

# YHTEISPALVELUN LAAJENTAMISHANKE

*Yhteispalvelun etäpalveluprojektin  
loppuraportti*

*14.1.2010*

## TIIVISTELMÄ

Yhteispalvelun etäpalveluprojekti asetettiin yhteispalvelun laajentamishankkeen valmisteluryhmän alaisuuteen toimikaudelle 29.1.2009 – 31.12.2009. Projektin tavoitteena on ollut selvittää etäpalvelun laajaa käyttöönottoa yhteispalvelussa.

Projekti toteutti markkinakartoituksen keväällä 2009 sekä yhdessä kuntien, viranomais-ten ja eri järjestelmätoimittajien kanssa kolme pilotointia syksyn 2009 aikana. Piloteissa tarjottiin julkishallinnon palveluja video- ja verkkoneuvotteluratkaisujen avulla, testattiin asiakirjojen jakamista ja kokeiltiin etäasioinnin työvälineitä. Saadut kokemukset toimivat pohjana projektin esityksille yhteispalvelun ja julkishallinnon etäpalvelukonseptista.

Työryhmän ehdotukset jakaantuvat neljään eri kategoriaan: 1) etäpalveluna tarjottaviin palveluihin ja niiden organisointiin liittyvät ehdotukset; 2) etäpalvelun arkkitehtuuriin, toiminnallisuuteen, tekniikkaan ja tiloihin liittyvät ehdotukset; 3) koulutukseen ja markkinointiin liittyvät ehdotukset; sekä 4) etäpalvelun jatkotyöhön liittyvät ehdotukset. Ehdotukset esitetään tiivistetyssä muodossa raportin luvussa 2. Luvussa 3 esitellään ehdotettu konsepti yksityiskohtaisemmin, sisältäen palvelusisällön, tekniikan, toiminnallisuudet ja arkkitehtuurin sekä tarvittavat tukitoiminnot. Luvussa 4 esitetään arviot järjestelmän kustannuksista, esimerkkejä saavutettavista hyödyistä ja säästöistä sekä jatkoselvittämistä vaativat asiat. Projektin tekemät kartoitukset, kyselyt ja pilotoinnit on dokumentoitu liitteissä 1-4. Lisäksi tallenne projektin järjestämästä seminaarista lokakuulta 2009 on katsottavissa osoitteessa [www.yhteispalvelu.fi](http://www.yhteispalvelu.fi).

Projektin kokemukset etäpalvelusta ovat olleet niin lupaavia, että etäpalvelu tulisi työryhmän näkemyksen mukaan sisällyttää yhtenä uutena palvelukanavana keskeisten yhteispalvelutoimijoiden palvelustrategioihin. Kunkin toimijan tulisi tarjota etäpalveluna mahdollisimman kattava palveluvalikoima.

Tehdyt kokeilut osoittavat, että etäpalvelun hallinnonrajat ylittävältä palvelutiskiltä asiakas voi saman istunnon aikana saada yhteyden usean eri viranomaisen asiantuntijaan ja saada asiansa yhdellä kertaa oikein hoidetuksi. Viranomaiselle etäpalvelu mahdollistaa joustavan erikoistumisen verkostona ja paikkariippumattoman tavan organisoida palvelujen tuotantoa. Asiantuntijapalvelujen tuottaminen ja tarjoaminen eivät ole enää välttämättä samaan paikkaan sidottuja.

Etäpalvelutilojen ja -laitteiden sekä uuden palvelukanavan käyttöönottoon liittyvän markkinoinnin ja koulutuksen suunnittelussa tulee sekä yhteispalvelupisteissä että palveluja tarjoavien viranomaisten osalta ottaa etäpalvelun myötä huomioon monia uusia asioita. Näistä on saatu ensimmäiset kokemukset projektin toteuttamisissa piloteissa. Etäpalvelun vaatimat uudet investoinnit ja työpanos voidaan näiden kokemusten perusteella arvioida verrattain pieniksi, kun ne suhteutetaan niihin palvelukyvyyn kasvattamisen sekä taloudellisuuden ja tuottavuuden mahdollisuuksiin, joita etäpalvelu tarjoaa.

Jotta yhteispalvelun etäpalvelusta voitaisiin luoda aidosti vartenotettava ja sovellettava palvelukanava eri toimijoille, vaatii se tausta-arkkitehtuurin ja järjestelmät, joita hallinnoi yksi keskitetty taho, joka vastaa niiden toiminnasta ja kehittämisestä. Tästä tahosta ja sen tehtävistä tulee tehdä päätökset ennen kuin etäpalvelu on mahdollista ottaa laajassa mittassa käyttöön yhteispalvelutoiminnassa.

# SISÄLLYS

|                                                                                                        |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1 PROJEKTIN ETENEMINEN .....                                                                           | 5  |
| 1.1 Projektin tavoite ja organisointi .....                                                            | 5  |
| 1.2 Projektin esiselvitysvaihe.....                                                                    | 6  |
| 1.3 Kohti pilottien toteutusta .....                                                                   | 7  |
| 1.4 Pilotoinnin tarkoitus ja sisältö .....                                                             | 7  |
| 2 TYÖRYHMÄN EHDOTUKSET: YHTEISPALVELUN JA JULKISHALLINNON<br>ETÄPALVELUKONSEPTI.....                   | 9  |
| Etäpalveluna tarjottaviin palveluihin ja niiden organisointiin liittyvät ehdotukset .....              | 9  |
| Etäpalvelun arkkitehtuuriin, tiloihin, toiminnallisuuteen ja tekniikkaan liittyvät<br>ehdotukset ..... | 10 |
| Koulutukseen ja markkinointiin liittyvät ehdotukset .....                                              | 12 |
| Etäpalvelun jatkotyöhön liittyvät ehdotukset .....                                                     | 12 |
| 3 ETÄPALVELU UUTENA PALVELUKANAVANA .....                                                              | 14 |
| 3.1 Etäpalvelun palvelusisältö .....                                                                   | 15 |
| 3.1.1 Etäpalvelu osaksi viranomaisten palvelustrategioita .....                                        | 15 |
| 3.1.2 Kattava palveluvalikoima etäpalveluna .....                                                      | 15 |
| 3.1.3 Yhteispalvelun palveluneuvojan rooli .....                                                       | 17 |
| 3.2 Etäpalvelun järjestelmät ja tekniikka.....                                                         | 17 |
| 3.2.1 Arkkitehtuuri ja yhteydet .....                                                                  | 17 |
| 3.2.2 Yhteispalvelupisteen tilat, laitteet ja toiminnallisuudet .....                                  | 20 |
| 3.2.3 Viranomaisen tilat, laitteet ja toiminnallisuudet.....                                           | 22 |
| 3.2.4 Kehityspolun kuvaus.....                                                                         | 23 |
| 3.3 Etäpalvelun vaatimat tukitoiminnot .....                                                           | 25 |
| 3.3.1 Tekninen tuki.....                                                                               | 25 |
| 3.3.2 Viranomaisten ja palveluneuvojen koulutus .....                                                  | 26 |
| 3.3.3 Markkinointi ja viestintä asiakkaille ja hallinnolle.....                                        | 26 |
| 4 ETÄPALVELUN HALLINNOINTI JA JATKOTYÖ .....                                                           | 28 |
| 4.1 Tarpeet etäpalvelun valtakunnalliselle ja keskitetylle hallinnoinnille.....                        | 28 |
| 4.2 Eri vaihtoehtojen tarkastelua.....                                                                 | 28 |
| 4.3 Toimenpiteet 2010 eteenpäin .....                                                                  | 30 |
| 4.4 Jatkotyön ja käyttöönoton kustannusarvio.....                                                      | 32 |
| 4.5 Piloteista saatuja kokemuksia etäpalvelun avulla saavutettavista säästöistä .....                  | 34 |

## **LIITTEET**

LIITE 1. Pilottiympäristöjen kuvaukset

LIITE 2. Markkinakartoitus

LIITE 3. Järjestelmien yhteentoimivuudesta piloteissa saadut kokemukset

LIITE 4. Pilottien palauteyhteenveto

LIITE 5. JulkiIT – ratkaisuiden operatiivisesta tuotannosta ja hallinnoinnista vastaavan organisaation valmistelu– ja lainsäädäntöhankeen asettamispäätös

LIITE 6. Yhteispalvelun etäpalveluprojektin lausunto valtion yhteinen viestintäratkaisu – hankkeen esitutkimusvaiheen loppuraporttiin

# 1 PROJEKTIN ETENEMINEN

## 1.1 Projektin tavoite ja organisointi

Hallinto- ja kuntaministeri Kiviniemi asetti 29.1.2009 yhteispalvelun laajentamishankkeen alaisuuteen etäpalvelun laajaa käyttöönottoa yhteispalvelussa 31.12.2009 mennessä selvitävän ja valmisteleavan alatyöryhmän. Tavoitteeksi asetettiin hahmotella toimiva, yhteenso-piva, käyttöliittymältään asiakasystävällinen ja kustannustehokas etäpalvelujärjestelmä.

Projektissa ovat olleet mukana keskeiset yhteispalvelun toimijat Kela, työ- ja elinkeinohal-linto, verohallinto, poliisi, kunnat, sosiaali- ja terveysministeriö, valtiovarainministeriö, oi-keusministeriö, Suomen Kuntaliitto ja Maahanmuuttovirasto. Taustalla oli selvitysmies Ti-mo Kietäväisen raportti kesäkuulta 2008 julkisen asiakaspalvelumallin uudistamisesta, eri-tyisesti yhteispalvelumallin kehittämisestä. Raportti sisälsi ehdotuksen palveluiden tarjoa-misesta etäpalveluina uusinta tekniikkaa hyödyntäen.

Etäpalveluprojektin työryhmään ovat kuuluneet seuraavat henkilöt:

### Puheenjohtaja

Saarijärvi Marjukka, neuvotteleva virkamies, valtiovarainministeriö, hallinnon kehittämis-osasto

### Jäsenet

Saarela Jari, ylitarkastaja, oikeusministeriö

Puttonen Marko, kehittämisjohtaja, valtiovarainministeriö, hallinnon kehittämisosasto

Rintanen Kari, kehitysjohtaja, työ- ja elinkeinoministeriö, konsernipalvelujen kehittämis-keskus

Kananen Pentti, ylitarkastaja, sosiaali- ja terveysministeriö

Ranta Tarja, ylitarkastaja, sisäasiainministeriö, poliisiosasto

Salminen Jarmo, ylitarkastaja, Verohallitus

Koskinen Hanna, asiakaspalvelujohtaja, Maahanmuuttovirasto

Hytönen Veikko, osastopäällikkö, Kansaneläkelaitos, Tietohallinto-osasto (15.9.2009 alka-en Aivio Arvo, ATK-käytön kehityspäällikkö, Kansaneläkelaitos, ATK-keskus)

Tanner Simo, erityisasiantuntija, Suomen Kuntaliitto

Mikael Grannas, apulaiskaupunginjohtaja, kehittämis-päällikkö, Länsi-Turunmaan kaupunki

### Pysyvä asiantuntija

Hamberg Max, neuvotteleva virkamies, valtiovarainministeriö, hallinnon kehittämisosasto

### Teknologiakonsultti

Jarmo Riipinen, projektijohtaja, FCG Finnish Consulting Group Oy

### Työryhmän sihteerinä on toiminut

Mikko Saarinen, projektisihteerä, valtiovarainministeriö, hallinnon kehittämisosasto.

## 1.2 Projektin esiselvitysvaihe

Projekti käynnistyi helmikuussa 2009 esiselvitysvaiheella. Samalla työryhmä organisoitui laatimalla työohjelman, jonka mukaan tehtäisiin vuoden loppuun mennessä selvitystyössä tarvittavat kartoitukset, toteutettaisiin pilotointivaihe ja viimeisenä tulosten analysointi ja esitysten kirjoitusvaihe.

Asettamispäätöksensä mukaisesti projektin keskeisin tehtävä oli vuoden 2009 työskentelynä päätteeksi laatia selvitysten ja pilotointien avulla kertynyttä tietoa hyödyntäen ehdotukset etäpalvelun käyttöönotosta sisältäen etäpalvelun:

- toiminnallisen sisällön,
- tekniset vaatimukset,
- hallinnoinnin (omistajuus),
- määrittelytyön ja kilpailuttamisen toteuttamistavan ja aikataulutuksen, sekä
- määrittelytyön, käyttöönoton ja ylläpidon alustavan kustannusarvion

Projekti toteutti keväällä 2009 markkinakartoituksen (ks. liite 2), jossa selvitettiin, mitä laadustandardien mukaisia etäpalveluratkaisuja on tarjolla ja käytössä.

Toukokuussa 2009 järjestetyn viranomaisille suunnatun palvelutyöpajan tavoite oli saada osallistujat hahmottamaan konkreettisia yhteispalvelupisteiden etäpalvelutoiminnan aloitusvaiheen palveluita, mutta aivan erityisesti jo tulevassa syksyn pilotoinnissa mahdollisimman toteuttamiskelpoisia palveluita.<sup>1</sup>

Projektin ehdotukset pilotoinnin toteuttamistavasta ja pilottipaikkakunnista hyväksyttiin yhteispalvelun laajentamishankkeen johtoryhmässä 12.6.2009. Pilottikohteiksi valittiin projektin tiukasta aikataulusta johtuen ilman erillistä laajaa hakuprosessia erilaisissa tilanteissa olevia paikkakuntia. Mukaan pyrittiin saamaan yhteispalvelupiste kuntaliitosalueelta. Tätä kategoriata valikoitui edustamaan Palokan yhteispalvelupiste Jyväskylän kaupungista. Lisäksi projektin asettamispäätöksen mukaisesti haettiin yhtymäkohtia valtiovarainministeriön KuntaIT –yksikön muihin projekteihin. Tätä näkökulmaa KuntaIT:n Asiakaspalvelukeskus ASPA-projektin osalta edusti piloteista Ylikiimingin yhteispalvelupiste Oulun kaupungista. Kolmantena pilottikohteena mukaan otettiin Karstula - Kivijärvi kuntapari Keski-Suomesta. Siellä nähtiin mahdolliseksi hakea kokemuksia erityisesti siitä, miten etäpalvelua hyödyntämällä voitaisiin korvata paikkakunnilta poistuvia tai jo poistuneita valtion palveluita.

<sup>1</sup> ks. Projektin väliraportin liite 3:

[http://www.yhteispalvelu.fi/intermin/hankkeet/yp/home.nsf/files/yhteispalvelun\\_etapalvelu\\_valiraportti/\\$file/yhteispalvelu\\_n\\_etapalvelu\\_valiraportti.pdf](http://www.yhteispalvelu.fi/intermin/hankkeet/yp/home.nsf/files/yhteispalvelun_etapalvelu_valiraportti/$file/yhteispalvelu_n_etapalvelu_valiraportti.pdf)

Pilottipaikkakuntien valinnassa painotettiin lisäksi erityisesti paikkakuntien omaa aktiivisuutta, sitoutumista sekä halua lähteä mukaan runsaasti työllistävään lyhytkestoiseen pilotointiin.<sup>2</sup>

### 1.3 Kohti pilottien toteutusta

Valtiovarainministeriö hankki tehtyä markkinakartoitusta hyödyntäen heinäkuussa 2009 kuhunkin pilottiin tekniset yhteistyökumppanit, jotka toivat määrääjäksi pilotteihin niissä käytetyt videoneuvottelu-, verkkoneuvottelu- ja muut ratkaisut. Oulun Ylikiimingin pilotin teknisistä ratkaisuksista vastasi Videra Oy. Jyväskylän pilotin teknisen ratkaisun toteutti tiimi Tandberg Oy, Microsoft Oy, Visual Conference Group, Tieto Oy ja TDC. Karstula-Kivijärven pilotissa teknisenä toimittajana olivat Cisco Systems Finland Oy ja Elisa Oyj.

Kesäkauden aikana suunniteltiin ja osin aloitettiin projektin pilotointivaiheeseen liittyvät viestintätoimenpiteet. Pilottiympäristöjen palveluja täsmennettiin (palvelukuvaukset) viranomaisten kanssa elokuun lopulle.

Palvelujen täsmentämisen rinnalla toteutettiin eri osapuolten yhteistyönä teknisten ympäristöjen luonti, erilainen tietojen keruu, osallistujien kouluttaminen ja pilottiosapuolten organisoituminen. Lisäksi suunniteltiin pilotoinnin palautekyselyt asiakkaille, palveluneuvojille<sup>3</sup> ja viranomaisille ja aloitettiin yhteentoimivuustestausten suunnittelu

Pilotit käynnistyivät avajaisten ja muun tiedottamisen myötä seuraavasti: Oulun Ylikiimingi aloitti 14.9.2009, Jyväskylän Palokan yhteispalvelupiste 15.9.2009 ja Karstula – Kivijärvi pilotti 29.9.2009.

### 1.4 Pilotoinnin tarkoitus ja sisältö

Jokainen pilotti oli palvelusisällöltään, toteutustavaltaan ja teknologisten ratkaisujensa osalta omanlaisensa, jotta lyhytkestoisen kokeilun aikana oli mahdollista yltää sille asetettuun tavoitteeseen, eli saada riittävän monipuolisesti ja laajasti tietoa etäpalvelukonseptin käytännön toimivuudesta eri hallinnonalojen ja kuntien palvelutilanteissa.

Erityistä huomiota haluttiin kiinnittää asiakkailta ja palveluhenkilöstöltä saataviin palautteisiin sekä kokeilussa mukana olleiden järjestelmien ja ratkaisujen avoimuuteen ja yhteen-toimivuuteen käytännössä.

Piloteissa asiakkaille tarjottiin etäyhteyden avulla ja matkustamatta kuntien ja valtion viranomaisten palveluja (Kela, verohallinto, TE-toimisto, maistraatti, poliisi, tulkkipalvelut ja

<sup>2</sup> ks. Projektin väliraportin sivut 10 – 11:

[http://www.yhteispalvelu.fi/intermin/hankkeet/yp/home.nsf/files/yhteispalvelun\\_etapalvelu\\_valiraportti/\\$file/yhteispalvelu\\_n\\_etapalvelu\\_valiraportti.pdf](http://www.yhteispalvelu.fi/intermin/hankkeet/yp/home.nsf/files/yhteispalvelun_etapalvelu_valiraportti/$file/yhteispalvelu_n_etapalvelu_valiraportti.pdf)

<sup>3</sup> Etäpalveluprojektin toimikauden aikana vuonna 2009 yhteispalvelupisteessä työskentelevää virkailijaa kutsuttiin vielä palvelusihteeriksi. Sittemmin palvelusihteerinimikkeestä on kuitenkin luovuttu. Nimike muutettiin palveluneuvojaksi Yhteispalvelun laajentamishankkeen johtoryhmän kokouksessa 14.1.2010, jolloin myös tämä loppuraportti hyväksyttiin. Johtoryhmän suosituksen edistämiseksi käytetään tässä raportissa yhteispalvelupisteessä työskentelevästä henkilöstä nimikettä palveluneuvoja.

joukko kuntapalveluja) pilottipaikkakuntien yhteispalvelupisteissä. Samalla testattiin myös asiainnissa tarvittavien asiakirjojen jakamista ja erilaisia etäasiointia tukevia lisäratkaisuja ja työvälineitä. Yhteispalvelun laajentamishankkeen etätulkkaustyöryhmän kanssa tehtiin yhteistyötä etätulkkaukseen liittyvien palvelutarpeiden pilotoimiseksi.

Pilotit aloittivat toimintansa 14.9. (Oulu), 15.9. (Jyväskylä Palokka) ja 29.9. (Karstula - Kivijärvi). Kaikki pilotit päättyivät 6.11.2009. Pilottien päättymisen loppuvaiheessa toteutettiin vielä viranomaisille ja palveluneuvojille suunnattu kokoava kysely pilotoinnin onnistumisesta.

19.11.2009 järjestettiin Helsingissä pilottikokeiluiden palauteseminaari, jossa kuntien, järjestelmätoimittajien ja viranomaisten edustajat kertoivat saaduista kokemuksista ja näkemyksistään etäpalvelun hyödyntämisen ja jatkotoimien osalta. Tilaisuuteen osallistui 90 henkilöä, ja se lähetettiin suorana verkkolähetyksenä. Lähetystä seurattiin seminaarin kuluessa 414 eri verkko-osoitteesta. Tallenne lähetyksestä on katsottavissa yhteispalvelun Internet -sivuilta löytyvien linkkien kautta.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> [www.yhteispalvelu.fi](http://www.yhteispalvelu.fi)

## 2 TYÖRYHMÄN EHDOTUKSET: YHTEISPALVELUN JA JULKISHALLINNON ETÄPALVELUKONSEPTI

### Etäpalveluna tarjottaviin palveluihin ja niiden organisointiin liittyvät ehdotukset

**1. Etäpalvelu on uusi, käytännön asiakaspalvelutyöhön sovellettavissa oleva palvelukanava, ja se tulee sisällyttää kaikkien keskeisten yhteispalvelutoimijoiden palvelustrategioihin. Etäpalvelun tarjoamat mahdollisuudet palvelujen organisointiin siten, että toimijoiden palvelukyky, tuottavuus ja taloudellisuus parantuvat samanaikaisesti, toteutuvat vain strategisen ja kokonaisvaltaisen otteen avulla.**

Etäpalvelu on saatujen kokemusten perusteella tarkoituksenmukainen osa palvelukanava-repertuaaria, parantaen oikein sovellettuna niin viranomaisten palvelutoiminnan palvelukykyä, tuottavuutta kuin taloudellisuuttakin. Palvelustrategioihin sisällyttämisen myötä kunkin viranomaisen tulee määritellä etäpalveluna tarjottavat palvelut sekä se, miten niiden tuotanto ja tarjoaminen etäpalvelukanavan kautta järjestetään oman organisaation sisällä ja suhteessa muihin palvelukanaviin.

**2. Etäpalvelusta saatavien hyötyjen realisoituminen edellyttää etäpalveluun soveltuvan, mahdollisimman kattavan palveluvalikoiman tarjoamista etäpalveluna. Piloteista saatujen kokemusten perusteella asiakkaat siirtyvät uuden palvelukanavan käyttäjiksi ja tavoitellut hyödyt – palvelukyvyn parantuminen ja tuottavuuden kasvu – realisoituvat silloin, kun tarjolla ovat keskeisten toimijoiden kattavat palvelut.**

Etäpalvelu soveltuu erityisen hyvin asiantuntijapalveluun ja vuorovaikutteisiin tilanteisiin. Näin ollen etäpalvelulla voidaan haluttaessa korvata kustannuksiltaan korkeaa ja organisointimahdollisuuksiltaan suhteellisen jäykkää henkilökohtaisiin käynteihin perustuvaa asiointia. Tätä tavoiteltaessa on kuitenkin tärkeää, että yhteispalvelupisteissä on etäpalveluna saatavissa mahdollisimman kattava palveluvalikoima useilta palveluntuottajilta. Etäpalvelutoiminnan tekninen tietoverkkoon perustuva toimintalogiikka mahdollistaa sen, että palvelujen tuotanto organisoidaan kunkin toimijan omista lähtökohdista, samalla kun palvelutarjonnan kattavuus asiakasrajapinnassa taataan.

**3. On tärkeää tunnistaa yhteispalvelupisteessä työskentelevän palveluneuvojan<sup>5</sup> rooli etäpalvelutapahtumassa. Palveluneuvoja ei itse anna viranomaispalvelua, vaan ohjaa asiakkaan oikeaan palvelukanavaan sekä avustaa asiakasta etäpalvelutoiminnassa.**

Palveluneuvojan motivaatiosta ja ammattitaidosta paljon riippuu, ohjataanko asiakas yhteispalvelupisteessä oikeaan palvelukanavaan. Palveluneuvojan sitoutuminen etäpalvelun käyttöönottoon ja soveltamiseen käytännön työssä tulee varmistaa riittävän koulutuksen, tarvittavien välineiden hankinnan sekä käytön tuen takaamisen avulla.

<sup>5</sup> Etäpalveluprojektin toimikauden aikana vuonna 2009 yhteispalvelupisteessä työskentelevää virkailijaa kutsuttiin vielä palvelusihteeriksi. Sitten palvelusihteerinimikkeestä on kuitenkin luovuttu. Nimike muutettiin palveluneuvojaksi Yhteispalvelun laajentamishankkeen johtoryhmän kokouksessa 14.1.2010, jolloin myös tämä loppuraportti hyväksyttiin. Johtoryhmän suosituksen edistämiseksi käytetään tässä raportissa yhteispalvelupisteessä työskentelevästä henkilöstä nimekettä palveluneuvoja.

## **Etäpalvelun arkkitehtuuriin, tiloihin, toiminnallisuuteen ja tekniikkaan liittyvät ehdotukset**

### **4. Asiakaspalvelua antavien viranomaisten etäpalvelulaitteet tulisi toteuttaa heidän omiin työpisteisiinsä asennettavilla henkilökohtaisilla työvälineillä.**

Suurikokoiset ja kalliit studioratkaisut eivät sovellu etäpalvelun tila- ja laiteratkaisuiksi. Asiakaspalvelua antava viranomainen haluaa työskennellä oman työpöytänsä ääressä, joten sinne tarvitaan henkilökohtaisia työvälineitä kuten pienikokoinen videoneuvottelulaite, joka jatkossa integroituu todennäköisesti perustyöasemaan. Viranomaisen asiakaspalvelijan työpisteen varustamisen tarvittavilla laitteilla voidaan arvioida olevan kertainvestointina 4000 – 7000 €.

### **5. Yhteis palvelupisteen etäpalvelutilaan soveltuu parhaiten HD- tasoinen tavallisen TV:n kokoluokkaa oleva, eli noin 40” videoneuvottelulaitteisto. Etäpalvelutilan erityisvaatimukset tulee jatkossa huomioida erikseen yhteis palvelupisteitä suunniteltaessa.**

Yhteis palvelupisteen etäpalvelutilaksi käy pienehkö, yksityisyyden takaamisen näkökulmasta riittävällä tavalla äänieristetty huone, jossa sijaitsevan videoneuvottelulaitteiston tulee olla teräväpiirto- eli HD -tasoinen. Laitteiston koon suhteen paras ratkaisu on tavallisen TV:n kokoluokka eli noin 40 ”. Uutta etäpalvelun kautta syntyvää palvelukanavaa ei ole osattu ottaa huomioon aikaisemmissa yhteis palveluihin liittyvissä tilaohjeissa, kuten yhteis palveluiden tilaopas ja RT- kortti, joten ne on syytä päivittää. Myös suositukseseen ”JHS 168 Videoneuvottelun käyttö julkishallinnossa” on tarvetta tehdä päivityksiä. Tilojen osalta lisäohjeita tarvitaan mm. videoneuvottelutilan äänieristystä, tietosuojaratkaisuja sekä värimaailmaa koskien. Yhteis palvelupisteen varustamisen tarvittavilla laitteilla voidaan arvioida olevan kertainvestointina noin 17 000 €.

### **6. Yhteis palveluiden etäpalveluratkaisuista tulee tehdä osa koko julkishallinnon asiakaspalveluratkaisua, jonka perusratkaisu on valtionhallinnon yhteinen viestintäratkaisu sisältäen yhteiset videoneuvottelu- ja verkkoneuvottelujärjestelmät.**

Valtionhallinnolle yhteisiä viestinnän peruspalveluita tulevat olemaan: *sähköposti, kalenteri, pikaviestintä, läsnäolo/saavutettavuustieto, verkkokokous ja työasematasoinen videoneuvottelu*. Em. palvelut ovat nimenomaan tärkeitä horisontaalisessa tasossa, koska nykyiset valtionhallinnon organisaatioiden siilomaiset, suljetuissa tietoverkkoympäristöissä toimivat palvelut, estävät joustavien yhteiskäyttöisten ja kokonaisvaltaisten loppuasiakas- eli kansalaisten palveluiden kehittämisen. Etäpalveluprojekti on pilotoinut valtion yhteisessä viestintäratkaisussa mainituista perusviestintäteknologioista (kollaboraatio ja Unified Communications) valtaosaa käytännön asiakaspalvelutyössä ja tulokset ovat olleet hyviä.

**7. Etäpalvelun hyödyntäminen yhteispalvelussa vaatii yhtenäisen tietotekniikka-arkkitehtuurin suunnittelua. Tämä ei ole oma erillinen kokonaisuutensa, vaan siihen sisältyy valtion kytkentäydin, joka liittää kaikki valtion organisaatiot yhtenäiseksi tietoturvallisesti verkkoympäristöksi. Arkkitehtuuriin liittyy myös valtion yhteinen viestintäratkaisu, joka näkyy yhteispalvelupisteissä sekä yhtenäisinä viranomaisympäristöinä että asiakaspalveluun sopivina työvälineinä ja laiteympäristöinä. Niihin kuntien on helppoa ja kustannustehokasta liittyä.**

Yhtenäisen arkkitehtuurin avulla vältetään päällekkäisinvestointeja. Valtion puoli vastaa niin kytkentäytimen, kuin viestintäratkaisun verkko-, laite- ja järjestelmäinvestoinneista. Yhteispalvelupisteet voivat liittyä yhtenäisillä standardoiduilla yhteyskäytännöillä ja palveluilla kytkentäytimen kautta valtion palveluihin. Erilaiset palvelutuottajaorganisaatiot, kuten *etätulkkaukspalvelutuottajat* palvelualustoineen, liittyvät valtion kytkentäytimen kautta palveluarkkitehtuuriin ja ovat palvelun käyttäjien esim. yksittäisten virastojen ja yhteispalvelupisteiden käytettävissä.

**8. Yhteispalvelupisteiden etäpalveluiden tehokas käyttöönotto ja hallinnointi edellyttävät omaa tukiorganisaatiotaan.**

Tarvitaan yksi valtakunnallinen taho, joka pystyy tarjoamaan palvelupisteiden perustamiseen, tilojen suunnitteluun, laitteisiin, tietoliikennejärjestelmiin, henkilöstökoulutukseen jne. osaavan tuen. Kun kuntien yhteispalvelupisteiden lukumäärä lisääntyy ja viranomaispuolella palveluita tarjotaan monista valtion yksiköistä eri puolelta Suomea, tukiorganisaation on pystyttävä ylläpitämään muuttuvia osoitteistoja, valvottava käyttäjien käyttöoikeuksia, huolehdittava palveluiden varausjärjestelmästä, suoritettava pääsyn valvontaa, reititettävä liikennettä ja oltava vastuullinen osapuoli valtion kytkentäytimen ja viestintäpalveluorganisaatioiden suuntaan. Tälle tukiorganisaatiolle voisivat kuulua myös vastuu niin videoneuvottelujärjestelmien edellyttämistä siltajärjestelmästä, kuin verkko-neuvottelujärjestelmien edellyttämistä palvelimista ja niiden ohjelmistoista. Vastuu voisi tarkoittaa pelkästään hallinnointivastuuta.

**9. Kansalaisen asiointitilin kehittämisessä tulee jatkossa ottaa huomioon yhteispalvelupisteiden etäpalvelussa kehitetty uusi palvelukanava.**

Oletettavasti suurin osa kansalaisista haluaa tulevaisuudessa asioida sekä kunnan, että valtion viranomaisten kanssa kotoa käsin ja vain osa haluaa asioida yhteispalvelupisteissä. Pilotoitu palvelumalli käy kumpaankin, kunhan kotoa käsin osallistuvan kansalaisen henkilöllisyys saadaan yksikäsitteisesti tunnistettua.

## Koulutukseen ja markkinointiin liittyvät ehdotukset

### 10. Viranomaisten ja palveluneuvojien koulutus on suunniteltava erikseen ja käytännönläheistä näkökulmasta.

Etäpalveluprojektin piloteissa saatujen kokemusten perusteella etäpalvelua palvelukanavana hyödyntävien viranomaisten näkökulmasta tekniikalla on vain välineellinen merkityksensä ja keskiössä ovat tekniikan tarjoamat toiminnallisuudet suhteessa palvelutapahtuman tarpeisiin. Välineiden käytön edellyttämä koulutus tulee suunnitella ja tuottaa erikseen palveluja tuottaville viranomaisille sekä asiakkaita etäpalvelun käytössä avustaville palveluneuvojille. Koulutuksessa tulee hyödyntää etäyhteyksiä mahdollisuuksien mukaan.

### 11. Markkinointi ja viestintä asiakkaille ja hallinnolle tulee erottaa sekä eri toimijoiden roolit määritellä.

Etäpalvelun markkinoinnissa ja viestinnässä tulee erottaa asiakkaille ja hallinnolle suunnatut toimet. Käyttöänoton tullessa ajankohtaiseksi tulee määritellä roolit ja vastuut paikallis- ja valtakunnantason toimijoiden sekä eri viranomaisen kesken. Koordinointivastuu kuuluu luontevasti valtiovarainministeriön hallinnon kehittämisosastolle, joka muutenkin vastaa yhteispalvelun kehittämisen ja markkinoinnin valtakunnallisesta koordinoinnista.

## Etäpalvelun jatkotyöhön liittyvät ehdotukset

### 12. Etäpalvelu on mahdollisuus parantaa palvelukykyä asetetuista tuottavuus- ja tuloksellisuustavoitteista tinkimättä.

Etäpalvelu rinnastuu palvelukyvyyn näkökulmasta henkilökohtaisiin käynteihin perustuvaan asiointiin. Etäpalvelun tarjoamat mahdollisuudet erikoistumiseen verkostona, palvelujen tuotannon järjestämiseen paikkariippumattomasti sekä etäpalvelutekniikan verrattain alhaiset kustannukset merkitsevät yhdessä sitä, että etäpalvelu on kuitenkin tavoitellakseen huomattavasti joustavampi, tuottavampi ja taloudellisempi tapa pitää yllä palvelukykyä ja vastata velvoitteisiin palvelujen järjestämisestä kansalaisille kuin henkilökohtaisiin käynteihin perustuva asiointi. Samalla voidaan saada aikaan huomattavia säästöjä myös asiakkaiden näkökulmasta palveluiden äärelle matkustamisesta koituvien kustannusten aletessa.

### 13. Etäpalvelutekniikan sekä yhteisten tukipalveluiden hallinnointimalli on selvitettävä erikseen.

Etäpalveluprojektin kokemusten perusteella on käynyt ilmeiseksi, että etäpalvelu edellyttää ainakin tiettyjen kaikille toimijoille yhteisten tekniikoiden ja tukipalveluiden osalta – kuten vakaat yhteydet takaava verkkoratkaisu – keskitettyä hallinnointimallia. Johtuen tästä edellytyksestä, tulisi etäpalvelun hallinnointimallia vielä selvittää erikseen.

Ensimmäisenä vaihtoehtona hallinnointitahoksi tulisi ottaa tarkasteluun Valtiokonttorin/Valtion IT-palvelukeskuksen (VIP) mahdollisuudet toimia tässä roolissa. Toinen kes-

keinen selvitettävä vaihtoehto on SADe-ohjelmassa valmistava JulkIT – ratkaisuiden operatiivisesta tuotannosta ja hallinnoinnista vastaava organisaatio.

#### **14. Etäpalvelun käyttöönottoon on pyrittävä asteittain.**

Koska valtakunnallisen järjestelmän edellyttämää operatiivista hallinnoijatahoa ei ole tällä hetkellä löydettävissä ainakaan nopealla aikataululla, tulisi etäpalvelun käyttöönottoon edetä asteittain. Yksi mahdollisuus on, että käytännön etäpalvelutoimintaan edettäisiin ensi vaiheessa SADe –palvelukokonaisuushankkeena ja rinnalla jatkettaisiin valmistelua valtakunnalliseksi järjestelmäksi yhteistyössä muiden hallinnossa meneillään olevien etäpalveluun liittyvien ratkaisujen kanssa. Näin olisi mahdollista jatkaa kehitystyötä sekä kerätä lisää kokemuksia valtakunnallista järjestelmää varten jo vuoden 2010 aikana.

### 3 ETÄPALVELU UUTENA PALVELUKANAVANA

Etäpalvelu on toiminnallisuudeltaan ja ominaisuuksiltaan käytössä olevista palvelukanavista (käyntiasiointi, puhelinpalvelu, postipalvelu, internet- ja sähköpostipalvelu) olennaisesti poikkeava palvelukanava. Etäpalvelu mahdollistaa kuvan, äänen, dokumenttien sekä sovelusten välittämisen tietoverkon välityksellä etäisyydestä riippumatta. Näin mahdollistuu asiantuntijan tarjoaman täysimittaisen asiakaspalvelun välittäminen myös sinne, missä fyysinen läsnäolo ei ole mahdollista.

Etäpalveluna mahdollistuu hallinnonrajat ylittävän asiantuntijapalvelua tarjoavan yhteisen palvelutiskin luominen asiakasrajapintaan, yhteispalvelupisteeseen. Etäpalvelua palvelukanavana hyödyntäen olisi entistä useammassa yhteispalvelupisteissä jatkossa mahdollista tarjota avustavan asiakaspalvelun lisäksi myös kunkin toimijan oman toimivaltaisen henkilöstön tarjoamaa asiantuntijapalvelua.

Etäpalvelu tarjoaa yhteisen eri toimijoiden virtuaalisen palvelutiskin verrattain alhaisin kustannuksin. Esimerkiksi viranomaisen työpisteen varustamisen etäpalvelun mahdollistavalla laitteistolla voidaan arvioida olevan kertainvestointina noin 4 000 – 7 000 euroa. Yhden yhteispalvelupisteen varustaminen etäpalvelulaitteistolla voidaan puolestaan arvioida olevan kertainvestointina maksimissaan 17 000 euroa.

Piloteista saatujen niin palveluihin, käyttäjäkokemuksiin kuin eri laitteiden ja järjestelmien yhteentoimivuuteenkin liittyvien kokemusten perusteella on selvää, että etäpalvelu palvelukanavana tulee konseptoida. Etäpalvelukanavan konseptin kokonaisuuden muodostavat useat tässä loppuraportin luvussa 3 kuvattavat eri osatekijät. Keskeisimpiä ovat kuitenkin seuraavat asiat:

- mahdollisimman kattavat, kysyntään perustuvat ja etäpalveluna tuotettaviksi soveltuvat palvelut keskeisiltä palveluntarjoajilta;
- viranomaisen ja yhteispalvelupisteen käyttöön tulevat etäpalvelun toiminnallisuudet on standardisoitu;
- etäpalvelu perustuu keskitetysti hallinnoituun palveluntarjoajat ja yhteispalvelupisteet yhdistävään tietotekniseen arkkitehtuuriin ja verkkoratkaisuun;
- liittyminen tähän verkkoratkaisuun on konseptoitu helppokäyttöiseksi toiminnoksi niin kunnille kuin valtionhallinnonkin toimijoille; ja
- etäpalvelun vaatimat välttämättömät tukipalvelut (mm. palveluhakemistojen ja muiden osoitteistojen ylläpito, käyttöoikeuksien valvonta, palveluiden varausjärjestelmät, pääsyn valvonta ja tietoliikenteen reititys) hallinnoidaan ja tarjotaan keskitetysti.

### 3.1 Etäpalvelun palvelusisältö

Etäpalvelun palvelusisältö yhteispalvelussa tulee muodostumaan niistä palveluista, joita eri valtion viranomaiset, Kansaneläkelaitos sekä kunnat kanavan kautta tarjoavat. Kuten muidenkin palvelukanavien tapauksessa, on etäpalveluna järkevintä tarjota ne palvelut, jotka hyödyntävät parhaalla tavalla kanavan logiikkaa ja mahdollisuuksia, ja joiden etäpalveluna tarjoamisen kautta on saavutettavissa suurimmat hyödyt palvelujen saavutettavuuden parantamisen sekä taloudellisuuden ja tuottavuuden suhteen. Näistä palveluista on kerätty kokemuksia ja tietoa projektin toteuttamissa piloteissa.

#### 3.1.1 Etäpalvelu osaksi viranomaisten palvelustrategioita

Jotta etäpalvelusta tulisi aidosti yksi kanava palveluiden tarjoamiseksi ja jotta se otettaisiin huomioon viranomaisten tekemässä toiminnan suunnittelussa ja strategiatyössä, tulee etäpalvelu sisällyttää kaikkien keskeisten yhteispalvelutoimijoiden palvelustrategioihin uutena palvelukanavana. Tämä tarkoittaa samalla sitä, että kukin toimija määrittelee ne palvelunsa, joita etäpalveluna pääsääntöisesti tarjoaa, sekä sen, miten näiden palveluiden tuotanto ja tarjoaminen etäpalvelukanavan kautta järjestetään oman organisaation sisällä.

Tällä hetkellä yhteispalvelun keskeisiä toimijoita ovat kunnat, työ- ja elinkeinohallinto, poliisin lupapalvelut, maistraatit, verohallinto sekä Kansaneläkelaitos. Näiden tahojen tulisi etäpalvelun käyttöönoton myötä sisällyttää uusi palvelukanava palvelustrategioihinsa ja siten osaksi toimintansa suunnittelua. Muiden valtion hallinnonalojen siirtäessä palvelujensa tarjontaa yhteispalveluun, tulisi myös niiden määritellä etäpalvelun rooli palvelujensa tarjonnassa.

Sisällyttämällä etäpalvelu osaksi palvelustrategioita voidaan varmistaa se, ettei etäpalvelusta synny nykyisten, jo käytössä olevien palvelukanavien kanssa päällekkäistä rakennetta. Palvelukanavan tarjoamat hyödyt voivat realisoitua vain sitä mukaa, kun asiakkaat siirtyvät käyttämään sitä, luopuen samalla vanhasta asiointitavasta. Niin kauan ja siinä määrin kuin eri viranomaisilla on palveluita, jotka vaativat asiantuntevaa neuvontaa ja henkilökohtaista vuorovaikutusta, on etäpalvelulla mahdollista parantaa toimijoiden palvelukykyä, taloudellisuutta ja tuottavuutta. Nämä etäpalvelulla saavutettavat hyödyt realisoituvat erityisesti siitä riippuen, miten asiakkaat siirtyvät käyttämään etäpalvelu perinteisen henkilökohtaisiin viranomaisten omiin toimipisteisiin tehtäviin käynteihin perustuvan asioinnin sijasta.

#### 3.1.2 Kattava palveluvalikoima etäpalveluna

Etäpalveluprojektin pilotoinneissa kerättyjen kokemusten perusteella etäpalveluna on pääsääntöisesti mahdollista tarjota kattavaa palveluvalikoimaa keskeisten yhteispalvelutoimijoiden osalta. Erityisen hyvin etäpalvelu soveltuu syvällistä ja vuorovaikutteista konsultaatiota sekä neuvontaa edellyttäviin palveluihin.

Etäpalvelu mahdollistaa virtuaalisen, toimijoiden yhteisen palvelutiskin ja asiakasrajapinnan luomisen yhteispalvelupisteisiin. Samanaikaisesti on tärkeää huomioida, että tämän mahdollisuuden mahdollisimman täysimääräinen hyväksikäyttö on myös keskeinen edellytys sille, että asiakkaat siirtyvät käyttämään etäpalvelua. Etäpalveluprojektin toteuttamista

piloteista saatujen kokemusten perusteella etäpalvelupisteelle muodostuu käyttövolyyymia paitsi riittävän etäisyyden, niin myös pisteessä tarjolla olevan palveluvalikoiman perusteella. Mahdollisimman kattava palveluvalikoima, niin toimijakohtaisesti kuin eri toimijoiden mukana olon osalta, on näin ollen edellytys etäpalvelusta koituvien hyötyjen toteutumiselle.

Projektin toteuttamista piloteista saatuihin kokemuksiin ja palautteeseen perustuen voidaan kunkin toimijan osalta palvelujen soveltuvuudesta etäpalveluun todeta tässä vaiheessa seuraavaa:

- Kansaneläkelaitos: Koko etuusrepertuaaria koskeva asiakaspalvelu on tuotettavissa etäpalveluna. Asiointimahdollisuudet monipuolistuvat, kun kansalaisten ja Kelan väliseen asiointiin saadaan turvallisesti ja sujuvasti molempiin suuntiin toimiva yhteydenpitomenetelmä, esimerkiksi asiointitili, yleiseen käyttöön.
- Työ- ja elinkeinohallinto: Koko palvelurepertuaari on tuotettavissa etäpalveluna. Erityisen luottamuksellista asiakassuhdetta vaativissa palveluissa ensimmäinen tapaaminen on kuitenkin suositeltavaa hoitaa käyntiasiointina.
- Poliisin lupapalvelut: Suoritteiden maksuperusteisuus rajoitti poliisin lupapalvelujen tarjonnan piloteissa vain neuvontapalveluihin. Etäpalvelun soveltaminen laajempaan palvelurepertuaariin vaatii poliisin lupapalveluiden osalta maksuperusteisuuteen liittyvän problematiikan ratkaisua.
- Maistraatti: Osa holhoustoimen sekä kauppa- ja yhdistysrekisterin palveluista sekä neuvontapalvelut ovat tuotettavissa etäpalveluna.
- Verohallinto: Neuvontapalvelut, Verohallinnon internet –sivujen käytön opastus sekä verokortti verkossa –palvelun opastus ovat tuotettavissa etäpalveluna.
- Kunnat: Oletettavasti hyvin monet kunnalliset asiantuntijapalvelut, kuten yhdyskuntarakentamiseen sekä sosiaali- ja terveyspalveluihin liittyvät palvelut, sekä neuvontapalvelut sopivat etäpalveluna tuotettaviksi. Kunnallisista palveluista saatiin pilotoinneissa kuitenkin rajoitetusti kokemuksia ja kuntien osalta soveltuvat palvelut vaativat vielä lisäselvittämistä.
- Etätulkkaus: Etäpalveluun hyvin soveltuvaksi ja tarpeelliseksi tukipalveluksi voidaan tunnistaa erityisesti etätulkkaus – niin viittoma- kuin puhuttujenkin kielten.

Koska etäpalvelu soveltuu erityisen hyvin juuri asiantuntijapalveluun ja vuorovaikutteisiin tilanteisiin, on selvää, että toisilla toimijoilla on sille palvelukanavana enemmän käyttöä kuin toisilla. Etäpalvelutoiminnan tekninen tietoverkkoon perustuva toimintalogiikka mahdollistaa kuitenkin sen, että palvelujen tuotanto organisoidaan kunkin toimijan omista lähtökohdista, palvelutarjonnan ollessa asiakasrajapinnassa standardoitu.

On tärkeää, että yhteispalvelupisteistä ovat saatavilla mahdollisimman kattavat, kysyntään perustuvat ja etäpalveluna tuotettaviksi soveltuvat palvelut keskeisiltä palveluntarjoajilta. Näin ollen etäpalvelu tulisi jatkossa konseptoida paitsi tekniikan niin myös viranomaisten

tarjoamien palvelujen osalta. Tavoitteeksi tulisi asettaa kattava tarjonta yhteispalvelupisteissä sekä mukana olevien keskeisten toimijoiden että näiden tarjoamien palveluiden suhteen.

