa ilmoittaa omilla verkkosivuillaan etäpalvelumahdollisuudesta. Tässä suhteessa oikeusaputoimistojen viestintää tulisi kehittää niin, että nykyistä useammat oikeusaputoimistoista kertoisivat mahdollisuudesta omilla sivuillaan. Toimistoilla on käytettävissä tätä varten projektissa laadittu ohje, joka on saatavilla oikeusaputoimistojen Intran etäpalvelusivuilla.

¹⁰ Kemi-Tornion sivut eivät ole luvussa mukana, koska etäpalveluesittely on toimiston etusivulla eikä sille ole omaa sivua.

Oikeusaputoimiston vastaanottohenkilökunta on avainasemassa etäpalvelumahdollisuuden tarjoamisessa. Tämän vuoksi vastaanottohenkilökunnan tietoisuutta etäpalvelun tärkeydestä tulisi lisätä ja korostaa sitä, että asiakkaan informoiminen etäpalvelumahdollisuudesta on tärkeää jo asiakkaan ottaessa ensimmäistä kertaa yhteyttä oikeusaputoimistoon.

7 KOULUTUS

7.1 Oikeusaputoimistoille järjestetty koulutus

Projekti on järjestänyt yhteistyössä oikeusministeriön koulutusyksikön kanssa vuosina 2014 ja 2015 seuraavat koulutustilaisuudet, joilla on annettu valmiuksia hyödyntää etälaitteita työtehtävien hoitamisessa:

- 19.2.2014: Kick off -tilaisuus, kohderyhmänä olivat kaikki projektiin kuuluvat henkilöt
- 22.4.2015: Etäpalvelu asiakastyössä, noin 200 osallistujaa
- 30.9.2015: Videolaitteiden käyttökoulutus, 175 osallistujaa (tilaisuus tallennettiin)
- 9.10.2015: Etäpalvelu edunvalvonnan asiakastyössä, 106 osallistujaa.

Koulutustilaisuuksien ohjelmat ovat raportin liitteinä.

Lisäksi projektin jäsenet ja mukana olleiden oikeusaputoimistojen henkilökunta ovat olleet kouluttamassa etäpalveluasioista oikeusministeriön koulutusyksikön järjestämissä seuraavissa koulutuksissa:

- 11.12.2014: Vaasan oikeusapupiirin kehittämishanke, Toimintatapojen sähköistäminen -koulutuspäivä, videokoulutus, 61 osallistujaa
- 18–19.5.2015: Oikeusavun ja edunvalvonnan johtamisvalmennus, noin 50 osallistujaa
- 10–11.9.2015: Oikeusavun ja edunvalvonnan sihteeripäivät, etäpalvelua koskeva osio, 75 osallistujaa
- 7.12.2015: Itä-Suomen oikeusapupiirin kehittämishanke, Toimintatapojen sähköistäminen -koulutuspäivä, videokoulutus, 80 osallistujaa (tilaisuus tallennettiin)

Koulutusyksikkö on kerännyt palautetta järjestetyistä koulutustilaisuuksista. Saadun palautteen perusteella on selkeästi havaittavissa, että etälaitteiden käytössä on merkittäviä eroja eri toimistojen kesken. Osittain erot johtuvat siitä, että laitteita on hankittu toimistoihin eriaikaisesti. Tämän vuoksi on tarpeen järjestää jatkossa koulutustilaisuudet siten, että ne suunnataan eri käyttäjäryhmille, kuten uusille käyttäjille. Tärkeää on myös ylläpitää ja kehittää jo saavutettuja taitoja.

Palautteessa tuli esille myös, että koko päivän videokoulutus on koettu raskaaksi ja että koulutukset tulisi järjestää esimerkiksi aamu- tai iltapäivän kestävinä koulutuksina.

Muutamasta etälaitteiden käyttöön liittyvästä koulutustilaisuudesta on tehty tallenne (30.9.2015: Videolaitteiden käyttökoulutus ja 7.12.2015: Itä-Suomen oikeusapupiirin kehittämishanke, Toimintatapojen sähköistäminen -koulutuspäivä), mikä mahdollistaa koulutuksen seuraamisen jälkikäteen, jos reaaliaikaiseen koulutustilaisuuteen ei ole ollut mahdollista osallistua tai halutaan käydä läpi uudelleen jokin osio.

7.2 Arviointia

Projektin aikana järjestetyt koulutustilaisuudet ovat saavuttaneet merkittävän määrän osallistujia ja niissä on ollut aktiivista vuorovaikutusta. Kaikkiin koulutuksiin on voinut osallistua videon välityksellä ja osa on järjestetty pelkästään videolla. Koulutukset ovat onnistuneet teknisesti pääosin hyvin.

Saadun palautteen perusteella etäpalvelukoulutusta tulee edelleen jatkaa. Koulutussisällöissä tulee ottaa huomioon se, että osa toimistoista on hyvinkin pitkällä etäpalvelujen järjestämisessä ja toisaalta osalla toimistoja laitteita ei ole vielä käytössä lainkaan. Tämä edellyttää aloittaville toimistoille suunnattua omaa koulutusta sekä muille omaa ns. täsmäkoulutusta. Esimerkiksi oikeudenkäyntiin osallistumisesta tulisi järjestää yhteinen koulutus käräjäoikeuksille ja oikeusaputoimistoille.

8 SÄHKÖINEN ETÄPALVELUN KÄSIKIRJA

8.1 Etäpalvelusivut Intrassa

Projektin asettamispäätöksessä sen tehtäväksi annettiin työn tulosten kokoaminen sähköiseksi etäpalvelun käsikirjaksi, jota oikeusaputoimistot voivat käyttää apunaan etäpalvelua järjestäessään. Projekti on laatinut yhdessä oikeusministeriön oikeushallinto-osaston tiedottajan kanssa projektissa tuotetusta materiaalista etäpalvelusivuston oikeusaputoimistojen Intraan, kohtaan Toiminta/Etäpalvelu. Sivusto avattiin keväällä 2014. Sivuille on koottu projektin kokousmuistiot, ohjeita videoneuvottelulaitteiden, Lyncin ja Outlookin käyttöön sekä projektin laatimat prosessikuvaukset, sovimuspohjat ja käyttötapauskuvaukset. Joulukuussa 2014 sivustojen rakenne uudistettiin. Sivujen rakennetta on päivitetty syksyllä 2015 ja edelleen vuoden 2016 alussa.

