

# Suomi-pisteiden yhteisen etäpalveluratkaisun pilotointi, loppuraportti

Valtion palvelu- ja toimitilaverkon  
uudistaminen 2020-luvulla

Hallintopolitiikka

VALTIOVARAINMINISTERIÖN JULKAISUJA – 2026:20



VALTIOVARAINMINISTERIÖ  
FINANSMINISTERIET

Valtiovarainministeriön julkaisuja 2026:20

# Suomi-pisteiden yhteisen etäpalveluratkaisun pilotointi, loppuraportti

## Valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistaminen 2020-luvulla

Riina Rinta-aho, Anne Jokinen, Tommi Hatinen, Mette Vuola,  
Jaana Salmi, Marko Puttonen, Jarmo Närvä

Valtiovarainministeriö Helsinki 2026

**Julkaisujen jakelu**

Distribution av publikationer

**Valtioneuvoston  
julkaisuarkisto Valto**

Publikations-  
arkivet Valto

[julkaisut.valtioneuvosto.fi](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi)

Valtiovarainministeriö

This publication is copyrighted. You may download, display and print it for your own personal use.  
Commercial use is prohibited.

ISBN pdf: 978-952-367-418-9

ISSN pdf: 1797-9714

Taitto: Valtioneuvoston hallintoyksikkö, Julkaisutuotanto

Helsinki 2026

## Suomi-pisteiden yhteisen etäpalveluratkaisun pilotointi, loppuraportti Valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistaminen 2020-luvulla

<b>Valtiovarainministeriön julkaisu</b> 2026:20		<b>Teema</b>	Hallintopolitiikka
<b>Julkaisija</b>	Valtiovarainministeriö		
<b>Tekijä/t</b>	Riina Rinta-aho, Anne Jokinen, Tommi Hatinen, Mette Vuola, Jaana Salmi, Marko Puttonen, Jarmo Närvä		
<b>Toimittaja/t</b>	Riina Rinta-aho		
<b>Kieli</b>	suomi	<b>Sivumäärä</b>	84

### Tiivistelmä

Etäpalvelun pilotointi toteutettiin vuosina 2025–2026 osana valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistamista. Pilotoinnin tavoitteena oli arvioida viranomaisille yhteiskäyttöisen etäpalveluratkaisun toimivuutta, käytettävyyttä ja soveltuvuutta valtakunnallisesti käyttöönotettavaksi Suomi-pisteissä. Pilotointia valmisteltiin ja se toteutettiin Imatralla, Nurmeksessa ja Porvoossa yhteistyössä mukana olleiden viranomaisten ja kaupunkien kanssa.

Pilotoinnissa testattiin ratkaisua, jonka avulla asiakas pystyi asioida viranomaisen asiakaspalvelussa kuva- ja videoyhteydellä. Palveluneuvojat tukivat asiakkaiden asiointia paikan päällä. Palvelua tarjosivat Digi- ja väestötietovirasto, Kansaneläkelaitos ja Verohallinto sekä Imatralla Kaakkois-Suomen poliisilaitos.

Pilotoinnin aikana toteutui 80 asiakastapaamista ja palvelu koettiin pääosin toimivaksi. Pilotoinnissa tunnistettiin jatkokehitystarpeita laitteiston, järjestelmätoiminnallisuuksien ja asiakaspalvelun toimintatapojen osalta. Palveluneuvojien rooli osoittautui keskeiseksi asiakkaan ohjauksessa ja tuessa. Lisäksi pilotointi tuotti tärkeää tietoa tilaratkaisuista, turvallisuus- ja tietoturva-vaatimuksista sekä viestinnän kehittämistarpeista.

Pilotoinnin perusteella etäpalvelu soveltuu jatkokehitykseen valtakunnallista käyttöönottoa varten. Seuraavaksi etäpalvelua valmistellaan käyttöön otettavaksi Yhteisten työympäristöjen yhteydessä toimivissa Suomi-pisteissä valtion yhteistä asiakaspalvelutoimintaa säättävän lain (1355/2025) mukaisesti.

**Asiasanat** hallintopolitiikka, etäpalvelut, palvelupisteet, kehittäminen, valtionhallinto, julkinen hallinto, asiakaspalvelu, yhteispalvelu

**ISBN PDF** 978-952-367-418-9  
**Asianumero** VN/32136/2023

**ISSN PDF** 1797-9714  
**Hankenumero** VM148:00/2023

**Julkaisun osoite** <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-367-418-9>

## Pilotförsök med en lösning för distansservice för Finlandsdiskens, slutrapport Reformering av statens service- och lokalnät på 2020-talet

<b>Finansministeriets publikationer 2026:20</b>		<b>Tema</b>	Förvaltningspolitiken
<b>Utgivare</b>	Finansministeriet		
<b>Författare</b>	Riina Rinta-aho, Anne Jokinen, Tommi Hatinen, Mette Vuola, Jaana Salmi, Marko Puttonen, Jarmo Närvä		
<b>Redigerare</b>	Riina Rinta-aho		
<b>Språk</b>	finska	<b>Sidantal</b>	84

### Referat

Ett pilotförsök med distansservice genomfördes 2025–2026 som en del av reformen av statens service- och lokalnät. Syftet med pilotförsöket var att bedöma hur fungerande, användbar och lämplig en myndighetsgemensam distansservice är med tanke på ett ibruktagande av den på Finlandsdiskens kontor i hela landet. Beredningen av pilotförsöket och genomförandet av det i Imatra, Nurmese och Borgå skedde i samarbete med de medverkande myndigheterna och städerna.

I pilotförsöket testades en lösning som gjorde det möjligt för kunderna att sköta ärenden hos myndigheterna via videosamtal. Servicerådgivare fanns på plats och gav kunderna stöd i att använda tjänsten. Tjänsten tillhandahölls av Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata, Folkpensionsanstalten och Skatteförvaltningen samt i Imatra även Polisrättningen i Sydöstra Finland.

Under pilotförsöket genomfördes 80 kundmöten och tjänsten upplevdes i huvudsak fungera väl. Under pilotförsöket identifierades behov av vidareutveckling i fråga om utrustning, systemfunktioner och kundtjänstens verksamhetsätt. Servicerådgivarnas roll visade sig vara avgörande för att vägleda och stödja kunderna. Dessutom gav pilotförsöket viktig information om lokallösningar, säkerhets- och datasäkerhetskrav samt behovet av att utveckla kommunikationen.

Utifrån pilotförsöket är distansservicen lämplig för vidareutveckling inför ett riksomfattande införande. Härnäst bereds distansservicen för införande på Finlandsdiskens kontor, som ligger i anslutning till de Gemensamma arbetsmiljöerna, i enlighet med lagen om ändring av lagen om grunderna för tillgången till statliga tjänster och placeringen av funktioner (1355/2025).

**Nyckelord** förvaltningspolitiken, distansservice, servicepunkter, utveckling, statsförvaltning, offentlig förvaltning, kundservice, samservice

**ISBN PDF** 978-952-367-418-9  
**Ärendenummer** VN/32136/2023

**ISSN PDF** 1797-9714  
**Projektnummer** VM148:00/2023

**URN-adress** <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-367-418-9>

## Final report on the pilot of a joint remote service solution for Suomi-piste service points

### Reform of the central government's service and premises network in the 2020s

---

<b>Publications of the Ministry of Finance 2026:20</b>		<b>Subject</b>	Governance Policy
<b>Publisher</b>	Ministry of Finance		
<b>Author(s)</b>	Riina Rinta-aho, Anne Jokinen, Tommi Hatinen, Mette Vuola, Jaana Salmi, Marko Puttonen, Jarmo Närvä		
<b>Editor(s)</b>	Riina Rinta-aho		
<b>Language</b>	Finnish	<b>Pages</b>	84

---

#### Abstract

A solution for remote service was piloted in 2026–2026 as part of the reform of the central government's service and premises network. The goal of the pilot project was to evaluate the functionality, usability and suitability of a remote service solution for nation-wide adoption at Suomi-piste service points. The preparations for and implementation of the pilot project were conducted in Imatra, Nurmes and Porvoo in cooperation between the participating public authorities and cities.

The pilot tested a solution that enables customers to access the customer services of public authorities via a video and audio connection. Service advisors provided on-site support to customers. Services were provided by the Digital and Population Data Services Agency, the Social Insurance Institution of Finland, the Finnish Tax Administration and the Southeastern Finland Police Department.

The pilot project involved 80 customer meetings, and the service was found to work for the most part. Areas for further development were identified with respect to equipment, system functionalities and customer service processes. The role of service advisor proved to be a key part of customer guidance and support. The pilot project also produced valuable information about space solutions, safety and data security requirements and areas for development of communications.

Based on the pilot, the remote service solution is suitable for further development towards national adoption. The next step is to prepare the remote service for adoption at the Suomi-piste service points operating in shared work environments in accordance with the act governing joint government customer services.

**Keywords** governance policy, remote services, service points, development (active), central government, public administration, customer service, one-stop shops

---

<b>ISBN PDF</b>	978-952-367-418-9	<b>ISSN PDF</b>	1797-9714
<b>Reference number</b>	VN/32136/2023	<b>Project number</b>	VM148:00/2023

---

**URN address** <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-367-418-9>

---

# Sisältö

<b>1</b>	<b>Tausta</b> .....	9
1.1	Etä- ja -tulkkauspalveluprojekti.....	11
1.2	Kilpailutus ja hankinta.....	11
1.2.1	Kilpailutus ja sen valmistelu.....	11
1.2.2	Tiedonhallintalain mukainen lausuntomenettely.....	12
1.3	Organisointi ja vastuutahot.....	13
1.3.1	Organisointi.....	13
1.3.2	Vastuutahot.....	14
<b>2</b>	<b>Pilotoinnin valmistelu ja toteutus</b> .....	15
2.1	Kokonaisratkaisu: sovellus ja laitteisto.....	15
2.2	Etäpalvelupisteet.....	17
2.3	Etäpalvelupisteiden roolit.....	19
2.3.1	Palveluneuvoja.....	19
2.3.2	Etäasiantuntija.....	20
2.3.3	Pääkäyttäjät.....	21
2.4	Etäpalvelutilat.....	21
2.5	Asiointi etäpalvelupisteessä.....	27
2.5.1	Ajanvaraus.....	27
2.5.2	Saapuminen, ilmoittautuminen, asiointi etäpalvelussa ja tunnistautuminen.....	28
2.5.3	Asiointin päättäminen ja palautteenanto ja etäpalvelupisteestä poistuminen.....	29
2.6	Etäpalvelun pilotointiin liittyvä viestintä.....	30
2.6.1	Viestinnän kanavat.....	32
2.6.2	Suomi-pisteiden brändi etäpalvelun pilotoinnissa.....	33
2.7	Etäpalvelupisteiden toiminnan seuranta.....	33
2.7.1	Asiointiin liittyvä tilastotieto.....	34
2.7.2	Asiakaskokemuksen mittaamisen menetelmät.....	36
2.7.3	Työntekijäkokemuksen mittaamisen menetelmät.....	37
2.8	Koulutukset ja muu tuki.....	38
2.8.1	Koulutukset.....	39
2.8.2	Muu tuki.....	40
2.9	Turvallisuus ja tietoturvallisuus.....	40
2.9.1	Turvallisuus.....	40
2.9.2	Tietoturvallisuus.....	43

<b>3 Tulokset</b>	45
3.1 Etäpalvelusovellus ja -laitteisto	45
3.1.1 Muutoshallinta ja häiriötilanteet	45
3.1.2 Kokemukset asiakkailta ja työntekijöiltä	46
3.2 Yhteinen asiakaspalvelu	49
3.2.1 Asiakasmäärät ja palveluajat	49
3.2.2 Yhteisen asiakaspalvelun roolit	50
3.2.3 Asiointi etäpalvelupisteessä	52
3.3 Tilaratkaisut	55
3.3.1 Etäpalveluhuone ja etäpalvelumoduuli	55
3.3.2 Yhteinen opastus ja tilailme	56
3.4 Viestintä	57
3.4.1 Viestinnän tulokset	57
3.4.2 Tulokset brändin hyödyntämisestä	59
3.5 Turvallisuus	59
3.5.1 Turvallisuus	59
3.5.2 Tietoturvallisuus	60
3.6 Projektinhallinta	61
<b>4 Johtopäätökset ja jatkosuositukset</b>	62
4.1 Etäpalvelun valtakunnallinen käyttöönotto	62
4.1.1 Pilotointia ei jatketa ja tuotantoversiota ei käyttöönoteta välittömästi pilottipaikkakunnilla pilotoinnin jälkeen	63
4.1.2 Etäpalvelun valtakunnallinen käyttöönotto Suomi-pisteissä ja viranomaisissa	63
4.2 Etäpalveluratkaisun jatkokehitys	64
4.2.1 Sovelluksen jatkokehitys	64
4.2.2 Laitteiston jatkokehitys	65
4.2.3 Raportoinnin jatkokehitys	66
4.2.4 Integraatiotarpeet	66
4.3 Asiakaspalvelu	67
4.3.1 Asiointiin liittyvät ehdotukset	67
4.3.2 Palveluneuvojan rooli etäpalvelussa	69
4.3.3 Koulutus- ja tukimallit	69
4.3.4 Viranomaisten rooli etäpalvelussa tarjottavasta asiakaspalvelusta	70
4.3.5 Yhteisten työympäristöjen konseptikokonaisuuteen liittyvät ehdotukset	70
4.4 Tilaratkaisut	71
4.4.1 Kalustus	71
4.4.2 Opastus	72
4.5 Viestintä	72
4.5.1 Suositukset viestintään	72
4.5.2 Suositukset brändäämiseen	73
4.6 Etäpalveluun liittyvät kustannukset	73

4.7	Turvallisuuteen liittyvät jatkoehdotukset .....	75
4.7.1	Turvallisuus .....	75
4.7.2	Tietoturvallisuus .....	76
4.8	Muut jatkoehdotukset.....	76
4.8.1	Projektinhallinta .....	76
4.9	Yhteenveto .....	77
	<b>Liitteet</b> .....	82
	Liite 1. Etäpalveluun liittyvä terminologia pilotoinnissa.....	82
	<b>Lähteet</b> .....	84

# 1 Tausta

Viranomaisten yhteiskäyttöisen etäpalvelun<sup>1</sup> kehittäminen on osa valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistaminen 2020-luvulla -uudistusta (palvelu- ja toimitilaverkokohanke). Uudistusta ohjaavat palvelutarpeet ja palveluiden saavutettavuuden kriteerit, jotka valtioneuvosto päättää osana hallituskausittain laadittavaa valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen valtakunnallista suunnitelmaa (VN 27.3.2024). Kriteereiden pohjalta toteutetaan vuoteen 2030 mennessä julkisen hallinnon yhteisten asiakaspalvelupisteiden eli Suomi-pisteiden (ruots. Finlandsdisken) maanlaajuinen palveluverkko. Suomi-pisteitä voivat lisäksi täydentää ns. kevyemmät palveluratkaisut kuten ainoastaan etäpalveluun perustuvat pisteet tai liikkuvat palveluautot.

Suomi-pisteissä tarjotaan asiakaspalvelua joko viranomaisen omalla henkilöstöllä paikan päällä tai viranomaisten yhteiskäyttöisen etäpalvelun välityksellä. Kukin viranomainen arvioi resurssiensa sijoittamisen Suomi-pisteisiin.

Valtion yhteisestä asiakaspalvelutoiminnasta ja yhteisistä asiakaspalvelupisteistä on säädetty laissa palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista (728/2021)<sup>2</sup>. Lisäksi valtioneuvosto on antanut asetuksen valtion yhteisestä asiakaspalvelutoiminnasta<sup>3</sup>. Lainsäädäntömuutokset astuivat voimaan 1.1.2026. Tietyillä

- 
- 1 Etäpalvelulla tarkoitetaan teknistä ratkaisua, 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. Lähde: YTY-konseptikokonaisuus: Etäpalvelukonsepti, [Etäpalvelukonsepti](#).
  - 2 Laki valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista (728/2021): [Laki valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista | 728/2021 | Lainsäädäntö | Finlex](#)
  - 3 Valtioneuvoston asetus valtion yhteisestä asiakaspalvelutoiminnasta: [Valtioneuvoston asetus valtion yhteisestä asiakaspalvelutoiminnasta | 1436/2025 | Lainsäädäntö | Finlex](#)

asetuksessa mainituilla valtion viranomaisilla<sup>4</sup> on jatkossa velvollisuus osallistua valtion yhteiseen asiakaspalvelutoimintaan. Osallistumisvelvollisen viranomaisen on tarjottava yhteisissä asiakaspalvelupisteissä hallintolain (434/2003) 8 §:ssä tarkoitettua neuvontaa henkilökohtaisena asiakaspalveluna. Viranomainen voi tarjota neuvontaa yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen sijoittamansa henkilöstön antamana tai etäpalveluna yhteiskäyttöisen etäpalveluratkaisun välityksellä. Lisäksi viranomainen voi antaa yhteisessä asiakaspalvelupisteessä muuta asiakaspalveluaan. Viranomaisten osallistumisvelvollisuus Suomi-pisteisiin alkaa 1. helmikuuta 2027.

Kaikissa Suomi-pisteissä on lain mukaan tarjottava myös yhteistä asiakaspalvelua. Osallistumisvelvollisten viranomaisten on hoidettava yhteisenä asiakaspalveluna ainakin yhteispalvelulain 6 §:n 1 momentin 1–5 ja 7 kohdan mukaiset asiakaspalvelutehtävät lukuun ottamatta 6 §:n 1 momentin 4 kohdassa tarkoitettua poliisille toimitettavien löytötavaroiden vastaanottamista. Näitä asiakaspalvelutehtäviä ovat muun muassa asiakirjojen vastaanottaminen ja välittäminen, digituen antaminen, asiakkaan ohjaaminen paikan päällä annettaviin palveluihin tai etäpalveluun, yleisneuvonta sekä henkilöllisyyden toteaminen ja varmentaminen.

Laissa säädetään myös Lupa- ja valvontaviraston (LVV) valtion yhteiseen asiakaspalvelutoimintaan liittyvistä tehtävistä. LVV ylläpitää ja kehittää jatkossa yhteistä etäpalveluratkaisua ja muita yhteisiä tietojärjestelmiä. Suomi-pisteiden yhteiskäyttöistä etäpalveluratkaisua koskeva sopimus sekä siitä johtuvat oikeudet ja velvollisuudet siirtyivät LVV:lle 1.3.2026.

Jo etäpalveluprojektin aikana toimintaympäristö on muuttunut olennaisesti. Säädosmuutokset, julkisten palveluiden digitalisaatio ja valtion viranomaisten omissa palveluratkaisuissa tapahtuvat kehitystoimenpiteet ovat edellyttäneet yhteiskäyttöisen etäpalveluratkaisun kehittämiseltä usean eri viranomaisen toimintatapojen ja teknisten vaatimusten yhteensovittamista. Samanaikaisesti julkisen talouden kiristynyt tilanne, valtion viranomaisissa tapahtunut käyntiasiointimäärien vähentyminen sekä eri palvelukanavien käytön muutokset ovat korostaneet tarvetta ratkaisulle, joka mahdollistaa viranomaisresurssien tarkoituksenmukaisen kohdentamisen läsnäpalvelun ja etäasioinnin välillä. Myös valtion viranomaisten palveluiden

4 Lupa- ja valvontavirastolla, Digi- ja väestötietovirastolla, elinvoimakkeuksilla, Maahanmuuttovirastolla, Maanmittauslaitoksella, Oikeuspalveluvirastolla, poliisin lupahallinnolla aselupia lukuun ottamatta, Rikosseuraamuslaitoksen yhdyskuntaseuramustoimistoilla, Ulosottolaitoksella ja Verohallinnolla on velvollisuus osallistua valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annetussa laissa tarkoitettuun valtion yhteiseen asiakaspalvelutoimintaan.

yhdenvertaisen saatavuuden ja toimintavarmuuden tukemiseksi valtakunnallisesti on tarvetta kehittää yhteiskäyttöisiä, usean eri viranomaisen käyttöä palvelevia ratkaisuja.

## 1.1 Etä- ja -tulkkauspalveluprojekti

Etäpalvelu- ja etätulkkausratkaisun toteutussuunnittelun projekti käynnistettiin elokuussa 2021 palvelu- ja toimitilaverkkohankkeen toimeksiannosta Digi- ja väestötietoviraston johdolla. Projektissa selvitettiin ja laadittiin suuntaa antava toteutussuunnitelma sille, miten etäpalvelupisteet olisi mahdollista toteuttaa toiminnallisesti sekä teknisesti täydentämään julkishallinnon yhteistä asiakaspalveluverkostoa. Suunnitelma hyväksyttiin palvelu- ja toimitilaverkkohankkeen ohjausryhmässä tammikuussa 2022, minkä jälkeen päätettiin siirtyä valmistelemaan projektin pilotointivaihetta.

Valtiovarainministeriö asetti huhtikuussa 2022 etä- ja -tulkkauspalvelun pilotoinnin projektiryhmän, jonka tehtävänä oli valmistella muun muassa minikilpailutus pilotointia varten. Kilpailutus käynnistettiin alkuvuodesta 2023, mutta se jouduttiin keskeyttämään, koska tarjouspyynnön mukaisia hyväksyttäviä tarjouksia ei saatu.

**Projekti uudelleenorganisointiin** syyskuussa 2023, jolloin tavoitteeksi asetettiin nykyinen Proof of Concept (PoC) -mallin mukainen eteneminen, jolloin kilpailutettiin suoraan pilotoitavaa ratkaisua. Näin varmistettiin, että projektissa pysytään alkuperäisessä aikataulussa, jolloin etä- ja -tulkkauspalvelun tuotantoversio olisi käytössä valtakunnallisesti hankkeen toiseen vaiheen aikana.

## 1.2 Kilpailutus ja hankinta

### 1.2.1 Kilpailutus ja sen valmistelu

**Projektin määrittelyvaiheessa** syksystä 2023 alkaen toteutettiin kilpailutusasiakirjojen valmistelu yhteistyössä eri projektiin osallistuvien viranomaisten kesken. Valmisteluvaiheessa tukena oli lisäksi Hansel Oy:n kilpailutuskonsultit, jotka avustivat kilpailutusasiakirjojen ja itse kilpailutusprosessin läpiviennissä.

Palvelu- ja toimitilaverkkohankkeen valmisteluryhmä hyväksyi 18.1.2024 etä- ja -tulkkauspalvelun projektiryhmän esityksestä kilpailutuksen valmistelun jatkamisen ja antoi etä- ja -tulkkauspalvelun projektiryhmälle valtuutuksen viimeistellä kilpailutusasiakirjat ja käynnistää kilpailutus. Tämän pohjalta projektiryhmä teki päätöksen 22.2.2024 **edetä kilpailutusvaiheeseen**.

**Markkinavuoropuheluita** käytiin toimittajien kanssa yhteensä kaksi kierrosta, jonka jälkeen tehtiin vielä tarvittavia tarkennuksia kilpailutusmateriaaleihin ja erillinen kommentointikierrros viranomaisissa. **Kilpailutus** alkoi 28.6.2024. Kilpailutus jouduttiin hetkeksi keskeyttämään ja käynnistämään uudelleen, jotta kommentointikierrroksella toimittajilta tulleet palautteet saatiin täsmennettyä kilpailutusasiakirjoihin. Kilpailutus käynnistettiin uudelleen 11.9.2024.

Valtiovarainministeriö teki 10.12.2024 valmisteluryhmän 1.11.2024 kokouksessa tekemän esityksen mukaisesti hankintapäätöksen Elisa Oyj:n tarjoamasta eKonsultaatio-ratkaisusta ja tarjotusta laitteistosta.

## 1.2.2 Tiedonhallintalain mukainen lausuntomenettely

Kilpailutusta valmisteltaessa käynnistettiin samalla tiedonhallintalain (2019/906) 9 §:n mukainen lausuntomenettely, kun valtiovarainministeriön valtionhallinnon kehittämisosasto pyysi valtiovarainministeriöltä marraskuussa 2023 tiedonhallintalain 9 §:ssä säädetyn mukaista lausuntoa etäpalveluratkaisusta.

### **Valtiovarainministeriöltä saadussa lausunnossa kiinnitettiin huomiota muun muassa seuraaviin asioihin:**

- Etäpalveluratkaisun tulevan omistajan (Lupa- ja valvontaviraston) tehtävien tarkentamiseen ja sen kyvykkyysien rakentamiseen
- Tavoitetilan, ohjausmallin ja ylläpitovaiheen tuotanto- ja jatkokehittämismallien sekä niiden organisoimien tarkempaan kuvaukseen ja arviointiin
- Hyödyllisten integraatioiden toteutusmahdollisuuksien arviointiin
- Julkisen hallinnon yhteisten tukipalveluiden (mm. Suomi.fi-tunnistus) käytön mahdollisuuden varmistamiseen
- Käyttöveloitteen piiriin kuuluvaksi yhteiseksi palveluksi säätämisen arviointiin
- Etäpalvelun jatkuvuuden varmistamiseen esim. yhteiskunnan häiriötilanteissa
- Teknologisen elinkaaren arviointiin
- Euromääräisten hyötyjen arviointiin asiakkaille

Valtioneuvoston asetuksen lausuntomenettelystä tiedonhallinnan muutosta koskevissa asioissa (1301/2019) 6 §:n mukaan lausuntoa pyytäneen valtion viraston tai laitoksen on toimitettava valtiovarainministeriölle selvitys toimenpiteistä, joihin se on ryhtynyt lausunnon takia. Selvitys on toimitettu valtiovarainministeriöön 30.06.2025 mennessä.

Selvityksessä vastattiin lausunnossa esitettyihin huomioihin, kymmeneen suositukseen ja niihin liittyviin tarkentaviin kysymyksiin. Laadittu selvitys vastasi tiedonhallintalain lausuntoja koskevaa ohjetta ja oli riittävän perusteellinen. Selvitys todettiin myös vastaavan valtiovarainministeriön lausunnon suosituksiin kattavasti ja rakenteellisesti. Joitakin asioita, kuten etäpalvelun asema yhteisenä palveluna ja elinkaaripäivitykset, oli jätetty jatkoarvioinnin varaan, mikä oli perusteltua hankkeen vaihe huomioiden.