### 3.1.3 Yhteispalvelupisteen palveluneuvojan rooli

Yhteispalvelupisteessä työskentelevän palveluneuvojan näkökulmasta etäpalvelu tuo vain yhden, joskin merkittävän, uuden ulottuvuuden yhteispalvelupisteen tarjoamiin palveluihin. Palveluneuvojalle asiakkaan avustaminen etäpalvelun käytössä vastaa periaatteeltaan eri viranomaisen internet –sivujen käytössä opastamista. Varsinaisen sisällöllisen palvelunhan antaa toimivaltainen viranomainen etäyhteyden välityksellä.

Edellä kuvattu tunnistettiin myös projektin toteuttamissa piloteissa. Samalla toiminnan myötä havaittiin se, että palveluneuvojalla on merkittävä rooli etäpalvelussa avustamisessa ja käyttöön rohkaisemisessa. Yhteispalvelupisteestä on etäpalvelulaitteiden saapumisen myötä löydyttävä henkilö, joka hallitsee laitteiden käytön ja joka voi tarvittaessa opastaa asiakkaita niiden käytössä. Luontevimmin tämä tehtävä sopii yhteispalvelupisteissä vakituisesti työskentelevien henkilöiden – palveluneuvojien – hoidettavaksi. Saatujen kokemusten perusteella, palveluneuvojan riittävä osaaminen ja palveluvalttius ovat keskeisiä edellytyksiä etäpalvelutoiminnan menestyksekkäälle soveltamiselle yhteispalvelutoiminnassa.

Palveluneuvoja toimii myös ensimmäisenä asiakkaan palvelutarpeen arvioijana. On huomattava, että aina ei ole tarpeen lähteä toimivaltaisen viranomaisen toimipisteeseen asioimaan, joten loogisesti aina ei ole myöskään tarpeen asioida etäpalveluna. Palveluneuvojan roolina onkin asiakkaan ohjaaminen tämän kulloisellekin asialle parhaiten soveltuvaan palvelukanavaan. Asia voi olla hoidettavissa esimerkiksi internetin kautta siten, että palveluneuvoja opastaa asiakkaan oikealle sivustolle, jolloin etäpalveluna asiointi ei ole tarpeen. Mikäli henkilökohtaista ja asiantuntevaa neuvontaa kuitenkin tarvitaan, on niin asiakkaan kuin viranomaisenkin etu, että asia on hoidettavissa joustavasti toimivaltaisen viranomaisen suorittamana etäpalveluna varsinaiseen toimipaikkaan lähtemisen sijasta.

Edelliseen perustuen voidaan todeta, että palveluneuvojan ensisijaisina rooleina etäpalvelussa ovat asiakkaiden opastaminen etäpalvelulaitteiden käytössä sekä tarvittaessa asiakkaan palvelutarpeen arviointi ja ohjaaminen oikeaan palvelukanavaan. On tärkeää varmistaa palveluneuvojien sitoutuminen etäpalvelun käyttöönottoon ja soveltamiseen käytännön työssä. Parhaita välineitä tämän päämäärän saavuttamiseksi ovat riittävän koulutuksen takaaminen, tarvittavien välineiden hankinta sekä käytönaikaisen tuen takaaminen.

## 3.2 Etäpalvelun järjestelmät ja tekniikka

### 3.2.1 Arkkitehtuuri ja yhteydet

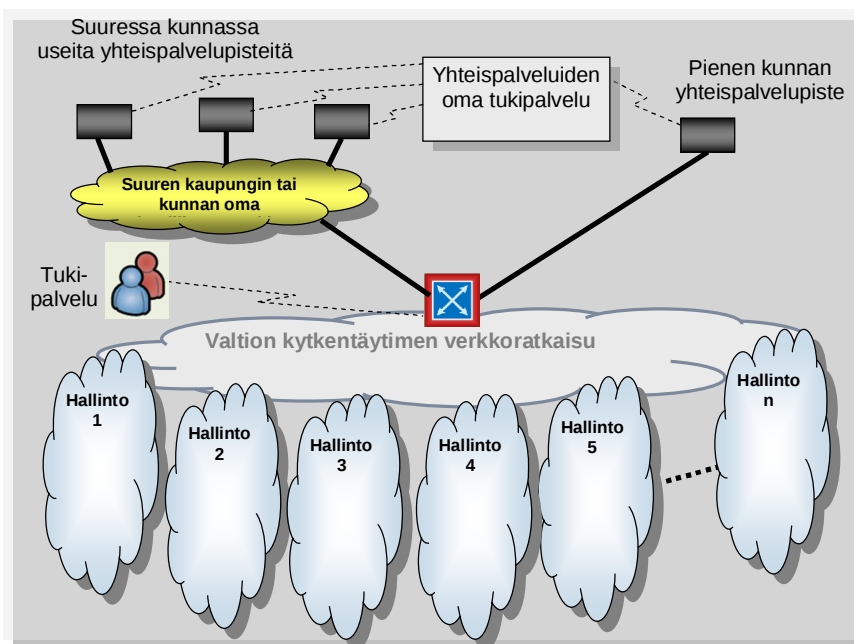
Julkishallinnon palvelukartta muuttuu oleellisesti silloin, kun palveluja muutetaan tuottavuussyistä internet -pohjaisiksi ja samalla entistä enemmän omatoimisuutta ja itsepalvelua asiakkailta edellyttäväksi. Tämän tien päässä voidaan nähdä kansalaisten laajamuotoinen itsepalvelutoiminta pankkipalveluiden tapaan. Kun näin tapahtuu, se voi samalla marginali-

soida ja eriarvoistaa osaa kansalaisista, joilla ei ole syystä tai toisesta mahdollisuuksia tai osaamista hoitaa omia asioitaan kotoa käsin. Tarvitaankin joka tapauksessa fyysisiä palvelupisteitä, joihin nämä asiakkaat voivat tulla hoitamaan asiansa. Kun julkishallinnon tuottavuusvaatimukset ajavat jokaista julkishallinnon yksittäistä organisaatiota niin kuntia, kuin valtiota, vähentämään kysynnän pienentyessä erillisiä yksiköitään, niin yhteispalvelupisteet ovat osa uutta kokonaisuutta ja mahdollisuus turvata palveluiden saatavuus.

Kunta on luonteva yhteispalvelupistettä hallinnoiva toimija, koska kunta on lähimpänä asiakasta – kuntalaista. Kunnat kohtaavat kuitenkin monissa tapauksissa voimakkaita muutos-, kustannus- ja palveluhaasteita. Voidaankin todeta, että mitä pienemmät ovat kunnan henkiset ja aineelliset voimavarat ja mitä kauempana kunta on kasvukeskuksista, sitä suurempi on kunnan tarve säilyttää elinkelpoisuutensa tarjoamalla asukkailleen kasvukeskusten palvelut yhteispalvelupisteiden kautta.

Suurilla kunnilla ja kaupungeilla on pieniin kuntiin verrattuna sen sijaan suhteellisen hyvät edellytykset rakentaa yhteispalvelupisteitä omille kuntalaisilleen. Suurissa kunnissa on osaavaa henkilöstöä ja taloudellisia voimavaroja uusien palveluiden kehittämiseen, mistä osoituksena ovat useat KuntaIT:n koordinoimat palveluhankkeet.

Kuntaliitoksissa, joissa kasvukeskusta ympäröivät kunnat liittyvät suuremmiksi kokonaisuuksiksi, kuten Salo, Kouvola, Jyväskylä, Oulu jne. syntyy tarpeita perustaa suurkunnan reuna-alueille asukkaita palvelevia yhteispalvelupisteitä.



Kuva 1. Yhteispalvelupisteet ja valtionhallinnon kytkentäydin

Em. syistä kokonaisarkkitehtuurin suunnittelussa tulisi ottaa huomioon valtionhallinnon ja kuntien osalta seuraavissa alaluvuissa esitettävät asiat.

### 3.2.1.1 Valtionhallinto

Valtion yhteinen viestintäratkaisu toimii vain, mikäli valtion kytkentäytimen viestintäverkoratkaisu kytkee eri hallintojen verkot läpinäkyvästi yhteen. Yhteispalveluiden etäpalve-

luista katsottuna valtionhallinnon tulee olla yksi yhtenäinen ympäristö. Periaatteena tulisi pitää, että jokainen kunnan yhteispalvelupiste liitetään valtion kytkentäytimen kautta valtionhallinnon verkkoihin. Niiden kuntien, joissa on omat palveluverkot, liittyminen voitaisiin toteuttaa myös esimerkiksi yhden liityntäpisteen / Gatewayn kautta siten, että kunnan yhteispalvelupisteet on kytketty primaaristi omaan kunnan verkkoon. Valtionhallinnon toimijoiden osalta ylläpidosta ja tuesta vastaa tiettyyn määriteltävään rajapintaan saakka erikseen määriteltävä keskitetty taho.

Yhteispalvelun etäpalveluratkaisu ei ole oma erillinen ja stabiili ympäristönsä, vaan sen tulee olla osa koko julkishallinnon asiakaspalveluratkaisua. Sen tulee elää osana julkishallinnon rakenteellista muutosta, sähköisten viestintäratkaisujen teknistä kehittymistä sekä julkishallinnon sähköisten asiakasjärjestelmien muutosta.

Tämä merkitsee sitä, että yhteispalveluiden etäpalveluratkaisujen tulee olla palveluiltaan keskeinen osa valtionhallinnon yhteistä viestintäjärjestelmää ja sen arkkitehtuuria. Koko valtionhallinnolle tarjottaviksi peruspalveluiksi on valtion yhteisen viestintäratkaisun esitutkimusvaiheen loppuraportissa suunniteltu seuraavia:

- sähköposti
- kalenteri
- pikaviestintä
- läsnäolo/saavutettavuustieto
- verkkokokous
- työasematasoinen videoneuvottelu

Em. palvelut ovat nimenomaan tärkeitä horisontaalisessa tasossa neljän viimeksi mainitun osalta, koska nykyiset valtionhallinnon organisaatioiden siilomaiset palvelut estävät joustavien yhteiskäyttöisten ja kokonaisvaltaisten loppuasiakas- eli kansalaisten palveluiden kehittämisen. Etäpalveluprojekti on pilotoinut valtion yhteisessä viestintäratkaisussa mainituista perusviestintäteknologioista valtaosaa käytännön asiakaspalvelu- ja asiantuntijatyössä ja tulokset ovat olleet hyviä.

### 3.2.1.2 Kunnat

Kuntien päätöksenteon itsenäisyys ja kuntien suuri lukumäärä on haaste yhtenäisten teknisten rakenteiden syntymiselle. Tästä syystä yhteispalveluiden etäpalvelun käyttöönotto ja ylläpito edellyttää oman tukipalveluratkaisunsa. Palveluiden tehokas käyttöönotto ja siihen liittyvät tilaratkaisut, laitevalinnat, tietoliikenneliitännät ja käyttökoulutus vaativat hyvän asiantuntijuuden. Kun palvelu on otettu laaja-alaisesti käyttöön eli palvelua käyttää suuri määrä kuntia ja kunnissa olevia yhteispalvelupisteitä, niin palvelun ylläpito edellyttää yksittäisen yhteispalvelupisteen ja koko yhteispalvelupisteverkoston hallintaa.

**Pienet kunnat** tarvitsevat ”plug and play” -tyyliset valmiit tekniset ratkaisut, joilla kunnat saavat palveluna toimivan yhteispalvelupisteen/pisteiden etäpalvelumahdollisuuden alueelleen. Silloin kunta valitsee ”palvelutarjottimesta” haluamansa palvelut, joihin sisältyvät

- tiloihin tulevat laitteet ja niiden käyttökoulutus,

- yhteydet lähimpään valtion kytkentäytimen liittymispisteeseen joko suoraan tai oman kuntaverkon kautta,
- kun kunta on tehnyt sopimukset siitä, mitä palveluita valtionhallinnosta kuntalaisille tarjotaan etäpalveluna, nämä palvelut otetaan käyttöön sekä valtion yleisen viestintäratkaisun arkkitehtuurin mukaisina että valtion eri yksiköiden asiakaspalveluratkenteiden mukaisina. Haaste tulee teknisestä näkökulmasta olemaan näiden osoitteistojen ajanmukaisuus ja jatkuva päivittäminen.

**Suuret kunnat ja kaupungit** rakentavat aktiivisesti kuntalaisille suunnattuja sähköisiä palveluita, joiden tavoitteena on tuoda kuntalaiselle oma sähköisten palveluiden monikanavaratkaisu. Sen keskeisenä elementtinä on kuntalaisen koti ja sieltä käsin internetin avulla tapahtuva asiointi. Etäpalvelutyöryhmän tehtäväksiannon yksi tehtävä oli asiakaspalveluprojektin (ASPA) huomioiminen selvitystyötä tehtäessä. Monikanavaisuuden käsitteessä ovat mukana luonnollisesti kunnan omat asiakaspalvelupisteet. KuntaIT:n koordinoimana yhteisesti syntyneet asiakaspalveluratkaisut ohjaavat siten kuntien asiakaspalvelupisteiden rakentamista. Näillä on selvä synergia yhteispalvelupisteisiin. Suuret kunnat tekevät asiakaspalvelupisteistään omansa näköisiä (esimerkiksi Oulu 10), jolloin ne eivät tarvitse apua sen teknisiin ratkaisuihin muuten kuin henkilöstönsä koulutukseen. Ne tarvitsevat kuitenkin tiedot valtion viestintäratkaisun rajapinnoista ja käytettävistä laite- ja järjestelmästandardeista liittyäkseen kokonaisuuteen. Sen lisäksi ne tarvitsevat konsultointia hyvistä etäpalvelukäytänteistä ja käytettävistä teknisistä apuvälineistä ja tukijärjestelmistä. Lisäksi suuret kunnat tarvitsevat yhteydet lähimpään valtion kytkentäytimen liittymispisteeseen oman kuntaverkkonsa kautta.

### 3.2.2 Yhteispalvelupisteiden tilat, laitteet ja toiminnallisuudet

#### 3.2.2.1 Tilat

Yhteispalvelupisteiden tilat riippuvat viime kädessä käyttötarpeesta, joka perustuu asiakaspohjaan ja palvelutarveprofiiliin. Nämä taas riippuvat niin kunnan koosta, kuin maantieteellisestä sijainnistakin.

Pilotoinnin aikaisten kokemusten pohjalta voidaan todeta, että vakiintuessaan etäpalvelukonseptin käyttö yhteispalvelupisteessä vähentää palveluneuvojien työmäärää, kun työn luonne muuttuu palveluiden antajasta, asiakkaiden avustajan rooliin. Sillä on vaikutusta niin tilojen kokonaisneliötarpeeseen kuin niiden laatuun.

Yhteispalvelun tilaopas ja RT – kortti määrittelevät ja ohjeistavat tilat perinteisen yhteispalvelupisteiden tarpeista lähtien. Etäpalvelut tuovat näihin tarpeisiin joitakin muutoksia, joten kyseiset ohjeet on syytä päivittää vastaamaan etäpalvelun tarpeita. Myös JHS168 –suositus on tarpeen päivittää etäpalveluprojektissa saatuja käytännön kokemuksia hyödyntäen.

Aivan kuten yhteispalvelupiste, tulee myös etäpalvelupiste sijoittaa paikalle, jossa kuntalaiset muutenkin liikkuvat. Esimerkiksi kunnantalojen aulojen läheisyyteen sijoittaminen tuo etuja mm. siten, että tilojen valvonta helpottuu, kun tiloja muutenkin aktiivisesti valvotaan,

mikä puolestaan vapauttaa asiakaspalveluhenkilöä asiakkaiden varsinaiseen palveluun. Yhteispalvelupisteessä tulee olla etäpalvelua varten oma hyvän äänieristyksen omaava, ovella varustettu, erillinen huone, jonka värimaailma soveltuu hyvin videoneuvottelutarkoituksiin. Etäpalvelutilan tulisi sijaita lähellä palveluneuvojan työpistettä, jotta palveluneuvoja voi tarvittaessa tulla auttamaan asiakasta etäpalvelutapahtuman aikana.

### 3.2.2.2 Laitteet

Yhteispalvelupisteen sijoitettavien laitteiden täsmäsuunnittelu tapahtuu aina tarvepohjaisesti ja riippuu siitä mitä palveluita se tarjoaa kuntalaisille. Pienet kunnat tarvitsevat tähän ulkopuolisen etäpalvelukonseptin tuntevan tukiorganisaation, ja tältä niin teknisiä neuvoja, opastusta kuin tietoa hyvistä käytännöistä muissa kunnista.

Pilotointi on selkeästi osoittanut, että videoneuvotteluhuoneratkaisut eivät kuulu yhteispalveluiden etäpalvelukonseptiin puhumattakaan erittäin kalliista 3T TelePresence- järjestelmistä. Oletusarvoisesti kuitenkin jokaiseen yhteispalvelupisteeseen tarvitaan HD tasoinen videoneuvottelulaite, useimmiten pöytälaite riittää. Tietokoneiden ominaisuuksien kasvaessa myös niistä on nopeasti tulossa hyvä ja käyttökelpoinen vaihtoehto erillisille videoneuvottelulaitteille. Kun työasemat liitetään osaksi valtion tulevaa viestintäratkaisua, henkilökohtaisten erillisten videoneuvottelulaitteiden tarve voi poistua kokonaan lähitulevaisuudessa. Videoneuvottelulaitteen yhteyteen tarvitaan dokumenttikamera todistusten yms. esittämiseksi viranomaiselle. Dokumenttikameran pariin tarvitaan yhteispalvelupisteessä erillinen dokumenttinäyttö, koska yhteispalvelupisteiden videoneuvottelulaitteiden kuvaruudun optimikoko on kotien suosimien TV- laitteiden kokoluokkaa. Jos dokumentti ikkunoidaan samalle kuvaruudulle, kuvan koko pienenee puoleen häiriten itse asiakaspalvelutilannetta.

Pilotit ovat osoittaneet, että verkkoskanneri sekä -printteri ovat tarpeellinen ja hyödyllinen osa etäpalvelupisteen varustusta. Verkkoskanneri on itse asiassa etäpalvelukonseptissa virsturvan takaava palvelukonsepti, kun halutaan välittää asiakkaan dokumentti sähköisessä muodossa viranomaiselle. Kun palveluneuvoja siirtää paperimuodossa oleva dokumentin yhteispalvelupisteen skannerilla, käyttäen tietoturvallista yhteyttä viranomaisen tietojärjestelmään dokumentin ”puhtaus” on taattu. Virukset ja haittaohjelmat eivät siirry paperilta tietojärjestelmään.

Osa etäpalveluista voidaan palvelun luonteen puolesta toteuttaa myös ilman videoneuvottelulaitetta verkkoneuvotteluna. Siksi yhteispalvelupisteeseen olisi hyödyllistä varata tila, jossa asiakas voi hoitaa esimerkiksi poliisin ja verottajan tyyppiset palvelut tietokoneiden välisenä verkkoneuvotteluna.

Palveluneuvoja tarvitsee oman työaseman, josta hän voi seurata oman palveluverkostonsa (valtio ja oma kunta, mahdollisesti jopa kolmannen sektorin palveluverkkoon liittyneet tuottajat) statustiloja eli ovatko asiakkaan tarvitsema palvelu ja siihen nimetyt kontaktihenkilöt vapaita. Hänellä tulee olla myös mahdollisuus käydä lyhyitä chat, Voip ja web-kamerakokouksia selvittääkseen palveluverkkonsa tavoitettavuustietoja ja saadakseen mahdollisia lisätietoja pystyäkseen palvelemaan asiakkaittensa palvelutarpeita. Palveluneuvojan työvälineisiin kuuluvat luonnollisesti videoneuvottelulaitteiden sähköiset varaamispalvelut, kuten Jyväskylässä pilotoitu outlook- kalenteri tai Kivijärvellä pilotoitu puhelinpalvelujär-

jestelmä. Riippuen itse yhteispalvelupisteen asiakas- ja palveluprofiilista palveluneuvoja tulee tarvitsemaan useita erilaisia tukipalveluita.

### 3.2.3 Viranomaisen tilat, laitteet ja toiminnallisuudet

Viranomaisten asiakaspalveluhenkilöstö toimii toisistaan poikkeavissa palvelu- ja tilaympäristöissä, joten yhtä tila-, laite- tai toiminnallisuusratkaisua ei ole.

Pilotoinnin yhteydessä tavanomaisin ratkaisu on ollut virkamiehen työhuoneessa oleva yhteispalvelupisteen laitetta vastaava HD –tasoinen videoneuvottelulaite. Silloin myös virkamiehen työhuoneen on oltava asianmukaisesti kalustettu asiakaspalvelutila. Pilotin aikana on saatu erittäin hyviä asiakaspalvelupalautteita. Kun etäisyyden tuntu on poistunut palvelutilanteesta, joka edellyttää vuorovaikutusta ja luottamusta, myös itse palvelusta on saatu hyviä kokemuksia. Kun käytetään asiakaspalvelijan työhuonetta, saadaan etukäteen säädettyä niin kameroiden kuvakulmat, korkeudet, kuin mahdolliset ennakkoasetukset kohdalleen kyseiselle henkilölle. Asiakaspalvelijalla voi olla käytössään esimerkiksi ennakkoasetuksena kaksi kameran kuvakulmaa, joista toinen on pöydän ääressä tapahtuvaan työskentelyyn tarkoitettu ja toinen on laajempi kuvakulma fläppitaululle. Asiakaspalvelija voi silloin selvittää esimerkiksi hyvinkin monimutkaista, korvauksiin vaikuttavaa tilannetta asiakkaalle hahmottelemalla asiaa fläppitaululle (esimerkki Jyväskylän TE- toimistosta). Pieniin tiloihin ja maisemakonttoreihin soveltuvat useimmiten myös pienemmät videoneuvottelulaitteet, kunhan niiden sijoittelun avulla saadaan aikaan palvelutilanteessa mahdollisimman hyvä katsekontakti osapuolien kesken. Myös etäisyyteen kamerasta tulee kiinnittää erityistä huomiota: liian lähellä oleva kamera johtaa helposti epäluontevaan palvelutilanteeseen, kun asiakkaalle näkyy asiakaspalvelijasta esimerkiksi pelkkä pää.

Vähemmän vuorovaikutusta vaativissa tilanteissa verkkoneuvottelujärjestelmän käyttö toimii hyvin käyttäen tietokonetta, johon on kytketty HD -tasoinen web- kamera ja kuuloke-mikrofoniratkaisu. Tämänkaltaisen ratkaisu on mahdollista toteuttaa palvelua tarjoavan viranomaisen osalta myös maisemakonttoritiloissa. Sermien eristäessä hälyäännet asiakastilanne ei häiriinny. Kokonaisuuteen havaittiin tarvittavan lisäksi henkilökohtainen verkkoskanteri/printteri, jotta asiakas voi lähettää palveluhenkilölle selvityksiään, kuittejaan ja todistuksiaan (esimerkki verottajalta Keski-Suomesta).

Pilottien aikana tuli selvästi esille se, että asiakaspalveluhenkilöt eivät halua ratkaisuja, joissa heidän tulee siirtyä johonkin muuhun tilaan kuten viraston yleiseen videoneuvotteluhuoneeseen, koulutustilaan tai vastaavaan. Tärkeää oli, että toiminta oli mahdollista omasta työhuoneesta käsin.

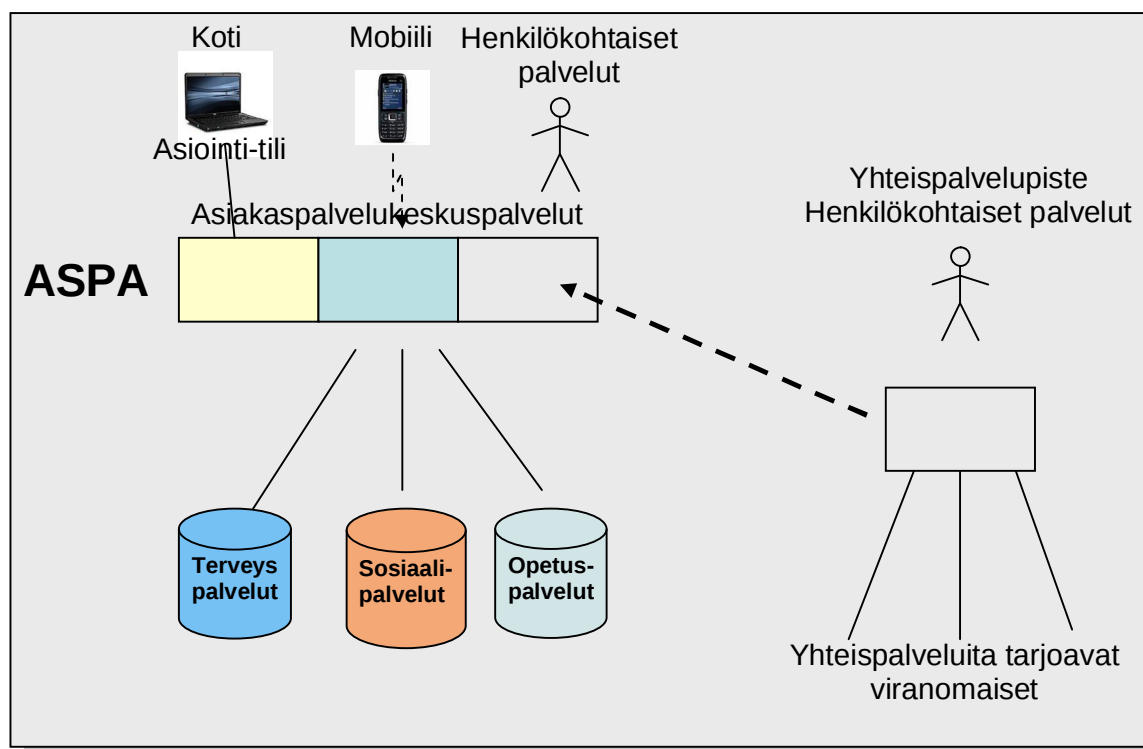
Mikäli henkilökohtaiset videoneuvottelulaitteet tai muu henkilökohtainen asiakaspalveluväline ei kuitenkaan tule kysymykseen, niin vartenotettava vaihtoehto on Oulun Kelassa syntynyt ratkaisu, jossa Ylikiimingistä tapahtuva asiointi rinnastettiin prosessina Oulun Kelassa tapahtuvaan asiointiin. Näin ollen asiakas sai Ylikiimingissä palvelua etänä saman periaatteen mukaan kuin konttorissa käydessäänkin, eli heti, kun seuraava asiakaspalvelija Oulussa vapautui. Vapaana ollut asiakaspalveluhenkilö meni Kelan asiakaspalvelun odotushuoneen yhteydessä olleeseen erilliseen videoneuvotteluhuoneeseen ja avasi yhteyden Ylikiimingin yhteispalvelupisteen videoneuvottelulaitteeseen. Ylikiimingissä odottanutta asiakasta alettiin tämän jälkeen palvella etänä aivan samalla tavalla kuin hän olisi tullut 40

kilometrin päähän Ouluun. Mikäli tämäntyyppiset palvelutavat yleistyvät, olisi kehitettävä vielä virtuaalinen jonotusnumerojärjestelmä.

Pilotit toivat lyhyessä ajassa esille monia tapoja sijoittaa laitteet ja järjestelmät ja myös organisoida palveluiden tarjoamisen tapaa. Jos pilotit olisivat olleet pitkäkestoisempia, lisää uusia palveluinnovaatioita olisi varmasti nähty.

### 3.2.4 Kehityspolun kuvaus

Kun tarkastellaan suurten kuntien ja kaupunkien piirissä tapahtuvaa sähköisten palveluiden kehittämisprosessia, josta pilottiin osallistuneen Oulun kaupungin asiakaspalvelukeskus-konseptin (ASPA) kehittäminen on esimerkki, on synergia yhteispalvelupistekonseptiin selvä. ASPAssa tähdätään siihen, että kuntalaisille tarjotaan mahdollisimman monia palveluita internetin kautta kuntalaisen kotiin ja näitä palveluita tukevat paikalliset / alueelliset puhelinpalvelut (Contact Center). Samalla kuntalaisen tulee voida edelleen asioida myös fyysisessä palvelupisteessä, kuten Oulu 10. Kyseessä on siis monikanavainen palvelukonsepti.



Kuva 2. Kuntien sähköisen asioinnin liittyminen yhteispalvelupisteiden etäpalveluiden kehittämiseen

Kun yhteispalvelupisteisiin on tuotu valtion viranomaispalvelut etänä, niin kyseessä on itse asiassa sama asia. Nyt vain teknologian avulla yhteispalvelupisteeseen asioimaan menevä kuntalainen saa viranomaispalvelut sähköisinä viestintäpalveluina etänä mistä päin Suomea tahansa.

Yhteispalveluiden laajentamishankkeen etäpalvelupilotissa oli kolmessa palveluymppäristössä vain periaatteessa kolme yhteispalvelupistettä (Karstula- Kivijärvi on yksi) ja niitä

varten rakennettiin etäpalvelut keskimäärin viiteen valtion tai kunnan palvelupisteeseen. Se, että piloteista saatiin hyvät kokemukset, on rohkaisevaa, mutta vielä ei ole edellytyksiä siirtä varsinaiseen tuotantovaiheeseen. Pilotointi osoitti myös, että teknologia ei aseta enää jatkamiselle esteitä, suurimmat haasteet ovat palveluiden ja tarvittavien tukirakenteiden organisoinnin puolella.

Varmin tapa edetä yhteispalvelun etäpalvelun kehittämisessä konkreettisella tavalla, olisi käynnistää seuraavassa vaiheessa **laaja alueellinen yhteispalveluiden etäpalvelun pilotointihanke**, johon osallistuisi

- kymmeniä tietyllä maantieteellisellä alueella sijaitsevia kuntia siten, että mukana on ”yhden yhteispalvelupisteen kuntia” ja oman palveluverkon ja useita yhteispalvelupisteitä omaavia kuntia
- useita valtionhallinnon organisaatioita, jotka antavat em. kuntien yhteispalvelupisteille palveluita
- valtionhallinnon keskitettyjä palveluja tarjoavia valtakunnallisia palveluyksiköitä (esimerkiksi Kela ja TEM)

Näin toimien saataisiin useimmat käytännön tukipalveluasiat, palveluhakemistoasiat, palveluiden varausjärjestelmät ja oikeastaan valtaosa niistä asioista, joita valtion viestintäratkaisun ja valtion kytkentäytimen käynnistämisen yhteydessä joudutaan laajasti pohtimaan teoriassa, tehtyä käytännössä.

Jokainen valtionhallinnon organisaatio joutuu joka tapauksessa tuottavuuden kasvattamisen paineessa kehittämään palveluiden tuottamisstrategioitaan ja kanavastrategioitaan edelleen. Em. ratkaisu antaisi hyvät mahdollisuudet testata esimerkiksi erilaisia keskitettyjä asiantuntijapalveluita, kuten esimerkiksi Kelan tarjoama eri etuuksiin liittyvä neuvonta, ja katsoa niiden optimaaliset yhteentoimivuudet suhteessa erilaisiin nykyisiin ja tuleviin lähiasiakaspalveluratkaisuihin. Kun valtionhallinnossa on useita hyvin toimivia ja onnistuneita Call Center ja Contact Center ratkaisuja, niin niistä edettäisiin näin testaamaan uudenlaisia videoneuvottelutoiminnallisuutta hyödyntäviä Contact Center -malleja.

Kysymys ei ole kuitenkaan pelkästään valtionhallinnossa tapahtuvasta muutoksesta, vaan kuntakentässä tapahtuu yhtä suuri palvelullinen murros. Kuntien itsenäinen päätöksentekorakenne ei tue valtion tapaan yhtenäisten ratkaisujen syntymistä, joten erityisesti heikossa taloudellisessa asemassa olevat kunnat tulevat tarvitsemaan jatkossa paljon erilaisia tukipalveluita kyetäkseen tuottamaan asukkaalleen lain suomat peruspalvelut.

Yhteenvedona kehityspolusta voi todeta, että

- Jo tällä hetkellä videoneuvottelutyypiset ympäristöt ovat niin valmista koeteltua teknologiaa, että ne voidaan ottaa yhteispalveluissa käyttöön kuinka laajamuotoisesti hyvänsä.

- Kollaboraatiotyövälineet (mm. IBM Lotus Notes / Sametime, Mikrosoft Exchange / OCS, Cisco WebEx) toimivat jo luotettavasti omissa ympäristöissään ja sisältävät keskenään hyvin samantyyppisiä palveluita. Niissä olevia perustoiminnallisuuksia voidaan hyvin hyödyntää kun kehitetään etäpalveluiden tukipalveluita, kuten ajanvarausjärjestelmää.
- Valtion yhteinen viestintäratkaisu on tärkeä periaatteellinen kokonaisuus luoden välttämättömän kokonaispalvelurajapinnan, johon kuntien yhteispalvelupisteet voidaan liittää oleellisesti tehokkaammin kuin ilman ratkaisun olemassaoloa olisi mahdollista. Samalla se voi johtaa vapaaehtoisuuden pohjalta kunnat suosimaan sen kanssa yhteensopivia ratkaisuja.
- Valtion kytkentäydin voi olla ratkaisuna avainasemassa nimenomaan pienten kuntien yhteispalveluihin liittymisen osalta, mikäli yhteispalvelupisteiden yhteydet olisivat jollain mekanismilla liitettävissä suoraan valtion kytkentäytimeen.
- Kuntien yhteinen tietojärjestelmä- ja sovelluspalveluita tarjoava tuleva ICT- palvelukeskus täytyy ottaa huomioon yhtenä potentiaalisena ICT- palvelutuottajana niissä yhteispalvelupisteissä, joiden kunnat käyttävät sen palveluita hyväkseen
- *Kansalaisen asiointitilin* kehittämisessä tulee jatkossa ottaa huomioon yhteispalvelupisteiden etäpalvelussa kehitetty uusi palvelukanava. Oletettavasti suurin osa kansalaisista haluaa tulevaisuudessa asioida sekä kunnan, että valtion viranomaisten kanssa kotoa käsin ja vain osa haluaa asioida yhteispalvelupisteissä. Pilotoitu palvelumalli käy kumpaankin, kunhan kotoa käsin osallistuvan kansalaisen henkilöllisyys saadaan yksikäsitteisesti varmennettua. Asiointitili tai vastaava vuorovaikutteinen kanava kansalaisen ja viranomaisen välillä vaatii toimiakseen muutoksia viranomaisten tietojärjestelmiin. Järjestelmien on kyettävä ottamaan vastaan ja lähettämään dokumentteja asiointitilin kautta. Asiointitiliä säännöllisesti käyttämällä voidaan vähentää viranomaiselta kansalaisille suuntautuvaa kirjepostia, mikäli kansalaiset seuraavat asiointitilinsä tapahtumia riittävän säännöllisesti varsinkin tiedoksisaantipäivämäärärajoissa.

### 3.3 Etäpalvelun vaatimat tukitoiminnot

#### 3.3.1 Tekninen tuki

Etäpalvelun tekninen tuki on välttämätön oma toimintonsa, jolle ei ole tällä hetkellä organisaatiomielessä valmista kotia. Toiminnallisesti sen olisi hoidettava jatkossa sekä kuntien yhteispalvelupisteiden että valtion palveluntuottajien tekniset tukitarpeet. Tuen täytyy kattaa koko etäpalvelutoiminta eli olla valtakunnallinen. Mikäli päädyttäisiin useiden kaupallisten palvelutoimittajien palveluiden yhtäaikaiseen käyttöön verkostossa, niin teknisen tuen merkitys entisestään korostuisi. Tällaista tukioorganisaatiota ei tietenkään ole missään valmiina odottamassa. Sellaisen hankkiminen kilpailuttamalla tulee varmasti kysymykseen ja on välttämätöntä, mikäli se ei ole julkishallinnon, kuntien tai valtion jokin oma organisaatio.

Tukiorganisaation toimenkuvaan kuuluvat käynnistyvän toiminnan osalta yhteispalvelupisteiden perustamisen tukeminen, joka on alkuvaiheessa mm. palveluiden esittelyä, palveluehdotuksien tekemistä, palveluvalintojen suorittamista, tilojen suunnittelua jne. Tehtäviin kuuluu lisäksi hoitaa tietoliikenneyhteydet kuntoon yhdessä sekä kunnan tietohallinnon kanssa, että tulevan keskitetystä viestintäratkaisusta sekä valtion kytkentäytimestä vastaavan tahon kanssa.

Yhteispalvelun etäpalvelukonseptin kuuluu olla laitteiden ja perusjärjestelmien osalta yhteensopiva valtion viestintäratkaisun kanssa, mutta tähänkin tarvitaan konkreettinen tukiorganisaatio, joka vastaa jokaisen yhteispalvelun etäpalvelupisteen vaatimien palveluiden toteuttamisesta ja ylläpidosta. Tukiorganisaatiolla täytyy olla osaaminen rakentaa mahdollisesti hyvinkin erilaiset toiminnalliset kokonaisuudet, joista lukuisat etäpalvelukokonaisuudet muodostuvat. Joihinkin paikkoihin riittää pelkkä työasemaratkaisu, kun toisiin tarvitaan useita videoneuvottelupisteitä ja monipuolisia työasemaratkaisuja.

Kun palveluverkosto kasvaa tukipalveluiden tulee pystyä pitämään kokonaisuus yksissä käsissä, koska palvelun käynnistämisen jälkeen tarvitaan jatkuvaa verkoston tukipalveluiden ylläpitoa. Käyttäjiä tulee ja lähtee, osoiterekistereitä tulee päivittää, käyttöjäoikeuksia tulee hallinnoida, laiterekistereitä tulee ylläpitää. Loogista olisi ylläpitää jossain palvelukeskuksessa niin videoneuvottelujärjestelmien edellyttämiä siltajärjestelmiä, kuin verkkoneuvottelujärjestelmien edellyttämiä palvelimia ja niiden ohjelmistoja.

Selkeää ratkaisua mihin tällainen organisaatio tulisi perustaa, ei ole vielä tällä hetkellä. Tehtävä ja tarve on tunnistettu, ratkaisu riippuu muista kuntien ja valtion palvelullisista ratkaisuista.

### **3.3.2 Viranomaisten ja palveluneuvojien koulutus**

Etäpalveluprojektin piloteissa saatujen kokemusten perusteella etäpalvelua palvelukanavana hyödyntävien viranomaisten näkökulmasta tekniikalla on vain välineellinen merkitysensä ja keskiössä ovat tekniikan tarjoamat toiminnallisuudet suhteessa palvelutapahtuman tarpeisiin.

Etäpalvelun käyttöönoton myötä tulee luoda ohjeisto siitä, mihin asioihin koulutusta painotetaan ja mitä asioita koulutukseen tulee sisällyttää. Koulutuksen tulee olla käytännönläheistä ja tarjottavien palveluiden näkökulmasta suunniteltua, ja sen tulee sisältää myös konkreettisten palvelutapahtumien simulointia. Koulutus tulee suunnitella ja tuottaa erikseen palveluja tuottaville viranomaisille sekä asiakkaita etäpalvelun käytössä avustaville palveluneuvojille. Koulutuksessa tulee hyödyntää etäyhteyksiä mahdollisuuksien mukaan.

### **3.3.3 Markkinointi ja viestintä asiakkaille ja hallinnolle**

Etäpalvelun markkinoinnissa ja viestinnässä tulee erottaa asiakkaille ja hallinnolle suunnatut toimet.

Kokeiluissa tehtyjen havaintojen perusteella radio, lehdistö ja muut perinteiset aktiivisen asiakasmarkkinoinnin kanavat eivät tuoneet juurikaan asiakkaita pilotteina toimineisiin yh-

teispalvelupisteisiin. Alustava johtopäätös markkinoinnin osalta piloteista onkin, että etäpalvelun parhaana mainoksena asiakkaisiin päin toimii todellinen kysyntä ja tarve kulloinkin kyseessä olevalla paikkakunnalla.

Asiakkaille tiedottamisen vastuu tulee olla paikallisella tasolla, kuten yhteispalvelupisteiden palveluista tiedotettaessa myös muissa tapauksissa on. Paikallisella tasolla tunnetaan parhaiten ne keinot ja kanavat, joiden välityksellä tieto uudesta palvelutavasta ja -valikoimasta leviää tehokkaimmin asiakkaille.

Hallinnolle tiedottamisen vastuu tulee olla kullakin hallinnonalalla omalta osaltaan. Tiedottamisessa korostuvat oman hallinnonalan etäpalvelut, mutta samalla tulee muistaa laajempi viitekehys konseptin eheyden varmistamiseksi: etäpalvelupisteessä, jossa asiakas asioi, ovat aina saatavilla paitsi oman, myös monen muun palveluntarjoajan palvelut.

Valtiovarainministeriössä yhteispalvelun kehittämisen ja markkinoinnin valtakunnallisesta koordinoinnista vastaava hallinnon kehittämisosasto voisi vastata myös yhteispalvelun etäpalvelun tiedottamisen ja markkinoinnin valtakunnallisesta koordinoinnista.

## 4 ETÄPALVELUN HALLINNOINTI JA JATKOTYÖ

### 4.1 Tarpeet etäpalvelun valtakunnalliselle ja keskitetylle hallinnoinnille

Edellä kuvattu tavoitetilassaan toimiva, yhteensopiva, käyttöliittymältään asiakasystävällinen ja kustannustehokas etäpalvelujärjestelmä tarvitsee valtakunnallisen hallinnoijatahon, joka vastaa yhteispalvelussa mukana olevien julkishallinnon toimijoiden (kunnat, valtionhallinto ja Kela) puolesta tulevan etäpalvelujärjestelmän käytönaikaisten tukipalvelujen tarjonnasta, järjestelmäkokonaisuuden ylläpidosta ja sen jatkokehitystarpeista. Lisäksi tarvitaan tukea ja ohjausta etäpalvelutoiminnan käynnistämisvaiheessa.

Etäpalveluprojektin piloteissa saadut kokemukset osoittavat selvästi, että joustavan järjestelmään liittymisen, tietoturvallisuuden ja yhteentoimivuuden varmistamiseksi tarvitaan keskitetty tietoliikenneyhteyksien ja –verkkojen hallinnoijataho. Lisäksi jonkun on huolehdittava siitä, että tähän verkkokokonaisuuteen voidaan liittää etäpalvelulle välttämättömät tässä raportissa edellä kuvatut erilaiset tukipalvelut.

Tässä raportissa hahmotellun etäpalvelujärjestelmän ollessa se hallinnollinen, tekninen ja palvelutoiminnallinen kokonaisuus, joka pilotointien osoittamalla tavalla mahdollistaa etäpalvelun monipuolisen antamisen viranomaisen ja yhteispalvelupisteen välillä, tulee myös mahdollisen etätulkkausjärjestelmän olla sellainen, että se on tarvittaessa yhtenä palveluna integroitavissa etäpalvelujärjestelmään.

Ennen etäpalvelujärjestelmän laajaa käyttöönottoa ja tuotantovaihetta olisi myös löydyttävä vastuutaho, jolle kuuluu tulevan järjestelmän tarkempien, etäpalveluprojektin ehdotusten pohjalta tapahtuvien määrittelyjen tuottaminen, ja niiden pohjalta tapahtuva toteutus kilpailuksineen sekä edelleen järjestelmän käyttöönoton suunnittelu ja toteutus.

### 4.2 Eri vaihtoehtojen tarkastelua

Valmista ja heti tarkoitukseensa sopivaa hallinnoijatahoa etäpalvelulle ei tällä hetkellä ole vielä tarjolla, mutta etäpalvelun jatkokehittämiseksi ja laajapohjaiselle käyttöönotolle 2010-2011 on erittäin hyvät mahdollisuudet valtiovarainministeriön yhdessä muun julkishallinnon kanssa käynnistämien valtakunnallisten julkishallinnon kehittämistoimenpiteiden kautta.

Julkisten asiakaspalvelujen kokonaisvaltaisen kehittämisen ja laadun varmistamisen kokonaisvastuu kuuluu luontevasti valtiovarainministeriön hallinnon kehittämisosastolle, joka jo edistää edellä mainittuja tavoitteita toteuttamalla mm. Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelmaa (SADe-ohjelma 2009-2014), yhteispalvelun kehittämistä ja ValtIT- ja KuntaIT-toimintaa kehityspolkuna kohti yhteistä JulkIT:tä. Ministeriö ei kuitenkaan tuon kokonaisvastuunsa lisäksi voi toimia operatiivisena hallinnoijatahona.

Valtion yhteinen viestintäratkaisu –hankkeen esitutkimusvaiheen loppuraportti on valmistunut ja ollut lausuntokierroksella. Viestintäratkaisu-hanke ja etäpalveluprojekti ovat olleet

ne hankkeet, joilla valtiovarainministeriö on vuoden 2009 aikana halunnut yhteentoimivasti ja asiakaslähtöisesti edistää uusien viestintäratkaisuiden käyttöönottoa julkishallinnossa. Projektit ovat tehneet yhteistyötä, ja jatkotoimien osalta on erityisen tärkeää, että yhteistyö ja toimien koordinointi jatkuu. Olennaista on, että viestintäratkaisua hyödynnettäisiin hallinnollisen käytön lisäksi myös laadukkaiden julkishallinnon palvelujen tuottamisessa ja tarjoamisessa asiakkaille. Ei ole tarkoituksenmukaista ja kustannustehokasta, että valtionhallintoon hankittaisiin rinnakkaisia ja päällekkäisiä työvälineitä hallinnollisiin ja asiakaspalvelutarkoituksiin.

Asiakkaan kytkeminen yhteisillä ratkaisuilla tavoiteltavaan tuottavuuden kehitysprosessiin tuo myös sen edun, että samalla voitaisiin kytkeä koko julkishallinto, myös kunnat mukaan prosessiin. Kuntien ja loppuasiakkaiden tarpeista riippumaton valtionhallinnon viestintäratkaisun kehittäminen ei ole välttämättä kansantaloudellisesta näkökulmasta paras ratkaisu. Tavoitteeksi voitaisiin asettaa yhtenäiset rajapinnat, joihin kuntien tietoverkot, viestintäpalvelut ja yhteiset sovellukset on nykyistä huomattavan paljon helpompi liittää.

