



VALTIOVARAINMINISTERIÖ

SADe-ohjelman Etäpalveluhankkeen loppuraportti

Valtiovarainministeriön raportti – 49/2015

VALTIOVARAINMINISTERIÖ

PL 28 (Snellmaninkatu 1 A) 00023 VALTIONEUVOSTO

Puhelin 0295 16001 (vaihde)

Internet: www.vm.fi

Taitto: Valtioneuvoston hallintoyksikkö Tietotuki- ja julkaisuyksikkö/Pirkko Ala-Marttila

Helsinki 2015

Kuvailulehti

Julkaisija ja julkaisu-aika	Valtiovarainministeriö, joulukuu 2015	
Tekijät	SADe-ohjelman Etäpalveluhanke	
Julkaisun nimi	SADe-ohjelman Etäpalveluhankkeen loppuraportti	
Asiasanat	etäpalvelu, asiakaspalvelu, palvelurakenne, julkiset palvelut, sähköinen asiointi	
Julkaisusarjan nimi ja numero	Valtiovarainministeriön julkaisuja 49/2015	
Julkaisun myynti/jakaja	Julkaisu on saatavissa pdf-tiedostona osoitteesta www.vm.fi/julkaisut .	
ISBN 978-952-251-743-2 (PDF) ISSN 1797-9714 (PDF)	Sivuja 36	Kieli Suomi

Tiivistelmä

Etäpalveluhanke on ollut osa SADe-ohjelmaa vuosina 2011–2015. Ohjelman tavoitteena oli tuottaa asiakaslähtöisiä ja yhteentoimivia, julkisen sektorin kustannustehokkuutta ja laatua vahvistavia sähköisiä palvelukokonaisuuksia kansalaisten, yritysten ja viranomaisten käyttöön. Lähtökohtana on asiakkaan palvelutarpeiden toteuttaminen elämänkaaren eri vaiheissa ja tilanteissa hallinnonaloista ja organisaatioiden rajoista riippumatta.

Etäpalveluhankkeen tarkoitus ja tehtävä oli luoda määritelty ja tuotteistettu etäpalvelukonsepti, jonka avulla voidaan saattaa mahdollisimman suuri määrä julkisia palveluja asiakkaiden saataville. Hankkeessa suunniteltavia etäpalvelukanavia oli kaksi: Yhteispalvelupisteiden ja Asiointipisteiden yhteydessä olevat Etäpalvelupisteet ja loppukäyttäjän omat vakioimattomat päätelaitteet, eli nk. kotikäyttö.

Hanke teki etäpalvelun käyttöönottoa varten käsikirjan, teknologiakatsauksen ja vaatimusmäärittelyn. Hanke teki myös esityksen kotikäyttöratkaisun toteutuksen jatkotoimenpiteistä. Hankkeessa toteutettiin myös ajanvarausjärjestelmä valtakunnalliseen käyttöön.

Tästä on hyvä kehittää lisää aidosti monikanavaista ja jopa kaikkikanavaista asiakaspalvelua julkiseen hallintoon, jossa eri kanavat täydentävät toisiaan ja tekevät asiainnista toimivampaa.

Presentationsblad

Utgivare och datum	Finansministeriet, December 2015	
Författare		
Publikationens titel	SADe-ohjelman Etäpalveluhankkeen loppuraportti	
Publikationsserie och nummer	Finansministeriets publikationer 49/2015	
Beställningar/distribution	Publikationen finns på finska i PDF-format på www.vm.fi/julkaisut .	
ISBN 978-952-251-743-2 (PDF) ISSN 1797-9714 (PDF)	Sidor 36	Språk Finska

Sammandrag

Distansserviceprojektet har varit en del av SADe-projektet under 2011-2015. Målet med programmet var att erbjuda medborgarna, företagen och myndigheterna kundorienterade och interoperabla digitala servicehelheter som förstärker den offentliga sektorns kostnadseffektivitet och kvalitet. Utgångspunkten är att svara mot kundens servicebehov i olika skeden av levnadsloppet oberoende av förvaltnings- och organisationsgränser.

Distansserviceprojektet skulle skapa ett definierat och produktifierat distansservicekoncept med vars hjälp så många offentliga tjänster som möjligt kan göras tillgängliga för kunderna. Två servicekanaler planerades inom projektet: Distansserviceställena vid Samserviceställena och Servicepunkterna, samt slutanvändarnas egna icke standardiserade terminaler, dvs. hemanvändning.

Projektet utarbetade en handbok, en teknologiöversikt och kravprecisering för ibruktagnig av distansservicen. Projektet lade också fram förslag till fortsatta åtgärder för förverkligandet av hemanvändningen. Ett riksomfattande tidsbeställningssystem förverkligades också.

Detta är ett gott läge för vidareutveckling av verklig flerkanalsservice, och rentav omnikanalsservice inom den offentliga förvaltningen där olika kanaler kompletterar varandra och bidrar till smidigare ärendehantering.

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ.....	6
SAMMANDRAG	7
ABSTRACT	8
1 Hankkeen elinkaari.....	9
1.1 Hankkeen kuvaus.....	9
1.2 Hankkeen eteneminen	11
1.2.1 Hankkeen valmistelu	11
1.2.2 Esiselvitysvaihe.....	11
1.2.3 Toteutusvaihe.....	12
1.3 Tavoitteiden toteutuminen	19
1.4 Haasteet.....	23
1.5 Keskeiset onnistumiset ja hyvät käytännöt.....	24
2 Tulokset.....	25
2.1 Toteutetut palvelut ja toimintamallit	25
2.2 Käyttöönottojen onnistuminen	26
2.3 Palveluiden käyttöaste ja leviäminen.....	26
2.4 Muut tuotokset.....	27
3 Onnistumisen ja vaikuttavuuden arviointi	28
3.1 Hyötyjen arviointi	29
3.1.1 Kustannus-hyötyanalyysi.....	29
3.1.2 Hankkeen tuotosten hyödyt.....	31
4 Kehittämisen resurssit	33
5 Jatkotoimet ja -esitykset	34
5.1 Palveluiden jatkuvuus ja jatkokehittäminen	34
5.2 Hyötyjen seuranta	35
5.3 Palvelujen asema linjaorganisaation tehtävissä ja tulostavoitteissa	35

TIIVISTELMÄ

Etäpalveluhanke on ollut osa SADe-ohjelmaa vuosina 2011–2015. Ohjelman tavoitteena oli tuottaa asiakaslähtöisiä ja yhteentoimivia, julkisen sektorin kustannustehokkuutta ja laatua vahvistavia sähköisiä palvelukokonaisuuksia kansalaisten, yritysten ja viranomaisten käyttöön. Lähtökohtana on asiakkaan palvelutarpeiden toteuttaminen elämänkaaren eri vaiheissa ja tilanteissa hallinnonaloista ja organisaatioiden rajoista riippumatta.

Etäpalveluhankkeen tarkoitus ja tehtävä oli luoda määritelty ja tuotteistettu etäpalvelukonsepti, jonka avulla voidaan saattaa mahdollisimman suuri määrä julkisia palveluja asiakkaiden saataville. Hankkeessa suunniteltavia etäpalvelukanavia oli kaksi: Yhteispalvelupisteiden ja Asiointipisteiden yhteydessä olevat Etäpalvelupisteet ja loppukäyttäjän omat vakioimattomat päätelaitteet, eli nk. kotikäyttö.

Hanke teki etäpalvelun käyttöönottoa varten käsikirjan, teknologiakatsauksen ja vaatimusmäärittelyn. Hanke teki myös esityksen kotikäyttöratkaisun toteutuksen jatko-toimenpiteistä. Hankkeessa toteutettiin myös ajanvarausjärjestelmä valtakunnalliseen käyttöön.

Tässä Etäpalveluhankkeen loppuraportissa kuvataan hankkeen eteneminen, osana SADe-ohjelmaa. Polku kulkee esiselvityksestä kiinnostavien kokeilujen kautta uuteen toimintamalliin, joka avaa uusia mahdollisuuksia julkishallinnon palveluntuottajille tuottaa kansalaisille ja kuntalaisille kustannustehokkaasti erilaisia palveluita. Hankkeen aikana on päästy tutustumaan ja oppimaan erilaisia teknologioita ja kartoittamaan niiden soveltuvuutta asiakaspalveluun julkishallinnossa. Etäpalvelu nähdään olevan vahvasti tulevaisuuden asiointitapa, jossa erityisesti uudet kanavat, kuten chat ja kuvayhteys, lisäävät palvelutapahtuman joustavuutta. Hankkeen teettämässä selvityksessä on selkeästi nähtävissä, että aika etäpalvelun käyttöönotolle on käsillä. Suomalaiset ovat valmiita niin asenteellisesti kuin teknisestikin etäpalveluun.

Tästä on hyvä kehittää lisää aidosti monikanavaista ja jopa kaikkikanavaista asiakaspalvelua julkiseen hallintoon, jossa eri kanavat täydentävät toisiaan ja tekevät asioinnista toimivampaa.

SAMMANDRAG

Distansserviceprojektet har varit en del av SADe-projektet under 2011-2015. Målet med programmet var att erbjuda medborgarna, företagen och myndigheterna kundorienterade och interoperabla digitala servicehelheter som förstärker den offentliga sektorns kostnadseffektivitet och kvalitet. Utgångspunkten är att svara mot kundens servicebehov i olika skeden av levnadsloppet oberoende av förvaltnings- och organisationsgränser.

Distansserviceprojektet skulle skapa ett definierat och produktifierat distansservicekoncept med vars hjälp så många offentliga tjänster som möjligt kan göras tillgängliga för kunderna. Två servicekanaler planerades inom projektet: Distansserviceställen vid Samserviceställena och Servicepunkterna, samt slutanvändarnas egna icke standardiserade terminaler, dvs. hemanvändning.

Projektet utarbetade en handbok, en teknologiöversikt och kravprecisering för ibruktagning av distansservicen. Projektet lade också fram förslag till fortsatta åtgärder för förverkligandet av hemanvändningen. Ett riksomfattande tidsbeställningssystem förverkligades också.

Denna slutrapport om Distansserviceprojektet beskriver framskridningen av projektet som en del av SADe-programmet. Utvecklingen går från förhandsutredningar via intressanta försök till en ny handlingsmodell som öppnar nya möjligheter för offentliga serviceproducenter att producera olika tjänster åt medborgarna och kommuninvånarna på ett kostnadseffektivt sätt. Man har under projektets gång fått bekanta sig med och lära sig om olika teknologier, och kartlägga deras lämplighet för kundservice inom den offentliga förvaltningen. Distansservice anses vara det preliminära ärendehanteringssättet i framtiden, där framför allt nya kanaler, såsom chatt och videoförbindelse möjliggör flexiblare kommunikation. Utredningen som projektet beställt antyder tydligt att tiden är inne för distansservice. Finländarna är redo för distansservice, både mentalt och tekniskt.

Detta är ett gott läge för vidareutveckling av verklig flerkanalsservice, och rentav omnikanalsservice inom den offentliga förvaltningen där olika kanaler kompletterar varandra och bidrar till smidigare ärendehantering.

ABSTRACT

The remote services project was part of the SADe Programme in 2011–2015. The purpose of the programme was to produce customer-oriented and compatible online service packages enhancing cost-effectiveness and quality for citizens, companies and public authorities. This was based on meeting the service needs of customers at various stages of the lifecycle and in different situations, regardless of the administrative sectors and organisational boundaries in question.

The aim of the remote services project was to create a specified and productised remote services concept that would bring as many public services as possible within reach of customers. Two remote service channels were to be designed as part of the project: remote service points connected to joint and other service points, and so-called home access i.e. unstandardised terminal devices belonging to end-users.

A manual, technology review and requirement specifications were drawn up for the introduction of the remote service. The project also involved proposals for follow-up measures related to the implementation of home access. In addition, an appointment booking system was created for national use.

The progress of the remote services project as part of the SADe Programme is described in this final report. Via pre-studies, the programme's path lay through fascinating experiments leading to a new operating model providing the public administration with possibilities to provide citizens and municipal residents with various services on a cost-effective basis. There were opportunities to explore and learn about various technologies and to map their suitability for customer services in the public administration. Remote services are strongly regarded as a future way of interacting with public services based on which the flexibility of service transactions will be increased, particularly by new channels such as chat and video connections. The analysis performed for the project clearly demonstrated that now is the time for introducing remote services. Finns are ready for such services in terms of their attitudes and technical preparation.

This would form a good basis for genuinely multichannel, or even all-channel, customer services offered by the public administration, in which different channels complement each other while making the use of such services easier.