Intrassa toteutetulla viestinnällä on pyritty kannustamaan uusien sähköisten viestimien käyttöä. Intranetissä on etäpalvelusivujen lisäksi julkaistu käyttöönottoa koskevia uutisia ja käyttökokemuksista kertovia juttuja ja haastatteluja.

Etäpalvelusivut ovat käytettävissä oikeushallinnossa työskenteleville tahoille. Alla esitellään sähköisestä käsikirjasta esimerkkinä etäpalvelusivuston avaussivu ja Asiakastapaamiset-kohdan avaussivu:

Kuva 2: Etäpalvelu, aloitussivu

Oikeusaputoimistot

Keskiviikko, 24. helmikuuta 2016. Tänään nimipäivää viettävät Matti ja Matias, sekä ruotsinkielisen kalenterin mukaan Matias ja Mats.

[Nyt!](#) **Toiminta** [Talous](#) [Henkilöstöasiat](#) [Tietopalvelu](#) [Koulutus](#) [KV-asiat](#) [Tietohallinto](#) [Turvallisuus](#)

Edunvalvonta

Etusivu » Toiminta » **Etäpalvelu**

Etäpalvelu

- Miten päästä alkuun?
- Videoneuvotteluohjeet
- Asiakastapaamiset
- Etätulkkaukset
- Oikeudenkäynti ja videot
- Outlook- ja Lync-ohjeet
- Lync-käyttötapauskuvat
- Etäpalveluprojekti
- Koulutusaineisto
- Käännöspalvelut
- Lausunnot
- Lomakkeet

Etäpalvelu

Etäpalvelu on osa oikeusaputoimistojen arkea. Videoneuvottelulaitteiden tai Lyncin välityksellä voidaan ottaa yhteyttä työkaveriisi ja muihin yhteistyötahoiisi. Se on myös osa asiakaspalvelua.

Asiakkaamme ja päämiehemme voivat kunnan palvelupisteessä asioida toisella paikkakunnalla sijaitsevan viranomaisen kanssa videon välityksellä. Etäpalvelua voidaan käyttää myös oikeusaputoimiston eri toimipaikkojen välillä tai toimistojen välillä. Neuvottelussa voi olla mukana myös etätulkki ja toinen viranomainen. Neuvottelun kuluissa dokumentit, kuten asiakirjat ja lomakkeet, voidaan näyttää sähköisesti. Tämä säästää meiltä ja asiakkailtamme aikaa ja matkustamisesta aiheutuvia kustannuksia.

Nämä sivut on laadittu osana oikeusaputoimistojen etäpalveluprojektia (2014-2015) ja niiden tarkoituksena on helpottaa etäpalvelun käyttöä oikeusaputoimistoissa.

Tark...
Asia...
Sivu...
Käyt...
Va...
Lexmark-turvatu...
käyttök...
17.02.201...
Lexmark-turvatu...
käyttök...
16.02.201...
Firefox-ve...
8.00...
05.02.201...

Kuva 3: Asiakastapaamiset, aloitussivu:

Etusivu » Toiminta » Etäpalvelu » Asiakastapaamiset

Asiakastapaamiset

Palvelua voidaan antaa videoneuvottelulaitteen tai Lyncin välityksellä esimerkiksi seuraavasti:

- asiakas ja oikeusavustaja/edunvalvoja ovat toimiston eri toimipaikoissa
- asiakas ja oikeusavustaja/edunvalvoja ovat eri oikeusaputoimistoissa (esimerkiksi esteellisyytilanteet, kiireellinen asia, kielelliset perusteet, erityisasantuntemus)
- asiakas on kunnan yhteispalvelu- tai muussa palvelupisteessä ja oikeusavustaja/edunvalvoja oikeusaputoimistossa. Osassa kuntien yhteispalvelupisteitä on käytössä Skype for Business –ohjelma, jolla yhteys otetaan oikeusaputoimiston virkailijan työasemaan (Lync). Osa kunnista käyttää videoneuvottelulaitteita.
- asiakas on hoitolaitoksessa ja oikeusavustaja/edunvalvoja oikeusaputoimistossa (esim. edunvalvonnan hoitoneuvottelu)
- asiakas ja oikeusavustaja/edunvalvoja ovat oikeusaputoimistossa ja tulkki tulkkauksipisteessä
- kolmessa oikeusaputoimistossa on vuonna 2015 kokeiltu CloudAxis- ohjelmaa, jolla palvelua annettiin virkailijan työasemalta asiakkaan työasemalle. Kokeilussa tuli esille huomattavia teknisiä ongelmia, minkä vuoksi valtiovarainministeriö päätti, että ohjelmaa ei oteta käyttöön. Kokeilussa havaittiin kuitenkin, että kotikäyttö sinänsä soveltuu hyvin oikeusavun ja edunvalvonnan asiakastapaamisiin. Tarkoituksena on, että tulevaisuudessa palvelua voidaan antaa vastaavasti Skype for Business –ohjelman avulla

Etelä-Savon oikeusaputoimiston kokemuksia erilaisista etäpalvelutilanteista on nähtävissä 7.2.2015 tehdyllä videotallenteella. Videotallenne löytyy alasivulta Koulutusaineisto >> [Tehokkaat ja yhtenäiset toimintatavat](#)

[OHJE: Ajanvaraus toiseen oikeusaputoimistoon \(.pdf 200 Kt\)](#)