Valtiokonttori ja sitä kautta Valtion IT-palvelukeskus VIP on varteenotettava vaihtoehto mietittäessä etäpalvelun hallinnoijatahoa. 20.5.2009 voimaan tulleen lain ja 4.6.2009 annetun valtioneuvoston asetuksen myötä Valtiokonttori voi tarjota koko julkiselle hallinnolle tietoyhteiskunnan edistämiseen liittyviä sähköisen asioinnin ja hallinnon tukipalveluja. Viranomaisen liittyminen tukipalvelun käyttäjäksi on vapaaehtoista. Tämän vaihtoehdon saattaa kuitenkin tehdä haasteelliseksi se, että Valtiokonttorilla ja VIP:llä on jo nyt useita toteutushankkeita hoidettavanaan.

Tarpeet ratkaista julkisen hallinnon yhteisten IT-ratkaisujen operatiivisen tuottamisen ja hallinnoinnin kysymykset ovat suuret myös laajemmin kuin yhteispalvelun uudistamisen ja etäpalvelun näkökulmista. Talouspoliittinen ministerivaliokunta on päätöksessään linjannut, että valtion ja kuntien yhteisten ratkaisujen kehittäminen ja niiden toteuttamiseksi tarvittavat hankinnat, käyttöönottoimenpiteet ja käyttöönoton tuki sekä ylläpito ovat julkisen hallinnon yhteistä tietohallinnon ja sen osa-alueiden kehittämistä, josta käytetään nimitystä JulkIT-toiminta. Myös Kela ja muu välillinen valtionhallinto osallistuu JulkIT-toimintaan. Valtiovarainministeriö on asettanut 30.10.2009 näitä tavoitteita selvittämään valmistelu- ja lainsäädäntöhankeen (Liite 5), jonka tavoitteena on valmistella kuntien ja valtion yhteisten JulkIT-ratkaisujen operatiivisesta tuotannosta ja ylläpidosta vastaavan organisaation perustamista ja sille annettavaa toimivaltaa koskevaa lainsäädäntöä siten, että kehitetty ratkaisu on toiminnassa viimeistään 1.1.2011. Tarkoituksena on, että valtio ja kunnat perustaisivat yhteisen IT-palvelukeskusorganisaation yhteistyössä Suomen itsenäisyyden juhlarahaston SITRA:n ja Suomen Kuntaliiton kanssa. Valmistelu toteutetaan SITRA:n Kuntien palvelukeskus-hankkeen ja Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelman (SADe-ohjelma) yhteistyönä. Voisiko siis yhteispalvelun etäpalvelujärjestelmä olla ensimmäisten JulkIT-ratkaisujen joukossa?

Myös Sitran yhteistyössä kuntatoimijoiden kanssa kehitteillä oleva kuntapalvelukeskuskonsepti on syytä huomioida. Kuntien palvelukeskus -hankkeen tavoitteena on kehittää kuntien ja kuntayhtymien tietohallintoa sekä talous- ja henkilöstöhallintoa näitä palveluita tuottavien uusien, kuntien sataprosenttisesti omistamien valtakunnallisten palvelukeskusten avulla. Kunnille tarjotaan mahdollisuutta lähteä neuvottelemaan osallistumisesta vuonna 2010 perustettaviin osakeyhtiöihin. ICT- palvelukeskuksen avulla tuetaan tietohallinnon prosessien

ja tietojärjestelmien uudistamista ja uusien palvelujen kehittämistä erityisesti sähköisen asiain edistämisen näkökulmasta.

### 4.3 Toimenpiteet 2010 eteenpäin

Yhtenä keskeisimpänä edellytyksenä etäpalvelun tuotantokäyttöön saattamiselle on, että järjestelmän hallinnointimalli saadaan määriteltyä ja päätettyä. Asiaa tulisikin ryhtyä selvittämään heti vuoden 2010 alusta. Selvitystyö tulee kytkeä tiiviisti jo meneillään oleviin ja aiheeseen liittyviin hankkeisiin, joita ovat ennen kaikkea valtion yhteinen viestintäratkaisu –hanke sekä valtiovarainministeriön koordinoima Sähköisen asiain ja demokratian vauhdittamisohjelma SADe.

Valtion viestintäratkaisu –hankkeen jatkotoimista ja niihin liittyvistä aikatauluista päätettäneen alkuvuodesta 2010. Etäpalvelun laajaan käyttöönottoon tähtäävät toimet on syytä suunnitella linjassa näiden päätösten ja suunnitelmien kanssa.

SADe –ohjelma on äskettäin teettänyt selvityksen Suomen julkishallinnossa käytössä olevista erilaisista ajanvarausjärjestelmistä. Tämän selvityksen pohjalta mahdollisesti käynnistettävä jatkotyö on tehtävä yhteistyössä yhteispalvelun etäpalvelun jatkokehittämisessä ilmenevien ajanvaraustarpeiden kanssa.

SADe –ohjelmassa on tähän mennessä lisäksi valittu toteutettaviksi viisi sähköisen asiain palvelukokonaisuutta. Loput palvelukokonaisuudet valitaan vuoden 2010 alkupuolella. Palvelukokonaisuuksien toteuttaminen edistää kuntien ja valtio-organisaatioiden tuottavuutta. Palvelukokonaisuuksien valinnan kriteereitä ovat niiden liittymien keskeisiin kansalaisten ja yritysten elämäntilanteisiin ja tarpeisiin sekä niiden hallinnon sektori- ja organisaatiorajat ylittävä luonne.

Etäpalvelun käyttöönoton edellyttämälle jatkotyölle voidaan edellä esitettyyn perustuen tällä hetkellä nähdä pääasiassa kaksi vaihtoehtoista etenemisreittiä:

1. Voidaan edetä toteutukseen valtion yhteisen viestintäratkaisun, Valtiokonttori/VIP –vaihtoehdon, myöhemmin tarkentuvan JulKIT –toiminnan sekä muiden laajempien valtakunnallisten linjausten valmistumisen ja toteuttamisen myötä. Tämän aikataulun mukaan edettäessä käytännön asiakaspalveluun etäpalveluna ei tällä hetkellä olevan käsityksen mukaan ole mahdollista päästä vuoden 2010 kuluessa.

Valtion yhteinen viestintäratkaisu on tavoitetilassa paras tapa toteuttaa yhteispalvelupisteiden yhdistäminen palveluja tarjoavaan viranomaisen päähän. Erillisiä järjestelmiä hallinnon sisäiseen etäasiointiin ja asiakaspalveluun etäpalveluna ei tule rakentaa. Etäpalvelun käyttöönotto laajassa ja valtakunnallisessa mittakaavassa tulisi toteuttaa valtion yhteisen viestintäratkaisun määrittämässä aikataulussa. Viestintäratkaisun jatkoaikataulu tarkentuu vuoden 2010 alkupuolella. Viestintäratkaisun rinnalle tulisi aikataulun tarkentumisen ja jatkotyöstä tehtävien päätösten myötä tällöin kytkeä etäpalvelun jatkovalmistelu, jotta yhteys asiakasrajapintaan tulevassa ratkaisussa varmistetaan. Toteuttajatahona tässä vaihtoehdossa toimisi Valtiokonttori/VIP valtiovarainministeriön ohjauksessa.

2. Etäpalvelua lähdetään toteuttamaan ensimmäisessä vaiheessa SAdE – palvelukokonaisuushankkeena. Toteuttaminen osana SAdE- ohjelmaa varmistaisi syntyvien ratkaisujen integrointimahdollisuudet myöhemmin käyttöön tulevien valtakunnantason ratkaisujen kanssa. Samalla pilotoinnin valtakunnalliseksi toiminnaksi laajentamisen mekanismi sekä keskitetyn hallinnointimallin selvittäminen olisi mahdollista ratkaista osina laajempaa sähköisen asioinnin kehittämisen kokonaisuutta. Tällä tavoin etenemällä voisi olla mahdollista jatkaa käytännön kehitystyötä sekä kerätä lisää kokemuksia valtakunnallista järjestelmää varten jo vuoden 2010 aikana.

Haluttaessa saada etäpalvelu käyttöön yhteispalvelupistetoiminnassa vuoden 2010 kuluessa, tarvitaan järjestelmälle väliaikainen hallinnoija, joka huolehtii toiminnan käynnistämisestä ja koordinoinnista. Tällöin voidaan ajatella, että käytännön toiminta käynnistyisi ensivaiheessa esimerkiksi jollakin tietyllä alueella mukaan tulevien alueen kuntien sekä alueen valtion viranomaisten ja Kansaneläkelaitoksen yhteistyönä. Keskitetty toimija vastaisi väliaikaiseksi määriteltävän järjestelyn nojalla toiminnan koordinoinnista eri toimijoiden ja meneillään olevien, etäpalveluun liittyvien hankkeiden välillä, sekä järjestelmien ja tekniikan toiminnasta ja ylläpidosta. Rajoitetusti ja projektimaisesti alkavassa toiminnassa voidaan nähdä toiminnan hyvin nopean alkamisen lisäksi olevan myös se hyöty, että kokemuksia laajempaa ja pysyvää järjestelmää sekä sen vaatimia käytänteitä varten voidaan ryhtyä keräämään ensin pienemmässä mittakaavassa. Tätä etenemisvaihtoehtoa varten tulisi määritellä ja päättää ainakin seuraavat asiat:

- väliaikainen vastuutaho koordinoimaan toteutusta ja hallinnoimaan muodostuvaa rakennetta;
- toteutus tietyllä erikseen valitulla alueella ja prosessi tämän alueen valitsemiseksi;
- kilpailutukset tarvittavien tekniikan ja järjestelmien osalta; sekä
- rahoitus ja resursointi.

Jatkoprojekti toimisi näin ollen keskitettynä vastuutahona toteuttaen etäpalvelun käyttöönottoa erikseen rajattavassa laajuudessa. Projekti olisi määräaikainen, ja sen hallinnoima järjestelmä siirtyisi kokonaisuudessaan erikseen määriteltävän keskitetyn hallinnoijatahon (esim. Valtiokonttori/VIP tai JulkIT) vastuulle erikseen määriteltävässä aikataulussa.

#### 4.4 Jatkotyön ja käyttöönoton kustannusarvio

Yhteispalveluiden etäpalvelukokonaisuus koostuu monesta sellaisesta kustannuselementistä, joiden osalta ei ole vielä päätetty edes teknologiaa julkishallinnossa. Pilotoinnin aikana on sitä vastoin syntynyt varsin realistisia käsityksiä monista yhteispalvelupisteisiin ja videoneuvotteluun liittyvistä kustannusrakenteista.

Tällaisia peruselementtejä ovat:

- yhteispalvelupisteet ja niissä tarvittavat laitteet ja järjestelmät;
- yhteispalvelupisteiden tietoverkkoliitännät;
- viranomaisen palveluhenkilöiden tarvitsemat laitteet ja järjestelmät;
- viranomaisten omat tietoverkkoliitännät; sekä
- verkkoneuvottelujärjestelmät.

Erikseen yhteispalvelupistekohtaisesti käsiteltäviä asioita puolestaan ovat:

- yhteispalvelupisteiden tilojen asiakaspalvelullisesti asianmukaisten tilojen rakentaminen / päivittäminen (JHS 168, yhteispalvelun tilaopas ja RT-kortti);
- yhteispalvelupisteiden sisäverkkotyö- ja tietoverkkoliitäntöjen edellyttämät järjestelmä, kaapelointi, ohjelmisto- yms. kustannukset; sekä
- päivitys- ja ylläpitokustannukset kunnan omassa tietoverkossa.

#### Kunnan yhteispalvelupisteen varustus

**17. 000 €**

- Asiakaskäyttöön erilliseen huoneeseen videoneuvottelujärjestelmä 1080p (ml. yksi monitori noin 40 ” ja muut oheislaitteet), dokumenttikamera, dokumenttien näyttöä varten lisänäyttö 17”, verkkoskanneri/dokumenttitulostin, standardityöasema.
- Palveluneuvojan perusvarustuksena hyvälaatuinen standardityöasema sisältäen web-kameran ja kuuloke- mikrofoni (headset) varustuksen ja perusohjelmistot, ei kuitenkaan verkkoneuvotteluohjelmistoja yms.
- Huom. asiakkaita varten hankittavat työasema/-t eivät ole mukana hinnassa

**Viranomaisen asiakaspalvelijan työpisteen varustus****4.000 – 7.000 €**

- Erillinen pöydälle sijoitettava videoneuvottelulaite 720p 20”, kuuloke- mikrofoni (headset), verkkoskanneri/kirjoitin, dokumenttien katselua varten lisänäyttö
- Huom. Oletusarvoisesti asiakaspalvelija käyttää tulevaisuudessa omaa hyvälaatuista työasemaa, joka on tullut ohjelmistoinen valtion viestintäratkaisun ja/tai muun Hansel hankintaprosessin kautta.

**Videoneuvotteluratkaisuun liittyviä verkkopalvelukomponenttien hintoja:**

Kyseessä ovat toimittajien ovh- hinnoittelun mukaiset hintatasot. Niitä ei ole syytä missään tapauksessa pitää hankintahintoina. Todelliset hankintahinnat ovat huomattavasti edullisempia. Erityisesti toimittajien erilaiset ylläpitoon (24/7), viankorjauksen aloitukseen, SLA, palvelun laatutasoon QoS, liikenteen priorisointiin jne. liittyvät tekijät, tekevät mahdottomaksi hinnastomaisen tarkastelun. Asiakkaan on itse tiedettävä mitä tahtoo ja sen jälkeen pyydettyä tästä kokonaisuudesta hinnat.

- Yhteispalvelupisteen verkkoliitanta 720p tasoisena ”yhteispalveluverkkoon” sisältäen 2/2 Mbps synkroninen DSL yhteysasennus **500 €** ja kuukausimaksu **100 – 200 €/kk/reitittimen portti**
- Yhteispalvelupisteen verkkoliitanta 1080p tasoisena ”yhteispalveluverkkoon” sisältäen 5/5 Mbps synkroninen yhteys asennus **500 €** ja kuukausimaksu **200 – 300 €/kk/reitittimen portti**
- Pienen (10 – 15 toimipistettä) ”suljetun” videoneuvotteluverkon siltapalvelut toteutettuna niin, että asiakas investoi teknisiin järjestelmiin, mutta hankkii rajoitetun ylläpidon ovat luokkaa **50.000 €** ja ylläpitokomponentti noin **420 €/kk**
- Noin 100 – 150 yhteispalvelupisteen verkon edellyttämä kytkentäpalvelukokonaisuus SaaS (Software as a Service) -tyyppisenä palveluna **5600 – 7.900 € / kk**.

Hinnassa ei ole vielä mukana itse päivystävän palveluhenkilöstön kustannuksia, jotka sidotaan asiakkaan haluamiin palvelutasoihin. Siihen ei myöskään kuulu mahdollisia verkoston ulkopuolelle menevien yhteyksien aikaveloitteisia yhteyskustannuksia, joita on peritty jopa Internet-yhteyksistä piirikytkentäisen ISDN:n tapaan. Sitä vastoin hintaan kuuluu silloin vähintään seuraavat järjestelmän tekniset toiminnallisuudet:

- monipisteneuvottelut mahdollistava videoneuvottelusilta;
- järjestelmään kuuluvien laitteiden etähallinta, raportointi ja laitteiden ajastusjärjestelmä;
- videoyhteyksien ”puheluiden” hallinta (Gatekeeper) verkon sisällä;

- ulkoisten videoyhteyksien hallinta ja tunnelointi palomuurin läpi;
- videopuhelujen reititykset ulkoisiin kontaktikohteisiin, esimerkiksi palveluntarjoajille; sekä
- automaattinen videopalvelupuheluiden nauhoitus ja arkistointi (tärkeä ominaisuus useissa viranomaispalveluissa).

### **Verkkoneuvotteluratkaisujen hintoja**

Verkkoneuvottelupalvelut tulevat olemaan osa valtion yleistä viestintäverkkoratkaisua, johon tarvittavat järjestelmät tullaan hankkimaan erillisen kilpailutuksen perusteella aikaisintaan 2010 loppupuolella. Joitain arvioita voidaan kuitenkin tämän hetken yleisten hinta-arvioiden perusteella antaa nimenomaan palveluna hankittavista yleisimmistä verkkoneuvottelujärjestelmistä (IBM Lotus, Microsoft OCS, CiscoWebEx), jolloin hinnaksi voidaan arvioida noin **12 – 50 €/kk/ käyttäjä**

## **4.5 Piloteista saatuja kokemuksia etäpalvelun avulla saavutettavista säästöistä**

Johtuen mm. siitä, että projektin toteuttamat pilotit olivat kestoaltaan vain vajaat kaksi kuukautta, riittävän perusteltua ja siten luotettavaa kustannushyötyanalyysia ei ole mahdollista esittää kerättyjen tietojen pohjalta. Sen sijaan voidaan esittää piloteista kerättyyn kokemuspohjaiseen tietoon perustuvia havaintoja ja vertailuja etäpalvelun tuottamista kustannussäästöistä. Nämä havainnot ovat myös tietyin varauksin yleistettävissä järjestelmätasolle.

### **Tehokkaat palvelutapahtumat, asian hoito oikein ja loppuun asti**

Kokeiluissa havaittiin etäpalvelutapahtumien olevan luonteeltaan tehokkaita palvelutapahtumia. Asioidessaan etäpalvelulaitteistojen välityksellä sekä asiakkaat että virkailijat kommentoivat keskittyneensä palvelutapahtumassa enemmän itse asiaan kuin perinteisessä käyntiasioinnissa. Lisäksi etäpalveluna palvelu saadaan käyttäjiltä saatujen kommenttien perusteella vietyä suuremmalla todennäköisyydellä oikein ja loppuun asti kuin puhelimesta tai asiakkaan omatoimisessa internet –asioinnissa. Tätä kuvastaa hyvin se, että 91 % palautetta antaneista asiakkaista kertoi saaneensa asiansa hoidettua etäpalveluna. Palvelun kerralla oikein loppuun saattaminen vähentää uusien yhteydenottojen tarvetta sekä esimerkiksi virheellisesti täytettyjä lomakkeita, tehostaen siten toimintaa.

### **Asiointi useaan viranomaiseen samalla kertaa, asiantuntijat monipisteyhteydellä mukaan**

Etäpalvelun hallinnonrajat ylittävältä yhtenäiseltä palvelutiskiltä on mahdollista ottaa saman istunnon aikana yhteys usean eri viranomaisen asiantuntijaan. Näin sujuva ja joustava asiantuntijapalvelua vaativien asioiden hoitaminen ei ole mahdollista minkään muun palvelukanavan kautta. Toteutetuissa piloteissa useat asiakkaat käyttivätkin tätä mahdollisuutta hyväkseen. Yhteys saatettiin ottaa saman palvelutilanteen aikana niin Kansaneläkelaitokseen, TE –toimistoon kuin verottajaankin, kuten tapahtui erään varttuneemman asiakkaan asioidessa Kivijärvellä. Saadusta palautteesta kävi ilmi, että etäpalvelu oli tämän asiakkaan

kohdalla ainoa mahdollinen tapa ylipäästänsä saada henkilökohtaista palvelua. Matkustaminen erikseen kunkin toimijan toimipisteeseen eri paikkakunnille ei olisi omaa autoa omistamattomalle asiakkaalle ollut hänen omien sanojensa mukaan mahdollista. Toiminnan vaikiintuessa on nähtävissä myös lisäpotentiaalia verkostoitumisen mahdollisuuksien hyödyntämiseen, kun eri viranomaisien eri alojen asiantuntijoita voidaan yhdistää samaan yhteyteen ja istuntoon tarpeen mukaan monipisteyhteyden avulla.

### **Joustava erikoistuminen verkostona ja palvelun tuottamisen paikkariippumattomuus edistävät tuottavuutta**

Etäpalvelu mahdollistaa viranomaisen näkökulmasta erikoistumisen verkostona. Koska palvelua välitetään verkkoa pitkin, ei palvelujen tuotannon organisointi ole enää samalla tavoin paikkaan sidottua kuin tällä hetkellä. Näin mahdollistuu haluttaessa, nykyisen hallinnollisen työn jakamisen lisäksi, myös asiakaspalvelutyön kuorman jakaminen tai keskittäminen sen mukaan, miten viranomainen näkee kulloinkin omasta näkökulmastaan parhaaksi. Toiminnan logiikan puolesta etäpalvelu mahdollistaa työn organisoinnin osalta myös palvelukeskustyyppiset ratkaisut samalla tavoin kuin puhelinpalvelukin. Palvelun tuottamisen paikkariippumattomuus ja asiantuntijuuden keskittäminen avaavat mahdollisuuksia useampien palvelutapahtumien hoitamiseen pienemmällä työpanoksella, ja tätä kautta tuottavuuden parantamiseen palveluiden tuotannossa.

### **Kunnille etäpalvelu on hyödyllinen liitostilanteissa, pienissä kunnissa mahdollisesti vaikutusta muunkin asioinnin keskittymiseen**

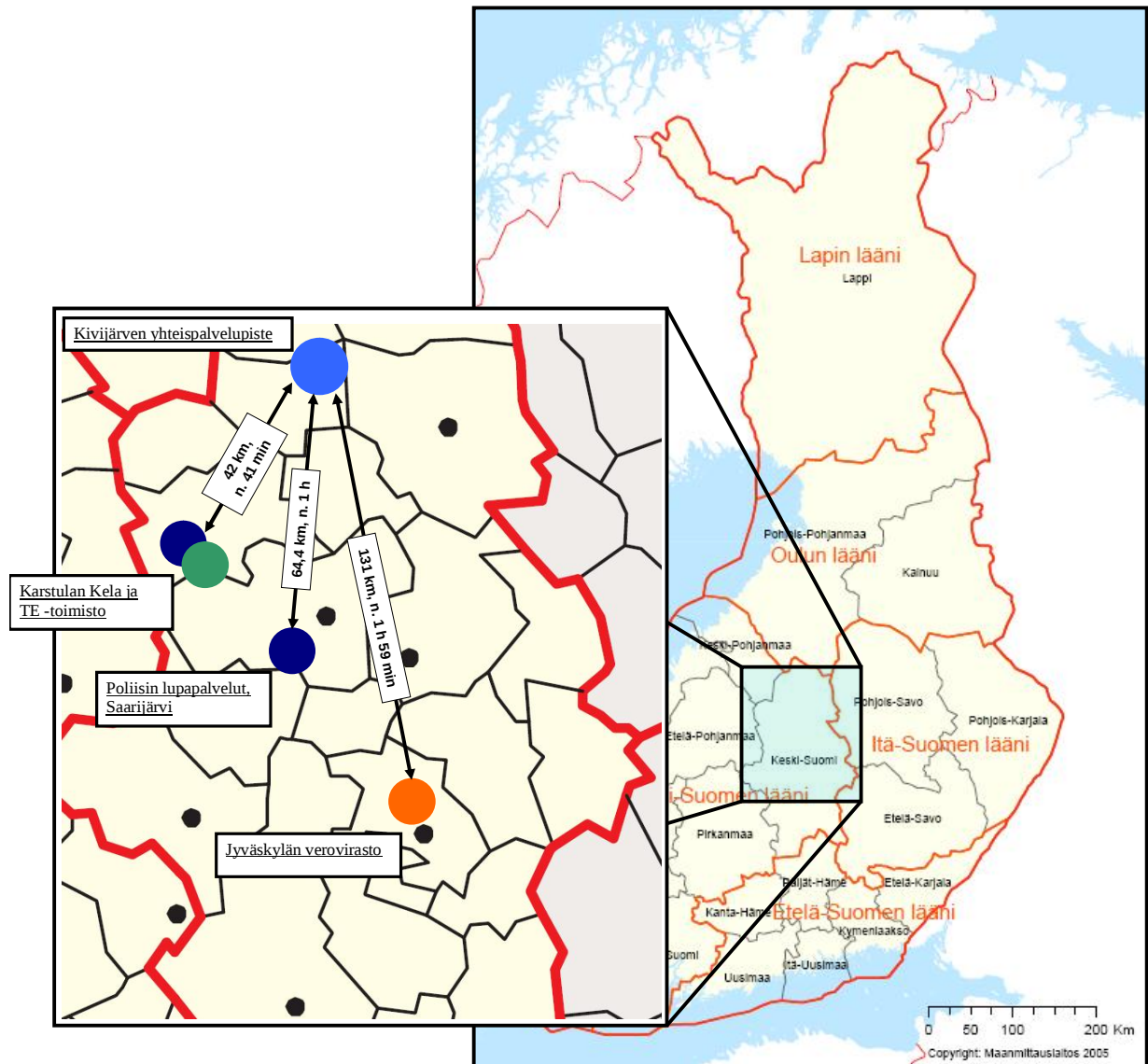
Kunnille yhteispalvelun etäpalvelusta koituva hyöty ilmenee kuntalaisten palveluiden parantamisena. Tämä voi pienissä määrin vaikuttaa myös muun asioinnin keskittymiseen oman kunnan alueelle.

Kunnan tarve ja mahdollisuudet hyödyntää etäpalvelua omien palveluidensa tarjoamisessa riippuu piloteissa saatujen kokemusten perusteella monista tekijöistä, joita ovat mm. kunnan pinta-ala ja demografia sekä kuntalaisten asiointisuunnat ja –tottumukset. Oletettavasti hyötyjä palveluiden tarjoamisesta etäpalveluna on saavutettavissa ainakin isoissa useiden asutuskeskusten kuntaliitoskunnissa. Se, mistä kuntapalveluista suurimmat hyödyt löytyvät, ei ole projektissa saatujen kokemusten perusteella täysin selvää. Projektin aikana tunnistetut potentiaaliset vaihtoehdot kuntapalveluiksi etäpalvelussa vaativatkin lisäselvityksiä.

### **Etäpalvelun avulla saavutettavat matka- ja kustannussäästöt: tapaus Kivijärvi**

Etäpalvelun tuottama selkein etu on paikkariippumattomuus. Hallinnon asiantuntijapalvelujen tuottaminen ja tarjoaminen eivät ole enää lähtökohtaisesti ja välttämättä samaan paikkaan sidottuja. Samalla tarjoutuu mahdollisuus parantaa palvelujen saavutettavuutta kansalaisille.

Projektin toteuttamisessa piloteissa ilmeni odotetusti, että etäpalvelu säästää huomattavissa määrin kansalaisen aikaa sekä kustannuksia tämän hakeutuessa julkisten palveluiden äärelle. Useissa tapauksissa etäpalvelu osoittautui myös käytännössä ainoaksi tavaksi, jolla vanhempi henkilö pystyi tarvitun palvelun äärelle ylipäästänsä hankkiutumaan. Seuraavan sivun kuva 3 havainnollistaa Kivijärven asiointisuuntia ja –matkoja.



Kuva 3. Etäisyydet Kivijärven yhteispalvelupisteestä eri palveluntuottajien toimipisteisiin

Alla olevassa taulukossa kuvataan puolestaan asiakkaille etäpalveluasioinneista koituneita säästöjä:

| Viranomainen          | Asiointi-kertoja | Etäisyys Kivijärveltä |                       |                          | Säästö                          |                                |
|-----------------------|------------------|-----------------------|-----------------------|--------------------------|---------------------------------|--------------------------------|
|                       |                  | km                    | aika autolla<br>(min) | Aika julkisilla<br>(min) | Asiak. säästö, km<br>(oma auto) | Asiak. säästö, h<br>(oma auto) |
| Kansaneläkelaitos     | 25               | 42                    | 41                    | 45 - 85                  | 2100                            | 34,2                           |
| TE -toimisto          | 40               | 42                    | 41                    | 45 - 85                  | 3360                            | 54,7                           |
| Poliisin lupapalvelut | 7                | 64,4                  | 60                    | 55 - 90                  | 901,6                           | 14,0                           |
| Verohallinto          | 7                | 131                   | 119                   | 135 - 175                | 1834                            | 27,8                           |
| Yhteensä:             |                  |                       |                       |                          | 8195,6                          | 130,6                          |

Taulukko 1. Asiakkaille etäpalvelusta koituneet säästöt

Asiakkaille koituneista säästöistä tehdyssä laskelmassa on oletettu, että kaikki Kivijärvellä etäpalveluna hoidetut 79 asiointitapahtumaa olisi etäpalvelumahdollisuuden puuttuessa hoidettu matkustamalla kulloinkin kyseessä olleen viranomaisen toimipisteeseen. Kuten kuvasta 3 voidaan nähdä, näistä toimipisteistä lähimmät ovat 42 kilometrin päässä Karstulassa ja kauimmaisina 131 kilometrin päässä Jyväskylässä. Koska suurin osa palvelutapahtumista oli henkilökohtaista konsultaatiota ja asiantuntemusta vaativaa palvelua, voidaan lähtökohdaksi otettua olettaa pitää suhteellisen realistisena.

Taulukosta voidaan nähdä, että asiakkailta säästy ajokilometreinä 8 195,6 kilometriä ja pelkässä omalla autolla ajettavassa matka-ajassa yli 130 tuntia, eli lähes viisi ja puoli vuorokautta. Etäpalvelua tarjottiin pilotin aikana Kivijärvellä kolmena päivänä viikossa, joten nämä säästöt syntyivät siten yhteensä 17 arkipäivän kuluessa.



# **YHTEISPALVELUN LAAJENTAMISHANKE**

## **Etäpalveluprojektin loppuraportti**

## LIITE 1 Pilottiympäristöjen palvelut

### SISÄLLYS

|                                                             |   |
|-------------------------------------------------------------|---|
| 1 JÄRJESTELMIEN PILOTOINNIN LÄHTÖKOHDAT JA REUNAEHDOT ..... | 3 |
| 2 PILOTTIYMPÄRISTÖJEN KUVAUKSET .....                       | 5 |
| 2.1 Oulu / Ylikiiminki.....                                 | 5 |
| 2.2 Jyväskylän Palokka.....                                 | 6 |
| 2.3 Karstula – Kivijärvi.....                               | 7 |
| 2.4 Jyväskylän etätulkkausratkaisu .....                    | 9 |

# LIITE 1 Pilottiympäristöjen palvelut

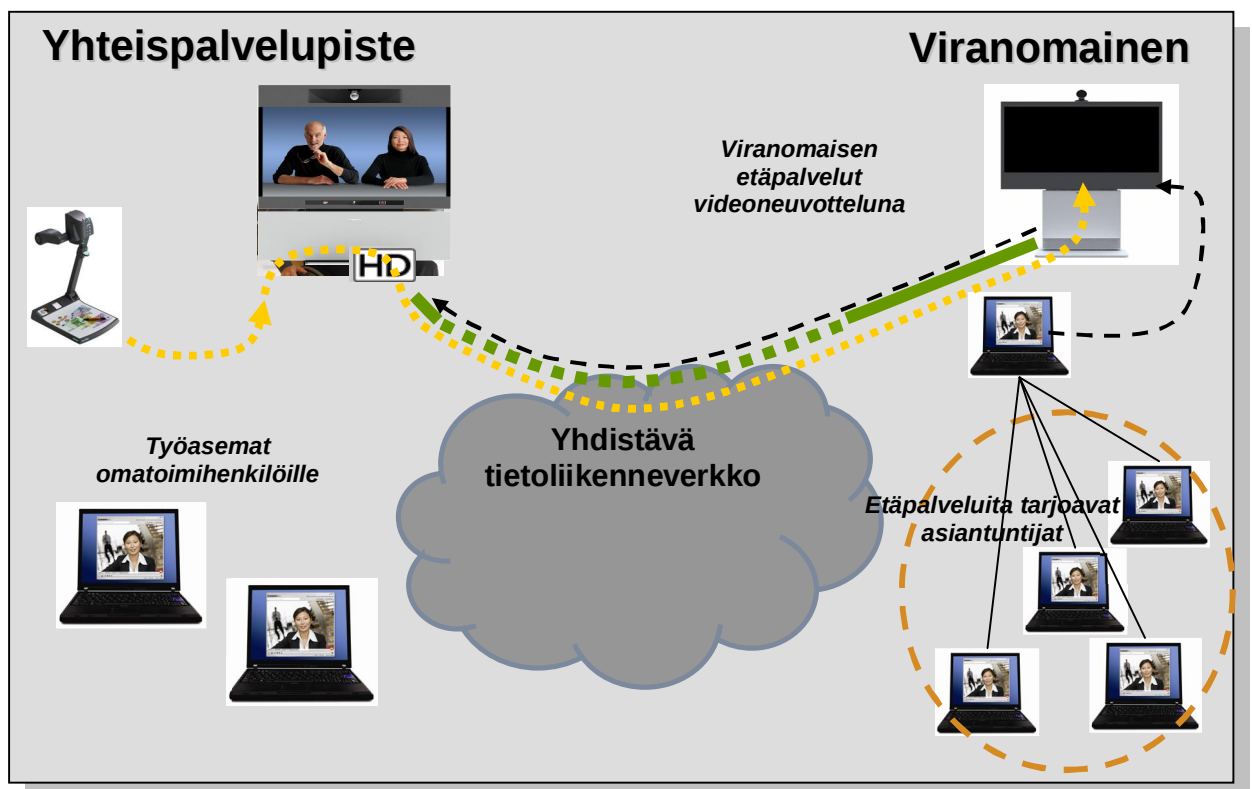
## 1 JÄRJESTELMIEN PILOTOINNIN LÄHTÖKOHDAT JA REUNAEHDOT

Järjestelmien yhteentoimivuus on yhteispalveluiden etäpalveluiden toteuttamisen kannalta kriittisen tärkeä onnistumisen edellytys. Se ei kuitenkaan ole yksikäsitteinen asia, sillä heti alkuun on määriteltävä mistä järjestelmistä milloinkin puhutaan, minkälaisissa tietoverkkoym-  
päristöissä järjestelmät ovat ja mitä palveluita niillä on tarkoitus tuottaa.

Julkishallinnon tapauksessa tietoverkot ovat yleensä valtionhallinnossa hallinnonalakohtaisia tai kuntasektorilla kaupunki-, kunta- tai seutukohtaisia. Tyypillistä on, että näiden organisaatioiden sisällä on vielä toimiala- ja palvelualakohtaisia omia hyvin suljettuja ympäristöjään, esimerkiksi kuntien terveydenhuollon tieto- ja palvelujärjestelmät, tai sisäasiainministeriön eri sektorit, kuten pelastus- ja poliisitoimi sekä maahanmuuttovirasto.

Projektin tehtäväksiannossa korostui kuvapuhelinten / videoneuvottelujärjestelmien laajamittainen käyttö etäpalveluiden toteuttamisessa, mutta samalla tehtäväksiinto nosti esiin tarpeen välittää ja käsitellä dokumentteja itse asiakaspalvelutapahtuman aikana sekä viittasi muihin asiakaspalvelua tukeviin viestintä- ja yhteydenpitojärjestelmiin.

Siksi työryhmä asetti seuraavien palveluiden toteuttamisen minimitalvoitteekseen:



Kuva 1. Palveluympäristön minimitalvoitteet

Yhteispalvelupisteessä tuli olla korkeatasoinen videoneuvottelulaite ja sen rinnalla dokumenttikamera, joista tuli saada yhteys viranomaisen asiakaspalveluun, jossa taas viranomaisen käytössä tuli olla työasema, jolla viranomainen voi näyttää asiakkaalle lomakkeita ja opastavia dokumentteja. Sen lisäksi toivottiin ratkaisuja, joissa yhteispalvelupisteessä olisi työasema/-

## LIITE 1 Pilottiympäristöjen palvelut

mia, jolla asiakas voi omatoimisesti asioida viranomaisten kanssa. Viranomaisen päähän toivottiin asiakaspalvelijan tukemiseksi myös verkkoneuvottelutyypisiä ratkaisuja.

Työryhmä päätti ottaa huomioon myös muut julkishallinnon megatrendit ja strategiat, joita olivat mm.

- valtion yhteinen tuleva viestintäratkaisu
- valtion kytkentäytimen syntyminen
- kuntien ASPA- ja muut sähköisten palveluympäristöjen kehitysprojektit.

Työryhmä päätti tähdätä palveluympäristöihin, joissa on useita järjestelmätoimittajia toteuttamassa toisistaan eroavia paikallisia ratkaisuja, mutta kuitenkin siten, että eri pilotit ovat keskenään yhteensopivia. Lisäksi päätettiin valittujen järjestelmätoimittajien antaa tuoda osastaan ja luovuuttaan mahdollisimman vapaasti esille tukemalla mm. toimittajien verkostoitumista keskenään ja sitä kautta saada esille mahdollisesti innovatiivisia uusia palveluratkaisuja. Toimittajilta toivottiin ratkaisuja seuraaville palvelualueille:

- Dokumenttien jako
- Työpöydän jako
- Läsnäolo (Presence)
- Videokuva (Webcam)
- Pikaviestit (Chat)
- VoiP (tukifunktiona)
- Ryhmätyöratkaisut
- Asiakaspalvelua tukevat puhepalveluratkaisut

Suoritettujen toimittajavalintojen jälkeen päästiin seuraavanlaisiin palveluympäristöihin, joista

- Oulun Ylikiimingin toteutti Videra Oy
- Jyväskylän Palokan ratkaisun toteutti tiimi Tandberg Oy, Microsoft Oy, Visual Conference Group, Tieto Oy ja TDC
- Karstula – Kivijärven toteutti tiimi Cisco Systems Finland Oy ja Elisa Oyj

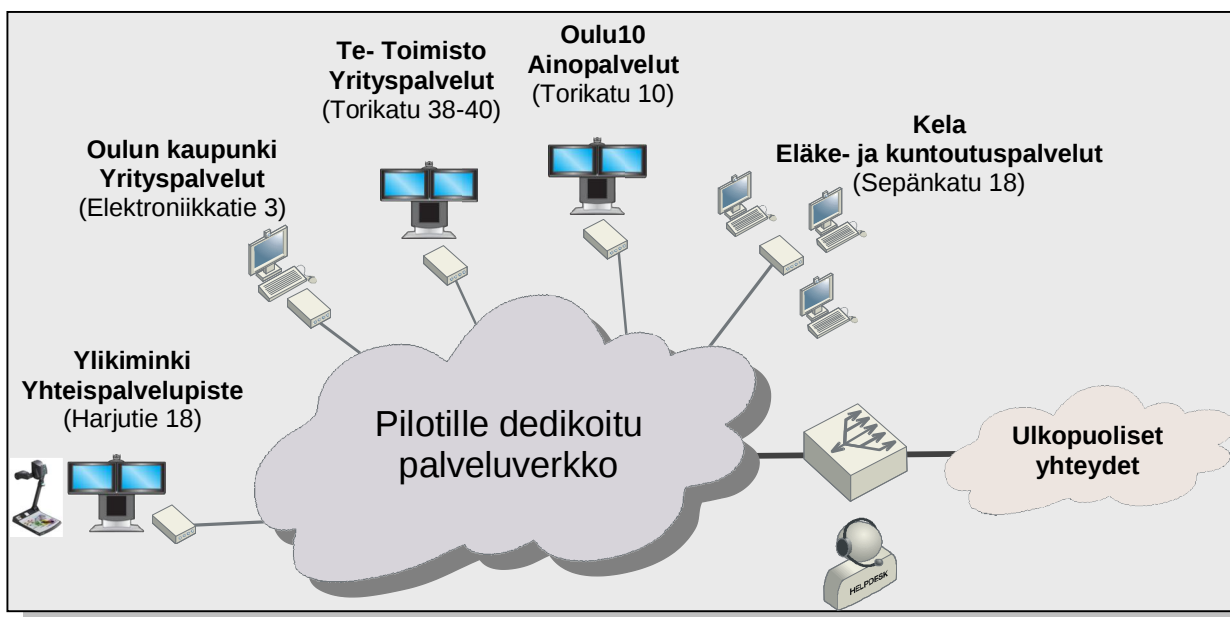
# LIITE 1 Pilottiympäristöjen palvelut

## 2 PILOTTIYMPÄRISTÖJEN KUVAUKSET

### 2.1 Oulu / Ylikiiminki

Oulun Ylikiimingin pilotti koostui Ylikiimingin yhteispalvelupisteestä, Oulun kaupungin Oulu10 -palvelupisteestä (Ainopalvelut ikäihmisille), Oulun kaupungin Yrityspalvelupisteestä, Oulun TE-toimiston yrityspalveluista ja Oulun Kelan palvelupisteestä.

Pilottiin osallistuvat yksiköt liitettiin toisiinsa erillisellä MPLS- verkolla, josta oli yhdyskätävä yleiseen Internet-verkkoon, lankapuhelimiin, matkapuhelimiin ja 3G –yhteyksiin.



Kuva 2. Oulun pilotin verkkokuva

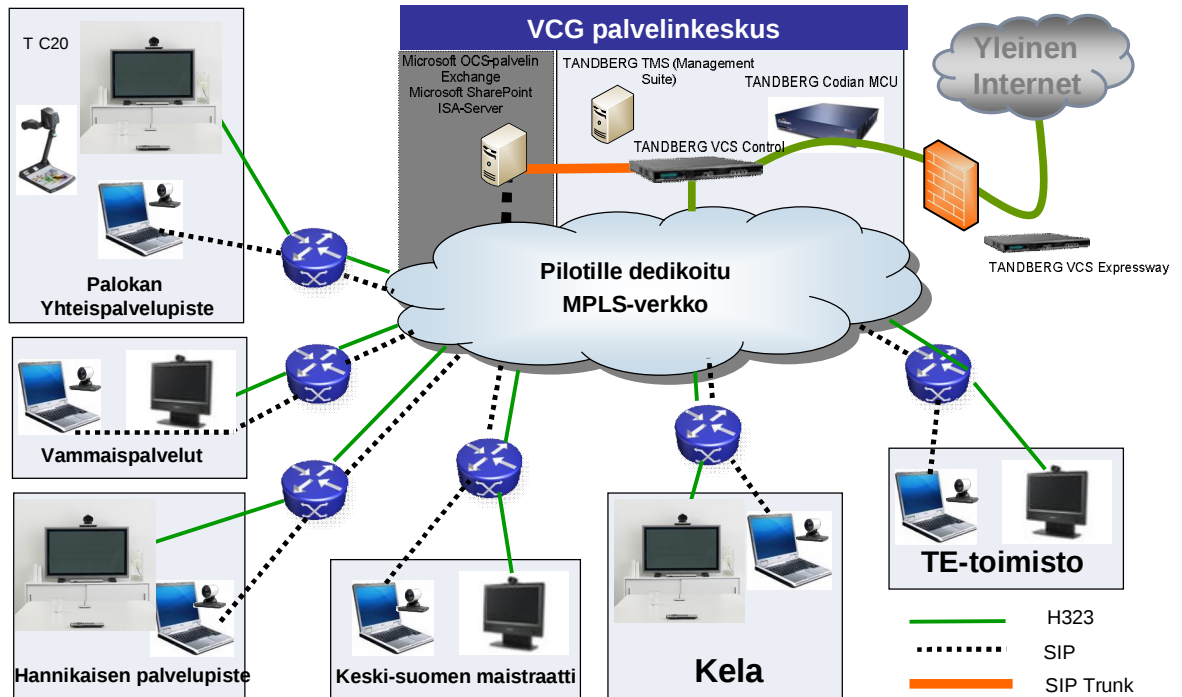
Oulun pilotti oli videoneuvottelulaitteiden käyttöön perustuva kokeilu. Toimipisteiden väliset yhteydet olivat nopeudeltaan keskimäärin 1 – 1,5 Mbps. Erillinen verkkoratkaisu takasi yhteysille hyvän laatuksen. Pilotissa olivat käytössä korkeatasoiset Polycom videoneuvottelulaitteet. Ympäristöön ei kuitenkaan liittynyt erityisiä verkkoneuvottelu-, sähköinen ajanvaraus-, chat- tai muita oheistukipalveluita.

Varsinaista dokumenttien jakamisominaisuutta ratkaisu ei sisältänyt. Palvelupisteestä voitiin lähettää viranomaiselle esimerkiksi asiakkaan lääkärintodistus yms. erilliselle dokumenttinäytölle katsottavaksi, mutta sähköisenä sitä ei voinut siirtää viranomaiselle. Viranomainen pystyi puolestaan näyttämään omassa tietojärjestelmässään olleita lomakkeita ja muita dokumentteja kytkevä VGA- liitännällä videoneuvotteluyhteydelle, jolloin dokumentti siirtyi asiakkaan nähtäväksi yhteispalvelupisteessä videoneuvottelulaitteen vieressä olevalle näytölle. Toimittaja ei myöskään sisällyttänyt ratkaisuunsa mitään kollaboraatiotyyppisiä työvälineitä tai sähköisiä ajanvarausjärjestelmiä yms.

## LIITE 1 Pilottiympäristöjen palvelut

### 2.2 Jyväskylän Palokka

Jyväskylän pilottiin osallistuivat Jyväskylän kaupungin seuraavat palvelupisteet: Palokan yhteis palvelupiste, Hannikaisen palvelupiste, Vammaispalvelupiste, sekä valtion organisaatiot: Kansaneläkelaitos Kela, Jyväskylän työ- ja elinkeinotoimisto, sekä Jyväskylän maistraatti.



Kuva 3. Jyväskylän pilotin kokonaisratkaisu

Jyväskylän Palokan yhteis palvelupisteen ja palveluun osallistuvien muiden yksiköiden kesken oli käytössä monipuolinen etäpalveluympäristö, joka oli lähes identtinen kaikkien pilottiin osallistuvien yksiköiden kesken. Kaikilla yksiköillä oli käytössään sekä videoneuvottelulaitteet että verkkoneuvotteluvälineet.

Pilotin konsortio oli monipuolisin kolmesta pilotista. Tandberg Finland Oy vastasi pilotin toimivuudesta kokonaisuudessaan.

Pilottiin osallistuvat yksiköt liitettiin toisiinsa erillisessä TDC:n toimittamassa tietoliikenneverkolla (MPLS), josta oli videoneuvotteluja varten yhdyskäytävä yleiseen Internet-verkkoon. Myös pilotissa tarvittavat palvelimet sijaitsivat TDC:n palvelukeskuksessa.

Tandberg toimitti tarvittavat videoneuvottelulaitteet ja niihin liittyvät oheislaitteet, kuten dokumenttikamerat. Itse videoneuvottelupalvelun silta palveluineen toimitti ja ylläpiti Visual Conference Group (VCG) Oy.

Microsoft Oy puolestaan tarjosi pilotin käyttöön OCS verkkoneuvotteluympäristön. Neuvotteluympäristöön kuuluivat laitteina kannettava tietokone ja tietokoneeseen kuuluva HD- tasoinen web-kamera. OCS eli Office Communications Server 2007 R2- versio oli selainpohjainen sovellus, jonka avulla voitiin käyttää pikaviesti- ja ääniominaisuuksia, sekä työpöydän jakamista. Tässä pilotissa kommunikaatio-ominaisuuksien lisäksi tärkeä sovellus oli käyttäjien yhteinen **kalenterisovellus**, joka varasi joustavasti pilotipisteiden videoneuvottelulaitteet joko

## LIITE 1 Pilottiympäristöjen palvelut

point-to-point -yhteyden, tai multipoint -verkon avulla toteutettuun videoneuvotteluun. Kommunikaatio-osion ominaisuudet (pikaviestintä/chat, työasemien väliset puhelut ja/tai videopuhelut) saattoivat toimia varsinaista videoneuvottelua tukevinä palveluina tai palvelutapahtuma voitiin käydä pelkästään verkkoneuvottelupalveluita hyväksikäyttäen.