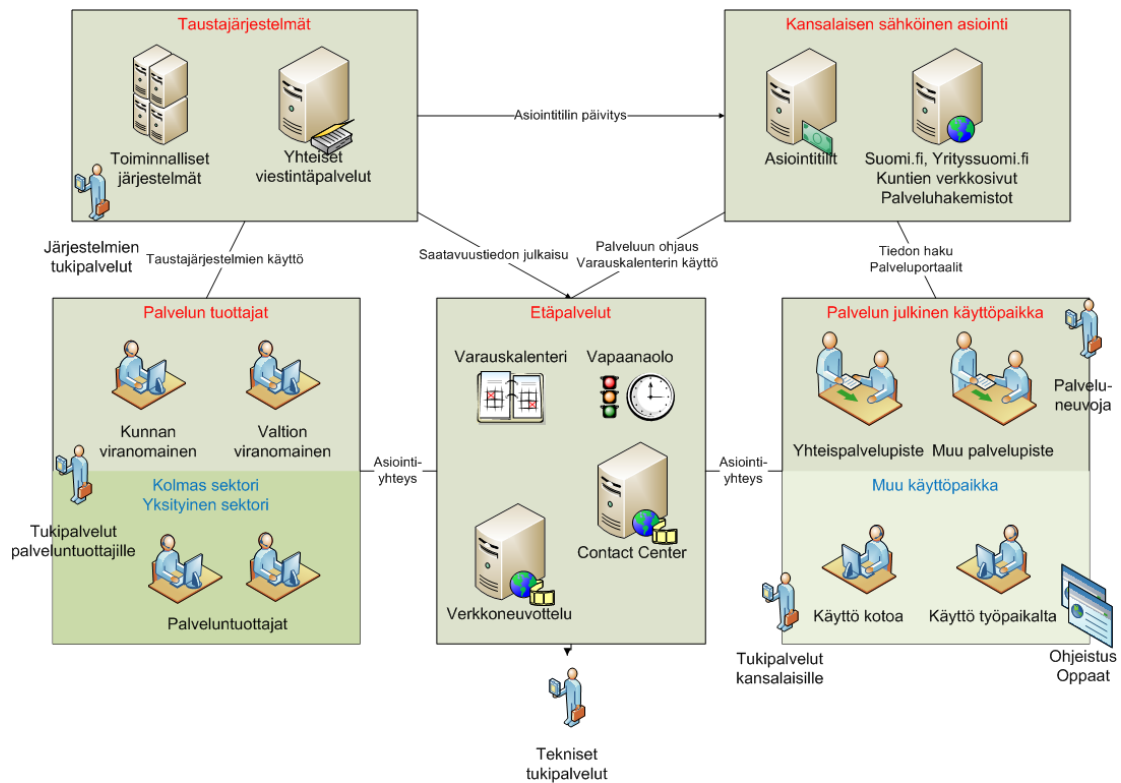
1 Hankkeen elinkaari

1.1 Hankkeen kuvaus

Hankkeen tarkoitus ja tehtävä oli luoda määritelty ja tuotteistettu etäpalvelukonsepti, jonka avulla voidaan saattaa mahdollisimman suuri määrä julkisia palveluja asiakkaiden saataville. Hankkeessa suunniteltavia etäpalvelukanavia oli kaksi: Yhteispalvelupisteiden ja Asiointipisteiden yhteydessä olevat Etäpalvelupisteet ja loppukäyttäjän omat vakioimattomat päätelaitteet, eli nk. kotikäyttö.

Hanke teki etäpalvelun käyttöönottoa varten käsikirjan ja vaatimusmäärittelyn, jonka pohjalta tehtiin esitys kotikäyttöratkaisun toteutuksen jatkotoimenpiteistä. Hanke toteutti myös valtakunnallisen ajanvarausjärjestelmän käyttöönoton.

Kuvassa 1. on esitetty hankkeen tavoitearkkitehtuuri, jossa eri viranomaisten tuottamaa palvelua voidaan tarjota etäpalvelun kautta. Vaihtoehtoina on käyttötärpeen mukaan joko yksinkertaisempi kuvayhteysratkaisu tai vaihtoehtoisesti laajempi yhteyskeskus -ratkaisu (contact center). Molempia malleja on tukemassa erilaiset taustajärjestelmät kuten kansalaisen palvelunäkymä, jota kautta voidaan tuoda etäpalvelumahdollisuus kansalaiselle sekä ajanvarausjärjestelmä, jonka avulla hallinnoidaan asiakastapaamisia.



Kuva 1 Etäpalvelun arkkitehtuuri

Hankkeen toimijat

Seuraavassa on esitelty eri valtionhallinnon toimijat sekä kuntatoimijat, jotka ovat toimineet aktiivisesti mukana hankkeen etenemisessä. Valtion toimijoista TE-toimistot, Verohallinto, poliisi, maistraatit sekä oikeusaputoimi ja Kela ovat olleet mukana alusta saakka sekä pilotoinneissa että osallistuneet aktiivisesti hankkeen ohjaukseen.

Kuntatoimijoista merkittävimpiä ovat olleet Suomen Kuntaliitto ja maakuntien liitot, sekä etäpalvelun pilotoinnissa mukana olleiden maakuntien kunnat (ks. Kuva 3. Etäpalvelupisteverkosto vuonna 2015.). Kotikäyttökokeilussa lisäksi mukana olivat Ähtäri, Vantaa ja Turku.

Seuraavassa on listattu hankkeen toteutukseen osallistuneiden hankehenkilöstö ja hankkeen ohjauksen vastuuhenkilöt.

Hankkeen hankepäällikkönä työskenteli vuosina 2010–2013 Jarmo Riipinen ja 2014–2015 Eelis Laine. Hankkeen asiantuntijatehtävissä työskentelivät Jani Reinikainen (2013), Maria Nieminen (2014–2015), Nora London (2014–2015) sekä Heli Parikka (2015). Hankkeen omistajan edustajina ja klusterin puheenjohtajina toimivat vuosina 2010–2013 finanssineuvos Teemu Eriksson sekä vuosina 2014–2015 kehittämisjohtaja Marko Puttonen.

Hankkeen ohjelmakoordinaattoreina toimivat vuoden 2010 aikana Susanna Hyvärinen ja Timo Oravainen ja vuodesta 2011 hankkeen loppuun Ira Alanko. SADE-ohjelman ohjelmapäällikköinä toimivat 2009–2011 Maire Ahopelto ja 2011–2015 Marjukka Saarijärvi.

Yhteiskunnalliset vaikutukset

Etäpalveluhankkeen tavoite oli luoda uusia keinoja julkisen hallinnon asiantuntijapalveluiden saavutettavuuden lisäämiseksi ja parantaa tämän kautta kansalaisten yhdenvertaisuutta.

Etäpalvelu mahdollistaa asiantuntijapalveluiden säilyttämisen myös niillä alueilla ja paikkakunnilla, joista ne jouduttaisiin vähäisen kysynnän vuoksi muuten vetämään pois. Etäpalvelun avulla voidaan tuottaa asiantuntijapalveluita myös kuntiin, joissa palvelutarjontaa ei ole ollut. Etäpalvelu vähentää merkittävästi myös palvelun loppukäyttäjien matkustamisen tarvetta ja mahdollistaa laadukkaiden asiantuntijapalveluiden tarjoamisen entistä laajemmin.

Etäpalvelun myötä asiakaspalvelun paikkasidonnaisuus vähenee, ja asiantuntijaresurssien tuottavampi käyttö ja keskittäminen ovat mahdollisia. Näiden mahdollisuuksien myötä palvelujaan etäpalvelukanavan kautta tarjoavat julkiset palveluntuottajat pystyvät hyödyntämään niukkoja asiantuntijaresurssejaan tehokkaammin sekä suunnittelemaan toimipisteverkkonsa tehostamista.

Hankkeen tavoite oli luoda edellytykset sille, että etäpalvelukanava vakiintuu vuosien 2014–2019 aikana yhdeksi volyymiltaan merkittäväksi julkisen hallinnon asiantuntijapalveluja tarjoavaksi kanavaksi.

1.2 Hankkeen eteneminen

1.2.1 Hankkeen valmistelu

Etäpalveluhanketta alettiin valmistella vuonna 2009 valtiovarainministeriön silloisella hallinnon kehittämisosastolla. Yhteispalvelun laajentamishankkeen osaksi asetetun etäpalveluprojektin tavoitteena oli vuoden 2009 aikana selvittää, millä edellytyksillä ja millä tavalla voidaan tarjota etäpalvelua Yhteispalvelupisteen ja valtion tai kunnan viranomaisen välillä. Tämän selvittämiseksi silloinen Etäpalveluprojekti toteutti ensin markkinakartoituksen sovellettavissa olevasta tekniikasta ja näin kerättyjä tietoja hyödyntäen käynnisti yhteistyössä kuntien, viranomaisten ja järjestelmätoimittajien kanssa kolme etäpalvelukokeilua Jyväskylän, Oulun Ylikiimingin sekä Karstulan ja Kivijärven Yhteispalvelupisteissä.

Pilotoitien tavoitteena oli hankkia tietoa etäpalvelukonseptin toimivuudesta eri hallinnonalojen ja kuntien palveluissa sekä kuntien ja valtionhallinnon järjestelmien mahdollisista yhteentoimivuusongelmista.

Yhteispalvelupisteissä asiakkaat hoitivat kokeilun aikana etäyhteyden avulla ja matkustamatta viranomaisen palvelupisteeseen asioita, jotka liittyivät mm. Kelan kuntoutus- ja muihin palveluihin, verohallinnon kotitalousvähennykseen, TE-toimiston työllistymiseen ja yrittämiseen liittyviin palveluihin sekä maistraatin ja poliisin lupapalveluihin. Kuntapalveluista mukana oli ikäihmisten palveluja, teknisen toimen kaupunkirakennepalveluja ja vammaispalveluja. Myös etätulkkaus oli mukana kokeilussa.

Yhteispalvelupisteen palveluneuvojat opastivat ja tukivat asiakkaita tarpeen mukaan etäasioinnissa. Etäpalvelu koettiin luontevaksi tavaksi hoitaa asioita. Kokeiluissa havaittiin myös, että etäpalveluna tarjotun palvelun kysyntä riippuu paitsi luonnollisesti virastojen omien toimipisteiden ja etäpalvelua tarjonneen Yhteispalvelupisteen välisestä etäisyydestä, myös palvelun luonteesta. Etäpalvelu soveltuu erityisen hyvin vuorovaikutteiseen ja syvällistä konsultaatiota vaativaan palveluun.

Kokeilun tuloksena pilotin työryhmä ehdotti, että Etäpalvelun käyttöönottoon on pyrittävä asteittain ja tämän tavoitteen saavuttamiseksi ehdotettiin Etäpalvelua SADe-ohjelman yhdeksi palvelukokonaisuushankkeeksi.

Valtiovarainministeriö asetti huhtikuussa 2009 Sähköisen asiointin ja demokratian vauhdittamisohjelman (SADe-ohjelma). Ohjelmaan sisällytettiin seitsemän sähköisen asiointin palvelukokonaisuutta ja tukipalvelua, joista yhdeksi nimettiin Etäpalvelutukipalvelukokonaisuus. Etäpalvelukokonaisuuden valmisteluvaiheen jälkeen julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta (JUHTA) puolsi 21.9.2010 hankkeen esiselvityksen käynnistämistä.

1.2.2 Esiselvitysvaihe

Etäpalvelutukipalvelukokonaisuuden esiselvitys aloitettiin vuoden 2011 alussa (1.1.2011) valtiovarainministeriön julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunnan (JUHTA) päätöksellä (21.9.2010). Alkuperäinen aikataulu esiselvitykselle oli 1.1.2011–31.3.2011. Ennen kuin etäpalvelut hyväksyttiin SADe-ohjelmaan, tehtiin laaja esiselvitys asiasta ja tulevalle hankkeelle asetettiin seuraavat tavoitteet:

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

Hanke tuli toteuttaa kahdessa päävaiheessa. Ensimmäisessä vaiheessa tuli määrittellä etäpalvelun toteutuksen tarvitsema palvelu- ja hallintamalli ja palveluntuottajien tarvitsemat tukipalvelut sekä niiden toteutus integroidusti muiden hallinnon asiointi-, tukipalvelu- ja viestintäratkaisujen kanssa. Toisessa vaiheessa etäpalvelut tuli laajentaa julkisen hallinnon valtakunnalliseksi toimintamalliksi ja palveluntuottajien etäpalveluverkostoksi sekä ulottaa etäasiointi asiakkaiden kotiin ja työpaikoille.

Esiselvitykselle myönnettiin jatkoaikaa 30.9.2011 asti. Lisäajan tarve johtui esiselvityksen käsittelyaikataulusta sekä tarpeesta käyttää enemmän aikaa pilottien valmisteluun, etäpalvelun hyötyjen arviointiin sekä teknisen ratkaisun valmisteluun.

Esiselvitysvaihe päättyi vuoden 2011 lopussa.

1.2.3 Toteutusvaihe

Etäpalveluhankkeen toteutusvaihe alkoi 1.1.2012. Tavoitteena oli, että kansalaisille mahdollistuu täysimittainen asiakaspalvelu myös sinne, missä asiantuntijan fyysinen läsnäolo ei ole mahdollista ja hallinnolla on mahdollisuus järjestää asiantuntijatasoisia asiakaspalveluja kustannustehokkaasti verkon kautta etäpalveluna palvelupisteisiin ja suoraan kansalaisille. Lisäksi tavoitteeksi asetettiin, että voidaan ryhtyä kehittämään palvelurakenteita, työnjakoa ja myös ostopalvelujen tarkoituksenmukaista hyödyntämistä sekä valtionhallinnon että paikallisella tasolla, useiden asiantuntijoiden yhteistyönä.

Toteutusvaiheen tarkennetuksi tavoitteiksi määriteltiin seuraavat:

- Etäpalvelu 285 palvelupisteeseen 2015 loppuun mennessä
- Käyntiasiointia vaativista palveluista 85 % tarjolle etäpalveluun ja tästä asiainnista 50 % vuonna 2014
- Palvelua etäpalveluna tarjoavien viranomaisten määrä laajenee alue- ja keskushallintoon

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

Hankkeen toteutusvaiheen piti alun perin päättyä vuoden 2014 lopussa, mutta toteutusvaihetta päätettiin pidentää 2015 loppuun samalla kun koko SADe-ohjelman toimikautta jatkettiin.

Pilotoinnin valmistelu

Pilotoinnin valmistelua varten perustettiin neljä osaprojektia: arkkitehtuurin ja palveluiden määrittely-, hallintamalli- ja rahoituksen määrittely-, maakunnallisten pilottien ohjaus- ja viestintäosaprojektit. Seuraavassa on kuvattu projektien tehtävät ja tulokset.

