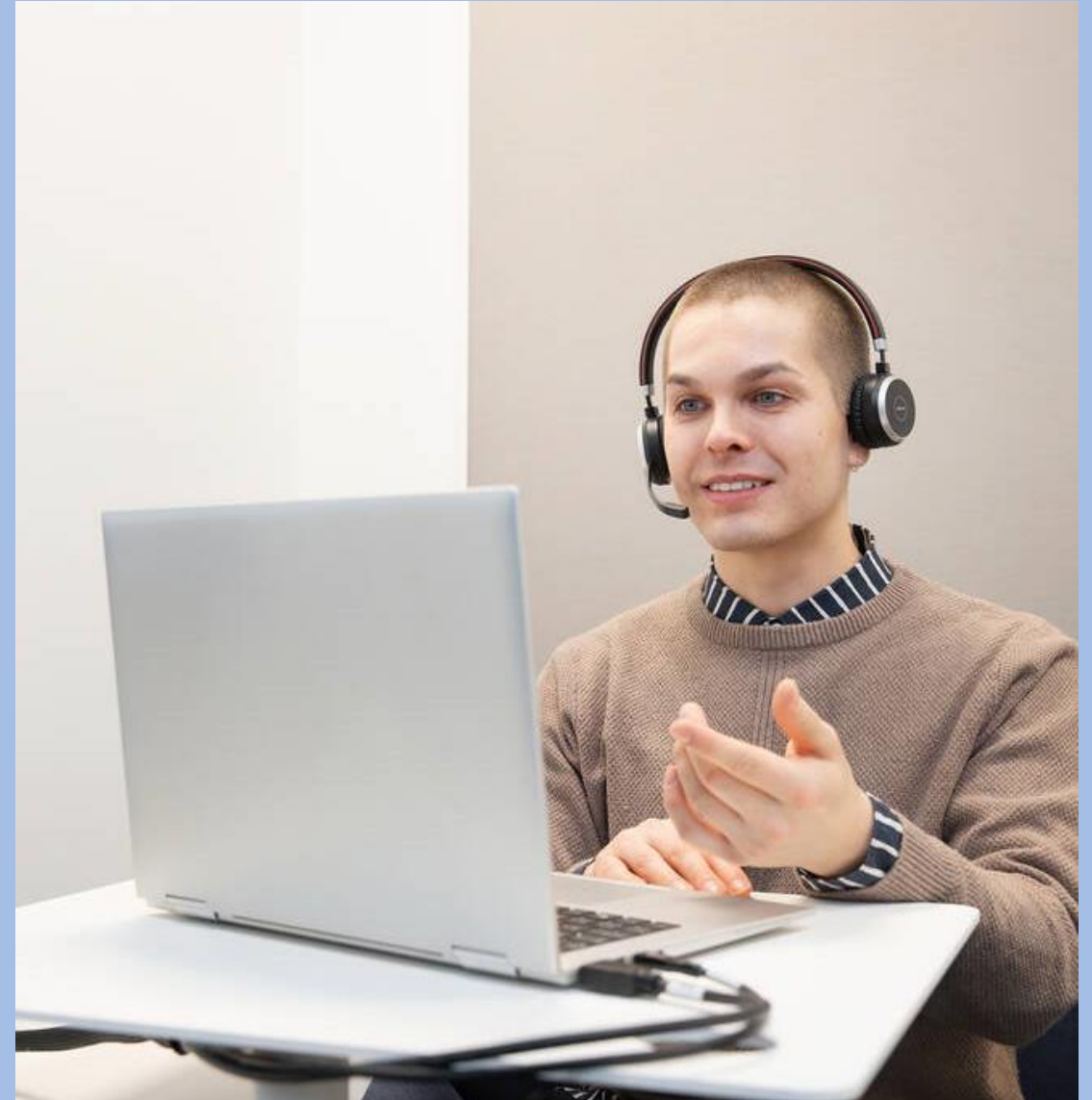


ETÄPALVELU- KONSEPTI

5.6.2025



Etäpalvelukonsepti

Sisällys

1. Konseptin sisältö ja tausta
2. Etäpalvelun kehittäminen
3. Mikä on etäpalvelu?
4. Etäpalvelun pilotoinnin toimintamallit
5. Toiminnan seuranta etäpalvelun pilotoinnissa
6. Viestintä ja brändi-ilme etäpalvelun pilotoinnissa
7. Etäpalvelun jatkokehitys ja toteutus erilaisissa Suomi-pisteissä

1. Konseptin sisältö ja tausta

Konseptin sisältö ja tausta

Viranomaisille yhteisen etäpalvelun kehittäminen on osa valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistaminen 2020 – luvulla –uudistusta. Uudistusta ohjaavat palvelutarpeet ja palveluiden saavutettavuuden kriteerit, jotka valtioneuvosto päättää osana valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen valtakunnallista suunnitelmaa (VN 27.3.2024).

Kriteereiden pohjalta syntyviä julkisen hallinnon yhteisiä asiakaspalvelupisteitä voi täydentää **kevyemmät palveluratkaisut** kuten ainoastaan **etäpalveluun perustuvat pisteet** tai **liikkuvat palveluautot**.

Palvelua tarjotaan yhteisissä asiakaspalvelupisteissä eli Suomi-pisteissä (ruots. Finlandsdisken) viranomaisen omin resurssein joko paikan päällä tai **etäpalvelun välityksellä**. Kukin viranomainen arvioi resurssiensa sijoittamisen Suomi-pisteisiin.

Etäpalvelu-liite on yhteisten työympäristöjen konseptin (YTY-konsepti) liite. Liitteessä kuvataan etäpalvelun keskeinen sisältö.

Etäpalvelun liite kuvaa palvelun kehittämisen ja käyttöönoton aikataulun, palvelun keskeiset toiminnallisuudet sekä ideaaliratkaisut sen käyttöä varten etäpalvelun pilotoinnissa vuonna 2025.

Liitteessä ei kuvata etäpalvelun tarkempia teknisiä ominaisuuksia, vaan kyseessä on palvelun yleiskuvaus.

Liite on väliaikainen, ja se korvataan projektin edetessä pilotoinnin jälkeen pysyvällä konseptiliitteellä.

Liite ei sisällä ratkaisuja etäpalvelun käyttöönottoon suuremmissa maakuntakeskusten yhteisten työympäristöjen yhteydessä sijaitsevilla Suomi-pisteissä.



2. Etäpalvelun kehittäminen

Etäpalvelun kehittämisen eteneminen

Etäpalvelun kehittäminen on jaettu neljään eri vaiheeseen:

Proof of Concept (PoC)– ja ylläpitovaihe (ratkaisun pilotointi)

Ratkaisun pilotointi tapahtuu kolmella eri pilottipaikkakunnalla (Porvoo, Imatra, Nurmee) 6 kuukauden ajan syksystä 2025 alkaen.