Tärkeä pilotoitava ominaisuus oli myös verkkoneuvotteluympäristön ja videoneuvottelulaitteympäristön välinen ristiinkäyttömahdollisuus. Yhteispalvelupisteen asiakas pystyi videoneuvottelulaitteympäristön kautta saamaan etäpalvelua viranomaisen asiakaspalvelijan ja hänen kanssaan neuvotteluun liittyvän viranomaisen asiantuntijatiimin kanssa. Tällaisen tiimin kokoaminen kävi erittäin nopeasti, koska yhteystietolomakkeet ja tavoitettavuusstatukset olivat osa järjestelmän ominaisuuksia. Viranomaisen asiakaspalvelija näki omassa työasemassaan kaikki vapaana olevat tietyt asiantuntijuudet ja saattoi kutsua heidät mukaan neuvotteluun riippumatta asiantuntijoiden maantieteellisestä sijainnista. Em. ratkaisu toimi vain siten, että myös palvelua tuottavat asiantuntijat olivat samassa Jyväskylän Palokan pilotin pilotverkossa.

### 2.3 Karstula – Kivijärvi

Karstula – Kivijärvi pilotti muodostui ”pää”- yhteispalvelupisteestä Kivijärvellä, jossa oli monipuolisin tekninen palveluympäristö. Kivijärvellä palvelua tarjosivat Karstulan TE- toimisto ja Karstulan Kela sekä Saarijärvellä sijaitseva poliisin lupapalveluyksikkö ja Jyväskylässä sijaitseva verottajan yksikkö. Kivijärven yhteispalvelupiste palveli asiakkaita maanantaista keskiviikkoon. Karstulassa sijaitseva yhteispalvelupiste taas palveli asiakkaita torstaina ja perjantaina ja tarjoten poliisin ja verottajan palvelut. Aukiolojärjestely tehtiin, koska molemmissa pisteissä asiakkaita palveli sama henkilö. Toinen syy oli palvelutilanteessa: karstulalaisia palveli omalla paikkakunnalla TE-toimisto ja Kela, mutta etäpalvelua tarvittiin poliisin ja verottajan palveluita varten.

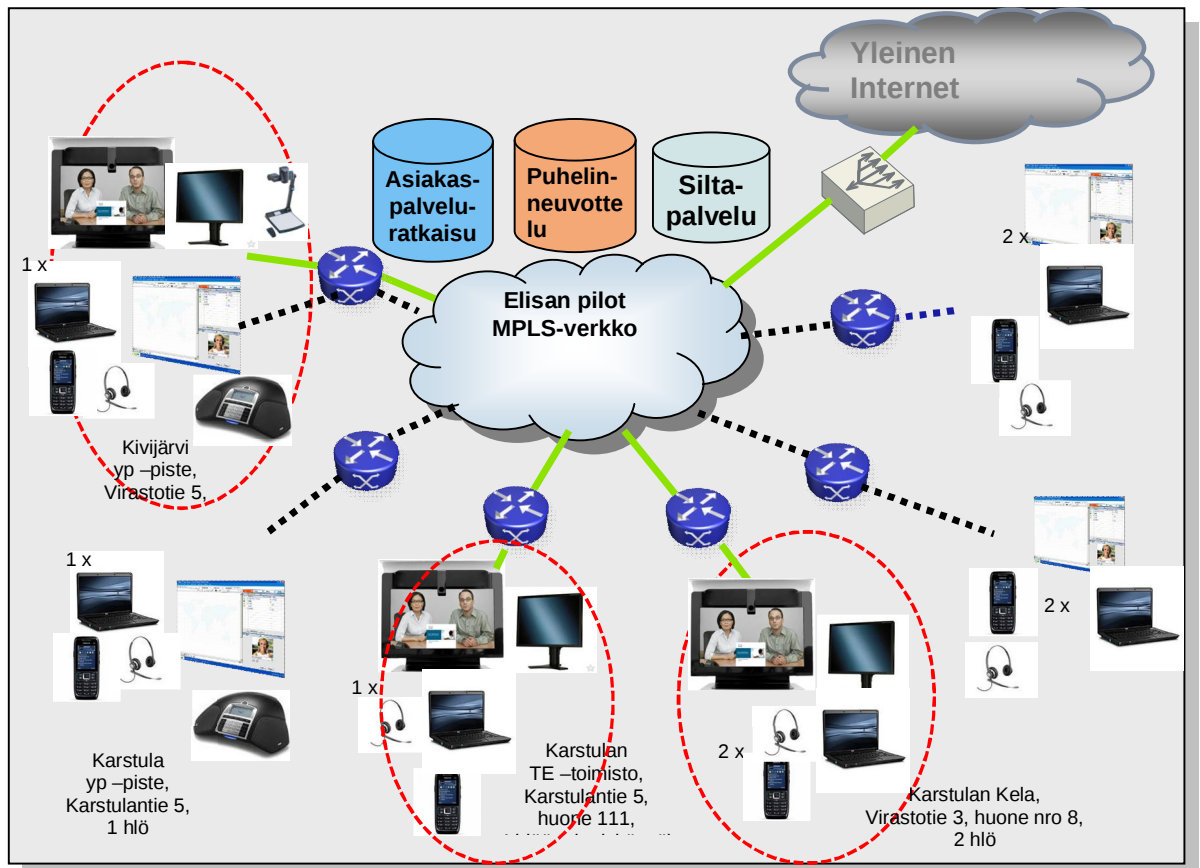
Karstula- Kivijärven alue edustaa tyypillistä pienten itsenäisten kuntien tilannetta, josta valtiotuhallinnon palvelut siirtyvät isompiin taajamiin, kuten Keski-Suomen alueella Jyväskylään. Kivijärveltä oli lähtenyt pilottivuonna viimeinen valtion palvelu ja Karstulasta loppui poliisin palvelutoimisto itse pilotin aikana.

Tämän pilotin toteutti Elisa Oyj yhdessä Cisco Systems Finlandin kanssa. Työnjako oli seuraava:

- Cisco toimitti kaikki pilotissa tarvittavat videoneuvottelulaitteet oheislaitteineen ja WebEx- verkkoneuvottelujärjestelmän, sekä täydensi pilotin aikana toimitustaan vielä erillisellä videosilta (MCU) -laitteella.
- Elisa toimitti tarvittavan MPLS tietoverkon, puhelinneuvottelujärjestelmän, asiakaspalvelujärjestelmän sekä kaikki muut tarvittavat oheisjärjestelmät kuten verkkoskanerit yms.

Palvelullisesti Karstula – Kivijärvi oli laajin. Siinä synnytettiin myös 2 toisistaan poikennutta palveluympäristöä.

## LIITE 1 Pilottiympäristöjen palvelut



Kuva 4. Karstula – Kivijärven pilotin verkkokuva ja palvelukuva

Punaisilla katkoviivoilla ympäröidyt palvelupisteet olivat videoneuvottelupainotteisesti yhteyksissä toistensa kanssa, koska oletusarvoisesti TE- toimiston työvoimapalveluissa ja Kelan palveluissa yleisestikin mahdollisimman luontevasta asioinnista on oleellista hyötyä asiakaspalvelutilanteen onnistumisen kannalta.

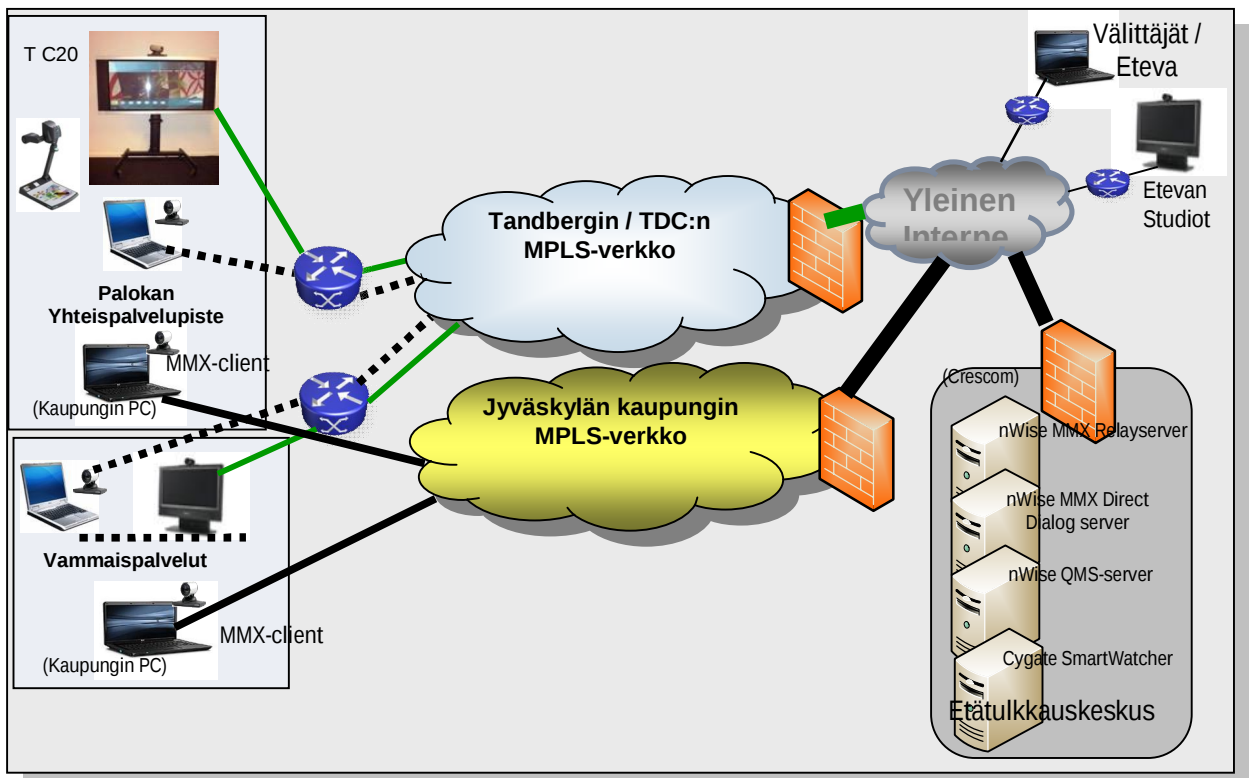
Oletusarvoisesti poliisin ja verottajien tarjoamat palvelut perustuivat kirjallisiin dokumentteihin, täytettyihin lomakkeisiin sekä niiden sisältöjen ymmärtämiseen, joten verkkoneuvotteluna pelkkien tietokoneiden välillä toteutettuina palvelun ajateltiin toimivan hyvin ilman videoneuvottelulaitteita. Palvelu tarjosi työasemien yhteydessä olevien webkameroiden kautta myös kuvayhteyden asiakkaan ja asiakaspalvelijan välillä. Tässä ratkaisussa audion eli puheen hyvä laatu todettiin merkittävän tärkeäksi. Sitä varten kummassakin etäpalvelupisteessä asiakkaan käytössä oli hyvä pöydällä sijaitseva puhekoodekkilaite ja asiakaspalvelijalla oli vuorostaan sankaluuri-mikrofoni ratkaisu, joka samalla maisematilassa sijaitsevilla palvelutiloissa mahdollisti asiakkaan puheen hyvän kuulumisen ja toisaalta esti asiakaspalvelijan puhetta häiritsemästä muita virkailijoita.

# LIITE 1 Pilottiympäristöjen palvelut

## 2.4 Jyväskylän etätulkkausratkaisu

Etäpalveluprojekti teki yhteistyötä etätulkkausprojektin kanssa, jotta yhteispalveluiden laajentamishankkeen yhteydessä jo todettuja etätulkkaustarpeita voitaisiin pilotoida jossain toteutettavassa pilotympäristössä.

Sellaiseksi valittiin Jyväskylän pilotti, koska Jyväskylän kaupungilla oli oma viittomakielisille tarkoitettu palveluyksikkö ja paikkakunnalla sijaitsi myös etätulkkauspilotin keskeisen toimijan Etevan yksi toimipiste.



Kuva 5. Etätulkkausratkaisu

Etenemisjärjestys etäpalveluprojektissa oli se, että ensin päätettiin toteuttaa etäpalveluprojektille määritellyn pilotympäristön tekninen rakenne, kouluttaa mukaan tulevat Palokan yhteispalvelupisteen palveluneuvojat ja viranomaisten asiakaspalvelijat, tiedottaa laajasti alueellisesti palveluista ja käynnistää palvelupilotti niiltä osin. Positiivinen havainto tässä vaiheessa oli, että hyvälaatuisena HD tasoisena toteutettu monipistevideoneuvottelu on käyttökelpoinen itse viittomakielien tulkkaustapahtumassa ja antaa saman asiakaskokemuksen kuin henkilö olisi itse paikalla.

Sisällöllisesti korkealaatuisiksi tulkkauksen tekevät vasta erilaiset tukipalvelut. Sen vuoksi seuraavaksi oli tavoitteena liittää itse etätulkkaukseen ja sen erityispalveluihin kehitetty Etevan järjestelmä osaksi Jyväskylän pilottia ja saada pilotoitua myös harvinaisten kielten etätulkkausta Palokan yhteispalvelupisteessä ja mahdollisesti ottamalla mukaan myös substanssiviranomainen esimerkiksi TE- toimistosta, jolloin itse harvinaisten kielten tulkit olisivat olleet jossain Etevan studiossa. Työasemiksi valittiin kaupungin omat työasemat, koska etäpalvelupilottiin osallistuvat toimittajat olivat omalla kustannuksellaan tuoneet kaikki pilotissa

## LIITE 1 Pilottiympäristöjen palvelut

käytössä olleet laitteet ja sovellukset pilottia varten. eivätkä olleet halukkaita niitä luovuttamaan muuhun käyttöön.

Pilotointiajanjakso jäi valitettavasti liian lyhyeksi, jotta olisi

- pystytty toisaalta saamaan etätulkkauspalvelun edellyttämät työasemaclientit asennettua kaupungin työasemiin sekä Palokassa, että vammaispalvelussa ja sovittua, että kaupunki avaa Etevalle tietoverkkonsa palomuurit tätä sovellusta varten;
- pystytty saamaan myös tietoturvatassa pilotympäristössä olevat videoneuvottelulaitteet kytkettyä osaksi näin syntyvää uutta kokonaisuutta;
- olisi ennätetty etsiä aitoja harvinaisten kielten tulkkausta tarvitsevia asiakkaita.

Pilotointi nosti kuitenkin esille kaksi tärkeää ja perustavaa laatua olevaa käytännön kysymystä:

- Kuinka suljettuihin palveluympäristöihin, joita jokainen viranomaisverkko jo itsessään on, saadaan liitettyä palvelullisesti välttämättömiä ulkoisia tukipalvelujärjestelmiä?
- Minkä tahon tehtäviin jatkossa kuuluvat nämä sovitustehtävät?



# **YHTEISPALVELUN LAAJENTAMISHANKE**

## **Etäpalveluprojektin loppuraportti**

## LIITE 2 Markkinakartoitus huhti – toukokuu 2009

### SISÄLLYS

|                                                                                                                     |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1 ETÄPALVELUPROJEKTIN ASETTAMINEN JA TAVOITTEET .....                                                               | 3  |
| 2 MARKKINAKARTOITUKSEN TAVOITTEET JA TOTEUTUS .....                                                                 | 5  |
| 3 TOIMITTAJATAPAAMISET JA -HAASTATTELUT .....                                                                       | 6  |
| 4 ETÄNEUVOTTELUPALVELUIDEN TOIMITTAJIEN ROOLIT .....                                                                | 7  |
| 5 VIDEONEUVOTTELULAITEMARKKINOIDEN TAUSTAT .....                                                                    | 9  |
| 6 VIDEONEUVOTTELUJÄRJESTELMIEN MAAHANTUOJAT JA MARKKINAOSUUDET ....                                                 | 11 |
| <i>Videra Oy</i> .....                                                                                              | 11 |
| <i>Tandberg Oy</i> .....                                                                                            | 13 |
| <i>Muut toimittajat</i> .....                                                                                       | 14 |
| 7 VIDEONEUVOTTELUJÄRJESTELMIEN JÄLLEENMYYJÄT JA<br>PALVELUINTEGRAATTORIT .....                                      | 15 |
| <i>Elisa Oyj</i> .....                                                                                              | 15 |
| <i>Muut teleoperaattoripohjaiset videoneuvottelulaitteiden jälleenmyyjät ja<br/>    palveluintegraattorit</i> ..... | 16 |
| <i>Etätulkkihanke</i> .....                                                                                         | 16 |
| 8 TYÖASEMA- JA OHJELMISTOPOHJAISTEN JÄRJESTELMIEN MAAHANTUOJAT JA<br>PALVELUINTEGRAATTORIT .....                    | 17 |
| 9 VALTION UUDET TUOTTAVUUDEN KASVATTAMISEN LINJAUKSET .....                                                         | 19 |

### **1 ETÄPALVELUPROJEKTIN ASETTAMINEN JA TAVOITTEET**

Hallinto- ja kuntaministeri Mari Kiviniemi nimesi Timo Kietäväisen 15.10.2007 selvitysmieheksi selvittämään julkisen asiakaspalvelumallin uudistamista, erityisesti yhteispalvelumallin kehittämistä. Selvitysmies jätti raporttinsa 12.6.2008.

Hallinnon ja aluekehityksen ministerityöryhmä käsitteli selvitysmiehen ehdotuksia 30.10.2008 ja puolsi yhteispalvelun laajentamishankkeen asettamista. Valtiovarainministeriö on asettanut ko. hankkeen johtoryhmän 15.12.2008. Hankkeen valmisteluryhmänä toimii paikallishallinnon ja palvelujen yhteistyöryhmä. Valmisteluryhmän alaisuuteen on asetettu kuusi alatyöryhmää, joista yksi on yhteispalvelun etäpalveluprojekti.

Etäpalvelua voidaan toteuttaa erilaisten teknisten välineiden, kuten videoneuvottelutekniikan, tietokoneiden, erilaisten neuvotteluohjelmistojen ja tietoliikenneyhteyksien avulla. Järjestelmiin kuuluu puheen ja videokuvan siirron lisäksi usein muitakin ominaisuuksia, kuten tekstipohjainen juttelu (chat), dokumenttien siirto ja sovellusten jako. Etäpalvelulla tarkoitetaan kaikkea vähintään kahden osapuolen välistä palvelutoimintaa, jossa hyödynnetään edellä mainittuja järjestelmiä tietoliikenneverkkojen kautta.

Erityisen tärkeää julkishallinnon läpileikkaavan sähköisen palvelutoiminnan joustavan etene-  
misen ja nopean läpimenon turvaamiseksi, on järjestelmien avoimuus ja yhteen toimivuuden edistäminen. Sen enempää kuntien kuin valtion organisaatioiden piiriin ei saa päästä synty-  
mään suljettuja organisaatioiden sisäisiä ympäristöjä, jotka saavat perusteensa organisaation tarpeesta suojautua ulkopuolisilta tietoturvauhilta tai saada oman suljetun palveluverkon kaut-  
ta palvelullisesti korkeatasoinen ja tasalaatuinen ympäristö. Tällaisissa ympäristöissä on pää-  
sääntöisesti aina yhdyskäytävät (Gateway) julkisiin palveluverkkoihin ja sitä kautta niihin pi-  
täisi päästä niin ulkopuolelta sisään, kuin sisältä ulkopuolelle. Näiden organisaatioiden väli-  
sten pullonkaulojen tunnistaminen ja ratkaisujen hakeminen joustavien organisaatioiden väli-  
sen sähköisten palveluiden mahdollistamiseksi on ensiarvoisen tärkeää, oli kyseessä sitten vi-  
deoneuvottelu ympäristöt, verkkoneuvottelu ympäristöt tai muut palveluympäristöt.

Toinen avoimuuteen kuuluva keskeinen peruspilari on standardit (H323, SIP jne.). Ilman standardeja syntyy laitetoimittajakohtaisia suljettuja ratkaisuja ja tämä taas johtaa monopolis-  
tisiin ympäristöihin. Siksi kaikkien julkishallinnon sähköisiin palveluihin liitettävien järjes-  
telmien, ohjelmistojen ja laitteiden tulee noudattaa yhteisesti sovittavia standardikäytäntöjä.

Kolmas avoimuuteen kuuluva peruspilari on palvelutoimittajariippumattomuus ja hyvä kilpai-  
lutusympäristö.. Uusia innovatiivisia palvelu- ja laiteratkaisuja kehittäneiden yritysten on saa-  
tava mahdollisuus saada ratkaisunsa kaupaksi julkishallintoon. Kun viestintäteknologia kehit-  
tyy nopeasti, ja uusia palveluratkaisuja syntyy perässä, niin se johtaa aina vain uusien stan-  
dardien syntyyn. Oleellisen tärkeää koko julkishallinnon sähköisten palveluiden syntymiselle  
on, että uusia standardeja koskevat vaatimusmäärittelyt tulee olla niin kuntien kuin valtion or-  
ganisaatioissa tiedossa, hallussa, organisaatioiden tulee vaihtaa niistä tietoa jatkuvasti keske-  
nään ja koko julkishallinnon tulee pitäytyä samoihin standardoituin ratkaisuihin. Näin saa-  
daan syntymään monitoimittajaympäristöjä, joissa palvelut välittyvät saumattomasti asiak-  
kaalta viranomaiselle ja viranomaiselta asiakkaalle. Parhaat teknologiatoimittajat tarjoavat  
kokonaisuuteen palvelunsa ja teknologiatoimittajien välillä vallitsee aito kilpailutilanne.

## **LIITE 2 Markkinakartoitus huhti – toukokuu 2009**

Etäpalvelutyöryhmä on markkinakartoitusta tehdessään hyödyntänyt julkisen hallinnon suositusta JHS 168 videoneuvottelun käytöstä julkisessa hallinnossa ja kerännyt viranomaisten kokemuksia etäyhteyden käytöstä. Erityisesti markkinakartoituksessa ja pilottipaikkakuntia hahmoteltaessa ja esivalintaa suoritettaessa on huomioitu asiakaspalvelukeskus (ASPA) – hanke ja muut KuntaIT:n etäpalveluihin liittyvät hankkeet.

Etäpalveluprojektin pilotointi voidaan suorittaa syksyllä 2009 käyttämällä pääsääntöisesti valtionhallinnon piirissä jo olemassa olevia laitteita sekä tietoliikennejärjestelmiä. Tällöin huomio voidaan keskittää kokemusten keräämiseen toteutettavista konkreettisista palveluista.

Yhteispalvelupisteiden ja valtionhallinnon organisaatioiden palvelutuottajakokonaisuuksia suunniteltaessa, etäpalvelut työryhmä on huomionnut valtionhallinnon piirissä tapahtuvat kommunikaatiojärjestelmien uudistamisprosessit ja niitä tarkastellaan osittain myös tässä dokumentissa niiltä osin kuin niillä on suora vaikutus yhteispalveluiden jatkokehittämiseen myöhempinä vuosina.

### 2 MARKKINAKARTOITUKSEN TAVOITTEET JA TOTEUTUS

Markkinakartoituksen tavoitteena on ollut selvittää tällä hetkellä Suomesta löytyvät etäpalveluratkaisut, jotka noudattavat avoimia standardeja, JHS – suosituksia ja täyttävät korkeat laatuvaatimukset. JHS –suosituksessa 168 etäpalvelu on määritelty seuraavalla tavalla:

*Etäpalvelua voidaan toteuttaa erilaisten teknisten välineiden, kuten videoneuvottelutekniikan, tietokoneiden, erilaisten neuvotteluohjelmistojen ja tietoliikenneyhteyksien avulla. Järjestelmiin kuuluu puheen ja videokuvan siirron lisäksi usein muitakin ominaisuuksia, kuten tekstipohjainen juttelu (chat), dokumenttien siirto ja sovellusten jako. Etäpalvelulla tarkoitetaan kaikkea vähintään kahden osapuolen välistä palvelutoimintaa, jossa hyödynnetään edellä mainittuja järjestelmiä tietoliikenneverkkojen kautta.*

Tämä dokumentti toimii yhteenvetona tehdystä markkinakartoituksesta. Taustalla on kuitenkin täsmällisempää lisämateriaalia haastatelluista yrityksistä ja niiden strategioista koskien yrityksen etäneuvottelupalveluita. Haastateltujen yritysten osalta tämän selvityksen tiedot saatiin siten, että kullekin yritykselle, jonne työryhmä teki vierailukäynnin, lähetettiin etukäteen kysymyslomakkeisto. Kysymyksillä selvitettiin mm. etäpalvelun käytön edellytyksiä ja rajoituksia, tietosuojaa, tunnistamista, salassapitoa, yhteentoimivuutta, erityisryhmien tarpeita, tiloja, ja tietoliikenneyhteyksiä. Vastausten läpikäynti oli osa vierailukäyntien ohjelmaa.

Vaikka videoneuvotteluratkaisut ja kuvapuhelimet olivat keskeisesti esillä, toimittajilta haettiin tietoa myös muista teknisistä ratkaisuista, kuten videoneuvottelun ja tietokoneiden erilaisten neuvotteluohjelmistojen ja tietoliikenneyhteyksien yhdistelmistä. Em. järjestelmiin kuuluu puheen ja videokuvan siirron lisäksi usein muitakin ominaisuuksia, kuten tekstipohjainen juttelu (chat), dokumenttien siirto ja sovellusten jako.

Toimittajaselvittelytyössä hyödynnettiin julkisen hallinnon suositusta JHS 168 videoneuvottelun käytöstä julkisessa hallinnossa ja viranomaisten kokemuksia etäyhteyden käytöstä. Erityisesti työssä huomioitiin asiakaspalvelukeskus (ASPA)-hankkeen kautta mahdollisesti eteen tulevia tarpeita, luonnollisesti myös muut KuntaIT:n etäpalveluihin liittyvät yksittäiset hankkeet. ASPA on ollut voimakkaasti esillä pilottikohteiden valinnan vaihtoehtoisissa.

### 3 TOIMITTAJATAPAAMISET JA -HAASTATTELUT

Toimittajahaastattelut toteutettiin yhdessä työryhmän jäsenten kanssa 5. - 6.5 yhteensä 5 toimittajan luona. Haastattelun kohteiksi pyrittiin löytämään erityyppisiä toimittajia, joista Videra toimii niin videoneuvottelulaitteiden, lopputoimittajan, järjestelmäintegraattorin, kokonaispalvelutuottajan kuin laitemaahantuojan roolissa. Tandberg taas edustaa laitemaahan-tuojaa, jonka järjestelmiä muut haastateltavat Videraa lukuun ottamatta toimittavat osana omia kokonaispakettejaan. Cisco Systems edustaa puolestaan järjestelmäintegraattoria, jolla on useita jälleenmyyntikanavia.

#### 5.5.2009

- Videra *Pekka Haataja*
- IBM, *Tomas Mäki*
- Cisco Systems, *Tommi Saxelin / Patric Gordin*

#### 6.5.2009

- Tandberg, *Janne Suominen*
- Elisa *Mika Railosalu*

Lisäksi teknologiakonsultti on ollut yhteydessä ja/tai tavannut myös muita potentiaalisia alan toimijoita:

- TeliaSonera, *Juha Ruonankoski*
- TDC, *Kenneth Grönroos*
- HP, *Mari Erma*
- Cygate, *Arto Liukkonen*
- VTC, *Jari Sikanen*
- Neukkari Oy, *Mika Mäkelä*
- Microsoft, *Ari Auvinen*

### 4 ETÄNEUVOTTELUPALVELUIDEN TOIMITTAJIEN ROOLIT

Yhteispalveluhankkeen etäpalveluprojekti on hyvin monitahoisten kommunikaativaihtoehtojen äärellä. Etäneuvotteluteknologiat ovat nopeassa kehitysvaiheessa ja erilaisia toisensa kanssa läheistä sukua olevia ratkaisuja on useita kehitteillä ja valmiina.

Markkinoilta löytyy kaksi palveluiden tulokulmaa:

- Perinteinen, jo 1980- luvulta saakka kehittynyt, **videoneuvottelujärjestelmien** ympärille syntynyt palvelutarjonta on tällä hetkellä vallitseva markkinoilla ja erityisesti julkishallinnossa. Se on tarkoittanut ja tarkoittaa pääsääntöisesti neuvotteluhuoneratkaisuja, joissa yleensä monella paikkakunnalla Suomessa tai globaalisti toimiva konserni käyttää laitteita eri yksiköiden välisiin sisäisiin neuvotteluihin. Konsepti on runsaassa 20 vuodessa varioitunut nykyisiin HD (teräväpiirto) – tasoihin huippulaatuisiin ”Telepresence” - studioihin, mutta toisaalta myös alapäästään pieniin pöytäratkaisuihin ja aina työasemiin kiinnitettäviin kameravarusteisiin.



Kuva 1: *Telepresence (T3) studio, Cisco Systems*

- Yleisesti voidaan todeta, että laajimman palvelutason ja korkeimman laatutason (T3) Telepresence- järjestelmät ovat kalliita, joten niiden käyttö rajoittunee julkishallinnossa tärkeimpien valtiollisten tapahtumien ja tahojen erikoiskäyttöön, kuten EU- yhteyksiin.
- Julkishallinto on perinteisesti hankkinut neuvotteluhuoneratkaisuiksi videoneuvottelulaitteita. Ne ovat edustaneet edullisempia keskitason järjestelmiä ja niiden käyttö on pääsääntöisesti ollut hallinnonalan sisäistä yhteydenpitoa. Palvelutoimintaa, joka olisi suunniteltu perustuvaksi videoneuvottelulaitteiden käytölle, ei ole löytynyt.
- **Työasemien** hyödyntämiseen perustuva palveluiden kehitys, yleisnimellä Unified Communications, on nopeassa laajentumisvaiheessa ja tavoitteena on tehdä jokaisesta työasemasta aktiivinen ja reaaliaikaisen tavoitettavuuden työväline. Tämän ajatellaan tehostavan organisaatioiden sisäistä toimintaa, mikä tarkoittaa konserneissa koko perinteisen neuvottelukäytännön muuttamista. Tästä eteenpäin monipuolisia työryhmäneuvotteluja voidaan käydä kukin omasta työpisteestä tai etätyöpisteestä käsin. Työpisteessä on nykyisen sähköpostin, kalenterin ja pöytäpuhelimien lisäksi monipuoliset muut kommunikaatiovälineet käytettävissä kuten pikaviestintä, verkkoneuvottelut tarjoaen kuvapuhelinpalveluita (videokuva ikkunoituna näytöllä ja työasema IP- puhe-

## LIITE 2 Markkinakartoitus huhti – toukokuu 2009

limena). Tehokkuutta lisäävät myös reaaliaikaiset neuvotteluihin tarvittavien henkilöiden läsnäolo- ja tavoitettavuustiedot.



Kuva 2: *Esimerkinä Microsoft Unified Communications, Microsystems*

Tällä alueella vahvoja toimittajia ovat perinteiset globaalit tietokone- ja tietojärjestelmätoimittajat, jotka integroivat videokuvan siirron lisäosaksi erilaisia sovelluspalvelukokonaisuuksia ja niihin liittyviä palvelin-, tietoverkkokomponentti-, yms. pohjaisia kokonaisuuksia ml. Contact Center- ja puheensiirtoratkaisut (VoIP). Unified Communications palvelukehittäjiä ja toimittajia ovat mm. IBM Lotus kokonaisuudellaan ja Cisco Systems WebEx - palveluillaan.

### 5 VIDEONEUVOTTELULAITEMARKKINOIDEN TAUSTAT

Videoneuvottelutekniikka saapui Suomeen teleoperaattorien hakiessa 1980 -luvun puolenvälin jälkeen uusia liiketoimintatapoja. Uusi puhelinverkkojen kautta välitettävä piirikytkentäinen videoneuvottelutekniikka näytti erittäin lupaavalta innovaatiolta, jolta odotettiin nopeaa myynnillistä läpimurtoa markkinoille. Sitä ei kuitenkaan ikinä tapahtunut, koska laitteistot olivat liian kalliita ja yhteydet perustuivat digitaalisten puhelinyhteyksien käyttöön, siis käytettiin kaukopuheluita tai ulkomaanpuheluita. Piirikytkentäisellä yhteydellä päästiin heti varsin hyvään kuvan latuun, mutta yhteyden hinnat olivat sellaiset, että markkina lähti hyvin hitaasti liikkeelle. Aluksi suuret konsernit, joilla oli paljon kahden paikkakunnan välistä matkustustarvetta, kuten Nokialla Espoon ja Oulun välillä, hankkivat kahden paikkakunnan tarpeisiin laitteet ja kiinteät PCM- yhteydet. Nämä laajenivat puhelinvaihdeverkkojen myötä monipisteisiksi ja edelleen konsernit hyödynsivät videoneuvottelua neuvotteluhuoneiden välisessä kommunikaatiossa. Jo 90 -luvulla erilaiset neuvottelun tukipalvelut, kuten dokumenttikamerat tulivat mukaan palvelukonsepteihin. Valitettavasti vain useamman yhtäaikaisen puhelun aikaveloitukseen perustuvat videoneuvottelupalvelut eivät edelleenkaan löytäneet markkinoita. Selkeästi yritysten neuvottelujen rationalisoitumisen lisäksi, nopeasti havaittiin sekä videoneuvottelun käyttö opetustoiminnassa, että terveydenhoidossa erittäin lupaavaksi ja ilmiselviä hyötyjä tuottavaksi. Laajamuotoinen videoneuvottelupalveluiden hyödyntäminen kummallakin sektorilla on antanut odottaa itseään näihin päiviin saakka

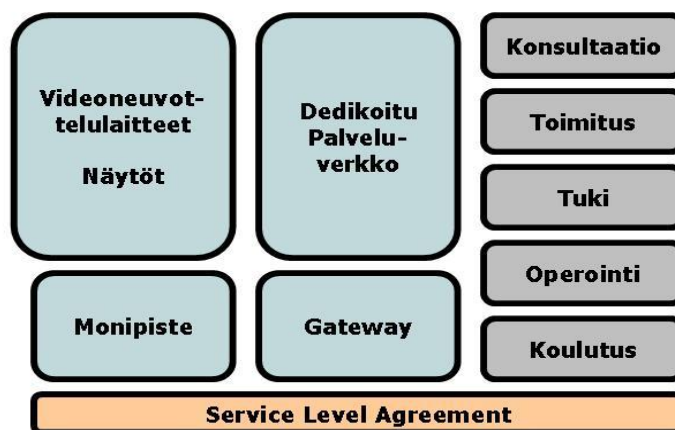
Internet ja pakettikytkentäiset datasiirtoverkot muuttivat videoneuvotteluliiketoiminnan 2000 –luvun taitteessa. Kun monopoliside puheluiden veloitukseen perustuvaan teleoperaattoriliiketoimintaan katkesi, markkinoille alkoi tulla uutta yritystoimintaa. Suomeen syntyi useita videoneuvotteluyrityksiä. Teleoperaattorit puolestaan vetivät 2000 luvulla sen johtopäätöksen, että videoneuvottelulaitteiden myynti ei ole heidän ydinliiketoimintaansa ja myivät sen kokonaan pois, tai ulkoistivat sen löyhässä sidoksessa itseensä oleviin itsenäisiin yrityksiin. Liiketoiminnan painopiste oli alussa enemmän laitteiden ja siihen liittyvien palveluiden myyntiä, mutta videoneuvottelulaitteita voi myös jopa vuokrata joitain tilaisuuksia varten, vaikkapa konferensseja yms. Avoimen internetin yli tapahtunut videokuvan siirto kuitenkin kärsi alussa usein laatuongelmista, varsinkin ulkomaanyhteyksien osalta. Tästä johtuen näihin päiviin saakka itse videoneuvottelulaitteisiin on ollut saatavissa myös ISDN-yhteydet, joko vakiona tai lisäominaisuutena.

Vuoden 2005 jälkeen tilanne on nopeasti muuttunut. Tähän ovat vaikuttaneet monet asiat: ympäristötietoisuus on voimakkaasti kasvanut, Internet -pohjaiset verkkoteknologiat ovat kehittyneet nopeasti, myös Internet -verkoista saa taattua kaistaa yritysverkkoihin, salausteknologiat ovat voimakkaasti kehittyneet, verkossa tapahtuvia priorisointeja QoS voidaan tehokkaasti toteuttaa ja itse videoneuvottelulaitteilla saavutetaan jo High Definition (HD) tasoinen kuvansiirto. Myös palvelut itsessään ovat voimakkaasti kehittyneet. Yritysten kilpailukykyyn kasvattamiseksi on alettu tosissaan hakemaan säästöjä ja tehokkuutta henkilöstön matkustusajankäytön vähenemisestä ja vuosi 2009 on kansainvälisen laman vuoksi entisestään saanut katseet matkustuskustannusten säästämiseen poistamalla ”turha” matkustus.

Suomessa videoneuvottelulaitteistojen toimittajatilanne on tällä hetkellä siten erikoinen, että kaksi laitemerkkiä – amerikkalainen Polycom ja amerikkalais-norjalainen Tandberg – hallitsevat markkinoita.

## LIITE 2 Markkinakartoitus huhti – toukokuu 2009

Näiden toimittajien ratkaisuihin käytetään perinteisiä videoneuvottelulaitteita päätelaitteina ja niihin liitetään verkkoratkaisut, joiden kautta aina kunkin hallinnonalan laitteet liittyvät sisäiseksi omaa hallinnonalaan palveleviksi kokonaisuuksiksi. Parhaiten Suomessa ovat menestyneet kokonaispalveluratkaisut, joissa kaikki em. kokonaisuuteen liittyvät palvelut asennuksesta verkkoihin ja niiden ylläpitoon ostetaan palveluina.



Kuva 3: *Tyypillinen valtionhallinnon hankkima palvelukokonaisuus*

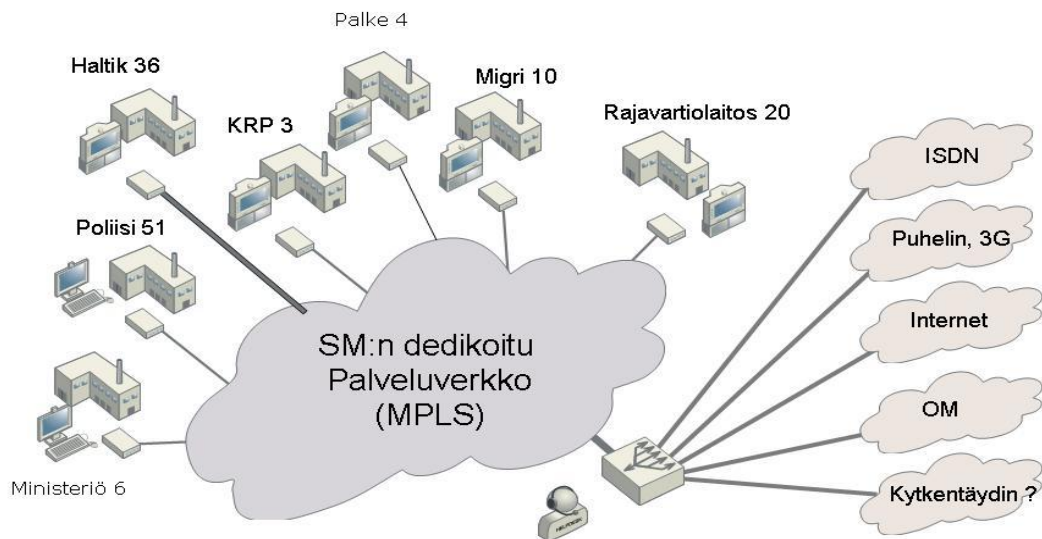
Kokonaispalvelulliset ratkaisut ovat merkinneet myös suljettuja verkkoratkaisuja, joissa videoneuvottelujen sisäinen laatu on palveluverkon sisällä erinomainen, mutta verkosta ulospääsy, tai yhteydenotto jostain verkon ulkopuolisesta kohteesta verkon johonkin videoneuvottelulaitteeseen ei välttämättä ole onnistunut ilman erillisiä toimenpiteitä palvelutoimittajan palveluluiden hallinnassa.

### 6 VIDEONEUVOTTELUJÄRJESTELMIEN MAAHANTUOJAT JA MARKKINA-OSUUDET

#### Videra Oy

Polycom -laitteita Suomessa edustaa yksinoikeudella Videra Oy. Se on samalla kertaa sekä laitemaahantuoja, että loppuasiakastoimittaja. Se ei myöskään ole pelkkä laitetoimittaja vaan kokonaispalvelutoimittaja. Videra ilmoittaa, että sillä on Suomessa toimistot Espoossa, Kuopiossa ja Oulussa, sekä OnSite- tuki yli 50 paikkakunnalla. Vaativimmat järjestelmätoimitukset Videra tekee itse.

Videra Oy on suomalainen Oulusta lähtöisin oleva, yksinomaan tälle liiketoiminta-alueelle keskittynyt yritys. Sen ostama Xenex Oy aloitti videoneuvottelutarjonnan jo 1993. Sillä itsellään on ollut 1990- luvulla tuote- ja palvelukehitystä tällä alalla, mutta sen siirtyminen palveluliiketoimintaan ja Virtual Office – palveluiden tuotteistukseen vuonna 2003, on sen julkishallintomenestyksen eräitä selittäviä tekijöitä. Yritys ilmoittaa, että palveluiden osuus suhteessa järjestelmätoimituksiin on 70/30.



Kuva 4: *Kokonaisuus palveluna konsepti*

Kuvassa 5 on yksinkertaistettuna valtionhallinnossa tyypillinen tilanne, jossa asiakas on hankkinut avaimet käteen -periaatteella kaiken tarvitsemansa, itse laitteista hallinnonalan sisäiseen verkkoon ja siitä lähteviin ulkoisiin yhteyksiin ja kaikkiin tukipalveluihin.

## **LIITE 2 Markkinakartoitus huhti – toukokuu 2009**

### **Videran toimitukset valtionhallinnossa**

#### ***TYÖ- JA ELINKEINOMINISTERIÖ (187)***

- Ministeriö (5)
- TE-Keskukset (23)
- Työ- ja elinkeinotoimistot (131)
- Tekes (15)
- Työvoimaopisto (1)
- Keksintösäätiö (1)
- VTT (11)

#### ***OIKEUSMINISTERIÖ (122)***

- Ministeriö (5)
- Kriminaalihuoltolaitos (28)
- Vankeinhoitolaitos (48)
- Rikosseuraamusvirasto (5)
- Käräjäoikeudet (24)
- Syyttäjä (8)
- Hallinto-oikeudet (4)

#### ***SISÄASIAINMINISTERIÖ (135)***

- Ministeriö (6)
- Haltik (36)
- Poliisi (51)
- KRP (3)
- Rajavartiolaitos (20)
- Migri (10)
- Hätäkeskuslaitos (2)
- Palke (4)
- Poliisin tekniikkakeskus (2)
- Arpajais- ja asehallintayksikkö (1)

#### ***LIIKENNE- JA VIESTINTÄMINISTERIÖ***

- Ministeriö (1)
- Tiehallinto (38)
- Merenkululaitos (5)
- Ilmatieteen laitos (7)
- Viestintävirasto (1)

#### ***VALTIOVARAINMINISTERIÖ***

- Lääninhallitukset (12)
- Tilastokeskus (6)
- Väestörekisterikeskus (5)
- Verohallinto (?)

## **LIITE 2 Markkinakartoitus huhti – toukokuu 2009**

### **MAA- JA METSÄTALOUSMINISTERIÖ**

- Ministeriö (2)
- TIKE (2)
- RKTL (7)
- Evira (8)
- Mavi (7)
- Metla (4)

### **OPETUSMINISTERIÖ**

- Ministeriö (1)
- Yliopistot (35)
- Ammattikorkeakoulut (18)
- Lukiot (220)
- CSC (1)

### **Muut**

- Valtioneuvoston kanslia (2)
- Kansaneläkelaitos (66)
- SYKE (10)
- Puolustusvoimat (25)
- STM (+50)
- Yleisradio (13)
- Finnvera (11)
- Senaatti-kiinteistöt (13)

### **Tandberg Oy**

Tandberg on globaali visuaalisen kommunikaatioratkaisujen toimittaja. Yhtiöllä on pääkonttorit New Yorkissa ja Oslolla. Tandberg suunnittelee, kehittää ja markkinoi laitteita ja ohjelmistoja videolle, äänelle ja datalle. Tandberg toimii yli 90 maassa. Suomessa toimintaa on ollut vuodesta 2002. Tandberg on listautunut Oslon Pörssiin. Tandbergin markkinaosuus on oman ilmoituksensa mukaan 80% Pohjoismaissa, 49% Euroopan markkinoilla ja 42% maailmanlaajuisilla markkinoilla.

Tandberg toimii Suomessa teknologiatoimittajan roolissa (Vendor). Asiakasratkaisut ja palvelut toimitetaan asiakkaille aina palveluntarjoajan kautta (Tandberg Kumppani). Vahvan pohjoismaisen ja lokaalin organisaation kautta Tandberg uskoo pystyvänsä tuomaan lisäarvoa ja jatkuvuutta asiakasprojekteihin Suomessa.

Videoneuvottelupalveluja perustuen Tandbergin teknologiaan on tarjottu Suomessa vuodesta 2002 alkaen. Videoneuvotteluratkaisujen osuus on 100 % Tandbergin liikevaihdosta. Tandbergin kumppanien liikevaihdosta videoneuvottelupalvelujen osuus vaihtelee 10 % - 90 % välillä.

Tandbergin tavoitteena on säilyttää markkinajohtajuus Suomessa ja kasvaa markkinoita nopeammin. Painopistealueet ovat jakelukanavakehitys sekä Julkishallinto, finanssi- ja teollisuus-toimialan asiakkuudet. Lisäksi yleisenä tavoitteena on edistää videoteknologian käyttöä Suomessa.

## LIITE 2 Markkinakartoitus huhti – toukokuu 2009

Tandbergilla työskentelee noin 500 henkilöä Pohjoismaissa ja 10 henkilöä Suomessa. Tandbergin kumppaneilla henkilökunnan määrä videoneuvottelupalveluissa vaihtelee, suurimmalla kumppanilla ko. henkilömäärä on 60 henkilöä.