Arkkitehtuurin ja palveluiden määrittely -osaprojektin toimikausi oli 16.2.2012–30.10.2012. Osaprojektin tavoitteena oli sovittaa etäpalvelukanava osaksi julkisen hallinnon yleistä palveluarkkitehtuuria ja määrittellä tarvittavat tekniset tukipalvelut, kuten viestintäpalvelut, sähköiset palvelualustat, tietoturva- ja tunnistamispalvelut, verkkopalvelut, portaalipalvelut, sekä niiden yhteentoimivuus julkisen hallinnon organisaatioissa. Osaprojektissa tuotettiin palvelu- ja arkkitehtuurimalli, jonka pohjalta pilotoinnit käynnistettiin.

Hallintamalli- ja rahoituksen määrittely -osaprojektin toimikausi oli 16.2.2012–1.8.2012 ja sen tehtäväksi määriteltiin hallinnoijatahon ja sen tehtävien määrittely, hallinnoijan toiminnan käynnistämisen edellyttämän rahoituksen ja järjestelmiin liittyvien kustannusten jakautumisen suunnittelu, määrärahaehdotusten valmistelu talousarvioon ja mahdollisten tarvittavien säädösmuutosten selvittäminen.

Työryhmä teki ehdotuksen rahoitus- ja hallintamallista, joka koski Yhteispalvelupisteissä tarjottavan etäpalvelun omistajuutta ja rahoitusta. Työryhmä ehdotti, että etäpalvelun keskistetyksi hallinnoijaksi otettaisiin Aluehallinnon tietohallintopalvelut AH-TI. Omistajana toimisi valtiovarainministeriön kunta- ja aluehallinto-osasto ja siellä rakenne- ja ohjausyksikkö.

Maakunnallisten pilottien ohjaus -osaprojekti toimi ajalla 5/2012–9/2013 ja sen tehtävä oli pilotoinnin käytännön toteutuksen koordinointi ja ohjeistaminen sekä loppuraportin tuottaminen. Osaprojektin lopuksi laadittiin pilotoinnin loppuraportti, joka julkaistiin lokakuussa 2013

Viestintä-osaprojekti toimi ajalla 5/2012–9/2013 ja sen tavoitteena oli tehdä etäpalvelu tunnetuksi erityisesti pilottikunnissa. Viestintäosaprojektin tehtävinä oli laatia ja ylläpitää etäpalvelupilottien käynnistämistä koskeva viestintäsuunnitelma, laatia ja

ylläpitää koko toteuttamisvaiheen viestintäsuunnitelma sekä toteuttaa ja ohjata viestintää, valmistella viestintäkäytännöt hankkeen tuotoksien valtakunnallista käyttöön-ottoa varten sekä tukea hankkeeseen osallistuvia tahoja, esim. viranomaistahoja, Etäpalveluhankkeeseen liittyvässä viestinnässään hankkeen aikana. Osaprojektissa tuotettiin viestintäsuunnitelma pilotointia varten.

Pilotoinnin toteutus

Maakunnallinen pilotointi alkoi toukokuussa 2012. Mukaan pilotointiin lähti kaksi maakuntaa. Etelä-Pohjanmaan ja Keski-Suomen maakuntaliitot olivat hakeneet piloteiksi ja muodostaneet maakunnalliset verkostot mukaan haluavista kunnista ja valtion viranomaisista. Pilotissa oli tällöin yhteensä 21 kuntaa. Valtion toimijoista pilottiin osallistuivat Kela, oikeusapu, poliisi, TE-toimisto, Vero, maistraatti, ELY-keskus ja Työvoiman palvelukeskus.

Etäpalvelun pilotoinnista saadut kokemukset kertoivat etäpalvelun tyydyttävän asiakkaiden palvelutarpeita hyvin. Kuntien ja palveluntarjoajien kokemusten perusteella etäpalvelu on toimiva tapa tarjota palvelua ja sillä pystytään parantamaan palvelujen saatavuutta hyvin pienin kustannuksin. Etäpalvelupilotista koostettiin laaja loppuraportti, jossa esitetään pilotista saadut kokemukset.

Etäpalvelupilotin jälkeen hankkeen tavoitteita muutettiin laajenemisen ja konseptoinnin osalta. Vuoden 2014 alkupuolella etäpalvelun käyttöönotot laajenivat kolmen uuden maakunnan alueelle: Lappiin, Pohjois-Pohjanmaalle ja Etelä-Savoon. Yhdeksi tavoitteeksi asetettiin vakiinnuttaa kevään 2014 aikana etäpalvelutarjonta 54 Yhteis- palvelupisteeseen, joissa on etäpalvelun mahdollistavat laitteet. Lisäksi uudeksi tavoitteeksi tuli määritellä hankkeen pilottien kokemusten perusteella konsepti ja etenemissuunnitelma etäpalvelun laajemmaksi käyttöönotoksi palvelupisteissä.

Kotikäytön esiselvitys

Maakuntapilottien lisäksi syksyllä 2013 toteutettiin etäpalvelun kotikäytön esiselvitys. Esiselvityksen tavoite oli tehdä hallinnon nykytilaa ja valmiuksia yhteen kokoava kartoitus ja tuottaa analysoidun pohjatiedon sekä kansainvälisten parhaiden käytäntöjen pohjalta alustava etenemisehdotus. Esiselvityksessä kartoitettiin mm. kotikäytön suunnittelu- ja toteutustilanne, kotikäyttöön soveltuvimmat palvelut sekä kotikäytön tekniset ja toiminnalliset vaatimukset.

Esiselvitys koostui seuraavista aihealueista:

1. Viranomaisten ja kuntien kotikäyttöä koskevat suunnitelmat ja strategiat
2. Viranomaisten ja kuntien kokemukset ja näkemykset kotikäyttöön soveltuvista palveluista
3. Viranomaisten ja kuntien asiakaspalveluun liittyvien tietojärjestelmien soveltuvuus kotikäyttöön
4. Erityisryhmien tarpeet esteettömälle kotikäytölle
5. Kotikäyttöesimerkkejä ulkomailta
6. Kotikäytön mahdollistavien kotiliittymien saatavuus Suomessa

7. Kotikäytön etenemispolku ja jatkosuunnittelutarpeet

8. Kotikäytön kustannus-hyötylaskelmat

Esiselvityksen perusteella etäpalvelun kotikäytön kehittäminen tuo jonkin verran hyötyjä julkisen hallinnon asiakaspalvelulle asetettujen tavoitteiden toteuttamiselle. Toisaalta, jos organisaatio ei muuta omia toimintamallejaan, etäpalvelu voi jopa heikentää organisaation aikaansaannoskykyä. Lisäksi kotikäyttö tuo laadullisia ja taloudellisia hyötyjä kansalaisille.

Esiselvityksessä esille nostetut kustannushyödyt ovat perustuneet ylimitoitettuun kustannus-hyötylaskelmaan, jota on sittemmin korjattu vastaamaan nykytilannetta. Tämän vuoksi esiselvityksen kustannushyödyt eivät enää pidä paikkaansa. Mainitut laadulliset hyödyt sen sijaan ovat edelleen ajankohtaisia.

Selvitystyön tuloksien mukaan edellytyksenä hyötyjen saavuttamiselle on viranomaisten omien toimintatapojen kehittäminen. Kehityksen toteutuksen arvioitiin kestävän useita vuosia. Teknisten ratkaisujen ja ensimmäisten palvelujen toteuttaminen koettiin mahdolliseksi jo SADe-ohjelman aikana. Tavoitteeksi nostettiin yhteisen infrastruktuurin kehittäminen, jolla vähennetään viranomaisen tarvetta toteuttaa kaikilta osin omia teknisiä ratkaisujaan ja palvelujen tukikomponentteja.

Kuntapalveluiden osalta nähtiin laajaa potentiaalia etäpalvelun hyödyntämisessä ja paikallisia jo toimivia pilotteja tulisi kehittää laajemmin soveltuviksi ratkaisuiksi. Selvityksessä uskottiin, että uuden palvelutavan leviäminen viranomaisten ja kansalaisten keskuudessa tapahtuu vaiheittain useamman vuoden aikana. Esiselvityksessä jatko-toimenpide-esityksenä ehdotettiin kotikäytön suunnitteluprojektin käynnistämistä. Projektilla tulisi olla tiivis yhteys etäpalvelun kehittämiseen, julkisen hallinnon palveluarkkitehtuuriin ja viranomaisten omiin etäpalvelun kotikäytön kehityshankkeisiin.

Maakunnallisten käyttöönottojen laajentuminen

Vuoden 2013 lopussa hankkeessa päätettiin laajentumisesta kolmeen uuteen maakuntaan vuodenvaihteen jälkeen. Uusia maakuntia olivat Etelä-Savo, Pohjois-Pohjanmaa ja Lappi. Käyttöönotot käynnistyivät laitteiden sijoittamisella kuntien Yhteispalvelupisteisiin. Laitteiden jakelun jälkeen käyttöönotot viivästyivät henkilöstövaihdosten vuoksi ja pääsivät käyntiin vasta toukokuussa 2014. Laajentumista valmisteltiin uudistamalla koulutusmateriaalia sekä valmistelemalla uutta käyttöönotto-konseptia. Hanke järjesti uusissa maakunnissa infotilaisuudet ennen kesälomia yhteistyössä maakuntien liittojen kanssa. Vastaavat info- ja koulutustilaisuudet uusittiin syksyllä 2014, jolloin käynnistettiin kuukausittain järjestetyt säännölliset koulutukset. Koulutusten tarkoituksena oli pitää yllä kaikkien etäpalvelua tarjoavien Yhteispalvelu- ja Asiointipisteiden työntekijöiden osaamistasoa.

Etäpalvelun yhteistyötapaamisessa 1.4.2014 tuli esille tarve lisätä asiakkaiden tietoisuutta etäpalvelun mahdollisuuksista ja hyödyistä. Päätettiin, että Etäpalveluhanke tukee etäpalvelun markkinointia alue- ja paikallistasolla rahallisesti. Työ organisoitiin maakuntaliittojen avulla, sillä kunnan työntekijöiden aika ja osaaminen ei olisi yksin riittänyt tarvittaviin markkinointiviestintätoimenpiteisiin. Lisäksi tämä toimintamalli antoi mahdollisuuden maakunnalliseen yhteiseen viestintään. Maakuntien liitoille jaettavan tuen suuruus oli 1500 €/ maakunnan etäpalvelua antava Yhteispalvelupiste. Suurin osa etäpalvelua antavista Yhteispalvelupisteistä osallistui markkinointiviestintään.

Markkinointiviestinnässä hyödynnettiin seuraavia käytäntöjä ja viestintäkanavia:

- Esitteet ja muu painettu aineisto
- Maakuntaradioissa mainokset ja tietoiskut
- Paikallislehtien artikkelit ja mainokset
- Verkkoviestintä, bannerit
- Tilaisuudet ja tapahtumat
- Yhteispalvelupisteissä järjestettiin avoimien ovien päiviä
- Tiedotteet medialle ja sidosryhmille.

Markkinointiviestinnän avulla tietoisuus etäpalvelun saatavuudesta ja hyödyistä lisääntyi. Käytännössä tämä näkyi pienenä käyttömäärän lisääntymisenä. Kampanjat lisäsivät yleisesti kiinnostusta etäpalvelua kohtaan ja saatiin etäpalvelua koskevia kysymyksiä myös kunnista, joissa etäpalvelua antavaa Yhteispalvelupistettä ei vielä ollut.

Kotikäyttökokeilu

Etäpalvelun kotikäytöksi kutsutaan etäpalvelumallia, jossa asiointikanava on paikkariippumaton eli etäpalveluna tarjottavia palveluita voi käyttää kuvayhteydellä mistä tahansa: kotoa, työpaikalta tai liikkeellä ollessa. Kotikäytössä lähdetään siitä, että kuvayhteys voi korvata kaksi erilaista tilannetta: kasvotusten tapaamisen samassa fyysisessä tilassa ja puhelinyhteyden. Kotikäytön kokeilujen suunnittelussa lähdettiin liikkeelle palveluntarjoajien tarpeista ja strategisista tavoitteista. Myös etäpalvelujen käytön nopea yleistyminen ja kansalaisten nopeasti kasvavat olettamat palveluiden kyvykkyydestä nostavat kotikäytöltä odotettavia laadukkuuden ja asiakaslähtöisyyden vaateita. Koska ratkaisun toimivaksi hiominen on helpompaa ja halvempaa suunnitteluvaiheessa kuin palvelua jo käytettäessä, otettiin Etäpalveluhankkeen suunnitteluvaiheessa käyttöön Proof-of-Concept (POC, käyttökokeilu) -menetelmä. Neljässä erityyppisessä käyttökokeilussa kotikäyttövaihtoehtoja kokeiltiin käytännössä, todellisissa käyttötilanteissa, jossa mukana olivat niin palveluntuottajan asiantuntija kuin palvelun todellinen asiakaskin. Kutakin kokeilua seurattiin ja mitattiin koko sen keston ajan, ja tuloksia käytettiin Etäpalvelun kotikäytön vaatimusten määrittelyyn käyttökokemukseltaan mahdollisimman hyvän ratkaisun saavuttamiseksi.