Julkaistu: 30.09.2015, Päivitetty: 12.11.2015

Projektin aikana laadittiin seuraavat asiakastapaamisia kuvaavat tapauskuvaukset:

- Asiakastapaamiset kunnan yhteispalvelupisteen ja oikeusaputoimiston välillä
- Avustajan ja päämiehen osallistuminen videolla oikeudenkäyntiin
- Avustajan osallistuminen videolla esitutkinnassa olevan asiakkaan avustamiseen
- Esteellisyys
- Koulutus- ja kotiutuspalaveriin osallistuminen
- Tulkkauksilanteet

Kuva 4: Alla esimerkkinä hoito-/kotiutuspalaveriin osallistuminen:

EDUVALVONTA, HOITO/KOTIUTUSPALAVERIIN OSALLISTUMINEN

OSALLISTUJAT

Edunvalvoja, päämies, omainen, terveydenhuollon ammattihenkilöstöä, sosiaalityöntekijä, kotihoidonohjaaja jne.

KOKOUKSEN JÄRJESTÄMINEN

- *Sovitaan palaveria järjestävän tahon kanssa videoneuvottelun ajankohdasta.*
- *Varataan oman toimiston videoneuvottelulaitteisto.*
- *Jos videoneuvottelua ei ole aikaisemmin käyty kyseisen ulkoisen tahon kanssa (sairaala, palvelutalo, asumisyksikkö jne.), on suositeltavaa testata yhteys ennen varsinaista neuvottelua. Testauksen voi suorittaa itse HALTIKin ohjeistuksen mukaan tai pyytää HALTIKin videoneuvottelupalvelua testaamaan yhteys.*
- *Soitetaan vastapuolen antamaan yhteysosoitteeseen.*

HYÖDYT

- *Edunvalvoja voi osallistua palaveriihin, joihin ei muuten ajankäytön tai pitkien välimatkojen vuoksi tulisi lainkaan osallistuttua.*
- *Palaveriin voi osallistua vain siltä osin kuin käsitellään edunvalvontaan liittyviä asioita.*

VINKKI

- *Kannattaa kerätä toimiston yhteiseen listaan kaikkien testattujen ulkoisten yhteyksien yhteysosoitteet sekä niiden henkilöiden yhteystiedot, joiden kanssa voi sopia ulkoisten videoneuvottelulaitteiden varauksesta ja käytöstä.*

8.2 Arviointia

Etäpalvelusivustolle on projektin aikana kerätty runsaasti materiaalia. Siitä kuinka paljon sivustolla olevaa tietoa käytetään hyväksi, ei ole kuitenkaan tarkkaa tietoa. Intran sivujen lataus- tai kävijämääristä ei ole saatavissa käyttötilastoja, joten tarkkoja määriä sivuston käyttömääristä ei voida esittää. Projektin aikana käydyissä keskusteluissa kävi kuitenkin ilmi, että oikeusaputoimistojen henkilökunta ei välttämättä löydä sivuja helposti ja epäiltävissä on, että sivujen kävijämäärät ovat jääneet todennäköisesti vähäisiksi. Vaikka sivuja on projektin aikana esitelty koulutustilaisuuksissa, sivujen käyttöön tulisi edelleen kiinnittää huomiota ja niitä tulisi jatkossa päivittää ja kehittää.

9 JOHTOPÄÄTÖKSET

9.1 Etäpalvelujen hyödyt

9.1.1 Kokoukset ja koulutustilaisuudet

Video- ja Lync-neuvottelujen käyttöönotto on mahdollistanut sen, että oikeusaputoimistojen henkilöstö on voinut osallistua aiempaa useammin ja joustavammin viraston toisessa toimipaikassa pidettäviin kokouksiin sekä työryhmien kokouksiin ja koulutustilaisuuksiin, koska osallistumisesta ei aiheudu matka- ja päiväraha-kustannuksia.

Etäneuvotteluvälineiden käyttäminen on ajankäytöllisesti tehokasta, koska matkustamiseen ei kulu aikaa. Matkustamisesta säästynyt aika voidaan käyttää varsinaisten virkatehtävien hoitamiseen, jolloin tehtävät eivät myöskään siinä määrin kasaannu kuin matkustettaessa viraston ulkopuolelle. Matkustamiseen käytettävän ajan väheneminen on siten vaikuttanut myönteisesti myös henkilöstön jaksamiseen.

Etäneuvottelulaitteet ovat lisänneet työhyvinvointia myös siinä mielessä, että koulutuksiin on voinut osallistua aiempaa useampi henkilö- ja työryhmä ym. tilaisuuksiin aiempaa useammin, jolloin ammattitaito on vahvistunut ja työnhallinnan tunne kasvanut, mikä vähentää osaltaan henkistä kuormitusta.

Suuri osa videoneuvottelulaitteista on hankittu vuoden 2014 ja 2015 aikana, eikä niistä saatavia kustannushyötyjä voida vielä arvioida euromääräisesti. Jo nyt voidaan kuitenkin todeta, että samalla määrärahasolla on voitu osallistua aiempaa enemmän virastojen sisäisiin tilaisuuksiin sekä koulutus- ja työryhmätilaisuuksiin. Johtoryhmän kokoamien tietojen mukaan matkakulut vähenivät kaikissa kahdeksassa projektissa mukana olleessa toimistossa. Projektin osallistuneiden kahdeksan toimiston matkakulujen vähennys vuodesta 2014 vuoteen 2015 verrattuna oli 13,4 %. Samanaikaisesti näiden toimistojen koulutuspäivät kuitenkin lisääntyivät 14 %.

Matkustuksen vähenemisestä koituu myös epäsuoria etuja, kuten ekologisen jalanjäljen pienentyminen, matkustukseen liittyvien tapaturmien ja onnettomuuksien riskin väheneminen sekä viranomaistoiminnan keskeytyksetön jatkuminen, esimerkiksi tartuntatauti-epidemioiden ja liikennehäiriöiden aikana.