## 1.3 Organisointi ja vastuutahot

### 1.3.1 Organisointi

Etä- ja -tulkkaukspalvelun projektiryhmä on koostunut pilotointiin osallistuvista viranomaisista, joita ovat Kansaneläkelaitos, Digi- ja väestötietovirasto, poliisi, Verohallinto ja ratkaisun tekniseen testaukseen osallistuneet aluehallintovirastot sekä Senaatti-kiinteistöt, Valtori ja valtiovarainministeriö. Projektiryhmän ohjausryhmänä on toiminut palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen valmisteluryhmä. Etäpalvelun kehittämistä on seurattu myös palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen hanketiimissä, hanketoimistossa ja uudistuksen muissa valtakunnallisissa alatyöryhmissä eli yhteiset työympäristöt ja viestintä -alatyöryhmissä.

Projektiryhmän tehtäviä ovat olleet:

- valmistella ja toteuttaa etä- ja tulkkaukspalveluratkaisun PoC-pilotointi kolmella paikkakunnalla Imatralla, Nurmeksessa ja Porvoossa;
- seurata kokeilua ja sen tuloksia sekä laatia kokeilusta loppuraportti; sekä
- tehdä valmisteluryhmälle esitys pilotoinnin kokemusten perusteella ensimmäiseen tuotantoversioon siirtymisestä.

Projektiryhmän toimikausi on ollut 31.3.2025 asti.

**Kehittämistyöryhmä** on vastannut etäpalvelusovelluksen testauksesta ja kehitysehdotuksista pilotoinnin valmisteluvaiheessa. **Tilaaaja-toimittaja -työryhmässä** on käsitelty etäpalvelun pilotoinnin valmistelun ja sen toteutuksen etenemistä projektin vastuutahojen kesken. Lisäksi etäpalvelun kehitystä on tehty tarpeen mukaan myös muissa, pienemmissä työryhmissä.

### 1.3.2 Vastuutahot

Etäpalveluratkaisun omistajana toimi 28.2.2026 saakka **valtiovarainministeriö**, joka ohjasi myös projektin kokonaistoteutusta. 1.3.2026 etäpalveluratkaisun omistajuus ja sen ylläpito ja kehittäminen siirtyi **Lupa- ja valvontavirastolle**, joka hoitaa 1.1.2026 alkaen valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan tehtäviä yhteistyössä Senaatti-kiinteistöjen ja Valtorin kanssa.

**Elisa Oyj kumppaninsa SAG Flowmedik Oy:n** kanssa ovat tuottaneet etäpalvelusovelluksen ja -laitteiston projektissa **viranomaisten** kanssa yhteistyössä toteutetun vaatimusmäärittelyn pohjalta. Viranomaiset ovat olleet hyvin keskeisessä roolissa palvelun kehityksessä ja testauksessa.

**Senaatti-kiinteistöt** on vastannut etäpalvelupisteiden tilaratkaisuista. **Valtori** on vastannut etäpalvelutilojen tietoliikenneyhteyksistä, hankkinut etäpalvelusovelluksen murtotestauksen ja antanut asiantuntijatukea markkinavuoropuheluissa sekä kilpailutusasiakirjojen kuten ratkaisun vaatimusmäärittelyn ja arkkitehtuurin kuvaamisessa sekä pilotoinnin valmistelussa.

**Ellun Kanat** on tukenut pilotoinnin viestinnän, viestintämateriaalien, opastuksen ja Suomi-piste-brändin brändinmukaisuuden suunnittelua ja toteutusta valtiovarainministeriön toimeksiannosta. **Bondata Group** (aiemmin Innolink Research), on puolestaan toteuttanut pilotoinnin palvelukokemuksen (asiakas- ja työntekijäkokemus) keruun ja analysoinnin valtiovarainministeriön toimeksiannosta.

## 2 Pilotoinnin valmistelu ja toteutus

### 2.1 Kokonaisratkaisu: sovellus ja laitteisto

#### Lähtötilanne

Kilpailutuksen voittanut Elisa Oyj yhdessä kumppaninsa Flowmedik Oy:n kanssa on tuottanut etäpalvelun pilvipalveluna (SaaS) ja toimitti myös laitteet kaikkien kolmen paikkakunnan etäpalvelutilaan (yksi laite/paikkakunta). Lähtötilanteessa oli tiedossa, että kyseistä etäpalvelusovellusta oli käytetty aiemmin useilla hyvinvointialueilla. Tavoitteena oli saada pääosin konfiguraatiomuutoksin oleva ja pilotointiin soveltuva etäpalvelusovellus hyväksyntätestaukseen toukokuussa ja käyttöönotto-testauksiin elokuussa 2025.

Etäpalvelutilaan sijoitettava laitteisto kehitettiin kevään 2025 aikana. Tällöin huomiointiin vaatimukset tarvittaville laiteliitännöille, kuten pilotoinnin aikana liitettävät laitteet sekä mahdolliset tulevaisuudessa lisättävät laitteet. Kehityksessä käytiin läpi myös laitteiston tieturvaan liittyviä osa-alueita. Laitteistojen tietoturvaan liittyvät osa-alueet olivat liityntöjen suojaus ulkopuolisen käytöltä tai ilkeiltä ja laitteiden saattaminen ohjelmistollisesti tietoturvalleeseen tilaan.

#### Sovellus- ja laitteistokehitys kohti pilotointia

Sopimus toimittajan kanssa allekirjoitettiin helmikuussa 2025, jonka myötä päästiin tekemään varsinaista sovelluksen kehitystyötä. Vaikka kilpailutetussa etäpalvelusovelluksessa oli useita osia ja toiminnallisuuksia perusmuodoltaan hyvin valmiina, sovelluksen toimintaa varten tehtiin toiminnallisuusmäärittelyitä ja konfigurointia, jotta etäpalvelusovelluksen toiminnallisuus vastaisi eri käyttäjäryhmien tarpeita. Kevään ja kesän 2025 aikana käyttäjien tarpeita ja tavoitetta tarkennettiin. Sovellus kehittyi kesän aikana huomattavasti. Lisäksi tarkempien määrittelyjen myötä tunnistettiin vielä uusia muutos- ja lisätarpeita sovelluksen toiminnallisuuksiin.

**Kela** käytti etäpalvelussa Kelan omaa videokanavaratkaisua, joten etäpalvelusovelluksesta vaadittiin siirtymä Kelan piilosivulle, josta asiakas ohjautuu Kelan ratkaisuun. Tämän vuoksi etäpalvelusovellukseen tehtiin pienimuotoinen integraatio Kelan omaan etäpalveluun. Asiakkaan sovelluksessa tehtävää palautteenantoa varten tarvittiin siirtymä takaisin etäpalvelusovellukseen, jotta asiakkaan olisi

mahdollista antaa palautetta etäpalvelussa asioinnista samoin kuin muiden viranomaisten asiakkaiden ja etäpalvelusovellus pystyy hallitusti palaamaan alkuasetelmaan Kelassa tapahtuvan asioinnin jälkeen. Kela oli järjestänyt asiakkailleen myös etäyhteydellä tapahtuvan pikatulkkauksen pilotoinnin ajaksi.

Etäpalvelujärjestelmän ja -laitteiston saavutettavuutta ja asiakkaan sujuvan asiointin jatkokehittämistä varten keväällä 2025 järjestettiin yhteistyössä **kansalaisjärjestöjen kanssa erillinen testaustilaisuus**. Kansalaisjärjestöjen yhteyshenkilöille ja heidän edustamilleen henkilöille annettiin perustietoa etäpalvelun pilotoinnista ja toteutettiin erillinen etäpalvelujärjestelmän ja -laitteiston testaus etäasiantuntijan kanssa. Testauksesta saatiin paljon tärkeää palautetta etäpalveluratkaisun jatkokehittämistä varten.

**Etäpalvelusovelluksen hyväksyntätestaus** tehtiin toukokuussa 2025. Testauksessa havaittiin puutteita toiminnallisuuksissa ja hyväksyntätestaustulokset hylättiin. Toimittaja teki tarvittavat korjaus- ja muutosmäärittelyjen mukaiset konfiguroinnit annetun aikataulun mukaisesti. Toisen hyväksyntätestauksen tulos hyväksyttiin etäpalvelun projektiryhmässä. Samalla todettiin, että sovelluksen kehitys etenee hyvin. Projektiryhmä esitti valmisteluryhmälle kokouksessaan 19.6.2025 etäpalvelun pilotoinnin toteuttamista 1.9.2025–28.2.2026 välisenä aikana. Valmisteluryhmä hyväksyi pilotointiin siirtymisen sähköpostitse 26.6.2025.

### Ratkaisumalli pilotointiin

Etäpalvelusovellusta kehitettiin kesän 2025 aikana niin toiminnallisuuksiin, sovelluksen ulkoasuun kuin käyttökokemukseen liittyvien tarpeiden vuoksi. Kehitystyötä tehtiin pilotointiin osallistuvien viranomaisten kanssa hyvässä yhteistyössä testausten myötä saatujen palautteiden ja kehitysideoiden pohjalta. Sovellus kehittyi olennaisesti oikeaan suuntaan kesän aikana. Etäpalvelusovelluksen ja laitteiston kehityksessä tämä oli vasta ensimmäisiä askelia, sillä muun muassa useita sovelluksen muutos- ja kehityskohteita jätettiin pilotoinnin aikaiseen muutoshallintaan ja pilotoinnin jälkeiselle ajalle.

Pilottipaikkakuntien käyttöönottestaukset tehtiin elokuussa 2025. Testauksissa tuli esille tuli joitakin ongelmakohtia, kuten Kelan järjestelmään siirtyminen ja palautuminen etäpalveluratkaisuun sekä muita teknisiä ongelmia, jotka selvitettiin ja korjattiin nopealla aikataululla ennen pilotoinnin aloitusta.

Alla on kuvattu lopullinen pilotoinnissa käytetty laite- ja sovellusratkaisu.

### Laiteratkaisu pilotointiin

- Kosketusnäyttöinen 27-tuumainen Yeti-tablet pöytäkiinnityksellä
- Erilliset kaiuttimet yhdistettynä Yeti-tabletin ääniulostuloon
- Erillinen kamera asiakkaan kuvaa varten kiinnitettynä Yeti-tablettiin
- Erillinen mikrofoni yhdistettynä Yeti-tabletin äänisisäänmenoon
- Erillinen dokumenttikamera, jolla asiakas voi näyttää dokumentin etäasiantuntijalle

### Sovellusratkaisu pilotointiin

- Ajanvarauksen tekeminen ajanvarauskalenteriin palveluneuvojan tai etäasiantuntijan toimesta
- Ajanvarauksen siirto- (ajanvarauksen tiedot säilyvät, vaikka ajankohtaa muutetaan) ja peruutusmahdollisuus
- Indikaatiot asioinnin etenemisestä
- Pop up -ikkunat viestintää varten sovelluksen käyttäjille
- Asioinnin aloitus yksinkertaisesti painamalla Aloita-nappia kosketusnäytöllä
- Tunnistautumismahdollisuus Suomi.fi-tunnistautumisella tai palveluneuvojan suorittamalla tunnistamisella
- Mahdollisuus kolmannen osapuolen liittymiseen palvelutilanteeseen
- Sähköpostit/tekstiviestit: Kutsu etäpalvelutapahtumaan, vahvistus- ja muistutusviestit, viestit ajanvarauksen peruutuksesta ja siirrosta
- Videoyhteys (kuva ja ääni) kaikille osallistujille
- Kolmannen osapuolen tunnistus ennen palvelutilanteeseen liittymistä
- Mahdollisuus antaa palautetta asiointitilanteesta
- Etäpalvelusovelluksessa käytössä roolipohjaiset käyttöoikeudet
- Näkyvyysrajoitukset organisaatioiden välillä
- Kelan asiointi eri kielivaihtoehtoilla mahdollista
- Etäasiantuntijan näkymä, jota on kehitetty paljon alkuperäisestä versiosta

## 2.2 Etäpalvelupisteet

Etäpalvelun pilotointiin osallistuivat **Kansaneläkelaitos, Digi- ja väestötietovirasto** ja **Verohallinto kaikilla kolmella paikkakunnilla**. Lisäksi **Imatralla** pilotointiin osallistui **Kaakkois-Suomen poliisilaitos**. Pilotointi toteutettiin yhteistyössä Imatran, Nurmeksien ja Porvoon kaupunkien kanssa. Etäpalvelupiste toteutettiin kunkin paikkakunnan olemassa olevaan asiakaspalvelupisteeseen. Porvoossa

etäpalvelupiste sijaitsi Porvoon kaupungin asiakaspalvelun eli Porvoo-infon yhteydessä, Nurmeksessa Kuntalaisten talolla Valtimolla ja Imatran kaupungintalolla<sup>5</sup>. Kaikissa kolmessa etäpalvelupisteessä oli käytössä yksi etäpalvelutila (erillinen huone, jonne laitteisto sijoitettiin) pilotointia varten.

## Etäpalvelupisteen palveluvalikoima

### **Viranomaisten palvelut etäpalvelun pilotoinnissa:**

#### *Digi- ja väestötietovirasto*

- Todistustilaukset (VTJ-todistus, sukuselvitys, vihkimistodistus, avioehto-sopimuksen kopio)
- Yleisneuvonta (avioliitto, lapsen syntymä, julkisen notaarin palvelut)
- Ulkomaalaisen kotikunta-asiat

#### *Kansaneläkelaitos*

- Kelan asiakaspalvelu

#### *Verohallinto*

- Yleinen neuvonta veroasioissa (ei verokortit)

#### *Kaakkois-Suomen poliisilaitos*

- Rikosilmoitusten vastaanotto
- Vajaavaltaiisten henkilöiden ajokieltokäsittelyt

---

5 Imatran uusi kaupungintalo valmistui pilotoinnin aikana syksyllä 2025. Etäpalvelua pilotoitiin ensin vanhalla kaupungintalolla ja muuton jälkeen etäpalvelua tarjottiin uusissa tiloissa.

Etäpalvelua oli mahdollista pilotoinnin aikana saada arkipäivisin maanantaista perjantaihin klo 9–15. Nurmeksessa Kuntalaisten talo oli avoinna perjantaisin klo 14 saakka, joten siellä etäpalvelussa on voinut asioida maanantaista torstaihin klo 9–15 ja perjantaisin klo 9–14. Erillisiä päiviä ajanvaraukselliselle ja ajanvarauksettomalle asiointille ei ollut, vaan asiakas pystyi asioimaan, jos etäpalvelutila on kyseisenä ajankohtana vapaana ja viranomaisella asiakaspalveluhenkilöstöresursseja käytettävissä.

Etäpalvelupisteelle viranomaisen asiakaspalveluun oli mahdollista varata ajan paikan päältä, viranomaisen puhelinpalvelusta tai pilottipaikkakunnan palvelunumerosta. Poikkeuksen tässä muodosti Kela, jolle asiakkaat eivät ole pystyneet tekemään ajanvarausta Kelan omassa puhelinpalvelussa.

Etäpalvelussa etäpalvelutila ja -laitteisto ovat olleet viranomaisten yhteiskäytössä ja etäpalvelussa asiointia on tukenut tiloihin sijoitettu yhteinen opastus. Asiakkaat ovat asioineet yhteiskäyttöisen etäpalvelun välityksellä kunkin viranomaisen omassa asiakaspalvelussa. Paikan päällä oleva kaupungin palveluksessa oleva palveluneuvoja tai palveluneuvojat ovat tukeneet asiakkaita etäpalvelussa asiointissa.

## 2.3 Etäpalvelupisteiden roolit

### 2.3.1 Palveluneuvoja

Aiemmassa etäpalveluprojektin vaiheessa on jo todettu, että etäpalvelupisteessä asiointia tukemiseksi tarvitaan paikan päälle yleistä palveluneuvontaa. Palveluneuvojan rooli ja tehtäväkuva pohjautuu Yhteisten työympäristöjen konseptikokonaisuuden Yhteisen asiakaspalvelun käsikirjassa olevaan **Suomi-pisteen palveluneuvojan tehtäväkuvaan**<sup>6</sup>. Tehtäväkuva on pilotoinnin valmistelussa tarkasteltu siten, että se painottuu erityisesti etäpalvelussa asiointia tukemiseen.

**Palveluneuvoja** palvelee paikan päällä etäpalvelupisteessä asioivia asiakkaita ja varmistaa turvallisen ja sujuvan asiointipolun ajan. Palveluneuvoja toimii pisteen aulassa opastaen asiakkaita, hoitamalla ajanvarauksia ja auttamalla etäpalvelutilan käytössä, kuten tunnistautumisessa.

<sup>6</sup> Yhteisen asiakaspalvelun käsikirja on osa Yhteisten työympäristöjen konseptikokonaisuutta. Käsikirja löytyy valtiovarainministeriön verkkosivuilta: [linkki pdf-tiedostoon](#).

Palveluneuvojan keskeiset työtehtävät ovat:

- Asiakkaan tervetuloakokemus ja ajanvarauksen tietojen tarkastaminen etäpalvelujärjestelmässä
- Asiakkaan ajanvarausten hallinnointi etäpalvelujärjestelmässä
- Tiloissa liikkumisen opastaminen ja etäpalvelutilan oven avaaminen
- 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
- Turvallisuuden edistäminen ja vaaliminen

Mitä palveluneuvojan roolin työtehtäviin **ei kuulu**:

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

### 2.3.2 Etäasiantuntija

**Etäasiantuntija** antaa varsinaista viranomaisen toimivaltaan kuuluvaa asiakaspalvelutehtäviä etäpalvelussa. Etäasiantuntija voi hallinnoida myös viranomaisen muussa palvelukanavassa (kuten puhelinpalvelussa) viranomaisen etäasiakaspalveluun tehtäviä ajanvarauksia. Etäasiantuntijan tehtävänkuva on uusi, ja se kehitettiin pilotointia varten.

Etäasiantuntijan keskeiset työtehtävät ovat:

- Etäasiantuntija vastaa viranomaisen toimivaltaan kuuluvan asiakaspalvelutehtävän hoitamisesta etäpalvelussa.
- Etäasiantuntija huolehtii myös siitä, että asiakas saa asiansa hoidetuksi tai hänet tarvittaessa ohjataan oikean palvelun pariin.
- Viranomaisen puhelinpalvelussa tai muussa palvelukanavassa toimiessaan etäasiantuntija huolehtii siitä, että asiakas saa asiansa hoidetuksi puhelimitse tai hänet tarvittaessa ohjataan asioimaan oikeaan palvelukanavaan, kuten etäpalveluun.

Asiakkaan ohjaus etäasiantuntijan toimesta on äärimmäisen tärkeää, sillä paikan päällä työskentelevän palveluneuvojan tehtäviin ei kuulu varsinainen palveluneuvonta viranomaisasioissa, vaan ajanvarausten hallinta ja etäpalvelussa asioimisen tukeminen.

### 2.3.3 Pääkäyttäjä

**Pääkäyttäjän** tehtävänä on vastata oman organisaation palvelu- ja käyttäjähallinnasta etäpalvelussa, järjestää tarvittavaa lisäkoulutusta oman organisaation käyttäjille palvelun tarjoamisesta etäpalvelussa ja viestiä oman organisaation käyttäjille mahdollisissa häiriö- ja poikkeustilanteissa.

Pääkäyttäjien lisäksi etäpalvelun järjestelmäympäristössä on ollut pari **master-pääkäyttäjää**, joilla on ollut kaikista laajimmat oikeudet järjestelmän käyttöön. He pysyvät hallinnoimaan muun muassa organisaatioiden pääkäyttäjätietoja.

Pääkäyttäjä vastaa organisaationsa palveluhallinnasta etäpalvelussa:

- Oman organisaation peruskäyttäjätunnusten (pl. pääkäyttäjät) ja palveluvalikon ylläpito (kieliversioineen)
  - Jos viranomaisella on tiedossa jokin päivä, jolloin viranomaisessa ei tarjota etäpalvelua, hän ottaa yhteyden etäpalveluprojektin yhteyshenkilöihin (master-pääkäyttäjään)
  - Jos palveluvalikkoon tulee pilotoinnin aikana muutoksia, hän ottaa yhteyden etäpalveluprojektin yhteyshenkilöihin (master-pääkäyttäjään)
- Oman organisaation uusien käyttäjien kouluttaminen ja opastaminen palvelun pariin
- Mahdollinen viestintä palvelun käyttöön liittyvissä häiriö- ja poikkeustilanteissa oman organisaation osalta

## 2.4 Etäpalvelutilat

Kaikki etäpalvelutilat ja niiden kalustukset pohjautuvat Yhteisten työympäristöjen konseptikonaisuuden **Yhteisten työympäristöjen tilakortit ja suunniteluohjeet -liitteessä** kuvattuun **etäpalvelutilan ideaaliratkaisuun**. Etäpalvelutilaa kuvaava tilakortti kehitettiin ja päivitettiin liitteeseen osana muuta päivitystyötä syksyllä 2024. Huomiota suunnittelutyössä kiinnitettiin erityisesti tilassa sujuvaan

asiointiin, esteettömyyteen ja yksityisyyteen. **Senaatti-kiinteistöt** on vastannut etäpalvelutilaan tehtävien ratkaisujen kokonaistoteutuksesta etäpalvelutilan tilakortin pohjalta.

**Kuva 1.** Asiakas asioidessa Imatran etäpalvelupisteessä.



Etäpalvelutila on aina lukittu ja sen mahdollisilla ikkunapinnoilla on näköestettä tuovat näkösuojateippaukset. Etäpalvelutila on äänieristetty siten, että tavallista puhetta ei voi kuulla ulkopuolella. Etäpalvelutila on palveluneuvonnan välittömässä

läheisyydessä, jotta palveluneuvoja voi tarvittaessa tulla nopeasti tilaan auttamaan asioimisessa tai mahdollisissa häiriötilanteissa. Etäpalvelutilan ulkopuolella on ilmoittautumispiste, odotusalue ja palautteenkeruupiste.

Etäpalvelutilassa oleva **etäpalvelulaitteisto** sisältää **asiakaspäätteen, kameran, mikrofonin, dokumenttikameran ja palveluneuvojan kutsunapin**. Etäpalvelutilassa on lisäksi yksinkertaiset laitteiston käyttöohjeet. Asiakaspäätte on 27-tuumainen kosketusnäyttö, joka on kiinnitetty pöytään ja sen ympärillä on kaiuttimet. Asiakas ei pysty itse sulkea etäyhteyttä tai muuttaa asetuksia, vaan etäasiantuntijalla on hallintaoikeudet. Asiakaspäätettä ei tarvitse erikseen sammuttaa tai käynnistää. Laitteistoon kuuluva dokumenttikamera on kiinnitetty pöytään, ja siinä on manuaalisesti säädettävä zoomaustoiminto. Etäasiantuntijan tehtävänä on tarvittaessa opastaa asiakasta dokumenttikameran käytössä asiakirjojen jakamisessa. Etäpalvelutilan pöydällä olevaa kutsunappia painamalla asiakas voi kutsua palveluneuvojan paikan päälle tilaan auttamaan ongelmatilanteissa tai tunnistamaan hänet.

**Ellun Kanat** on toteuttanut valtiovarainministeriön toimeksiannosta **etäpalvelupisteiden tilailmeen ja opastuksen suunnittelun ja toteutuksen** yhteistyössä pilottipaikkakuntien ja etäpalvelun pilotointiin osallistuvien viranomaisten kanssa. Opastuksen tavoitteena on ollut tukea sujuvaa ja itsenäistä asioimista etäpalvelussa ja selkeyttää etäpalvelupisteiden roolia suhteessa kaupungin asiakaspalvelupisteeseen. Opastuksen ja tilailmeen toteutus on pitänyt sisällään etäpalvelupisteiden ulkopuolelle sijoitetun opastekyltin, etäpalvelupisteessä sijaitsevat ja asiakkaan etäpalvelutilaan ohjautumista edesauttavat informatiiviset opasteet (teippaukset ja opasteet), näkösuojaa antavat ja löydettävyyttä parantavat etäpalvelutilan teippaukset sekä etäpalvelutilassa sijaitsevan etäpalvelun käyttöoppaan.

## Porvoon, Nurmeksen ja Imatran etäpalvelutilat

**Porvoossa** etäpalvelupiste on Porvoon kaupungin Porvoo-infossa. Porvoo-info neuvoo ja auttaa kaupungin palveluihin liittyvissä asioissa. Sieltä saa myös matkailuneuvontaa. Etäpalvelutilana toimii yksi Porvoo-infon neuvottelutiloista, joka on muunnettu etäpalvelukäyttöön. Tilan yhteydessä on itsepalvelupääte, jossa pystyy asioida sähköisesti.

**Kuva 2.** Porvoon etäpalvelutila.



**Nurmeksen** etäpalvelupiste on Valtimolla Kuntalaisten talolla. Etäpalvelutilana toimii Kuntalaisten talon aulatilassa sijaitseva moduuliratkaisu. Tilan yhteydessä on kirjasto, jossa asiakas voi asioida sähköisesti, skannata ja tulostaa asiakirjoja.

**Kuva 3.** Nurmeksen moduuliratkaisu.



**Imatran** etäpalvelupiste on kaupungintalolla. Kaupungintalon muuttaessa uusiin tiloihin uudelle kaupungintalolle marraskuussa 2025, etäpalvelupiste myös muutti samalla. Etäpalvelutilana toimii etäpalvelua varten remontoitu asiakaspalvelutila. Tilan ulkopuolella on poliisin oma asiakirjojen palautuslaatikko.