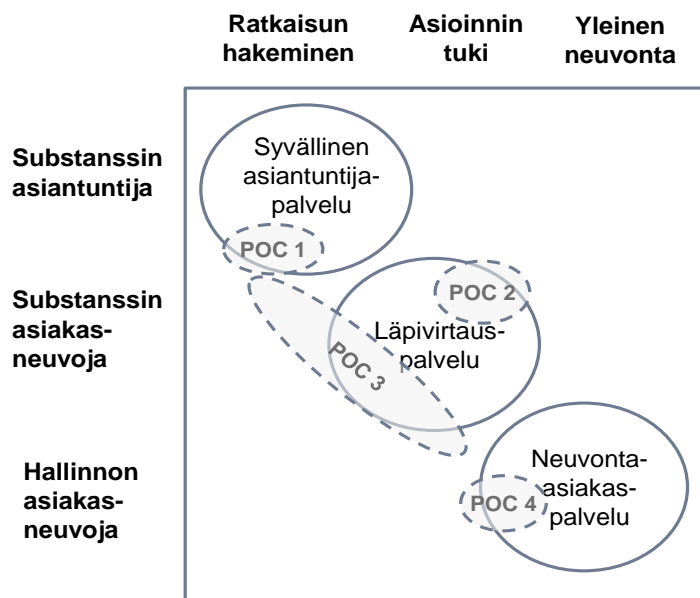
Kotikäytön käyttökokeilujen yhteiset tavoitteet olivat:

- löytää ja dokumentoida kotikäytön yleiset edut sekä mahdolliset edut, joita kotikäytöllä on vertailutilanteisiinsa (kasvokkain tapaaminen, puhelinyhteys) nähden
- löytää ja ymmärtää asiakkaiden käyttäytyminen ja siinä tapahtuvat muutokset
- löytää ja ymmärtää asiakkaiden odotukset ja erityistarpeet kotikäytölle
- hankkia kokemusta ja tietoa olemassa olevista ratkaisuista ja niiden kyvykkyyksistä

- selvittää, mitkä ovat tarpeet valtionhallinnon toimijoiden näkökulmasta sekä dokumentoida mahdolliset kotikäytön tuomat muutostarpeet toimijoiden omille prosesseille ja toiminnalle
- selvittää tuen tarve videoavusteisessa asiakaspalvelussa (koulutus, asenne-muutos)
- analysoida projektin tuottama data ja käyttää analyysin tulokset lopullisten kotikäyttöratkaisun vaatimusten ja tarpeiden kartoitustyössä.

Kotikäyttökokeilut jaettiin neljään kategoriaan: henkilökohtainen asiakaspalvelu POC 1, läpivirtausasiakaspalvelu POC 2, monitoimijaympäristössä tuotettava palvelu POC 3 ja monikanavainen neuvontapalvelu POC 4.

Kokeiluorganisaatiot olivat valtion eri asiakaspalvelua tuottavia organisaatioita, sekä yksi pieni ja kaksi suurta kaupunkia.



Kuva 2 Kotikäyttökokeilujen sijoittuminen eri asiakaspalvelun tyypeihin

Näiden käyttökokeilujen tulosten perusteella Etäpalveluhanke tuotti käsikirjan uuden kanavan käyttöönotolle sekä vaatimusmäärittelyn sekä teknologiakatsauksen hankinnan tueksi.

Kotikäyttökokeilujen markkinointiviestintä suunniteltiin ja toteutettiin kaksitasoisena. Kunkin kotikäyttökokeilun viestintä toteutettiin kohdeyleisön saavuttamisen tarpeen mukaan ja yhdessä kyseisen kokeilun sidosryhmien kanssa. Kokeilujen johtoryhmät päättivät viestinnän tavoista ja aikataulusta. Tavat vaihtelivat lehtiartikkeleista ja paikallislehtimainonnasta nettisivubannereihin ja uutiskirjeisiin. Syvällisissä asiantuntija-palvelukokeiluissa käytettiin henkilökohtaista suosittelua ennakolta tehtyjen ohjeiden mukaisesti.

Kotikäyttökokeilujen kokonaisuutta markkinoitiin ja siitä viestittiin hyödyntämällä ensisijaisesti valtiovarainministeriön viestintäorganisaation osaamista ja keinovalikoi-

maa. Kokonaisuutta käsittelevä mediatiedotteiden ja nettiartikkelien sarja tuki yksittäisten kotikäyttökokeilujen viestintää.



Etäpalvelu-ikonin käyttöä kunkin kotikäyttökokeilun yhteydessä kannustettiin, ja sitä käyttikin annettujen ohjeiden mukaisesti nettisivuillaan jokainen etäpalveluyhteyttä tarjonnut kokeiluihin osallistunut organisaatio.

Ajanvarausjärjestelmän hankinta

Hankkeessa toteutettiin alkuvuodesta 2015 valtionhallinnon yhteisen sähköisen ajanvarausjärjestelmän hankinnan kilpailutus. Tavoitteena oli saada käyttöön loka-kuuhun 2015 mennessä helppokäyttöinen selainpohjainen ajanvarausjärjestelmä, jonka avulla viranomaiset voivat määritellä tarvittavat resurssikalenterit palveluun ja palvelukanaviaan, erityisesti etäpalvelua, varten.

Hankintapäätös ajanvarausjärjestelmän toteutuksesta tehtiin 27.1.2015 ja toteuttajaksi valittiin Visma Consulting Oy. Ajanvarausjärjestelmää tullaan hyödyntämään julkisen hallinnon asiakaspalvelu -hankkeessa luotuun toimintamalliin perustuvissa Asiointipisteissä.

Järjestelmän avulla palvelua tuottavat viranomaiset, kuntien Asiointipisteiden henkilöstö ja kansalaiset voivat varata tarvittavan palvelun, palvelukanavan ja tarvittavat resurssit palvelutapahtumaa varten. Ajanvarausjärjestelmän käyttöä voidaan laajentaa myöhemmin myös viranomaisten laajempaan käyttöön. Lisäksi kansalainen voi uuden ajanvarausjärjestelmän kautta varata ajan viranomaispalveluun omatoimisesti suoraan verkosta.

Toteutusprojektin aikana rakennettiin liittymä myös kansalliseen palveluväylään, joka voidaan myöhemmin ottaa käyttöön.

Kansalaisen e-Kioski -kokeilu

Kansalaisen e-Kioski -kokeilun valmistelu aloitettiin keväällä 2015. E-kioski-laitteiden kautta on mahdollista saada etäyhteys palveluneuvojaan ja hoitaa sähköistä asiointia. Laitteet mahdollistavat videoyhteydellä tapahtuvan neuvonnan, sähköisten lomakkeiden täyttämisen, liitteiden tulostamisen, maksamisen ja sähköpostin lähettämisen. Prototyyppiin räätälöitiin ohjelmisto, jolla asiakas voi asioida sähköisissä viranomaispalveluissa ja tarvittaessa saada apua asiointitilanteeseen klikkaamalla kuvayhteyspainiketta.

Pilotin osapuolet olivat valtiovarainministeriön Etäpalveluhanke, Helsingin kaupungin kirjastot (Itäkeskus ja kirjasto10), Helsingin kaupungin Virka-info sekä Valtiokonttorin Kansalaisneuvonta. Pilotissa oli kaksi laitetta, jotka sijoitettiin Helsingin kaupungin kahteen eri kirjastoon. Laitteiden kautta saa yhteyden joko Virka-infon tai Kansalaisneuvonnan palveluneuvojiin.

Pilotin tavoitteena on saada kokemuksia laitteiden toiminnasta ja toimivuudesta julkisissa palveluissa asiointin näkökulmasta. Kokeilun kohteena oli asiakaspalveluun kehitetty laiteratkaisu, joka voidaan sijoittaa erilaisiin asiakaspalvelupisteisiin, esi-

merkiksi kuntien Asiointipisteeseen, Yhteispalvelupisteeseen tai kunnan kirjastoon. Pilotin avulla saadaan arviointi laitteiston ja toimintamallin soveltuvuudesta.

Pilotin tulosten perusteella tehdään jatkotoimenpide-esitys itsepalvelutyypisten asiointikioskien osalta. Kokeilu käynnistyi 1.9.2015 ja päättyi helmikuussa 2016. Kansalaisen e-Kioski -kokeiluun ei käytetä SADe-rahoitusta vuoden 2016 puolella.

1.3 Tavoitteiden toteutuminen

Hankkeen tavoite oli tuottaa etäpalvelukonsepti, jonka avulla tuotetaan kustannusohyötyä tahoille, jotka tuottavat viranomaispalveluja. Tavoitteena oli myös varmistaa etäpalvelun mahdollisimman laaja käyttö niin, että asiakaspalvelun hyvä laatu säilyy. Lisäksi tavoitteena oli mahdollistaa etäpalveluiden kotikäyttöä.

Etäpalveluhankkeen toteutumisvaiheen alkuperäiset tavoitteet osittain vanhentuivat ja osittain eivät enää vastanneet sen hetken tilannetta. Toimintaympäristö oli muuttunut ja siksi hankkeen alkuperäisiä tavoitteita jouduttiin tarkistamaan keväällä 2014. Lopputuloksena oli kolme laajaa tavoitetta. Hankkeen tuli vakiinnuttaa etäpalvelutarjontaa 54 Yhteispalvelupisteeseen, joissa on etäpalvelun mahdollistavat laitteet ja määrittellä Etäpalveluhankkeen pilottien kokemusten perusteella konsepti ja etene-
missuunnitelma palvelupisteiden laajentamiseksi. Toisena tavoitteena oli tuottaa kotikäyttöraatkaisusta vaatimusmäärittely, jonka pohjalta voidaan tehdä esitys kotikäyttöraatkaisun toteutuksen jatkotoimenpiteistä. Kolmantena hankkeen tavoitteena oli tuottaa etäpalvelun hallinta- ja rahoitusmalli hankkeen jälkeiselle ajalle.

Osittain tavoitteiden muutoksen taustalla oli vuonna 2013 käynnistetty Asiakaspalvelu 2014-hanke. ASPA2014-hanke toteutti pilotin, jossa kokeiltiin uudentyyppistä asiointipistemallia. Tässä vaiheessa yhteistyötä kahden hankkeen välillä tiivistettiin ja hankkeiden ohjausryhmissä käsiteltiin laajenemisasiä ja todettiin, että uuden mallin myötä Etäpalvelun laajeneminen siirtyy osaksi Asiakaspalvelu 2014 hanketta, jossa suunnitellaan uuden Asiointipisteverkoston laajuus.

Etäpalveluhankkeessa keskityttiin siis olemassa olevien toimipisteiden toiminnan tukemiseen sekä 2014 vuoden alusta ASPA-etäpalvelukonseptin ja -ohjeistojen rakentamiseen. Julkisen hallinnon käyntiasiain ja asiakaspalvelun kokonaisuudistus ja toiminnan koordinointi oli ASPA2014-hankkeessa.

Laajentamisen suunnittelua tehtiin yhdessä Asiakaspalvelu2014 -hankkeen kanssa, jolle Etäpalveluhanke tuotti viranomaisten asiointikanavan kuvayhteydellä. Syyskuussa 2014 käynnistyneessä viiden kunnan Asiointipilottissa Etäpalveluhanke osallistui asiakaspalvelupisteiden etäyhteyksien tuottamiseen ja IT-ympäristön suunnitteluun. Pilotti toteutettiin Paraisilla, Saarijärvellä, Pelkosenniemiellä, Oulussa ja Mikkelissä.

Asiakaspalvelu2014-hankkeen tavoitteena oli, että yhteiset asiakaspalvelupisteet (Asiointipiste) perustetaan vuosien 2016 ja 2019 välisenä aikana. Lakisääteisten yhteisten asiakaspalvelupisteiden lisäksi etäpalvelua laajennetaan sopimusperusteisiin yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin. Näissä molemmissa malleissa etäpalvelu olisi keskeinen palvelutuotannon kanava.

Kesällä 2015 uuden hallitusohjelman myötä kuitenkin linjattiin, ettei valmisteltua ASPA-lainsäädäntöä viedä eteenpäin, vaan yhteistä asiakaspalvelua kehitetään sopimusperusteisuuden pohjalta. Tämä ei kuitenkaan muuttanut Etäpalveluhankkeen

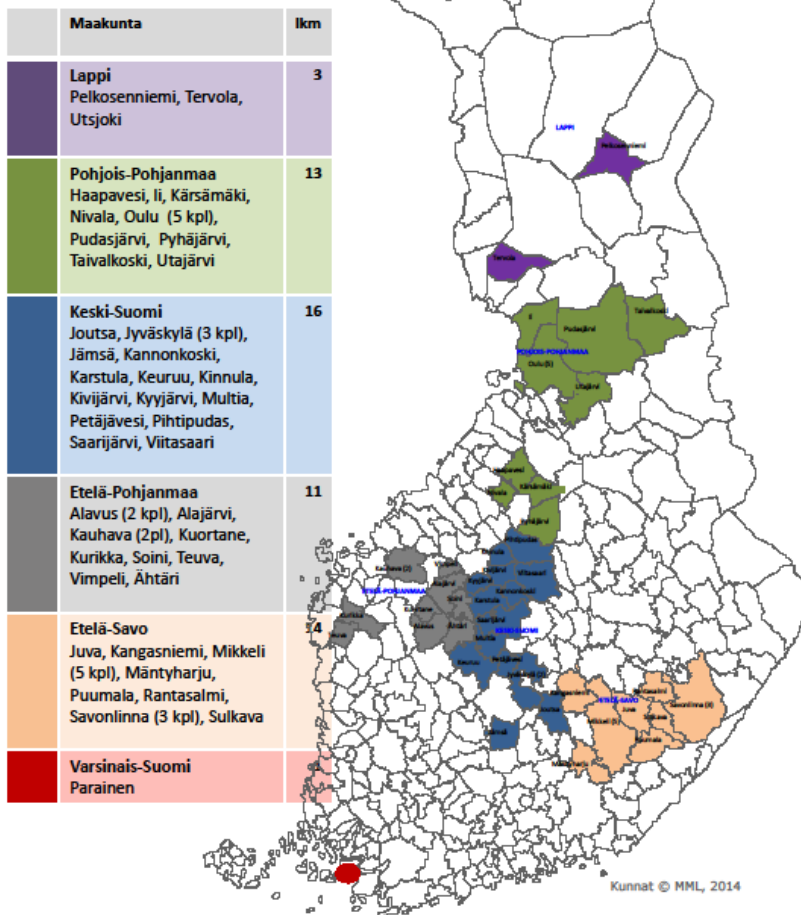
roolia vaan osana kehittämistyötä etäpalvelua laajennetaan yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin.