Tandbergin osuus julkishallinnossa on tällä hetkellä vielä varsin rajallinen, asiakkaita ovat mm. Eduskunta, Ympäristöministeriö, Ulkoministeriö, Puolustusvoimat, Tulli, Verohallinto, HUS, Pirkanmaan Sairaanhoidopiiri, TKK, Työterveyslaitos, Itella.

Tandberg on hyvin kiinnostunut tarjoamaan yhdessä kumppaniensa kanssa palvelut kokonaisratkaisuna yhteispalvelupisteille. Kumppaneikseen Tandberg mainitsee tässä yhteydessä HP, Fujitsu- Visual Conference Finland, TeliaSonera-Cygate ja Elisa.

Tandbergilla ei itsellään ole sopimusta Hanselin kanssa, vaan se toimii kumppaniensa puitesopimusten kautta.

### **Muut toimittajat**

Maailmassa on useita muitakin laitemerkkejä, mutta niiden toimitukset Suomeen ovat olleet vähäisiä, mm. maailmalla valtava elektroniikan toimittaja **Sony** valmistaa laadukkaita HD- tason videoneuvottelujärjestelmiä, mutta niiden markkinaosuus Suomessa on pieni, eikä referenssitietoja Suomen osalta ole.

**Neukkari Oy** on alkanut tuoda maahan myös LifeSize merkkisiä HD tason videoneuvottelujärjestelmiä, mutta niiden markkinaosuus on vielä häviävän pieni.

Laitetoimitustilanne tulee oletettavasti muuttumaan, mikäli videoneuvottelun kysyntä alkaa kasvaa Suomessa.

Yleisenä havaintona voidaan todeta, että tasapainoinen, hyvin toimiva kilpailuympäristö vaatisi kuitenkin enemmän vaihtoehtoja.

### 7 VIDEONEUVOTTELUJÄRJESTELMIEN JÄLLEENMYYJÄT JA PALVELUINTEGRAATTORIT

Videoneuvottelulaitteiden jälleenmyyjät ja palveluintegraattorit eivät ole millään tavalla yhtenäinen ryhmä, vaan joukosta löytyy aitoja pieniä Tandbergin ja muiden laitemerkkien jälleenmyyjä. Näiden merkitys valtionhallinnossa on marginaalinen, kun kyseessä ovat valtionhallinnon valtakunnalliset suuret palvelutoteutukset. Kuntasektorilla tilanne voi olla toinen, mikäli kyseessä on kunnan omalle elinkeinopolitiikalle tärkeä paikallinen toimittaja. Toisaalta myös Videra Oy on kasvanut pienestä ”nyrkkipajasta” nykyiseen asemaansa. Vastaavanlainen ”alkutaipaleen” toimija on Vantaan Technopoliksessa toimiva **Visual Conference Group Oy** (VCG), jonka liikeidea, tavoitteet ja strateginen palveluportfolio muistuttavat paljon Videran toimintaa. Yrityksen myymät järjestelmät tulevat Tandbergilta. Teleoperaattorit pystyvät integroimaan videoneuvottelupalvelukokonaisuuteensa Contact Center palvelut, jotka yhdessä työasemapohjaisten yhteistyövälineiden kanssa voivat tuottaa tehokkaan kilpailuedun, jos ne tuotteistetaan hyvin.

#### Elisa Oyj

Suomessa toimivat teleoperaattorit, varsinkin Elisa, ovat palaamassa markkinoille ymmärrettävään, että videoneuvottelu on paljon muuta kuin pelkkää päätelaitekauppaa. Elisa ilmoittaa, että se on nostanut tämän liiketoiminta-alueen yhdeksi pääfokusalueeksi ja näkee itsensä kokonaistoimittajaksi ja palveluintegraattoriksi seuraavan määrittelyn mukaisesti:

- ICT – palvelutarjoaja (yhtiöjärjestyksen laajennus toimialana)
- asiakaspalveluratkaisut + kanssakäymisratkaisut

Elisa ilmoittaa strategisen tavoitteensa olevan 2009 – 2015

- Markkinajohtaja visuaalisen kommunikoinnin ja asiakaspalveluratkaisujen osalta (pidämme markkinajohtajuuden myös jatkossa kehittämällä voimakkaasti palvelutarjontaa edelleen)

Elisa pitää seuraavia kumppaneita tärkeimpinä itselleen

- Microsoft, Cisco WebEx, Cisco, Tandberg, Empower

Elisa ilmoittaa olevansa myös kykenevä ja halukas ottamaan kokonaispalveluna vastuulleen koko julkishallinnon yhteispalveluiden edellyttämät kokonaispalvelut

- Tilat,
- Tietoliikenne,
- HD -video,
- Mobiilipalvelut,
- Työryhmäsovellukset,
- Kanssakäyminen,
- Siltapalvelu,
- Asiakaspalveluratkaisu,
- 24 x 7 palvelu,
- Ulkoistamispalvelut
- jne.

### **Muut teleoperaattoripohjaiset videoneuvottelulaitteiden jälleenmyyjät ja palveluintegraattorit**

Siinä missä Elisa on ottanut ensimmäisenä videoneuvottelun omaan etäneuvottelu- ja tavoitettavuuskonseptiin erilaisine muine työvälineratkaisuineen, niin muut käyttävät vielä erillisiä yhtiöitä tähän. **Finnet yhtiöt** ja **DNA Finland Oy** ovat vasta heräämässä näiden markkinoiden olemassaoloon. TeliaSonera on keskittänyt videoneuvotteluratkaisujen toimitukset **Cygate Oy**:lle, **TDC** on taas keskittänyt **TimeMill Oy**:lle.

On oletettavaa, että teleoperaattorit tulevat nostamaan profiiliaan ja tavoitetasoaan palveluiden tarjoajina erityisesti suurissa valtionhallinnon kohteissa, koska niissä on mahdollisuus tietoliikenneverkkojen palveluiden monimuotoiseen hyödyntämiseen ja erilaisten kokonaispalveluiden toteuttamiseen. Ne pystyvät myös integroimaan halutessaan mobiilipalvelut osaksi kokonaispalveluita.

### **Etätulkkihanke**

Etätulkkihanke on tärkeä yhteistyöprojekti Etäpalvelut työryhmälle. Siksi siihen liittyvät tekniset yksityiskohdat ovat myös tärkeitä. Tulevista palvelupilottikohteista ainakin yhteen pyritään liittämään etätulkkipalvelu.

Valtakunnallista etätulkkihanketta rahoittaa STM, kunnat ja kuntayhtymät tavoitteenaan luoda palvelu, joka mahdollistaa eri kielten ja kommunikaation tulkkaamisen paikasta riippumatta. Hanketta on hallinnoinut ETEVA kuntayhtymä. Hanke yhdistää ensimmäisenä maailmassa

- Kuulo- ja puhevammaisten etätulkkauksen
- Pakolaisten ja maahanmuuttajien etätulkkauksen sekä
- Saamenkielisten etätulkkauksen

Teknologian kehittämisessä on ollut keskeisesti mukana sekä TeliaSoneran omistama Cygate Oy että Tandberg.

## 8 TYÖASEMA- JA OHJELMISTOPOHJAISTEN JÄRJESTELMIEN MAAHANTUOJAT JA PALVELUINTEGRAATTORIT

Tämä ryhmä toimittajia ovat perinteisiä tietotekniikkataloja, järjestelmätoimittajia, tietoverkkojen ja niiden päätelaitteiden toimittajia. Markkinakartoituksen yhteydessä tähän ryhmään kuuluvista yrityksistä tavattiin **Cisco Systems** ja **IBM**. Sen lisäksi konsultti vieraili **Hewlett Pacardilla** (HP) ja **Microsoftilla**.

Kun puhutaan näistä palveluista, niin seuraavat määritelmät on hyvä nostaa esille:

Verkkokokouspalvelu

*Verkkokokouspalvelun avulla työntekijä voi työasemallaan osallistua verkkokokoukseen tai esimerkiksi videoneuvottelukokoukseen, jakaa ja työstää yhdessä aineistoja muiden verkkokokoukseen osallistuvien kesken, viestiä puhumalla ja kirjoittamalla.*

Pikaviestintäpalvelu

*Keskustelua tekstimuodossa, kuten oltaisiin puheytymässä. Puheen sijasta viesti kirjoitetaan. Sanottava näkyy vastaajalle heti. Käyttö on nopeaa ja helppoa.*

Läsnäolotieto / saavutettavuustieto

*Läsnäolotieto tai saavutettavuustieto kertoo henkilön saavutettavuuden. Henkilö voi kertoa itse oman tilansa, esimerkiksi paikalla, poissa tai kokouksessa. Lisäksi saavutettavuustietoa voidaan kerätä muista lähteistä kuten sähköisestä kalenterista tai passiivisista järjestelmistä kuten kulunvalvonta.*

### Cisco Systems Finland Oy

Cisco on maailmalaaajuinen tietoverkkojen laitteistoja valmistava yritys, jonka perusstrategia on olla tällä saralla maailman johtava toimittaja. Strategian toteutumiseksi sen on menestyttävä samalla merkittävissä palvelujärjestelmissä ja niihin liittyvissä laitteissa.

Ciscon teknologiastrategiassa on kolme painopistettä:

- Unified Communications & Collaboration
- Data Center & Virtualization
- VIDEO

Ciscolla on useita Unified Communications – toimituksia, joissa ovat mukana videoneuvottelumahdollisuudet. Näistä merkittävimmät julkishallinnossa ovat:

- Sisäasiainministeriö,
- Oikeusministeriö,
- Kotkan kaupunki,

Kun Cisco puhuu em. yhteydessä Unified Communications – toimituksista, niin se tarkoittaa samalla perinteiset puhelinvaihteet korvaavia järjestelmiä, joissa puheensiirto on muuttunut IP- pohjaiseksi ja puhelimet muuttuneet VoIP-puhelimiksi. Koko yrityksen viestintäratkaisu on silloin työasemineen ja Wlan- tukiasemineen yms. samassa tietoverkossa. Tällaiseen ”Unified” – rakenteeseen Cisco pystyy helposti liittämään myös Collaboration työkalunsa, mm.

## **LIITE 2 Markkinakartoitus huhti – toukokuu 2009**

WebExin ja Auto-Collaborate eli sisällön jako tietokoneelta (VGA) tai dokumenttikameralta (HDMI)

Cisco ilmoittaa olevansa teknologiatoimittaja, joka toimii kumppaneiden kautta.

- Ciscon jälleenmyyjistä Fujitsu ja Palnet ovat Hansel- puitesopimustoimittajia.
- Muita Cisco-kumppaneita ovat HP, IBM, Elisa, TeliaSonera, Cygate, Santa Monica Networks, Atea, jne.

Cisco on toimittanut IP- pohjaista videoneuvotteluteknologiaa 2000-luvun alusta ja sen Tele-Presence – etäneuvottelutuotteet tulivat markkinoille loppuvuodesta 2006 ja niistä järeintä T3 järjestelmää Ciscon jälleenmyyjät esittelevät mielellään.

### **IBM**

IBM on joiltain osin myös kilpailija Ciscolle, silloin kun on kyseessä Collaboration tyyppiset Ciscon WebEX sovellukset, muuten IBM toimii mielellään nimenomaan palveluintegraattorin roolissa käyttäen mm. Ciscon Unified Communications komponentteja.

Työpöytäratkaisuksi IBM tarjoaa omia ratkaisujaan:

- Sametime
- Lotus Notes/Domino + (Quickr ja Connections)
- Lotus Symphony

IBM ilmoittaa, että sen em. työasemaratkaisut toimivat myös yhdessä videoneuvottelujärjestelmien kanssa kuten Cisco, Tandberg, Polycom ja Radivision. Tässä yhteydessä IBM mainitsi myös Videran kumppanisopimuksen omaavana yhteistyökumppanina.

Sametimen pikaviestit ja läsnäolotiedot voidaan liittää saadun tiedon mukaan mm. Genesyn Contact Center ohjelmistojen kanssa yhteen toimiviksi.

IBM korostaa ohjelmistokomponenttiensa joustavaa liitettävyyttä muihin standardit täyttäviin järjestelmiin

### **HP**

Hewlett Pacard muistuttaa toiminnaltaan tässä viitekehyksessä IBM:ää, mutta siellä korostuu halu ja kyky konsultatiiviseen kokonaistoimitukseen ja HP on esittänyt työryhmän konsultille omia ratkaisujaan kokonaistoimitusratkaisuksi.

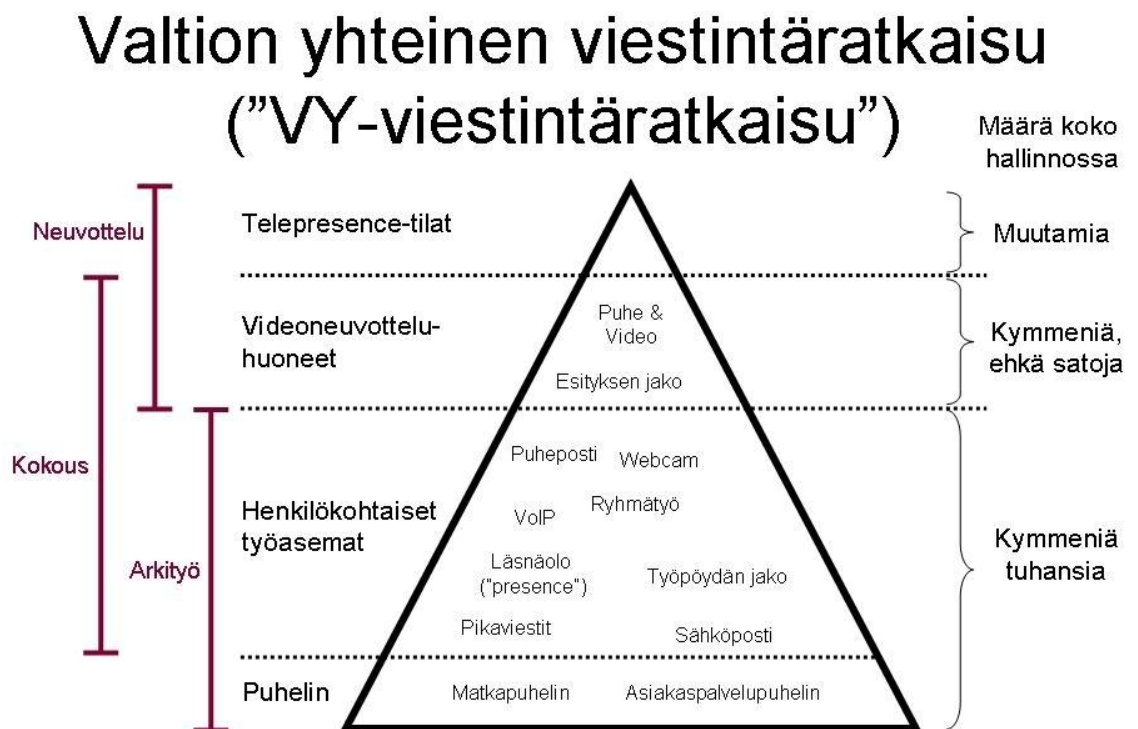
## 9 VALTION UUDET TUOTTAVUUDEN KASVATTAMISEN LINJAUKSET

Yhteispalvelun etäpalveluprojektin työssä tullaan ottamaan huomioon tulevat valtionhallinnon tuottavuuden nostamiseen ja matkustuskustannusten vähentämiseen liittyvät tietoverkkoihin ja päätelaitteisiin liittyvät strategiset ratkaisut. Niitä koskeva valmistelutyö etenee sekä valtiovarainministeriössä ValtIT yksikössä, että uudessa Valtion IT- palvelukeskuksessa. Yhteispalveluhankkeen etäpalvelut työryhmä tekee läheistä yhteistyötä tämän hankkeen kanssa.

Kustannussäästö tavoitteen näkökulma on se, että matkustaminen yksiköiden välillä ja ylipäättään vähenee voimakkaasti ja näin säästetään vuoteen 2013 mennessä 20 % matkakustannuksista. Sen toteutuksessa hyödynnetään olemassa olevia ja hankittavia uusia videoneuvottelujärjestelmiä.

Valtionhallinnon yksiköissä tuottavuuden nostamiseen tähtäävä perusratkaisu tulee olemaan henkilökohtaisten työasemiin hankittavien uusien ominaisuuksien kasvattaminen. Erityisesti pitemmällä aikavälillä valtionhallinnon yleiset ratkaisut vaikuttavat siihen, millaisia yhteyskäytäntöjä ja palvelurakenteita voidaan toteuttaa yhteispalvelupisteissä.

Seuraavassa on perushahmotelma valtion tulevista ratkaisuista yleisellä tasolla:



Kuva 5: Valtion yhteisen viestintäratkaisun palvelullisia ratkaisuja

## LIITE 2 Markkinakartoitus huhti – toukokuu 2009

Huomioitavaa tässä on yhteispalveluratkaisujen kehittämisen ja pilotoinnin suhteen vuonna 2009, että valtionhallinnon yhteispalvelupisteisiin pilotoinnin aikana palveluita tuottavat organisaatiot hakevat aktiivisesti uudenlaisia tapoja tehostaa organisaatioidensa sisäistä tehokkuutta.

Kuvan 5 viesti on, että myös perinteisiä tapoja pitää kokouksia tullaan kehittämään tehokkaammiksi. Hallinnon kokouskäytäntö muuttuu nykyisestä ennalta varattuihin kalentereihin ja erillisiin neuvotteluhuoneisiin perustuvasta kokouskäytännöstä dynaamiseksi omassa työpis-  
teessä tapahtuvaksi pikakokouskäytännöksi, jota tukevat erilaiset läsnäolo-, tavoitettavuus-, ryhmätyö-, webcam-, puheposti, pikaviesti- ja Competence- työkalut. Organisaatioiden sisäiset toimintatavat tulevat muuttumaan oleellisesti ja yksityissektorin kokemukset viittaavat siihen, että organisaatioiden tehokkuus oleellisesti kasvaa, kun turhat byrokraattiset järjestelykuviot helpottuvat, oikeat ihmiset löytyvät tehokkaasti ja asiat saadaan hoidettua nopeasti.

Valtion yhtenäistetty viestintäviestintäratkaisu on määritelty seuraavasti:

***Yhtenäistetty viestintä koostuu useista tuotteista ja palveluista, jotka muodostavat viestintäpalveluiden kokonaisuuden. Siihen kuuluvat mm. sähköposti, kalenteri, pikaviestintä, videoneuvottelu, verkkokokous ja saavutettavuustieto. Ne nivotaan saumattomaksi kokonaisuudeksi, jonka avulla saavutetaan parempaa tavoitettavuutta, vähennetään matkustamista, parannetaan tuottavuutta ja saavutetaan kustannussäästöjä.***

Avainkysymyksiä tämän prosessin onnistumisen suhteen ovat:

- Kuinka nopeasti nämä työasemapuoleen liittyvät uudet hankintatarpeet saadaan toteutettua?
- Miten hallinnonalojen yli tapahtuvat asiantuntijakohtaamiset saadaan toimimaan?
- Kuinka suuria poikkihallinnollisia verkostoja saadaan synnytettyä käytännössä?
- Miten palveluprosesseja tullaan uudelleen organisoimaan?
- Miten parantunut tuottavuus saadaan kanavoitua kehittyneemmäksi ja paremmaksi asiakaspalveluksi?
- Ehkä suurin ja tärkein kysymys on, miten saadaan valtionhallinnossa toimivat ihmiset sisäistämään uudet mahdollisuudet positiivisesti ja muuttamaan nykyisiä toimintatapojaan.

Videoneuvottelun yleinen palvelukuvaus valtionhallinnossa

***Videoneuvottelupalvelujen avulla kokoukseen voi osallistua videoneuvotteluominaisuuksilla varustetusta kokoustilasta. Kokouksen aikana esitysmateriaali on kaikkien osallistuvien nähtävissä. Kokoustilanteessa osallistujien näkemisellä ja tilanteen luonnollisen vuorovaikutuksen aikaansaamisella on kokouksen onnistumisen kannalta merkitystä.***

Kuvan 5 linjauksissa videoneuvottelulaitteita käytetään lähinnä organisaatioiden sisäisiin kokouksiin ja erilaisiin neuvotteluihin. Kuvasta puuttuu kokonaan ***asiakaspalveluiden kehittämisen näkökulma***, josta yhteispalveluhankkeen etäpalveluissa perimmiltään on kysymys. Neuvotteluun voi luonnollisesti kuulua myös asiakaspalvelua.

## LIITE 2 Markkinakartoitus huhti – toukokuu 2009

Vuoden 2009 aikaisissa pilottiratkaisuissa em. samana vuonna käynnistynyt valtionhallinnon sisäinen neuvottelujärjestelmien uusimisprosessi (unified communications) laiteuusimisineen ja niihin liittyvät tietoliikennejärjestelmien uudistamisprosessit (palvelu-/kytkentäydin ajattelu) mukaan lukien tulee ottaa luonnollisesti huomioon yhteispalveluiden kokonaisuusimisen yhteydessä ja erityisesti etäpalveluiden pilotoinnin yhteydessä.

Kunnissa videoneuvottelulaitteiden käyttö on ollut vähäisempää siitä luonnollisesta syystä, että etäisyydet kunnan sisällä ovat yleensä olleet varsin pieniä joten matka-aika kokoukseen ei ole ollut ongelma lukuun ottamatta tiettyjä harvaan asuttuja alueita.

Nyt kun kuntaliitoksia tehdään nopeutuvalla tahdilla, niin samalla on kasvanut myös tarve lyhentää siirtymisaikaa kokoukseen ja ylipäätään kehittää kokouskäytäntöjä ja valtionhallinnon tapaan organisaatioiden toiminnan tehokkuutta haetaan kehittyneistä uusista kokouskäytännöistä.

Kuntaliitoksiin liittyy myös pienten etäällä sijaitsevien kuntien halu pitää henkilökohtaisesti tarjotut palvelut entisissä kuntakeskuksissa. Tämä onnistuu parhaiten tuottamalla etänä osa palveluista uudesta kuntakeskuksesta. Riippuen erilaisista asiantuntijuuksista yhteen liittyneissä kunnissa, tämä ratkaisu mahdollistaa samalla toimintojen rationalisoinnin uuden suuren kunnan sisällä. Tällöin voidaan esimerkiksi keskittää tiettyjä toimintoja ja palveluita yhteen pisteeseen, josta niitä jaetaan etänä kuntalaisille asiakaspalvelukeskustyyppisesti (ASPA) tai yhteispalvelupisteverkoston kautta



# **YHTEISPALVELUN LAAJENTAMISHANKE**

## **Etäpalveluprojektin loppuraportti**

## LIITE 3 Pilottiympäristöjen ristiintestaukset

### SISÄLLYS

|                                                                             |    |
|-----------------------------------------------------------------------------|----|
| 1 JÄRJESTELMIEN YHTEENTOIMIVUUDESTA YLEENSÄ .....                           | 3  |
| 2 JÄRJESTELMIEN YHTEENTOIMIVUUDESTA YHTEISPALVELUPISTEISSÄ.....             | 4  |
| 2.1. <i>Oulu / Ylikiiminki</i> .....                                        | 4  |
| 2.2. <i>Jyväskylän Palokka</i> .....                                        | 5  |
| 2.3. <i>Karstula – Kivijärvi</i> .....                                      | 6  |
| 3 JÄRJESTELMIEN YHTEENTOIMIVUUDESTA VIRANOMAISTEN PALVELUPISTEISSÄ.....     | 8  |
| 3.1 <i>Oulu / Ylikiimingin pilotti</i> .....                                | 8  |
| 3.2 <i>Jyväskylän Palokan pilotti</i> .....                                 | 8  |
| 3.3 <i>Karstula – Kivijärvi</i> .....                                       | 9  |
| 4 JÄRJESTELMIEN YHTEENTOIMIVUUS KUSSAKIN VERKOSSA .....                     | 10 |
| 4.1 <i>Oulu / Ylikiimingin pilotti</i> .....                                | 10 |
| 4.2 <i>Jyväskylän Palokan pilotti</i> .....                                 | 10 |
| 4.3 <i>Karstula - Kivijärven pilotti</i> .....                              | 11 |
| 5 JÄRJESTELMIEN YHTEENTOIMIVUUDESTA VERKKOJEN VÄLILLÄ.....                  | 12 |
| 6 TESTIEN TEKNISET TULOKSET .....                                           | 14 |
| 6.1 <i>Videoneuvottelutesti 30.10.2009, järjestäjä VCG / Tandberg</i> ..... | 14 |
| 6.2 <i>Videoneuvottelutesti 2.11.2009, järjestäjä Videra</i> .....          | 14 |
| 6.3 <i>Videoneuvottelutesti 5.11.2009, järjestäjä Elisa</i> .....           | 15 |
| 7 TESTAUSTEN YHTEENVETO JA LOPPUPÄÄTELMÄT .....                             | 16 |

### 1 JÄRJESTELMIEN YHTEENTOIMIVUUDESTA YLEENSÄ

Testaamisnäkökulmasta etäpalvelupilotissa oli käytössä kaksi toisistaan täysin erilaista ympäristöä eli videoneuvottelu ympäristöt ja verkkoneuvottelu ympäristöt. Näistä videoneuvottelu järjestelmiä pystyttiin hyvin testaamaan ristiin, mutta verkkoneuvottelu ympäristöjen yhteentoimivuuksien testaaminen ei ollut mahdollista tässä pilotissa. Julkishallinnon organisaatiot ovat jo tottuneet käyttämään keskinäisessä viestinnässä videoneuvottelu järjestelmiä, mutta verkkoneuvottelutyökalujen käyttö läsnäolotietoineen, dokumenttien jakamisineen ja dynaamisine pikakokouksineen ovat vielä varsin tuntemattomia.

#### Verkkoneuvottelujärjestelmät

Etäpalvelujärjestelmien yhteentoimivuuden testaus verkkoneuvottelu ympäristöjen välillä ei ollut mahdollista monesta eri syystä:

- Verkkoneuvottelujärjestelmät (kollaboraatio ja Unified Communications) ovat vielä niin uutta palveluteknologiaa, että ne ovat olleet toistaiseksi julkishallinnossa lähinnä hajanaisessa testikäytössä. Vakiintunutta käyttökulttuuria ei ole vielä syntynyt yhteenkään valtionhallinnon organisaatioon.
- Yhteispalveluiden etäpalvelupilotointi kesti niin lyhyen aikaa, että vain Karstula – Kivijärvi pilotissa yksi markkinoilla olevista verkkoneuvottelujärjestelmistä Ciscon WebEx oli ”tuotantokäytössä”.
- Jyväskylän Palokan pilotissa Microsoftin OCS verkkoneuvottelutyökalut olivat hyvin monipuolisia ja ne oli liitetty onnistuneesti videoneuvottelujärjestelmään, mutta pilotikäyttäjien vähäisyys ja lyhyt aika eivät vielä ennättäneet käynnistää pilotin käyttäjien kesken innovatiivista palvelutarpeista lähtevää työkalujen käyttöpilotointia.
- Oulun Ylikiiminki pilotissa toteutettiin selväpiirteinen videoneuvottelujärjestelmä, johon ei liittynyt korkeatasoisen asiakastuen lisäksi verkkoneuvottelutms. tyyppisiä järjestelmiä.
- Oulun Ylikiiminki pilotissa toimittaja ei halunnut ottaa videoneuvottelujärjestelmien rinnalle muita järjestelmiä.
- Yksi markkinoiden potentiaalisista ratkaisuista IBM:n Lotus Notes / Sametime jäi pilotoimatta, koska pilotiympäristöjä oli mahdollisuus toteuttaa rajattu määrä.
- Pääsyy on kuitenkin se, että monipuolisten verkkoneuvottelujärjestelmien pilotointi eri järjestelmien välillä olisi edellyttänyt, että piloteissa olisi ollut mukana edes yksi viranomaisten tarjoama valtakunnallinen keskitetty asiantuntijapalvelu kaikkiin kolmeen pilotiympäristöön. Tämä mielellään vielä niin, että pilotiympäristöjen palveluneuvojat olisivat voineet tarkastella viranomaisen palveluhenkilöiden läsnäolotietoja, tavoitettavuutta, asiantuntijaprofiileja yms. ennen kuin palveluneuvoja olisi käynnistänyt neuvottelun loppuasiakkaan – kuntalaisen – ja profiililtaan sopivan virkamiehen välillä. Ennen kuin asiakas ja viranomaisen palveluhenkilö/asiantuntija olisivat kytketty neuvotteluun keskenään, niin yhteispalvelupisteen palveluneuvoja olisi vielä mahdollisesti käyttänyt pikaviestintää, Voip puheluita ja/ web-kameraa lähtötilanteen selventämiseen viranomaiselle.

## LIITE 3 Pilottiympäristöjen ristiintestaukset

### Videoneuvottelujärjestelmät

Videoneuvottelujärjestelmien toimivuutta asiakaspalvelussa pystyttiin testaamaan yhteispalvelun etäpalveluprojektissa hyvin monipuolisesti. Siksi seuraava tarkastelu on luontevaa tehdä niin yhteispalvelupistekohtaisesti, viranomaiskohtaisesti, kaikkien 3 pilotympäristön sisäisenä, kuin niiden välisinä tarkasteluina. Näissä tarkasteluissa palveluiden toimivuutta tarkasteltiin JHS 168 (Videoneuvottelun käyttö julkisessa hallinnossa) näkökulmasta ja samalla pohtiin itse dokumentin ajanmukaisuutta.

## 2 JÄRJESTELMIEN YHTEENTOIMIVUUDESTA YHTEISPALVELUPISTEISSÄ

### 2.1.Oulu / Ylikiiminki

Oulun Ylikiimingin palvelupisteessä etäpalvelutilana toimi erillinen huone, johon oli sijoitettu samalle pöydälle sekä itse videoneuvottelulaite, että dokumenttikamera.



Kuva 2.1.1 Ylikiimingin yhteispalvelupisteen laitteisto

Järjestelmä oli helppokäyttöinen ja pelkistetty. Asiakaspalveluhuoneeseen oli sijoitettu Polycom HDX 8000 videoneuvottelulaite, standardi tietokoneen lisänäyttö ja dokumenttikamera. Yhteys voitiin aukaista käyttämällä kaukosäädintä ja valitsemalla siinä olevalta osoitevalikolta haluttu osoite. Käytännössä Ylikiimingissä oli sovittu, että palveluneuvoja soittaa puhelimella viranomaiselle ja varaa ajan asiakasta varten. Kun asiakas tulee varattuna ajankohtana paikalle, niin viranomaislainen avaa yhteyden omasta päästään, jolloin asiakkaan tai palveluneuvojan ei tarvitse tehdä mitään yhteyden synnyttämiseksi. Tosin esimerkiksi Oulun Kela tarjosi reaaliaikaista palvelua Ylikiimingin asiakkaille siten, että asiakas jäi hetkeksi odottamaan kunnes Kelan päästä oli saatu asiakaspalvelija videoneuvotteluhuoneeseen avaamaan yhteys ja aloittamaan asiakaspalvelu.

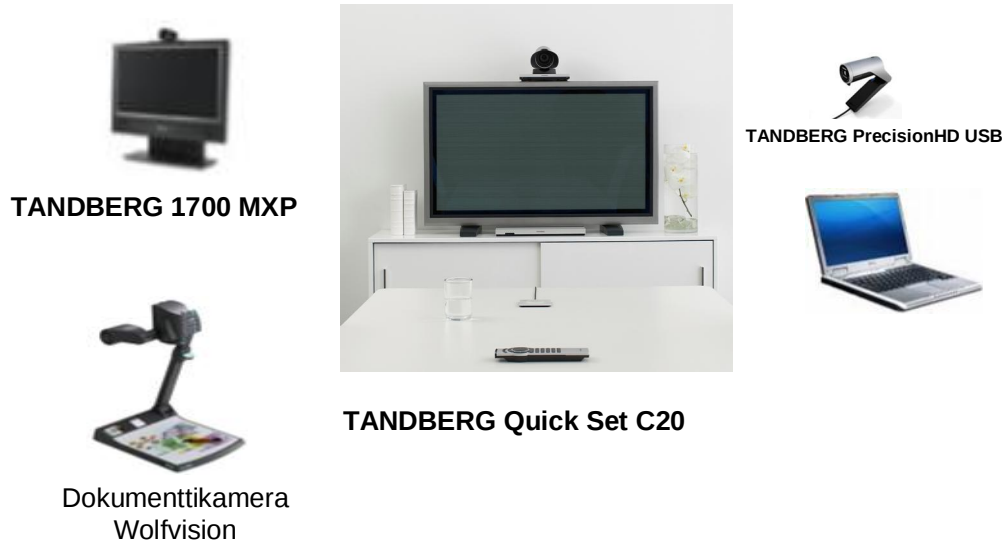
Asiakas pystyi asiakaspalvelutilanteessa näyttämään todistuksiaan yms. vastapuolella olevan viranomaisen videoneuvottelulaitteen näyttöön laittamalla todistus kuvassa olevan dokumenttikameran alatasolle ja painamalla yhtä näppäintä, jonka jälkeen kuva todistuksesta välittyi vastapuolelle.

## LIITE 3 Pilottiympäristöjen ristiintestaukset

Huomioitavaa tässä ratkaisussa on, että asiakkaan todistus ei siirry viranomaiselle, vaan se täytyy lähettää joko postin myötä kirjekuoressa, tai, mikäli viranomainen sen sallii, johonkin erikseen sovittuun sähköpostiosoitteeseen.

### 2.2 Jyväskylän Palokka

Jyväskylän palvelupisteessä oli hyvin monipuolinen tekninen kokonaisuus asiakaspalvelukäytössä. Se sisälsi videoneuvottelulaitteen, dokumenttikameran, kannettavan tietokoneen ja siihen liitetyn webkameran.



Kuva 2.2.1 Palokan yhteispalvelupisteen laitteisto

Palokan yhteispalvelupisteen sijaintipaikka ei ollut sopiva JHS 168 mukaiseksi pysyväksi palvelupisteen sijaintipaikaksi, mutta se oli ainoa mahdollinen Palokan tiloissa pilotin aikana. Minimitasolla yksityisyys pystyttiin pilotin aikana toteuttamaan laittamalla liukuovi kiinni, mutta äänieristys oli vajavainen. Lisäksi tila oli liian pieni laitteiden lukumäärä ja koko huomioon ottaen. Pilotvarustuksen lisäksi tilassa oli yhteiskäyttöinen kirjoitin, jonka ääni häiritsi asiakastilannetta ja saattoi periaatteessa johtaa aineiston hakuun kesken asiakkaan palvelutilanteen. Em. lisäksi tilassa oli perusvarustukseen kuuluvat pöytätietokone ja pöytäpuhelin.

Huolimatta tiloista, kokemukset järjestelmien käytöstä olivat myönteiset. Videoneuvottelukäytössä dokumenttikameralla voitiin hyvin lähettää viranomaisten katsottavaksi todistuksia yms.. Lisäksi asiakkaalla sähköisessä muodossa ollut dokumentti oli lähetettävissä rinnalla samassa pilottietoverkossa olevan kannettavan tietokoneen kautta viranomaiselle. Erityisen joustava dokumenttien käsittely oli mahdollista kannettavan tietokoneen OCS verkkoneuvotteluympäristössä, jossa mitä tahansa viranomaisen verkossa olevaa lomaketta tai asiakkaan itsensä työstämää dokumenttia voitiin jakaa viranomaisen ja asiakkaan välillä. Lisäksi dokumenttia voitiin valmistella ja työstää yhteisellä sähköisellä työpöydällä esimerkiksi asiakkaan ehdotuksesta aina viranomaisen hyväksymäksi korjatuksi dokumentiksi. Samaan aikaan rinnalla toimi tarvittaessa HD -tasoinen videoneuvottelu, jolloin neuvottelutilanne on erinomainen. Tähän point-to-point -tyyppiseen asiakaspalvelutilanteeseen olisi ollut mahdollista tuoda mukaan myös muita viranomaisia, jolloin kyseessä olisi ollut täysipainoinen multipoint -neuvottelu.

## LIITE 3 Pilottiympäristöjen ristiintestaukset

Järjestelmän korkeatasoisuutta kuvaa myös se, että järjestelmässä oli täydet valmiudet kytkeä mukaan myös muita viranomaisen asiantuntijoita virtuaalisesti. Silloin lähtökohtatilanteena olisi ollut palokkalaisen asiakkaan ja viranomaisen asiakaspalvelijan välisessä neuvottelussa syntynyt tilanne, johon asiakaspalvelija olisi tarvinnut omasta organisaatiostaan asiantuntijuustukea. Tämä olisi voinut tapahtua Microsoftin OCS:n ominaisuuksia hyväksikäyttämällä esimerkiksi vapaana olevan (näkyvyyttä tavoitettavuus ”liikennevaloina”) asiantuntijan hakemisella virtuaalisesti Chat-toiminnolla, tai Voip väli-/pikapuhelutoiminnolla. Asiantuntijaviranomainen olisi voitu ottaa saman tien mukaan neuvotteluun sekä työaseman sovellusten jakominaisuudella, että muodostamalla monipistevideoneuvottelu, johon viranomainen olisi osallistunut oman työasemansa HD- tasaisen web-kameran kautta. Tässä yhteydessä on vain huomioitava, että työaseman täytyy olla **tuplaydinprosessorilla** varustettu työasema, jotta kuvan laatu jaetun videoneuvottelutunnon aikana on samaa tasoa kuin itse videoneuvottelulaitteiden välisessä yhteydessä. Em. tyyppistä palvelutilanteesta toivottiin käytännön pilottapah-tumaa, mutta pilotin lyhyt kokonaisaika ei mahdollistanut sellaisen synnyttämistä Hannikaisen palveluyksikön yhteyteen.

Palokan ympäristön ainoa puute oli asiakkaan tuomien todistusten ja muiden dokumenttien skannausmahdollisuuden puuttuminen. Viranomaiset eivät voi ottaa tietojärjestelmiinsä sähköpostin liitetiedostoina itse skannattuja dokumentteja niiden sisältämän virus- ja haittaoh-jelmamahdollisuuden vuoksi. Sitä vastoin yhteispalvelupisteen tiloissa paperidokumentista tehty skannattu tiedosto on turvallinen.

### 2.3. Karstula – Kivijärvi

Kivijärven yhteispalvelupisteen käytössä ollut laite- ja järjestelmäkokonaisuus oli pilotympäristöistä monipuolisin. Käytössä oli niin videoneuvotteluympäristö (Cisco) kuin verkkoneuvotteluympäristö (Cisco WebEx). Näiden lisäksi paperidokumentit voitiin muuttaa verkkoskannerilla sähköisiksi ja muuttaa sähköiset täytetyt lomakkeet paperikopioiksi, jos tarvetta oli.



Kuva 2.3.1 Kivijärven yhteispalvelupisteen laitteisto

Karstulan palvelupisteessä ei tarvittu videoneuvottelulaitetta eikä dokumenttikameraa, koska käytössä tarvittiin vain WebExin edellyttämää työasemavarustusta.

## LIITE 3 Pilottiympäristöjen ristiintestaukset

Tämän pilotin erityispiirre oli, että videoneuvotteluympäristöä ja verkkoneuvotteluympäristöä ei käytetty konseptuaalisesti yhdessä asiakaspalveluiden tuottamiseen, vaan Kivijärven yhteispalvelupisteestä käytettiin videoneuvottelujärjestelmää asiakaspalveluun Karstulan Kelaan ja Te- toimistoon ja verkkoneuvottelujärjestelmiä Saarijärven poliisin lupapalveluihin ja Jyväskylän verottajan palveluihin. Koska verkkoneuvottelujärjestelmän käytössä korostui dokumenttien yhteinen käsittely ja niitä koskevien ohjeiden kyseleminen ja toisaalta virkailijan vastaaminen, niin selkeän korkealaatuisen puheen merkitys oli tärkeää. Siksi sekä Kivijärven, että Karstulan yhteispalvelupisteissä näitä palveluita tuki audiojärjestelmä, joka tarkoitti yhteispalvelupisteissä korkealaatuista puheneuvottelujärjestelmää eli pöytämikrofoni ja –kaiutinjärjestelmää.

Kivijärjellä ja Karstulassa käytössä oli myös Elisan puheratkaisu, jonka ideana oli luoda älyverkkopalveluilla yhtenäinen 010 – palvelunumeroratkaisu. Kaikki pilottiin osallistuvat palveluhenkilöt saivat kännykät ja omat lyhytnumerot, joilla henkilöt pystyivät voivat keskustelemaan palveluiden varauksesta, palvelutilanteista yms. keskenään. Tämän lisäksi asiakkaiden käytössä oli yhteispalvelua varten varattu oma numero, johon asiakas saattoi halutessaan soittaa etukäteen ja esimerkiksi varata ennakkoon neuvotteluajan.

Lisäksi kukin pilotikäyttäjä kytkettiin osaksi Elisan Asiakaspalveluratkaisua. Puheluiden (asiakaspalvelupyynnöt yhteispalvelupisteistä) hallinta saatiin tässä kokonaisuudessa toteutettua laadukkaasti ja yhteneväisesti asiantuntijoiden saatavuus ja tavoitettavuus huomioiden. Kunkin asiantuntijan läsnäolotiedot olivat nähtävissä ko. asiakaspalveluratkaisun kautta. Tämä monikanavainen asiakaspalveluratkaisu toimi palveluneuvojan ja asiantuntijoiden sähköisenä työpöytänä, joka on optimoitu monikanavaiseen viestitykseen sekä nopeaan tiedonhakuun. Asiakaspalvelutapahtumat kirjautuivat automaattisesti järjestelmään palvelutapahtumien seuraamiseksi ja raportoimiseksi niin palvelun laadun kuin tapahtumamäärien osalta.

## LIITE 3 Pilottiympäristöjen ristiintestaukset

### 3 JÄRJESTELMIEN YHTEENTOIMIVUUDESTA VIRANOMAISTEN PALVELUPISTEISSÄ

Yhteinen toivomus kaikilla viranomaisten pilottiin osallistuneilla asiakaspalveluhenkilöillä oli, että paras paikka tarjota asiakaspalvelua etänä, on se normaali työpiste, jossa asiakaspalveluhenkilö istuu muutenkin. Hän istuu joko palvelutiskissä, maisemakonttorissa, tai omassa työhuoneessaan, mutta siirtymistä joihinkin muihin palvelutiloihin vierastettiin. Siksi poikkeuksetta kaikki pitivät omalla työpöydällä seisovaa pientä HD tasoista erillistä videoneuvottelulaitetta tai omaan työasemaan sisältyvää videoneuvottelu-/webneuvotteluratkaisua parhaana vaihtoehtona. Videoneuvotteluhuoneet koetaan jatkuvassa asiakaspalvelussa epämukavina, aikaa vievinä, ja ylimääräistä byrokratiaa aiheuttavina ratkaisuina.

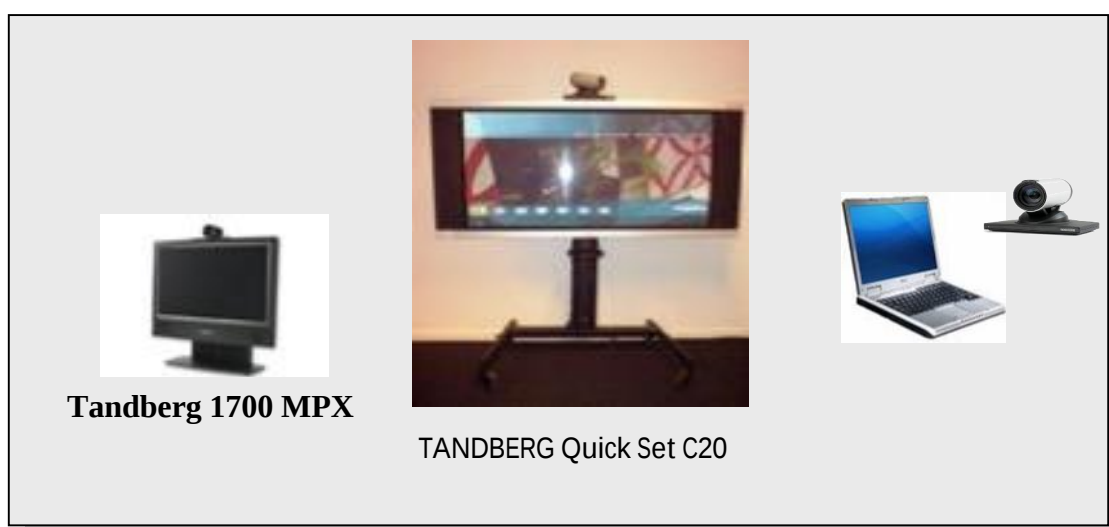
#### 3.1 Oulu / Ylikiimingin pilotti

Oulun Ylikiimingin pilotissa olleilla viranomaisilla oli, vastaavasti kuin Ylikiimingin palveluneuvojilla ja asiakkaillakin, selviäpiirteiset perusvideoneuvottelulaitteet käytössään.

Videoneuvottelulaitteisiin voitiin kytkeä viranomaisen tai kaupungin normaalissa työkäytössä oleva tietokone, jonka VGA -liitäntää hyväksikäyttäen voitiin näyttää Ylikiimingin yhteispalvelupisteen apunäytölle viranomaisen palvelutilanteessa esittämiä lomakkeita, ohjeita ja dokumentteja. Toisin sanoen kyseessä ei ollut dokumenttien jakaminen vaan ainoastaan näyttäminen. Pilottoimittaja ei toimittanut erillisiä työasemia, koska lisäpalveluita ei tarjottu käyttöön.

#### 3.2 Jyväskylän Palokan pilotti

Jyväskylän Palokan pilottiin osallistuneilla viranomaisten ja kaupungin palveluhenkilöstöllä oli kaikilla käytössä periaatteessa identtiset työvälineet.



Kuva 3.2.1 Jyväskylässä käytössä ollut laitteistovarustus

Työvälineet poikkesivat toisistaan vain siten, että Hannikaisen palvelupisteessä ja Kelalla käytössä olivat suurikokoiset videoneuvottelunäytöt, kun taas vammaispalveluissa ja TE-

## LIITE 3 Pilottiympäristöjen ristiintestaukset

toimistossa käytettiin työpöytävideoneuvottelulaitteita. Erityisesti Hannikaisen palvelupisteessä suurikokoinen näyttö koettiin jopa häiritseväksi ja siellä olisi toivottu työpöydälle sopivaa laitetta, joka ei niin keskeisesti neuvottelutilanteessa kiinnitä muiden palvelupisteessä olevien ja vuoroaan odottavien asiakkaiden huomiota.