Koulutus- ja kokoustilanteet, jotka edellyttävät vuorovaikutteisuutta, voivat olla haasteellisia vuorovaikutuksen toteuttamiseksi, etenkin silloin kun osa osallistuu paikan päällä ja osa videon välityksellä. Projektin aikana saatujen kokemusten mukaan silloin kun kaikki osallistuvat videon välityksellä, vuorovaikutus onnistuu yleensä hyvin.

Isojen koulutustilanteiden järjestäminen on helpottunut projektin aikana kun oikeusministeriön videosiltakapasiteettia laajennettiin vuonna 2015.

Oikeusaputoimistoille tehdyn kyselyn vastauksista tuli esille epäily siitä, että kehityskeskustelut eivät soveltuisi käytäviksi videolaitteen välityksellä. Työryhmän jäsenille on kertynyt kokemusta etälaitteiden välityksellä käydyistä kehityskeskusteluista, jotka ovat toimineet hyvin ja niitä on siksi myös toivottu jatkossakin. Työryhmä kuitenkin suosittaa, että kehityskeskustelujen käynti etälaitteiden välityksellä sovitaan aina tapauskohtaisesti.

9.1.2 Asiakaspalvelutilanteet

9.1.2.1 Asiakkaiden tapaaminen

Etäneuvotteluvälineiden käyttäminen lisää asiakkaiden valinnanvapautta sekä oikeusavussa että edunvalvonnassa. Avuntarvitsija voi ilman välimatkoihin liittyviä rasitteita saada hoidettua etäyhteyden avulla asioitaan myös muussa kuin lähimmässä oikeusaputoimistossa. Tämä voi nopeuttaa myös asiakasajan saamista ruuhkaisina ajankohtina. Etäyhteyden käyttäminen mahdollistaa esimerkiksi erityisasiantuntemusta vaativien asiaryhmien osalta avustajan saamisen lähietäisyydeltä, etäyhteyden päästä ja parantaa ruotsin- ja suomenkielisten palveluiden saatavuutta asiakkaille, jotka asuvat etäällä kaksikielisistä oikeusaputoimistoista.

Etäyhteydellä voidaan sekä oikeusavussa että edunvalvonnassa hoitaa sellaiset asiat, joissa ei edellytetä henkilökohtaista läsnäoloa. Niitä ovat esimerkiksi yksinkertaiset velkomusasiat, lasten elatusasioista sopimiset ja yleensä kaikki oikeudenkäynteihin liittyvät alkuneuvottelut ja asioiden alustavat selvittelyt samoin kuin edunvalvonnan päämiesten hoitoneuvottelut.

Myös oikeusaputoimistossa jo olevaan toimeksiantoon liittyvät väliaikatiedustelut ja -neuvottelut, tyypillisesti esimerkiksi ositukset, soveltuvat hyvin videoyhteydellä hoidettaviksi. Myös esimerkiksi testamenttiin liittyvät neuvottelut voidaan käydä videoneuvotteluina, jolloin itse asiakirja allekirjoitetaan eri tilaisuudessa. Arkaluonteisten asioiden ja runsaasti asiakirjoja sisältävien asioiden osalta on syytä käyttää tapauskohtaista harkintaa.

Etäneuvottelulaitteiden lisääntymisen myötä yhä useampi oikeusaputoimisto voi lähitulevaisuudessa hoitaa etäyhteydellä neuvottelutilanteita, joissa jutun osapuolet ovat eri oikeusaputoimistojen asiakkaita, joko vasta- tai myötäpuolina. Tällöin neuvotteluihin ei tarvitse matkustaa. Matkat voivat olla useita satoja kilometrejä silloin kuin jutun osapuolet asuvat eri paikkakunnilla.

Oikeusaputoimistojen etäpalveluissa painopiste tulisi olla jatkossa voimakkaasti asiakaspalvelujen kehittäminen ja erityisesti kotikäytön käyttöön ottaminen heti kun se on teknisesti mahdollista.

9.1.2.2 Tulkkaukset

Useissa oikeusaputoimistoissa tulkkaukset hoidetaan puhelimen välityksellä silloin kun tulkki ei saada esimerkiksi pitkän välimatkan vuoksi paikan päälle. Tulkkaukset on mahdollista hoitaa myös videon välityksellä. Tällöin tulkkaukset voidaan toteuttaa yhtä laadukkaasti kuin tilanteissa, joissa tulkki on paikan päällä. Puhelintulkkaukseen verrattuna videotulkkauksen laatu on huomattavasti parempi etenkin siksi, että tulkki ja tulkattava voivat nähdä toisensa, mikä vähentää väärinymmärtämisen mahdollisuutta.

Videotulkkaus on mahdollistanut sen, että myös ns. harvinaisten kielten osalta tulkkaus on saatu kohtuullisessa ajassa. Videotulkkaus on lisäksi mahdollistanut sen, että tulkki on voitu valita henkilö, jonka sidonnaisuus eri tahoihin ei aiheuta epäilyjä tulkin mahdollisesta puolueettomuudesta, mikä seikka voi joidenkin pienten

kieliryhmien osalta muodostua ongelmalliseksi silloin kun käytetään paikallista tulkia.

Tulkkauksen tuntihinta on kaikissa tulkkaustilanteissa yhtä suuri: paikan päällä, puhelimella tai videolla. Videota ja puhelintulkkausta käytettäessä tulkin käyttämisestä aiheutuneet matka- ja päivärahakustannukset jäävät pienemmiksi siihen nähden kuin jos tulkki saapuisi paikan päälle. Myös tulkin mahdollisilta yöpymiskuluilta vältytään. Puhelin- ja videotulkkauksessa säästö syntyy matkakuluista ja ajasta.

Asiakkaat, kuten myös viraston henkilöstö ja tulkit ovat suhtautuneet myönteisesti videotulkkauksen käyttämiseen. Videoiden käyttäminen tulkkaustilanteissa on jättevöittänyt tulkkaustilannetta ja kohdistanut huomion itse tulkattavaan asiaan, minkä seikan etenkin viraston henkilöstö ja tulkit ovat kokeneet hyvin myönteiseksi. Yksikään asiakas ei ole suhtautunut epäilevästi videotulkkaukseen tai kyseenalaistanut sitä.