Etäpalvelun vakiinnuttaminen Yhteispalvelu- ja Asiointipisteissä

Etäpalvelu otettiin käyttöön pilotointiin osallistuneissa kunnissa ja lisäksi Etelä-Savossa, Pohjois-Pohjanmaalla sekä Lapissa. Kuvassa 3 on esitetty etäpalvelun hankkeen aikainen levinneisyys eri maakunnissa. Kyseisissä pisteissä etäpalvelu on vakiintunut hiljalleen osaksi palvelutoimintaa palveluneuvojien koulutusten ja paikallisten markkinointiponnistusten myötä. Käyttömäärät ovat kuitenkin jääneet alkupe-
räisistä tavoitteista. Keskeisimpiä syitä tähän ovat etäpalveluna tuotettujen palveluiden vähäinen määrä sekä rajallinen asiakaspotentiaali paikkakunnilla.

Etäpalvelupisteet 2015

Kuudessa maakunnassa yhteensä 58 etäpalvelupistettä



Kuva 3 Etäpalvelupisteverkosto vuonna 2015

Kotikäyttöraatkaisun käsikirja, vaatimusmäärittely ja esitys jatkotoimenpiteistä

Hankkeen tavoitteena oli tuottaa käsikirja uuden kanavan käyttöönoton avuksi eri julkisen hallinnon toimijoille. Käsikirjan tavoitteena on kuvata tarvittavia muutoksia organisaation asiakaspalvelun prosesseille ja käytännön vinkkejä tukemaan toimin-

taa. Käsikirja pohjautuu saatuihin kokemuksiin kotikäyttökokeiluista sekä niissä käytetyistä teknologioista. Käsikirjassa on kuvattu tekniseltä ratkaisultaan kevyempi kuvayhteyskanava ja sen käyttöönotto sekä tekniseltä ratkaisultaan laajempi contact-center -ratkaisu.

Käsikirjan liitteenä on malli vaatimusmäärittelystä, jonka vaatimuksia eri toimijat voivat hyödyntää osana asiointikanavan kilpailutusta. Vaatimusmäärittelyssä on listattu sekä toiminnallisia, ei-toiminnallisia että tietoturva-vaatimuksia. Vaatimukset on myös jaoteltu kevyeen kuvayhteysversioon ja laajempaan contact-center -osioon.

SADe-kriteerien toteutuminen Etäpalveluhankkeessa

SADe-kriteereitä ovat asiakaslähtöisyys ja laatu, merkittävyys, poikkihallinnollisuus, tuottavuuspotentiaali, toteutuksen kustannustehokkuus, käynnistysvalmius ja toteutuksen nopeus, käyttöönottovalmius ja -kelpoisuus, säädösmuutosten tarve ja valmius niiden toteuttamiseen, yhteensopivuus julkishallinnon kokonaisarkkitehtuurin kanssa sekä innovatiivisuus ja luovuus.

SADe-kriteerien toteutumista on tarkasteltu hankesuunnitelman pohjalta. Seuraavassa tarkastellaan keskeisimpien kriteerien toteutumista hankkeessa.

Asiakaslähtöisyys ja laatu

Tavoitteena oli, että hankkeen tuotoksilla voidaan vastata kokonaisvaltaisesti kansalaisen elämäntilanteeseen tai yrityksen elinkaareen liittyviin palvelutarpeisiin, hallinnonalojen tai palveluja järjestävien organisaatioiden rajoista riippumatta.

Tavoite toteutui, mutta ei sellaisessa mittakaavassa, mikä alun perin oli suunniteltu. Hankkeen aikana kansalaiset saivat etäpalvelun käyttöönsä julkisen hallinnon palveluissa yhtenä palvelukanavana muiden palvelukanavien lisäksi 58 kunnan Yhteispalvelupisteissä sekä kotikäyttökokeilujen ajan kotoa käsin. Lisäksi hankkeessa tuotettiin toimintamalli kotikäyttöön.

Etäpalveluhanke mahdollisti kansalaisten asiointin etäpalvelun välityksellä viranomaisten kanssa ja etäpalvelun avulla palvelujen saatavuutta parannettiin. Lisäksi mahdollistui palvelutapahtumien tehostaminen, kun etäyhteyden ottaminen useaan viranomaiseen samanaikaisesti onnistui etäpalvelun välityksellä. Asiantuntijapalvelut oli mahdollista saavuttaa myös paikkariippumattomasti, kun yhteydenotto eri puolella maata sijaitsevaan viranomaiseen mahdollistettiin ensin Yhteispalvelupisteistä ja myöhemmässä vaiheessa kotoa käsin. Käyttömäärät jäivät kokeiluissa kuitenkin suunniteltua matalammiksi.

Tuottavuuspotentiaali

Etäpalveluhankkeessa tavoiteltiin palvelun sähköistämisen kautta työn tuottavuuden lisäämistä tarjoamalla uudenlainen kanava viranomaisten käyttöön. Parhaimmillaan etäpalvelun hyödyntäminen asiantuntijapalveluissa mahdollistaa asiantuntijaresurssien nykyistä joustavamman organisoinnin ja kokoamisen.

Etäpalvelun käytössä tuottavuuspotentiaali syntyy, kun viranomaisten ja asiakkaiden turha ja tarpeeton matkustaminen vähenee. Lisäksi etäpalvelun ylläpidon aiheuttamat kustannukset ovat pienemmät kuin eri toimijoiden omien toimipisteiden ylläpidosta aiheutuvat. Resursseja vapautuu etäpalvelun käyttöönoton myötä muuhun

toimintaan, ja etäpalvelua hyödyntämällä pystytään turvaamaan palvelujen saata-
vuus esimerkiksi sellaisilla alueilla, joissa toteutetaan palveluverkon uudelleenorga-
nisointia.

Tuottavuuspotentiaalitavoite toteutui osittain hankkeen kotikäyttökokeilujen ja palve-
lupisteiden etäpalvelumahdollisuuksien käytössä. Hankkeen aikana viranomaiset
eivät vielä saaneet toteutettua oman asiantuntijatyönsä organisointia niin, että etä-
palvelun tuottavuuspotentiaali olisi realisoitunut.

Poikkihallinnollisuus

Etäpalvelu on yhteinen palvelukanava asiakkaan, julkisen hallinnon toimijoiden sekä
mahdollisesti myös yritysten ja kolmannen sektorin toimijoiden välillä. Etäpalvelussa
ei ole organisaatioiden välisiä raja-aitoja. Etäpalvelun kautta tapahtuvan palvelun
välittäminen virastosta palvelupisteeseen, jossa etäpalvelua käytetään, edellyttää
tiivistä yhteistyötä niin käytännön kuin määrittelytyönkin osalta valtion ja kuntien sekä
useiden eri hallinnonalojen välillä. Poikkihallinnollisuuden tavoite toteutui. Hankkees-
sa tuotettiin eri toimijoiden välistä yhteistyötä helpottavat ”pelisäännöt”, tehtiin poikki-
hallinnollista yhteistyötä sekä luotiin sille mahdollisuuksia.

Merkittävyys

Etäpalveluiden yhteiskunnallinen merkitys jäi käyttäjämäärien näkökulmasta vähäi-
seksi, mutta toisaalta eri toimijoiden (kunnat, valtion palvelutuottajat) ymmärrys etä-
palveluiden mahdollisuuksista on lisääntynyt ja asenteiden muutos niiden käyttöä
kohtaan on muuttunut tiedon lisääntymisen kautta positiivisemmaksi. Myös hank-
keessa tuotettu etäpalvelun käyttöönotto-konsepti helpottaa kanavan käyttöönottoa
viranomaisten keskuudessa.

Etäpalvelun hyödyntämisen ollessa mahdollista myös työpaikalta ja kotoa käsin, se
tulee kaikkien kansalaisten ulottuville julkisen hallinnon palveluissa tulevaisuudessa.
Etäpalvelun hyödyntämisellä on näin ollen käyttöönoton myötä mahdollista tavoittaa
merkittävä määrä asiakkaita, mutta kotikäyttö ei ole tällä hetkellä vielä tuotantokäy-
tössä.

Etäpalvelu koko julkishallinnon laajuudessa voisi tarjota merkittävän uuden kanavan
palvelujen tarjoamiseksi sekä myös hallinnon sisäisen yhteydenpidon parantamiseksi,
mutta hankkeen aikana uuden palvelukanavan käyttöönotto ei ollut vielä siinä
laajuudessa, että voitaisi katsoa sillä olleen yhteiskunnallista merkittävyyttä.

Toteutuksen kustannustehokkuus

Etäpalveluiden käytön kustannushyötyjä tarkastellaan tarkemmin kappaleessa 3.2.1.
Analyysissä on arvioitu kahta eri teknistä ratkaisumallia: videoneuvottelulaitteilla ja
sovelluspohjaisella kotikäyttömallilla toteutettua ratkaisua sekä pelkästään sovellus-
pohjaisella ratkaisulla toteutettua mallia.

Keskeisimpiä rahallisia hyötyjä hankkeen tuotoksista ovat suoritesäästöt, kansalai-
sen säästöt asioitaessa asiakaspalvelupisteessä sekä kansalaisen säästöt kotikäy-
tössä.

Etäpalvelu ei sellaisenaan tuota hallinnolle suoria säästöjä, vaan säästöt kumuloituvat asiakaspalvelupisteverkoston kehittämisen kautta tilakustannusten vähentyessä ja henkilöstön käyttöasteen noustessa.

1.4 Haasteet

Etäpalveluhanke on ollut SADe-ohjelman erillishanke, jonka tavoitteiden selkiyttämiseen on monesta syystä kulunut ylimääräistä hankeaikaa. Syitä löytyy useita, mutta taustalla vaikuttanee vahvasti kuitenkin se, että kyseisen kaltainen hanke on joutunut hakemaan paikkaansa hallinnossa, jossa ei ole totuttu työskentelemään näin teknologiapainotteisten asiasisältöjen kanssa.

Rahoituksen ja palvelun loppukäyttäjän erillisuus on yksi syy siihen, miksi palvelun jalkauttamisessa on ollut haasteita. Kehittäminen ei ollut tarpeeksi palveluntuottajalähtöistä, jolloin palveluntuottajia oli vaikea sitouttaa kehittämistoimintaan. Substanssitoiminnan mukaan saaminen on ollut siis hyvin haasteellista hankkeessa.

Myöhemmässä vaiheessa Asiakaspalvelu2014-hanke yhteistyön alkaessa tilanne helpottui, mutta muutosta olisi tarvittu jo aiemmin. Toisaalta hankkeiden eriaikaisuuteen ei ole voitu vaikuttaa. Joka tapauksessa hankkeen tavoitteiden selkiyttäminen ja sen ydintehtävien tunnistaminen heti hankkeen alussa tai jo sitä ennen olisi nopeuttanut tavoitteiden saavuttamista.

Viisi vuotta kestävässä hankkeessa väistämättömät muutostilanteet tuovat lisähaasteita. Etäpalveluiden suurin muutos on hankehenkilöstön vaihtuminen kokonaan keväällä 2014, mikä aiheutti toteutusaikatauluun viivästystä. Toisaalta hankehenkilöiden muutoksella saatiin uutta näkemystä ja työpanosta hankkeen edistämiseen. Samalla tässä yhteydessä selkeytettiin hankkeen tavoitteita.

Jo mainittu Asiakaspalvelu2014-hanke muutti osaltaan Etäpalveluhankkeen aikatauluja ja tavoitteita. Etäpalvelun laajeneminen aikataulullisesti siirtyi eteenpäin hankkeen jälkeiselle ajalle, samoin etäpalvelua tarjoavien pisteiden lukumäärä muuttui.

Hankkeen aikana teknologian muuttuminen on osittain tehnyt alussa suunnitellut ratkaisut kustannustehottomiksi. Kuvayhteysteknologian nopea kehittyminen on muuttanut osaltaan myös tavoitteita. Kevyet ”kotikäyttöratkaisut” antavat mahdollisuuksia rakentaa tehokkaammin ja joustavammin yhteyksiä asiakkaan ja palveluntuottajan välille. Teknologia on muuttunut ja on muuttumassa entistä käyttäjäystävällisemmäksi.

Teknologiamuutoksen lisäksi erittäin voimakas sähköisten palveluiden lisääntyminen on ollut iso haaste alkuperäisiin suunniteltuihin tavoitteisiin. Tarve raskaalle asiointimallille on selkeästi ajan myötä vähentynyt ja muodostunut enemmänkin kevyelle ja ketterälle asiointitapahtuman hoitamiselle. Teknologian muutosvauhti määrittää osittain myös sitä, että näin pitkiä hankkeita ei pitäisi tehdä tai ainakaan naulata kiinni tavoitteita, jotka perustuvat tietyn tyyppisen teknologian hyödyntämiseen tai toimintamallin toteuttamiseen.

Samalla julkishallinnon asiakaspalvelussa on siirrytty kohti monikanavaisuutta. Puhkeen rinnalle asiointikanavana on entistä enemmän tullut sähköinen asiointi, sähköposti, chat ja myös kuvayhteys. Tämä osaltaan on laajentanut etäpalvelun pelkästä kuvayhteydestä yhdeksi integroitavaksi asiointikanavaksi, mikä pitää huomioida osana asiakkuusstrategiaa.

Kokonaisuudessaan SADe-ohjelmiin kuuluvilla hankkeilla on ollut melko vaativa ja ajoittain raskas hankehallinto sekä raportointivaatimukset. Hankedokumentaation (esim. hankesuunnitelman liitteet ja niiden päivittäminen) keventäminen olisi säästänyt aikaa ja mahdollistanut hankkeen tuotoksiin keskittymisen. Toisaalta ohjelmaston ohjausta olisi tämän tyyppisessä hankkeessa tarvittu vahvemmin sen alkuvaiheessa.