Tuotannon kehitysvaihe

Etäpalveluun liittyvän etäpalvelusovelluksen ja eri toimintamallien kehittäminen (mm. integraatorajapintojen ja tuotantoympäristöjen luominen). Tarvittavia ja tunnistettuja kehitystoimenpiteitä tehdään jo pilotoinnin aikana.

Ensimmäinen tuotanto– ja ylläpitovaihe

Etäpalvelun tuotannon käyttöönotto ja tuotantokäytön aloittaminen pilottipaikkakunnilla erillisen päätöksen myötä.

Ensimmäisen tuotantoon hyväksytyn version jälkeinen laajentumis– ja kehitysvaihe

Vuonna 2026 toiminnan aloittava Lupa– ja valvontavirasto tulee päättämään yhteistyössä Valtorin, Senaatti–kiinteistöjen ja palvelun käyttöön ottavien viranomaisten kanssa kehitettävistä asioista. Palvelua käyttöönotetaan vaiheittain valtakunnallisesti erillisen käyttöönottosuunnitelman myötä.

Etäpalvelun kehittämiseen ja pilotointiin liittyvät työryhmät ja vastuutahot

Etä- ja -tulkkauspalvelun projektiryhmät koostuvat kahdesta projektiryhmästä. Tiiviiseen projektiryhmään kuuluvat pilotointiin osallistuvat viranomaiset (Kansaneläkelaitos, Digi- ja väestötietovirasto, poliisi, Verohallinto) ja lisäksi ratkaisun tekniseen testaukseen osallistuvat aluehallintovirastot. Laajennettuun projektiryhmään kuuluvat myös muut kehityksessä mukana olleet viranomaiset.

PoC kehitysaihiot ja validointi –työryhmä vastaa etäpalvelusovelluksen testauksesta ja kehitysehdotuksista. **Tilaaaja-toimittaja –työryhmässä** käsitellään etäpalveluprojektin etenemistä projektin vastuutahojen kesken.

Keskeiset vastuutahot:

- **Valtiovarainministeriö/palvelu- ja toimitilaverkkouudistus:** toimii ratkaisun omistajana vuoden 2025 ajan ja ohjaa projektin toteutusta
- **Elisa ja SAG Flowmedik:** tuottaa etäpalvelusovelluksen ja -laitteiston
- **Senaatti-kiinteistöt:** vastaa etäpalvelupisteiden tilaratkaisuista
- **Valtori:** vastaa etäpalvelutilan tietoliikenneyhteyksistä ja antaa asiantuntijatukea
- **Ellun Kanat:** vastaa pilotoinnin viestinnän, viestintämateriaalien, opastuksen ja brändinmukaisuuden suunnittelusta ja toteutuksesta
- **Innolink Research:** vastaa pilotoinnin palvelukokemuksen (asiakas- ja työntekijäkokemus) keruusta ja analysoinnista

Etäpalveluratkaisun omistajana toimii vuoden 2025 ajan **valtiovarainministeriö**. Vuoden 2026 alusta alkaen etäpalveluratkaisun omistajana toimii **Lupa- ja valvontavirasto**, joka hoitaa valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan tehtäviä kolmikantamallilla Senaatti-kiinteistöjen ja Valtorin kanssa.



3. Mikä on etäpalvelu?

Terminologia*

- **Etäpalvelu:** Tekninen ratkaisu, jolla mahdollistetaan asiakkaan henkilökohtainen asiointi etäpalvelulaitteiston kautta kuva- ja ääniyhteydellä viranomaisten asiantuntijoiden ja kolmannen osapuolen, kuten henkilökohtaisen avustajan kanssa. Kuva- ja ääniyhteyden lisäksi etäpalveluratkaisu mahdollistaa asiakirjojen jakamisen asiakkaan ja viranomaisen etäasiantuntijan välillä.
- **Etäpalveluratkaisu:** tarjoaa viranomaisille mahdollisuuden organisoida asiakaspalvelu uudella tavalla kuva- ja ääniyhteydellä. Etäpalveluratkaisu on ensisijaisesti suunnattu käyntiasiointia käyttäville kansalaisille, joilla ei ole laitteita, yhteyksiä tai digiosaamista tai sähköiseen asiointiin tarvittavia sähköisiä tunnistusvälineitä asioida julkishallinnon sähköisissä asiointipalveluissa.
- **Etäasiantuntija:** Viranomaisen toimivaltaan kuuluvia asiakaspalvelutehtäviä antava asiantuntija etäpalvelussa.
- **Etäpalvelupiste:** Etäpalvelupisteessä annetaan etäpalvelua olemassa olevan julkisen tilan tai isäntäorganisaation yhteydessä.
- **Etäpalvelutila:** Etäpalvelutila on huone tai etäpalvelumoduuli, jossa asiakas asioi videoyhteyden päässä olevan viranomaisen etäasiantuntijan kanssa.
- **Palveluneuvoja:** (Yleinen) palveluneuvoja palvelee kaikkia etäpalvelupisteessä asioivia asiakkaita ja varmistaa turvallisen ja sujuvan asioinnin koko asiointipolun ajan. Palveluneuvoja toimii pisteen aulassa opastaen apua tarvitsevia asiakkaita.
- **PoC- eli ratkaisun pilotointivaihe:** Kuuden kuukauden ajanjakso, jolloin etäpalvelua testataan kolmessa etäpalvelupisteessä asiakaskäytössä.
- **Yhteinen asiakaspalvelu:** Pisteessä toteutetaan viranomaisten yhteistä asiakaspalvelua ja palvelee yhteistä asiakasta. Viranomaisten asiakaspalveluhenkilöstö hoitaa etäpalvelupisteessä viranomaisen omaan toimivaltaan kuuluvia omia asiakaspalvelutehtäviään etäpalvelun välityksellä. Yhteisissä asiakaspalvelurooleissa toimivat palveluneuvojat palvelevat kaikkia pisteen asiakkaita. Etäpalvelupisteen palveluneuvojat ja viranomaisten etäasiantuntijat vastaavat siitä, että asiointi on sujuvaa ja asiakkaalle syntyy käynnistä hyvä kokemus.