**Kuva 4.** Imatran etäpalvelupiste.



## 2.5 Asiointi etäpalvelupisteessä

Erilaiset asiointitavat ja asiointin eteneminen pilotoinnissa etäpalvelupisteissä kuvattiin yhteisten työympäristöjen konseptin liitteenä olevassa etäpalvelukonseptissa<sup>7</sup>. Asiointin kulku mukailee yhteisten työympäristöjen konseptin luvussa 3 kuvattua asiointin etenemistä Suomi-pisteissä.<sup>8</sup>

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

### Etäpalvelupisteiden asiointipolku

#### 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

### 2.5.1 Ajanvaraus

Etäpalvelun pilotoinnissa asiointi käynnistyy asiakkaan asiointitarpeesta ja sopivan palvelukanavan valinnasta. Asiakas löytää tiedon etäpalvelupisteestä viranomaisten omista kanavista kuten verkkosivuilta, etäpalvelupistettä kuvaavien verkkosivujen (suomi-piste.fi) kautta sekä kyseisen paikkakunnan toteuttaman viestinnän tai muiden neuvontatahojen kautta.

7 Etäpalvelukonsepti: [Etäpalvelukonsepti](#)

8 Yhteisten työympäristöjen konsepti: [Yhteisten työympäristöjen konsepti](#)

Kun asiointitarve on syntynyt, asiakas voi tutustua etäpalvelupisteen palveluvalikoimaan kyseisten viranomaisten ja Suomi-pisteiden verkkosivuilla. Ajanvaraus on mahdollista viranomaisen tai etäpalvelupisteen palvelunumerosta sekä paikan päällä etäpalvelupisteessä. Järjestelmä kohdentaa mukaan varaukselle ennalta määritellyn keston ja asiakas saa vahvistusviestin, jossa on varauksen tiedot, yhteystiedot ja tarvittavat ohjeet asiointiin. Mikäli tilat ja henkilöstö sen mahdollistavat, ajan voi varata myös saapumisen yhteydessä, kunhan riittävän aikaisin ennen asiointia alkua.

Ajanvarauksen voi myös siirtää toiseen ajankohtaan sekä peruuttaa kokonaan. Ajanvarauksesta asiakas saa muistutusviestin 24 tuntia ennen ajanvarauksen alkua.

## 2.5.2 Saapuminen, ilmoittautuminen, asiointi etäpalvelussa ja tunnistauminen

Saapuessaan etäpalvelupisteeseen asiakas ilmoittautuu palveluneuvojalle, joka tarkistaa varauksen järjestelmästä ja tarvittavat tiedot sekä ohjaa asiakkaan joko odottamaan tai siirtymään suoraan etäpalvelutilaan. Imatran uudella kaupungintalolla asiakkaat ottavat vuoronumerolaitteesta vuoronumeron, joka ohjaa asiakkaan ilmoittautumaan palveluneuvojalle. Etäpalvelutila on lukittu, ja palveluneuvoja huolehtii oven avaamisesta asiointivuoron alkaessa.

Etäpalvelutilassa asiakas aloittaa etäpalvelutapaamisen itsenäisesti painamalla näyttöltä aloituspainiketta. Jos asiakas tarvitsee tässä apua, palveluneuvoja avustaa tarvittaessa. Järjestelmä ohjaa asiakkaan varauksen mukaiseen palveluun.<sup>9</sup> Jos tunnistaumista ei vaadita, asiakas siirtyy anonyymisti ns. virtuaaliaulaan odottamaan etäasiantuntijan liittymistä palvelutilanteeseen. Jos taas tunnistauminen palveluun on edellytys, asiakas tekee sen sähköisesti Suomi.fi-tunnistaumisella, tai vaihtoehtoisesti pyytää palveluneuvojan paikalle toteuttamaan tunnistamisen paikan päällä

Tunnistaumisen toteutustapa vaihtelee viranomaisittain. Kelassa ja Verohallinnossa asioidessa etäasiantuntija tekee aina asiakkaan tunnistamisen, kun taas poliisin ja Digi- ja väestötietoviraston palveluissa asiakkaan tunnistaminen kuuluu paikan päällä olevan palveluneuvojan tehtäviin. Asiakas esittää ja palveluneuvoja tarkistaa esimerkiksi passin tai muun virallisen kuvallisen henkilökortin

<sup>9</sup> Kelan osalta asiointia etäpalvelussa järjestelmäteknisesti on tapahtunut eri tavalla videokanavaratkaisun käytön vuoksi. Kuvaus tästä löytyy luvusta 2.1.

(lähitunnistus). Sähköisen tunnistautumisen onnistuessa etäasiantuntija saa järjestelmään tiedon vahvasta tunnistautumisesta; lähitunnistuksessa etäasiantuntija kirjaa tunnistamisen suoritetuksi. Mikäli asiakkaalla ei ole sähköisiä tunnistusvälineitä, asiointi etenee lähitunnistuksen kautta.

Asioinnin aikana etäasiantuntija ohjaa asiakasta viranomaisen omien ohjeistusten mukaisesti. Asiakas voi hyödyntää **dokumenttikameraa** ja näyttää sen kautta viranomaisen etäasiantuntijalle paperisten asiakirjojen sisältöä. Asiakas voi kutsua palveluneuvojan tilaan pöydällä olevasta **kutsunapista**, jos asiakas tarvitsee apua tai ilmenee teknisiä tai asioinnin kulkuun liittyviä haasteita.

Tavoitteena on varmistaa, että asia saadaan hoidettua yhdellä käynnillä tai että asiakkaalle annetaan selkeät jatko-ohjeet, mikäli käsittely edellyttää lisätoimia.

### 2.5.3 Asioinnin päättäminen ja palautteenanto ja etäpalvelupisteestä poistuminen

Asioinnin päättyessä etäasiantuntija kiittää asiakasta, muistuttaa henkilökohtaisten asiakirjojen ja tavaroiden mukaan ottamisesta ja valvoo, että asiakas poistuu turvallisesti tilasta ennen verkkoyhteyden sulkemista.

Pilotoinnissa asiakirjojen fyysinen vastaanottaminen on pääsääntöisesti rajattua: asiakas postittaa asiakirjat itse kyseiselle viranomaiselle viranomaisen antaman ohjeistuksen mukaisesti. Imatran etäpalvelupisteessä poliisin palveluissa on käytössä erillinen palautuslaatikko, johon asiakas voi jättää suljetussa kirjekuoressa asiakirjan poliisille.

Asiointikokemuksen kehittämiseksi palautetta kerätään heti etäasioinnin lopuksi näytölle ilmestyvänä **pikapalautteena** etäpalvelusovelluksessa tai etäpalvelutapahtuman jälkeen tekstiviestipalautteena, etäpalvelupisteessä sähköisellä tai paperilomakkeella sekä suullisesti palveluneuvojalle tai etäasiantuntijalle. Lisäksi viranomaisilla voi olla omia palautekanaviaan, kuten tekstiviestikyselyitä. Eri toimintamalleja arvioidaan ja kehitetään pilotoinnin aikana kertyvän palautteen ja havaintojen perusteella, jotta prosessi yhtenäistyy ja sujuvoituu sekä asiakkaan että henkilöstön näkökulmasta. Etäasiantuntija vastaa omalta osaltaan näytölle ilmestyvään pikapalautekyselyyn heti asiakastapaamisen jälkeen.

## 2.6 Etäpalvelun pilotointiin liittyvä viestintä

Oikea-aikainen ja oikeissa kanavissa toteutettava asiakasviestintä on tunnistettu keskeiseksi pilotoinnin onnistumisen mahdollistajaksi. Mahdollisuudesta hoitaa viranomaisasiointia etäpalvelun välityksellä tulee viestiä siellä, mistä palvelun kohderyhmiin kuuluvat asiakkaat tavanomaisesti etsivät tietoa. Näin ollen etäpalvelun pilotoinnin viestintää päätettiin toteuttaa eritoten pilottiin osallistuvien viranomaisten sekä tiloja tarjoavien kuntaorganisaatioiden viestintäkanavissa. Viestintää on koordinoitunut valtiovarainministeriö ja suunnitteluun ovat osallistuneet viestintää toteuttavat organisaatiot. Viestintäsuunnitelman ja viestintämateriaalin laadintaan ostettiin konsulttitukea.

Viestinnän suunnittelua varten valtiovarainministeriö muodosti ryhmän etäpalvelupilotin viestintäyhteyshenkilöistä, joihin pyydettiin viranomaisia ja kuntaorganisaatioita nimeämään edustajiksi sekä viestinnän että etäpalvelun asiantuntijoita. Lisäksi viestinnän suunnittelua ja toimeenpanoa seurattiin palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen valtakunnallisessa viestintäryhmässä. Viestintäyhteyshenkilöiden kanssa järjestettiin joitakin kokouksia pilotin valmisteluvaiheessa. Kokousten lisäksi valmistelua tehtiin sähköpostitse.

Etäpalvelun pilotoinnin markkinointiviestinnän toteutus on perustunut viestintäyhteyshenkilöiden kanssa laadittuun **markkinointiviestinnän suunnitelmaan**. Osana viestintäsuunnitelman laatimista pilottipaikkakunnille toteutettiin **ennakkokokysely**, jonka avulla kartoitettiin pilottipaikkakuntien tarpeita viestintään ja opastukseen liittyen. Lopullisen markkinointiviestinnän suunnitelman pohjana oli hankkeen aikaisemmissa vaiheissa tuotettu viestintäsuunnitelman malli.

**Ellun Kanat** toteutti etäpalvelun pilotoinnin markkinointiviestintäsuunnitelman päivittämisen, viestintämateriaalien suunnittelun ja toteutuksen sekä Suomi-pisteiden brändin brändinmukaisuuden ja opastuksen suunnittelun ja toteutuksen valtiovarainministeriön toimeksiannosta.

**Viestinnän suunnittelussa** kartoitettiin etäpalvelun viestinnän tavoitteet ja viestinnän ensisijaiset kohderyhmät. Valmistelussa tunnistettiin, että viestinnässä olisi tärkeää tuoda esille etäpalvelun hyödyt asiakkaille osana viranomaisten muita palvelukanavia. Viestinnän toimenpiteet aikataulutettiin ja vastuutettiin viestintää tekeville organisaatioille.

Etäpalvelun pilotointiin on lisäksi kehitetty **terminologia**, joka löytyy Yhteisten työympäristöjen konseptikokonaisuudesta<sup>10</sup>. Lisäksi pilotointia valmisteltaessa tunnistettiin täydentävää terminologiaa, jota ei ole vielä kuvattu terminologia-liitteessä. Kyseessä oleva terminologia löytyy tämän loppuraportin liitteestä 1.

**Kuva 5.** Opasteita etäpalvelupisteessä.



10 Terminologia-dokumentti Yhteisten työympäristöjen konseptikokonaisuudessa: [linkki valtiovarainministeriön verkkosivustolle](#).

## 2.6.1 Viestinnän kanavat

Viestintäkanavien valinnassa on korostunut viranomaisten sekä pilottipaikkakuntien kuntaorganisaatioiden rooli viranomaisten paikallisten asiakkaiden tavoittamisessa. Lisäksi tunnistettiin erilaisten paikallisten sidosryhmien, kuten kansalaisjärjestöjen ja hyvinvointialueiden, merkitys niiden asiakkaiden tavoittamisessa, jotka eivät välttämättä seuraa viranomaisten (sähköisiä) viestintäkanavia. Näin ollen mahdollisuus hyödyntää ei-digitaalisia viestintäkanavia pidettiin osana markkinointiviestinnän suunnitelmaa.

Viranomaisten ja pilottipaikkakuntien käyttöön tuotettiin visuaalista viestintäainesta erityisesti sosiaalisessa mediassa hyödynnettäväksi. Materiaali tuotettiin huomioiden viestintää tekevien organisaatioiden ilmoittamat viestintäkanavapreferenssit. Lisäksi viestintämateriaalia tuotettiin hyödynnettäväksi etäpalvelutiloissa ja esimerkiksi lehti-ilmoituksissa. Graafisen materiaalin lisäksi organisaatioiden käyttöön tuotettiin pääviestit, narratiivi, Q&A, tiedote- ja juttuvinkkipohjat.

**Pilotointiin osallistuvat viranomaiset** ovat viestineet asiakkaille asiointimahdollisuudesta etäpalvelussa omissa viestintäkanavissaan asiakasviestintäprosessiensa mukaisesti. **Pilottipaikkakunnat** (Porvoo, Imatra ja Nurmes) ovat viestineet kuntalaisille asiointimahdollisuudesta etäpalvelussa omissa viestintäkanavissaan asiakasviestintäprosessiensa mukaisesti. Viestintää on toteutettu paikallismedioiden kautta. Tämän lisäksi **alueelliset asiakaspalvelukoordinaattorit** kokosivat pilotoinnin aikana ylös paikallisesti merkittäviä sidosryhmiä, jotka voisivat viestiä asiointimahdollisuudesta paikallisella tasolla (esimerkiksi kotoutumispalveluille) ja ohjasivat näitä tahoja tulemaan tutustumaan etäpalvelupisteisiin ja viestimään asiasta.

Etäpalvelupisteille ei perustettu pilotointia varten erillisiä verkkosivuja eikä sosiaalisen median kanavia. Etäpalvelupilotin perustiedot, usein kysytyt kysymykset ja asiointin ohjeet koottiin **Suomi-piste.fi-verkkosivustolle**. Verkkosivustosta vastasi valtiovarainministeriö vuoden 2025 loppuun asti ja Lupa- ja valvontavirasto 1.1.2026 eteenpäin. Jokaiselle etäpalvelupisteelle luotiin myös oma sivu ja palveluiden tiedot kuvattiin **Suomi.fi-palvelutietovarantoon** (PTV), josta tiedot tuotiin rajapinnan kautta verkkosivustolle. Pilotointiin osallistuvat viranomaiset ovat huolehtineet, että etäpalveluna annettavat palvelut on kuvattu palvelutietovarannossa ja liitokset palvelupaikkakuvaukseen tehty.

**Yleisluontoisempaa projektiviestintää** (esimerkiksi pilotoinnin aloittamisesta ja onnistumisen arvioinnista) on tehty valtiovarainministeriön viestintäkanavissa (some, tiedotteet). Lisäksi etäpalvelun toimittaja (Elisa) on voinut viestiä työstään yhdessä sovittujen periaatteiden mukaisesti. Hankkeen viestintä-alatyöryhmä on tukenut etä- ja -tulkkauspalveluprojektin viestintää.

## 2.6.2 Suomi-pisteiden brändi etäpalvelun pilotoinnissa

Etäpalvelun pilotoinnille ei olla luotu erillistä graafista ilmettä tai brändiä. Etäpalvelun pilotoinnissa hyödynnettiin **Suomi-pisteiden brändiä** tarkoituksenmukaisella tavalla Suomi-pisteiden brändikäsikirjan linjauksia soveltaen. Brändiä hyödynnettiin muun muassa osana etäpalvelupisteen opastusta, tilailmettä ja etäpalvelusovelluksen ulkoasun kehittämistä sekä etäpalvelupilotin markkinointiviestintää.

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.

## 2.7 Etäpalvelupisteiden toiminnan seuranta

Suomi-pisteiden asiakas- ja työntekijäkokemuksen tavoitetila ja mittaamisen menetelmät on määritelty Yhteisten työympäristöjen konseptissa ja Yhteisen asiakaspalvelun käsikirjassa. Etäpalvelun pilotoinnissa toiminnan seuranta on toteutettu näiden eri menetelmien ja niistä annettujen suositusten pohjalta. Menetelmien kuvaukset löytyvät **Etäpalvelukonseptista**.

Koska kyseessä oli kokeilu, tietoa kerättiin usein eri menetelmin asiakkailta ja työntekijöiltä sekä muilla etäpalvelupisteen toiminnan seurannan mittareilla. Tietoja hyödynnetään etäpalveluun liittyvien tilojen, käyttöliittymän, laitteiston ja toimintamallien jatkokehittämisessä. Tulokset on käsitelty osana etä- ja -tulkkauspalvelun projektiryhmän toimintaa. Keskeiset havainnot nostetaan valtakunnallisella tasolla käsiteltäväksi myös etä- ja -tulkkauspalvelun projektiryhmän ohjausryhmänä toimivaan palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen valmisteluryhmään.

Pilotoinnissa toteutettavien mittaamisen menetelmien lisäksi viranomaiset ovat voineet käyttää omia viranomaiskohtaisia mittaamisen menetelmiään oman organisaationsa etäpalvelussa annettavan asiakaspalvelun laadun ja oman organisaationsa etäpalvelussa työskentelevän henkilöstön työntekijäkokemuksen mittaamiseksi.

Bondata on toteuttanut valtiovarainministeriön toimeksiannosta etäpalvelun pilotoinnin asiakas- ja työntekijäkokemuksen mittaamisen ja tulosten analysoinnin. Osan tiedonkeruusta on toteutettu lisäksi suoraan etä- ja -tulkkauspalveluprojektin toimesta.

## 2.7.1 Asiointiin liittyvä tilastotieto

### 2.7.1.1 Kerättävät tilastotiedot pilotoinnin aikana etäpalvelusovelluksesta

Etäpalvelusovelluksen kautta on kerätty tietoa palvelutapahtumista ja pikapalautteista. Etäpalvelutapahtumista tietoa on kerätty muun muassa määrien, keston, siirtojen ja peruutusten, tunnistautumisen, palvelukielen ja etäpalvelutilan käyttöasteen osalta. Tietoa on kerätty pikapalautteena eli palautteina suoraan etäpalvelusovelluksessa etäpalvelutapahtuman jälkeen numeerisena sekä asiakkailta että työntekijöiltä. Alla on kooste tiedoista, joita etäpalvelusovelluksesta on poimittu.

Etäpalvelutapahtumista kerättävät tiedot

- Etäpalvelutapahtumien määrä
- Etäpalvelutapahtumien kesto
- Siirrettyjen ja peruttujen varausten määrät
- No show -tilanteet (asiakas ei saapunut paikalle)
- Asiakkaan tunnistautumistapa, määrät
  - vahva sähköinen tunnistautuminen
  - tunnistaminen palveluneuvojan toimesta
- Ajanvarauksen palvelukieli (suomi, ruotsi, englanti)

Pikapalautte, eli palautteet etäpalvelusovelluksessa etäpalvelutapahtuman jälkeen

- Numeeriset arviot etäasiantuntijoilta ja asiakkailta
- Asiakkaiden pikapalautteet (tekstiviestit)

### 2.7.1.2 Tilastotiedon keruun eli raportoinnin kehittäminen pilotointiin

Pilotoinnin aikana tilastotiedon keruun eli raportoinnin toteutus jaettiin kolmeen (3) eri vaiheeseen kiireellisyysjärjestyksineen. Raportoinnin toteutusta on käsitelty pääkäyttäjien ja testaajien kehitystiimissä, josta päätöksentekoa edellyttävät asiat on viety projektiryhmän päätettäväksi, mm. käyttöoikeustason osalta sekä mitä tietoa tuotetaan etäpalvelusovelluksen käyttöliittymässä ja mitä tiedostoformaattina. Pääkäyttäjä ja raportoiija -käyttöoikeuksilla näkee kaikkien organisaatioiden tiedot,

pois lukien sanalliset palautteet ja etäasiantuntijan henkilökohtaiset palvelumäärät. Tiedot tuotetaan organisaatioittain ja ne sisältävät vertailutiedot kaikkien organisaatioiden osalta.

Ensimmäisenä etäpalvelusovelluksen käyttöliittymään toteutettiin asiointitietojen raportointi. Asiointitiedot sisältävät etäpalvelutapahtumien määrän, keston, ajanvarauksen palvelun kielen (suomi, ruotsi ja englanti) sekä etäpalvelutilan käyttöasteen. Palautteiden tiedot kuuluivat myös kiireellisyysjärjestyksessä ensimmäisenä toteutettaviin, jolloin raportoinnissa saatiin asiakaspalautteiden ja etäasiantuntijapalautteiden määrien lisäksi numeeriset arviot. Asiakkaat pystyivät antamaan tekstiviestipalautteissa vapaata tekstipalautetta. Tarkoituksena oli myös, että etäasiantuntijat pystyisivät antamaan palautekyselyn vapaatekstikentissä esimerkiksi lisäinformaatiota mahdollisista haasteista.

Toisessa vaiheessa tarkoitus oli toteuttaa ajanvaraustietojen raportoinnin lisäksi asiakkaiden ja etäasiantuntijoiden sanallisten palautteiden raportit. Ajanvaraustietojen raportointi tulisi sisältämään ajanvarausmäärät, ajanvarausten siirtojen sekä peruutusten määrät, no show -määrät (asiakas ei saavu paikalle) sekä palvelun luonteeseen liittyvää asiakkaan tunnistautumista koskevaa tietoa (esimerkiksi onko asiakas tunnistautunut itse vahvan tunnistautumisen kautta sähköisesti vai tehtiinkö asiakkaan tunnistaminen palveluneuvojan toimesta). Etäasiantuntijan palvelumäärät näkyvät vain henkilökohtaisesti ja oman organisaation pääkäyttäjälle.

Kolmannen vaiheen toteutuksessa ovat muut ajanvaraustietoihin liittyvä data, muun muassa kolmansien osapuolten osallistujien määrä (esimerkiksi asiakkaan pyytämä henkilö tai tulkki), ajanvarauksen ajankohta sekä ajanvarauksen tekijä. Tuotantovaiheessa ajanvarauksen tekijä voi olla asiakas itse, esimerkiksi vuoronumerojärjestelmällä. Etäpalvelutapahtuman palveluaika on myös tärkeää tietoa jatkosuunnittelua varten.

Ensimmäisestä raportointiosioista pidettiin kehittämisryhmän kanssa katselmointi ja annettiin sen pohjalta toimittajalle tarvittavat muutos- ja kehitystoiveet. Pilotoinnin aikana raportointiosioita ei työstetty valmiiksi, vaan kehitystyö jätetään pilotoinnin jälkeen toteutettavaksi.

## 2.7.2 Asiakaskokemuksen mittaamisen menetelmät

Asiakkailta on kerätty asiakaskokemusta laajasti eri menetelmin aina etäpalvelupisteen löydettävyydestä ja siellä asioimisesta etäpalvelulaitteiston käyttöön liittyviin havaintoihin saakka. Asiakaskokemuksen mittaamisen menetelmät pohjautuvat yhteisen asiakaspalvelun käsikirjassa esitettyihin Suomi-pisteen asiakaskokemusten mittaamisen menetelmiin.

Jatkuvana tiedonkeruumenetelmänä jokaisessa etäpalvelupisteessä oli mahdollisuus vastata **asiakaskyselyyn**. Asiakaskysely oli auki koko pilotoinnin ajan, ja siihen oli mahdollista vastata joko paperilomakkeella tai sähköisesti omalla laitteella kirjautumalla kyselyn verkkosivuille. Kysely toteutettiin kolmella kielellä: suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Kyselystä tiedotettiin etäpalvelupisteen opastuksessa, ja myös palveluneuvojat ja viranomaisten asiakaspalveluhenkilöstö kannustivat asiakkaita vastaamaan kyselyyn. Vastauksia saatiin yhteensä 22 kappaletta: Imatralta 7, Nurmekselta 3 ja Porvoosta 12 kappaletta.

Bondatan tarkoituksena oli toteuttaa lisäksi helmikuussa 2026 **asiakashaastatteluita** Porvoon ja Imatran etäpalvelupisteessä. Koska asiakasmäärät olivat kyseisillä viikoilla hyvin alhaiset, vastauksia haastatteluihin saatiin vain yksi kappale. Tätä täydentämään Bondata toteutti ylimääräisiä **asiakashaastatteluita** Porvoon etäpalvelupisteen **yhteydessä toimivassa Porvoo-infossa asioiville asiakkaille**. Vastaajia saatiin yhteensä 15 kappaletta. Haastattelujen avulla muodostettiin tilannekuvaa siitä, miten etäpalvelun pilotointi näyttää potentiaalisille asiakasryhmille, mitä käyttöpotentiaalia asiakkaat tunnistavat ja arviota siitä, mitkä asiat toimivat ja mitä asioita tulisi mahdollisesti vielä kehittää heidän näkökulmastaan asiointikokemuksen parantamiseksi.

Asiakaskokemusta selvitettiin myös Bondatan johdolla toteuttamalla **havainnointikäyntejä** kaikkiin etäpalvelupisteisiin helmikuussa 2026. Havainnointikäyntien toteutuksessa tehtiin yhteistyötä paikallisten toimijoiden kanssa ja havainnoijia etsittiin muun muassa yhdistyksistä, järjestöistä, kuntien työllisyyspalveluista sekä kotouttamisen palveluista ja hankkeista (mm. Martat, Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto VALLI ry, Vanhustyön Keskusliitto, erilaiset eläkejärjestöt ja kuntien palveluiden yhteyshenkilöitä). Havainnointikäyntejä tehtiin yhteensä 9 kappaletta: 2 Imatralle, 2 Nurmekselle ja 4 Porvooseen. Kohderyhmään päätyi pääosin iäkkäämpiä ihmisiä ja mukana oli myös havainnoijia, jotka ovat tehneet havainnointia liikkumis- ja näkörajoitteisten asiakkaiden näkökulmista.

**Havainnointikäyntien ajatuksena** oli etäpalvelun tarkastelu sen aidossa ympäristössä. Tarkoituksena oli ymmärtää tarkemmin, miten asiointi etäpalvelupisteessä sujuu eri asiakasryhmillä, millaisia mahdollisia haasteita etäpalvelun testaaja kohtaa,

millaisia kehityskohteita tunnistetaan tai mitkä asiat toimivat tällä hetkellä jo hyvin. Havainnoinnilla pyrittiin selvittämään asioinnin mielekkyyttä ja sujuvuutta sekä esimerkiksi tiloissa liikkumisen helppoutta ja opastuksen toimivuutta. Havainnointi koski etäpalvelupisteen yleisiä aula- ja odotustiloja ja etäpalvelutilaan saapumiseen asti. Havainnointikäynteillä ei asioitu viranomaisten kanssa.

Etäpalvelussa asioivilla asiakkaila oli myös mahdollisuus antaa palautetta **pikapalautteena** etäpalvelussa asioimisen yhteydessä etäpalvelusovelluksessa tai asioinnin päätyttyä tekstiviestillä. Viranomaisen etäasiantuntijan tehtävänä oli käynnistää asiakkaalle palautekysely vastattavaksi ennen asioinnin päättymistä. Mikäli vastaamiseen ei ollut riittävästi aikaa, pystyi asiakas vastata palautekyselyyn myös tekstiviestitse.