Esimerkkinä voidaan kertoa, että Keski-Suomen oikeusaputoimistossa lähes kaikki tulkkaustilanteet hoidetaan videotulkkauksina siten, että sekä asiakas että oikeusavustaja ovat olleet oikeusaputoimiston tiloissa ja tulkki tulkkikeskuksen tiloissa. Tulkkaukset ovat pääsääntöisesti onnistuneet teknisesti hyvin. Etätulkkaus on mahdollistanut tulkkausajan saamisen nopeasti. Jatkossa haasteena on tulkkien riittävän nopea saatavuus, koska turvapaikka-asiat lisäävät tulkkauksen tarvetta merkittävästi.

Hyviä kokemuksia on myös siitä, että kaikki osapuolet: asiakas, avustaja sekä tulkki ovat eri toimitiloissa.

9.2 Keskeisimmät kehittämiskohteet

- Videoiden käytön lisääminen asiakastyössä tulisi olla keskeinen kehittämistoimi oikeusavun ja edunvalvonnan asiakaspalvelussa. Videon käytön mahdollisuuksia ei ole hyödynnetty laajasti. Sitä ei ole vielä lainkaan käytetty esimerkiksi poliisin kanssa tehtävässä yhteistyössä, kuten esitutkinnassa.
- Erityisesti tulisi panostaa kotikäyttöpalvelujen luomiseen. Teknisen kehityksen osalta näyttää siltä, että asiakkaiden käyttöön saadaan muutaman vuoden sisällä toimiva selainpohjainen ratkaisu. Lyncin online-kokouspalvelu mahdollistaa jo nyt tietoturvallisen yhteyden myös niiden osapuolten kanssa, joilla ei ole käytössä VYVI -palveluja. Tätä mahdollisuutta ei ole vielä riittävästi tunnistettu. Kotikäyttöä tulee edistää jo nyt kokeilemalla tämän mahdollisuuden soveltamista asiakastaapaamisiin ja luomalla sitä varten hyviä käytäntöjä.
- Vuoden 2015 lopulla lisääntynyt turvapaikanhakijoiden määrä on tuonut oikeusaputoimistoille haasteita tarjota asiantuntevaa oikeusapua nopeasti ja tehokkaasti. Jatkossa myös tulkin saatavuus riittävän nopeasti asiakasneuvottelutilanteisiin voi vaikeutua. Tämän vuoksi tulisi videolaitteiden ja Lyncin tuomat mahdollisuudet ottaa aktiivisesti käyttöön.
- Oikeudenkäyntiin osallistumista tulisi jatkossa lisätä ja oikeusavustajien tulisi aktiivisesti pyytää asian käsittelyä videon välityksellä, silloin kun siitä syntyisi ajan ja/tai kustannusten säästöä.

- Etäpalvelun mahdollisuuksia voitaisiin todennäköisesti käyttää edunvalvonnassa nykyistä enemmän hyödyksi sekä asiakastapaamisissa että asiakkaita koskevissa viranomaistapaamisissa, kuten hoitoneuvotteluissa.
- Oikeusavun ja edunvalvonnan henkilökunnan osaamista Lyncin käytössä on tarpeen kehittää edelleen. Lync-palveluihin kuuluu ominaisuuksia, joiden käyttöön ei ole vielä syntynyt rutiinia. Käyttörutiineja tarvitaan muun muassa asiakastapaamisten järjestämisessä. Tästä syystä Lyncin käytön edistämiseen tulee kiinnittää jatkossa huomiota ja käyttää hyväksi muun muassa Lync-tukihenkilöiden ammattitaitoa.
- Etäpalvelun tarjoamien mahdollisuuksien laaja-alainen hyödyntäminen oikeusaputoimistoissa edellyttää jatkossa valtakunnallista jatkokehittämistä.

9.3 Muita huomioita

Projektissa on havaittu ainakin seuraavia tarkemmin pohdittavia ja kehitettäviä asioita:

- Lyncin ja videoneuvottelulaitteiden yhteensopivuus. Oikeusaputoimistojen kannalta olisi tärkeää, että Lync ja videoneuvottelulaitteet saataisiin yhteensopiviksi. Tämä mahdollistaisi eri laitteiden joustavan käytön kuhunkin tilanteeseen parhaiten soveltuvasti. Tällä hetkellä Haltikin videoneuvottelulaitteet eivät toimi yhdessä Lyncin kanssa. Soneran laitteissa tämä on mahdollista, mutta niitä on oikeusministeriön hallinnonalalla vain muutama.
- Toimitilat tulee mahdollisuuksien mukaan suunnitella sellaisiksi, että ne soveltuvat myös etäneuvottelulaitteita käytettäessä, mm. äänieristys, tietoturva, pohjarakenne, kalustus, valaistus yms. Erillinen neuvotteluhuone tukee parhaiten neuvottelulaitteiden käyttöä.
- Romeo- ja Edvard-järjestelmiin on luotu toiminto, joka mahdollistaa sen, että videoneuvottelulla hoidetut asiakastapaamiset voidaan merkitä asianhallintajärjestelmään raportointia varten. Vuosien 2014 ja 2015 raporteista ilmenee, että käytännöt etäpalveluna hoidettujen asioiden tilastoinnista eivät ole yhteneväiset, eikä tilastointia voida pitää vielä luotettavana, minkä vuoksi tilastointia koskevia ohjeita tulee kehittää.
- Oikeusaputoimistojen rakenneuudistus ja toimintatapojen muutos lisäävät tarvetta videoneuvottelulaitteiden käytölle edelleen.