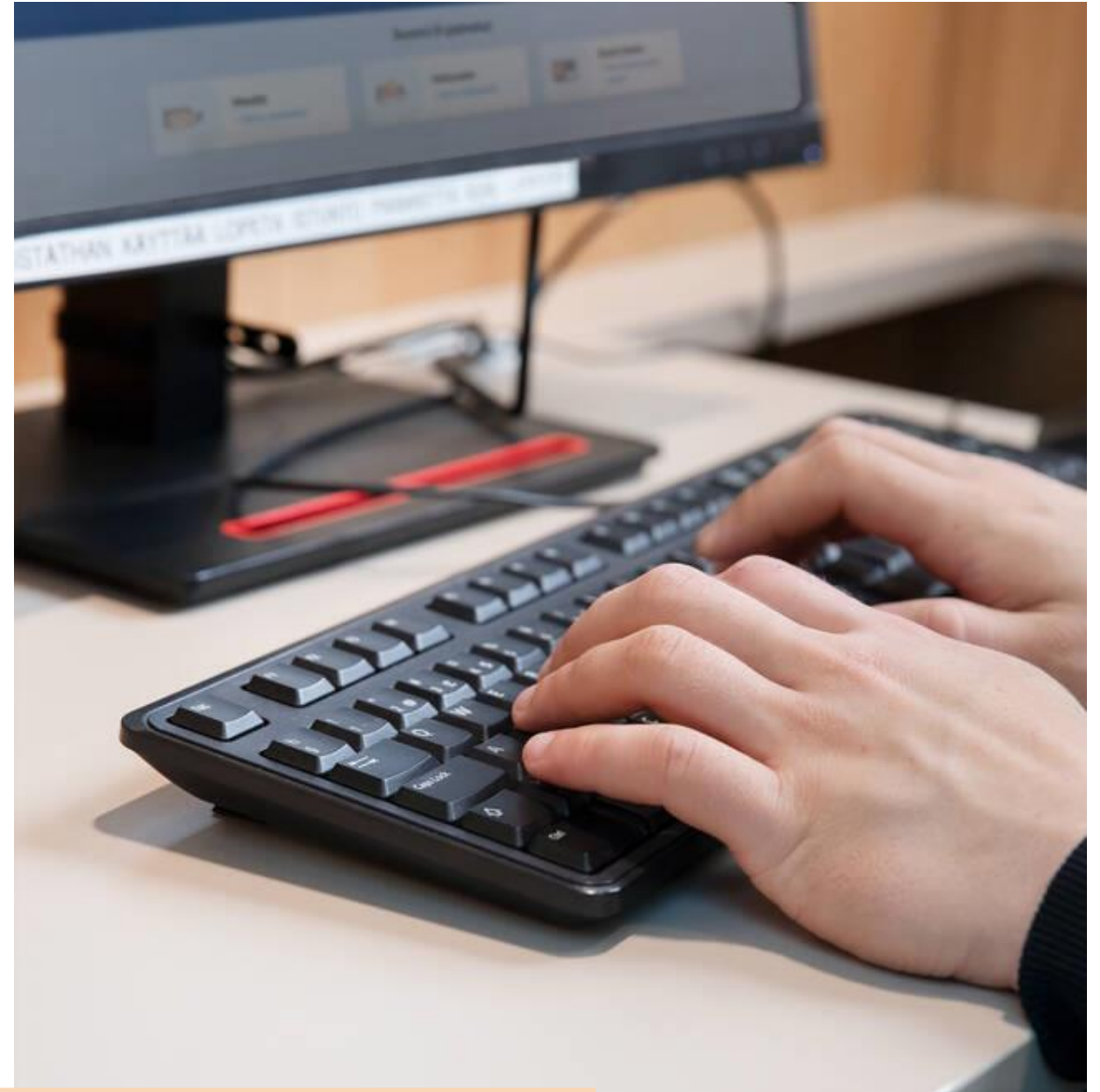
* Pohjautuen Yhteisten työympäristöjen terminologiaan.

Etäpalvelu

Etäpalvelulla tarkoitetaan viranomaisten yhteiskäyttöistä ratkaisua, jolla mahdollistetaan asiakkaan käyntiasiointia vastaava henkilökohtainen asiointi viranomaisten etäasiantuntijoiden kanssa kuva- ja ääniyhteydellä. Käytössä oleva dokumenttikamera mahdollistaa myös asiakirjojen jakamisen asiakkaan ja viranomaisen asiantuntijan välillä.

Etäpalvelua tarjotaan vastaavasti kuten muitakin palveluja, joko ajanvarauksella tai ilman erillistä ajanvarausta. Etäpalvelua annetaan etäpalvelutilassa, joka on esteetön ja yksityinen huone tai moduuliratkaisu, jossa on etäpalvelun mahdollistava laitteisto.*

Etäpalvelu toimii ajanvaraus- ja videokanavajärjestelmänä ja järjestelmään kirjataan vain välttämättömät tiedot asiakkaasta ajanvarausta varten. Kaikki asiointiin liittyvä tieto tallennetaan vain viranomaisten omiin käytössä oleviin järjestelmiin.



* Tilojen suunnittelussa noudatetaan Yhteisten työympäristöjen tilakortit ja suunnitteluohjeet –dokumentissa kuvattua etäpalvelutilan ideaaliratkaisua.

Kolmas osapuoli etäpalvelussa

Kolmas osapuoli etäpalvelussa voi olla esimerkiksi tulkki, toinen viranomainen, henkilökohtainen avustaja tai asiakkaan läheinen. Kolmas osapuoli voi olla mukana etäpalvelutilanteessa video- ja ääniyhteydellä kuten viranomaisen asiantuntija.

Kolmas osapuoli täytyy aina todentaa vahvan tunnistautumisen kautta ennen etäpalvelutilanteeseen liittymistä. Kolmannen osapuolen tulee vakuuttaa etäpalvelusovelluksessa ennen palveluun liittymistä olevansa ympäristössä tai tilassa, joka soveltuu salassa pidettävien asioiden käsittelyyn.

Huom! Tulkkaukseen liittyvät käytänteet vaihtelevat viranomaisittain ja niiden palveluvalikoimien mukaan, eikä pilotoinnissa testata viranomaisten yhteistä tulkkaukspalvelua. Tulkkaukseen liittyviä käytänteitä tulee tarkastella etäpalvelun jatkokehitysvaiheessa.

Kolmas osapuoli etäpalvelussa voi olla esimerkiksi tulkki, toinen viranomainen tai henkilökohtainen avustaja.

Mitä lisäarvoa etäpalvelu tuo?

Etäpalvelu vastaa fyysisesti paikan päällä tapahtuvaa käyntiasiointia ja se mahdollistaa monia käyntiasiointia vastaavia toimintoja, kuten asiakirjojen jakamisen.

Viranomaisen palvelut voidaan tuoda kustannustehokkaasti asiakkaiden lähelle erityisesti harvaan asutulla seudulla.

Videoyhteys mahdollistaa etäasiantuntijalle pelkkää puhelinkeskustelua paremmin sen varmistamisen, että asiakas on ymmärtänyt asioinnin sisällön ja saamansa ohjeet. Kuvayhteys mahdollistaa eleet, ilmeet ja viittomat päinvastoin kuin puhelimessa, jossa tulkintaa voi tehdä ainoastaan sanojen ja äänensävyn avulla.

Asiakkaan asia voidaan hoitaa siten, että etäpalvelutapahtumaan voidaan kutsua muita tarvittavia viranomaisia tai esimerkiksi kaukana asuva läheinen.



Viranomaisten palvelut voidaan viedä aiempaa joustavammin esim. pop up -toimintana sinne, missä on tarvetta palvelulle kevyempien palveluratkaisujen (kuten palvelubussien tai salkkumallin) avulla.