Pikapalautetta kerättiin seuraavin kysymyksin:

- Miten tyytyväinen olit etäasiantuntijalta saamaasi asiakaspalveluun? (Erittäin tyytyväinen 5 – Erittäin tyytymätön 1)
- Oliko etäpalvelua mielestäsi helppoa käyttää? (Erittäin helppoa 5 – Erittäin vaikeaa 1)
- Kuinka tyytyväinen olit etäpalvelupisteellä asioimiseen kokonaisuutena? (Erittäin tyytyväinen 5 – Erittäin tyytymätön 1)
- Lisäksi tekstiviestinä annettava palaute, mikäli asiakas ei anna etäpalvelusovelluksessa etäpalvelutapahtuman jälkeen palautetta:
  - Kuinka tyytyväinen olit etäpalvelupisteellä asioimiseen kokonaisuutena asteikolla 5–1 (5. Erittäin tyytyväinen ... 1. Erittäin tyytymätön)? Voit antaa myös vapaamuotoista palautetta.

### 2.7.3 Työntekijäkokemuksen mittaamisen menetelmät

Etäpalvelupisteissä toimiville **palveluneuvojille** tehtiin **Bondatan** toimesta yksilöhaastattelut Teamsin välityksellä helmikuussa 2026. Yksilöhaastatteluissa haluttiin selvittää kokemuksia palveluneuvojana työskentelystä, havaintoja palveluneuvojan tehtävänkuvasta ja sen kehittämistä, kokemuksia asiakkaiden asioimisesta ja siinä tukemisesta.

**Etäasiantuntijoilta** kerättiin palautetta asiakkaiden tavoin **pikapalautteena** etäpalvelutapaamisen jälkeen sovellukseen ilmestyvällä palautekyselyllä. Etäasiantuntijat pystyivät antamaan palautetta numeerisin arvosanoin. Etäasiantuntijoilta kerättiin etäpalvelupisteen toiminnan arjessa tapahtuvaa palautetta suullisesti ja

kirjallisesti esimerkiksi mahdollisten häiriötilanteiden tai -havaintojen yhteydessä tai kyseisen organisaation pääkäyttäjien kautta. Havainnot otettiin aina aktiiviseen selvittelyyn.

Pikapalautetta kerättiin seuraavin kysymyksin:

- Miten videotapaaminen onnistui teknisesti? (Erittäin hyvin 5 – Erittäin huonosti 1)
- Saitko mielestäsi hoidettua asiakkaan asian etäpalvelutapahtumassa? (Erittäin hyvin 5 – Erittäin huonosti 1)

Lisäksi pilotoinnin päätteeksi asiakasmääriltään suurimmille viranomaisille, eli **Vero-**  
**hallinnon ja Digi- ja väestötietoviraston pääkäyttäjille** lähetettiin **erillinen kysely**, johon heidän toivottiin vastaavan pilotoinnin kokonaistoteutuksen näkökulmasta. Pääkäyttäjillä nähtiin olevan viranomaisissa paras tilannekuva ja kokonaisnäkemys onnistumisista ja ongelmatilanteista sekä niiden syistä ja ratkaisuista. Kysymykset olivat:

- Miten etäpalvelutapahtumat (videotapaamiset) ovat onnistuneet teknisesti (esim. ääni ja kuva)?
- Saatiinko asiakkaiden asiat mielestäsi hoidettua etäpalvelutapahtumissa? Kerro onnistumisista yleisesti ja jos ei saatu hoidettua, niin kerro mistä mielestäsi johtui, ettei asiaa saatu hoidettua.

## 2.8 Koulutukset ja muu tuki

Pilotointia edeltävää ja sen aikaista koulutusta ja tukea eri rooleissa toimiville asiantuntijoille suunniteltiin kevään 2025 aikana hankkeen toimesta yhteistyössä viranomaisten kanssa. Tätä edelsi kevään 2025 aikana pidetyt **etäpalvelulaitteiston ja -sovelluksen esittelytilaisuudet**, jotka antoivat pilotointiin osallistuville viranomaisille peruskäsityksen pilotoitavasta ratkaisusta ja eri toimintamalleista siihen liittyen. Varsinainen **etäpalvelun pilotoinnin koulutussuunnitelma** käsiteltiin ja hyväksyttiin etä- ja tulkkauspalvelun projektiryhmässä kesäkuussa 2025. Koulutussuunnitelmaa lähdettiin tämän jälkeen toimeenpanemaan käytäntöön aikatauluttamalla ja järjestämällä erilaisia koulutus- ja infotilaisuuksia.

## 2.8.1 Koulutukset

Koulutussuunnitelman mukaiset koulutukset etäpalvelussa eri rooleissa toimiville asiantuntijoille järjestettiin pääasiassa elokuussa 2025.

Eri organisaatioiden **pääkäyttäjille** järjestettiin koulutus Teamsissa elokuussa 2025. Koulutuksessa käytiin läpi etäpalvelun keskeiset toiminnallisuudet ja pääkäyttäjän rooli ja tehtävät etäpalvelussa. Koulutuksella haluttiin varmistaa, että kukin organisaatio saa hoidettua etäpalveluun liittyvät tehtävänsä ja tarjottua asiakaspalvelua etäpalvelussa onnistuneesti.

Pilotointiin osallistuvien viranomaisten **etäasiantuntijoille** pidettiin elokuussa 2025 koulutus etäasiantuntijana toimimiseen etäpalvelussa. Koulutuksessa keskityttiin etäpalvelusovelluksen käyttöön keskeisten toiminnallisuuksien, kuten ajanvarauksien hallinnan osalta ja etäpalvelussa asiakaspalvelun antamiseen etäasiantuntijana. Lisäksi koulutuksessa annettiin demo etäpalvelun asiointipolkuun pohjautuen etäasiantuntijan tehtävien näkökulmasta.

**Palvelu- ja toimitilaverkkohankkeen alueellisille asiakaspalvelukoordinaattoreille** järjestettiin koulutukset etäpalveluprojektiin ja etäpalveluun kevään ja kesän 2025 aikana. Asiakaspalvelukoordinaattorit perehdyttivät puolestaan etäpalvelupisteiden palveluneuvojat tehtäväänsä.

**Palveluneuvojille** järjestettiin kaksi koulutusta. Ensimmäinen koulutus keskittyi palveluneuvojien rooliin ja tehtäviin etäpalvelupisteellä. Asiakaspalvelukoordinaattorit pitivät koulutukset paikan päällä etäpalvelupisteillä. Teemoja koulutuksessa olivat mm. keskeiset tehtävät palveluneujana, asiakkaan ohjaaminen ja tukeminen asiointissa koko asiointipolun ajan, asiakaskokemuksen mittaaminen pilotoinnin aikana ja palveluneuvojan tehtävät häiriötilanteissa. Tärkeää koulutuksessa oli myös kirkastaa, mitkä tehtävät *eivät kuulu* palveluneuvojan rooliin. Toinen koulutus keskittyi etäpalvelun taustajärjestelmän ja etäpalvelulaitteiston käyttöön ja teemoja siinä olivat mm. ajanvarausten hallinta, asiakkaan tunnistautuminen ja asiointi etäpalvelussa sekä etäpalvelulaitteiston käytössä tukeminen. Etäpalveluratkaisun toimittajan Elisan kumppani SAG Flowmedik piti koulutukset Teamsissa.

## 2.8.2 Muu tuki

Etäpalvelusovellukseen luotiin **tukisivusto** etäpalvelussa toimimisen tueksi. Sieltä löytyy muun muassa koulutusten tallenteet, hyödyllisiä yhteystietoja, etäasiakas-palvelussa toimimisen tueksi taustamateriaaleja sekä käyttöohjeita etäpalvelun käyttöön.

Lisäksi etäasiantuntijoille ja palveluneuvojille pidettiin **tukiklinikoita** Teamsin välityksellä säännöllisesti ensimmäisen kahden viikon ajan 1.–12.9. arkipäivisin maanantaista perjantaihin klo 8.30–9. Pilotoinnin alkuvaiheessa syys-lokakuun ajan 12.9. eteenpäin tukiklinikat pidettiin perjantaisin klo 8.30–9. Tukiklinikoilta sai opastusta mahdollisiin käyttöön liittyviin kysymyksiin ja häiriötilanteisiin.

Mahdollisissa häiriö- ja ongelmatilanteissa toimimista varten koottiin **häiriötilanteiden hallinnan opas**, jossa kuvattiin vastuut ja tehtävät eri osapuolille häiriö- ja ongelmatilanteissa toimimisen varalle. **Elisan tukipalvelu** toimi pilotoinnin ajan arkipäivisin klo 8–16.15 eri käyttäjien yhteys- ja tukipisteenä niissä häiriö- ja ongelmatilanteissa, joita ei saatu ratkottua omin keinoin tai jotka eivät kuuluneet esimerkiksi oman organisaation ICT-palveluiden tai Valtorin selvitys- ja korjausvastuulle.

Lisäksi erityisen tärkeään asemaan pilotoinnin aikana nousi viranomaisten pääkäyttäjien tuki omien organisaatioiden etäasiantuntijoille. Viranomaisten pääkäyttäjillä oli merkittävä rooli esimerkiksi asiakaspalvelussa tapahtuvien häiriötilanteiden selvittelyssä.

## 2.9 Turvallisuus ja tietoturvallisuus

### 2.9.1 Turvallisuus

Yhteisten työympäristöjen konseptikokonaisuudessa olevaa **uhka- ja väkivaltatilanteiden toimintamallia (2.0)**<sup>11</sup> ja sen soveltuvuutta etäpalvelun pilotointiin on tarkasteltu pilotoinnin valmistelussa. Koska kyseessä on ollut Senaatti-kiinteistöjen omistamiin tai edelleenvuokrakohteisiin – joissa palvellaan asiakasta pääasiassa fyysisesti paikan päällä – rakennettu toimintamalli, ei se kaikilta osin ole soveltunut etäpalveluna annettavaan palvelumalliin etäpalvelun pilotoinnissa. Uhka- ja väkivaltatilanteiden toimintamallin päivitystä 3.0 -versioon on tehty syksyn 2025 aikana, ja

11 Uhka- ja väkivaltatilanteiden toimintamalli (2.0) Yhteisten työympäristöjen konseptikokonaisuudessa löytyy valtiovarainministeriön verkkosivuilta: [linkki verkkosivustolle](#).

sen päivityksessä on huomioitu etäpalvelun pilotoinnin kokemukset ja siinä rakennettavat hyvät käytänteet. Tämän vuoksi uhka- ja väkivaltatilanteiden toimintamallia ei lähdetty ennen pilotointia päivittämään.

### 2.9.1.1 Turvallisuuskäytänteet

**Lähtökohtaisesti etäpalvelupisteissä (Nurmes, Porvoo, Imatra) on noudatettu kyseisen kaupungin omassa asiakaspalvelussa noudatettavia turvallisuuskäytänteitä.** Jos etäasiantuntija on huomannut tilanteen, josta olisi syytä varoittaa tai tiedottaa palveluneuvojaa, on etäasiantuntija voinut soittaa etäpalvelupisteen palveluneuvojien palvelunumeroon (toimitettu oppaissa ja etäpalvelusovelluksessa) tai tietyissä tilanteissa pyytää asiakasta painamaan etäpalvelutilassa olevaa kutsunappia, josta palveluneuvoja saa hälytyksen tulla paikalle (esim. asiakkaan kaatuessa tilassa). Imatran etäpalvelupisteellä palveluneuvoja on voinut kutsua tarvittaessa vartijan paikalle. Äkillisen vaaratilanteen uhatessa on ohjeistettu ottamaan aina yhteys hätäkeskukseen.

Etäpalvelutila on aina ulkoa lukittu, jolloin ulkopuoliset eivät pääse tilaan. Palveluneuvoja avaa etäpalvelussa asioivalle asiakkaalle etäpalvelutilan oven. Etäasiantuntija valvoo etäyhteyden välityksellä, että asiakas pääsee turvallisesti poistumaan tilasta ja samalla valvoo, että tilaan ei pääse ulkopuolisia henkilöitä. Tämä toimintamalli on koulutettu myös eri asiantuntijaroolien koulutuksessa.

Toimivaltaisen viranomaisen tehtävänä on ratkaista asiakkaan asiointikyky asiointitapahtumassa ja useimmat tilanteet ovatkin ratkaistavissa keskustellen asiakaspalvelutilanteessa. On myös huomioitava, että kullakin viranomaisella on myös omia organisaatiokohtaisia käytänteitä etäpalvelussa annettavissa palveluissa esiintyviin uhka- ja väkivaltatilanteisiin.

### 2.9.1.2 Koulutus ja perehdytys

Yhteisten työympäristöjen konseptikokonaisuudessa olevaa uhka- ja väkivaltatilanteiden toimintamallia ja siihen liittyviä käytännön tilanteita on kuitenkin perehdytetty paikan päällä toimiville palveluneuvojille sekä oppaasta on kerätty keskeisiä toimintamalleja, sanastoa ja ohjeita eri asiantuntijaroleissa toimivien asiantuntijoiden, kuten etäasiantuntijoiden asiakaspalvelun koulutukseen ja asiakaspalvelussa toimimisen oppaaseen (Sujuvan arjen opas). Oppaasta löytyy toimintakortti epäasiallisesti käyttäytyvän asiakkaan kohtaamiseen, joka on poimittu UVT 2.0 -mallista soveltuvien osien.

Etäpalvelussa paikan päällä toimivan palveluneuvojan keskeisenä tehtävänä on omalla toiminnallaan edistää ja vaalia turvallisuutta etäpalvelupisteessä. Palveluneuvojien perehdytyksessä on harjoiteltu varautumaan tilanteisiin, mitä asiakaspalvelussa toimiessa voi mahdollisesti tulla vastaan ja opeteltu niihin liittyviä toimintatapoja.

### 2.9.1.3 Turvallisuutta edistävät tilaratkaisut

Etäpalvelutila on aina ulkoa lukittu, jolloin ulkopuoliset eivät pääse tilaan. Palveluneuvoja avaa aina oven etäpalvelussa asioivalle asiakkaalle. Etäpalvelutilan lukituksen (mekaaniset sekä sähköiset lukot) on varmistettu olevan sellainen, että tietoa käsitteleviin henkilöihin nähden ulkopuoliset henkilöt eivät voi päästä tilaan tarpeettomasti. Asioinnin yksityisyyttä on tuettu etäpalvelutilan sijoittamisen lisäksi valoa läpäisevän teippauksen avulla. Äänieristyksen on oltava riittävällä tasolla: puhetta ei saa erottaa ulkopuolelta, mutta turvallisuussyistä tila ei saa olla täysin äänieristetty. Tilasta oltava näköyhteys viereisiin tiloihin mahdollisia uhka- ja hätätilanteita varten.

Etäpalvelulaitteisto ja kalusteet on sijoitettu tilaan siten, että asiakas näkee näytön ja viranomaisen asiantuntijan näytöllä tilaan astuessaan ja viranomaisen asiantuntija pystyy valvomaan asiakkaan turvallisen poistumisen tilasta. Kalustuksen suunnittelussa on huomioitu muuntojoustavuus. Pultattujen kalusteiden käyttöä ei lähtökohtaisesti suositeltu, sillä se olisi laskenut tilan yleistä viihtyvyyttä ja muuntojoustoa. Kalusteita ei suositeltu kiinnitettävän rakenteisiin, koska se estää tilan muuntojoustavan käytön sekä esteettömyysvaatimusten toteutumisen. Pöydällä oleva laitteisto sen sijaan kiinnitettiin pöytään ja johdot niputettiin siististi. Tällä pienennettiin riskiä vahingossa tapahtuvasta laitteiden liikuttamisesta ja mahdollisesta hajoamisesta. Erillisten kaiuttimien osalta väärään suuntaan osoittavat kaiuttimet voivat aiheuttaa äänen kulkeutumisen ei-toivotulla tavalla.

Imatran etäpalvelupisteessä äänieristykseen ja näkösuojaan kiinnitettiin erityistä huomiota poliisin mukanaolon vuoksi. Etäpalvelutilaan tehtiin poliisin tarpeiden mukaisesti täysin näköesteen antava teippaus. Lisäksi riittävään äänieristykseen kiinnitettiin erityistä huomiota erillisin mittauksin ja huomioiden tilojen yksilölliset ominaisuudet läpivientien, aukotuksen ja rakenteiden osalta. Lisäksi tilan ulkopuolelle asennettiin poliisin esitutkintamateriaalin vastaanottoa varten postilaatikko, jossa voitiin säilyttää tilapäisesti salassa pidettävää materiaalia. Palveluneuvojan tehtävänä on ollut valvoa postilaatikkoa, mutta ei käsitellä asiakkaan kirjekuoreissa postilaatikkoon laittamaa materiaalia.

## 2.9.2 Tietoturvallisuus

Tietoturvaan ja tietosuojaan on kiinnitetty erityistä huomiota jo ennen etäpalvelusovelluksen hankintaa. Tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvät asiat eivät liity pelkästään itse etäpalvelusovellukseen, vaan myös koko asiointipolkuun. Tavoitteena on ollut saada tietoturva- ja tietosuoja vaatimukset määriteltyä siten, että asiakkaan asiointi on tietoturvallista ja huomioi tietosuojan näkökulmasta kerättävän tiedon käsittelyn, minimoinnin, säilytysajan sekä missä tietoja voidaan käsitellä ja säilyttää.

Tietoturvalliseen asiointiin kiinnitettiin huomiota kilpailutusta varten tehdyssä tietoturva vaatimukset-dokumentissa. Tietoturva vaatimukset pyrkivät varmistamaan, että prosessit ja toimintatavat tietoturvan hyväksi ovat olemassa ja käytössä. Tietoturva vaatimukset tehtiin yhteistyössä Valtorin tietoturva-asiantuntijoiden kanssa, koska Valtorilla on vahva kokemus tietoturva vaatimuksista erilaisten kilpailutusten kautta.

Tietoturvalliseen asiointiin liittyviä vaatimuksia on viety myös yksityiskohtaisemalle tasolle kilpailutusmateriaalin vaatimusmäärittelydokumentissa. Molemmat dokumentit, tietoturva vaatimukset ja vaatimusmäärittely, ovat käyty läpi kilpailutusta varten projektiryhmän kanssa, ja ne ovat käyneet viranomaisten katselmoinnissa. Palautteiden pohjalta molempia dokumentteja on kehitetty eteenpäin, jotta ne palvelisivat tietoturvallista asiointia viranomaisten ja asiakkaiden näkökulmasta.

Tietosuoja varten käytiin neljä erillistä tietosuojan työpajaa mukana olleiden viranomaisten kanssa. Tietosuojan työpajoissa käytiin läpi rekisterinpitäjyyteen liittyviä asioita, kuten mikä organisaatio on missäkin kohtaa rekisterinpitäjä, käsittelijä ja alikäsittelijä henkilötiedoille sekä muita seuraavia asioita:

- Asiakkaan ajanvaraukselle kerättävät henkilötiedot ja milloin ne poistuvat (henkilötietojen elinkaari)
- Asiakkaan asiointista tehtävien pysyvien kirjausten paikka
- Kolmannesta osapuolesta (kuten asiakkaan tukihenkilö, joka liittyy etäpalvelutilanteeseen etänä) ajanvaraukseen kerättävät henkilötiedot ja milloin ne poistuvat (henkilötietojen elinkaari). Kolmas osapuoli voi olla myös esimerkiksi asiakastapaamiseen etäyhteydellä osallistuva tulkki.
- Muiden etäpalveluun liittyvien roolien tietojen kerääminen etäpalvelusovellukseen ja tietojen säilytysaika (henkilötietojen elinkaari)
- Tietosuoja loukkaukseen liittyvät toimenpiteet
- Tietosuoja vaatimukset

Tietosuojan työpajojen lopputuloksena on tehty lisäyksiä vaatimusmäärittelyyn ja tietoturva vaatimuksiin sekä erillinen tietosuoja vaatimuksiin liittyvä dokumentti hankkeen kilpailutusta varten.

Pilotoinnissa mukana olevat organisaatiot suorittivat omat DPIA-menettelyt kevään ja alkukesän 2025 aikana. Organisaatioiden DPIA-menettelyistä nousi joitakin kysymyksiä, joihin laadittiin vastaus järjestelmätoimittajan ja projektin toimesta. DPIA-menettelyistä ei noussut sellaista merkittävää huomiota, joka olisi aiheuttanut merkittäviä korjaavia toimenpiteitä tai aikataulumuutoksia.

Tietoturvaan liittyen on ennen pilotoinnin alkua teetetty ulkopuolisella toimijalla murtotestaus (OWASP TOP 10). Murtotestauksen tulokset on käsitelty pilotoinnissa mukana olevien organisaatioiden kanssa avoimesti ja järjestelmätoimittaja on tuottanut oman vastineensa murtotestauksen yhteydessä tehdyille löydöksille. Korjaavat toimenpiteet ja korjauksien verifiointi sovittiin tehtäväksi pilotoinnin aikana.

Järjestelmätoimittaja suorittaa heidän prosessinsa mukaisesti säännölliset sovelluksen tietoturvatestaukset ja auditoinnit. Poikkeuksena oli ennen pilotointia tilaajan toimesta tehty murtotestaus. Järjestelmätoimittaja osalta sovellus on HIPAA-sertifioitu (Health Insurance Portability and Accountability Act). Kaikki videopuhelut ovat salattuja ja videoalustan tuottaja Vidyo.io ei säilö mitään dataan tai keskusteluihin liittyen. Sovellustasolla Vidyon pilvipalvelu täyttää yritysten turvallisuusstandardit TLS-, SRTP-, H.235- ja AES 128-bit -salauksella. Verkon tasolla palvelut ovat SOC 2 -yhteensopivia ja 24/7-suojaus vastaa parhaiden käytäntöjen vaatimuksia.

## 3 Tulokset

Tässä luvussa kuvataan etäpalvelun pilotoinnin keskeiset tulokset pilotoinnin aikana tehdyn tiedonkeruun (asiakas- ja työntekijäkokemus, tilastotieto ja muu tiedonkeruu) myötä. Tulokset on kuvattu teemoittain.

### 3.1 Etäpalvelusovellus ja -laitteisto

#### 3.1.1 Muutoshallinta ja häiriötilanteet

Kilpailutuksessa hankittiin valmis järjestelmä, mutta etäpalvelutoteutuksen monimutkaisuus sekä se, ettei vastaavaa ratkaisua ollut aiemmin toteutettu monitoimijaympäristössä, edellyttivät **käytännön määrittelytyötä** sekä **järjestelmän konfigurointia ja kehittämistä**. Tämän vuoksi alkuvaiheen työ painottui asiointitilanteisiin liittyvien prosessien ja toimintojen tarkentamiseen.

Kehitystyön edetessä esiin nousi useita muutostarpeita, jotka liittyivät sekä asiakkaan että asiantuntijan käyttöliittymiin ja toiminnallisuuksiin. Kevään ja kesän 2025 aikana etäpalvelusovellusta kehitettiin iteratiivisesti molemmilla osa-alueilla.

Pilotoinnin aikana havaittiin useita ongelmia, joita ratkottiin yhteistyössä toimitajan ja käyttäjäviranomaisten kanssa. Järjestelmäperäisiin virheisiin kuului muun muassa tilanne, jossa Aloita-painike ei ilmestynyt asiakkaalle näkyviin. Etäpalvelulaitteiden oli tarkoitus olla aina päällä, mutta ne edellyttivät todellisuudessa säännöllistä uudelleenkäynnistystä. Ongelma ratkaistiin ottamalla käyttöön automaattinen päivittäinen uudelleenkäynnistys, mikä poisti vastaavat häiriöt.

Suurin osa pilotoinnin aikaisista virhetilanteista oli kuitenkin **käyttäjäperäisiä** eikä johtunut itse järjestelmästä. **Etäasiantuntijoiden yleisin tekninen haaste liittyi kuvanlähteen vaihtamiseen**. Pilotoinnissa käytetyissä laitteissa videolähdettä ei voitu lukita, minkä vuoksi dokumenttikamera valikoitui usein ensisijaiseksi lähteeksi. Tämä johtui Android-käyttöjärjestelmän tavasta arpoa ulkoisten lisälaitteiden järjestys jokaisella käynnistyksellä. Tuotantokäytön laitteissa ongelma tullaan

ratkaisemaan sisäänrakennetulla kameralla. Mikäli videotapahtuma alkoi tilanteessa, jossa asiakkaan kuva näkyi mustana tai valkoisena dokumenttikameran ollessa kiinni tai auki, etäasiantuntijan oli vaihdettava kameralähde manuaalisesti.

**Porvoon etäpalvelupisteessä** ilmeni lisäksi runsaasti **ääneen liittyviä ongelmia**. Laitteen mikrofoni saattoi aiheuttaa äänen särinää, jos se oli irrotettu väkisin tai siirretty väärään asentoon. Muiden äänihäiriöiden taustalla olivat pääasiassa etäasiantuntijoiden virheelliset ääniasetukset.

Pilotoinnin aikana havaittiin myös **yhteysongelmia**. Erityisesti **Zscalerin käyttö** aiheutti tilanteita, joissa asiakkaan kuva ei välittynyt etäasiantuntijalle. Zscalerin ja muiden yhteyksien vikatilanteet kuuluivat Valtorin vastuulle selvitettäväksi, mutta Zscaleriin liittyvien ongelmien ratkaiseminen viivästyi merkittävästi. Tämän vuoksi etäpalvelutapahtumissa esiintyi pidemmän aikaa häiriöitä, jotka vaikeuttivat asiointin sujuvaa toteuttamista.

Kaikki pilotoinnin aikana raportoidut virhetilanteet edellyttivät laajaa selvittelyä, jotta ongelman todellinen lähde voitiin tunnistaa. Usein osoittautui, ettei vika ollut järjestelmässä, vaan esimerkiksi käyttäjän ääni- tai kuva-asetuksissa tai laitteiston toiminnassa. Huolellinen analyysi mahdollisti **järjestelmäperäisten häiriöiden erottamisen muista ongelmista** ja auttoi kohdistamaan korjaustoimet oikein.