Näkyvimpien tulosten aikaansaamiseksi hanke olisi todennäköisesti voinut hyötyä rohkeammista päätöksistä. Esimerkkinä tästä voidaan mainita kehitettävä etäpalveluratkaisu ja sen nopeampi levittäminen valtakunnallisesti. Nyt palvelusta ei saatu valtakunnallista, mikä on osaltaan vähentänyt palveluntuottajien kiinnostusta aiheeseen.

Hankkeen toimintakentän ja kohderyhmän pirstaleisuus on vaikuttanut myös siihen, että hankkeesta viestiminen on ollut ajoittain haasteellista.

1.5 Keskeiset onnistumiset ja hyvät käytännöt

Hankkeen taloudelliset resurssit ovat olleet hyvät johtuen SADe-ohjelman mahdollistamasta rahoituksesta. Tästä syystä hankehenkilöstöä olisi kannattanut palkata alusta asti tarpeeksi. Henkilöstön lisäys hankkeen loppupuolella edistikin hankkeen tavoitteiden saavuttamista.

Etäpalveluhanke on onnistunut toiminnallaan lisäämään tietoisuutta uuden palvelukanavan mahdollisuuksista tuottamalla erilaisia tutkimuksia, selvityksiä, määrittelyjä sekä tiedottamalla niiden tuloksista laajalle kohderyhmälle.

Hanke on verkostoitunut laajasti ja pystynyt tätä kautta vaikuttamaan kuntien ja valtion palveluntuottajien asenteisiin sekä suhtautumiseen uudenlaisen palvelukanavan ja teknologian käytössä.

Hanke on ottanut käyttöön kokeilukulttuurin (kotikäyttökokeilut) ja saanut tätä kautta runsaasti tietoa etäpalvelun käyttöönoton mahdollisuuksista palveluntuottajien, käyttäjien sekä teknologian näkökulmasta. Lisäksi hankkeessa toteutettujen väestötutkimusten avulla on saatu tietoa kansalaisten käyttötottumuksista ja niiden muutoksesta sekä asenneilmapiiristä. Kotikäyttökokeiluista ja väestötutkimuksista saatua informaatiota kyetään hyödyntämään myös tulevaisuudessa hankkeen jälkeen sekä julkisella että yksityisellä sektorilla. Yhteistyössä eri toimijoiden kanssa (Asiointipisteet, kunnat, valtion toimijat) on kyetty kokeilemaan erilaisia tapoja tuottaa palvelua kansalaisille uudella tavalla.

Hankkeessa tuotettiin ajanvarausjärjestelmä julkiseen hallintoon sekä verkkokoulutusympäristö Asiointipisteitä varten. Näitä voidaan hyödyntää laajasti myös hankkeen päättymisen jälkeen.

Hankkeessa on myös aktiivisesti osallistuttu Tieken yhdistetyn viestinnän foorumin työskentelyyn. Foorumi on perustettu luomaan yhteisiä käytäntöjä nykyaikaisten yhdistettyjen viestintäratkaisujen käyttöön. Foorumin jäseniä ovat sekä julkisen hallinnon että yksityisen sektorin tilaajat ja teknologiatoimittajat. Sen kautta on voitu vaikuttaa esimerkiksi yhteisen termistön luomiseen ja teknologisten ratkaisujen yhteentoimivuuden parantamiseen. Foorumi tuottaa katsauksen yhdistetyn viestinnän tulevaisuudesta, jota hankkeessa on hyödynnetty.

Yhteistyö SADe-ohjelmatiimin kanssa on ollut helppoa ja vaivatonta. SADe-ohjelmassa käytössä ollut yhteyshenkilötoiminta on koettu hankkeessa erityisen hyvänä tapana pitää yllä yhteistyötä rahoittajan ja hankkeen kesken. Myös hankkeen raportointia ja hallintoa on muutettu joustavammaksi ja toimivammaksi ohjelmakauden aikana, mikä on keventänyt hallinnollisen työn osuutta hankkeessa.

Yhteistyö muiden SADe-ohjelman hankkeiden kanssa lisääntyi hankkeen loppupuolella. Ajanvarausjärjestelmän määrittelyssä hyödynnettiin SADe-ohjelman Sosiaali- ja terveysalan palvelukokonaisuuden sähköisen ajanvarauksen kansallisia määrittelyjä. Lisäksi SADe-ohjelmassa tuotettu Kansalaisneuvonta osallistui Etäpalveluhankkeen kotikäyttökokeiluun.

Kansallinen palveluarkkitehtuuri –ohjelman kanssa on tiivistetty yhteistyötä ajanvarausjärjestelmän integraation osalta. Integraatiomahdollisuus lisättiin kansalaisen palvelunäkymään, palveluväylään ja palvelutietovarantoon.

2 Tulokset

2.1 Toteutetut palvelut ja toimintamallit

Etäpalvelun käyttöönottokonsepti

Hankkeessa rakennettiin käyttöönottokonsepti etäpalvelulle Yhteispalvelu- ja Asiointipisteissä. Konseptissa on kuvattu onnistuneessa käyttöönotossa huomioitavat asiat. Näitä ovat etäpalveluratkaisu, sen käyttöönottamiseen liittyvät toimenpiteet sekä tarvittavat laitteet, yhteydet ja tilat.

Kotikäytön käsikirja, teknologiakatsaus ja vaatimusmäärittely

Hankkeessa keskeisenä tuotoksena on käsikirja, joka on tehty uuden kuvayhteydellä toimivan palvelukanavan käyttöönottamisen avuksi. Käsikirja on rakennettu kotikäyttökokeiluista saatujen kokemusten sekä teknologiakatsauksessa esiin tulleiden toiminnallisuuksien pohjalta. Käsikirja koostuu itse käsikirjasta, Contact Center - ja kuvayhteysteknologioihin keskittyvästä teknologiakatsauksesta sekä vaatimusluettelosta, jota voidaan hyödyntää järjestelmän hankintaprosessissa.

Ajanvarausjärjestelmä

Hankkeessa rakennetaan ajanvarausjärjestelmä julkisen hallinnon asiakaspalvelua tuottaville organisaatioille. Ajanvarausjärjestelmä on otettavissa käyttöön kaikissa organisaatioissa, joissa asiakas itse tai palveluntuottaja voi varata aikaa palvelupahtumaa varten. Palvelu on rakennettu avoimen lähdekoodin järjestelmän päälle. Järjestelmä on tulevaisuudessa mahdollista liittää palveluväylään ja palveluiden tiedot voitaisiin hakea ajanvarausjärjestelmään palvelutietovarannosta. Lisäksi se on mahdollista integroida osaksi kansalaisen palvelunäkymää.

Toteutettujen palveluiden hallinta- ja rahoitusmalli

Asiointipisteiden etäpalvelu toteutetaan olemassa olevaa järjestelmää Vyvi Lynciä hyödyntäen. Hallinnonaloilla on tämän käyttöön olemassa olevat lisenssit ja toimintamallit, joita voidaan hyödyntää palvelun tuottamiseen. Toiminnan koulutukseen tarkoitettu oppimisympäristö on käytettävissä sekä Asiointipisteiden että palveluntuottajien henkilöstölle. Asiointipisteiden toiminnan koordinoitavastuu on valtiova-

rainministeriön kunta- ja aluehallinto-osastolla. Kotikäytön osalta ei keskitettyä hallinta- ja rahoitusmallia ole, vaan eri viranomaiset hyödyntävät olemassa olevia yhteisiä järjestelmiä.

2.2 Käyttöönottojen onnistuminen

Etäpalvelupisteiden toimintamallin käyttöönotot

Etäpalvelun käyttö Yhteispalvelu- ja Asiointipisteissä on vakiintunut vuoden 2014 lopun tasolle, eikä merkittäviä muutoksia ole tapahtunut vuoden 2015 aikana. Käyttömäärät ovat jääneet vähäiseksi, vaikkakin markkinointitoimenpiteillä on voitu hie- man lisätä käyttömääriä. Toimintakonsepti on myös vakiintunut, mikä antaa mahdol- lisuuden helposti lisätä etäpalvelua tuottavien toimipisteiden määrää. Uudistuva oh- jelmistopohjainen ratkaisu laskee myös käyttöönoton kustannuksia.

Ajanvarausjärjestelmän käyttöönotto

Sharepoint-kalentereihin pohjautuva ajanvarausjärjestelmä otettiin käyttöön Yhteis- palvelupisteiden ja palveluntuottajien ajanvaraukseen vuonna 2013. Käytettävyys- ja kustannussyistä tästä järjestelmästä päätettiin luopua ja rakentaa uusi ajanvarausjär- jestelmä, joka olisi niin haluttaessa käytettävissä myös muissa valtionhallinnon pal- veluissa kuin etäpalvelussa.

2.3 Palveluiden käyttöaste ja leviäminen

Etäpalvelu Yhteispalvelu- ja Asiointipisteissä

Etäpalveluhankkeen tuotannossa oleva toimintamalli on Yhteispalvelu- ja Asiointipis- teissä tuotettu etäpalveluratkaisu. Etäpalvelua tarjotaan viiden maakunnan alueella sijaitsevassa 53 Yhteispalvelupisteessä ja 5 Asiointipisteessä.

Kuten jo aiemmin on todettu, asiointimäärät ovat suhteellisen pienet. Asioinnin mää- rää on resurssien näkökulmasta mahdollista moninkertaistaa nykyisestäään. Hidas- teena palvelun leviämiseksi on ollut suppea palvelutarjonta, palveluvalikoiman epäyh- tenäisyys ja asiakaskunnan vähäinen tietoisuus etäpalvelusta. Etäpalvelu Yhteispal- velu- ja Asiointipisteissä on tällä hetkellä pääosin profiloitunut syrjäseutujen palve- luksi, jonka leviäminen on aikaa vievää ja vaatisi paikallistason aktiivisuutta markki- noinnissa ja palvelun suosittelussa asiakkaille. Palveluntuottajilla on suuremmat odo- tukset kotikäytölle, minkä myös odotetaan houkuttelevan laajempaa käyttäjäkuntaa.

Etäpalveluiden käytön leviämiseen on vaikuttanut ratkaisevasti valtiovarainministeri- össä vuodesta 2012 valmisteltu julkisen hallinnon yhteisten Asiointipisteiden verkon kehittäminen. Sen tavoitteena oli yhtenäistää ja laajentaa Asiointipisteissä tuotettavia palveluita. Asiakaspalvelu 2014–hankkeen vaikutuksia Etäpalveluhankkeen tavoittei- siin on käsitelty tarkemmin luvussa 1.3.

Ajanvarausjärjestelmä

Sharepoint-pohjainen ajanvarausjärjestelmä on ollut käytössä kaikissa hankkeessa mukana olleissa 58 Yhteispalvelu- ja Asiointipisteessä sekä kaikilla niiden palvelu- tuottajilla.

Uusi ajanvarausjärjestelmän käyttö koulutetaan Asiointi ja yhteispalvelupisteisiin joulukuun aikana ja otetaan tuotantokäyttöön 2016 vuoden vaihteessa.

2.4 Muut tuotokset

Etäpalveluhankkeessa on toteutettu useita etäpalvelun käyttöönottoa tukevia selvityksiä sekä ajanvarausjärjestelmän integraatorajapinnat, jotka kuvataan seuraavassa tarkemmin. Kaikki selvitykset ja muut tuotokset löytyvät valtiovarainministeriön www-sivuilta osoitteesta <http://www.vm.fi/etapalvelut>.

Etäpalvelun kotikäyttö -esiselvitys

Etäpalvelun mahdollista kotikäyttöä kartoittava esiselvitys tehtiin syksyllä 2013. Esiselvityksen perusteella kotikäytön kehittäminen toisi hyötyjä julkisen hallinnon asiakaspalvelulle asetettujen tavoitteiden toteuttamiselle. Esiselvityksen jatkotoimenpideselvityksen pohjalta päätettiin kotikäyttökokeilujen aloittaminen.

Kotikäyttökokeilujen analyysiraportti

Kotikäyttökokeiluista (1-6/2015) tehtiin analyysiraportti, joka dokumenttina on osa kotikäytöstä ja kotikäyttökokeiluista kirjoitettua kokonaisuutta. Analyysiraportin tuloksia käytettiin myös käsikirjan suositusten pohjana.

Analyysiraportin rakenne ja sen sisältämät aiheet päätettiin jo ennalta, ja kotikäyttökokeilujen aikana seurattiin kunkin kokeilun etenemistä erityisesti peilaten analyysiraportin aiheisiin. Kokeilujen päätyttyä ne analysoitiin, ja tulokset kerättiin niin yksittäisten kokeilujen ja eri etäpalveluratkaisujen suhteen kuin kokonaisuutena. Erityisesti haluttiin tuoda esille kotikäyttökokeilujen edut ja ongelmat palveluntuottajan näkökulmasta, asiakasnäkökulmasta ja teknologianäkökulmasta. Lisäksi käsiteltiin kokeiluissa esille tulleet ennalta odottamattomat edut ja ongelmat.

Analyysiraportti ottaa kantaa etäpalveluun osana julkisen hallinnon monikanavaista palvelukokonaisuutta erityisesti kustannustehokkuuden kannalta ja etäpalvelun soveltuvuuteen perinteisten palvelukanavien korvaajana erilaisissa palvelutilanteissa.