Tulkkauksen valtakunnallinen saatavuus paranee, kun tulkki voi liittyä palvelutilanteeseen etäyhteydellä.

Etäpalvelu mahdollistaa viranomaisen kanssa asioinnin silloin, kun asiakkaalla ei ole mahdollisuutta, kuten osaamista ja laitteistoa, sähköiseen asiointiin.

Viranomaisten asiantuntijat voivat hoitaa etäpalvelupisteiden asiakastapaamiset videoyhteydellä omalta työasemaltaan paikkariippumattomasti.

Etäpalvelupisteellä asiointi tuo asiakkaalle mahdollisuuden hoitaa useampia asioita kerralla ja yhdistää asiointitarpeita muuhunkin asiointiin esimerkiksi kunnan palveluissa.

4. Etäpalvelun pilotoinnin toimintamallit

Yhteinen asiakaspalvelu etäpalvelun pilotoinnissa

Pilotointiin osallistuvat **poliisi, Digi- ja väestötietovirasto, Verohallinto ja Kela**. Lisäksi **aluehallintovirastot** osallistuu ratkaisun teknisen käytettävyyden testaukseen.

Etäpalvelu on avoinna arkipäivisin **maanantaista perjantaihin klo 09.00–15.00**, kuitenkin enintään kiinteistön aukioloajan mukaisesti. Etäpalvelupisteelle viranomaisen etäasiakaspalveluun voi varata ajan paikan päältä, viranomaisen puhelinpalvelusta tai pilottipaikkakunnan palvelunumerosta.

Etäpalvelussa etäpalvelutila ja -laitteisto ovat viranomaisten yhteiskäytössä. Etäpalvelussa asioimista tukee yhteinen opastus. Asiakkaat asioivat yhteiskäyttöisen etäpalvelun välityksellä kunkin viranomaisen omassa asiakaspalvelussa.

Etäpalvelupisteessä asioinnin tukemiseksi tarvitaan **yleistä palveluneuvontaa**. Pilotoinnissa kerätään tietoa siitä, mihin tehtäviin palveluneuvojan työaika kohdistuu ja miten paljon työaikaa menee tehtävän hoitamiseen. Tämän myötä kehitetään pysyvät toimintamallit.



Etäpalvelun pilottipaikkakunnat

Etäpalvelun pilotointi toteutetaan kolmella paikkakunnalla Nurmeksessa, Imatralla ja Porvoossa 1.9.2025 – 27.2.2026.

Kansaneläkelaitos, Digi- ja väestötietovirasto ja Verohallinto osallistuvat pilotointiin **kaikilla kolmella paikkakunnilla ja Poliisi Imatralla.**

Porvoossa etäpalvelupiste on Porvoon kaupungin Porvoo-infossa. Etäpalvelutilana toimii yksi Porvoo-infon neuvottelutiloista, joka muunnetaan etäpalvelukäyttöön.

Nurmeksen etäpalvelupiste on Valtimon pitäjän kuntalaisten talolla. Etäpalvelutilana toimii kuntalaisten talon aulatilassa sijaitseva moduuliratkaisu.

Imatran etäpalvelupiste on kaupungintalolla. Kaupungintalon muuttaessa uusiin tiloihin loka-marraskuussa 2025, muuttaa etäpalvelu myös samalla. Etäpalvelutilana toimii etäpalvelua varten remontoitu asiakaspalvelutila.



Asiointi etäpalvelupisteessä

Erilaiset asiointitavat ja asiointin eteneminen Suomi-pisteissä on kuvattu YTY-konseptissa ja Yhteisen asiakaspalvelun käsikirjassa. Tässä liitteessä esitetty asiointipolku on kuvaus tilanteesta, jossa asiakas asioi etäpalvelun pilotoinnin aikana viranomaisten yhteisessä etäpalvelupisteessä.

Ennen asiointia asiakas tutustuu tietoon etäpalvelupisteestä ja tekee ajanvarauksen viranomaisen etäpalveluna antamaan asiakaspalveluun. **Varsinainen asiointipolku** etäpalvelupisteessä on kuvattu seuraavalla sivulla. **Asiointin jälkeen** asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta eri keinoin (kuvattu tarkemmin asiakaskokemuksen mittaamisen osiossa).

Etäpalvelupisteessä asiointi jaetaan **seuraaviin vaiheisiin**:

- 1) Ajanvaraus
- 2) Saapuminen etäpalvelupisteeseen
- 3) Ilmoittautuminen palveluneuvojalle
- 4) Odottaminen, asiointiin valmistautuminen
- 5) Siirtyminen etäpalvelutilaan
- 6) Asiointi etäpalvelussa
- 7) Asiointin päättäminen ja palautteenanto
- 8) Etäpalvelupisteestä poistuminen



Asioinnin eteneminen etäpalvelupisteessä

Asioinnin ja vuorovaikutuksen hetket etäpalvelupisteen palveluiden ja henkilöstön kanssa



Asiakas saa tietoa etäpalvelupisteestä **viranomaisten omista palvelukanavista, etäpalvelupisteen markkinointikanavista**, yhteisöjen tai vertaistuen kautta, sekä muilta kansalaisia neuvovilta tahoilta.

Itsenäinen tiedonhaku

Asiointitarpeen herätessä asiakas tutustuu asuinpaikkansa lähimmän etäpalvelupisteen palvelutarjontaan eri **viranomaisten omien ja Suomi-pisteen verkkosivujen avulla**.

Asiakas voi varata ajan soittamalla etäpalvelupisteeseen, varaamalla ajan paikan päältä etäpalvelupisteestä tai viranomaisen puhelinpalvelusta.

Saapuminen ja asioinnin aloitus

Asiakas voi asioida etäpalvelupisteessä **viranomaisen etäasiantuntijan** kanssa **etäpalvelun välityksellä**.

Saapuessaan etäpalvelupisteeseen asiakas ohjautuu etäpalvelutilaan **palveluneuvojan** avustamana.

Asiointi

Palveluneuvoja tarkastaa **taustajärjestelmästä** asiakkaan ajanvarauksen tiedot.

Palveluneuvoja ohjaa ja tarvittaessa auttaa asiakkaan etäpalvelutilaan asiointivuoron alkaessa.

Asiakas joko **itsenäisesti aloittaa etäpalvelutapaamisen** tai **palveluneuvoja antaa ohjeet ja tarvittaessa avustaa etäpalvelun käytössä** (verkkotapaamisen aloituksessa)

Asioinnin sisällöstä riippuen **asiakas tarvittaessa tunnistautuu itse** tai **pyytää palveluneuvojaa tekemään tunnistamisen**.

Asioinnin päätyttyä

Viranomaisen etäasiantuntija kiittää asiakasta asioinnista, muistuttaa asiakirjojen yms. mukaan ottamisesta.