Pilotoinnin aikana järjestelmän muutostarpeita hallittiin **backlog-listalla**, johon käyttäjäryhmien – pääkäyttäjien, testaaajien, etäasiantuntijoiden ja palveluneuvojien – esiin nousseet kehitystoiveet ja tarpeet kirjattiin. Uusi demoversio julkaistiin kerran kuukaudessa, ja viranomaisten pääkäyttäjät sekä testaajat testasivat sen ennen hyväksyntää ja tuotantoon viemistä. Muutosten toteutusta ohjattiin **ketterällä kehitysmallilla**, mikä mahdollisti nopean reagoinnin käytännön havaintoihin ja palautteisiin.

## 3.1.2 Kokemukset asiakkailta ja työntekijöiltä

### 3.1.2.1 Asiakkaiden kokemukset

Etäpalvelussa asioivilla asiakkailla oli mahdollisuus antaa palautetta **pikapalautteena** etäpalvelussa asioimisen päättyessä etäpalvelusovelluksessa tai asiointin päättyttyä tekstiviestillä. Pikapalautetta antoi **19 asiakasta** laitteiston kautta ja **5 asiakasta** tekstiviestitse asiointin jälkeen eli yhteensä **24 asiakasta**. Palautetta laitteiston osalta kerättiin kysymykseen: *”Oliko etäpalvelua mielestäsi helppoa käyttää? (Erittäin helppoa 5 – Erittäin vaikeaa 1).”* Suurin osa asiakkaista koki etäpalvelulaitteiston käytön helpoksi ja antoivat keskimääräiseksi arvosanaksi **4,37**.

Muiden tehtyjen asiakastutkimusten, kuten haastatteluiden, kyselyiden ja havainnointikäyntien perusteella etäpalvelupisteiden laitteisto ja tekninen toteutus koettiin kokonaisuutena **pääosin toimiviksi**. Kun asiakas oli päässyt palvelutilaan ja etäyhteys saatiin avattua, itse asiointiprosessi sujui useimmiten **sujuvasti, luotettavasti ja asiakkaan näkökulmasta selkeästi**. Moni asiakas piti videoyhteyttä helpona käyttää ja koki vuorovaikutuksen etäasiantuntijan kanssa sopivaksi tavaksi asioida silloin, kun tekniikka toimi.

Vaikka perustoimivuus arvioitiin hyväksi, asiakkaiden ja havainnoitsijoiden palautteiden pohjalta nousi esille muutamia kehityskohteita. Tekniikan **luotettavuus ei kaikissa tilanteissa vastannut viranomaispalvelun edellyttämää tasoa**.

Esille nousi joissain tilanteissa äänen särinää, hitautta yhteyden muodostumisessa sekä tilanteita, joissa etäasiantuntija ei osannut käyttää järjestelmää tai ei liittynyt asiakaspalvelutapaamiseen. Äänen särinä aiheutui pilotoinnin aikana tehdyn selvitystyön myötä yleensä erillisestä mikrofonista, joka oli asemoitunut asiakaskäytössä väärin. Hitaus yhteyden muodostumisessa nousi esille erityisesti Kelassa asioivien asiakkaiden kohdalla, sillä Kelan asiakkaat ohjautuivat erilliseen palvelujonoon, jossa odotusaika saattoi välillä olla pidempi. Lisäksi asiakaskäytössä nousi esille tilanteita, joissa viranomainen ei ollut varannut asiakaspalveluhenkilöstön resurssia pilotoinnin palveluajoista huolimatta ja etäasiantuntija ei ollut tullut paikalle.

### 3.1.2.2 Palveluneuvojen ja viranomaisten käyttäjien kokemukset

Etäpalvelussa palvelua antavien **etäasiantuntijoiden** oli mahdollista antaa asiakastapaamisen päättyessä pikapalautetta. Pikapalautetta antoi **63 työntekijää**. Palautetta kerättiin kysymykseen: *”Miten videotapaaminen onnistui teknisesti? (Erittäin hyvin 5 – Erittäin huonosti 1)”*. Etäasiantuntijat antoivat etäpalveluyhteyden tekniselle toteutukselle keskimääräisesti arvosanaksi **3,56** jolloin osa etäasiantuntijoista koki, että yhteys toimi huonosti, mutta suurin osa koki yhteyden toimineen kuitenkin hyvin.

**Viranomaisten pääkäyttäjille kohdistetun kyselyn vastausten perusteella** etäpalvelun käytettävyyteen, äänenlaatuun ja työnkulun sujuvuuteen liittyy selkeitä kehitystarpeita. Tällä hetkellä etäasiantuntijoiden on päivitettävä näkymää manuaalisesti, jotta uudet varaukset tulevat näkyviin. Etäasiantuntijoille tarvittaisiin lisäksi selkeämpi ja paremmin havaittava ilmoitus uudesta varauksesta, kuten näkyvä pop up -ikkuna ja/tai äänimerkki.

Viranomaisten vastausten perusteella **kaukokäyttöyhteyksien aiheuttamat häiriöt** ovat vaikeuttaneet asiointia, ja erityisesti Porvoon pisteessä on esiintynyt äänenlaatuun liittyviä ongelmia. Ongelmat ovat osittain aiheutuneet **etäasiantuntijan ääniasetuksista**, mutta myös **etäpalvelutilojen laitteistossa** on havaittu vikoja, kuten mikrofoniin virheellinen sijainti. Lisäksi asiakkaan istumapaikka liian kaukana mikrofonista voi heikentää äänen kuuluvuutta etäasiantuntijalle. Nämä havainnot korostavat tilaratkaisujen merkitystä.

Etäasiantuntijoilla on ollut ajoittaisia haasteita **liittyä puheluun oikea-aikaisesti**, mikä on vaikuttanut asiointin sujuvuuteen. Tilanteen parantamiseksi tarvitaan selkeämpiä ilmoitusmekanismeja sekä tarkennuksia toimintamalleihin. Digi- ja väestötietovirastolla ilmenneet Zscaler-yhteysongelmat, joiden vuoksi kuva ei välittynyt, on jo Valtorin toimesta ratkaistu.

Erityisesti **palveluneuvojat** kokivat, että vaikka laitteisto ja järjestelmät toimivat pääosin hyvin, **pienetkin epäselvyydet tai katkokset korostuivat** erityisesti tilanteissa, joissa asiakkaalla oli heikommat digitaidot tai kun etäasiantuntijoiden osaaminen vaihteli. Myös käytössä olevien tukikanavien epäselvyys ja etäasiantuntijoiden vaihtelevat käytännöt vaikeuttivat häiriöiden selvittämistä.

Suurin osa käyttäjistä koki etäpalvelun teknisesti toimivana ja arvoa tuottavana ratkaisuna, mutta palvelun onnistuminen edellytti usein **palveluneuvojan tukea** etenkin asiointin alkuvaiheessa. Kun tukea oli saatavilla, tekninen kokemus oli selvästi parempi. Kun tuki oli vähäistä, epävarmuus lisääntyi ja tekniseen toimivuuteen liittyvät haasteet korostuivat.

Yhteenvedona pilotoinnin aikana erilaiset häiriöt kuormittivat omalta osaltaan henkilöstöä ja aiheuttivat myös asiakkaalle epävarmuutta, erityisesti kun palvelu ja siihen liittyvät toimintatavat olivat uusia. On hyvä huomioida, että vaikka tekniset ongelmat ovat vaikuttaneet asiointin sujuvuuteen, asiakkaiden antama palaute itse palvelusta on ollut kuitenkin pääosin positiivista. Asiakkaat ja käyttäjät ovat kokeneet etäpalvelun hyödylliseksi ja toimivaksi silloin, kun tekniset edellytykset ovat olleet kunnossa.

## 3.2 Yhteinen asiakaspalvelu

### 3.2.1 Asiakasmäärät ja palveluajat

Etäpalvelutapahtumia kirjattiin järjestelmään pilotoinnin aikana 1.9.2025–27.2.2026 yhteensä 103 kappaletta, joista peruutettuja asiakastapaamisia oli yhteensä 15 kappaletta, 7 kappaletta tilanteita, jolloin asiakas ei saapunut paikalla (no show -tilanne) ja yksi asiakastapaamisista siirrettiin kerran toiselle ajankohdalle. **Toteutuneita asiakastapaamisia oli siis yhteensä 80 kappaletta.** Etäpalvelutilan käyttöaste on näin ollen jäänyt jokaisella paikkakunnalla pieneksi. Näistä asiakastapaamisista 62 suomen kielellä, 13 englannin kielellä ja 5 ruotsinkielellä. Ruotsinkielisiä asiakkaita oli ainoastaan Porvoossa ja englanninkielisiä Porvoossa ja Imatralla. Nurmeksessa asioi ainoastaan suomenkielisiä asiakkaita.

**Taulukko 1.** Toteutuneet asiakastapaamiset etäpalvelupisteittäin ja viranomaisittain.

Paikkakunta	Kela	Digi- ja väestötietovirasto	Verohallinto	Poliisi	Yhteensä
Imatra	0	11	14	1	26
Nurmes	6	0	4	-	10
Porvoo	2	14	28	-	44
Yhteensä	8	25	46	1	80

Asiakastapaamiset ovat keskimääräisesti kestäneet 36 minuuttia. Asiakas tunnistettiin palveluneuvojan toimesta yhteensä 13 kertaa ja asiakas teki itse kaksi kertaa vahvan tunnistautumisen asiakaspäätteellä (Suomi.fi-tunnistautumisen kautta).

**Kelan** asiakasmääriin vaikutti se, että jokaisella pilottipaikkakunnalla oli myös muuta Kelan asiakaspalvelua tarjolla. Kela ei saanut pilotoinnin ajalta kerättyä tarkempia tietoja asiakastapaamisesta, koska asiakastapaamiset yhdistettiin Kelan kontaktienhallintajärjestelmään eikä niitä voitu yksilöidä pilottipaikkakuntien asiakastapaamisiksi. Keskimääräinen kokonaiskesto Kelan etäpalvelussa käyttämässä videokanavaratkaisun CC-järjestelmässä on muutoin ollut pilotoinnin ajan 19 minuuttia ja 30 sekuntia. Kela lisäksi ilmoitti, että sillä oli tulkkaukspalvelu käytössä, mutta sitä ei käytetty kertaakaan pilotoinnin aikana.

## 3.2.2 Yhteisen asiakaspalvelun roolit

### 3.2.2.1 Palveluneuvojen rooliin liittyvät kokemukset

**Palveluneuvojen kokemusten perusteella uuden roolin käyttöönotto sujui odotetusti. Tehtävän koettiin sopivan hyvin henkilöiden olemassa olevaan tehtävänkuvaan ja tehtävänkuva vastasi hyvin heille etukäteen kuvattua.**

Työaikakirjanpidon perusteella palveluneuvojen työaika kohdistui pilotoinnin aikana erityisesti **ajanvarausten hallintaan** sekä **etäpalvelutilan käytössä avustamiseen** (ml. häiriötilanteet), jotka muodostivat suurimman osan palveluneuvojen tehtävistä kaikilla pilottipaikkakunnilla. Ajanvarausten hallintaa tehtiin osana kaikkia asiakastapaamisia ja etäpalvelutilassa käytiin avustamassa yhteensä 69 kertaa. Muu neuvonta oli kokonaisuutena kolmanneksi yleisin tehtävä, mutta sen määrä vaihteli selvästi pilottipaikkakuntien välillä: Porvoossa ja Imatralla muuhun neuvontaan käytettiin selvästi enemmän työaika kuin Nurmeksessa. Asiakas tunnustettiin palveluneuvojan toimesta 13 kertaa. Asiakirjoja otettiin vastaan kaksi kertaa Porvoossa, vaikkakaan se ei kuulunut palveluneuvojen tehtävänkuvaan.

Palveluneuvojat kokivat, että perehdytys tehtäviin oli pääosin riittävää, ja etäpalvelujärjestelmän perustoiminnot tulivat tutuiksi melko nopeasti. Koska asiakasmäärät olivat monin paikoin vähäisiä, varsinaista rutiinia ei kuitenkaan ehtinyt muodostua. Tämä näkyi erityisesti tilanteissa, joissa eteen tuli yllättäviä teknisiä tai toiminnallisia poikkeamia, ja palveluneuvojan piti reagoida nopeasti uuteen tilanteeseen.

Vaikka etäpalvelulaitteisto ja järjestelmät toimivat suurimman osan ajasta luotettavasti, **palveluneuvojen arjessa näkyivät melko usein tekniset häiriöt ja muut haasteet etäasioinnin aikana.** Monet palveluneuvojat kuvasivat tilanteita, joissa yhteys ei muodostunut odotetusti, äänessä oli häiriöitä tai etäasiantuntija ei liittynyt tapaamiseen ajoissa. Osa palveluneuvojista kertoi kohdanneensa tilanteita, joissa etäasiantuntija ei osannut käyttää järjestelmää. Tällaiset häiriöt työllistivät palveluneuvojia, sillä heiltä odotettiin kykyä ohjata asiakasta eteenpäin ja selvittää, keneen olla yhteydessä ongelmatilanteissa. Tukikanavat koettiin paikoin epäselviksi.

Sen jälkeen, kun etäasiointi oli saatu käyntiin, palveluneuvojat olivat kuitenkin joutuneet auttamaan asiakkaita melko harvoin. Tilanteissa, joissa asiat sujuivat pääosin ilman häiriöitä, **palveluneuvojat arvioivat yhden asiakkaan palvelemiseen kuluneen ennen ja jälkeen etäasioinnin ja sen aikana aikaa keskimäärin 10–20 minuuttia.**

**Palveluneuvojat kokivat onnistuneensa tehtävässään silloin, kun asiakas saatiin ohjattua sujuvasti etäpalveluun ja kun asiakas koki, että palvelu auttoi häntä.** Palveluneuvojalle oli tärkeää, että asiakas koki olonsa tervetulleeksi ja sai

tarvittavan tuen tunnistautumiseen ja yhteyden muodostamiseen. Vaikka tekniset haasteet koettiin kuormittavina, palveluneuvojat nostivat esiin myös työn mielekkyyden ja konkreettisen avun, joka oli monelle asiakkaalle tarpeen erityisesti digitaalisten taitojen ollessa heikkommat.

Valtaosa palveluneuvojista piti etäpalvelupistettä luontevana osana kaupungin asiakaspalvelua. He kuitenkin kokivat, että pilotin lyhyt kesto ja palvelun heikko tunnettuus vaikuttivat siihen, ettei palveluneuvojan rooli päässyt kehittymään täyteen potentiaaliinsa. Palveluneuvojien näkemyksensä mukaan palvelu olisi kaivannut aktiivisempaa markkinointia, jotta asiakasmäärät olisivat nousseet ja työstä olisi muodostunut luontevampaa. Lisäksi useampi palveluneuvoja arvioi, että ruuhkaisemmassa tilanteessa tai pienemmällä miehityksellä tehtävä voisi kuormittaa huomattavasti nyt koettua enemmän. **Kehittämiskohteena palveluneuvojat toivat esiin myös tarpeen antaa lisäkoulutusta etäasiantuntijoille.**

**Myös asiakkailta kerätty palaute vahvistaa palveluneuvojien roolin keskeytyksen etäpalvelupisteen onnistuneessa asiointikokemuksessa.** Lähes kaikki palautetta antaneet asiakkaat kertoivat saaneensa apua paikan päällä, ja neuvonjien toimintaa kuvattiin ystävälliseksi, avuliaisaksi ja asiakkaan tarpeet huomioivaksi. Palveluneuvojien antama tuki sai asiakkailta laajasti kiitosta ja muodostui monelle asiakkaalle ratkaisevaksi tekijäksi myönteisessä palvelukokemuksessa. Erityisesti digiasiointiin tottumattomat asiakkaat kokivat, että palveluneuvojan tuki oli välttämätöntä etäpalvelun käyttämisessä. Avoimissa kommentteissa korostui kokemus siitä, että palveluneuvojan rauhallinen ohjaus ja kyky selkeyttää palveluprosessin vaiheita loivat asiointiin turvallisuuden ja ymmärrettävyyden tunnetta.

### 3.2.2.2 Etäasiantuntijoiden rooliin liittyvät kokemukset

Etäpalvelussa palvelua antavien etäasiantuntijoiden oli mahdollista antaa asiakastapaamisen päättyessä pikapalautetta. Pikapalautetta antoi **63 työntekijää**. Palautetta etäpalvelutapaamisen osalta kerättiin kysymykseen: *”Saitko mielestäsi hoidettua asiakkaan asian etäpalvelutapahtumassa? (Erittäin hyvin 5 – Erittäin huonosti 1)”*. Suurin osa etäasiantuntijoista koki pystyvänsä hoitaa asiakkaan asian etäpalvelussa ja antoivat arvosanaksi **3,78**.

Myös etäpalvelussa asioivilla asiakkailla oli mahdollisuus antaa palautetta **pikapalautteena** etäpalvelussa asioimisen yhteydessä etäpalvelusovelluksessa tai asioinnin päätyttyä tekstiviestillä. Palautetta antoi **19 asiakasta** laitteistolla ja **5 asiakasta** tekstiviestitse asioinnin jälkeen eli yhteensä **24 asiakasta**. Palautetta etäasiantuntijoiden roolin osalta kerättiin kysymykseen:

*”Miten tyytyväinen olit etäasiantuntijalta saamaasi asiakaspalveluun? (Erittäin tyytyväinen 5 – Erittäin tyytymätön 1)”*. Suurin osa asiakkaista oli tyytyväinen etäasiantuntijoilta saamaansa palveluun ja antoi keskimäärin arvosanaksi **4,63**.

**Digi- ja väestötietoviraston ja Verohallinnon pääkäyttäjille** tehdyn kyselyn perusteella ajanvarauksissa on ilmennyt haasteita siinä, että palveluneuvojat eivät ole aina osanneet varata aikaa oikealle viranomaiselle. Tämä on saattanut johtaa pilotoinnin aikana tilanteisiin, joissa etäasiantuntija ei ole voinut hoitaa asiakkaan varsinaista asiaa etäpalvelutapaamisessa, kun asiakas on saapunut paikalle. Haasteet oikean palvelun valitsemiseen johtuivat siitä, että palveluneuvojien tehtäväkuvaan ei ole sisällynyt yleinen palveluneuvonta viranomaisasioinnissa, vaan etäpalvelun käytön tuki ja ajanvarausten hallinta. Palveluneuvojille on tuotettu tukimateriaalia asiakkaiden ajanvarausten hallintaan viranomaispalveluissa, mutta laajempaa koulutusta ei ole tuotettu tehtäväkuvan rajauksen vuoksi. Suurin osa epäonnistuneista asiointirytyksistä on kuitenkin johtunut lähtökohtaisesti muista haasteista (ks. aiemmin raportissa kuvatut tekniset ongelmat).

Eryteisesti **Digi- ja väestötietoviraston** asiakkaiden kohdalla havaittiin, että merkittävä osa asiakkaiden ajanvarauksista koski asioita, jotka eivät kuulu Digi- ja väestötietoviraston palveluvalikoimaan etäpalvelun pilotoinnissa. Tämä aiheutti tarpeettomia asiakaskäyntejä sekä joitain viivästyksiä palveluketjussa. Samalla ilmiö toi kuitenkin esille asiakkaiden palvelutarpeen myös muissa kuin pilotoinnin aikana tarjotuissa palveluissa.

Pilotoinnin aikana huomattiin myös, että uuden palvelun käyttöönotossa viranomaisten resursseja täytyy etäasiantuntijoiden lisäksi sitoa myös muuhun toimintaan. Näitä ovat esimerkiksi viranomaisen pääkäyttäjän tuki vika- ja häiriötilanteiden selvittelyssä ja eteenpäin viestimisessä sekä henkilöresurssien riittävyyden jatkuva seuranta. Asiakkaiden pääsy palveluun tulisi mahdollistaa, vaikka palvelutarve olisi-kin välillä ennakoitua suurempi.

### 3.2.3 Asiointi etäpalvelupisteessä

Tässä luvussa kuvataan etäpalvelupisteessä asioineiden ja havainnointikäynneille osallistuneiden asiakkaiden sekä palveluneuvojien kokemuksia edellä luvussa 2.5 kuvatun etäpalvelun asiointipolun eri vaiheissa.

Etäpalvelussa asioivilla asiakkailla oli mahdollisuus antaa palautetta **pikapalautteena** etäpalvelussa asioimisen yhteydessä etäpalvelusovelluksessa tai asioinnin päätyttyä tekstiviestillä. Pikapalautetta antoi **19 asiakasta** laitteiston kautta ja

**5 asiakasta** tekstiviestitse asioinnin jälkeen eli yhteensä **24 asiakasta**. Palautetta asioinnin osalta kerättiin kysymykseen: *”Kuinka tyytyväinen olit etäpalvelupisteellä asioimiseen kokonaisuutena? (Erittäin tyytyväinen 5 – Erittäin tyytymätön 1)”*. Suurin osa asiakkaista oli tyytyväinen etäpalvelupisteellä asiointiin ja antoi keskimäärin arvosanaksi **4,58**.

Muiden asiakaskokemuksen mittaamisen menetelmien (asiakaskyselyt, -haastattelut ja havainnointikäynnit) perusteella asiakkaat olivat kokonaisuutena tarkastellen pääosin tyytyväisiä etäpalvelupisteellä asioimiseen (keskiarvo 4,2 asteikolla 1–5), joskin osa vastaajista suhtautui kokemukseen myös kriittisemmin. Asiakkaiden tyytyväisyys etäpalvelupisteeseen ja siellä asioimiseen vaihteli kuitenkin jonkin verran paikkakunnittain. Sekä etäpalvelupisteellä asioineet että havainnointikäyntien osallistajat olivat selkeästi tyytyväisimpiä Nurmeksien etäpalvelupisteeseen. Toiseksi tyytyväisimpiä oltiin Imatran etäpalvelupisteeseen ja selkeästi vähiten tyytyväisiä Porvoon etäpalvelupisteeseen.

### 3.2.3.1 Ajanvaraus

Asiakkaat kokivat muutamia poikkeuksia lukuun ottamatta ajanvaraamisen helppoksi. Kokemusta heikensi joissain tapauksissa se, ettei asiakas ollut löytänyt helposti tai lainkaan tietoa siitä, tuleeko ajanvarausta tehdä ennakkoon tai miten ajanvaraus on mahdollista tehdä.

Myös palveluneuvojat pitivät omasta näkökulmastaan ajanvarausta ja taustajärjestelmän käyttöä pääsääntöisesti helppona. Myös he kuitenkin huomauttivat, että ajanvarauksen logiikka ei aina auennut asiakkaalle ja he joutuivat paikkaamaan ennakkoviestinnän puutteita paikan päällä.

### 3.2.3.2 Saapuminen etäpalvelupisteeseen

Asiakkaiden kokemukset etäpalvelupisteeseen saapumisesta vaihtelivat paikkakunnittain. Porvoossa ja erityisesti Imatralla havainnointikäynneille osallistuneet pitivät etäpalvelupisteen löydettävyyttä heikkona opasteiden sijainnin vuoksi ja Imatran osalta myös verkkosivuilla olleiden tietojen takia. Sen sijaan Nurmeksessa piste löytyi helpommin ja aulatiloihin olevan opastuksen koettiin tukeneen asiointia. Koska havainnointikäyntien määrä oli pieni, ja havainnoijat olivat eri pisteillä eri henkilöitä, eri paikkakuntien tulokset eivät ole suoraan verrattavissa keskenään. Havainnointikäynneille osallistuneet olivat havainneet osittain puutteita myös etäpalvelupisteen esteettömyyden ennakkotiedoissa tai niiden löydettävyydessä.

### 3.2.3.3 Ilmoittautuminen palveluneuvojalle

Ilmoittautuminen palveluneuvojalle sujui pääosin jouhevasti ja asiakkaille jäi tunne, että apua on saatavilla. Monelle asiakkaalle prosessin kulku eli se, mitä seuraavaksi tulee tehdä, milloin siirrytään etäpalvelutilaan ja miten etäpalvelussa tunnistaututaan, jäi silti osin epäselväksi. Palveluneuvojien arvioiden mukaan myös viranomaisten vaihtelevat käytännöt ja ohjeistukset (esimerkiksi palvelujono) vaikuttivat jossain määrin asiakaskokemukseen.

Esteettömyyden näkökulmasta havainnointikäyntien yhteydessä todettiin, että Imatran uudella kaupungintalolla käyttöön otettu vuoronumerokäytäntö palveluneuvojan kanssa asioimiseen ja laaja aula voivat olla näkövammaiselle asiakkaalle käytännössä ylivoimaisia ilman palveluneuvojan aktiivista apua.

### 3.2.3.4 Odottaminen, asiointiin valmistautuminen

Odottaminen etäpalvelutilaan sujui kokemusten mukaan pääosin rauhallisesti. Odotusajat venyivät joissain tilanteissa, kun etäasiantuntija liittyi viiveellä asiointipahtumaan tai yhteys avautui vasta useamman yrityksen jälkeen.

Palveluneuvojat kertoivat, että odotus saattoi joskus venyä myös yli asiakkaalle varatun ajan, jos viranomaislinjalla oli jonoa. Tämä nousi esille Kelan asiakkaiden kohdalla, jossa Kelan videokanavaratkaisuun siirtyessä asiakas siirtyi palvelujonoon odottamaan vapautuvaa etäasiantuntijaa. Tämän koettiin kuormittaneen asiakasta ja palveluneuvojaa sekä vaikeuttaneen aikataulutusta.

### 3.2.3.5 Siirtyminen etäpalvelutilaan

Siirtyminen odotustilasta etäpalvelutilaan sujui yleensä hyvin palveluneuvojan opastamana. Siirtymisen osalta esille nousivat erityisesti erilaiset tilaan liittyvät kokemukset, joita on kuvattu tarkemmin jäljempänä luvussa 3.4.