LIITTEET

LIITE 1

KYSELY LYNCIN KÄYTTÖKOKEMUKSISTA/VUOSI 2014

Palautus viimeistään 9.1.2015 osoitteeseen oikeusapujouluosotto.oho@om.fi

Toimiston nimi:

Vastaajan nimi:

1. Mitä hyötyä Lyncin (pikaviestintä, Lync-puhelut, On line -kokous) käytöstä on mielestänne ollut toimistonne toiminnalle?
2. Onko sen käyttöön liittynyt teknisiä ongelmia? Millaisia? (ääni, kuva, yhteys yms?)
3. Onko jokin ollut esteenä Lyncin käyttämiselle ja hyödyntämiselle toimistossanne? Mikä?
4. Missä tilanteissa Lyncin pikaviestintä-, puhelu- ja on line -kokouspalvelu toimivat parhaiten?
5. Miten Lyncin käyttöä voisi edelleen kehittää
 - a) viranomaisyhteistyössä?
 - b) asiakastyössä?
6. Mitä tukea oikeusaputoimistosi tarvitsee voidakseen lisätä Lyncin käyttöä ?
7. Muita terveisiä etäpalveluprojektille?

Kysely videoneuvottelulaitteiden käytöstä vuonna 2014

Palautus viimeistään 9.1.2015 osoitteeseen oikeusapujouluosotto.oho@om.fi

Toimiston nimi:

Vastaajan nimi:

1. Mitä hyötyä videoneuvottelulaitteiden käytöstä on mielestänne ollut?
2. Onko laitteiden käyttöön liittynyt teknisiä ongelmia? Millaisia? (ääni, kuva, yhteys yms?)
3. Millaista palautetta asiakkaat ovat antaneet videotapaamisista (jos asiakastapaamisista on ollut)?
4. Millaista palautetta henkilökunta on antanut videotapaamisista?
5. Missä tilanteissa videoneuvottelulaitteet toimivat mielestänne parhaiten?
6. Mihin tilanteisiin videoneuvottelulaitteet eivät sovellu?
7. Miten videoneuvottelua voisi edelleen kehittää a) viranomaisyhteistyössä?
b) asiakastyössä?
6. Mitä tukea oikeusaputoimistonne tarvitsee, jotta se voisi edelleen kehittää etäpalvelun käyttöä?
7. Muita terveisiä etäpalveluprojektille?

Haastattelulomake asiakkaan tapaamisesta videon/Lyncin välityksellä 1.1.–30.5.2015

Lomakkeen täyttää virkamies, joka on tavannut asiakkaan videon/Lyncin välityksellä. Asiakastapaamisessa mukana ollut virkailija kysyy tällä lomakkeella olevat kysymykset asiakkaalta (ja etätulkilta, jos kysymys tulkkauksesta) tapaamisen päätteeksi ja kirjaa vastaukset lomakkeelle. Lisäksi hän täyttää virkailijalle tarkoitetun osion lomakkeesta.

Jos videota on käytetty oikeudenkäynnin yhteydessä, lomake täytetään soveltuvin osin ja tilanne kuvataan tarkemmin kohdassa oikeudenkäyntitilanteen kuvaus.

Lomake palautetaan täytettynä sähköpostiosoitteeseen oikeusapujaulosotto.oho@om.fi heti tapaamisen jälkeen.

Oikeusaputoimiston nimi:

Virkamiehen nimi:

Tapaamispäivä:

Käytetty väline

Videoneuvottelulaite

Lync

Missä toimipaikassa virkamies oli (esim Forssan toimipaikka)?:

Missä asiakas oli:

Kunnan yhteispalvelupisteessä

Muussa kunnan asiointipisteessä

Oikeusaputoimiston toisessa toimipaikassa

Toisessa oikeusaputoimistossa

Sairaalassa/hoitolaitoksessa

Oikeusavun/edunvalvonnan virkamiehen kanssa

Omalla kotikoneella

Jossain muualla, missä?

Asiakas/asiakkaat:

Edunvalvonnan päämies

Oikeusavun päämies

Joku muu, mikä tahoa? (esim. asianajaja, sosiaalityöntekijä, omainen, vastapuoli)

Asia:

Oikeusapuasia:

Perintöasia	<input type="checkbox"/>
Perheoikeudellinen asia (mm lapsiasiat)	<input type="checkbox"/>
Rikosasia	<input type="checkbox"/>
Velkomus	<input type="checkbox"/>
Joku muu	<input type="checkbox"/>

Edunvalvonta-asia:

Neuvonpito päämiehen kanssa	
Päämiehen asian hoitaminen esim velkaneuvojan, sosiaalityöntekijän tai pankkivirkailijan kanssa	
Hoito- tai kotiutuspalaveri	
Päämiehen edustaminen esim perinnönjaossa	
Joku muu	

Etätulkkaus

Asiakas ja virkamies samassa toimipaikassa, tulkki videolla	
Sekä asiakas, virkamies että tulkki eri paikoissa videoilla	

Oikeudenkäyntitilanteen tai muun erityistilanteen kuvaus:

Kysymykset asiakkaalle (virkamies kysyy tapaamisen lopuksi):

1. Mistä saitte kuulla videoneuvottelumahdollisuudesta?

2. Oliko saamanne ohjeistus videoneuvottelua varten riittävä ja selkeä?

1	2	3	4

(1 toimi hyvin, 2= toimi melko hyvin, 3= toimi melko huonosti, 4=toimi huonosti)

Sanallinen palaute:

3. Miten kuvayhteys toimi?

1	2	3	4

Sanallinen palaute:

4. Millainen oli äänen laatu?

1	2	3	4

Sanallinen palaute:

5. Toteutuiko tapaamisen luottamuksellisuus?

Sanallinen palaute:

1	2	3	4

6. Sujuiko neuvotteluyhteys ilman häiriöitä?

1	2	3	4

Sanallinen palaute:

7. Suositteletko videon käyttöä vastaavissa asioissa ystäville?

Kyllä	
Ei	

Sanallinen palaute:

8. Miten videoneuvottelua tulisi kehittää?

Sanallinen palaute:

9. Mitä muuta haluaisitte kertoa meille?

Kysymykset virkamiehelle:

1. Mistä aloite videoneuvotteluun tuli (esim asiakas itse, toinen viranomainen, oikeusaputoimisto)?

Sanallinen palaute:

2. Miten kuvayhteys toimi?

1	2	3	4

(1 toimi hyvin, 2= toimi melko hyvin, 3= toimi melko huonosti, 4=toimi huonosti)

Sanallinen palaute:

3. Millainen oli äänen laatu?

1	2	3	4

Sanallinen palaute:

4. Toteutuiko tapaamisen luottamuksellisuus?

1	2	3	4

Sanallinen palaute:

5. Sujuiko neuvotteluyhteys ilman häiriöitä ?

1	2	3	4

Sanallinen palaute:

6. Miten neuvottelu mielestäsi sujui videon/Lyncin avulla?

1	2	3	4

Sanallinen palaute:

7. Suositteisitko videon käyttöä vastaavissa tapauksissa kollegalle?

1	2	3	4

Sanallinen palaute:

8. Mitä tukea tarvitsisit jatkossa etäpalvelun hyödyntämiseksi?

9. Mitä muuta haluaisit kertoa meille?

Kysymykset etätulkille (virkamies kysyy tapaamisen lopuksi) :

1. Oliko saamanne ohjeistus etätulkausta varten riittävä ja selkeä?

1	2	3	4

(1 toimi hyvin, 2= toimi melko hyvin, 3= toimi melko huonosti, 4=toimi huonosti)

Sanallinen palaute:

2. Miten kuvayhteys toimi?

1	2	3	4

Sanallinen palaute:

3. Millainen oli äänen laatu?

1	2	3	4

Sanallinen palaute:

4. Toteutuiko tapaamisen luottamuksellisuus?

1	2	3	4

Sanallinen palaute:

5. Sujuiko neuvotteluyhteys ilman häiriöitä ?

1	2	3	4

Sanallinen palaute:

6. Miten neuvottelu mielestäsi sujui videon/Lyncin avulla?

1	2	3	4

Sanallinen palaute:

7. Suositteletko videon käyttöä vastaavissa tapauksissa kollegallesi?

1	2	3	4

Sanallinen palaute:

8. Miten etätulkkauksta tulisi kehittää?

9. Mitä muuta haluaisit kertoa meille?

KIITOS VAIVANNÄÖSTÄ!

ETÄPALVELUPROJEKTIN KICK OFF -TILAISUUS 20.2.2014

klo 9.30–10.00	Aamukahvit
klo 10.00–10.30	Tervetuloa ETÄ-palveluprojekti oikeusaputoimistoissa – mistä on kysymys? Hallitusneuvos Maaria Rubanin, OM
klo 10.30–11.00	VYVI tuli OTTK:hon, mikä muuttui? Projektipäällikkö Kim Lumme, OTTK
klo 11.00–11.30	Etäpalvelu ja videoiden käyttö johtamisen näkökulmasta Oikeusaputoimenjohtaja, johtava julkinen oikeusavustaja Hanna-Leena Tukeva, Etelä-Pohjanmaan oikeusaputoimisto, Vaasan oikeusapupiiri
klo 11.30–12.30	Salaattilounas
klo 12.30–12.50	Videot yleisen edunvalvojan työssä Yleinen edunvalvoja Marita Toivanen, Lapin oikeusaputoimisto
klo 12.50–13.10	Videot julkisen oikeusavustajan työssä Johtava julkinen oikeusavustaja Kari Hietala, Oulun oikeusaputoimisto
klo 13.10–13.30	Videot tulkkauksessa Julkinen oikeusavustaja Tuula Korhonen, Keski-Suomen oikeusaputoimisto
klo 13.30–13.45	Tauko
klo 13.45–14.05	Etäpalvelu ja videot oikeusapusihteerin työssä Oikeusapusihteerin Kaarina Kotro, Keski-Suomen oikeusaputoimisto
klo 14.05–14.50	Videot tuomioistuimissa – ajatuksia oikeusaputoimistojen ja tuomioistuinten videoyhteistyöstä Laamanni, Jyrki Kiviniemi, Lapin käräjäoikeus
klo 14.50–15.00	Miten tästä eteenpäin? Hallitusneuvos, Maaria Rubanin, OM

VYVI-TYÖPAJA 30.9.2014

- 12.00 Avaus ja esittelyt
- 12.10 OM:n Vyvi käytön hyötytavoitteiden esittely, Maaria Rubanin
- 12.20 Vyvi palvelujen kertaus ja esimerkkejä uusista toimintatavoista, Tieto
- 13.00 Ryhmätyöosuus: Uusien toimintatapojen ideointi
- Ideointi ja ryhmittely
- Tauko
- Ryhmiin jakautuminen ja ideoiden valinta
Ideoiden kuvaus käyttötapausesimerkeiksi ja toimenpiteet
(käyttönoton varmistaminen)
 - Käyttötapausten ja toimenpiteiden esittelyt
- 15.00 Lopetus