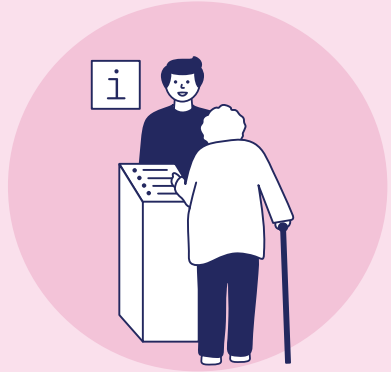
Viranomaisen etäasiantuntija valvoo asiakkaan turvallisen poistumisen tilasta ja sulkee verkkoneuvottelun.

Palautteen antaminen

Asiakas voi antaa palautetta etäasioinnin päättymisen yhteydessä pikapalautteena, etäpalvelupisteessä asiointin yhteydessä sähköisellä tai paperisella palautelomakkeella tai antaa suullista palautetta palveluneuvojalle tai viranomaisen asiantuntijalle.

Lisäksi asiakkaalla voi olla mahdollisuus antaa palautetta asiointistaan viranomaisten omissa palautekanavissa (esim. tekstiviesti).

Palveluneuvoja etä- ja –tulkkauspalvelun pilotoinnissa



Roolin ydintehtävä

Palveluneuvoja toimii etäpalvelutilan läheisyydessä ohjaten ja opastaen asiakkaita etäpalvelussa asioimisessa.

Pääasialliset asiakkaat

Etäpalvelupisteen asiakkaat.

Kuvaus roolista

Palveluneuvoja huomioi etäpalvelupisteeseen saapuvat asiakkaat ja viestii ystävällisellä olemuksellaan olevansa käytettävissä apua tarvitseville asiakkaille.

Palveluneuvoja hallinnoi etäpalvelun ajanvarauksia järjestelmässä, tarvittaessa tunnistaa asiakkaan, avustaa tukea tarvitsevaa asiakasta etäpalvelulaitteiston käytössä ja ohjaa tarvittaessa etäpalvelutilaan.

Palveluneuvoja ei anna yleistä palveluneuvontaa viranomaisasioissa eikä hoida asiakkaan henkilökohtaisia asioita.

Palveluneuvojan työtehtävät:

- Asiakkaan kohtaaminen ja tervetuloakokemus
- Asiakkaan ajanvarausten hallinnointi etäpalvelujärjestelmässä
- Asiakkaan avustaminen tarvittaessa etäasioinnin aloituksessa
- Tarvittaessa asiakkaan avustaminen tunnistautumisessa ennen etäasioinnin aloitusta tai asiakkaan tunnistaminen etäasioinnin aikana
- Asiakkaan avustaminen etäpalvelulaitteiston käytössä ja mahdollisissa häiriötilanteissa
- Asiakkaan avustaminen tarvittaessa palautteenannossa ja etäpalvelupisteeltä poistumisessa
- Tiloissa liikkumisen opastaminen
- Turvallisuuden edistäminen ja vaaliminen

Mitä roolin työtehtäviin ei kuulu:

- Ei anna varsinaista palveluneuvontaa viranomaisasioinnissa
- Ei ota kantaa asiakkaan etäasioinnin sisältöön tai lopputulokseen
- Ei hoida asiakkaan henkilökohtaisia asioita

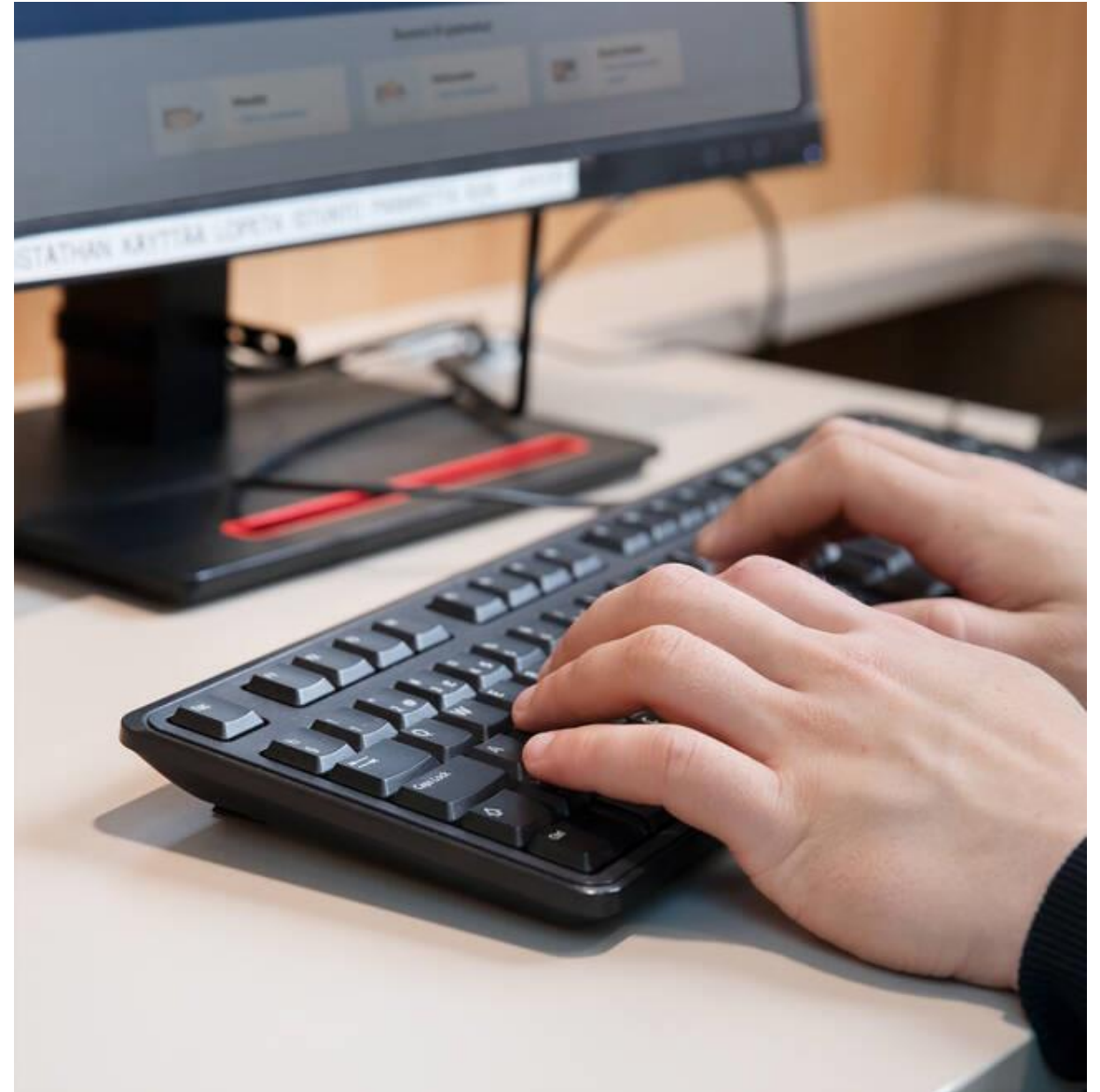
5. Toiminnan seuranta etäpalvelun pilotoinnissa

Toiminnan seuranta etäpalvelun pilotoinnissa

Suomi-pisteiden asiakas- ja työntekijäkokemuksen tavoitetilaja mittaamisen menetelmät on määriteltä **Yhteisten työympäristöjen konseptissa** ja **Yhteisen asiakaspalvelun käsikirjassa**. Etäpalvelun pilotoinnissa toiminnan seuranta toteutetaan näiden eri menetelmien ja niistä annettujen suositusten pohjalta.