Palveluneuvojat arvioivat oman roolinsa näkökulmasta, että ruuhkahuipuissa tai vajaamiehityksellä saattaa syntyä pullonkauloja etäpalvelutilaan siirtymisen ja asiakkaan tunnistautumisen vaiheissa, jos palveluneuvoja palvelee parhaillaan muita asiakkaita.

### 3.2.3.6 Asiointi etäpalvelussa

Kun yhteys oli avattu, asiakkaat kokivat etäasioinnin selkeäksi, turvalliseksi ja yllättävän helpoksi. Myös etäasiantuntijoiden antama palvelu sai erittäin myönteisiä arvioita. Yksittäiset tekniset häiriöt (äänen särinä, yhteyden hitaus tai asiantuntijan poissaolo) heikensivät kokemusta ja lisäsivät palveluneuvojan antaman tuen tarvetta.

Myös palveluneuvojat kuvasivat haastatteluissaan teknisiä ongelmia osassa pisteistä, vaihtelevaa etäasiantuntijoiden järjestelmäosaamista ja tilanteita, joissa asiantuntija ei tullut linjoille. He pitivät tekniikan toimimattomuutta kuormittavana ja nostivat esiin tarpeen yhtenäisille toimintatavoille (esim. kirjautuminen, jonotus, häiriöiden eskalointi). Palveluneuvojat nostivat esiin myös yhteystietojen ja tukikanavien epäselvyyden häiriötilanteissa.

### 3.2.3.7 Asiointin päättäminen, palautteenanto ja poistuminen etäpalvelupisteestä

Asiointi päättyi useimmiten selkeästi ja reilut kaksi kolmasosaa asiakkaista koki saaneensa hoidettua asiansa kerralla. Loppujen asiakkaiden heikommat kokemukset liittyivät useammin viranomaisprosessin jatkovaiheisiin kuin itse etäpalvelupisteen toimivuuteen.

Palveluneuvojat kokivat, että joissain tilanteissa viranomaisten puutteelliset yhteystiedot ja vaihtelevat käytännöt lisäsivät tarvetta asiakastapaamisen jälkeen annettavaan neuvontaan asiakkaille. Osa asiakkaista kaipasi tiivistä kirjallista yhteenvedoa ja jatko-ohjeita. Palautteenanto etäpalvelussa asiointista koettiin luontevaksi siellä, missä lomakkeet olivat näkyvillä, ja poistumisen etäpalvelupisteeltä koettiin pääsääntöisesti sujuvan mutkattomasti.

## 3.3 Tilaratkaisut

### 3.3.1 Etäpalveluhuone ja etäpalvelumoduuli

Etäpalvelutilaan liittyvät havainnot vaihtelivat hieman riippuen siitä, missä toimipisteessä asiakas tai havainnoitsija asioi ja millaiset muita toimitilaratkaisuja, kuten sisustuksellisia valintoja tiloissa oli tehty. Esimerkiksi **etäpalvelutilan sijoittelu suhteessa muuhun toimipisteeseen** vaikutti etäpalvelutilaan ohjautumiseen ja turvallisuuden tunteeseen. Jos etäpalvelutila sijaitsi kaukana muusta asiakaspalvelupisteen neuvonnasta, koettiin sinne ohjautuminen myös haasteellisena. Tiloissa käytettyä valaistuksen ja toimipisteessä tehtyjen sisustuksellisten valintojen

merkitystä korostettiin erityisesti näkövammaisten asiakkaiden näkökulmasta. Esimerkiksi **Imatran etäpalvelutilaa** pidettiin siistinä ja toimivana, mutta sinne ohjautuminen koettiin haastavana sen kaukaisen sijainnin vuoksi.

**Nurmeksen etäpalvelumoduulissa** asiointi koettiin viihtyisäksi. Siinä olevat näköestettä antavat teippaukset ja moduulin sijoittelu aulatilaa nurkkaukseen mahdollisti asiakkaan rauhallisen asioinnin niin, ettei muualta etäpalvelupisteen aulasta nähnyt sisään etäpalvelumoduuliin. Etäpalvelumoduuli koettiin myös esteettömäksi.

Kaikkien etäpalvelutilojen kalustukseen liittyvissä asiakaspalautteissa sekä havainnointikäyntien kokemuksissa korostuivat **yksityisyydensuojaan ja turvallisuuden liittyvät havainnot**. Kaikki etäpalvelutilat oli kalustettu siten, että asiakas istuu selin tilan oveen nähden, jotta etäasiantuntija pystyy valvoa asiakkaan turvallisen poistumisen tilasta, ennen kuin päättää asiakastapaamisen. **Asiakkaan asettelu selkä ovelle päin** koettiin aiheuttavan turvattomuuden tunnetta **Porvoon etäpalvelutilassa** asioivissa havainnoitsijoissa. Puolestaan Nurmeksen etäpalvelupisteen **etäpalvelumoduulissa** tilan samankaltainen asettelu koettiin havainnointikäyntien pohjalta turvalliseksi.

### 3.3.2 Yhteinen opastus ja tilailme

**Etäpalvelupisteiden opastus toteutettiin Suomi-pisteiden brändi-ilmeeseen perustuen** kiinteistöissä, joihin etäpalvelupisteet sijoittuivat. Opastuksen tavoitteena oli auttaa asiakasta löytämään oikea sisäänkäynti ja edelleen löytämään palveluneuvoja, odotusalue ja itse etäpalveluhuone tilasta. Opastuksessa otettiin huomioon isäntäorganisaation tilankäytölle asettamat reunaehdot.

Etäpalvelupisteen löytämisen helppous vaihteli paikkakunnittain. Imatralla ja Porvoossa eli suuremmissa kaupungeissa osa vastaajista koki sekä ulko- ja että sisäopastuksen puutteelliseksi (pienehköjä, huomaamattomia, epäselviä), kun taas Nurmeksessa etäpalvelupiste löydettiin helposti. Siellä, missä opasteet arvioitiin puutteellisiksi, koettiin etäpalvelupisteen sulautuvan muun neuvonnan tai aulan joukkoon, eikä erottuvan riittävästi. Opastuksen vähäisyys, kuten selkokielisten ”mitä seuraavaksi”-kuvausten puuttuminen, lisäsivät asiakkaiden mukaan tarvetta kysyä neuvoa asiointiin liittyen palveluneuvojalta.

On syytä kuitenkin huomata, että osittain koettu opastuksen puutteellisuus voi selittyä sillä, että asiakkaalla ei ole ollut tarpeeksi ennakkotietoa ennen etäpalvelupisteelle saapumista. Myös etäpalvelun ja Suomi-pisteiden brändin heikko tunnettuus voi helposti johtaa siihen, että asiakas ei osaa etsiä opasteita tilasta tai katukuvasta.

Käyttäjätutkimuksessa tehtiin myös **esteettömyyteen** ja **saavutettavuuteen** liittyviä havaintoja. Vaikka esteettömyyttä rakennetaan ennen kaikkea tilaratkaisuilla, on ns. erityisryhmien palveleminen myös opastamisen ratkaisuisissa huomioitava kysymys. Asiakastutkimuksen perusteella näkövammaisilla on voinut olla haasteita hahmottaa opastusta. Kaikissa etäpalvelutiloissa annettiin palautetta käyttöohjeiden sijoitteluun suhteessa tilan valaistukseen ja niissä olevat tekstisisältöihin erityisesti näkörajoitteisten asiakkaiden näkökulmasta. Lisäksi esteettömyyden ennakkotiedoissa ja paikan päällä toteutetussa opastuksessa on ollut ristiriitoja, mikä vaikeuttaa liikunta- ja aistirajoitteisten asiakkaiden asiointia.

Uudenlaisen toimintamallin äärellä palveluneuvojan rooli korostuu ja voikin olla lähes mahdotonta opastaa asiakasta tyhjentävästi pelkästään kylttien ja näyttöjen avulla.

## 3.4 Viestintä

### 3.4.1 Viestinnän tulokset

Viestinnän toteutusta seurattiin pilotoinnin aikana palvelu- ja toimitilaverkkohankkeesta käsin ja viestintätoimenpiteiden riittävyttä arvioitiin käyttäjämäärien ja asiakaspalautteen sekä palvelupisteistä saadun muun tiedon perusteella. Viestintää toteuttavia toimijoita (viranomaiset ja pilottipaikkakunnat) ohjeistettiin matkan varrella arvioinnin perusteella. Viranomaisia esimerkiksi pyydettiin varmistamaan, että etäpalvelupisteet löytyvät viraston palvelupisteiden listauksista ja kuntaorganisaatioita kehoitettiin hyödyntämään pilotointiin myönnettyjä määrärahoja medianäkyvyyden ostamiseen sekä kontaktoimaan paikallismedioita juttuvinkkien kanssa.

Kaikilta osin hankkeesta annettuja ohjeita ei noudatettu ja etenkin viranomaiset eivät viestineet riittävästi etäpalvelumahdollisuudesta muista palveluviestinnästä poikkeavasti, vaikka se olisi pilotoinnin lyhyen aikajänteen vuoksi ollut perusteltua. Kuntaorganisaatioista erityisesti Porvoossa koettiin palvelun tekniset ja kokonaisratkaisuun liittyneet ongelmat esteeksi laajamittaiselle viestinnälle ja katsottiin, että keskeneräisen palvelun mainostaminen ja epäonnistuneet asiointikokemukset voivat muodostaa kuntaorganisaatiolle mainehaitan.

**Viranomaiset viestivät etäpalvelupilotista tiedotteella pääsääntöisesti kaksi kertaa per viranomainen:** kerran pilotin alkaessa, toisen kerran sen päättyessä. Viestintää sosiaalisessa mediassa tehtiin hyvin vähän, vaikka viranomaisia varten oli tuotettu tätä varten materiaalia. Suurin osa viranomaisista teki pilotoinnin aikana vain yhden some-julkaisun aiheesta. Viranomaisilla oli myös vaikeuksia tuoda etäpalvelupisteiden tiedot osaksi virastojen verkkosivujen palvelupistelistausta, millä on voinut olla vaikutusta asiakkaiden ohjaamisessa palvelun pariin. Lopulta tiedot saatiin listoille poliisia lukuun ottamatta. Vain osa viranomaisista ohjasi asiakkaita tutustumaan etäpalveluun suomi-piste.fi-sivustolla, jolloin asiakkaan käsitys palveluprosessista ja palvelun sisällöstä on voinut jäädä vaillinaiseksi.

**Pilottipaikkakunnat viestivät etäpalvelusta osin viranomaisia runsaammin,** mutta esimerkiksi maksettua mainontaa hyödynnettiin vain Nurmeksessa. Kustakin kunnasta oli kuitenkin annettu aiheen tiimoilta haastatteluja paikallismedioille. Kunnilla ja lisäksi Kelalla viestittiin pilotista myös ei-digitaalisesti toimitiloissa (myös flajjerein), joten toimenpiteitä ei-digitaitoisten asiakkaiden tavoittamiseksi voidaan katsoa tehdyn. Myös viestintäyhteistyöstä paikallisten merkittäviä asiakasryhmiä edustavien sidosryhmien parissa saatiin hyviä kokemuksia esimerkiksi Imatralla.

Asiakastutkimuksen perusteella osalla asiakkaista on ollut vaikeuksia löytää ennakoon tietoa etäpalvelusta. Puutteita on koettu erityisesti esteettömyystiedoissa (Imatra) ja siinä, miten selkeästi palvelun sisällöstä ja palveluprosessista on viestitty. Tutkimuksessa oli haastateltu myös henkilöitä, jotka eivät olleet palvelun asiakkaita ja osa näistä haastatelluista ei tiennyt palvelumahdollisuudesta etukäteen. Jatkuvan palautteen perusteella kuitenkin 60 % vastanneista oli saanut tietoa erittäin hyvin tai melko hyvin.

Sekä asiakkailta että pilotointiin osallistuneilta organisaatioilta kerätyssä palautteessa korostui huomio **liian lyhyestä pilotointiajasta**. Puolessa vuodessa on lähes mahdotonta orientoida asiakkaat uuteen palvelumalliin ja siihen liittyvään terminologiaan sekä löytämään tutut palvelut uudesta paikasta. Vaikka palveluverkkouudistuksessa on keskeisenä tavoitteena tuoda julkisen hallinnon palvelut saman katon alle voi asiakkailla olla alussa vaikeuksia ymmärtää valtion viranomaispalvelujen löytyvän kunnan tiloista.

## 3.4.2 Tulokset brändin hyödyntämisestä

Suomi-pisteiden brändi lanseerattiin suurelle yleisölle kesällä 2025, joten pilotin alkaessa brändi sekä sen taustalla oleva uudenlainen asiakaspalvelumalli olivat suu-  
relle osalle palvelun kohderyhmästä vierailta. Käsitteenä **Suomi-piste** ei myöskään  
vielä luo suurissa määrin asiakkaalle käsitystä siitä, **mitä palveluita voi saada ja  
millaisin reunaehdoin**.

Asiakastutkimusten tulosten perusteella voidaan päätellä, että nimityksenä **etä-  
palvelu on myös harhaanjohtava eikä kuvaa riittävällä tavalla palvelun sisäl-  
töä**. Erityisesti ei-digitaisille nimitys voi estää palveluun hakeutumisen, vaikka  
tarkoitus onkin juuri tälle kohderyhmälle tarjota enemmän mahdollisuuksia  
viranomaisasiointiin.

## 3.5 Turvallisuus

### 3.5.1 Turvallisuus

**Suomi-pisteiden uhka- ja väkivaltatilanteiden toimintamallin (UVT)** päivi-  
tystä uuteen, 3.0 -versioon tehtiin pilotoinnin aikana. UVT-mallin ovat yhteistyössä  
kehittäneet valtiovarainministeriö, Senaatti-kiinteistöt, Workspace Oy ja Pentagon  
Design Oy osallistaen Suomi-pisteissä toimivia viranomaisia. Toimintamallin päivi-  
ttämisestä sovitaan palvelu- ja toimitilaverkkohankkeessa.

UVT-mallin roolit ja toimintatavat on määritelty alun perin laajempien yhteisten työ-  
ympäristöjen yhteydessä toimivien Suomi-pisteiden näkökulmasta. Alkuperäinen  
sisältö ei ole soveltunut laajemmin (pois lukien käytännön vinkit luvussa 4) käytet-  
täväksi etäpalvelupisteissä, koska näissä kohteissa palvelun tarjoaminen pohjautui  
etäpalvelun välityksellä tarjottavaan palveluun ja se sijaitsee muun isäntäorganisaat-  
tion, kuten kunnan tai hyvinvointialueen tiloissa.

Pilotoinnin valmistelun aikana nousikin esiin turvallisuuteen liittyviä tarpeita erityi-  
sesti pilottipaikkakunnilta ja Imatralla pilotointiin osallistuvalla Kaakkois-Suomen  
poliisilaitokselta. Tarpeen oli selkeyttää erityisesti eri toimijoiden vastuita uhka- ja  
väkivaltatilanteissa sekä niihin liittyvää viestintää ja raportointia. Lisäksi esille nos-  
tettiin toimintamallit ja vastuut tilanteissa, joissa vartiointipalvelua ei ole käytettä-  
vissä tai sen vasteaika on pitkä.

Näiden pohjalta UVT-mallin päivitystyössä tunnistettiin alustavia ratkaisuja, jotka kuvattiin **UVT-mallin liitteessä 1. Etäpalveluun nojautuvien pienten Suomipisteiden uhka- ja väkivaltatilanteiden toimintamalli**. Liitteessä on esitetty kolme vaihtoehtoista pienten Suomi-pisteiden tilannetta, joissa keskeisenä erona on vartioinnin järjestäminen:

1. Vartija käytettävissä paikan päällä etäpalvelupisteessä
2. Vartija saatavilla etäpalvelupisteeseen paikalle ennakkoon sopien tai viiveellä
3. Vartijaa ei lainkaan saatavilla etäpalvelupisteessä

On huomioitava, että kun mallia sovelletaan pienemmissä Suomi-pisteissä, niiden piste- ja paikkakuntaerät tulee huomioida. Pienten Suomi-pisteiden uhka- ja väkivaltatilanteiden toimintamallista neuvotellaan ja sovitaan ennen Suomi-pisteen toiminnan aloittamista toimeksisaajan ja toimeksiantajien välisellä yhteispalvelusopimuksella. Yhteispalvelusopimuksella sovitaan myös kustannusten jakautumisesta, esimerkiksi mahdollisiin turvallisuuspalveluihin liittyen.

### 3.5.2 Tietoturvallisuus

Etäpalvelusovelluksen ja -laitteiston tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvät asiat on huomioitu koko etäpalvelun kehityksen ja käytön ajan. Jo pilotointivaiheessa etäpalvelusovellus ja siihen liittyvä laitteisto täyttivät samantyyppiset tietoturva- ja tietosuoja vaatimukset kuin varsinaisen tuotantoversion osalta edellytetään.

Kehitystyön aikana etäpalvelusovellukseen on syntynyt jatkuvia muutostarpeita. Jokaisen muutoksen kohdalla on täytynyt arvioida sen vaikutukset tietoturvaan ja tietosuojaan, mikä on lisännyt testauksen ja arvioinnin tarvetta jo pilotoinnin aikana. Muutosten toteuttamisen yhteydessä painopisteenä on ollut varmistaa, etteivät uudet toiminnallisuudet tai muutokset heikennä sovelluksen turvallisuutta.

Pilotointiin tähtäävä sovellusversio jäädytettiin juuri ennen pilotoinnin aloitusta, minkä jälkeen sovellukselle teetettiin ulkopuolisen toimijan suorittama murtotestaus. Sovellusversio olisi ollut hyvä jäädyttää aikaisemmin, jotta murtotestaus olisi voitu toteuttaa aiemmin ja korjaukset tehdä ennen pilotoinnin käynnistymistä. Aiempi aikataulusuunnitelma olisi myös mahdollistanut sen, että järjestelmätoimittaja olisi voinut suorittaa omat prosessiensa mukaiset tietoturvatarkastukset ja -toimenpiteet ennen pilotointia.

Murtotestauksessa havaitut puutteet korjattiin syksyn 2025 aikana muiden toiminnallisuusmuutosten rinnalla. Korjauksille tehtiin erillinen verifiointi marraskuussa 2025, eikä verifiointissa havaittu puutteita.

### 3.6 Projektinhallinta

Etäpalvelun pilotointi toteutettiin toimintaympäristössä, jossa projekti oli uudelleenorganisoitu ja toimijoiden vastuut sittemmin muuttuneet. Uusi hankintamalli sekä valtiovarainministeriön rooli kokonaisratkaisun hankintaorganisaationa lisäsivät projektin hallinnallista vaativuutta tilanteessa, jossa käytettävissä olleet henkilöresurssit olivat rajalliset. Tämä heijastui aikatauluihin, päätöksenteon kuormittumiseen ja asiantuntijoiden työkuormaan.

Projektin aiemmassa vaiheessa määritetystä kokonaisuikataulutavoitteesta pidettiin pääosin kiinni, vaikka ratkaisuun liittyvät toiminnalliset ja prosessitason määrittelyt puuttuivat suurelta osin pilotointia edeltävissä vaiheissa. Toiminnallisuuksien määrittely käynnistettiin vasta helmikuussa 2025, mikä tiukensi toimittajille jäänyttä valmistelu-aikaa ja lisäsi riskejä pilotoinnin onnistumisen osalta. Tämä johti tilanteisiin, joissa konfiguraatioiden työmäärä ja kompleksisuus olivat viranomaisille ja toimittajille odotettua suurempia.

Pilotoinnin perusteella todettiin, että **toimintaprosessit olisi tullut arvioida ja päivittää ennen teknistä määrittelyä**. Eri käyttäjäryhmien tarpeet ja viranomaisten toisistaan poikkeavat varsinaiset toimintatavat tunnistettiin liian myöhäisessä vaiheessa. Viranomaisten asiantuntijoita saatiin mukaan määrittelytyöhön vasta kesällä 2025, jolloin osa ratkaisuista oli jo pitkälti lukittu.

**Projekti oli haasteellinen**, sillä kyseessä oli **samaan aikaan sekä yhteiskäyttöisen ICT-ratkaisun tekninen käyttöönotto** että **uudenlaisen asiakaspalvelumallin kokeilu**. Käytettävissä olevien resurssien takia projektinhallinta ja projektin sisäinen viestintä jäi hajanaiseksi ja osin reaktiiviseksi, mikä lisäsi epävarmuutta käytännöistä eri asioissa. Esimerkiksi pilotointiin laaditussa häiriötilanteiden hallinnan oppaasta ei ollut pilotoinnissa odotettua hyötyä ongelmatilanteiden käsittelyyn, ja käsittely kasautui yksittäisille asiantuntijoille samalla useimpien häiriöiden aiheutuksessa järjestelmän sijaan käyttäjä- tai laiteperäisistä tekijöistä.

**Projektin merkittävimpiin onnistumisiin kuului ketterä kehitystyö viranomaisten ja toimittajan välillä**. Pääkäyttäjien ja testaajien aktiivinen osallistuminen mahdollisti sen, että sovellusta pystyttiin parantamaan lyhyessä ajassa ja palautteisiin reagoitiin nopeasti. Iteratiivinen työskentely osoittautui toimivaksi malliksi tilanteessa, jossa osa toiminnallisuuksista täsmentyi vasta pilotoinnin aikana.

## 4 Johtopäätökset ja jatkosuositukset

Tässä luvussa kuvataan etäpalvelun pilotoinnin tulosten pohjalta tehtävät johtopäätökset ja jatkosuositukset. Johtopäätökset ja jatkoehdotukset ohjaavat etäpalveluprojektin toteutusta vuodesta 2026 eteenpäin. Luvun lopusta löytyy lisäksi yhteenveto kaikista johtopäätöksistä ja jatkosuosituksista.

### 4.1 Etäpalvelun valtakunnallinen käyttöönotto

Valtion yhteistä asiakaspalvelutoimintaa määrittelevässä laissa (1355/2025) säädetään, että osallistumisvelvollisen viranomaisen on tarjottava asiakaspalvelua yhteisessä asiakaspalvelupisteessä sijoittamalla henkilöstöään yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen tai etäpalveluna yhteiskäyttöisen etäpalveluratkaisun välityksellä. Keskeinen johtopäätös tämän myötä onkin se, että **Suomi-pisteissä käytetään jatkossa kaikkien viranomaisten yhteiskäyttöistä etäpalveluratkaisua** yksittäisten ratkaisujen käytön sijaan.

Etäpalveluratkaisuun liittyvät vaatimusmäärittelyt laadittiin kilpailutuksen valmisteluvaiheessa yhteistyössä pilotoinnissa mukana olleiden viranomaisten kanssa. Pilotointia valmistelevaa ja sen aikaista kehitystyötä on niin ikään tehty tiiviissä yhteistyössä näiden viranomaisten kanssa, jotta ratkaisu soveltuisi usean eri viranomaisen käytettäväksi. Jatkokehitystyötä tullaan tekemään kaikkien Suomi-pisteisiin osallistumisvelvollisten viranomaisten tarpeita kuullen ja yhteensovittaen.

Jatkokehitystyössä pilotoinnin jälkeen valtiovarainministeriön tulee tehdä yhdessä ratkaisun omistajan Lupa- ja valvontaviraston kanssa vielä arviointia etäpalvelusovelluksen mahdollisesta asemasta valtion yhteisenä palveluna liittyen lakiin valtion yhteisten tieto- ja viestintätekniisten palvelujen järjestämisestä<sup>12</sup> ja lakiin hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista<sup>13</sup>.

12 1226/2013 Laki valtion yhteisten tieto- ja viestintätekniisten palvelujen järjestämisestä

13 571/2016 Laki hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista

### 4.1.1 Pilotointia ei jatketa ja tuotantoversiota ei käyttöön oteta välittömästi pilottipaikkakunnilla pilotoinnin jälkeen

Etä- ja tulkkauspalvelun projektiryhmä päätti kokouksessaan 29.1.2026, että etäpalveluratkaisun pilotointia ei jatketa Imatralla, Nurmeksessa ja Porvoossa eikä ratkaisun tuotantoversiota oteta käyttöön välittömästi pilotoinnin jälkeen. Etäpalvelun tarjoaminen pilottipaikkakunnilla siis päättyy pilotoinnin jälkeen.

Päätöksen taustalla olivat muun muassa vähäiset asiakasmäärät, etäpalvelun pilotoinnin aikainen valmiusaste ja palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen alueellisen suunnittelutyön keskeneräisyys, jonka myötä vasta loppuvuodesta 2026 saadaan selvyys siihen, mille paikkakunnille Suomi-pisteet tulevat syntyään – eli ovatko Porvoo, Imatra ja Nurmes näiden paikkakuntien joukossa. Projektiryhmässä todettiin myös, että pilotoinnista on vähäisistä asiakasmääristä huolimatta saatu riittävästi kokemuksia asiakaspalvelun toimintamallien, laitteiston ja järjestelmän jatkokehitykselle.

### 4.1.2 Etäpalvelun valtakunnallinen käyttöönotto Suomi-pisteissä ja viranomaisissa

Projektissa lähdetään seuraavaksi toteuttamaan uudessa etäpalvelun kehitysryhmässä **etäpalvelun kehitystyötä** ja **valmistelemaan etäpalvelukokeilua yhteisen työympäristön (ns. YTYt) yhteydessä toimivassa Suomi-pisteessä**. Kokeilu alkaa loppuvuoden 2026 aikana ja se toteutetaan 1–2 YTY-kohteen yhteydessä toimivassa Suomi-pisteessä. Kokeilu on viranomaisille maksuton, mutta viranomaiset vastaavat itse vastuulleen kuuluvien asioiden kustannuksista, kuten tarvittavasta henkilöresursoinnista ja palveluiden ja palveluaikojen hallinnasta etäpalvelussa.

Lisäksi projektissa laaditaan etäpalvelun **valtakunnallinen käyttöönottosuunnitelma**, joka pohjautuu palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksessa loppuvuodesta valmistuvaan Suomi-pisteiden palveluverkkoon. Valtakunnallisessa käyttöönottosuunnitelmassa otetaan kantaa siihen, miten ja missä aikataulussa etäpalvelua levitetään uusille paikkakunnille. Jatkosuunnittelussa selvitetään, mitkä viranomaiset missäkin Suomi-pisteessä tulevat antamaan palveluaan etäpalveluna ja kuinka monelle etäpalvelutilalle kussakin Suomi-pisteessä on tarvetta.