ETÄPALVELU ASIAKASTYÖSSÄ 22.4.2015

klo 9.00–9.10	Tervetuloa Hallitusneuvos Maaria Rubanin, OM
klo 9.10–9.30	Etäpalveluyhteistyö oikeusaputoimistojen välillä Johtava julkinen oikeusavustaja Teija Hyytiäinen
klo 9.30–11.15	Asiakkaan kohtaaminen videon välityksellä vuorovaikutusvalmentaja Pauliina Perttuli, – sisältää 15 minuutin tauon
klo 11.15–11.30	Asiakaspalvelun käyttötapauskuvaukset Johtava julkinen oikeusavustaja Reeta Anttila, Rovaniemen oikeusaputoimisto
klo 11.30–12.00	Lounastauko Toivotaan, että virastot hankkivat lounaan paikanpäälle
klo 12:00–12.20	Edunvalvonnan asiakkaan tapaaminen videolla Yleinen edunvalvoja Marita Toivanen, Lapin oikeusaputoimisto
klo 12.20–13.00	Oikeusavun asiakkaan tapaaminen videolla Julkinen oikeusavustaja Kirsi Mustikkamaa-Poutanen, Etelä-Pohjanmaan oikeusaputoimisto Julkinen oikeusavustaja Minna Jääskeläinen, Etelä-Savon oikeusaputoimisto
klo 13.00–13.40	Etäpalveluprosessi oikeusavussa 1) Ajanvarauksen järjestäminen ja ajanvaraussihteerin rooli Oikeusapusihteerin Arja Kosonen, Etelä-Savon oikeusaputoimisto 2) Toimeksiannon hoitaminen etäpalveluna, asiakassihteerin ja oikeusavustajan yhteistyö Oikeusapusihteerin Kaarina Kotro ja oikeusavustaja Tuula 3) Tietoisku sähköisestä ajanvarauksesta ja oikeusapuhakemuksesta Julkinen oikeusavustaja Tapio Maakanen, Oulun oikeusaputoimisto
klo 13.40–14.10	Mitä ajatuksia heräsi? Keskustelua toimipaikoissa sisäinen keskustelu ja kahvit keskustelun lomassa
klo 14.10–14.40	Yhteenvedo edellisestä
klo 14.40–15.20	Oikeudenkäyntiin osallistuminen videolla Julkinen oikeusavustaja Kaisu Tirola, Etelä-Savon oikeusaputoimisto Julkinen oikeusavustaja Mika Saarijärvi, Etelä-Pohjanmaan oikeusaputoimisto

- klo 15.20–15. 40 Kokemuksia kotikäyttökokeilusta
Oikeusapusihteeri Kaisa Lähdesmäki, Etelä-Pohjanmaan oikeusaputoimisto
- klo 15.40–15.50 Miten tästä eteenpäin?
Hallitusneuvos, Maaria Rubanin, oikeusministeriö

VIDEOLAITTEIDEN KÄYTTÖKOULUTUS OIKEUSAPUTOIMISTOILLE
30.9.2015 klo 13.00–15.30

Tilaisuus tallennetaan ja se on nähtävillä tilaisuuden jälkeen Intrassa.

13.00–13.10	Tervetuloa Johtava julkinen oikeusavustaja Kari <i>Hietala</i> , Pohjois-Pohjanmaan oikeusaputoimisto
13.10–13.40	Videoiden käyttö normaalitilanteissa Tietoliikennesuunnittelija <i>Mika Korju</i> , Valtori
13.40–14.10	Käyttökokemuksia oikeusaputoimistoissa Häiriötilanteisiin varautuminen etukäteen -plan B? Oikeusapusihteeri Kaisa <i>Lähdesmäki</i> , Etelä-Pohjanmaan oikeusaputoimisto Kommentaattoreina johtavat julkiset oikeusavustajat Kari Hietala ja Teija Hyytiäinen
14.10–14.40	Häiriötilanteiden hallinta Järjestelmäasiantuntija <i>Arto Haverinen</i> , Haltik
14.40–15.30	Vastauksia kysymyksiin ja avoin sana
15.30	Tilaisuuden päätös Johtava julkinen oikeusavustaja <i>Kari Hietala</i>

ETÄPALVELU YLEISEN EDUNVALVONNAN ASIAKASTYÖSSÄ

9.10.2015 klo 12.00–15:00

- 12.00–12.05 Tervetuloa
Teija Hyytiäinen, johtava julkinen oikeusavustaja, Keski-Suomen oikeusaputoimisto
- 12.05–12.15 Etäpalvelun käyttö oikeusaputoimistoissa
Maaria Rubanin, hallitusneuvos, oikeusministeriö
- 12.15–13.15 Kokemuksia videoneuvottelulaitteiden käytöstä
Marita Toivanen, yleinen edunvalvoja, Lapin oikeusaputoimisto
- Kommentteja ja omia kokemuksia:
Minna Kapanen, yleinen edunvalvoja, Etelä-Savon oikeusaputoimisto
Anna-Liisa Malila, yleinen edunvalvoja, Ylivieskan oikeusaputoimisto
Käyttökokemukset maistraatissa,
Oula Valkeapää, henkikirjoittaja, Lapin maistraatti
- 13.15–13.45 Miten päästä alkuun videoneuvottelulaitteiden käytössä
Marita Toivanen, yleinen edunvalvoja, Lapin oikeusaputoimisto
- Komentit:
Johanna Merisalo edunvalvontasihteeri, Keski-Suomen oikeusaputoimisto
- 13.45–14.00 Kahvitauko, kahvin lomassa keskustelua laitteiden käyttömahdollisuuksista omassa toimistossa
- 14.00–14.30 Johanna Merisalo, edunvalvontasihteeri, Keski-Suomen oikeusaputoimisto
- Komentit:
Minna Kapanen, yleinen edunvalvoja, Etelä-Savon oikeusaputoimisto
Marita Toivanen, yleinen edunvalvoja, Lapin oikeusaputoimisto
- 14.30 Etäpalvelusivusto Intrassa
Minna Kapanen, yleinen edunvalvoja, Etelä-Savon oikeusaputoimisto
- Kokemukset kotikäyttökokeilusta ja sen mahdollisuudet
Minna Kapanen, yleinen edunvalvoja, Etelä-Savon oikeusaputoimisto
Marita Toivanen, yleinen edunvalvoja, Lapin oikeusaputoimisto
- 15.00 Päätös



OIKEUSMINISTERIÖ  JUSTITIEMINISTERIET

ISSN 1798-7067
ISBN 978-952-259-499-0 (PDF)

Oikeusministeriö
PL 25
00023 Valtioneuvosto
www.oikeusministerio.fi

Justitieministeriet
PB 25
00023 Statsrådet
www.oikeusministerio.fi