Koska kyseessä on kokeilu, tietoa kerätään usein eri menetelmin asiakkailta ja työntekijöiltä sekä muilla etäpalvelupisteen toiminnan seurannan mittareilla. Tietoa kerätään pilotoinnissa kokeiltujen tilaratkaisujen, laitteiston, etäpalvelusovelluksen, yleisen palveluneuvonnan, opastuksen ja eri toimintamallien jatkokehittämiseksi. Tietoa hyödynnetään etäpalvelun ja pienempien Suomi-pisteiden kehittämistyössä.

Etäpalvelun pilotoinnin tulokset käsitellään osana etä- ja – tulkkauspalvelun projektiryhmän toimintaa ja ne raportoidaan osaksi etäpalvelun pilotoinnin loppuraporttia. Tietoja hyödynnetään etäpalveluun liittyvien tilojen, käyttöliittymän, laitteiston ja toiminnan jatkokehittämisessä. Keskeiset havainnot nostetaan valtakunnallisella tasolla käsiteltäväksi myös etä- ja – tulkkauspalvelun projektiryhmän ohjausryhmänä toimivaan palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen valmisteluryhmään.



Etäpalvelupisteen toiminnan seurannan menetelmät

Etäpalvelun pilotoinnissa kerätään asiointiin liittyvää tilastotietoa eli etäpalvelupisteen toiminnan seurantatietoa sekä tietoa **asiakas- ja työntekijäkokemuksesta** vähintään seuraavilla menetelmillä. Pilotoinnissa toteutettavien mittaamisen menetelmien lisäksi **viranomaiset voivat käyttää omia viranomaiskohtaisia mittaamisen menetelmiään** oman organisaationsa etäpalvelussa annettavan asiakaspalvelun laadun ja oman organisaationsa etäpalvelussa työskentelevän henkilöstön työntekijäkokemuksen mittaamiseksi.

Asiointiin liittyvä tilastotieto

- Pikapalautteet etäpalvelusovelluksessa etäpalvelutapahtuman yhteydessä asiakkailta ja etäasiantuntijoilta
- Ajanvarauksista saatavat tiedot, kuten etäpalvelutilojen käyttöasteet, toteutuneet palveluajat ja ajanvarauksien peruutukset ja muutokset
- Palveluaikojen ja palveluvalikoimien tiedot
- Palveluneuvojien toteutuneen työajan ja työtehtävien säännöllinen seuranta

Asiakaskokemuksen mittaamisen menetelmät

- Jatkuva palaute (palautelomake ja suullinen palaute)
- Asiakashaastattelut
- Havainnointikäynnit
- Asiakkaan etäpalvelusovelluksessa tai tekstiviestillä antama pikapalaute etäpalvelussa asioimisen yhteydessä tai sen päätyttyä
- Asiointiin liittyvä tilastotieto eli etäpalvelupisteen toiminnan seurantatieto
- Muu asiakaspalaute

Työntekijäkokemuksen mittaamisen menetelmät

- Palveluneuvojien yksilöhaastattelut
- Palveluneuvojien ryhmähaastattelut
- Etäpalvelun käyttäjäviranomaisten etäasiantuntijoille ja kehittäjille suunnattu kysely
- Etäpalvelun käyttäjäorganisaatioiden etäasiantuntijoiden pikapalaute etäpalvelutapahtuman jälkeen
- Muu palaute palveluneuvojilta, etäasiantuntijoilta ja kehittäjiltä

6. Viestintä ja brändi-ilme etäpalvelun pilotoinnissa

Viestintä ja brändi-ilme etäpalvelun pilotoinnissa

Markkinointiviestinnän suunnittelu ja toteutus perustuu etä- ja –tulkkauspalveluprojektissa yhdessä pilottipaikkakuntien ja etäpalvelun pilotointiin osallistuvien viranomaisten kanssa laadittuun **markkinointiviestinnän suunnitelmaan**. Pilottipaikkakunnille on lisäksi toteutettu **ennakkokysely**, jonka avulla on kartoitettu pilottipaikkakuntien tarpeita viestintään ja opastukseen liittyen.

Viestinnän suunnittelussa kartoitetaan etäpalvelun viestinnän tavoitteet ja viestinnän ensisijaiset kohderyhmät. Viestinnässä on tärkeää tuoda esille etäpalvelun hyödyt asiakkaille osana viranomaisten muita palvelukanavia.*

Ellun Kanat toteuttaa valtiovarainministeriön toimeksiannosta etäpalvelun pilotoinnin markkinointiviestinnän ja viestintämateriaalien suunnittelun sekä Suomi-piste –brändin brändinmukaisuuden ja opastuksen suunnittelun ja toteutuksen yhteistyössä pilottipaikkakuntien ja etäpalvelun pilotointiin osallistuvien viranomaisten kanssa.



*Täsmennetään suunnittelutyön edetessä

Viestinnän kanavat etäpalvelun pilotoinnissa

Etäpalvelupisteille ei perusteta pilotointia varten erillisiä verkkosivuja eikä sosiaalisen median kanavia. Etäpalvelupisteistä tuodaan kuvaukset kesällä 2025 julkaistavalle **Suomi-piste.fi-verkkosivustolle**.

Jokaisesta etäpalvelupisteestä luodaan palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen toimesta palvelupaikkakuvaus **Suomi.fi-palvelutietovarantoon** (PTV) ja pilotointiin osallistuvat viranomaiset huolehtivat, että etäpalveluna annettavat palvelut on kuvattu palvelutietovarannossa ja liitokset palvelupaikkakuvaukseen tehty.

Pilotointiin osallistuvat viranomaiset viestivät asiakkaille asiointimahdollisuudesta etäpalvelussa omissa viestintäkanavissaan asiakasviestintäprosessiensa mukaisesti.

Pilottipaikkakunnat (Porvoo, Imatra ja Nurmes) viestivät kuntalaisille asiointimahdollisuudesta etäpalvelussa omissa viestintäkanavissaan asiakasviestintäprosessiensa mukaisesti. Lisäksi viestintää toteutetaan paikallismedioiden kautta.

Yleisluontoisempaa projektiviestintää (esimerkiksi pilotoinnin aloittamisesta ja onnistumisen arvioinnista) tehdään valtiovarainministeriön viestintäkanavissa (some, tiedotteet). Lisäksi etäpalvelun toimittaja (Elisa) voi viestiä työstään yhdessä sovittujen periaatteiden mukaisesti. Hankkeen viestintä-alatyöryhmä tukee etä- ja -tulkkaukspalveluprojektin viestintää.