Kaikissa pisteissä oli käytössä verkkoneuvottelujärjestelmä, joka koettiin hyödylliseksi keskinäisessä verkostoitumisessa, kouluttautumisessa ja tietojen vaihdossa.

Suurin yhteiskäyttöisyyttä koskeva ongelma koettiin pilotin aikana Jyväskylän vammaispalveluyksikössä. Ongelmaksi muodostui viittomakielisten etätulkkauksen toteutussuunnittelu. Toisaalta itse viittomakielen tulkkaus onnistui periaatteessa ja käytännössä monipistevideoneuvotteluna pilottia varten rakennetussa erillisessä tietoverkossa. Se oli suljettu, eivätkä pilottiin osallistuneet toimittajat halunneet luovuttaa järjestelmäänsä kilpailijaksi kokemaansa pilottiin. Itse etätulkkausjärjestelmään kuuluvaa työasema clientia olisi tarvittu käytännön tilanteessa viittomakielen etäpalveluiden oheispalveluiden toteuttamisessa ja myös laskutuksen yms. tukipalveluna. Aika loppui myös kaupungin työasemien kautta toteutetun ratkaisun pilottointiin, joka taas olisi edellyttänyt lisätyötä ja mahdollisesti laitehankintoja vailla tietoa maksajasta.

### 3.3 Karstula – Kivijärvi

Karstula- Kivijärven ympäristöjä täytyy tarkastella kahtena eri tapauksena.

Karstulan Kelassa ja TE- toimistossa oli periaatteessa Kivijärven yhteispalvelupisteen (kuva 2.3.1) mukainen ympäristö mutta ilman dokumenttikameraa ja puheneuvottelujärjestelmää.

Poliisin Saarijärven ja verottajan Jyväskylän toimipisteissä oli muuten samanlainen ympäristö, mutta niistä puuttuivat dokumenttikameran lisäksi vielä itse videoneuvottelulaitteistot. Verottajan asiakaspalveluhenkilöt toimivat maisemakonttoritiloissa, mistä huolimatta headset'tien avulla tapahtunut asiakaspalvelu onnistui, eikä niiden käyttömukavuutta arvioitu erikseen. Se, että asiakkaiden puhe kuuluu kuulokkeiden kautta vain asiakaspalvelijalle, takaa häiriöttömän ympäristön muille samassa tilassa työskenteleville ja takaa sen, etteivät muut myöskään kuule asiakkaan kertomia luottamuksellisia tietoja.

## LIITE 3 Pilottiympäristöjen ristiintestaukset

### 4 JÄRJESTELMIEN YHTEENTOIMIVUUS KUSSAKIN VERKOSSA

Jokaisen piloti ympäristön käyttäjiä rohkaistiin kokeilujen tekemiseen ja laitteiden vapaaseen käyttöön, jolla pyrittiin uusien käyttötapojen syntymiseen.

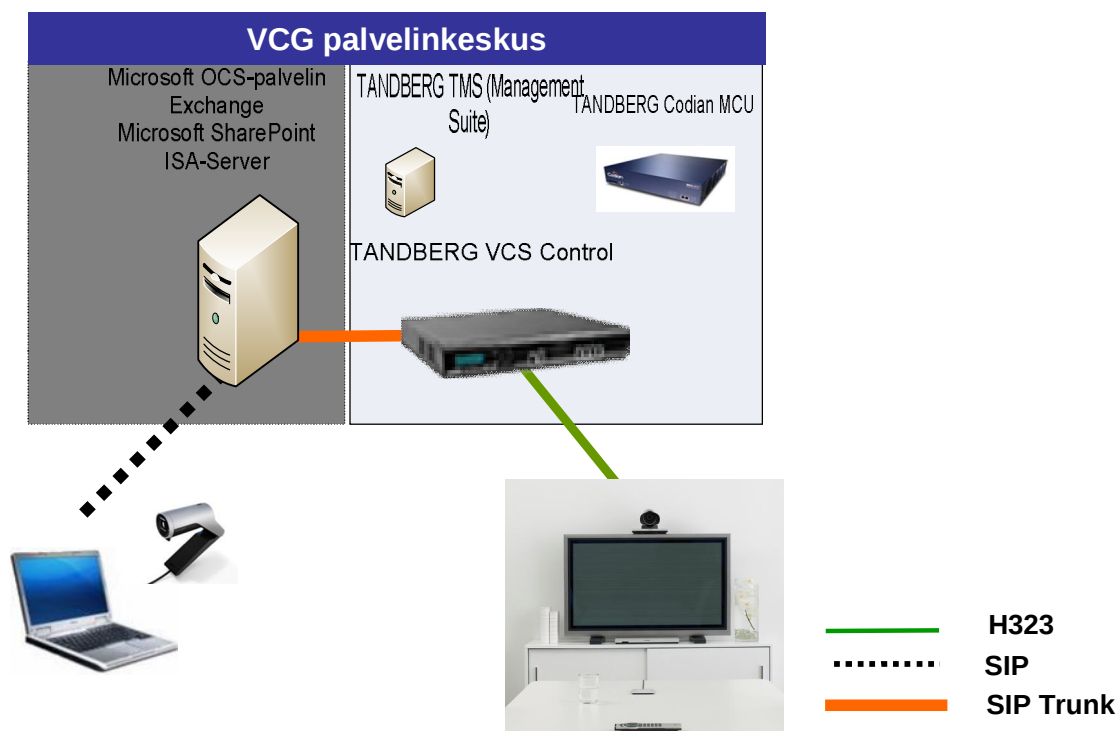
#### 4.1 Oulu / Ylikiimingin pilotti

Oulun palveluverkkoratkaisu toimi moitteettomasti koko pilotin ajan. Sen toiminta perustui valmiiksi tuotantokäytössä oleviin Videran videoneuvotteluratkaisuihin. Videra järjesti käyttäjille nopeasti tavoitettavan paikallisen tuen mahdollisia ongelmatilanteita tai käyttöön liittyviä erityiskysymyksiä varten.

Toimipisteiden välisen videoneuvotteluverkkona käytettiin TeliaSoneran MPLS- verkkoratkaisua, joka toimi moitteettomasti koko pilotin ajan. Videoneuvottelupisteiden liityntänopeus oli noin 2 Mbps, ja se riitti hyvin laadukkaiden yhteyksien syntymiseen.

#### 4.2 Jyväskylän Palokan pilotti

Jyväskylän monipuolinen palvelukokonaisuus toimi hyvin, eikä käyttökatoja tms. raportoitu missään vaiheessa. Käytössä oli TDC:n MPLS -verkko, johon palvelupisteet liittyivät noin 2 Mbps nopeilla liittymillä, jotka takasivat hyvälaatuiset palvelut ja VCG:n palvelukeskus takasi toimivat videoneuvottelupalvelut.



Kuva 4.2.1 Jyväskylässä toteutettu järjestelmien yhteen liittäminen

Jyväskylän pilotti oli sikäli teknisesti ja toiminnallisesti kiinnostava, että siinä rakennettiin toimiva kokonaisuus, joka muistuttaa mahdollisesti tulevaa valtion viestintäratkaisua peruspalveluiltaan. Toteutetulla yhteenliittämisellä verkkoneuvottelu- ja videoneuvottelu ympäristöt saatiin yhteen toimivaksi kokonaisuudeksi, joka näkyi samanlaisina palveluina kaikissa verk-

## LIITE 3 Pilottiympäristöjen ristiintestaukset

koon liitetyissä pisteissä. Nykyisissä Microsoft ympäristöissä se antaisi hyvät edellytykset toteuttaa laajoja tuhansien työasemien ja videoneuvottelupäätelaitteiden kokonaisuuksia, mikäli niille löytyy palvelullisia tarpeita.

Jyväskylän pilotissa otettiin heti alusta lähtien videoneuvottelu verkostoitumisen välineeksi. Viikoittaiset projektikokoukset pidettiin monipistevideoneuvotteluina, joihin osallistuivat kaikki Jyväskylän kaupungin ja valtiopuolen yksiköt, sekä Helsingistä FCG:n ja Tandbergin toimipisteet Tandbergin avattua yhteydet julkiseen internetiin.

Jyväskylän palvelupilotissa toteutettu kokonaisuus jäi valitettavan vähäiselle käytölle. Se olisi antanut yhtenäisyytensä kautta hyvän pohjan laajalle erilaisten asiakaspalveluiden kehittämiseksi.

### 4.3 Karstula - Kivijärven pilotti

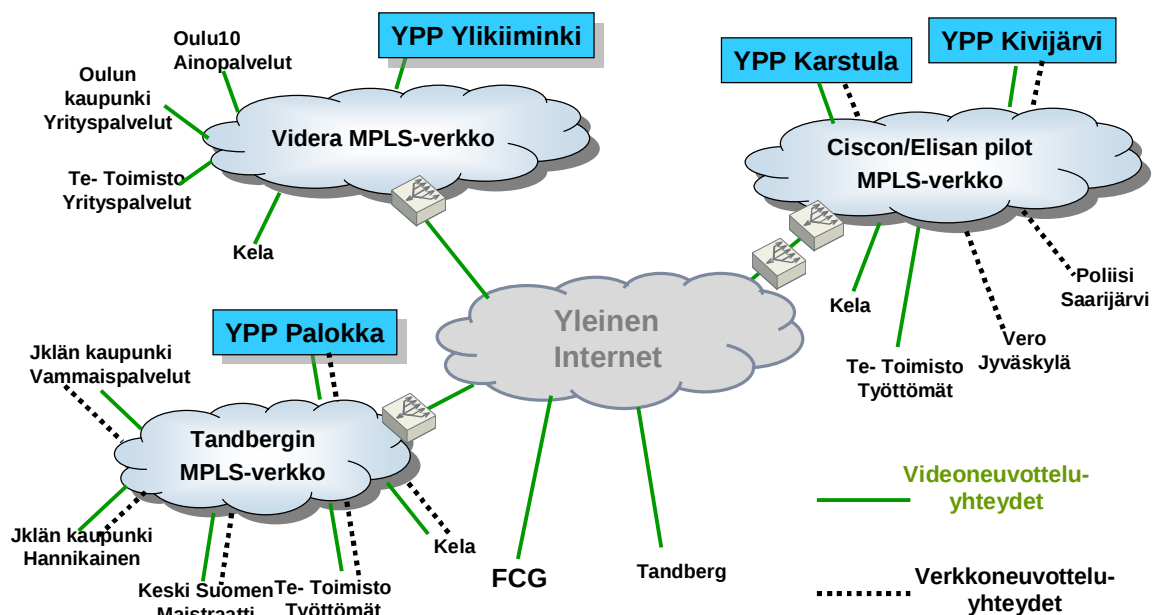
Karstula – Kivijärven kolmesta ympäristöstä monipuolisin palvelukokonaisuus toimi hyvin. Alkuvaiheessa yhteyksien toteuttaminen tapahtui hitaammin kuin muissa ympäristöissä, mutta siihen vaikuttivat niin maantiede, kuin asiakaspalvelullisetkin tekijät. Johtuen erittäin nopeasta toteuttamisajasta Jyväskylän verottajan yhteyksissä oli alussa haasteita, jotka saatiin nopeasti pois päiväjärjestyksestä. Käytössä oli Elisan MPLS -verkko, johon palvelupisteet liittyivät 10 Mbps nopeilla liittymillä, joista 5 Mbps oli dedikoitu Full HD 1080p telepresence käyttöön. Nämä takasivat hyvälaatuiset palvelut.

Karstula – Kivijärvellä asiakaspalvelutapahtumia oli piloteista eniten, vaikka pilotointiaika oli lyhyin. Asiakkaat löysivät etäpalvelut ja pystyivät nopeasti niitä hyödyntämään. Palveluneuvoja taas koki WebExin läsnäolotiedot erittäin käyttökelpoiseksi ja nopeaksi tavaksi selvittää voiko hän avata asiakkaalle palveluyhteyden. Huolimatta äärimmäisen nopeasta järjestelmän käyttöönotosta ja palveluhenkilöiden erittäin nopeasta peruspalveluiden omaksumisesta, uusin teknisten mahdollisuuksien hyödyntäminen olisi varmasti tuottanut pitemmän pilotointiajanjakson aikana enemmän kokonaan uusia tapoja toteuttaa asiakaspalveluita.

Karstula – Kivijärvi pilotin verkosto käytti projektikokouksiin WebEX - verkkoneuvottelutyökalua ja puhelinneuvottelua hyvällä menestyksellä. WebEx osoittautui hyväksi ja nopeaksi tavaksi käydä myös nopeita opastus ja koulutus sessioita pienemmilläkin kokoonpanoilla. Pilotin kaikki yksiköt osallistuivat kiitettävästi itse projektikokouksiin. Kokouksissa olivat mukana myös konsultti FCG:stä ja useita Elisan edustajia.

### 5 JÄRJESTELMIEN YHTEENTOIMIVUUDESTA VERKKOJEN VÄLILLÄ

Kuten tämän dokumentin alussa todettiin, järjestelmien ristiintestauksessa keskityttiin eri videoneuvottelujärjestelmien väliseen yhteentoimivuuteen. Yhteentoimivuuksia testattiin mahdollisimman käytännönläheisesti. Tämä joka tarkoitti sitä, että erillisiin pilotympäristöihin pyrittiin saamaan yhteydet järjestelmiin kuuluvien ulkoisten yhteysväylien (GW) kautta heti, kun ympäristöt oli saatu pystytettyä ja palveluneuvojat ja virkamiehet osasivat niitä käyttää.



Kuva 5.1 Pilottiympäristöt

#### Point-to-Point -testaukset

Jo heti alussa päätettiin testata, miten avoimiksi pilottoimittajat olivat rakentaneet yhteydet ulkomaailmaan ja kuinka helposti yhteydet onnistuivat.

Olivatko videoneuvottelulaitteilla suorat IP- osoitenumerot, vai tapahtuiko liikennöinti pelkästään verkon yhdysväylän kautta eli käyttämällä videoneuvottelusillan alioisoitetta (E164)? Perusfilosofia videoneuvotteluverkoissa on tehdä ns. konserniverkkoja, joiden sisällä on helppo määritellä niin sallittavat palvelut, kuin palvelutasot ja niiden edellyttämät verkkokapasiteetit. Silloin yhteydet syntyvät nopeasti ja tietoturva voidaan taata konserniverkon sisäisillä yhteyksillä, joita monilla paikkakunnilla sijaitsevien konsernien yhteydet yleensä ovat. Kun ulkoa tullaan konserniverkkoon, niin yhteys rakentuu ensin videoneuvottelusillan osoitteeseen, josta yhteys välitetään verkon sisäisellä osoitteella perille. Tällä tavalla pystytään hyvin valvomaan liikennettä. Kaikki pilottoimittajat tekivät automaattisesti tämän tyyppiset arkkitehtuurit.

Ensimmäiseksi kokeiltiin Tandbergin videoneuvottelulaitteilla toteutetun Jyväskylän verkon ulkoisia yhteyksiä. Siellä käynnistyi ensimmäisenä virtuaaliset pilottiin osallistuvien jyvskyläisten väliset viikkokokoukset, joihin osallistuttiin myös Helsingistä käsin joko FCG:n tai Tandbergin tiloista. Näissä kokouksissa testattiin dokumenttien näyttämistä mm. VGA -liitännän avulla. Yhteyksien syntyminen oli itsestään selvää, koska sekä Jyväskylän pilotissa,

## LIITE 3 Pilottiympäristöjen ristiintestaukset

että Helsingin päässä oli käytössä saman toimittajan järjestelmät ja kysymys oli lähinnä H.323-yhteyskäytännön mukaisten laitteiden ja siltojen konfiguroinneista avoimen internetin yli.

Seuraavaksi testattiin FCG:n Tandbergin videoneuvottelujärjestelmän ja Oulun pilotissa toimivien Polycomin laitteiden point-to-point yhteentoimivuutta. Siinä havaittiin alussa, kuten tyypillisesti lähes aina, pieniä yhteensopivuusongelmia. Niiden alkuperä on yleensä laitteiden ns. kättelemisessä yhteyden alussa. Kättelyssä laitteiden pitäisi saada toisiltaan vastapuolen laitteen perustiedot, käytetyt ääni- ja kuvakoodekit, salaukset, yhteysnopeudet jne. joiden perusteella laitteet rakentavat parhaan mahdollisen kuvan ja äänenlaadun sekä kertovat toisilleen dokumenttien välityskyvyn ja antavat tiedot esimerkiksi sallitaanko vastapuolen kameran ohjaaminen ja vastaavat etätoiminnot. Mikäli laitteet ovat suljetussa ja/tai tietoturvalisessä verkossa, niin kättely ei onnistu ilman manuaalista apua. Ensimmäisessä Oulun pilotverkon ja FCG:n verkon yhteyden muodostuksessa havaittiin myös ongelmia, mutta kun videosilta vaihdettiin Videran Codian MCU 4505 -sillaksi, yhteys muodostui nopeasti ja laadukkaasti. Tehdyt käyttökokeilut osoittivat, että nämä videoneuvottelujärjestelmien markkinajohtajien järjestelmät toimivat hyvin yhteen. Hyvälaatuisten kuvan ja äänen lisäksi onnistui dokumenttien näyttäminen dokumenttikameralla ja tietokoneen VGA- liitännällä, sekä vastapuolen laitteen etähallinta.

Karstula – Kivijärven Ciscon videoneuvotteluympäristön yhteenliittämisoimaisuuksia päätettiin testata järjestämällä koko hankkeen johtoryhmän ja Kivijärven yhteispalvelupisteen välinen videoneuvotteluyhteys, jolla pystyttäisiin testaamaan valtioneuvoston linnan Polycom -videoneuvottelulaitteiden toimivuutta Ciscon videoneuvottelulaitteiden kanssa aidossa ja hyödyllisessä tilanteessa. Yritys kariutui monesta pienestä käytännön syystä, joiden yhteinen nimittäjä on järjestelmien tietoturvasta välillisesti johtuvat syyt. Ne taas nostavat esiin tarpeen rakentaa vähintäänkin valtionhallinnon tasolle yhtenäiset tukipalveluratkaisut.

### Monipistetestaukset

Teknisistä yhteentoimivuuskokeiluista päätettiin tehdä mahdollisimman käytännönläheiset. Siksi päätettiin järjestää kolme eri kokousta, joista kunkin sai toteuttaa yksi järjestelmätoimittajaryhmä. Kokoukset valittiin niin, että samalla eri ympäristöissä toimineet pilotoijat pääsivät vaihtamaan kokemuksia toisissa ympäristöissä toimineiden muiden vastaavien pilotoijien kesken:

- Päätettiin, että yhteispalvelupisteiden palveluhenkilöt kokoontuvat videoneuvotteluteitse vaihtamaan palvelukokemuksia 30.10.2009
  - Tandberg sai tehtäväkseen järjestää tämän tilaisuuden.
- Päätettiin, että Kelan yksiköt Jyväskylä, Karstula ja Oulu kokoontuvat videoneuvotteluteitse vaihtamaan palvelukokemuksia 2.11.2009.
  - Videra sai tehtäväkseen järjestää tämän tilaisuuden.
- Päätettiin, että Te- toimistot Jyväskylä Karstula ja Oulu kokoontuvat videoneuvotteluteitse vaihtamaan palvelukokemuksiaan 5.11.2009
  - Elisa / Cisco sai tehtäväkseen järjestää tämän tilaisuuden.

## LIITE 3 Pilottiympäristöjen ristiintestaukset

### 6 TESTIEN TEKNISET TULOKSET

#### 6.1 Videoneuvottelutesti 30.10.2009, järjestäjä VCG / Tandberg

Paikka VCG neuvottelusilta

Läsnä:

9005 (Palokka YPP)  
60100@212.213.192.89 (FCG Helsinki)  
4540153034@194.111.30.60 (Yli-Kiiminki)  
62.142.226.20 (VCG Vantaa)  
GSM Puhelin (Karstula)

Poissa:

Elisa (2101@193.185.252.99)

##### Testin tulokset

- Testi onnistui muiden osanottajien osalta, mutta Elisan järjestelmiä ei tavoitettu
- Yhteyttä Cisco MCU3512-laitteeseen yritettiin muodostaa VCG:n sillasta H.323- ja SIP-protokollia käyttäen. Lisäksi yhteyttä Ciscoa kohti kokeiltiin pelkällä päätelaitteella. Kumpikaan tapa ei toiminut.
- Tämän jälkeen yhteyden muodostusta yritettiin toisin päin, eli niin, että Ciscon-laitteesta soitettiin VCG:n järjestämään videoneuvotteluinfraan julkisen IP-osoitteen avulla, mutta nämä puheluyritykset eivät koskaan tavoittaneet edes VCG:n julkista infrapalvelinta. Yhteys em. tavalla testattiin toisella, täysin ulkopuolisella ns. stand-alone päätelaitteella ja yhteys muodostui onnistuneesti, joten voidaan olettaa, että VCG:n siltaan oli mahdollista soittaa myös ulkoa, vaikka yhteys Ciscon MCU3512-laitteesta ei onnistunutkaan.
- Edellä mainitusta syystä johtuen ei videoneuvotteluyhteyttä Karstulaan pystytty luomaan. Yhteys saatiin kuitenkin luotua audiolla. Eli VCG soitti siltaneuvotteluun yhden GSM puhelimen mukaan, koska yhteyttä Elisan siltaan ei saatu.

#### 6.2 Videoneuvottelutesti 2.11.2009, järjestäjä Videra

Paikka: Videran Codian MCU 4505 videoneuvottelusilta

Läsnä:

Kela Oulu  
FCG Helsinki  
Kela Jyväskylä  
Kela Karstula

**Osallistujat Videran palveluista:** Oulun kaupunki, Kela

Laite: Polycom HDX 8000

Yhteystapa: Videran Virtual Office verkko

Yhteyskäytännöt: H.323 yhteys

##### Testin tulokset

- Jyväskylän Kela: 9004@62.237.204.203

## LIITE 3 Pilottiympäristöjen ristiintestaukset

- o Yhteys otettiin Videran sillasta ulospäin Tandberg/VCG:n antamaan osoitteeseen.
- Kela Karstula
  - o Ciscon sillan kautta ei aluksi onnistunut, olisi pitänyt välittää DTMF -koodi neuvottelun yli, jotta olisi voitu soittaa annettuun osoitteeseen 2101@193.185.252.99, mutta se ei ole mahdollista siltayhteyksissä. Ciscon sillasta ei voinut soittaa ulos ilman Gatekeeper -rekisteröintiä, tämä ratkaistiin lennossa antamalla Elisan/Ciscon sillalle lupa rekisteröityä Videran Gatekeeperiin. Sen jälkeen sisäänsoitto onnistui. Lisäksi Karstulan piste ei ollut suoraan liitetty tähän siltaan vaan tähän siltaan oli kytketty toinen silta missä olevassa neuvottelussa sitten oli Karstulan piste.
- FCG Helsinki
  - o Yhdistyi ilman ongelmia FCG:n siltaan. Lisäksi koska FCG:n puolelta pääte-laite vaihdettiin juuri ennen neuvottelun alkua, siitä piti soittaa FCG:n siltaan.

### Videran siltaneuvottelun tietoja:

- Käytetty silta: Videran Codian MCU 4505, osoite 194.111.30.55
- Ei palomureja, Codian avoimessa Internet-yhteydessä
- Elisa/Ciscon silta rekisteröitiin Videran H323-gatekeeperille, jotta mahdollistettiin heidän soitto Videran siltaan.
- Liitetiedostossa on tarkat tiedot käytetyistä ääni- ja videoprotokollista, videokuvan resoluutiosta ja käytetystä verkkonopeudesta.

### 6.3 Videoneuvottelutesti 5.11.2009, järjestäjä Elisa

Paikka: Cisco/Elisa Neuvottelusilta

Läsnä:

Te -toimisto Karstula  
Te -toimisto Jyväskylä  
Te -toimisto Oulu  
FCG Helsinki

### Testin tulokset

- Testauksen isännöi Elisa käyttämällä Cisco MCU3512 (Radvision) neuvottelusiltaa. Yhteydet testattiin sekä Karstulan, että FCG:n kanssa hyvissä ajoin etukäteen ennen videoneuvottelun sovittua alkua.
- Yhteydet neuvottelunumeroon eivät auenneet aivan automaattisesti, vaan neuvotteluun liittymiseen piti neuvottelusillalla kertoa äänitajuussignaaloinnin (DTMF) avulla neuvottelunumero.
- Oulun TE- toimiston osalla ongelmana oli neuvottelusillan hetkellinen kuormitus, joka todennäköisesti esti videoyhteyden muodostumista. Vika saatiin ohitettua ja Oulun TEE - toimisto yhdistettiin neuvotteluun Videran neuvottelusillan kautta, jolloin videoyhteys saatiin päälle, joskin heikohkolla kuvanlaadulla.
- Kuvanlaadun rajoitteet johtuvat Ciscon MCU3512 siltalaitteistosta, joka ei suoranaisesti tue HD720p kuvanlaatua. Se pystyy neuvottelemaan H.264 kuvakodekin käytön, mutta kuvan resoluutio pidetään joko CIF -formaattissa H.263 kodekin yhteydessä (352x288) tai 288w -formaattissa H.264 kodekin ollessa käytössä.

### **7 TESTAUSTEN YHTEENVETO JA LOPPUPÄÄTELMÄT**

- Kaikkien laitteiden ominaisuudet täyttivät JHS 168 –suosituksen edellytykset yhteispalvelupisteiden laitteiksi toimiessaan omissa erillisverkoissaan!
- Videoneuvottelu on kypsää hyvää teknologiaa, sen käyttö opitaan nopeasti ja koetaan helpoksi käyttää.
- Työpöytäratkaisut (erillinen videoneuvottelulaite tai työasema+ kamera) tuntuivat mieluisilta verrattuna kookkaisiin neuvotteluhuoneratkaisuihin.
- Pulmat syntyivät verkkojen välisissä yhteyksissä, joissa ns. Silta- ja Gateway laitteiden takana olevissa verkoissa yksittäiset laitteet tarvitsivat yhteydet toisiin verkkoihin tai päinvastoin!
- Jyväskylän (Tandberg) ja Oulun (Polycom) verkot saatiin toimimaan eri yhteyksissä vähäisin säätötoimenpitein keskenään.
- Karstula – Kivijärven (Cisco) verkko osoittautui testauksissa suljetuimmaksi. Testauksissa ympäristöstä ei kyetty liittymään ongelmitta toisiin ympäristöihin, eikä mm. dokumenttien näyttäminen onnistunut. Muut järjestelmät kytkeytyivät siihen helpommin. Point-to-point yhteydet verkon ulkopuolelta sisälle tai päinvastoin eivät toimineet pilotoinnin aikana.
- Erilaisten kollaboraatiotyövälineiden hyöty on ilmeinen ja tulevaisuus lupaava, mutta niiden joustava hyödyntäminen vaatii yhteispalveluympäristöissä paljon jatkotyötä.
- Toimiakseen tehokkaasti, kollaboraatiotyövälineiden pitäisi olla kattavasti kaikkien toimintaan osallistuvien käytössä riippumatta siitä minkä viranomaisen tietoverkko-palveluissa hänen yhteytensä toimivat.
- Eri toimittajien kollaboraatiopalveluiden ja -alustojen tulisi myös kommunikoida keskenään, jos ei kaikkien palveluiden suhteen, niin ainakin määriteltyjen palvelullisesti tärkeiden ominaisuuksien suhteen.



# **YHTEISPALVELUN LAAJENTAMISHANKE**

## **Etäpalveluprojektin loppuraportti**

## LIITE 4 Pilottikokeiluiden palauteyhteenvedo

### SISÄLLYS

|                                                                                               |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| JOHDANTO .....                                                                                | 3  |
| 1 SAADUN PALAUTTEEN KOKONAISMÄÄRÄ: ASIAKKAAT, VIRKAILIJAT JA<br>PALVELUNEUVOJAT .....         | 3  |
| 2 ASIAKKAILTA SAATU PALAUTE .....                                                             | 4  |
| 2.1 Asiakaspalautetta antaneiden taustatiedot .....                                           | 4  |
| 2.2 Asiakaspalautteen määrä palveluntuottajittain.....                                        | 5  |
| 2.3 Asiakkaiden arviot tekniikan ja etäpalvelutavan toimivuudesta palvelutilanteessa .....    | 5  |
| 2.4 Palvelutarpeeseen vastaaminen etäpalveluna asiakkaiden kokemana.....                      | 6  |
| 2.5 Asiakkaiden kommentit avoimiin kysymyksiin.....                                           | 7  |
| 3 VIRKAILIJOILTA SAATU PALAUTE .....                                                          | 8  |
| 3.1 Virkailijapalautteen määrä palveluntuottajittain.....                                     | 8  |
| 3.2 Virkailijoiden arviot tekniikan ja etäpalvelutavan toimivuudesta palvelutilanteessa ..... | 8  |
| 3.3 Palvelutarpeeseen vastaaminen etäpalveluna virkailijoiden kokemana .....                  | 10 |
| 3.4 Virkailijoiden kommentit avoimiin kysymyksiin .....                                       | 10 |
| 4 PALVELUNEUVOJILTA SAATU PALAUTE .....                                                       | 12 |
| 4.1 Palveluneuvojen osallistuminen palvelutilanteisiin .....                                  | 12 |
| 4.2 Palveluneuvojen huomioita palvelutilanteista ja niiden onnistumisesta.....                | 13 |
| 4.3 Palveluneuvojen tekemiä huomioita ja kehittämisehdotuksia.....                            | 14 |
| 5 LOPPUPALAUTE .....                                                                          | 15 |
| 5.1 Palaute etäpalveluprojektille ja yhteispalvelun laajentamishankkeelle.....                | 15 |
| 5.2 Palaute etäpalvelutapahtumiin liittyen.....                                               | 16 |
| 6 JOHTOPÄÄTÖKSET .....                                                                        | 19 |
| LIITTEET                                                                                      |    |
| Asiakkaiden palautelomake                                                                     |    |
| Virkailijoiden palautelomake                                                                  |    |
| Palveluneuvojen palautelomake                                                                 |    |
| Loppupalautelomake                                                                            |    |

### JOHDANTO

Yhteispalvelun etäpalveluprojekti pilotoi syys-marraskuussa 2009 julkisen hallinnon asi-  
antuntijapalveluiden järjestämistä etäpalveluna kolmessa kohteessa, jotka olivat Ylikii-  
minki Oulussa, Palokka Jyväskylässä sekä Karstula-Kivijärvi –kuntapari. Pilotit käynnis-  
tyivät avajaisten ja muun tiedottamisen myötä seuraavasti: 1) Oulu 14.9 2) Jyväskylä  
15.9. 3) Karstula – Kivijärvi 29.9. Kaikki pilotit palvelivat asiakkaita 6.11.2009 asti.

Pilotointien tavoitteena oli hankkia tietoa etäpalvelukonseptin toimivuudesta eri hallin-  
nonalojen ja kuntien palveluissa sekä kuntien ja valtionhallinnon järjestelmien mahdolli-  
sista yhteentoimivuusongelmista.

Kullakin pilotilla oli omat järjestelmätoimittajansa ja pilottien ajaksi rakennetut tekniset  
laiteympäristöt olivat hyvin monimuotoisia. Jokaisessa pilotoinnissa mukana olleessa jär-  
jestelmäkokonaisuudessa oli mahdollista siirtää kuvaa, ääntä sekä dokumentteja. Nämä  
olivat järjestelmille asetetut vähimmäisvaatimukset. Lisäksi osassa pilotteja oli käytettä-  
vissä erilaisia työskentelyä ja viestintää helpottavia ns. kollaboraatio –työkaluja.

Palautteen keräämiseksi tehtiin ennen pilottien alkua omat palautelomakkeensa kaikille  
palvelutapahtumissa mukana olleille osapuolille: asiakkaille, palvelua tarjoaville virkai-  
lijaille sekä yhteispalvelupisteiden palveluneuvojille<sup>1</sup>. Palautelomakkeet olivat palvelu-  
tapahtumakohtaisia, joten kutakin tahoa pyydettiin täyttämään uusi palautelomake aina  
jokaisen palvelutapahtuman jälkeen (ks. liitteet).

Lisäksi kokeilussa mukana olleissa kunnissa, valtion virastoissa sekä Kansaneläkelaitok-  
sen toimipaikoissa työskennelleitä henkilöitä pyydettiin antamaan loppupalaute kokeilun  
päätyttyä. Loppupalautteen keräämisellä pyrittiin selvittämään mukana olleiden koke-  
muksia myös yhtä palvelutapahtumaa laajemmasta näkökulmasta. Samalla kerättiin pa-  
lautetta projektin sekä hankkeen toiminnasta (ks. liitteet).

Asiakkaiden, virkailijoiden ja palveluneuvojien antama palaute raportoidaan tässä kunkin  
vastaajaryhmän osalta erikseen. Lisäksi raportoidaan saatu loppupalaute.

### 1 SAADUN PALAUTTEEN KOKONAISMÄÄRÄ: ASIAKKAAT, VIRKAILIJAT JA PALVELUNEUVOJAT

Alla olevasta taulukosta 1 näkyvät saadun palautteen kokonaismäärät.

| Pilotti            | Asiakkaat  | Virkailijat | Palveluneuv. |
|--------------------|------------|-------------|--------------|
| Jyväskylä, Palokka | 14         | 6           | 13           |
| Ylikiminki, Oulu   | 14         | 9           | 11           |
| Karstula-Kivijärvi | 105        | 88          | 91           |
| <b>Yhteensä:</b>   | <b>133</b> | <b>103</b>  | <b>115</b>   |

Taulukko 1. Saadun palautteen kokonaismäärä

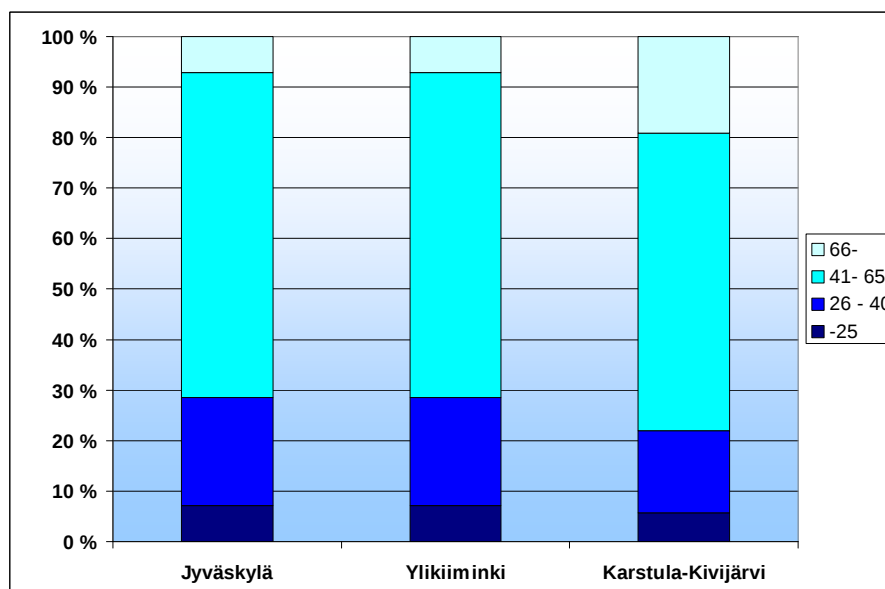
<sup>1</sup> Etäpalveluprojektin toimikauden aikana yhteispalvelupisteessä työskentelevää virkailijaa kutsuttiin palvelusihteeriksi. Sitten palvelusihteerinimikkeestä on kuitenkin luovuttu ja nimike muutettu palveluneuvojaksi. Tämän suosituksen edistämiseksi käytetään tässä raportissa yhteispalvelupisteessä työskentelevästä henkilöstä nimikettä palveluneuvoja, vaika-  
kakin vanhentunut palvelusihteerinimike esiintyy joissakin kohdin, kuten liitteinä olevissa palautelomakepohjissa sekä  
suoraan palautteesta otetuissa lainauksissa.

### 2 ASIAKKAILTA SAATU PALAUTE

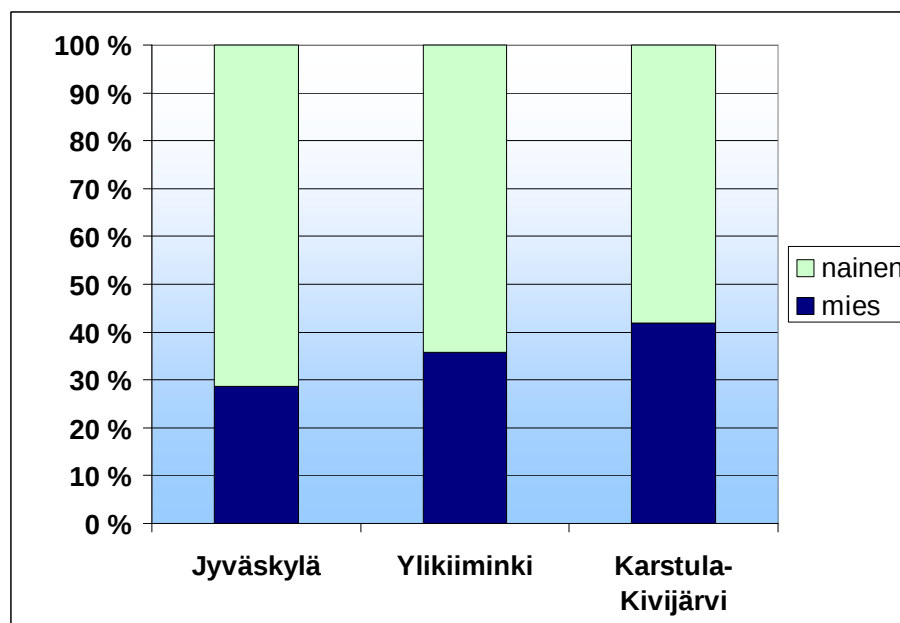
Asiakaspalautteen keräys toteutettiin paperisilla lomakkeilla siten, että palveluneuvoja pyysi jokaista etäpalvelua käyttänyttä asiakasta täyttämään palautelomakkeen (ks. liitteet). Palveluneuvojilta saadun tiedon mukaan muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta kaikki asiakkaat täyttivät palautelomakkeen. Asiakkailta saatiin palautetta yhteensä 133 palvelutapahtumasta.

#### 2.1 Asiakaspalautetta antaneiden taustatiedot

Asiakkailta kysyttiin taustatiedoiksi heidän ikänsä sekä sukupuolensa. Vastaajat jakautuivat näiden osalta alla olevien kuvioiden 1 ja 2 mukaisesti.



Kuvio 1. Vastaajien ikäjakauma

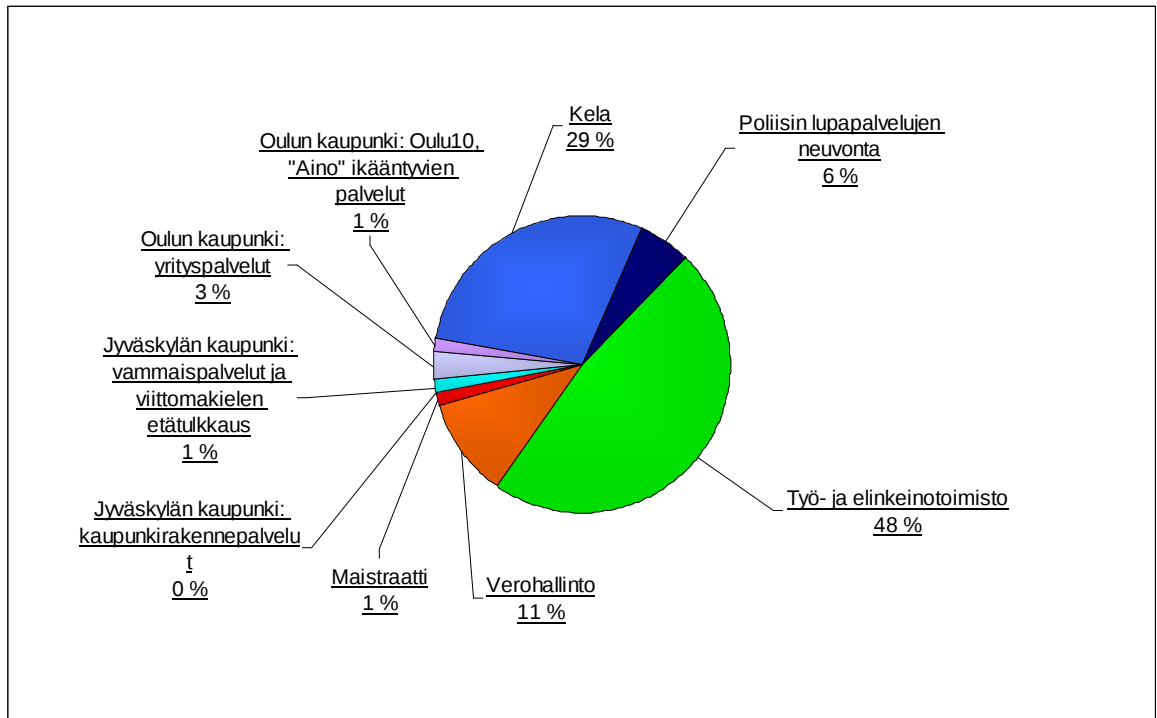


Kuvio 2. Vastaajien sukupuolijakauma

## LIITE 4 Pilottikokeiluiden palauteyhteenveto

### 2.2 Asiakaspalautteen määrä palveluntuottajittain

Alla olevasta kuviosta 3 voidaan nähdä asiakkaiden antaman palautteen kokonaismäärän suhteellinen jakautuminen palveluntuottajittain.



Kuvio 3. Asiakaspalautteen suhteellinen jakautuminen palveluntuottajan mukaan

Saadun palautteen perusteella työ- ja elinkeinotoimiston palvelut osoittautuivat selvästi kysytyimmiksi: työ- ja elinkeinotoimisto oli mukana lähes joka toisessa palvelutapahtumassa. Toiseksi eniten palvelutapahtumia oli yhtä selkeällä marginaalilla Kelalla, sillä 29 % palvelutapahtumista asiakkaita palveltiin Kelan toimesta. Näiden kahden jälkeen kysytyimpiä olivat Verohallinnon palvelut (11 %) sekä poliisin lupapalvelujen neuvonta (6 %).

Palveluntuottajista työ- ja elinkeinotoimiston ja Kelan palveluita tarjottiin etäpalveluna kolmeen, Verohallinnon palveluita kahteen ja muiden toimijoiden palveluita kutakin yhteen yhteispalvelupisteeseen. Tämä on varmasti osaltaan nostanut TE:n ja Kelan asiointimääriä, mutta silti on suurista eroista päätellen varsin selvää, että näiden kahden toimijan palveluille on etäpalveluna eniten kysyntää.

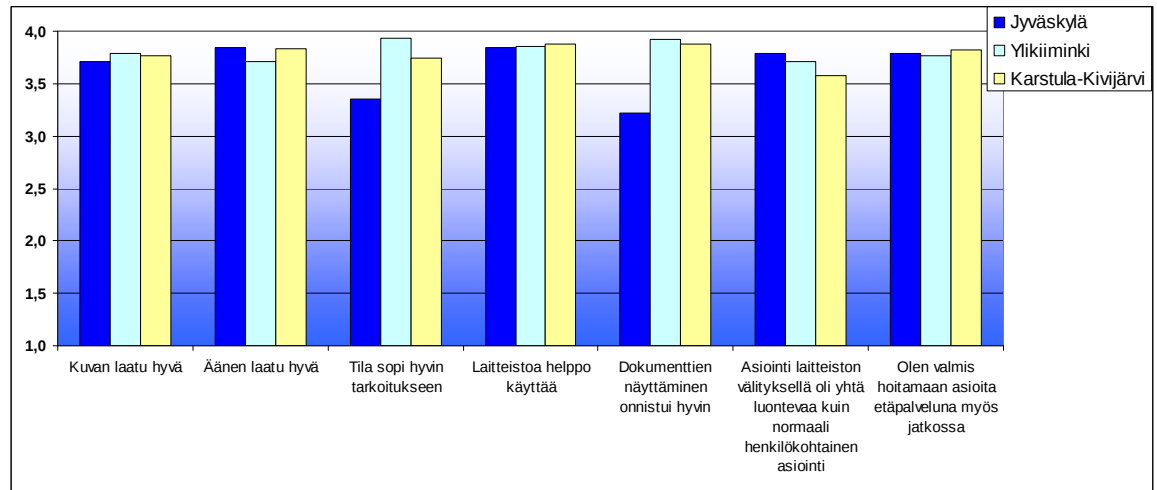
### 2.3 Asiakkaiden arviot tekniikan ja etäpalvelutavan toimivuudesta palvelutilanteessa

Asiakkaiden kokemusta järjestelmien ja tekniikan toimivuudesta ja laadusta etäpalvelutapahtumassa selvitettiin esittämällä asiakkaille luonteeltaan positiivisia väittämiä kuvan ja äänen laadusta, tilan sopivuudesta, laitteiston helppokäyttöisyydestä, dokumenttien näyttämisen onnistumisesta, asioinnin luontevuudesta sekä asioinnin mahdollisuudesta tulevaisuudessa.

Kuviossa 4 on kuvattu asiakkaiden tyytyväisyys eri pilottijärjestelmien tekniikkaan ja käytettävyyteen. Johtuen järjestelmien erilaisuudesta toisiinsa nähden esitetään kunkin

## LIITE 4 Pilottikokeiluiden palauteyhteenveto

pilotin osalta tulokset omina pylväinään. Asteikossa numero 4 tarkoittaa, että asiakkaat ovat olleet täysin samaa mieltä väittämän kanssa ja numero 1, että asiakkaat ovat olleet täysin eri mieltä.

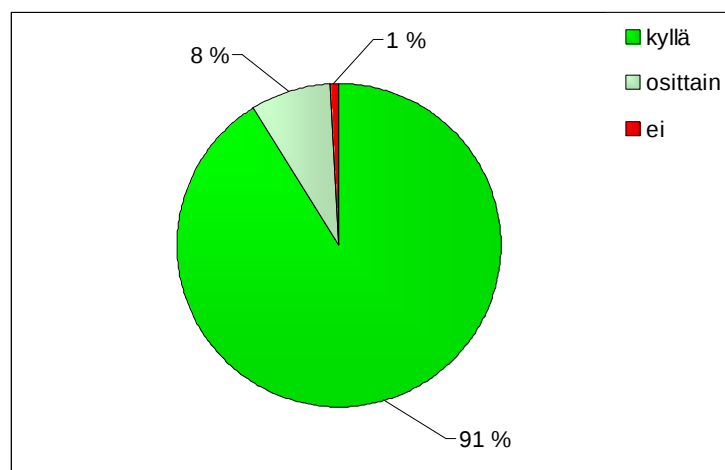


Kuvio 4. Asiakkaiden tyytyväisyys tekniikkaan ja käytettävyyteen

Palautteen perusteella voidaan todeta, että tekniikka toimi asiakkaiden mielestä yleisesti ottaen hyvin pilotista riippumatta. Huomionarvoista on myös, että asiointi koettiin yhtä luontevaksi kuin ”normaali henkilökohtainen asiointi” ja, että asiakkaat olivat valmiita asioimaan etäpalveluna myös jatkossa.