Etäpalveluiden tunnettuustutkimus

Pilotissa teetettiin vuonna 2012 Taloustutkimuksen toteuttama tutkimus, jossa selvitettiin miten hyvin tietyissä Etelä-Pohjanmaan (8) ja Keski-Suomen (13) yhteensä 21 pilottikunnassa asuvat ihmiset tuntevat (n=1003) Yhteispalvelupisteissä tarjottua etäpalvelua. Tutkimuksessa selvitettiin, mitä kautta ihmiset ovat saaneet tietoa etäpalvelusta sekä kuinka moni on käyttänyt etäpalvelua. Lisäksi kysyttiin, minkä viranomaisten palveluja uskotaan saatavan etäpalveluina Yhteispalvelupisteissä. Tutkimus selvitti myös sitä, miten hyvinä tai huonoina erilaisia tapoja jakaa tietoa etäpalvelusta pidetään.

Tutkimuksesta selvisi, että etäpalvelumahdollisuus kiinnostaa. Vastaajista 60 prosenttia hoitaisi asiansa mieluummin etäpalveluna Yhteispalvelupisteessä kuin matkustaisi viranomaisen omaan palvelupisteeseen, jos matkaa olisi vähintään 40 kilometriä. Etäpalvelua jo käyttäneistä yli 80 prosenttia hoitaisi asiansa jatkossakin mieluummin etäpalveluna kuin matkustaisi vähintään 40 kilometrin päähän.

Palvelukanavan tunnettuus pilottikunnissa oli melko vähäistä. Näillä paikkakunnilla suurin osa vastaajista toivoi saavansa tietoa etäpalvelun käytön mahdollisuuksista ennen kaikkea paikallisista lehdistä.

Etäpalvelun kotikäytön barometri

Kotikäyttökokeilujen yhteydessä tehtiin syksyllä 2015 Taloustutkimuksen toteuttama kysely, jolla haluttiin selvittää suomalaisten suhtautumista etäpalveluihin ja niiden käyttöön. Selvitykseen kuului väestötutkimus ja laadullinen tutkimus.

Poimintoja tuloksista:

- 29 prosenttia suomalaisista on käyttänyt ainakin joskus jotain etäpalvelua (chat, videoneuvottelu, lääkärin tai terveydenhoitajan virtuaalivastaanotto, verkkokokous, neuvontapalvelut videoyhteydellä).
- Yleisimmin käytetty etäpalvelumuoto asioiden hoitamiseen on chat. Sitä on käyttänyt 27 prosenttia.
- Chatin käyttöön tyytyväisistä 61 prosenttia piti hyvänä palvelun nopeutta. 43 prosenttia piti hyvänä sitä, että asian sai hoidettua kerralla. 39 prosenttia piti siitä, että palvelua sai ihmiseltä.
- Ne, joilla on kokemusta etäpalveluiden käytöstä, asioisivat muita huomattavasti useammin mieluiten etäpalvelun kautta.
- Nuoret pitävät paikan päällä käyntiä muita vastaajia useammin parhaana vaihtoehtona, kun kyse on oikeusavusta, terveydenhoitajan vastaanotosta tai TE-palveluista.

[Tutkimusraportti: väestötutkimus](#)

[Tutkimusraportti: laadullinen tutkimus](#)

Ympäristövaikutus kustannus-hyötyanalyysissa

Etäpalveluhankkeessa tehtiin osana kustannus-hyötyanalyysia myös ympäristövaikutusten arviointi. Analyysissa todettiin kuitenkin, että arvioituilla käyttömäärillä ympäristövaikutukset jäivät verrattain pieniksi, mutta tehtyä työtä hyödynnettiin muissa SAdE-ohjelman kustannus-hyötyanalyysissa.

Ajanvarausjärjestelmän integraatorajapinnat

Hankkeessa rakennettavaan ajanvarausjärjestelmään rakennetaan integraatorajapinnat palveluväylään, Kansalaisen palvelunäkymään ja palvelutietovarantoon. Lisäksi rajapintoja tulee valtionhallinnon yhteiseen käyttövaltuusjärjestelmä Virtuun sekä Vetumaan.

3 Onnistumisen ja vaikuttavuuden arviointi

Palveluiden valmiusaste SAdE-ohjelman yhteydessä teetettiin hankkeiden onnistumisen ja vaikuttavuuden arviointi. Seuraavassa on esitetty keskeisimmät havainnot auditoinnin tuloksista.

Yhteispalvelupisteiden ja Asiointipisteiden yhteydessä oleva etäpalvelu

Palvelupisteitä on yhteensä 58. Jatkolaajentuminen tapahtuu osana sopimusperusteisten Yhteispalvelupisteiden kehittämistä vuosina 2016–2017.

Saatavilla olevien palvelujen määrä vaihtelee palvelupisteittäin merkittävästi. Joissakin palveluista on saatavilla vain yksi tai muutamia. Tapahtumamäärät suhteessa tavoitteisiin ovat jääneet vähäisiksi.

Etäpalvelun käyttöasteen tavoitteena oli 20 prosenttia. Käyttöaste vaihtelee merkittävästi pisteittäin, mutta useissa pisteissä se on kuitenkin hyvin lähellä nolaa. Keskimäärin käyttöaste on noin prosentin luokkaa.

Etäpalvelun yhtenäistä toimintamallia on pilotoitu hankkeen aikana, mutta toimintamallin laajentaminen uusiin Yhteispalvelu-/Asiointipisteisiin jää SAdE-ohjelman ohjelmakauden jälkeiseen aikaan.

Vähäisten käyttäjämäärien vuoksi ei hankkeen loppuvaiheessa toteutettu uutta käyttäjäkyselyä. Saadun sanallisen palautteen perusteella käyttäjät ovat olleet tyytyväisiä etäpalveluun etäpalvelupisteissä.

Ajanvarausjärjestelmä

Sharepoint-kalentereihin pohjautuva ajanvarausjärjestelmä on ollut Yhteispalvelupisteiden ja palveluntuottajien ajanvarauksen käytettävissä. Käytettävyyden ja kustannussyistä tästä järjestelmästä päätettiin kuitenkin luopua ja rakentaa uusi ajanvarausjärjestelmä. Uusi ajanvarausjärjestelmä tullaan ottamaan käyttöön vuoden 2016 vaihteessa. Tavoitteena on, että ajanvarausjärjestelmä jatkossa palvelisi myös kansalaisen palvelunäkymässä. Ajanvarausjärjestelmä voidaan liittää palveluväylään ja se voi hyödyntää toimipisteiden osalta palvelutietovarantoa.

Etäpalvelulaitteisto Yhteispalvelupisteissä

Kaikissa 58 toimipisteessä on kiinteät videolaitteet. Niistä luovutaan vuoden 2015 lopussa, koska erillisillä videolaitteilla toimintaa ei saada kannattavaksi. Erillisten videolaitteiden sijaan siirrytään käyttämään ohjelmistopohjaista viestintäratkaisua.

Loppukäyttäjän omat vakioimattomat päätelaitteet, eli nk. kotikäyttö

Kotikäyttöä ei otettu käyttöön hankkeen aikana minkään palvelun tai alueen osalta; tämän tavoitteen mahdottomuus todettiin jo vuonna 2014, kun hankesuunnitelma päivitettiin perusteellisesti ja tavoitteeksi asetettiin kotikäyttökokeilujen toteuttaminen, joka toteutettiin. Tulokset on käsitelty kappaleessa 1.2.3.

3.1 Hyötyjen arviointi

3.1.1 Kustannus-hyötyanalyysi

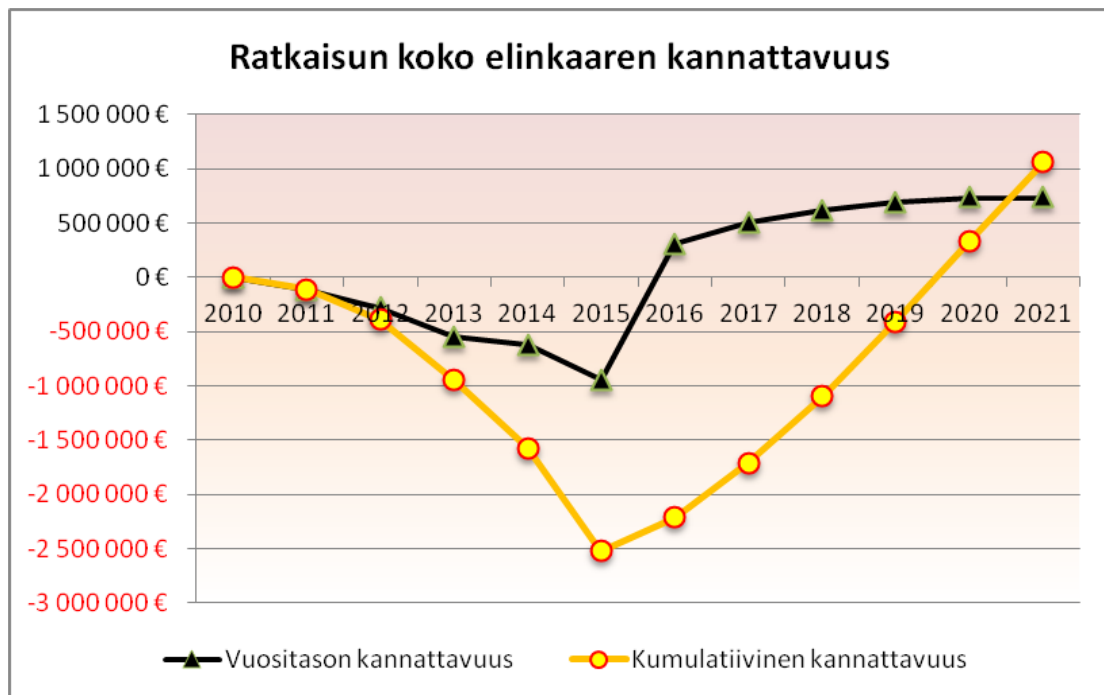
Kustannus-hyötylaskelma päivitettiin keväällä 2015 ja uudelleen syksyllä 2015. Käytetty laskelmamalli on räätälöity soveltaen Sähköisen asiointin ja demokratian vauhdittamisohjelman (SAdE) kustannus-hyötyarviomallia (v3.1). Malli on yhteensopiva valtiovarainministeriön ICT-hankearvioinnissa käytettävän mallin kanssa, mutta tuottaa yksityiskohtaisempaa tietoa.

Analyysissä on arvioitu sovelluspohjaisella ratkaisulla toteutettua mallia. Kustannus-hyötylaskelmassa on käytetty seuraavia asiointitapahtumamääriä:

Vuoden 2015 käyttömäärät Asiointipisteissä ovat kuukaudessa noin 5 tapahtumaa. Oletetaan, että tämä voi kaksinkertaistua 10 tapahtumaan / piste / kk. Tarkastelu-kauden aikana pisteiden määrä kasvaa 144 laitteeseen. Tässä oletetaan myös, että rinnalla olevasta kotikäyttöratkaisusta saadaan 10 000 tapahtumaa vuodessa, jolloin etäpalvelutapahtumia kokonaisuudessaan on yhteensä 27 280.

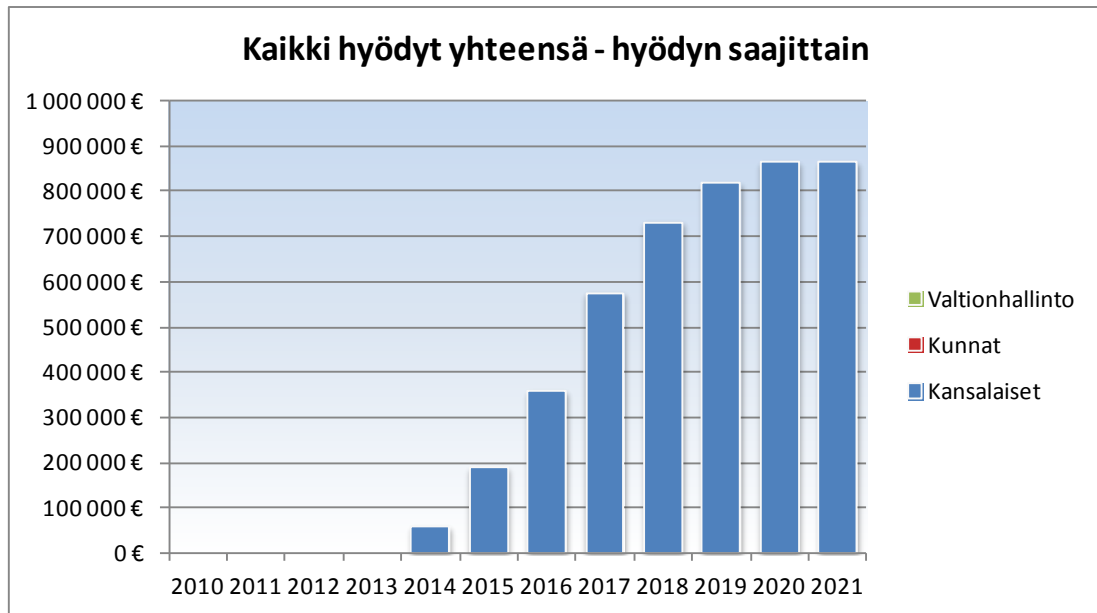
Keskeisimpiä rahallisia hyötyjä hankkeessa ovat suoritesäästöt, kansalaisen säästöt asioitaessa asiakaspalvelupisteessä sekä kansalaisen säästöt kotikäytössä. Etäpalvelu ei sellaisenaan tuota hallinnolle suoria säästöjä, vaan säästöt kumuloituvat asiakaspalvelupisteverkoston kehittämisen kautta tilakustannusten vähentyessä ja henkilöstön käyttöasteen noustessa. Hyötyarviointi on tehty varovaisuusperiaatteilla eikä siinä ole otettu huomioon rahallisesti toimipisteverkon tiivistymistä tai kuntien saavuttamia hyötyjä, koska näitä hyötyjä ei pysty irrottamaan pelkästään Etäpalvelu-hankkeelle.

Kuvassa 4 on kuvattu kumulatiivisen kannattavuuden kehittyminen.