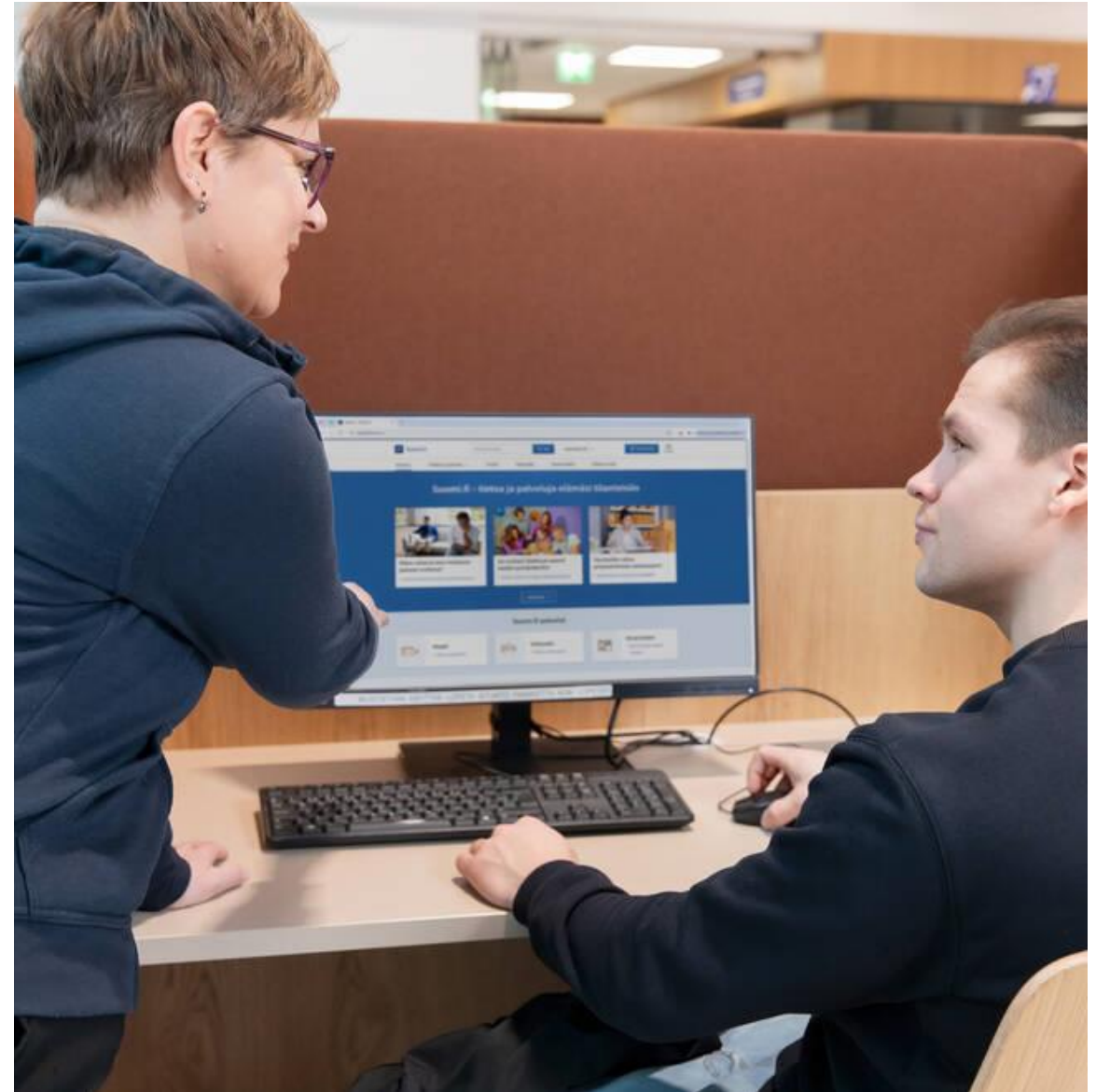


Suomi-piste –brändin soveltaminen etäpalvelun pilotoinnissa

Etäpalvelun pilotoinnille ei luoda erillistä graafista ilmettä tai brändiä. **Etäpalvelun pilotoinnissa hyödynnetään Suomi-piste –brändiä tarkoituksenmukaisella tavalla Suomi-pisteiden brändikäsikirjan linjauksia soveltaen.**

Brändiä hyödynnetään muun muassa osana etäpalvelupisteen opastusta, tilailmettä ja etäpalvelusovelluksen ulkoasun kehittämistä.

On huomioitava, että Suomi-piste –brändi on kehitetty käytettäväksi ensisijaisesti sellaisissa Suomi-pisteissä, joissa on laaja palveluvalikoima, eli saatavilla on useamman viranomaisen palvelua kasvokkain ja/tai etäpalvelun välityksellä. Tarkempi rajausta Suomi-piste –brändin käytön laajuuteen tehdään brändin jatkokehityksessä etä- ja –tulkkaukspalveluprojektin edetessä.