### 2.4 Palvelutarpeeseen vastaaminen etäpalveluna asiakkaiden kokemana

Kun projektin järjestämiä pilotointeja tarkastellaan yhtenä kokonaisuutena, voidaan oikein kuvion 5 osoittamalla tavalla havaita, että yli yhdeksänkymmentä prosenttia asiakkaista sai hoidettua asiansa tai sai tarvitsemansa palvelun etäpalvelutapahtumassa.



Kuvio 5. Saiko asiakas asiansa hoidettua / tarvitsemansa palvelun (asiakkaiden vastaukset)?

Näin korkea lukema on siinä mielessä hämmästyttävä, että myös perinteisessä tiskiasiointinnissa jää ainakin jonkin suuruinen prosentti asioista hoitamatta. Toisaalta, kuten kuvio 4 voidaan nähdä, asiakkaat kokivat palvelutilanteen hyvin luontevaksi. Tämä on osaltaan saattanut vaikuttaa positiivisiin arvioihin palvelutapahtuman onnistumisesta.

## LIITE 4 Pilottikokeiluiden palauteyhteenveto

### 2.5 Asiakkaiden kommentit avoimiin kysymyksiin

Asiakkaita pyydettiin kaikkiin heidän tekemiinsä arvioihin liittyen kommentoimaan asiaa myös tarkemmin tarjottuun avoimeen tilaan. Lisäksi pyydettiin kertomaan kehittämisehdotuksia etäpalveluun liittyen.

Jokaisen pilotin kohdalla asiakkaiden puolelta kehittämiskohteena esiin nousi eräänlainen tilanteeseen ”orientoitumisen” parantaminen. Erityisinä piirteinä mainittiin kameran sijainti sekä siihen katsominen. Tätä näkökulmaa kuvaavat mm. seuraavat lainaukset:

*”Vielä tarkempi ohjeistus, miten/mihin kohdentaa katse kun puhuu/kun kuuntelee”*

*”Etäpalvelutilanne vaatii jonkin verran ohjausta: kameran sijainti, mihin katsotaan, oman kuvan seuraaminen häiritsi jonkin verran, asiakirja näkyi hyvin, sillä oli suuri näyttö, jopa taulukosta lukujen seuraaminen onnistui hyvin.”*

*”Kamera, johon katsotaan tulisi olla suoraan katseen suunnassa eikä ylöspäin!”*

Tähän liittyi osaltaan palveluneuvojan rooli palveluun ja itse palvelutapahtumankin ohjaajana sekä avustajana:

*”Jollei ole palveluohjaajaa, olisi hyvä mikäli olisi ohjeistus, miten toimia ja mitä pitää tehdä.”*

*”Yksinkertaiset toimintaohjeet mennessä ja pois tullessa, ellei avustajaa ole.”*

*”Avustaja laitteiden käytössä tarpeellinen.”*

*”Palvelusihteeri hoiti homman hienosti!”*

*”Palvelusihteerin avustuksella laitteiston käyttö oli helppoa.”*

Useat asiakkaat kiinnittivät lisäksi huomiota tiloihin ja niiden puutteellisuuteen etäpalvelun näkökulmasta. Tämä oli jopa jossain määrin odotettavissa, sillä pilotit käynnistettiin hyvin nopealla aikataululla, eikä resursseja tai aikaa tilojen muokkaamiseksi sopivamiksi juuri ollut. Asiakkaat kiinnittivät kommentissaan erityisesti huomiota tilojen ilmastointiin, äänieristykseen sekä viittomatilanteessa taustan yksivärisyyteen:

*”Etäpalvelu tarvitsee häiriöttömän palvelutilan.”*

*”Tila on huono siinä mielessä, että yksityisyyden suoja ei toteudu, koska äänet kuuluvat tilan ulkopuolelle.”*

*”Viittomatilanteessa olisi hyvä, että viittojan sekä tulkin tausta olisi yksivärinen.”*

*”Tilan suunnittelu on tärkeää. Pitää olla hyvä ilmastointi.”*

*”Tilajärjestely paremmaksi, niin tuntuisi vielä luontevammalta.”*

Teknisistä ongelmista kuten kuvan tai äänen huonosta laadusta saatiin asiakkailta palautetta hyvin vähän. Muutamissa tapauksissa äänen välittymiseen liittyi kaikua, mutta nämä olivat yksittäisiä tapauksia. Häiritsevimmiksi koettiin ne muutamat tapaukset, joissa yhteys katkesi kokonaan. Näilläkin kerroilla palvelu saatiin kuitenkin vietyä loppuun asti yhteyden uuden avaamisen jälkeen.

## LIITE 4 Pilottikokeiluiden palauteyhteenveto

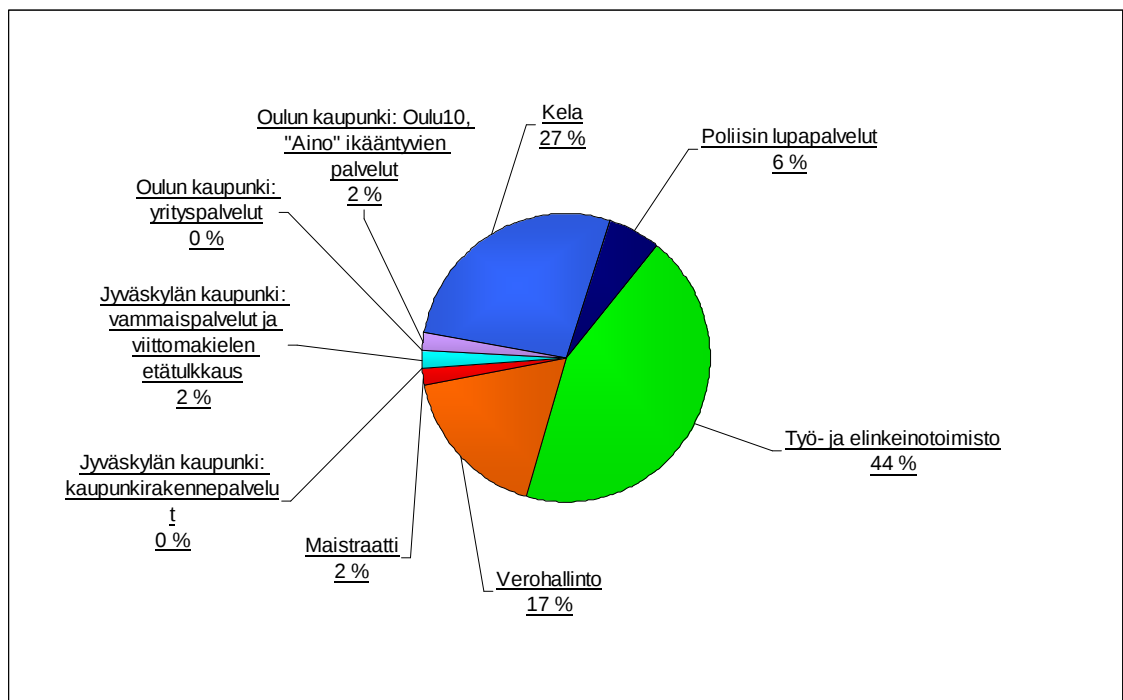
Edellä kuvattujen kehittämisehdotusten lisäksi on todettava palautteen olleen voittopuolisesti erittäin positiivista. Useissa kommentteissa todettiin palvelun toimivan hienosti, ja erityisesti Karstula – Kivijärven osalta kokeilulle toivottiin lukuisissa kommentteissa jatkoa. Palvelun nähtiin korvaavan hyvin jo poistuneita tai poistumassa olevia palveluita, sekä säästävän asiakkaan aikaa, vaivaa ja rahaa. Karstula – Kivijärven ja Ylikiimingin piloteissa kaikkien tarjottujen palvelujen osalta asiakkaan lähin asiointipaikka olisi muussa tapauksessa ollut vähintään 40 kilometrin päässä.

### 3 VIRKAILIJOILTA SAATU PALAUTE

Virkailijoilta kerättiin palautetta sähköisen palautelomakkeen avulla (ks. liitteet). Virkailijoilta saatiin palautetta yhteensä 103 palvelutapahtumasta.

#### 3.1 Virkailijapalautteen määrä palveluntuottajittain

Alla olevasta kuvioista 6 voidaan nähdä virkailijoiden antaman palautteen kokonaismäärän suhteellinen jakautuminen palveluntuottajan mukaan.



Kuvio 6. Virkailijapalautteen suhteellinen jakautuminen palveluntuottajan mukaan

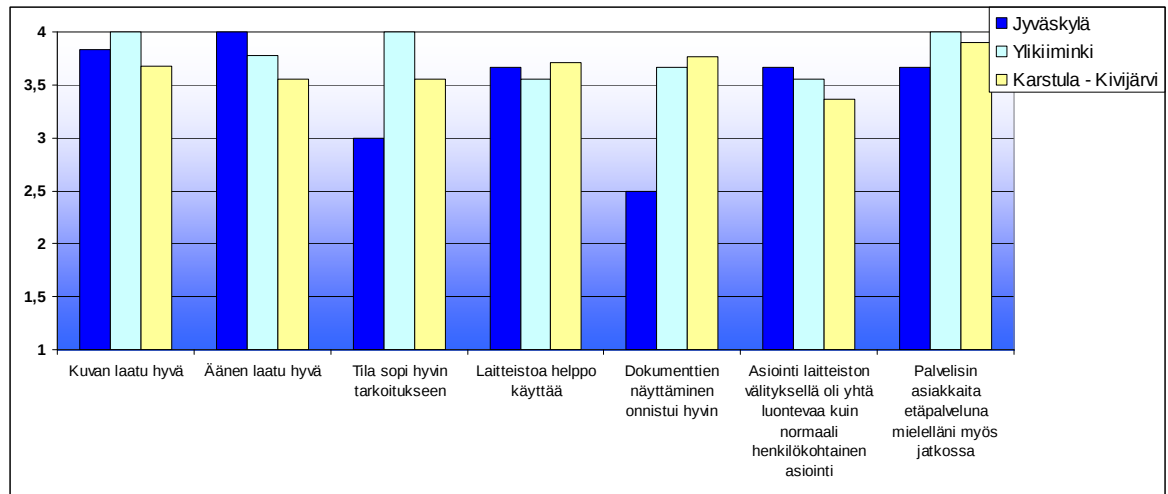
#### 3.2 Virkailijoiden arviot tekniikan ja etäpalvelutavan toimivuudesta palvelutilanteessa

Virkailijoiden kokemusta järjestelmien ja tekniikan toimivuudesta ja laadusta etäpalvelutapahtumassa selvitettiin esittämällä virkailijoille samat luonteeltaan positiiviset väittämät kuvan ja äänen laadusta, tilan sopivuudesta, laitteiston helppokäyttöisyydestä, dokumenttien näyttämisen onnistumisesta, asioinnin luontevuudesta sekä asioinnin mahdollisuudesta tulevaisuudessa kuin asiakkaillekin.

Kuviossa 7 on kuvattu virkailijoiden tyytyväisyys eri pilottijärjestelmien tekniikkaan ja käytettävyyteen. Johtuen järjestelmien erilaisuudesta toisiinsa nähden esitetään kunkin

## LIITE 4 Pilottikokeiluiden palauteyhteenveto

pilotin osalta tulokset omina pylväinään. Asteikossa numero 4 tarkoittaa, että virkailijat olleet täysin samaa mieltä väittämän kanssa ja numero 1, että virkailijat ovat olleet täysin eri mieltä.



Kuvio 7. Virkailijoiden tyytyväisyys tekniikkaan ja käytettävyyteen

Palautteen perusteella voidaan todeta, että tekniikka toimi virkailijoiden mielestä yleisesti ottaen hyvin pilotista riippumatta. Dokumenttien näyttämisen huonoa ”arvosanaa” Jyväskylän tapauksessa selittää pieni vastausmäärä (n=2). Huomionarvoista myös on, että asiointi koettiin yhtä luontevaksi kuin ”normaali henkilökohtainen asiointi” ja, että virkailijat olivat valmiita palvelemaan asiakkaita etäpalveluna mieluusti myös jatkossa.

Oheisessa taulukossa 2 on vertailtu asiakkaiden ja virkailijoiden kokemusta tekniikasta ja etäpalvelutavasta kunkin pilotin osalta, numeron 4 ollessa paras mahdollinen arvio ja numeron 1 huonoin mahdollinen. Vertailun perusteella voidaan todeta, että asiakkaiden kokemus tekniikasta ja etäpalvelutavasta oli useimmissa tapauksissa hieman myönteisempi (korostettu sinisellä) kuin virkailijoiden. Erot ovat kuitenkin poikkeuksetta niin pieniä, ettei niistä voida vetää johtopäätöksiä sen suhteen, että järjestelmät tai etäpalvelutapa olisivat olleet toisen palvelutapahtuman osapuolen mielestä oleellisesti heikompia tai parempia.

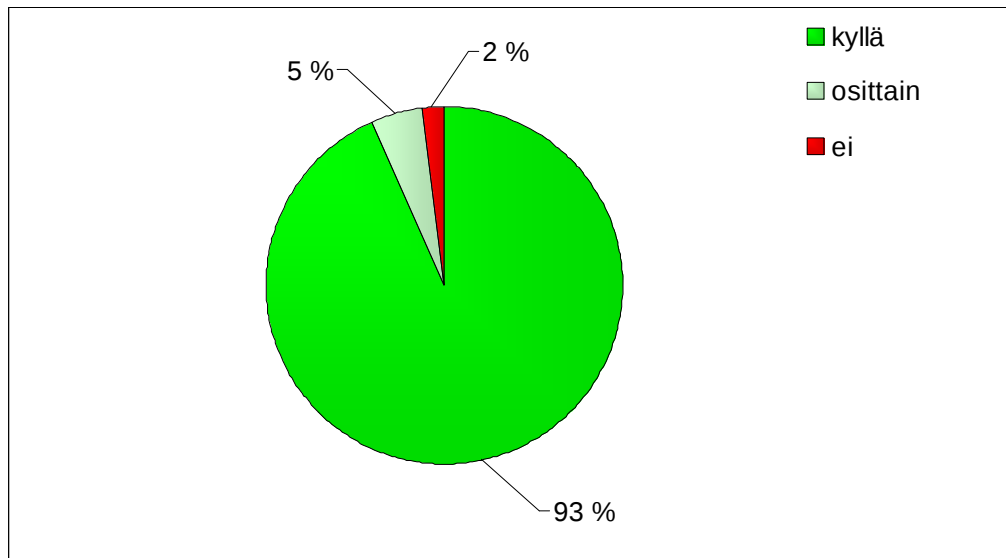
|                    |             | Kuva | Ääni | Tila | Laitteiston<br>helppokäyt-<br>töisyys | Dokumenttien<br>näyttäminen | Asiointin<br>luontevuus | Kuinka mielellään<br>etäpalvelua myös<br>jatkossa |
|--------------------|-------------|------|------|------|---------------------------------------|-----------------------------|-------------------------|---------------------------------------------------|
| Jyväskylä          | Asiakkaat   | 3,7  | 3,8  | 3,4  | 3,8                                   | 3,2                         | 3,8                     | 3,8                                               |
|                    | Virkailijat | 3,8  | 4,0  | 3,0  | 3,7                                   | 2,5                         | 3,7                     | 3,7                                               |
| Ylikiminki         | Asiakkaat   | 3,8  | 3,7  | 3,9  | 3,9                                   | 3,9                         | 3,7                     | 3,8                                               |
|                    | Virkailijat | 4,0  | 3,8  | 4,0  | 3,6                                   | 3,7                         | 3,6                     | 4,0                                               |
| Karstula-Kivijärvi | Asiakkaat   | 3,8  | 3,8  | 3,7  | 3,9                                   | 3,9                         | 3,6                     | 3,8                                               |
|                    | Virkailijat | 3,7  | 3,6  | 3,6  | 3,7                                   | 3,8                         | 3,4                     | 3,9                                               |

Taulukko 2. Asiakkaiden ja virkailijoiden kokemusten vertailu

## LIITE 4 Pilottikokeiluiden palauteyhteenveto

### 3.3 Palvelutarpeeseen vastaaminen etäpalveluna virkailijoiden kokemana

Kun projektin järjestämiä pilotointoja tarkastellaan yhtenä kokonaisuutena, voidaan oheisen kuvion 8 osoittamalla tavalla havaita, että virkailijoiden arvion mukaan yli yhdeksänkymmentä prosenttia asiakkaista sai hoidettua asiansa tai tarvitsemansa palvelun etäpalvelutapahtumassa.



Kuvio 8. Saiko asiakas asiansa hoidettua / tarvitsemansa palvelun (virkailijoiden vastaukset)?

Virkailijoiden havainto on samassa linjassa asiakkaiden samaa asiaa koskevien vastausten kanssa (91 % kertoi saaneensa asiansa hoidettua tai tarvitsemansa palvelun).

### 3.4 Virkailijoiden kommentit avoimiin kysymyksiin

Kuten asiakkaita, niin pyydettiin myös virkailijoita kaikkiin heidän tekemiinsä arvioihin liittyen kommentoimaan asiaa tarkemmin tarjottuun avoimeen tilaan. Lisäksi heitä pyydettiin kertomaan kehittämis ehdotuksia etäpalveluun liittyen.

Virkailijoilta saadusta avoimesta palautteesta voidaan havaita, että mitä moninaisimpien ja hyvinkin haastavien asiakaspalvelutilanteiden hoitaminen oli etäpalveluna mahdollista ja luontevaa. Tämä käy hyvin ilmi niistä kuvauksista joita virkailijat antoivat palvelutapahtumien sisällöistä:

*”Kävimme läpi asiakkaan tilanteen kuntoutuksen, sairauspäivärahan sekä osatyökyvyttömyyseläkkeen osalta.”*

*”Aktivointisuunnitelma, tavoitteena siirtyä kuntouttavasta työtoiminnasta palkkatukityöhön.”*

*”Työpaikkahaastattelussa mukana kaksi työnantajan edustajaa, työnhakija ja työvoimaneuvoja. Työsopimus syntyi.”*

*”Ammatinvalinnan ohjausasiakas. Olin tavannut kaksi kertaa; 1. keskustelu ja testauserä. Nyt testipalaute ja koulutussuunnitelman tekoa.”*

## LIITE 4 Pilottikokeiluiden palauteyhteenvedo

*”Kokonaisvaltainen tilanteen kartoitus. Terveystiedot kohdalleen. Korkein korotettu palkkatukioikeus.”*

*”Päiväraahakemus tuli täytettyä yhdessä.”*

*”Kotitalousvähennysasia ja vuokratulot –lomakkeen täydentämisopastusta”*

*”Neuvonta yleisötilaisuusilmoituksen tekemiseksi ja jättämiseksi lupapalveluautoon”*

Annettavan palvelun monipuolisuuteen liittyen kävi selvästi ilmi myös, että asiakkaat eivät luonnollisestikaan tarkastele viranomaisten palveluja etuuksien tai muiden alueiden mukaan jaoteltuna. Tämä ilmeni seuraavista palautteista:

*”Tarkoitus neuvoa vain eläkeasioissa. Asiakas kyseli matkakorvaus ja kuntoutusasiasta.”*

*”Asiakas halusi kysellä sairauspäivärahasta, Kelan on tarkoitus keskittyä etäpalvelun tarjonnassa eläkkeisiin.”*

Tämän havainnon perusteella voidaankin todeta, ettei etäpalveluasioinnin tiukka rajaaminen jonkin tietyn toimijan vain tiettyihin neuvonta- tai asiantuntijapalveluihin ole hyvä lähtökohta. Mukaan tulisi saada kattava palvelurepertuaari. Useissa tapauksissa (Oulun ja Karstula – Kivijärven Kela sekä Oulun TE –toimisto) palveluntarjoajan palveluvalikoimaa laajennettiin alkuperäisestä pilotin jo käynnistyttyä.

Toiminnan joustavuuden ja tehokkuuden näkökulmasta on huomionarvoista se, että useammassa tapauksessa yhden etäpalvelutapahtuman aikana hoidettiin asiat useaan eri viranomaisen kanssa ”samalta istumalta”:

*”Yhteys kelaan, missä hoidettiin asiakkaan asioita myös. Eli samalta istumalta sekä työkkärin asiat, että kelan asiat. Hieno homma.”*

*”Niin selvisi työkkärin [ja] kelan, [ - - ] asiat yhdessä sihteerikön kanssa. Ja eikun työelämää harjoittelemaan.”*

Mielenkiintoinen oli myös havainto siitä, että asia tuli hoidettua etäpalveluna nopeammin ja enemmän varsinaiseen asiaan keskittyen, kuin perinteisenä kasvokkain asiointina:

*”Myös virkailijalta säästyi aikaa, kun ”turhat” lörinät jää vähemmälle (kalajutut, sääasiat jne.)”*

*”Viiden minuutin asiointi. Livenä olisi mennyt tunti ja viisi minuuttia.”*

Vaikka, kuten edellä on saatu huomata, virkailijat kokivat tekniikan toimineen pääasiassa hyvin, niin myös häiriöitä ja ongelmakohtia oli kuitenkin löydettävissä. Avoimessa palautteessa raportoitiin häiritsevien tekijöiden osalta kaiusta ja äänen laadun epätasaisuudesta sekä katsekontaktin puutteesta laitteistojen välityksellä. Yleisesti ottaen äänen laadussa on palautteen mukaan ollut enemmän epätasaisuutta kuin kuvan laadussa.

*”Nettiyhteys takkuili. Ääni säröili ja kuuluvuus huono.”*

*”Välillä ääni kaikui.”*

## LIITE 4 Pilottikokeiluiden palauteyhteenveto

*”Katsekontakti asiakkaaseen ei onnistu kyseisen laitteen avulla. Jotta asiakasta katsoisi silmiin, pitäisi katsoa laitteen kameraan.*

*”Katsekontaktia ei saanut luotua.”*

*”Katsekontaktin luominen vaikeata: Jotta vastakkainen näkee, pitää tuijottaa itse kameraan, eikä näe kasvoja. Ei kuitenkaan kynnyskysymys.”*

Yhteydet eivät olleet 100-prosenttisen stabiileja vaan yhteys katkesi palautteen mukaan muutamaan otteeseen:

*”Yhteyden katkeaminen häiritsee palvelua.”*

*”Yhteys katkesi, asiakkaalle varattiin uusi aika.”*

Toisaalta tekniikan hyvää yleistä toimivuutta kuvaa paitsi aiemmin esitelty kuvio 4, niin myös seuraava kommentti:

*”Ääni ja kuva edelleen hyvä. Mihinkäs se siitä heikkenisi?”*

Tilojen osalta huomautettavaa oli etätulkkauksen näkökulmasta, mutta muuten virkailijat pitivät tilojaan pääosin tarkoituksenmukaisina:

*”Työskentelytila saisi olla hiukka suurempi, mutta menettelee.”*

*”Tulkkaustila tulee olla paremmin tarkoitukseen sopiva, kun kyseessä on etätulkkaukset.”*

*”Oma työtilani ei sovellu etätulkkaukseen, koska valaistusta ja taustaa ei ole tarkoitettu ko. tarkoitukseen.”*

## 4 PALVELUNEUVOJILTA SAATU PALAUTE

Palveluneuvojilta kerättiin palautetta sähköisen palautelomakkeen avulla (ks. liitteet). Palveluneuvojilta saatiin palautetta yhteensä 115 palvelutapahtumasta.

### 4.1 Palveluneuvojien osallistuminen palvelutilanteisiin

Palveluneuvojilta kysyttiin, olivatko he osallisena palvelutapahtumassa ajanvarauksen, etäyhteyden oton tai varsinaisen palvelutapahtuman osalta. Lisäksi heitä pyydettiin kuvaamaan asiaa myös tarkemmin avoimeen tilaan.

- 25 tapauksessa 115:stä palveluneuvojat varasivat asiakkaalle etukäteen ajan etäpalvelutapahtumaa varten

Ainoastaan Ylikiiimingin pilotissa kaikki palvelutapahtumat hoidettiin ajanvaraukseen perustuen. Tämä siitäkkin huolimatta, että asiakkailla olisi ollut halutessaan mahdollisuus asioida Kelan palvelujen osalta myös ilman ajanvarausta. Muissa piloteissa palvelutapahtumat perustuivat palautteen perusteella puolestaan suurimmaksi osaksi spontaaniin asiointiin. Karstula – Kivijärvellä tehty yleinen havainto olikin, että asiakkaat odottavat mieluummin 10 – 15 minuuttia (esimerkiksi

## LIITE 4 Pilottikokeiluiden palauteyhteenvedo

etäpalveluhuoneen vapautumista), kuin varaavat ajan myöhempään ajankohtaan asian hoitamiseksi.

- 68 tapauksessa 115:stä palveluneuvojat avustivat asiakasta etäyhteyden otossa

Hieman reilussa puolessa palvelutapahtumista palveluneuvojat avustivat asiakkaita etäyhteyden otossa. Useimmiten tähän toimintaan liittyi asiakkaan opastusta siitä, miten laitteiden kanssa tulee toimia, sekä mm. kameran säätämistä kohdalleen. Niissä tapauksissa, joissa asiakas käytti etäpalvelua toistamiseen, apua yhteydenotossa ei tarvittu. Laitteiden käyttö oli tästä päätellen asiakkaille siis varsin helppoa oppia.

- 33 tapauksessa 115:stä palveluneuvojat avustivat asiakasta etäpalvelutapahtuman aikana

Näissä tapauksissa asiakkaan avustaminen liittyi lähes poikkeuksetta joko skannerin tai dokumenttikameran käyttöön. Lisäksi muutamissa tapauksissa asiakkaan etäyhteyden kautta saama opastus lomakkeen täyttämiseksi ei riittänyt, vaan asiakas tarvitsi lisäksi apua myös palveluneuvojalta. Muissa tapauksissa varsinainen etäpalvelutapahtuma hoitui täysin etänä, jolloin osallisina olivat vain asiakas sekä virkailija toisessa päässä.

### 4.2 Palveluneuvojien huomioita palvelutilanteista ja niiden onnistumisesta

Palveluneuvojilta saadun avoimen palautteen mukaan asiakkaat saivat lähes poikkeuksetta asiansa hoidettua. Asiakkaat olivat myös erittäin tyytyväisiä saamaansa palveluun ja mahdollisuuteen asioida etänä. Palveluneuvojien antama palaute antaa esimerkkien kautta konkreettista kuvaa etäpalvelun hyödyistä asiakkaalle:

*”Asiakkaana nuori äiti, joka asioi lapsi mukana. Äidiltä säästyivät näin 84 km autolla ajoo lapsen kanssa, kun sai asiansa hoidettua näin etänä.”*

*”Asiakas oli tyytyväinen kun ei tarvinnut mennä keskustaan asti.”*

*”Eläkeasiat Kelalla saatiin käynnistettyä, asiakas oli erittäin tyytyväinen saamaansa palveluun.”*

*”Asiakas sai palvelun eikä hänen tarvitse postittaa mitään lomakkeita. Kotitalousvähennys tuli kerralla kuntoon.”*

*”Asiakas kertoi saaneensa perusteellista tietoa kelan kuntoutuksesta ja oli tyytyväinen saamaansa palveluun.”*

*”Asiakas kertoi saaneensa asiansa hoidettua ja oli erittäin tyytyväinen, ettei tarvinnut lähteä hoitamaan asiaansa Oulun toimistoon.”*

*”Asiakas sai verokorttinsa muutettua. Asioi ensiksi te-toimistossa ja sitten muutti verokorttiansa verottajan palvelussa.”*

*”Asiakas asioi verottajalle, kelaan ja tetoimistoon. Hän oli erittäin tyytyväinen saatuaan hoidettua asioinnin kolmen eri viranomaisen kanssa yhdeltä istumalta.”*

## LIITE 4 Pilottikokeiluiden palauteyhteenvedo

*”Asiointi on nopeampaa laitteiden välityksellä. Asiat tulee hoidettua, eikä aikaa kulu odotteluun eikä ilmoista puhumiseen.”*

*”Asiakas oli 86vuotias ja hyvin tyytyväinen saamaansa palveluun. Hänellä ei ole autoa, eikä ajokorttia. Sai näin asiansa hoidettua etänä.”*

Kuten palautteesta voidaan havaita, etäisyyden lyheneminen, eli palvelun saavutettavuuden paraneminen, on asiakkaan näkökulmasta keskeinen etäpalvelusta tuleva hyöty.

### 4.3 Palveluneuvojen tekemiä huomioita ja kehittämisehdotuksia

Palveluneuvojat havaitsivat itse sekä saivat asiakkailta palautetta etäpalvelun epäkohdista ja keskeisistä kehittämisen kohteista. Nämä voidaan jakaa teemoittain neljään eri kategoriaan:

- Kuvan ja äänen laatuun sekä muuhun tekniikkaan ja puitteisiin liittyvät:

*”Verottajalla käytössä oleva webex:n kuva on pieni. Palvelu olisi henkilökohtaisempaa, jos kuva olisi isompi.”*

*”On tärkeää, että lähellä on teknisentuen tiedot jotta saa heihin tarvittaessa nopeasti yhteyttä.”*

*”Tarkempi kuvanlaatu antaisi henkilökohtaisemman vaikutuksen.”*

*”Huoneen ilmastointi oltava kunnossa, laitteisto tuottaa lämpöä niin että asiakas koki tilan liian lämpimänä.”*

- Dokumenttien välittämiseen ja näyttämiseen liittyvät:

*”Dokumenttien skannaus pitää olla helppoa, koska kotitalousvähennykseen liittyen asiakkaalla on useita eri kuitteja.”*

*”Erilaisia lomakkeita, joita ei ole netistä haettavissa pitäisi olla valmiina niissä pisteissä joissa asiakkaat käyttävät laitteita”*

*”Tulostin olisi välttämätön, jotta asiakkaalle voisi tulostaa viranomaisen sivuilta ohjeet kotiin tutustuttavaksi.”*

*”Tulostin on oltava etäpalvelupisteessä, jolloin asiakkaalle voidaan tulostaa asiakirjat pisteessä.”*

*”Dokumenttien skannaamisen pitäisi olla riittävä keino, ettei papereita tarvitsisi lähettää ollenkaan postitse. Tässä kyseessä opintotodistus.”*

- Palveluneuvojan toimintaan liittyvät:

*”Palvelusihteeri pitää olla saatavilla helposti palvelun aikana mikäli asiakas tarvitsee avustajaa. Esim. asiakas painaisi hälytysnappia jotta palvelusihteeri voisi tulla välittömästi paikalle.”*

*”Yhteys pitää olla helppo katkaista myös asiakas päästä palvelutapahtuman loputtua ja palvelusihteerin pitää tietää milloin yhteys katkaistiin, jotta voi tulla paikalle.”*

*”Palvelusihteerillä täytyy olla riittävästi aikaa opastaa asiakasta sekä taitoa nähdä jos asiakasta jännittää, jolloin voi opastuksella ja neuvonnalla saada asiakkaan rauhoittumaan.”*

*”Kuulovammaisen asiakkaan kohtaaminen on haastavaa kun ei ole yhteistä kieltä.”*

## LIITE 4 Pilottikokeiluiden palauteyhteenveto

- Etäpalvelutoiminnan organisointiin liittyvät:

*”Palvelusihteerillä olisi hyvä olla ajanvaraustilanteessa tiedot palvelutapahtumassa tarvittavista liitteistä.”*

*”Olisi hyvä jos viranomaiset voisivat yhdistää puheluita oman hallinnon sisällä ja he voisivat näin palvella paremmin asiakkaitaan.”*

*”Viranomaistaholla olisi hyvä olla eri alan asiantuntijoita etäyhteyksien päässä, jotta voisi tarjota laajasti palvelua.”*

*”On tärkeää nähdä etäpalvelupisteessä tavoitettavissa olevat agentit, jotta asiakas voi asioida joustavasti myös ilman ajanvarausta.”*

*”Yhteinen ajanvarausjärjestelmä olisi hyvä olla, niin saisi ajan varattua asiakkaalle suoraan virkailijan kalenteriin.”*

## 5 LOPPUPALAUTE

Välittömästi kokeilun päätyttyä pyydettiin kaikkia kokeilussa mukana olleita julkishallinnossa työskenteleviä henkilöitä antamaan palautetta kokeilusta myös yksittäistä palvelutapahtumaa laajemmasta näkökulmasta. Palaute kerättiin sähköisen palautelomakkeen avulla (ks. liitteet).

Palautetta antoi yhteensä 19 henkilöä. Kaikista mukana olleista organisaatioista saatiin loppupalautetta vähintään yhden henkilön antamana.

### 5.1 Palaute etäpalveluprojektille ja yhteispalvelun laajentamishankkeelle

Annetussa palautteessa epäkohdiksi nähtiin lyhyt kokeiluaika sekä niukka tiedottaminen laitteiden asennuksesta. Myös kokeilun markkinoinnissa asiakkaiden suuntaan olisi vastaajien mukaan ollut parannettavaa, mutta samanaikaisesti tämän epäkohdan nähtiin johtuneen suurimmaksi osaksi tiukasta aikataulusta. Koulutuksen nähtiin joissakin kommentteissa olleen liian teknistä ja vastanneen vain osittain tarkoitustaan. Toiminnan todellinen luonne ja vaatimukset tulivat esiin vasta konkreettisessa tilanteessa. Koulutuksen toivottiinkin jatkossa olevan käytännönläheisempää ja jokapäiväisen toiminnan näkökulmasta suunniteltua.

Kokeilutoiminnan varsinaista käynnistämistä ja organisointia pidettiin pääosin onnistuneesti hoidettuna, huolimatta aikataulun lipsumisesta. Erityistä kiitosta sai hyvin sujunut yhteistyö eri viranomaisten välillä. Yhteydenpito toimi, vastuut olivat selkeät ja kaikki olivat aidosti mukana tekemässä kokeiluista onnistuneita. Yhteistyöverkoston muodostuminen mainittiin samalla monissa kohdin yhdeksi kokeilun keskeisimmistä anneista. Laitteiden helppokäyttöisyyttä sekä laitetoimittajien tarjoamaa teknistä tukea kiitettiin myös erikseen ja useissa kohdin. Kokeilussa mukana olleet arvostivat lisäksi kokeilun käytännönläheistä ja asiakaslähtöistä lähestymistapaa.

## LIITE 4 Pilottikokeiluiden palauteyhteenvedo

### 5.2 Palaute etäpalvelutapahtumiin liittyen

#### *Käsitys etäpalvelusta*

18 vastaajaa 19:stä kertoi käsityksensä etäpalvelusta muuttuneen kokeilun myötä positiiviseen suuntaan. Seuraavat lainaukset kuvaavat asenteiden muutosta:

*”Käytäntö toi etäpalvelun mahdollisuudet tutummiksi ja sitä kautta innostusta sen hyödyntämiseen löytyy jatkossakin.”*

*”Asioinnin helppous ja palvelutilanteen aitous yllätti.”*

*”Usko ja luottamus etäpalvelun mahdollisuuksiin lisääntyi huomattavasti.”*

*”Voin suositella etäpalvelun käyttöä iästä riippumatta kaikille asiakkaille.”*

*”Ennakkoluulot hävisi. Luulin alkuun, ettei ole puhelinkeskustelua kummempi – mutta oli se”*

*”Huomasin, että on todella luontevaa palvella asiakasta näinkin. Uskon, että myös asiakkaat kokivat asian samalla lailla. Yhtä hyvin tilanne hoidettiin vaikka asiakas ei samassa huoneessa istunutkaan.”*

*”Ensin epäilin omaa ja asiakkaiden luontevuutta asioida etänä, mutta asiakastilanteessa melkein unohtui koko etälaitteet ja asiointitilanne oli lähes samanlainen kuin normaalistikin.”*

*”Suhtautuminen muuttui positiivisemmaksi, aluksi suhtautuminen oli melko varautunutta.”*

*”Löysin paljon uusia hyötyjä etäpalvelun toiminnasta.”*

#### *Etäpalvelun potentiaali uutena palvelukanavana*

18 vastaaja 19:stä kertoi myös näkevänsä etäpalvelulla olevan potentiaalia uutena laajasti käyttöön otettavana palvelukanavana. Vastaajat perustelivat näkemystään mm. seuraavasti:

*”Muuttuvissa kuntarakenteissa, alueiden laajentuessa tulee erittäin tärkeäksi asiaksi varmistaa palveluiden säilyminen alueille ja kuntalaisille tasavertaisina saatavittavina. Myös tuo kestävä kehityksen näkökulman on erittäin merkittävä. Turhat matkustuskulut ja -rasitukset minimiin.”*

*”Säästää aikaa, rahaa ja luontoa. Asiointikerta on lyhyempi.”*

*”Asiakkaat ja virkailijat olivat erittäin tyytyväisiä palvelukanavaan.”*

*”Tekniikka toimii ja asiakkaat osaavat ajateltua paljon paremmin toimia sähköisessä palveluympäristössä.”*

*”Asiakaspalautteiden perusteella asiakkaat pitivät kontaktimuotoa hyvänä. Näköyhteys on puheyyteyttä positiivisesti täydentävä eikä se loukkaa kenenkään intimitettisuoja. On täysin rinnastettavissa ns. tiskipalveluun, johon voi tulla kuka tahansa, milloin tahansa ja missä asiassa tahansa.”*

*”Hyvillä laitteilla ja hyvällä organisoinnilla toimii ja onnistuu monenlaisissa asiakastilanteissa, vaikkei kaikkeen varmasti sovikaan. Palvelupisteillä oltava riittävästi etäisyyttä ja asiakkailla oltava aito palvelutarve.”*

*”Toimii erityisen hyvin tilanteissa, joissa asiakkaalla olisi pitkä matka lähimpään toimistoon.”*

## LIITE 4 Pilottikokeiluiden palauteyhteenveto

### Etäpalveluun soveltuvat palvelut

Kokeiluun osallistuneilta tahoilta kysyttiin myös, mitkä heidän edustamansa organisaation palvelut sopisivat heidän kokeilusta saamiensa kokemusten perusteella etäpalveluna tarjottaviksi. Alla olevassa taulukossa 3 on esitetty tähän kysymykseen annetut vastaukset toimijoittain.

| <b>Organisaatio</b>          | <b>Käsitys sopivista palveluista</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Kela</b>                  | <p>”Asiakaspalvelu ylipäättään tulee hyötymään etäpalvelun mahdollisuuksista. Periaatteessa voitaisiin soveltaa asiakaspalvelun yhdeksi foorumiksi hyvinkin laajasti.”</p> <p>”Lähes kaikki.”</p> <p>”Koko etuusrepertuaari siltä osin kuin asiakas tarvitsee syvällisempää tietoa haluamastaan etuudesta. Jos asian voi hoitaa sähköisesti, silloin ei henkilökoh-<br/>taisen kontaktin tarvetta välttämättä ole.”</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>TE –toimisto</b>          | <p>”Työhaun aloittamiset, ilmoittautumiset, työnhakuhaastattelut, aktivointisuun-<br/>nitelmat yhdessä asiakkaan ja kunnan kanssa, koulutuksiin haut, ohjauskeskus-<br/>telut, työnantaja-asiakkaat, starttirahan hakijat jne.”</p> <p>”Melkein kaikki. Ajattelisin, että siinä vaiheessa kun asiakas ilmoittautuu ensi<br/>kertaa, olisi hyvä, jos hän asioisi täällä paikan päällä, [ - - ] mutta jatkossa<br/>asiakkuus hoituu varmasti myös etäpalveluna.”</p> <p>”Melko useat tarjottavat palvelut esim. työnhakijaksi ilmoittautumiset, työhaun<br/>uusimiset, työelämävalmiuksia kehittävät palvelut (neuvonta-asiat esim. työvoi-<br/>makoulutuksista, palkkatuetusta työstä, työharjoittelusta ja työelämävalmennuk-<br/>sesta) työttömyysturva-asiat, osa-aikalisä- ja vuorotteluvapaa-asiat Työnantajien<br/>palvelut ym.”</p> |
| <b>Poliisin lupapalvelut</b> | <p>”Maksuperusteisuus oli ongelmana rajoittamassa palvelutarjontaa. Pelkäl-<br/>le neuvontapalvelulle ei ole käytännön kysyntää. Asiakkaan pitää voida hoitaa<br/>asiansa loppuun asti yhdellä käyntikerralla.”</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Verohallinto</b>          | <p>”Verokortit, yleinen neuvonta. Netin käytön opastus veron sivuilta”</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Maistraatti</b>           | <p>”Osa holhoustoimen ja kauppa- ja yhdistysrekisterin palveluista. Toki periaat-<br/>teessa lähes kaikki maistraatin palvelut.”</p> <p>”Lähinnä neuvontapalvelut eri palvelujen osalta.”</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Kunnat</b>                | <p>”Hyvin monet kunnalliset palvelut sopisivat ”etäpalvelutarjottimelle” esim.<br/>asiantuntijapalvelut niin yhdyskuntarakentamiseen kuin erilaisiin sosiaali- ja<br/>terveyspalveluihinkin unohtamatta opetus- ja nuorisopalveluita.”</p> <p>”Soveltuvia palveluita voisivat olla viittomakieliset palvelut, kaava- ja rakenta-<br/>janpalvelut, ympäristöpalvelut”</p> <p>”Erilaiset neuvontapalvelut”</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Etätulkkauspalvelu</b>    | <p>Etäpalveluun soveltuvaksi ja tarpeelliseksi tukipalveluksi voidaan tunnistaa<br/>erityisesti etätulkkaukset. Tulkkaukset – niin viittoma- kuin puhuttujenkin kielten –<br/>sopii hyvin etäpalveluna tarjottavaksi. Viittomakielen tulkkauksen tapauksessa<br/>on kiinnitettävä erityistä huomiota tulkkaustilan valaistukseen sekä taustaan.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

Taulukko 3. Käsitykset etäpalveluun sopivista palveluista toimijoittain

## LIITE 4 Pilottikokeiluiden palauteyhteenveto

### *Huomioita liittyen tilojen ja etäpalvelujärjestelmien suunnitteluun*

Yhteispalvelupisteeseen tulevan etäpalvelutilan suunnittelun osalta vastaajat kiinnittivät kokemansa pohjalta huomiota tilan hyvään äänierityksen sekä akustiikkaan, erityisesti kaikumattomuuden varmistamiseen. Tilan tulee olla vastaajien mukaan myös selkeästi erillinen ja riittävän tilava sekä mukava oma huoneensa. Toisaalta samalla tulee varmistaa palveluneuvojan läheisyys ja täten avun nopea ja helppo saatavilla olo.

Viranomaisten palvelupisteen osalta toivottiin osassa kommentteja etäpalvelutoiminnan mahdollisimman tiivistä integrointia viranomaisen omaan työpisteeseen. Samalla toisissa vastauksissa pidettiin selvästi eristettyä ja täten luottamuksellista tilaa edellytyksenä. On huomattava, että nämä vaatimukset eivät ole toisensa poissulkevia. Tärkeänä huomiona nostettiin esiin myös tarjottavan palvelun vaikutus tähänkin asiaan: mikä on tarjottava palvelu, palvelutapa, palvelaanko ennakkoajanvarauksilla vai päivystysluontoisesti, tarjotaanko luottamuksellista syvällistä ohjausneuvontapalvelua vai yleisluontoista neuvontaa.

Teknisten etäpalvelujärjestelmien osalta esitettiin mm. seuraavia toiveita ja huomiota:

*”Operaattorin tukihenkilö pitää olla yhtä hyvin saavutettavissa kuin pilotin aikana. Laitteet pitää olla toiminnaltaan samanlaisia kuin pilotissa eli yhden painalluksen päässä on palveluntarjoaja ja oheislaitteet pitää myös toimia ilman erillis'lataamisia' ja odotteluja.”*

*”Mahdollisemman helppokäyttöinen puolin ja toisin. Kaikki turhat hienoudet pois, vain palveluprosessiin tarpeelliset toiminnot.”*

*”Äänen voimakkuutta tulisi voida säätää, samoin kuvan kirkkautta.”*

*”Sen lisäksi, että laitteet ovat helppokäyttöiset, tulee varmistaa, että ypp:n palveluneuvoja osaa käyttää laitteistoa ja ohjata asiakasta käyttämään sitä ja oheislaitteita. Jos asiakas ei kykene käyttämään omatoimisesti, täytyy miettiä valtuutusasiat kuntoon.”*

*”Helppokäyttöisyys ohjeet! Yhdenmukaiset laitteet, järjestelmät ja ratkaisut koko hallintoon, että toimivat laajemmin. Yksittäisen toimiston ei ole järkevää lähteä miettimään omia ratkaisujaan.”*

*”Riittävät käyttöohjeet käyttäjälle ja tarvittaessa yhteyshenkilö.”*

Toisaalta piloteissa käytössä olleen tekniikan kypsyyttä kuvaa hyvin seuraava kommentti:

*”Eipä se juuri helppokäyttöisempää voine olla, kuin nyt oli.”*

### *Vertailua tiski- ja puhelinasiointiin*

Verrattaessa etäpalveluna tapahtuvaa asiointia tiskiasiointiin vastaajat eivät löytäneet itse palvelutapahtumasta sen paremmin hyötyjä kuin haittojakaan palvelutapoja toisiinsa verrattaessa. Etäpalvelun hyödyiksi nähtiin toki laajemmasta näkökulmasta katsottuna ajan ja rahan säästäminen, turhan matkustamisen välttäminen sekä palvelujen saavutettavuuden parantuminen, mutta itse palvelutapahtumien osalta etäpalvelu ja tiskiasiointi nähtiin toisiaan vastaaviksi palvelutavoiksi.

## LIITE 4 Pilottikokeiluiden palauteyhteenveto

Puhelimitse asiointiin verrattuna etäpalvelun tuomaa kuvaa pidettiin hyvin merkityksellisenä palvelun onnistumisen kannalta. Dokumenttien käsittelyn mahdollistuminen sekä mahdollisuus arvioida asiakkaan tilaa eivät ole puhelimitse mahdollisia. Jo nämä kaksi asiaa tekevät etäpalvelusta huomattavasti kattavampaan palvelurepertuaariin sovellettavan palvelukanavan kuin puhelinpalvelusta.