Kuva 4 Ratkaisun koko elinkaaren kannattavuus

Arvion mukaan hanke muuttuu kannattavaksi jo vuonna 2016 ja maksaa itsensä takaisin 2019 loppussa nyt ennustetuilla käyttövolyyymeillä.



Kuva 5 Kustannushyödyt saajittain

Yhteenveto hyödyistä

Hankkeen hyödyt ylittävät kustannukset ensimmäistä kertaa vuonna 2016 ja kumulatiiviset hyödyt ylittävät kustannukset vuonna 2018 (kuva 5). Hyötyarviointi on tehty varovaisuusperiaatteilla eikä siinä ole otettu huomioon rahallisesti toimipisteverkon tiivistymistä tai kuntien saavuttamia hyötyjä, koska näitä hyötyjä ei pysty irrottamaan pelkästään Etäpalveluhankkeelle.

Hankkeessa toteutettavaa ratkaisua voidaan pitää hyödyllisenä. Ratkaisusta saata- vat rahalliset hyödyt on arvioitu merkittävästi suuremmiksi kuin ratkaisun kehittämi- sen kustannukset. Keskeisimpiä hyötyjä ovat:

- Kuntien elinvoimaisuuden säilyttäminen kuntarakenteen uudistumisessa
- Palvelujen saatavuuden helppous kansalaisille
- Mahdollistaa asiantuntijoiden asiakaspalvelutyön etätyönä tai etätyöpistees- sä.

3.1.2 Hankkeen tuotosten hyödyt

Etäpalvelun käyttöönottokonsepti

Etäpalvelun käyttöönottokonsepti on valmiiksi rakennettu yhteinen toimintamalli etä- palvelun järjestämiseksi Yhteispalvelu- ja Asiointipisteissä. Sen avulla voidaan tehokkaasti laajentaa palvelua uusiin Yhteispalvelu- ja Asiointipisteisiin. Konsepti yhte- näistää palvelutuotantoprosessia etäpalveluiden järjestämisessä. Toimintamalli hel- pottaa siis etäpalvelun käyttöönottoa viranomaisten palveluissa.

Ajanvarausjärjestelmä

Hankkeessa on tuotettu yhteiskäyttöinen ajanvarausjärjestelmä, jota voidaan tulevaisuudessa hyödyntää asiakaspalveluun liittyvässä ajanvarauksessa eri viranomaisilla. Ajanvarausjärjestelmässä on mahdollisuus liittyä kansalliseen palveluväylään, ja se voidaan ottaa käyttöön myös kansalaisen palvelunäkymässä, jolloin asiakas itse voi tehdä ajanvarauksia haluamiinsa palveluihin tavalla, jonka palveluntuottaja sallii. Yhteisellä ajanvarausjärjestelmällä on mahdollista välttää päällekkäiset kehitys- ja ylläpitokustannukset ja luoda julkishallintoon yhtenäinen ajanvarauskäytäntö. Palveluntuottajan kustannukset rajautuvat sisäisten järjestelmien integraatiokustannuksiin.

Kotikäyttökokeilut

Kokeilu lisäsi tietoutta etäpalvelun mahdollisuuksista siihen osallistuneissa organisaatioissa. Kotikäyttökokeilut saivat osakseen kohtuullisen paljon mediahuomiota, joka ilmensi palvelukanavan kiinnostavuutta ja odotuksia sitä kohtaan.

Kokeilusta saatua tietoa ja kokemuksia voidaan hyödyntää tulevaisuuden contact center- ja kuvayhteysratkaisujen hankinnoissa. Lisäksi kokeilun kautta saatiin kattava kuva olemassa olevista teknologioista ja teknologiatoimittajien valmiuksista.

Kotikäyttökokeilun ansiosta saatiin tarkempi kuva kotikäytön hyödyistä julkisen hallinnon asiakaspalvelussa. Seuraavassa on tiivistetysti kuvattu havaittuja etäpalvelun kotikäytön hyötyjä.

Kotikäytön etuja palveluntuottajan näkökulmasta olivat *kustannussäästöt*, joita saatiin matkustusajan ja kustannusten vähenemisestä. Lisäksi kustannussäästöjä saatiin yksityisiltä ostettavissa palveluissa kuten tulkkipalveluissa, koska niihin liittyvät matkakustannukset jäivät etäpalvelua käytettäessä pois.

Asiointi *tehostui*, kun samalla asiointikerralla voitiin etänä hoitaa useampia asiakastapaamisia. Lisäksi etäpalvelun avulla voitiin vähentää käyntiasiointien määrää.

Etäpalvelua käyttämällä palveluntarjoaja voi myös siirtyä *paikkariippumattomaan palvelutuotantoon*. Kokeiluissa tästä nähtiin esimerkkejä, kun sekä asiantuntija että hänen asiakkaansa hoitivat tapaamisensa kotoa käsin. Aiemmin asiointi vaati toteutuakseen palveluntarjoajan tarjoaman fyysisen toimistohuoneen. *Henkilöressurssien joustavampi kohdentaminen* toteutui, kun palveluntarjoajan asiantuntija ei enää ole tiettyyn toimipisteeseen sidottu.

Viranomaisyhteistyö helpottui etäpalvelua käytettäessä. Eri kunnan ja valtion hallinnon edustajien yhteistyön parantuminen ja nopeutuminen esimerkiksi aktivointisuunnitelmien teossa koettiin isoksi eduksi.

Lisäksi uutena mahdollisena etuna nähtiin etäpalvelun *houkuttelevuus uusien kohderyhmien saamiseksi palvelun käyttäjiksi*. Tämä havaittiin, kun Uraohjauksen aiemmin huonosti saavutettu kohderyhmä nuoret miehet ovat etäpalvelun kautta innostuneet palvelun käyttöön.

Myös asiakas hyötyy palvelusta niin rahallisesti kuin ajallisestikin. Asian hoitaminen kerralla tai vähemmällä käyntikerroilla on mahdollista etäpalvelun avulla. Tuntuvia etuja asiakkaalle tuovat myös *palvelun parempi saavutettavuus ja pääsy asiantuntijan luokse nopeammin*.

Lisäksi tutkimuksessa havaittiin, että asiakkaat kokivat saavansa *yleisesti ottaen parempaa palvelua*, kun asiantuntija etäpalvelua käytettäessä keskittyi juuri asiakkaan tarpeisiin ja hänen asiansa hoitamiseen.

Kotikäytön käsikirja, teknologiakatsaus ja vaatimusmäärittely

Kotikäyttökokeiluista tuotettu käsikirja tarjoaa tietoa teknologioista ja edistää monikanava-ajattelua julkisissa palveluissa.

Kotikäytön käsikirja on tarkoitettu kaikille, jotka pohtivat etäpalvelun hyödyntämistä. Käsikirja sisältää mm. uutta tietoa eri etäpalvelukanavien käytöstä. Käsikirja helpottaa päätöksentekoa etäpalveluiden käyttöönotosta esimerkiksi kuntien omissa palveluissa ja auttaa julkisen hallinnon toimijoita kehittämään omia palvelukanaviaan yhä asiakaskeskeisempään ja kustannustehokkaampaan suuntaan.

Teknologiakatsaus tarjoaa tilannekuvan ajankohtaisista contact center teknologioista ja niiden palveluntuottajista Suomessa. Siinä on kuvattu kattavasti tämän hetken asiakaspalvelun kanavat osana contact centeriä. Teknologiakatsaus helpottaa asiakaspalvelua tuottavia viranomaisia uusien kanavien käyttöönotossa.

Vaatimusmäärittely sisältää keskeisiä toiminnallisia, ei-toiminnallisia ja tietoturva-vaatimuksia. Vaatimusmäärittely on tehty laajemmasta contact center -kokonaisuudesta sekä kevyemmästä kuvayhteysratkaisusta.

Vaatimusmäärittelyä voidaan hyödyntää kilpailutuksissa ja se tukee sitä kautta näiden ratkaisujen hankintaa. Valmis vaatimusmäärittelypohja nopeuttaa ja helpottaa hankintaprosessia sekä vähentää päällekkäistä työtä.

4 Kehittämisen resurssit

Etäpalveluhankkeessa on tehty 2010–2015 välisenä aikana yhteensä 10 henkilötyövuotta. Hankkeen kokonaisbudjetti oli 2,28 m€, josta hanke käytti 2,23 m€. Taulukossa 1. on esitetty hankkeen SADe-korvattavat kustannukset ja hankkeessa tehty työpanos.

Taulukko 1 Hankkeen SADe-korvattavat kustannukset vuosien 2011 ja 2015 välisenä aikana

Vain SADe-korvattavat kustannukset: sekä ostot että oma SADe-korvattava työpanos							
Vain SADe-korvattavat	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Yhteensä
Esiselvitys	0 €	34 705 €	0 €	0 €	0 €	0 €	34 705 €
Määrittely, suunnittelu	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €
Toteutus	0 €	0 €	138 870 €	391 284 €	626 689 €	1 041 265 €	2 198 108 €
Käyttöönotto	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €
Ylläpito	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €
Yhteensä:	0 €	34 705 €	138 870 €	391 284 €	626 689 €	1 041 265 €	2 232 813 €

Taulukossa 2 puolestaan on esitetty hankehenkilöstön toteutuneet henkilötyövuodet hankkeen ajalta vuosittain.

Taulukko 2 Hankehenkilöstön tekemät henkilövuodet hankkeen aikana

Etäpalvelut	2011	2012	2013	2014	2015	Yhteensä
Yhteensä	1,00	1,00	1,92	2,63	3,50	10,05

Klusteriryhmän kokoukset

Hankkeen klusteriryhmä kokoontui hankekauden aikana yhteensä 33 kertaa. Klusteriryhmän jäsenten työaika kokouksissa käytettiin seuraavasti: valtion edustajat 62 henkilötyöpäivää ja kuntien edustajat 13 henkilötyöpäivää sekä hankehenkilöstöltä 32 henkilötyöpäivää.

5 Jatkotoimet ja -esitykset

5.1 Palveluiden jatkuvuus ja jatkokehittäminen

Etäpalvelun jatkuvuuden turvaaminen vaatii laajempaa hallinnollista ohjausta johtuen sen luonteesta. Etäpalvelussa ei sinällään ole kyse palvelusta vaan yhdestä palvelutuotannon kanavasta ja sitä tulee käsitellä osana laajempaa julkisen hallinnon asiakaspalvelukanavavalikoimaa. Etäpalvelu koostuu sekä kotikäytöstä että tuetusta, viranomaisen palvelupisteestä (Yhteispalvelu- ja Asiointipiste) tarjottavasta etäpalvelusta.

Julkisen hallinnon yhteisten asiakaspalvelupisteiden kehittämisen kokonaisvastuu kuuluu kunta- ja aluehallinto-osastolle. Etäpalvelun jatkuvuuden turvaamiseksi etäpalvelun laajentuminen ja kehittäminen Yhteispalvelu- ja Asiointipisteissä tulisi tahtua kunta- ja aluehallinto-osaston ohjauksessa.

Etäpalvelun kotikäytön kanavalle ei ole löytynyt vastuutahoa, joka voisi ohjata julkishallinnon asiakaspalvelun kehittämistä. Vastuu tämän osalta jääkin virastoille ja kunnille, jotka voivat hyödyntää tuotettua ohjeistusta linjatessaan omaa asiakaspalveluaan.

5.2 Hyötyjen seuranta

Etäpalvelun käyttöönoton kehittymistä voidaan tarkastella alla olevien mittareiden avulla.

Palveluverkoston laajuus

Palveluverkoston laajuutta tarkastellaan etäpalvelua tarjoavien Yhteispalvelu- ja Asiointipisteiden lukumäärän avulla. Tämän mittarin avulla voidaan arvioida etäpalvelun maantieteellistä kattavuutta ja etäpalveluiden saatavuutta.

Etäpalveluna tarjottavien palveluiden lukumäärä

Etäpalveluna tuotettavien palveluiden lukumäärällä tarkastellaan sitä, kuinka monta erilaista palvelua viranomaiset tarjoavat etäpalvelukanavaa hyödyntäen.

Etäpalvelutapahtumien lukumäärä

Eri viranomaiset seuraavat omien palveluidensa näkökulmasta etäpalvelutapahtumien lukumäärää.

5.3 Palvelujen asema linjaorganisaation tehtävissä ja tulostavoitteissa

Ohjauselementit	Kansallinen palveluarkkitehtuuri / Yhteinen asiakaspalvelustrategia	
	Ohjeistot, käsikirja	
	Keskitetyt hankinnat ja yhteiset ratkaisut	
Toimeenpano	Valtion viranomaiset	Kuntatoimijat

Kuva 6 Etäpalvelun ohjaus- ja toimeenpano

Ohjeet ja työkalut

Etäpalveluhanke on tuottanut laajasti ohjeita ja työkaluja etäpalvelun käyttöönoton tueksi asiakaspalvelua tuottavien organisaatioiden hyödynnettäväksi.

Keskitetyt hankinnat

Julkisen hallinnon keskitetyistä hankinnoista vastaavat Hansel ja KL kuntahankinta, jotka hyödyntävät hankinnoissaan Etäpalveluhankkeen tuotoksia. Keskitetyt hankinnat osaltaan ohjaavat yhtenäisempään etäpalveluiden toteutukseen ja käyttöönottoon.

Etäpalvelun toteutus ja käyttöönotto

Eri asiakaspalvelua tuottavat valtion hallinnon ja kuntien viranomaiset vastaavat omalta osaltaan etäpalvelun käyttöönotosta ja hyödyntämisestä omassa palvelutarjonnassaan.

Etäpalvelun laajentuminen ja kehittäminen Yhteispalvelu- ja Asiointipisteissä tapahtuu valtiovarainministeriön kunta- ja aluehallinto-osaston ohjauksessa.