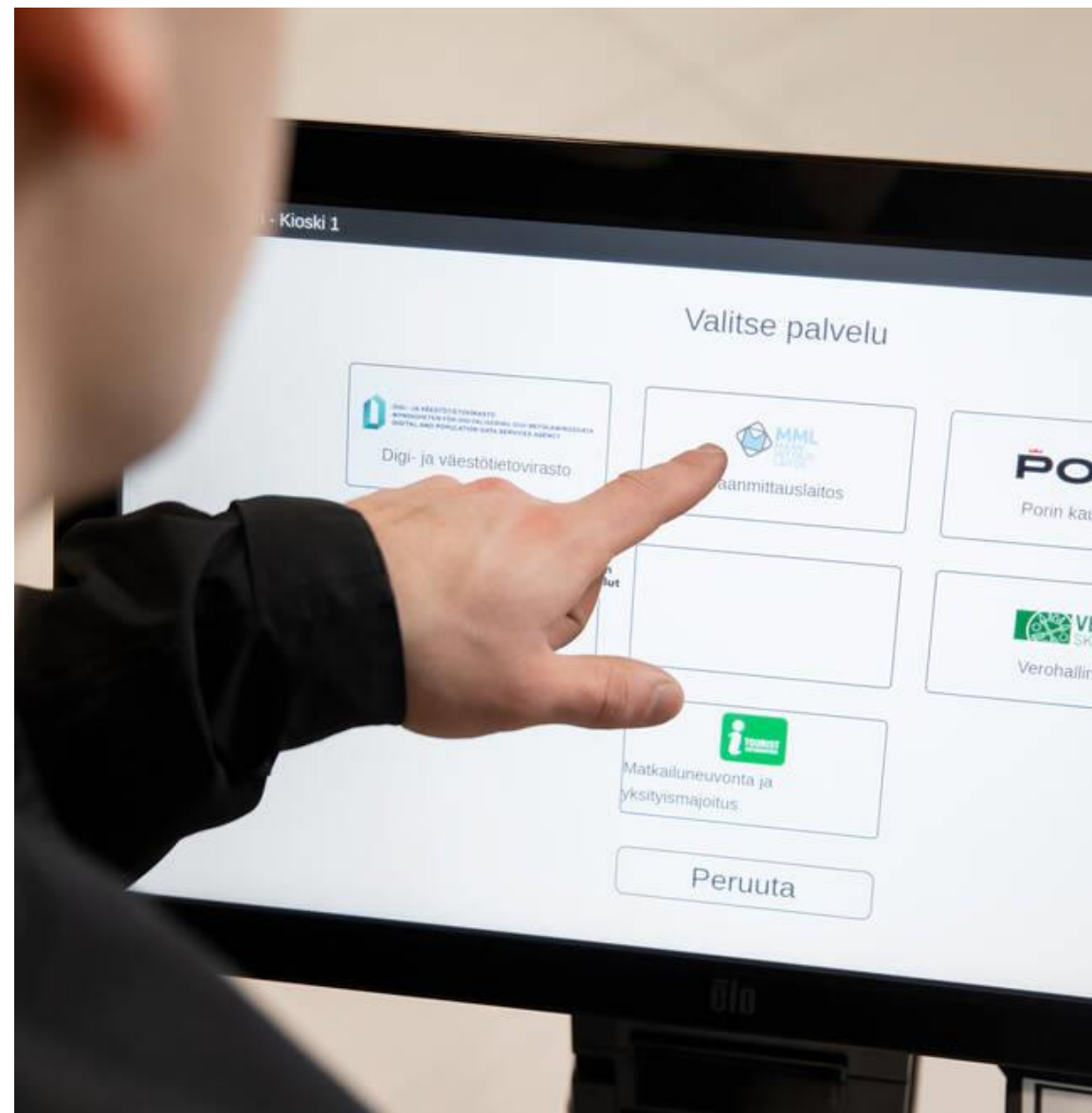
7. Etäpalvelun jatkokehitys ja toteutus erilaisissa Suomi-pisteissä

Mitä etäpalveluun liittyviä toiminnallisuuksia tarkastellaan ja kehitetään vasta tulevaisuudessa?

Etäpalvelun pilotoinnissa on päätetty kokeilla vain rajattua joukkoa mahdollisista toiminnallisuuksista. Etäpalveluun liittyvää **jatkokehitystyötä** tehdään pilotoinnin jälkeen pilotoinnista saatujen kokemusten myötä.

Kehitettäviä toiminnallisuuksia ovat esimerkiksi:

- Skannausmahdollisuus ja skannerin sijoittaminen etäpalvelutilaan
- Tulostusmahdollisuus ja tulostimen sijoittaminen etäpalvelutilaan
- Viranomaisten yhteisen etätulkkauspalvelun kehittäminen ja käyttäminen
- Tulkkauksen osalta mahdolliset täydentävät, ohjelmalliset käännökset kuvaruudulle etäpalvelutilanteessa
- Integraatiot tuotantovaiheeseen osallistuvien viranomaisorganisaatioiden omiin ajanvaraus- (Call center) ja asiakkaanohjausjärjestelmiin
- Palvelun kehittäminen sellaiseksi, että asiakkaan ei tarvitse tehdä toimenpiteitä verkkoneuvotteluyhteyden avaamiseksi
- Palvelun toteuttaminen kevyempien palveluratkaisujen kautta



Etäpalvelun toteutus erilaisissa Suomi-pisteissä

Etäpalvelu on tarkoitus ottaa pilotoinnin jälkeen valtakunnallisesti käyttöön **eri tyyppisissä Suomi-pisteissä** ja niitä täydentävissä **kevyemmissä palveluratkaisuissa**. Etäpalvelun **käytännön toteutus vaihtelee** riippuen esimerkiksi Suomi-pisteen koosta, sen muista ICT-ratkaisuista ja toimintatavoista.

Isot Suomi-pisteet

- Isot Suomi-pisteet sijaitsevat maakuntakeskuksissa yhteisten työympäristöjen yhteydessä
- Pisteissä useat eri viranomaiset tarjoavat palvelua omalla henkilökunnalla paikan päällä.
- Asiakkaiden ohjaus etäpalveluun tapahtuu Senaatin yhteisellä asiakasohjaus- ja vuoronumerojärjestelmällä.
- Isoissa pisteissä yleistä neuvontaa ja ohjeistusta tarjoaa yleinen palveluneuvoja.
- Etäpalvelutiloja voi olla asiakasmääristä riippuen useampiakin.

Pienemmät Suomi-pisteet

- Pienemmissä Suomi-pisteissä toimitaan usein kunnan tai muun toimijan tiloissa (kuten esimerkiksi kunnantalon tai kirjaston yhteydessä).
- Viranomaiset tarjoavat palvelua omalla henkilökunnalla paikan päällä vain rajoitetusti.
- Etäpalvelupiste toteutetaan tukemaan asiakkaan itsenäistä asiointia.
- Asiakkaanohjaus, ohjeistus ja neuvonta tapahtuu yleisen palveluneuvojan toimesta ja asiointitukea tarjotaan verkkoneuvottelun aikana viranomaisen etäasiantuntijan toimesta.
- Yleinen palveluneuvoja on kyseisestä toimipaikasta riippuen esimerkiksi kunnan tai valtion työntekijä, joka hoitaa tehtävää oman toimensa ohella.

Muut kevyemmät palveluratkaisut

- Etäpalvelun integroiminen osaksi alueen liikkuvia palveluratkaisuja, kuten kirjastoautoa.
- Etäpalvelun vieminen salkkuratkaisuna joustavasti esim. pop-up –toimintana sinne, missä on tarve palvelulle.
- Etäpalvelupiste toteutetaan tukemaan asiakkaan itsenäistä asiointia.
- Isäntäorganisaation henkilökunta kuitenkin opastaa ja avustaa oman toimensa ohella tarvittaessa tai tuki tarjotaan verkkoneuvottelun aikana viranomaisen asiantuntijan toimesta.
- Kevyempiin palveluratkaisuihin liittyvät tarkemmat toimintamallit ja käytänteet jäävät tulevaisuudessa kehitettäväksi.

Etäpalvelukonsepti on laadittu ja sitä kehitetään valtiovarainministeriön johdolla yhteistyössä Senaatti-kiinteistöjen ja Valtorin sekä valtion viranomaisten kanssa osana Valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistaminen 2020-luvulla -hanketta.

Etäpalvelukonseptia saa kopioida ja hyödyntää vain valtiovarainministeriön ja Senaatti-kiinteistöjen luvalla.

Lisätietoja

Riina Rinta-aho

Projektiasiantuntija

Valtiovarainministeriö

Etunimi.sukunimi@gov.fi