### 6 JOHTOPÄÄTÖKSET

*Vaikka satunnaisia epätasaisuuksia laadussa esiintyi, kokivat kaikki osapuolet tekniikan välittämän kuvan ja äänen laadun pääosin erittäin hyväksi.*

Saadut käyttäjäarviot sekä palaute kiittivät tekniikan välittämän kuvan ja äänen erinomaista laatua. Markkinoilla oleva tekniikka onkin kokeiluista saatujen kokemusten perusteella kypsää ja valmista sovellettavaksi myös asiakaspalvelutoiminnassa. Satunnaiset epätasaisuudet johtuivat havaintojen mukaan verkkoyhteyksistä eivätkä käytetyistä päätelaitteista.

*Laitteisto ja tekniikka ovat pääosin helppokäyttöisiä, mutta laadukkaan palvelun näkökulmasta yksityiskohdat ovat tärkeitä.*

Yksittäisinä esiin nousseina asioina korostuivat kameran sijainti ja tämän vaikutus katsekontaktin luomiseen sekä dokumenttien käsittely. Tehdyt havainnot kertovat, että tuotantokäytössä olevan järjestelmän on oltava helppokäyttöinen ja asiakkaan käytössä vain keskeiset toiminnot sisältävä. Laitteiston käytön tulee olla ohjeistettavissa paitsi palveluneuvojan toimesta, niin myös lyhyellä dokumentilla.

*Etäpalvelu mahdollistaa vain muutamien poikkeuksin kattavan palvelurepertuaarin tarjoamisen.*

Kokeiluissa saatujen kokemusten perusteella etäpalveluna on pääsääntöisesti mahdollista tarjota kattavaa palveluvalikoimaa keskeisten yhteispalvelutoimijoiden osalta. Erityisen hyvin etäpalvelun havaittiin soveltuvan syvällistä konsultaatiota ja neuvontaa edellyttäviiin palveluihin.

Rajoituksena soveltuvien palveluiden osalta havaittiin poliisin maksuperusteiset palvelut. Myös dokumenttien päättävältäiselle viranomaiselle toimittamisen vaatimus heikensi toiminnan sujuvuutta joissakin palveluissa. Tämä ei kuitenkaan estänyt tarvittavan neuvonnan antamista, mikä oli keskeisintä palvelun onnistumisen kannalta. Lisäksi palvelussa, joka edellyttää poikkeuksellisen luottamuksellista asiakassuhdetta, kuten TE – toimiston työpsykologin palvelut, olisi ensimmäinen tapaamiskerta hyvä järjestää konkreettisenä fyysisenä tapaamisena. Tämänkään palvelun hoitamiselle jatkossa ensimmäisen tapaamisen jälkeen etäpalveluna ei kuitenkaan havaittu olevan estettä.

*Palveluvalikoiman kattavuus, niin toimijakohtaisesti kuin eri toimijoiden mukana olon osalta, on edellytys etäpalvelusta koituvien hyötyjen realisoinnille.*

Etäpalvelun mahdollistaa julkisen hallinnon keskeisten toimijoiden yhden ja yhteisen palvelutiskin luomisen yhteispalvelupisteeseen. Se, miten asiakkaat löytävät etäpalvelun ja siirtyvät käyttämään sitä, riippuu lopulta tällä tiskillä saavutettavissa olevien toimijoiden määrästä sekä näiden tarjoamista palveluvalikoimista. Etäpalvelun tehokas hyödyn-

## LIITE 4 Pilottikokeiluiden palauteyhteenveto

täminen edellyttää keskeisien toimijoiden kattavan palveluvalikoiman tarjoamista palvelukanavan kautta.

*Etäpalvelun tiloille asettamat vaatimukset ovat verrattain vähäiset, mutta standardit on määriteltävä tarkasti palvelun laadun takaamiseksi. Tämä pätee sekä yhteispalvelupisteisiin että palvelua tarjoavien viranomaisen tiloihin.*

Käyttäjäpalautteessa nousivat tilojen osalta omina näkökohtinaan esiin yksityisyys, äänieristys, akustiikka, valaistus, taustaväri, tilan koko, ilmastointi sekä laitteiston säädettävyyden erikokoisille ihmisille. Erityisvaatimuksena tulee huomioida tilojen soveltuvuus myös viittomakieliseen asiointiin. Nämä asiat on otettava huomioon ja ohjeistettava yhteispalvelupisteiden etäpalvelutilojen osalta. Palveluja tarjoavan viranomaisen tilojen osalta yksityisyyden suojan vaatimuksissa voidaan lähtökohdiksi ottaa puhelinpalvelukeskuksissa noudatettavat periaatteet. Huomiota tulee lisäksi kiinnittää asiakkaalle näkyvään virkailijan taustaan.

*Yhteispalvelupisteen palveluneuvoajan rooli on merkittävä. Palveluneuvoajan riittävä osaaminen ja palvelualltius ovat edellytyksiä etäpalvelun menestyksekkäälle soveltamiselle yhteispalvelutoiminnassa.*

Palveluneuvoja näkökulmasta etäpalvelu on yksi erinomainen lisä oman pisteen palvelurepertuaariin ja täten mahdollisuus palvella asiakkaita entistä paremmin. Palveluneuvojien sitoutuminen etäpalvelun käyttöönottoon ja soveltamiseen käytännön työssä tulee varmistaa. Samoin tulee varmistaa riittävä määrä koulutusta sekä tarvittavat työkalut.

*Asiakkaat ja asiakaspalvelijat kokivat etäpalvelun luontevaksi palvelutavaksi jo piloteissa käytössä olleilla kokeilulaitteilla.*

Vaikka piloteissa käytössä olleet järjestelmäkokoontimet olivat hyvin monimuotoisia sekä nopealla aikataululla suunniteltuja, koettiin asiointi jo niidenkin välityksellä hyvin luontevaksi niin asiakkaiden kuin virkailijoiden puolelta. Koska on perusteltua olettaa, että etäpalvelutilanteen luontevuutta on mahdollista entisestään parantaa kokeilusta saatujen kokemusten perustalta tehtävällä jatkosuunnittelulla, voidaan etäpalvelua pitää sovellettavana ja luontevana palvelukanavana julkishallinnon palveluille. Etäpalvelutapahtuman sujuvuutta ja luontevuutta voidaan entisestään parantaa ohjeistamalla toiminta ja roolit etäpalvelutapahtumassa selkeästi ja ytimekkäästi kaikkien palvelutapahtuman osapuolten osalta.

*Etäpalvelun käyttäminen ei kokeilujen perusteella ole ikäsidonnaista.*

Kokeilujen perusteella etäpalveluun ei näyttäisi pätevän ennakkoluulo nuorista asiakkaista ns. varhaisina soveltajina ja vanhemmista teknologiaa karttavina. Ikäjakautuman ääripäät olivat 19 ja 86, jakautuman ollessa painottunut vanhempaan väestöön.

*Etäpalvelutapahtumat ovat luonteeltaan tehokkaita palvelutapahtumia.*

Etäpalvelu mahdollistaa yhteydet useisiin eri viranomaisiin samalta istumalta ja täten tosiasiallisesti ”yhdeksi luokulta”. Etäpalvelu säästää perinteiseen tiskiasointiin verrattuna asiakkaan aikaa, vaivaa ja rahaa. Piloteissa saatujen kokemusten perusteella etäpalvelutapahtumassa keskitytään lisäksi itse asiaan intensiivisemmin kuin perinteisessä tiskiasoinnissa, jolloin etäpalvelu säästää kummankin osapuolen aikaa.

## LIITE 4 Pilottikokeiluiden palauteyhteenvedo

*Etäpalvelulla voidaan tarvittaessa korvata tiskiasiointia yksi yhteen jo hyvinkin rajatulla laitteistolla.*

Useimmissa käyttäjäarvioissa ja -kommenteissa etäpalvelu vertautui käytössä olevista kanavista nimenomaisesti tiskiasiointiin. Tekniikka ja käytössä olleet järjestelmät mahdollistivat kaikissa kolmessa pilotissa siinä määrin korkean laadun ja sujuvat yhteydet, että ero näiden kahden asiointimuodon välillä nähtiin hyvin pieneksi. Sopeutumisaika palvelun välittämiseen etäpalveluna osoittautui hyvin lyhyeksi ja käyttökynnys matalaksi niin asiakkaiden kuin virkailijoidenkin puolelta.

*Palvelujen kysyntään vaikuttavat ennen kaikkea etäisyys viranomaisen toimipisteeseen sekä asioinnin ja palvelun luonne.*

Kokeiluista saatujen kokemusten perusteella noin 40 kilometriä vaikuttaisi olevan riittävä etäisyys sille, että etäpalvelulle muodostuu kysyntää. Etäpalvelujen kysyntään vaikuttaa pelkän maantieteellisen etäisyyden rinnalla kuitenkin myös kaupunkirakenne ja muista toimijoista ja olosuhteista riippuvat asiointisuunnat sekä kulkuyhteydet. Lisäksi toimijakohtaiseen kysyntään vaikuttaa asioinnin luonne: etäpalvelu sopii palvelukanavana erityisen hyvin palveluun, jossa vaaditaan syvällistä ja henkilökohtaista vuorovaikutusta ja konsultaatiota.

## YHTEISPALVELUN ETÄPALVELUKOKEILUN PALAUTELOMAKE

Hyvä asiakas!

Olet juuri ollut mukana yhteispalvelun laajentamishankkeen järjestämässä kokeilussa, jossa selvitetään etäpalveluvälineiden soveltuvuutta julkishallinnon asiakaspalvelujen tarjoamiseen. Keräämme tietoa asiakkaiden kokemuksista tällä palautelomakkeella.

Kerättäviä tietoja käytetään hyväksi kirjoitettaessa esitystä yhteispalvelun ja julkishallinnon etäpalvelumallista. Konsepti tähtää julkisen hallinnon palvelujen saatavuuden parantamiseen koko maassa. Vastauksellasi on siis merkitystä!

Palautteesi käsitellään täysin luottamuksellisesti, eivätkä yksittäiset vastaukset ole tunnistettavissa kerättävän palautteen perusteella kirjoitettavista raporteista tai julkaisuista. Kaikkien vastanneiden kesken arvotaan web-kamera. Voit osallistua arvontaan täyttämällä palvelusihteeriltä saatavan arvontalomakkeen. Voittajalle ilmoitetaan henkilökohtaisesti.

Kiitos arvokkaasta panoksestasi julkishallinnon asiakaspalveluiden kehittämiseksi!

### Sukupuoli

- ☐ nainen  
☐ mies

### Ikä (vuotta)

- ☐ - 25  
☐ 26 - 40  
☐ 41 - 65  
☐ 66 -

### Missä käytit palvelua (valitse alasvetovalikosta)? \*

Valitse 

### Minkä taho(je)n palvelua käytit? \*

- |                                                         |                                                          |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Kela                           | <input type="checkbox"/> Maistraatti                     |
| <input type="checkbox"/> Jyväskylän kaupunki            | <input type="checkbox"/> Poliisin lupapalvelut           |
| <input type="checkbox"/> Oulun kaupunki                 | <input type="checkbox"/> TE -toimisto                    |
| <input type="checkbox"/> Oulunseutu Yrityspalvelut      | <input type="checkbox"/> Verohallinto                    |
| <input type="checkbox"/> Puhuttujen kielten etätulkkaus | <input type="checkbox"/> Muu, mikä? <input type="text"/> |
| <input type="checkbox"/> Viittomakielen etätulkkaus     |                                                          |

Seuraava -->



**Saitko asiasi hoidettua / tarvitsemasti palvelun? \***

☐ kyllä ☐ osittain ☐ en

**Voit halutessasi tarkentaa alla olevaan tilaan:****Mitä mieltä olet seuraavista palvelutapahtumaa koskevista väittämistä? \***

Valitse kunkin väitteen kohdalta omaa mielipidettäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto

|                                                                                                      | Täysin eri<br>mieltä  | Jokseenkin eri<br>mieltä | Jokseenkin<br>samaa mieltä | Täysin<br>samaa<br>mieltä | En osaa<br>sanoa      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------|----------------------------|---------------------------|-----------------------|
| Kuvan laatu oli hyvä *                                                                               | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/>     | <input type="radio"/> |
| Äänen laatu oli hyvä *                                                                               | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/>     | <input type="radio"/> |
| Tila sopi hyvin tähän<br>tarkoitukseen *                                                             | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/>     | <input type="radio"/> |
| Laitteistoa oli helppo käyttää *                                                                     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/>     | <input type="radio"/> |
| Dokumenttien ja asiakirjojen<br>välittäminen / näyttäminen<br>asiantuntijalle onnistui hyvin *       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/>     | <input type="radio"/> |
| Asiointi laitteiston välityksellä<br>oli yhtä luontevaa kuin<br>normaali henkilökohtainen asiointi * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/>     | <input type="radio"/> |
| Olen valmis hoitamaan asioita<br>etäpalveluna myös jatkossa *                                        | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/>     | <input type="radio"/> |

**Olisiko etäpalvelutavassa mielestäsi jotakin kehitettävää? Mitä?****Mitä muuta haluaisit vielä mainita?**

Kun olet täyttänyt palautelomakkeen, paina "Lähetä" painiketta.

[<-- Edellinen](#) [Lähetä](#)



## YHTEISPALVELUN ETÄPALVELUPILOTOINNIN PALAUTELOMAKE

Hyvä asiantuntija!

Kiitos, että olet osaltasi mahdollistamassa yhteispalvelun laajentamishankkeen osana toteutettavaa pilotointia, jossa kokeillaan etäpalveluvälineiden soveltuvuutta julkishallinnon asiakaspalvelujen tarjoamiseen. Keräämme tietoa palvelua tarjoavien asiantuntijoiden pilotoinnin aikaisista kokemuksista tällä palautelomakkeella. Palautelomake on palvelutapahtumakohtainen, joten täytähän uuden lomakkeen jokaisen etäpalveluasiakkaan jälkeen.

Palautteesi käsitellään täysin luottamuksellisesti, eivätkä yksittäiset vastaukset ole tunnistettavissa kerättävän palautteen perusteella kirjoitettavista raporteista tai ehdotuksista.

Kiitos arvokkaasta panoksestasi julkishallinnon asiakaspalveluiden kehittämiseksi!

### Palveluntarjoaja \*

- |                                                         |                                                          |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Kela                           | <input type="checkbox"/> Maistraatti                     |
| <input type="checkbox"/> Jyväskylän kaupunki            | <input type="checkbox"/> Poliisin lupapalvelut           |
| <input type="checkbox"/> Oulun kaupunki                 | <input type="checkbox"/> TE -toimisto                    |
| <input type="checkbox"/> Oulunseutu Yrityspalvelut      | <input type="checkbox"/> Verohallinto                    |
| <input type="checkbox"/> Puhuttujen kielten etätulkkaus | <input type="checkbox"/> Muu, mikä? <input type="text"/> |
| <input type="checkbox"/> Viittomakielen etätulkkaus     |                                                          |

### Minne palvelu välitettiin (valitse alasvetovalikosta)? \*

Valitse

### Onnistuiko vastaamaan asiakkaan palvelutarpeeseen? \*

☐ kyllä ☐ osittain ☐ en

### Voit halutessasi tarkentaa alla olevaan tilaan:

### Mitä mieltä olet seuraavista palvelutapahtumaa koskevista väittämistä? \*

Valitse kunkin väitteen kohdalta omaa mielipidettäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto.

|                                                                                                | Täysin eri mieltä     | Jokseenkin eri mieltä | Jokseenkin samaa mieltä | Täysin samaa mieltä   | En osaa sanoa         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------|-----------------------|-----------------------|
| Kuvan laatu oli hyvä *                                                                         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Äänen laatu oli hyvä *                                                                         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Tila, jossa työskentelin, sopi hyvin tähän tarkoitukseen *                                     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Laitteistoa oli helppo käyttää *                                                               | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Dokumenttien ja asiakirjojen välittäminen / näyttäminen asiakkaalle onnistui hyvin *           | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Asiointi laitteiston välityksellä oli yhtä luontevaa kuin normaali henkilökohtainen asiointi * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Palvelisin asiakkaita etäpalveluna mielelläni myös jatkossa *                                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

### Voit halutessasi tarkentaa vastauksiasi alla olevaan tilaan:

**Mitä kehitettävää näet etäpalvelutavassa juuri tämän tapahtuman perusteella?**

**Mitä muuta haluaisit vielä mainita tämän palvelutapahtuman osalta?**

Kun olet täyttänyt palautelomakkeen, paina "Lähetä" painiketta.

Lähetä



## YHTEISPALVELUN ETÄPALVELUPILOTOINNIN PALAUTELOMAKE

Hyvä palvelusihiteeri!

Kiitos, että olet osaltasi mahdollistamassa yhteispalvelun laajentamishankkeen osana toteutettavaa pilotointia, jossa kokeillaan etäpalveluvälineiden soveltuvuutta julkishallinnon asiakaspalvelujen tarjoamiseen. Keräämme tietoa palvelusihiteerien pilotoinnin aikaisista kokemuksista tällä palautelomakkeella. Palautelomake on palvelutapahtumakohtainen, joten täytähän uuden lomakkeen jokaisen etäpalveluasiakkaan jälkeen.

Palautteesi käsitellään täysin luottamuksellisesti, eivätkä yksittäiset vastaukset ole tunnistettavissa kerättävän palautteen perusteella kirjoitettavista raporteista tai ehdotuksista.

Kiitos arvokkaasta panoksestasi julkishallinnon asiakaspalveluiden kehittämiseksi!

### Mikä taho toimi palveluntarjoajana tässä palvelutilanteessa? \*

- |                                                         |                                                          |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Kela                           | <input type="checkbox"/> Maistraatti                     |
| <input type="checkbox"/> Jyväskylän kaupunki            | <input type="checkbox"/> Poliisin lupapalvelut           |
| <input type="checkbox"/> Oulun kaupunki                 | <input type="checkbox"/> TE -toimisto                    |
| <input type="checkbox"/> Oulunseutu Yrityspalvelut      | <input type="checkbox"/> Verohallinto                    |
| <input type="checkbox"/> Puhuttujen kielten etätulkkaus | <input type="checkbox"/> Muu, mikä? <input type="text"/> |
| <input type="checkbox"/> Viittomakielen etätulkkaus     |                                                          |

### Missä asiakas käytti palvelua? \*

### Miten olit osallisena palvelutilanteessa?

- ☐ Ajan varaaminen asiakkaalle
- ☐ Asiakkaan avustaminen etäyhteyden otossa
- ☐ Asiakkaan avustaminen etäpalvelutapahtuman aikana

### Voit halutessasi tarkentaa alla olevaan tilaan:

### Onnistuttiinko mielestäsi asiakkaan asian / palvelutarpeen hoitamisessa? \*

☐ kyllä ☐ osittain ☐ ei

### Voit halutessasi tarkentaa alla olevaan tilaan:

### Mitä kehitettävää näet etäpalvelutavassa juuri tämän tapahtuman perusteella?

### Mitä muuta haluaisit vielä mainita tämän palvelutapahtuman osalta?

Kun olet täyttänyt palautelomakkeen, paina "Lähetä" painiketta.

Lähetä



# ***Yhteispalvelun etäpalveluprojektin etäpalvelupilotit***

## **Loppupalaute**

Hyvä yhteispalvelun etäpalveluprojektin pilotointiin osallistunut

Koska käytännön kokemukset etäpalvelusta ja niistä saatava palaute ovat ensiarvoisen tärkeitä projektin kannalta, pyydämme sinua vielä vastaamaan tähän loppukyselyyn. Voit samalla kohdassa 1 antaa halutessasi palautetta etäpalveluprojektin ja yhteispalvelun laajentamishankkeen toiminnasta. Kyselyssä on yhteensä kolme sivua.

Saatua palautetta hyödynnetään etäpalveluprojektin työryhmässä etäpalvelun jatkohyödyntämistä koskevien esitysten tekemisessä. Projekti luovuttaa esityksensä yhteispalvelun laajentamishankkeelle tammikuussa 2010.

Kiitokset vaivannäöstäsi!

**Missä pilotissa olit mukana? \***

Valitse 

**Organisaatiosi \***

- ☐ Jyväskylän kaupunki
- ☐ Oulun kaupunki
- ☐ Karstulan kunta
- ☐ Kivijärven kunta
- ☐ Kansaneläkelaitos
- ☐ Poliisi
- ☐ TE -toimisto
- ☐ Maistraatti
- ☐ Verohallinto
- ☐ Muu, mikä?

**1 Palaute etäpalveluprojektille ja yhteispalvelun laajentamishankkeelle**

**1.1 Kuinka hyvin pilottien pystyttäminen oli mielestäsi organisoitu?**

**1.2 Kuinka hyvin pilottien toiminnan käynnistäminen mielestäsi onnistui?**

**1.3 Mikä oli mielestäsi hyvää etäpalveluprojektin ja laajentamishankkeen toiminnassa?**

**1.4 Mitä etäpalveluprojekti ja laajentamishanke olisivat mielestäsi voineet tehdä paremmin?**

Seuraava -->



# ***Yhteispalvelun etäpalveluprojektin etäpalvelupilotit***

## **Loppupalaute**

### **2 Palaute etäpalvelusta palvelutapana**

#### **2.1 Muuttuiko käsityksesi etäpalvelusta kokeilun aikana verrattuna kokeilua edeltäneeseen aikaan?**

☐ Kyllä ☐ Ei ☐ En osaa sanoa

**Millä tavoin?**

#### **2.2 Mitkä edustamasi organisaation tarjoamat palvelut soveltuisivat pilotoinnista saamiesi kokemusten perusteella etäpalveluna tarjottaviksi?**

#### **2.3 Onko yhteispalvelupisteiden etäpalvelussa pilotoinnista saamiesi kokemusten perusteella potentiaalia uudeksi laajasti käyttöön otettavaksi palvelukanavaksi?**

☐ Kyllä ☐ Ei ☐ En osaa sanoa

**Miksi?**

#### **2.4 Mitä tiloihin liittyviä asioita tulee jatkossa pilotoinnista saamiesi kokemusten perusteella ottaa erityisesti huomioon**

#### **Kun suunnitellaan etäpalvelutilaa yhteispalvelupisteeseen?**

#### **Kun suunnitellaan etäpalvelutilaa palveluja tarjoavan viranomaisen päähän?**

#### **2.5 Mitä tulee mielestäsi jatkossa ottaa erityisesti huomioon etäpalvelulaitteistoja ja -järjestelmää suunniteltaessa käytettävyyden ja helppokäyttöisyyden varmistamiseksi?**

#### **2.6 Mitä hyötyjä tai haittoja etäpalvelussa on pilotoinnista saamiesi kokemusten perusteella verrattuna**

#### **Perinteiseen tiskiasiointiin viranomaisen omassa toimipisteessä?**

#### **Puhelimitse asiointiin?**

## 2.7 Mitä muuta haluaisit vielä mainita etäpalvelusta palvelutapana?

<-- Edellinen

Seuraava -->



# ***Yhteispalvelun etäpalveluprojektin etäpalvelupilotit***

## **Loppupalaute**

### **3 Kysymyksiä jatkosta**

**3.1 Mikä oli nähdäksesi kokeilun keskeisin anti sinun organisaatiosi näkökulmasta?**

**3.2 Aiotaanko organisaatiossasi ryhtyä soveltamaan videoneuvottelutekniikka päivittäisessä toiminnassa tästä kokeilusta saatujen kokemusten innoittamana?**

**3.3 Mitä toiveita sinulla on esittää muille tähän kokeiluun osallistuneille tahoille (VM ja muut viranomaiset, järjestelmätoimittajat) etäpalvelun ja yhteispalvelun kehittämisen suhteen?**

### **4. Muu mahdollinen palaute**

<-- Edellinen

Lähetä





30.10.2009

**JULKIT-RATKAISUIDEN OPERATIIVISESTA TUOTANNOSTA JA HALLINNOINNISTA VASTAAVAN ORGANISAATION VALMISTELU- JA LAINSÄÄDÄNTÖHANKE****Asettaminen**

Valtiovarainministeriö on tänään SAdE-ohjelman johtoryhmän käsiteltäessä asian 22.9.2009 asettanut hankkeen valmistelemaan julkisen hallinnon yhteisten IT-ratkaisujen operatiivisesta tuottamisesta ja hallinnoinnista vastaavan organisaation perustamista ja sille annettavaa toimivaltaa koskevaa lainsäädäntöä.

**Toimikausi**

2.11.2009 – 30.11.2010

**Tausta**

Hallitus hyväksyi maaliskuussa 2009 sähköisen asioinnin ja tietoyhteiskuntakehityksen vauhdittamista koskevan kannanoton, jonka mukaan hallitus vauhdittaa Suomen tietoyhteiskuntakehitystä ja sähköisten asiointipalveluiden leviämistä kolmella toimintakokonaisuudella: jatkamalla Arjen tietoyhteiskuntaohjelmaa, käynnistämällä Sähköisen asioinnin ja demokratian ohjelman sekä uudelleen organisoimalla julkisten tietojärjestelmien määrittely, hankinta ja ylläpito.

Kannanottoon perustuen valtiovarainministeriö asetti huhtikuussa 2009 Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelman (SAdE-ohjelman). Ohjelman tavoitteena on edistää sähköistä asiointia siten, että kansalaisten ja yritysten sähköinen asiointi on mahdollista vuoteen 2013 mennessä kattaen kaikki keskeiset palvelut. Kansalaisten ja yritysten palveluille luodaan yhtenäiset asiakasrajapinnat eri tahojen tuottamiin julkisiin palveluihin. Tavoitteena on myös koko julkisen hallinnon (valtio, kunnat, Kela) tietojärjestelmien yhteentoimivuuden kehittäminen.

Hallituksen talouspoliittinen ministerivaliokunta päätti 16.6.2009 Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelman (SAdE-ohjelma) toteuttamiseen liittyvien toimenpiteiden linjauksista. Ne liittyvät laajojen sähköisen asioinnin ja demokratian palvelukokonaisuuksien kehittämiseen ja käyttöönottoon, valtion konsernimaisen tietohallintotoiminnan ohjauksen ja johtamisen terävöittämiseen sekä kuntien ja valtion tietojärjestelmäyhteistyön organisointiin.

Talouspoliittisen ministerivaliokunnan päätöksessä linjataan, että valtion ja kuntien yhteisten ratkaisujen kehittäminen ja niiden toteuttamiseksi tarvittavat hankinnat, käyttöönottoimenpiteet ja käyttöönoton tuki sekä ylläpito ovat julkisen hallinnon yhteistä tietohallinnon ja sen osa-alueiden kehittämistä, josta käytetään nimitystä JulkIT-toiminta. Myös Kela ja muu välillinen valtionhallinto osallistuvat JulkIT-toimintaan tilanteen mukaan.

Linjauksissa todetaan lisäksi, että yhteisten JulkIT-ratkaisujen operatiivinen tuottaminen ja hallinnointi organisoidaan siten, että niiden hankinnoista, käyttöönotosta ja ylläpidosta vastaa yhteinen organisaatio, joilla on tähän lakisääteinen toimivalta. Valmistelu käynnistetään välittömästi siten, että kehitetty ratkaisu on toiminnassa viimeistään 1.1.2011.

Sitra on käynnistänyt osana kuntaohjelmaansa kuntien ICT-palvelukeskuksen perustamista koskevan hankkeen. Hankkeen tavoitteena on ollut yhdessä kuntien kanssa selvittää edellytykset valtakunnallisen ICT-palvelukeskuksen perustamiselle. Perustuen kunta-alan ICT-tarpeiden ymmärtämiseen palvelukeskus toimisi valtakunnallisesti kuntasovellusten ja -palvelujen integroinnin asiantuntijana ja ratkaisujen toimittajana. Integroinnilla tarkoitetaan ICT-palvelua, joka mahdollistaa toimintaprosessien yhdistämisen ja yhtenäistämisen kunnissa.

Kuntien ja valtion yhteisten tietojärjestelmäpalveluiden tuottamiseen liittyen eduskunta on hyväksynyt valtiokonttoria koskevan lainmuutosesityksen. Lain myötä valtiokonttori voi tarjota koko julkiselle hallinnolle tietoyhteiskunnan edistämiseen liittyviä sähköisiä asiointin ja hallinnon tukipalveluja. Järjestely mahdollistaa julkisen hallinnon sähköisessä asiointissa sekä viranomaisten toiminnassaan tarvitsemien yhteisten sähköisten tukipalvelujen keskitetyn tuottamisen. Viranomaisten liittyminen tukipalvelun käyttäjäksi on vapaaehtoista. Laki tuli voimaan 20.5.2009. Valtioneuvoston asetus valtiokonttorin tarjoamista sähköisen asiointin ja hallinnon tukipalveluista annettiin 4.6.2009.

## **Tavoite**

Asetettavan hankkeen tavoitteena on valmistella kuntien ja valtion yhteisten JulkIT-ratkaisuiden operatiivisesta tuotannosta ja ylläpidosta vastaavan organisaation perustamista ja sille annettavaa toimivaltaa koskevaa lainsäädäntöä siten, että kehitetty ratkaisu on toiminnassa viimeistään 1.1.2011.

Tarkoituksena on, että valtio ja kunnat perustaisivat yhden yhteisen IT-palvelukeskusorganisaation yhteistyössä SITRA:n ja Suomen Kuntaliiton kanssa. Valmistelussa yhdistetään Sitran KPK-hankkeen ja SADe-ohjelman tavoitteet yhden yhteisen organisaation toteutettavaksi, ja valmistelu toteutetaan KPK-hankkeen ja SADe-ohjelman yhteistyönä.

## **Hankkeen tehtävät**

Hankkeen tehtävänä on valmistella esitykset SADe-ohjelman johtoryhmälle 30.4.2010 mennessä:

- ensi vaiheessa valtion ja kuntien yhteisen organisaation tuotettavaksi annettaviksi JulkIT-palveluiksi ja -ratkaisuksiksi sisällytettävistä kokonaisuuksista;
- toimintamalleista valtion ja kuntien yhteisten tietojärjestelmäpalveluiden hankkimiseksi, käyttöönottamiseksi sekä ylläpidon järjestämiseksi;
- JulkIT-palveluiden ja -ratkaisuiden rahoitusmalliksi;
- yhteisen organisaation organisaatiomalliksi;
- organisaation lainsäädäntöpohjaksi ja palvelujen hankintoja ja tarjoamista koskeviksi toimivaltuuksiksi;
- organisaation suhteen määrittelemiseksi muihin IT-palveluita tuottaviin tahoihin.

Lisäksi tehtävänä on valmistella esitykset SADe-ohjelman johtoryhmälle 30.11.2010 mennessä:

- tarkennetuista toimintamalleista valtion ja kuntien yhteisten tietojärjestelmäpalveluiden hankkimiseksi, käyttöönottamiseksi sekä ylläpidon järjestämiseksi;
- perustettavan organisaation arvioituista vaikutuksista IT-palvelumarkkinoihin;
- tarkennetuksi liiketoimintasuunnitelmaksi sekä perustamissuunnitelmaksi;

Lainsäädäntöehdotukset tulee laatia hallituksen esityksen muodossa.

## **Organisointi**

### **Työryhmän kokoonpano:**

Puheenjohtaja: Heikki Joustie, Finanssineuvos apulaisosastopäällikkönä, valtiovarainministeriö (HKO)

Jäsenet:

Anu Hernesmaa, ylitarkastaja, valtiovarainministeriö (KUNTA)

Antti Holmroos, IT-johtaja, valtiovarainministeriö (HKO)

Anne Kallio, kehittämispäällikkö, Sosiaali- ja terveysministeriö

Antti Kivelä, ohjelmajohtaja, Suomen itsenäisyyden juhlarahasto, Sitra

Raija Koskinen, budjettineuvos, valtiovarainministeriö (BO)

Timo Laitinen, pääjohtaja, Valtiokonttori

Juha Myllymäki, johtava lakimies, Suomen Kuntaliitto

Olli-Pekka Rissanen, erityisasiantuntija, valtiovarainministeriö (HKO)  
Markku Suominen, osastopäällikkö, Kansaneläkelaitos  
Simo Tanner, erityisasiantuntija, Suomen Kuntaliitto  
Miliza Vasiljeff, hallitusneuvos, valtiovarainministeriö (HKO)  
Auni-Marja Vilavaara, osastopäällikkö, valtioneuvoston kanslia

Sihteerit:

Markus Siltanen, lainsäädäntöneuvos, valtiovarainministeriö (HKO)  
Heikki Talkkari, neuvotteleva virkamies, valtiovarainministeriö (HKO)

Työryhmän tulee toimia vuorovaikutuksessa SADe-ohjelman johtoryhmän ja muiden valmisteluryhmien ja -tiimien kanssa.

### Kustannukset ja rahoitus

Hankkeen työryhmien työ tehdään virkatyönä. Valtiovarainministeriö maksaa pääkaupunkiseudun ulkopuolelta tulevien työryhmien jäsenten sekä kuulemien asiantuntijoiden matkustuskustannukset valtion matkustussäännön mukaisesti.

Hankkeen kustannukset maksetaan valtiovarainministeriön momenteilta 28.01.02, 28.90.03 ja vuonna 2010 momentilta 28.90.20. Päätökset mahdollisista konsulttitoimeksiannoista tekee valtiovarainministeriö.

Hallinto- ja kuntaministeri



Mari Kiviniemi

Osastopäällikkö, ylijohtaja



Silja Hiironiemi

### JAKELU

Hankkeen työryhmän jäsenet ja sihteerit

### TIEDOKSI

SADe-ohjelman johtoryhmän jäsenet ja asiantuntijat  
Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunnan jäsenet ja asiantuntijat (JUHTA)

### LIITTEET

Talouspoliittisen ministerivaliokunnan linjaukset SADe-ohjelmasta, 16.6.2009

**TALOUSPOLIITTISEN MINISTERIVALIOKUNNAN LINJAUKSET SADE-  
OHJELMASTA, 16.6.2009**

1. Ohjelmassa kehitettävien sähköisen asioinnin palvelukokonaisuuksien valintakriteereitä ovat: 1. asiakaslähtöisyys ja laatu, 2. merkittävyys, 3. poikkihallinnollisuus, 4. tuottavuuspotentiaali, 5. toteutuksen kustannustehokkuus, 6. käynnistysvalmius ja toteutuksen nopeus, 7. käyttöönottovalmius ja -kelpoisuus, 8. lainsäädäntömuutosten tarve ja valmius niiden toteuttamiseen, 9. yhteensopivuus julkisen hallinnon kokonaisarkkitehtuurin kanssa sekä 10. innovatiivisuus ja luovuus.
2. Ohjelman piiriin otetaan arviolta 10 - 12 edellä mainittujen kriteereiden perusteella JulKIT-kehittämiskohteiksi hyväksyttyä palvelukokonaisuutta, joiden valinnassa painotetaan erityisesti kuntien tuottavuutta lisääviä hankkeita. Lisäksi ohjelmaan sisällytetään toimeksiannossa mainittu ja muita välttämättömiksi katsottuja yhteisesti hyväksyttyjä sähköisen asioinnin tukipalveluja: Suomi.fi ja YritysSuomi.fi -portaalien uudistaminen, kansalaisten asiointitili, sähköinen laskutus, julkisen hallinnon yhteinen ajanvarausjärjestelmä, kansalaisten yleisneuvontapalvelu ja videoneuvotteluyhteydet. Johtoryhmä tarkistaa ohjelman laajuuden helmikuussa 2010. Ohjelmaa toteutetaan voimassaolevien talousarvioiden ja kehysten puitteissa.
3. SADe-ohjelmassa kehitettävät palvelukokonaisuudet hyväksytään kahdessa erässä: I erä (4-5 palvelukokonaisuutta) lokakuussa 2009 ja II erä helmikuussa 2010. Ehdotuksia ohjelmaan hyväksyttäväksi palvelukokonaisuuksiksi pyydetään ministeriöiltä, kunnilta ja Kelalta toimitettavaksi syyskuun alussa 2009. Ehdotukset arvioidaan kriteerien avulla ja muotoillaan ehdotukset SADe-ohjelman johtoryhmälle. Ehdotuksista pyydetään myös JUHTA:n lausunto. Johtoryhmä tekee alustavan päätöksen kummassakin erässä kehitettävistä palvelukokonaisuuksista ja asettaa niiden kehittämisestä vastaavat klusteriryhmät. Klusteriryhmät laativat palvelukokonaisuuden toteuttamissuunnitelman, joka tuodaan johtoryhmän käsiteltäväksi. Johtoryhmän puollettua suunnitelman toteuttamista valtiovarainministeriö tekee päätökset palvelukokonaisuuksien kehittämistyön käynnistämisestä ohjelman määrärahojen rajoissa.
4. Valtion konserniohjausta tietohallinnon kehittämisessä tiivistetään strategisen ohjauksen, informaatio-ohjauksen, hankkeiden ja hankintojen ohjauksen ja normiohjauksen keinoin. Konserniohjausta vahvistetaan koskien valtionhallinnon tietohallinnon kehittämisen yhteisiä osioita, kuten perustietotekniikkaa, perustietovarantoja, valtiotason ja muita yhteisiä arkkitehtuureja, yhteisiä tietojärjestelmiä ja palveluja, yhteentoimivuutta, tietoturvaa ja varautumista, laadunhallintaa sekä osaamisen kehittämistä.
5. Valtiovarainministeriön johdolla luodaan valtion tietojärjestelmähankkeille yhtenäinen arviointimenetelmä ja perustetaan valtiovarainministeriöön arviointitoiminto, joka vastaa valtion keskeisten tietojärjestelmähankkeiden toteuttamiskelpoisuuden, kustannuslaskelmien realistisuuden ja strategian mukaisuuden arvioinnista. Merkittävät hankkeet voivat edetä vain, jos arviointitoiminto puoltaa hankkeen jatkamista. Lisäksi vahvistetaan ministeriöiden roolia hallinnonalansa keskeisten hankkeiden päätöksenteossa ja ohjauksessa myöhemmin suunniteltavilla toimenpiteillä. Hankeohjausmalli otetaan käyttöön 1.1.2010 lukien.
6. Valtiovarainministeriön toimesta käynnistetään valtion tietohallinnon konserniohjausta ja muutoin tietojärjestelmien yhteentoimivuutta edistävän lainsäädännön valmistelu syksyllä 2009.

7. Valtion ja kuntien yhteisten ratkaisujen kehittäminen ja niiden toteuttamiseksi tarvittavat hankinnat, käyttöönottoimenpiteet ja käyttöönoton tuki sekä ylläpito ovat julkisen hallinnon yhteistä tietohallinnon ja sen osa-alueiden kehittämistä, josta käytetään nimitystä JulkIT-toiminta. Myös Kela ja muu välillinen valtionhallinto osallistuvat JulkIT-toimintaan tilanteen mukaan.
8. Yhteisten JulkIT-ratkaisujen operatiivinen tuottaminen ja hallinnointi organisoidaan siten, että niiden hankinnoista, käyttöönotosta ja ylläpidosta vastaa yhteinen organisaatio, joilla on tähän lakisääteinen toimivalta. Valmistelu käynnistetään välittömästi siten, että kehitetty ratkaisu on toiminnassa viimeistään 1.1.2011.
9. JulkIT-toiminnan rahoitus keskitetään valtion talousarvioon valtiovarainministeriön hallinnonalalle otettavalle määrärahamomentille, jolle kootaan valtion ja kuntien rahoitusosuuksia varten vuosittain ja kehyskausittain yhteisesti laadittavien suunnitelmien perusteella tarvittavaksi arvioitu määräraha. Valtion rahoitusosuus kootaan siten, että osa siirretään hallinnonalojen määrärahoista ja osa mahdollisesti muista määrärahoista. Kuntien rahoitusosuuden toteuttamiseksi jatketaan KuntaIT:n toiminnan rahoittamiseksi kehitetyn mallin toteuttamista siten, että tarvittava rahoitus siirretään valtionosuuksiin varatuista määrärahoista. Hankkeiden tilausvaiheeseen siirryttäessä kunkin hankkeen kustannusjaot päätetään erikseen. Momentille tulevasta ohjelman käyttöön tarkoitettu määräraha 50 % kootaan määrärahasiirroin kuntien valtionosuuksista ja 50 % muilta valtion budjetin momenteilta. Eriksen määriteltävien kohteiden osalta kuntien valtionosuusrahoituksen sijasta voidaan käyttää muuta kuntarahoitusta.
10. Ohjelman kokonaisrahoituksesta tehdään tarkempi ehdotus kevään 2010 kehysneuvotteluja varten. Samassa yhteydessä tehdään esitys ohjelmaan sisällytettävien kehittämisratkaisujen tietojärjestelmäinvestoinneista, investointien laajan käyttöönoton varmistamisesta sekä ohjelmalla tavoiteltavista tuottavuusvaikutuksista. Vuoden 2010 rahoituksesta tehdään ehdotus talousarvioesitykseen elokuussa 2009.
11. Ohjelman tilannekatsaus ja tarvittavat uudet linjaukset käsitellään talouspoliittisessa ministeri-valiokunnassa helmikuussa 2010.



Hallinnon kehittämisosasto

8.12.2009

Yhteispalvelun laajentamishanke

Etäpalveluprojekti

Viite: VALTION YHTEINEN VIESTINTÄRATKAISU –HANKKEEN ESITUTKIMUS-  
VAIHEEN LOPPURAPORTTI, LAUSUNTOPYYNTÖ  
(VM 2400/00.00.05/2009)

## Yhteispalvelun laajentamishankkeen etäpalveluprojektin kommentit

Valtiovarainministeriö on vuoden 2009 aikana edistänyt uusien viestintäratkaisuiden käyttöönottoa julkishallinnossa kahdella hankkeella: valtion yhteisen viestintäratkaisun kehittämishankkeessa on määritelty hallinnon viestintäratkaisu, ja yhteispalvelun etäpalveluprojektin tavoitteena on puolestaan ollut vuoden 2009 aikana määritellä ne edellytykset, joilla voidaan tarjota etäpalvelua asiakasrajapinnassa, erityisesti yhteispalvelupisteen ja valtion tai kunnan viranomaisen välillä. Tavoitteena on ollut muodostaa näillä toimilla yhteentoimiva kokonaisuus, jossa huomioidaan sekä asiakasrajapinnan että hallinnon tarpeet. (VM 114:09/2006, 25.5.2009 Videoneuvotteluyhteyksien ja etäpalvelujen käytön edistäminen)

Yhteispalvelun laajentamishankkeen etäpalveluprojekti toteutti syksyn 2009 aikana yhteistyössä kuntien, viranomaisten ja järjestelmätoimittajien kanssa kolme video- ja verkkoneuvotteluratkaisuja hyödyntävää etäpalvelukokeilua Jyväskylän, Oulun Ylikiimingin sekä Karstulan ja Kivijärven yhteispalvelupisteissä. Piloteissa asiakkaille tarjottiin etäyhteyden avulla ja matkustamatta kuntien ja valtion viranomaisten palveluja (mm. Kela, verohallinto, TE-toimisto, maistraatti, poliisi, tulkkipalvelut ja joukko kuntapalveluja). Samalla testattiin myös asioinnissa tarvittavien asiakirjojen jakamista ja erilaisia etäasiointia tukevia lisäratkaisuja ja työvälineitä. Etäpalvelusta saadut asiakkaiden ja viranomaisten myönteiset palautteet ja kokemukset antavat hyvän pohjan suunnitella etäpalvelun käyttöönottoa laajemmin julkishallinnossa. Pilotikokeiluissa saadut kokemukset hyödynnetään projektin loppuraportin esityksissä jatkotoimista, jotka luovutetaan yhteispalvelun laajentamishankkeen johtoryhmälle tammikuussa 2010.

Valtion yhteinen viestintäratkaisu – hankkeen esitutkimusvaiheen loppuraportti yhdessä Valtion yhteisen viestintäratkaisun Viitearkkitehtuuri (4.11.2009) kuvaa yleisellä tasolla hyvin sen teknologian, palvelut ja teknologisen arkkitehtuurin, jonka varaan tuleva viestintäratkaisu voidaan rakentaa. Hallinnon asiakas puuttuu vielä tästä tarkastelusta. Haluamme tuoda esille, että viestintäratkaisua kannattaa hyödyntää hallinnollisen käytön lisäksi myös laadukkaiden julkishallinnon palvelujen tuottamisessa ja tarjoamisessa asiakkaille. Ei ole tarkoituksenmukaista ja kustannustehokasta, että valtionhallintoon hankittaisiin rinnakkaisia ja päällekkäisiä työvälineitä hallinnollisiin ja asiakaspalvelutarkoituksiin.

Asiakkaan kytkeminen tavoiteltavaan tuottavuuden kehitysprosessiin tuo myös sen edun, että samalla voitaisiin kytkeä koko julkishallinto, myös kunnat mukaan prosessiin. Kuntien ja loppuasiakkaiden tarpeista riippumaton valtionhallinnon viestintäratkaisun kehittäminen ei ole välttämättä kansantaloudellisesta näkökulmasta paras ratkaisu. Tavoitteeksi voitaisiin asettaa yhtenäiset rajapinnat, joihin kuntien tietoverkot, viestintäpalvelut ja yhteiset sovellukset on nykyistä huomattavan paljon helpommin liittää. Tässä valtion yhteisellä viestintäratkaisulla on tärkeä rooli.

Koko valtionhallinnolle tarjottaviksi peruspalveluiksi mainitaan loppuraportissa:

- sähköposti
- kalenteri
- pikaviestintä
- läsnäolo/saavutettavuustieto
- verkkokokous
- työasematasoinen videoneuvottelu

Em. palvelut ovat nimenomaan tärkeitä horisontaalisessa tasossa neljän viimeksi mainitun osalta, koska nykyiset valtionhallinnon organisaatioiden siilomaiset palvelut estävät joustavien yhteiskäyttöisten ja kokonaisvaltaisten loppuasiakas- eli kansalaisten palveluiden kehittämisen. Etäpalveluprojekti on käytännössä edellä kuvatulla tavalla pilotoinut valtion yhteisessä viestintäratkaisussa mainituista perusviestintäteknologioista valtaosaa ja tulokset ovat olleet hyviä. Etäpalveluprojektin piloteissa myös asiakasrajapinta – kansalainen, kuntalainen - on ollut keskeisesti mukana ja samalla on saatu arvokasta todistusaineistoa siitä, että valtion eri hallinnonalat yleensä ja palveluhenkilöstö erityisesti pystyvät hyvin yhteistyössä tuottamaan kansalaisille palveluita. Siksi valtion yhteisen viestintäratkaisun jatko-työhön olisi otettava mukaan yhteispalveluiden etäpalveluratkaisujen kehittäminen.

Marjukka Saarijärvi

Yhteispalvelun laajentamishankkeen etäpalveluprojektin työryhmän puheenjohtaja