Etäpalvelua lähdetään levittämään valtakunnallisesti **uusille viranomaisille** käyttöönotettavaksi erillisen suunnittelutyön kautta. Tätä suunnittelutyötä tulee tekemään uusi etäpalvelun kehitysryhmä, jonka toimintaan osallistuvat kaikki valtioneuvoston asetuksella säädetyt Suomi-pisteisiin osallistumisvelvolliset viranomaiset. Kehitysryhmään osallistumisen myötä uudet viranomaiset saavat

ymmärryksen etäpalveluratkaisun sen hetkisestä toiminnallisuudesta ja pääsevät kehittämään ratkaisua myös oman organisaation tarpeiden mukaiseen suuntaan. Etäpalvelun viranomaiskohtaiseen käyttöönottoaikatauluun asiakaskäytössä vaikuttaa oleellisesti viranomaisen oma valmiusaste.

Uusien viranomaisten tarpeita ja esteitä yhteiskäyttöisen etäpalveluratkaisun käytölle tullaan selvittämään erillisellä selvityksellä, joka toteutetaan kevään 2026 aikana. Tarkoituksena on saada kerättyä kootusti tietoa etäpalvelun ja siihen liittyvien toimintamallien jatkokehitystarpeita, jotta etäpalvelun sujuva käyttöönotto ja asiakaskäyttö olisi mahdollista eri viranomaisissa.

## 4.2 Etäpalveluratkaisun jatkokehitys

### 4.2.1 Sovelluksen jatkokehitys

Uusien organisaatioiden mukaan liittyminen yhteiseen etäpalveluratkaisuun tuo mukanaan erilaisia kehitystarpeita, jotka arvioidaan ja ratkaistaan tapauskohtaisesti. **Sovelluksen toteutus noudattaa yhteisesti sovittuja toiminnallisuuksia ja periaatteita**, mutta tarvittaessa **organisaatioille voidaan toteuttaa rajattua toiminnallista räätälöintiä**. Tällaisia ovat esimerkiksi ajanvarausviestien ohjeistusten muokkaaminen, tulkin kutsumisen mahdollistaminen etäpalvelutapaamiseen sekä työpöydän sisällön jakamisen toiminnot.

Pilotoinnin aikana järjestelmän merkittävimmäksi kehityskohteeksi on tunnistettu **palvelujen hallinta**. Se sisältää useita toiminnallisuuksia ja vaatii laajaa määrittelyä, kuten organisaatioiden palvelukalenterien hallinnan, palvelujonojen ohjauksen sekä niin sanotun *lennonjohtotornin*, jonka avulla pääkäyttäjät voivat seurata palvelujonojen tilannetta reaaliaikaisesti. Määrittelyssä huomioidaan myös integraatio Senaatin ilmoittautumis- ja vuoronumerojärjestelmään, jotta laajentuminen yhteisissä työympäristöissä toimiviin Suomi-pisteisiin olisi mahdollista.

Määrittelytyössä on otettava huomioon palvelunhallinta sekä **ajanvarauksella** että **ilman ajanvarausta toimiville asiakkaille**, niin sanotuille walk-in-asiakkaille. Palvelujonoissa on huomioitava palveluaiheet ja kielivalinnat, jotka kytkeytyvät etäasiantuntijoiden osaamisalueisiin eri palveluaiheiden, että kielten osalta.

Tärkeimpänä lähtökohtana on, että palvelu näyttäytyy asiakkaille yhdenmukaisena kaikkien viranomaisten osalta.

Pilotoinnin tulosten myötä on havaittu, että Kelan pilotoinnissa käyttämä videokanavaratkaisu poikkeaa sovelluksen toteutuksesta ja asioinnin palvelupolun tavoitteista merkittävästi, muun muassa seuraavasti:

- Ajan varannut asiakas saattaa joutua odottamaan Kelan etäasiantuntijan kontaktia enintään 15 minuuttia, joten 60 minuutin palveluaika on riittävä. Asiakas näkee chat-näkymästä jonotilanteen odottaessaan Kelan etäpalveluun pääsyä. Tämä chat-ikkuna saattaa aiheuttaa asiakkaalle hämmennystä, koska se näyttää jonosijan, vaikka ajanvarausasiakkaan ei pitäisi joutua jonottamaan. Lisäksi näppäimistö kuvake voi herättää epävarmuutta siitä, edellyttääkö palvelu asiakkaalta jotakin toimenpiteitä.
- Kelan etäasiantuntija päättää palvelutapahtuman, minkä jälkeen asiakkaalle avautuu uusi näkymä. Tämä voi aiheuttaa hämmennystä ennen kuin asiakas ohjautuu takaisin yhteiseen etäpalvelusovellukseen vastaamaan asiakaspalautekyselyyn. Toimintamalli poikkeaa etäpalvelusovelluksen jatkokehityksen tavoitetilasta, sillä palautekyselyä ei täytetä varsinaisen etäpalvelutapahtuman aikana. Lisäksi etäasiantuntija ei nykyisessä mallissa pysty seuraamaan asiakkaan turvallista ja hallittua poistumista etäpalvelutapahtumasta.

Sovelluksen kehitystyötä jatketaan myös käyttöliittymän osalta. Nykyinen **selainpohjainen toteutus** säilyy **etäasiantuntijoiden ja palveluneuvojien käytössä**. **Asiakaspäätteisiin** toteutetaan **erillinen mobiilisovellus**, jonka tavoitteena on parantaa ratkaisun luotettavuutta ja varmistaa laadukas käyttökokemus. Mobiilisovellus ei lähtökohtaisesti tue useiden eri videojärjestelmien rinnakkaista käyttöä. Tämän vuoksi Kelan erillisen videokanavaratkaisun tukeminen edellyttäisi merkittäviä kehityspanostuksia ja aiheuttaisi ylimääräisiä kustannuksia. Lisäksi ratkaisu ei siitä huolimatta mahdollistaisi yhtenäistä ja laadukasta käyttökokemusta verrattuna muiden organisaatioiden tuottamiin palveluihin.

## 4.2.2 Laitteiston jatkokehitys

**Etäpalvelulaitteistoa kehitetään pilotoinnin aikaisesta laitteistosta uuteen versioon heti pilotoinnin jälkeen.** Etäpalvelulaitteistoa kehitetään siten, että se koostuu yhdestä kosketusnäytöstä ja dokumenttikamerasta. Jatkossa käytössä ei olisi enää erillisiä mikrofoneja, kaiuttimia tai kameroita, vaan ne olisivat integroitu osaksi kosketusnäyttöä. Kehitystyössä huomioidaan kilpailutuksessa esitetyt vaatimukset laitteistolle ja toistuvat tuki- ja ylläpitokustannukset pysyvät alkuperäisinä.

Etäpalvelulaitteistoa tukevia muita lisälaitteita (kuten näppäimistöä ja hiirtä, tulostinta tai skanneria, maksupäätettä, passiuunia tai muita laitteita) tulee arvioida erikseen viranomaisten tarpeiden myötä etäpalveluprojektin edetessä. Jatkoarvioinnissa on syytä ottaa huomioon, että erilliset laitteet tuovat aina uusia jatkuvia kustannuseriä etäpalvelua käyttäville viranomaisille. Lisäksi erillisten laitteiston tietoturvallinen käyttö on varmistettava.

### 4.2.3 Raportoinnin jatkokehitys

**Raportointia kehitetään pilotointivaiheen mallin pohjalta.** Tuotantovaihetta varten raportoinnin käyttöoikeustasot määritellään uudelleen keväällä 2026. Samalla kartoitetaan kaikkien viranomaisten raportointitarpeet ja käyttöoikeustasot ottaen huomioon tulevat integraatiot viranomaisten Power BI -järjestelmiin.

Raportointi on jatkuvasti kehittyvä toiminnallisuus, joka pohjautuu järjestelmän ja raportointidatan käytön kautta kertyvään kokemukseen. Kehittämisessä huomioidaan viranomaisten ja käyttäjien tarpeet sekä toiveet.

### 4.2.4 Integraatiotarpeet

Pilotoinnin aikana tunnistettuja ja etäpalvelun jatkokehityksen ensimmäisessä vaiheessa toteutettavia integraatioita ovat:

1. Integraatio Senaatin asiakasohjausjärjestelmään, jotta laajentuminen yhteisten työympäristöjen yhteydessä toimiviin Suomi-pisteisiin on mahdollista.
2. Integraatiot etäpalvelua käyttävien viranomaisten omaan käyttäjähallintaan (organisaatioiden AD). Integraatiot tulevat tapahtumaan yksi viranomaisen kerrallaan riskien minimoimiseksi.
3. Integraatiot etäpalvelua käyttävien viranomaisten asiakasohjaus- tai asiakaspalvelujärjestelmiin. Viranomaisilla on käytössä erilaisia asiakashallintaan liittyviä järjestelmiä, joihin tarvitaan integraatiot. Tämä vähentää eri järjestelmien seurantaa, eli helpottaa asiakaspalvelussa työskentelevien asiantuntijoiden työtä.

## 4.3 Asiakaspalvelu

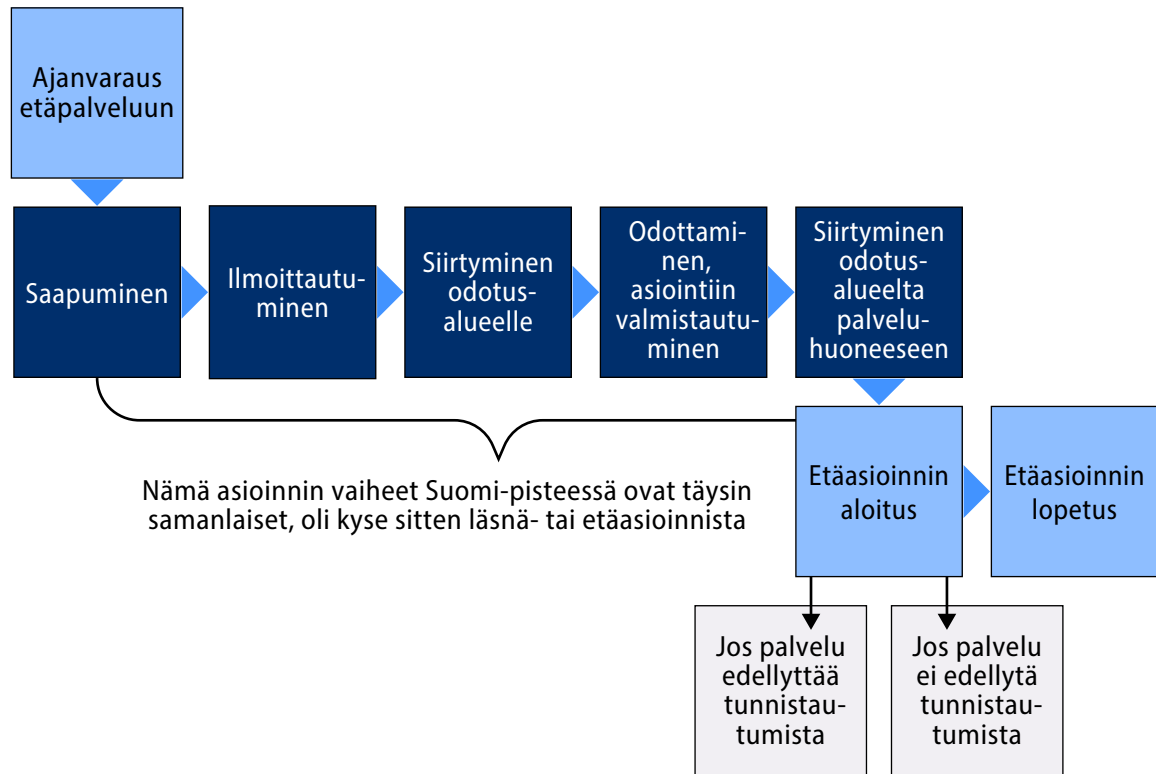
### 4.3.1 Asiointiin liittyvät ehdotukset

Pilotoinnin perusteella etäpalvelun asiointipolku etäpalveluun pohjautuvassa Suomi-pisteessä todettiin kokonaisuutena toimivaksi ja loogiseksi, mutta sen eri vaiheissa ilmeni viranomaistoiminnan erilaisuudesta ja paikkakuntien erilaisista tiloista ja käytänteistä esiin nousseita hajautuneita käytäntöjä, jotka vaikuttivat asiakkaiden kokemuksiin. Kun yhteys etäpalveluun saatiin muodostettua, etäasiointi koettiin selkeäksi palvelumalliksi. Suurimmat haasteet liittyivät äänenlaatuun, yhteyden muodostumiseen ja etäasiantuntijoiden vaihtelevaan järjestelmäosaamiseen. Vaihtelevat toimintatavat ja tekniset ongelmat lisäsivät palveluneuvojien kuormitusta.

Pienempien Suomi-pisteiden konsepti tullaan kehittämään palvelu- ja toimitilaverkkohankkeessa vuonna 2026. Tässä yhteydessä on syytä tarkastella uudelleen pilotointiin kehitettyä etäpalvelussa asioimiseen pohjautuvaa palvelupolkua, kun toiminta on kunnan tai muun toimijan, kuten hyvinvointialueen tiloissa.

YTY-kohteiden Suomi-pisteissä etäpalvelu tullaan yhteensovittamaan osaksi muuta Suomi-pisteen toimintaa siten, että **asiakaskokemus vastaa eri viranomaisissa asioidessa mahdollisimman hyvin läsnäpalveluna tarjottavaa palvelua**. Tämän vuoksi asiakkaan palvelupolku YTY-kohteen yhteydessä toimivassa Suomi-pisteessä on syytä pohjautua Suomi-pisteen asiointipolkuun siten, että etäpalveluun liitännäiset asiointin vaiheet tunnistetaan. Näitä ovat ajanvarauksen tekeminen, etäpalvelussa asiointin aloitus ja päätös sekä palvelussa mahdollisesti tapahtuva tunnistautumisen. Etäpalvelussa asioimisen asiointipolkua lähdetään kehittämään palvelu- ja toimitilaverkkohankkeessa alla olevan kuvauksen pohjalta.

**Kuva 6.** Saapumisen ja palveluun ohjautumisen asiointipolku etäpalvelussa YTY-kohteen yhteydessä toimivassa Suomi-pisteessä.



Kuvaan on merkitty **vaaleansinisellä etäasiointityypilliset asiointipolun vaiheet**. Muutoin asiointipolku vastaa läsnäasiointia varten kuvattua asiointipolkuja. Lisäksi **vaaleammalla värillä** on vielä kuvattu, että **polku haarautuu etäasioinnin aloituksesta riippuen siitä, edellyttää palvelu asiakkaan tunnistautumista vaiko ei**.

Pilotoinnissa nousi esille myös havaintoja ajanvarauksen tekemiseen ja tiedon löydettävyyteen liittyen: ajanvarausprosessi toimi pääosin hyvin, mutta asiakkailla oli puutteellisesti tietoa siitä, milloin ajanvarausta tarvitaan, miten se tehdään ja mistä palvelukanavista. Tulevaisuudessa on syytä tehdä jatkotarkastelua **asiakkaiden ajanvarausmahdollisuuden kehittämiseksi** siten, että asiakas voisi tehdä ajanvarauksen asiakaspalveluun myös joko viranomaisten omien tai Suomi-pisteiden yhteisten verkkosivujen kautta. Olisi hyvä myös arvioida, tulisiko pitkän tähtäimen tavoitteena olla Suomi-pisteiden yhteinen ajanvarausjärjestelmä

### 4.3.2 Palveluneuvojan rooli etäpalvelussa

Palveluneuvojan rooli osoittautui pilotoinnissa keskeiseksi osaksi sujuvaa asiointikokemusta. Palveluneuvojat kokivat, että tehtävä vastasi heille ennakkoon kuvattua ja että rooli sopi hyvin osaksi heidän muuta tehtävänkuvansa. Ennen pilotoinnin käynnistymistä saatu perehdytys antoi hyvät valmiudet palveluneuvojana toimimiseen.

Jatkossa raportin luvussa 2.3.1 kuvatut **etäpalveluun liittyvät tehtävät** tulee sisällyttää **osaksi Suomi-pisteiden palveluneuvojan tehtävänkuvaa yhteisten työympäristöjen konseptissa ja yhteisen asiakaspalvelun käsikirjassa**. Pilotoinnin kokemusten pohjalta tehtävät voidaan sisällyttää konseptiin ja käsikirjaan sellaisenaan. Toisin kuin pilotoinnissa, etäpalvelua antavien palveluneuvojien toimenkuvaan kuuluu jatkossa kaikissa Suomi-pisteissä myös pilotoinnissa tehtävänkuvan ulkopuolelle rajattu palveluneuvonta viranomaisasiainnissa.

### 4.3.3 Koulutus- ja tukimallit

Suomi-pisteiden **palveluneuvojia varten** tulee laatia pilotoinnin kokemusten pohjalta **etäpalveluun keskittyvä perehdytys- ja koulutuskokonaisuus**, joka sisällytetään osaksi laajempaa palveluneuvojien osaamisen kehittämisen kokonaisuutta. Etäpalvelukokonaisuudessa palveluneuvojat tulee kouluttaa muun muassa etäpalveluratkaisun käyttöön ja toimintaan mahdollisissa teknisissä häiriötilanteissa, etäpalvelun prosesseihin, rooleihin ja toimintamalleihin, viranomaisten palveluvalikoimaan ja heidän toimintatapojensa mahdollisiin eroihin sekä tukikanaviin.

Myös **viranomaisten yhteiseen koulutukseen ja tukeen** on panostettava jatkossa, vaikka viranomaisten tarjoama asiakaspalvelu etäpalvelussa poikkeakin toisistaan. Tulevaisuudessa varmistetaan etäasiantuntijoiden toimintatavat ja riittävä järjestelmäosaaminen koulutuksella ja tukimateriaaleilla. Koulutuksessa viranomaisilla itsellään on merkittävä vastuu ja rooli.

Myös **häiriö- ja ongelmatilanteisiin** tulee jatkossakin selkeyttää **käyttäjien tukimallia**, jotta ongelmatilanteet saadaan ratkaistua ketterästi, henkilöstö ei kuormitu liikaa ja asiakaspalvelutilannetta päästään jatkamaan sujuvasti. Samalla on selkeytettävä etäpalvelun omistajan ja eri toimijoiden, kuten etäpalvelun toimittajan, Valtorin ja viranomaisten rooli käyttäjätuessa.

#### 4.3.4 Viranomaisten rooli etäpalvelussa tarjottavasta asiakaspalvelusta

Pilotoinnin tulosten perusteella on tunnistettu, että etäpalvelun jatkokehityksessä **viranomaisilta vaaditaan etäpalvelun kehitys- ja testaustyön rinnalla panostusta etäpalvelussa tarjottavaan asiakaspalveluun**. Etäpalvelu on palvelukanavana osalle viranomaisista täysin uusi, ja siihen liittyviin käytänteisiin ja toimintamalleihin on syytä panostaa, jotta asiakaspalvelukokemus on sujuva sekä viranomaisen henkilöstölle että asiakkaalle. Tarkoituksena on, että **yhteiskäyttöinen etäpalveluratkaisu toimii tulevaisuudessa alustana viranomaisten asiakaspalvelun tarjoamiseksi**, ja viranomaiset vastaavat sen hyödyntämisestä kukin parhaaksi katsomallaan tavalla.

Resursointia tarvitaan myös **henkilöstön jatkuvaan tukeen ja koulutukseen**. Etäasiantuntijoiden osalta tukea tullaan jatkossakin tarvitsemaan vahvasti etäpalvelusta ja siihen liittyvistä toimintatavoista viestimiseen, oman henkilöstön kouluttamiseen sekä palveluneuvojille tarjottavan koulutuksen tarjoamiseen, kun palveluneuvojan tehtävänkuvaa sisältyy yleinen palveluneuvonta viranomaisasiointissa. Esimerkkinä tästä pilotoinnissa asiakkaiden asiointi päättyi useimmiten sujuvasti, mutta asiakkaat kaipasivat yhtenäisiä jatko-ohjeita ja viranomaisten yhteystietoja. Käytännöt vaihtelivat viranomaisittain, mikä johti epäyhtenäisiin kokemuksiin. Viranomaisilla on tärkeä rooli varmistaa omassa asiakaspalvelussaan, että asiakkaalle annetaan selkeät yhteystiedot ja ohjeet jatkotoimia varten.

#### 4.3.5 Yhteisten työympäristöjen konseptikokonaisuuteen liittyvät ehdotukset

Jotta etäpalvelu saadaan onnistuneesti otettua käyttöön uusissa Suomi-pisteissä ja viranomaisissa, tulee **etäpalveluun liittyvät yhteiset toimintatavat ja ratkaisut konseptoida pysyväksi osaksi muuta Yhteisten työympäristöjen konseptikokonaisuutta**. Ehdotetaan, että Yhteisten työympäristöjen konseptikokonaisuutta päivitetään etäpalveluun liitännäisten asioiden osalta seuraaviin konseptikokonaisuuden osiin:

- Yhteisten työympäristöjen konsepti
- Yhteisen asiakaspalvelun käsikirja ja liite Saapumisen ja palveluun ohjautumisen sekä asiakirjojen jättämisen asiointipolut
- Suomi-pisteiden opastuskonsepti
- Uhka- ja väkivaltatilanteiden toimintamalli
- Yhteisten työympäristöjen ICT-konsepti
- Yhteisten työympäristöjen tilakortit ja suunnitteluohjeet

- Suomi-pisteiden brändikäsikirja
- Etäpalvelukonseptia päivitetään pilotoinnin aikaisesta versiosta pysyvään, palvelun tekniseen kuvaukseen ja lisäksi luodaan sen liitteeksi etäpalveluun liittyvien vastuiden ja käytön manuaali.

## 4.4 Tilaratkaisut

### 4.4.1 Kalustus

Pilotointi osoitti, että **hyvin suunniteltu tila on etäpalvelun onnistumisen edellytys**. Parhaat kokemukset syntyivät ympäristöissä, joissa **näköesteet, sijoittelu ja kalustus** tukivat asiakkaan yksityisyyttä ja turvallisuuden tunnetta. Jatkossa on tärkeää pilotoinnin kokemusten pohjalta vahvistaa asiointin esteettömyyttä ja luoda modulaarinen, helposti käyttöönotettava etäpalvelun tilaratkaisu, jotka tukevat asiakkaiden sujuvaa asiointia ja etäpalvelun laajenemista uusiin Suomi-pisteisiin.

Etäpalvelutilat tulee sijoittaa **fyysisesti lähelle muuta asiakaspalvelupistettä**, jotta ohjautuminen on intuitiivista. Suunnittelussa tulee välttää pitkiä tai epäselviä kulkureittejä. Opasteet tulee suunnitella näkyviksi ja toistuviksi koko asiakaspolun matkalle. Erityistä huomiota tulee kiinnittää näkörajoitteisten asiakkaiden kulkureittiin ja tilan hahmottamiseen.

Yhteisten työympäristöjen konseptikokonaisuudessa **Tilakortit ja suunnitteluohjeet -liitteessä olevaa etäpalvelutilan ideaalimallia** tulee tarkastella ja päivittää pilotoinnin jälkeen. Kalusteiden muuntojoustavuus, dokumenttikameran esteetön käytettävyyden sekä akustiset ratkaisut, jotka tukevat äänieristystä mutta eivät täysin sulje ääntä hätätilanteissa, tulee varmistaa jatkosuunnittelutyössä.

Etäpalvelutilan **asiakkaan istumapaikka** tulee suunnitella siten, että yksityisyys ja turvallisuuden tunne toteutuvat yhtäaikaaisesti. Jatkokehityksessä on tarpeen arvioida myös uudelleen mallia, jossa asiakas ei istu selkä ovelle, vaan näkösuoja ja tilan valvottavuus varmistettaisiin muin keinoin (esim. kameran sijoittelulla).

Kaikkiin etäpalvelutiloihin suositellaan jatkossakin **näkösuojaratkaisua**, jossa teipaukset estävät näkyvyyden sisään, mutta tila säilyy avarana ja turvallisena. Etäpalvelutilan valaistus, kontrastit, kulkuväylät, kalusteiden sijoittelu ja ohjeistus on toteutettava esteettömyys varmistuen.

Pilotoinnin kokemusten pohjalta voidaan suositella **etäpalvelumoduulin** käyttöön-ottoa erityisesti niissä Suomi-pisteissä, joissa erillisen huoneen rakentaminen ei ole mahdollista.

## 4.4.2 Opastus

Onnistuneen opastuksen toteuttamisen vaikeuskerroin riippuu suuresti tilasta, johon opastus toteutetaan. Tiloissa, joissa kunta merkittävässä määrin tarjoaa omia asiointipalveluitaan irrallisena Suomi-pisteestä, on kiinnitettävä huomiota palvelun löydettävyyteen ja riittävään erottumiseen muista samassa tilassa tarjolla olevista toiminnoista ja palveluista. Opastuksen tulee olla selkeää ja johdonmukaista koko asiakkaan palvelupolun ajan. Mahdollisuuksien mukaan opastusta on suositeltavaa hyödyntää myös etäpalvelun eri vaiheista ja prosesseista ja sisällöstä viestimiseen.

Pilotoinnin kokemusten perusteella ehdotetaan, että muuhun kuin YTY-kohteen yhteydessä sijoittuvan Suomi-pisteen tai etäpalvelupisteen opastaminen konseptoidaan. Lisäksi YTY-kohteiden yhteydessä toimivien Suomi-pisteiden opastusta päivitetään opastuskonseptin päivityksen yhteydessä.

## 4.5 Viestintä

### 4.5.1 Suositukset viestintään

On syytä olettaa, että **viestinnällä on ollut oma osuutensa vähäisiksi jääneisiin asiakasmääriin**. Voidaan myös todeta, että **puoli vuotta on liian lyhyt aika uudenlaisen palvelumuodon tunnettuuden syntymiseen**. Etäpalvelupisteet kilpailivat myös asiakkaista viranomaisten omien palvelupisteiden kanssa, mikä on vaikuttanut myös palvelun hakukonenäkyvyyteen. Toisaalta lyhyttä pilotointiaikaa olisi voinut kompensoida viranomaisten ja kuntaorganisaatioiden toteuttamalla kampanjanomaisella viestinnällä, joka olisi ollut tavanomaista asiakasviestintää runsaampaa.

**Esteettömyyden ennakkotieto ja riittävät ohjeet asiointiin** on oltava löydettävissä verkossa. Asiakastutkimuksen perusteella ohjeistuksen seikkaperäisyydessä on ollut parannettavaa ja esteettömyyden osalta olisi paremmin huomioitava eri käyttäjäryhmien tarpeet (liikuntaesteiset, näkövammaiset). Esteettömyyden ennakkotietojen merkitys korostuu erityisesti etäpalvelupisteissä, jotka on sijoitettu suuriin kohteisiin, joissa on paljon muita palveluja ja toimintoja. On varmistettava, että tieto on ajantasaista ja saatavilla kaikissa niissä kanavissa, joissa palvelumahdollisuudesta

viestitään – tietojen päivittäminen vaatii koordinaatiota kaikkien viestintään osallistuvien toimijoiden kesken ja on myös kehitettävä keskitetyn tiedontuotannon toimintamalleja.

Vaikka ennakkotiedot palveluprosessista ja esteettömyydestä olisikin kuvattu tarkasti, tulee tietoa tarjoilla asiakkaalle riittävästi palvelupolun varrella. Suomi-piste.fi voi olla tiedon kotipesä, mutta viranomaisten rooli korostuu tiedon välittämisessä asiakkaalle.

Kaikista etäpalvelupisteistä on kirjoitettu paikallislehdissä, mutta ansaitun näkyvyyden lisäksi olisi ollut tarpeen hyödyntää myös **maksullista näkyvyyttä**, jotta tieto palvelusta tavoittaisi paremmin myös digikyvyttömät asiakkaat. On syytä huomata, että kertaluontoinen medianäkyvyys ei välttämättä tuota riittävästi asiakaskysyntää verrattuna esimerkiksi pitkäkestoisempaan mainoskampanjaan. Sidosryhmäyhteistyöstä saatiin hyviä kokemuksia, minkä perusteella jalkautumista asiakasryhmiä edustavien tahojen tapahtumiin voidaan suositella.

## 4.5.2 Suositukset brändäämiseen

Etäpalvelun brändäystä pohdittaessa on harkittava tarkkaan, **halutaanko palvelua lähteä tuotteistamaan vai tulisiko se jatkossa esittää vain yhtenä tapana saada palvelua Suomi-pisteessä**. Etenkin, jos etäpalvelua halutaan jatkossa laajentaa kotikäyttömahdollisuudella, sekaannusten välttämiseksi **Suomi-pisteessä tai etäpalvelupisteessä tapahtuvaa toimintaa olisi etäpalvelu-termin sijaan syytä kuvata muulla tavoin, esimerkiksi asiakastapaamisena videoyhteydellä**.

Kun etäpalvelua tai Suomi-pisteiden palvelua tarjotaan kunnan tai muun toimijan tiloissa, on kehitettävä **asiakkaan ymmärrystä tukeva brändihierarkia**. Asiakkaalle on viestittävä tiloissa ymmärrettävästi, mistä missäkin palvelussa on kyse ja kuka sitä tuottaa.

## 4.6 Etäpalveluun liittyvät kustannukset

Valtiovarainministeriö on vastannut pilotoinnista aiheutuvista kustannuksista, kuten kehittämiseen ja hankintoihin liittyvistä kustannuseristä. Valtiovarainministeriö on korvannut pilottipaikkakunnille palveluneuvojien työstä, tilojen käytöstä ja niihin liittyvistä muutoksista sekä viestinnästä aiheutuvia kustannuksia.

Etäpalveluratkaisuun liittyvät kustannukset perustuvat kilpailutuksen perusteella tehtyyn hankintapäätökseen ja sen pohjalta laadittuun sopimukseen. Kustannukset jaetaan aina kaikkien kyseisessä Suomi-pisteessä etäpalvelua käyttävien viranomaisten kesken.

Etäpalveluratkaisun kehittämisen kustannuksista vastaa valtiovarainministeriö palvelu- ja toimitilaverkkohankkeen aikana vuosien 2026–2027 ajan. Etäpalveluratkaisun osalta viranomaisten omiin järjestelmiin tehtävistä muutoksista vastaavat viranomaiset itse. Palvelu- ja toimitilaverkkohankkeen jälkeen Lupa- ja valvontavirasto vastaa kehittämisestä omalla budjetillaan. Suurempiin kehittämiskustannuksiin haetaan tapauskohtaisesti lisärahoitusta tai kustannukset jaetaan mukana olevien viranomaisten kesken sen mukaan, mitä 1.2.2027 aloittava yhteisen asiakaspalvelun ohjausryhmä päättää.

#### **Etäpalveluun liittyvät käyttökustannukset koostuvat seuraavista kustannuseristä:**

- Etäpalvelun tuki- ja ylläpitokustannukset sekä laitekustannukset
- Asiakkaan tuki etäpalvelutapahtumassa (palveluneuvojan työ)
- Muut kustannukset

**Etäpalvelun tuki-, ylläpito- ja laitekustannukset** koostuvat järjestelmän ja laitteiston käyttöön liittyvistä jatkuvista kustannuksista. Nämä kustannukset ovat yhteensä noin 18 636 euroa/etäpalvelutila/vuosi. Kustannus jaetaan kaikkien etäpalvelua käyttävien viranomaisten kesken. Kustannustenjakomallia aletaan noudattamaan erikseen etäpalveluprojektissa määritettävänä ajankohtana, kun etäpalvelun valtakunnallinen tuotantokäyttö on aloitettu ja valtion yhteistä asiakaspalvelutoimintaa säätelevän lainsäädännön mukainen osallistumisvelvollisuus astunut voimaan.

Kustannustenjakomallin mukaan, jos etäpalvelua käyttäviä viranomaisia ovat etäpalvelutilassa kaikki 11 Suomi-pisteisiin osallistumisvelvollista viranomaista, niin kustannus on 1 694 euroa/etäpalvelutila/viranomainen/vuosi. Jos viranomaisia olisi yhteensä 3, niin kustannus on 6 212 euroa/etäpalvelutila/viranomainen/vuosi.

**Etäpalvelussa asiakkaan tukeen liittyvät tehtävät** ovat osa **Suomi-pisteiden palveluneuvojien toimenkuvaa** riippumatta palveluneuvonnan toteutustavasta eli siitä, onko palveluneuvoja kokopäivätoiminen tai osa-aikainen asiantuntija tai ostopalveluna hankittu. Myöskään palveluneuvojan työnantajaorganisaatio ei

vaikuta tähän. Kun palveluneuvoja tekee Suomi-pisteessä yhteisiä asiakaspalvelutehtäviä (ns. YTY-kohteiden yhteydessä toimivat Suomi-pisteet), etäpalvelutehtävistä ei laskuteta erikseen.

YTY-kohteiden ulkopuolelle sijoittuvien pienempien Suomi-pisteiden palveluneuvonnan toiminta- ja rahoitusmalli valmistellaan erikseen vuoden 2026 aikana. Pienemmissä Suomi-pisteissä, joissa asiakaspalvelu perustuu etäpalvelun välityksellä tarjottavaan palveluun ja asiakasmäärät ovat vähäisiä, noudatetaan **suoriteperusteista** rahoitusmallia. Yhteispalvelusopimuksen toimeksisaaja laskuttaa kustannukset toimeksiantajilta toteutuneiden suoritteiden pohjalta yhteisesti sovittavin aikavälein.

Mahdollisia  **muita etäpalvelusta aiheutuvia kuluja** ovat esimerkiksi koulutukset etäasiiantuntijoille ja palveluneuvojille, uuden etäpalvelupisteen toimitilahankkeeseen ja tietoliikenteeseen liittyvät kustannukset sekä erillisten turvallisuuspalveluiden käyttöön liittyvät kustannukset. Näistä edellä mainituista muista kustannuksista vastaa palvelu- ja toimitilaverkkohanke (2026–2027) ja Lupa- ja valvontavirasto, pois lukien tietyt organisaation omalle vastuulle erikseen katsotut kustannukset, jotka liittyvät esimerkiksi organisaatioiden omiin järjestelmiin tehtäviin muutoksiin.

## 4.7 Turvallisuuteen liittyvät jatkoehdotukset

### 4.7.1 Turvallisuus

Osana uhka- ja väkivaltatilanteiden toimintamallin (UVT) päivitystyötä 3.0-versioon todettiin, että yhteisen etäpalveluratkaisun käyttöön liitännäisiä asioita tulee tarkastella vielä sen seuraavassa jatkokehitystyössä.

Pilotoinnin jälkeisessä jatkoselvityksessä on ratkaista pienten Suomi-pisteiden etäpalveluun liittyviä turvallisuustarpeita ja selvittää mahdollisesti **Senaatin turvallisuuspalveluihin** hyödyntämistä. Turvallisuuspalveluiden kustannusvaikutukset viranomaisille ovat selvityksessä ja mahdollisesta käytön pilotoinnista sovitaan erikseen. Senaatin turvallisuuspalveluilla tulee olemaan vaikutus UVT-mallissa kuvattuihin toimintamalleihin ja ratkaisuja päivitetään mahdollisen pilotointivaiheen jälkeen.

UVT-mallia tulee päivittää myös kattamaan toimintamallit silloin, kun etäpalvelussa asioidaan **yhteisten työympäristöjen (YTY) yhteydessä toimivissa Suomi-pisteissä**. Päivitystyötä tullaan tekemään vuoden 2026 aikana ennen etäpalvelun

käyttöönottoa YTY-kohteissa. Samalla tulee tarkastella turvallisuustarpeita laajemminkin toimintamalleihin, vastuisiin, koulutukseen ja itse etäpalvelutilaan tehtäviin ratkaisuihin, kuten kalustukseen, äänieristykseen ja näkösuojaan liittyen.

## 4.7.2 Tietoturvallisuus

**Tietoturva-vaatimusten odotetaan kasvavan merkittävästi siirryttäessä etäpalvelusovelluksen varsinaiseen tuotantokäyttöön.** Tuotantovaiheessa kyse ei ole ainoastaan asiointiin liittyvän tietoturvan varmistamisesta, vaan kokonaisuus laajenee kattamaan uusia osa-alueita. Näitä ovat muun muassa kirjautumisen yksinkertaistaminen, datan siirtäminen etäpalvelusovelluksen ulkopuolelle organisaatioiden jatkokäsittelyä varten sekä integraatiotarpeet erillisiin järjestelmiin.

Tietoturvallisuus ei tässä vaiheessa rajoitu yhden järjestelmän sisällä tapahtuvaan tiedonkäsittelyyn. Lisäksi on varmistettava, että eri viranomaisille toimitetaan vain heidän toimintaansa kuuluva data oikea-aikaisesti ja tietoturvallisesti.

Mikäli etäpalveluun otetaan tulevaisuudessa käyttöön uusia toiminnallisuuksia tai laitteita kuten tulostus- ja skannauspalvelu, on tietoturvan analysointiin ja tietoturvan varmistamiseen panostettava paljon. Kaikkia tietoturva- ja tietosuoja-asioita ei voida ratkaista pelkästään etäpalvelusovelluksen sisällä, vaan ne edellyttävät myös muita toimenpiteitä ja teknisiä ratkaisuja.

## 4.8 Muut jatkoehdotukset

### 4.8.1 Projektinhallinta

Pilotoinnin perusteella etä- ja tulkkauspalveluratkaisun projektinhallinta oli haastavaa erityisesti tiukan aikataulun, rajallisten henkilöresurssien ja myöhäisessä vaiheessa valmistuneiden määrittelyjen vuoksi. Lisäksi eri toimijoiden muuttuneet vastuut lisäsivät projektin monimutkaisuutta. Ratkaisuun liittyviä toimintaprosesseja ei ehditty yhdenmukaistaa ennen teknistä toteutusta, mikä vaikutti suoraan pilotoinnin sujuvuuteen. Projektinhallinta ja sisäinen viestintä jäi hajanaiseksi, mikä loi epäselvyyttä rooleista ja käytännöistä.

Vaikka projektinhallintaan liittyi useita haasteita, ketterä kehittäminen ja käyttäjien tiivis osallistuminen osoittautuivat vahvuuksiksi. Lyhyessä ajassa tehtiin merkittäviä parannuksia sovellukseen ja toimintamalleihin, mikä osoittaa yhteiskehittämisen toimivuuden monitoimijaisessa ympäristössä.

Pilotoinnin perusteella voidaan todeta, että etäpalvelun jatkokehityksessä on varmistettava riittävästi aikaa ja henkilöresursseja projektihallintaan, teknisen ratkaisun määrittely, suunnittelu ja testausvaiheisiin sekä asiakaspalveluun liittyvien toimintamallien kehittämiseen. Lisäksi eri toimintaprosessit ja roolit tulee määrittellä selkeästi ennen niiden viemistä tekniseen toteutukseen. Puolestaan eri viranomais-ten osallistamista yhteiseen kehitystyöhön sen varhaisessa vaiheessa suositellaan jatkossakin.

## 4.9 Yhteenveto

### **Etäpalvelun valtakunnallinen käyttöönotto:**

- Suomi-pisteissä käytetään jatkossa viranomaisten yhteiskäyttöistä etäpalveluratkaisua valtion yhteistä asiakaspalvelutoimintaa säätelevän lain (1355/2025) mukaisesti
- Selvitetään uusien viranomaisten tarpeita ja esteitä etäpalveluratkaisun käytölle erillisellä selvityksellä, joka toteutetaan kevään 2026 aikana.
- Toteutetaan etäpalvelukokeilu loppuvuodesta 2026 alkaen 1–2 yhteisen työympäristön (YTY) yhteydessä toimivassa Suomi-pisteessä
- Laaditaan etäpalvelun käyttöönottoon valtakunnallinen käyttöönottosuunnitelma, joka pohjautuu palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksessa loppuvuodesta valmistuvaan Suomi-pisteiden palveluverkkoon.
- Tuetaan uusien viranomaisten etäpalvelun käyttöönottoa. Tästä tehdään erillinen suunnitelma.
- Valtiovarainministeriö tekee yhdessä Lupa- ja valvontaviraston kanssa tulevaisuudessa arviointia etäpalvelusovelluksen asemasta mahdollisena valtion yhteisenä palveluna liittyen ns. TORI-lakiin (1226/2013) ja tukipalvelulakiin (571/2016)

### **Sovelluksen jatkokehittäminen:**

- Toteutetaan tarvittavat toiminnallisuudet uuden palvelumallin mukaisesti
- Toteutetaan integraatio Senaatin asiakasohjausjärjestelmään, jotta laajentuminen YTY-kohteiden Suomi-pisteisiin on mahdollista.
- Toteutetaan integraatiot etäpalvelua käyttävien viranomaisten omaan käyttäjähallintaan (organisaatioiden AD)
- Toteutetaan mahdolliset integraatiot etäpalvelua käyttävien viranomaisten asiakasohjaus- tai asiakaspalvelujärjestelmiin

- Kehitetään palvelujen hallintaa viranomaisten tarpeista lähtien ja niitä yhteensovittaen
- Kehitetään raportointia ja PowerBI -integraatio
- Asiakaskäytössä olevalle laitteistolle luodaan mobiilisovellus nykyisen selainpohjaisen ratkaisun sijaan

#### **Laitteisto:**

- Kehitetään etäpalvelulaitteisto uuteen versioon yhtenäiseksi kosketusnäyttöratkaisuksi ilman erillisiä kaiuttimia, mikrofonia tai kameraa.
- Arvioidaan laitteistoon lisättäviä oheislaitteita jatkossa erikseen viranomaisten tarpeiden, niiden kustannusvaikutusten, teknisen toteutusmahdollisuuden ja tietoturvan näkökulmasta.

#### **Etäpalveluun liittyvä asiakaspalvelu:**

- Yhteensovitetaan YTY-kohteiden Suomi-pisteissä etäpalvelu osaksi muuta Suomi-pisteen toimintaa siten, että asiakaskokemus vastaa eri viranomaisissa asioidessa mahdollisimman hyvin läsnäpalveluna tarjottavaa palvelua.
  - Etäpalvelussa asioimisen asiointipolkua lähdetään kehittämään raportin luvussa 4.3 olevan kuvauksen pohjalta. Etäpalvelussa asioimisen palvelupolku YTY-kohteen Suomi-pisteessä pohjautuu nykyiseen yhteisen asiakaspalvelun käsikirjassa olevaan Suomi-pisteen saapumisen ja palveluun ohjautumisen asiointipolkuun<sup>14</sup> siten, että etäpalveluun liitännäiset asiointin vaiheet tunnistetaan.
- Tunnistetaan pidemmän aikavälin jatkokehitystarpeena Suomi-pisteiden yhteisen ajanvarausmahdollisuuden toteuttaminen
- Sisällytetään raportin luvussa 2.3.1 kuvatut etäpalveluun liittyvät tehtävät osaksi Suomi-pisteiden palveluneuvojan tehtäväkuvaa yhteisten työympäristöjen konseptissa ja yhteisen asiakaspalvelun käsikirjassa.
- Etäpalvelua antavien palveluneuvojien toimenkuvaan kuuluu jatkossa kaikissa Suomi-pisteissä myös pilotoinnissa tehtäväkuvan ulkopuolelle rajattu palveluneuvonta viranomaisasiointissa.

14 Yhteisen asiakaspalvelun käsikirja. Liite 3: Saapumisen ja palveluun ohjautumisen sekä asiakirjojen jättämisen asiointipolut: [Suomi-pisteen asiointipolut](#)

- Suomi-pisteiden palveluneuvojia varten laaditaan pilotoinnin kokemusten pohjalta etäpalveluun keskittyvä perehdytys- ja koulutuskokonaisuus, joka sisällytetään osaksi laajempaa palveluneuvojien osaamisen kehittämisen kokonaisuutta
- Viranomaisten yhteiseen koulutukseen ja tukeen on panostettava jatkossa ja häiriö- ja ongelmatilanteisiin tulee selkeyttää vastuita ja käyttäjien tukimallia
- Viranomaisilta vaaditaan etäpalvelun kehitys- ja testaustyön rinnalla vahvempaa panostusta etäpalvelussa tarjottavaan viranomaisen asiakaspalvelun hallintaan
- Päivitetään Yhteisten työympäristöjen konseptikokonaisuutta etäpalveluun liitännäisten asioiden osalta luvussa 4.3 esitettyihin konseptikokonaisuuden osiin

#### **Tilaratkaisut ja opastus:**

- Tarkastellaan ja päivitetään Yhteisten työympäristöjen konseptikokonaisuuden Tilakortit ja suunnitteluohjeet -liitteessä olevaa etäpalvelutilan ideaalimallia pilotoinnin jälkeen
  - Kaikkiin etäpalvelutiloihin suositellaan jatkossakin näkösuojaratkaisua, jossa teippaukset estävät näkyvyyden sisään, mutta tila säilyy avarana ja turvallisena.
- Suositellaan etäpalvelumoduulin käyttöönottoa erityisesti niissä Suomi-pisteissä, joissa erillisen huoneen rakentaminen ei ole mahdollista.
- Etäpalvelutilat tulee sijoittaa fyysisesti lähelle muuta asiakaspalvelupistettä ja etäpalveluun liittyvää opastusta tulee kehittää, jotta asiointi on sujuvaa ja ohjautuminen etäpalvelutilaan intuitiivista
- Konseptoidaan muuhun kuin YTY-kohteen yhteydessä sijoittuvan Suomi-pisteen tai etäpalvelupisteen opastaminen.
- Päivitetään YTY-kohteiden Suomi-pisteiden opastusta opastuskonseptin päivityksen yhteydessä.

#### **Viestintä ja brändäys:**

- Luovutaan etäpalvelu-termistä brändi- ja asiakasviestintäkäytössä ja ryhdytään käyttämään palvelusta termiä, joka avaa asiakkaille paremmin sitä, mistä palvelukanavassa on kyse. Ei kuitenkaan lähdetä rakentamaan etäpalveluratkaisulle omaa erillistä brändiään
- Toteutetaan viestintää kampanjanomaisesti uuden palvelun ja palvelumallin käyttöönoton yhteydessä
- Varataan riittävästi aikaa palvelun tunnettuuden kasvattamiselle

- Kehitetään palveluun liittyvän ennakkotiedon ylläpidon koordinaatiota
- Hyödynnetään sidosryhmäyhteistyötä ei-digitaitoisten asiakasryhmien tavoittamiseksi
- Kehitetään ohjeistus Suomi-pisteiden brändin soveltamiseen tilanteissa, joissa palvelua tarjotaan pienemmissä Suomi-pisteissä, esimerkiksi kunnan tiloissa

### **Etäpalveluun liittyvät kustannukset:**

- Etäpalveluratkaisun kehittämisen kustannuksista vastaa valtiovarainministeriö palvelu- ja toimitilaverkkohankkeen aikana vuosien 2026–2027 ajan. Etäpalveluratkaisun osalta viranomaisten omiin järjestelmiin tehtävistä muutoksista vastaavat viranomaiset itse.
  - Tämän jälkeen Lupa- ja valvontavirasto vastaa kehittämisestä omalla budjetillaan. Suurempiin kehittämiskustannuksiin haetaan tapauskohtaisesti lisärahoitusta tai kustannukset jaetaan mukana olevien viranomaisten kesken sen mukaan, mitä 1.2.2027 aloitettava yhteisen asiakaspalvelun ohjausryhmä päättää.
- Etäpalvelun tuki-, ylläpito- ja laitekustannukset koostuvat järjestelmän ja laitteiston käyttöön liittyvistä jatkuvista kustannuksista. Nämä kustannukset ovat yhteensä noin 18 636 euroa/vuosi/yksi etäpalvelutila. Kustannus jaetaan kaikkien etäpalvelua käyttävien viranomaisten kesken.
  - Kustannustenjakomallia aletaan noudattamaan erikseen etäpalveluprojektissa määritettävänä ajankohtana, kun etäpalvelun valtakunnallinen käyttöönottosuunnitelma on laadittu, etäpalvelun valtakunnallinen tuotantokäyttö on aloitettu ja valtion yhteistä asiakaspalvelutoimintaa säätelevän lainsäädännön mukainen osallistumisvelvollisuus astunut voimaan.
- YTY-kohteiden ulkopuolelle sijoituviissa pienemmissä Suomi-pisteissä noudatetaan palveluneuvonnan osalta suoriteperustaista rahoitusmallia. Toiminta- ja rahoitusmalli valmistellaan erikseen vuoden 2026 aikana.
- Mahdollisia muita etäpalvelusta aiheutuvia kuluja ovat esim. koulutukset, uuden etäpalvelupisteen toimitilahankkeeseen ja tietoliikenteeseen liittyvät kustannukset, liittyvät kustannukset sekä erillisten turvallisuuspalveluiden käyttöön liittyvät kustannukset.

### **Turvallisuus:**

- Ratkaistaan pienten Suomi-pisteiden etäpalveluun liittyviä turvallisuustarpeita tarkastelemalla Senaatin turvallisuuspalveluihin tukeutumista.
- Päivitetään Uhka- ja väkivaltatilanteiden toimintamallia kattamaan toimintamallit silloin, kun asioidaan etäpalvelussa YTY-kohteen Suomi-pisteessä.
- Tietoturva-vaatimusten kasvavat merkittävästi ja niitä tarkastellaan ennen siirtymistä etäpalvelun varsinaiseen tuotantokäyttöön.
- Mikäli etäpalveluun otetaan tulevaisuudessa käyttöön uusia toiminnallisuuksia tai laitteita, on tietoturvan varmistamiseen panostettava paljon.

### **Muut jatkoehdotukset:**

- On varattava riittävästi aikaa ja henkilöresursseja projektihallintaan, teknisen ratkaisun määrittely, suunnittelu ja testausvaiheisiin sekä asiakaspalveluun liittyvien toimintamallien kehittämiseen
- Toimintamallit ja roolit täytyy määritellä selkeästi ennen niiden viemistä tekniseen toteutukseen
- Viranomaisia tulee jatkossakin osallistaa kehitystyöhön varhaisessa vaiheessa.

# Liitteet

## Liite 1. Etäpalveluun liittyvä terminologia pilotoinnissa

Termi (käännös sv; en)	Määritelmä
<b>Etäasiantuntija</b> (Distanskundbetjänares; Remote service specialist)	Etäasiantuntija antaa viranomaisen toimivaltaan kuuluvaa asiakaspalvelutehtäviä etäpalvelussa. Etäasiantuntija voi hallinnoida myös viranomaisen muussa palvelukanavassa (kuten puhelinpalvelussa) viranomaisen etäasiakaspalveluun tehtäviä ajanvarauksia.
<b>Etä- ja -tulkkauspalveluratkaisu</b> (Lösningen på distansservice och tolktjänst; Solution for remote service and remote interpreter service)	Etä- ja tulkkauspalveluratkaisu tarjoaa viranomaisille mahdollisuuden organisoida asiakaspalvelu uudella tavalla kuva- ja ääniyhteydellä. Etä- ja tulkkausratkaisu on ensisijaisesti suunnattu käyntiasiointia käyttäville kansalaisille, joilla ei ole laitteita, yhteyksiä tai digiosaamista tai sähköiseen asiointiin tarvittavia sähköisiä tunnistusvälineitä asioida julkishallinnon sähköisissä asiointipalveluissa
<b>Etäpalvelu</b> (Distansservice; Remote service)	Etäpalvelulla tarkoitetaan teknistä ratkaisua, 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 asiantuntijan välillä.
<b>Etäpalvelupiste</b> (Distansservicepunkt; Remote Service Point)	Etäpalvelupisteessä annetaan etäpalvelua olemassa olevan julkisen tilan tai isäntäorganisaation yhteydessä.
<b>Etäpalvelutila</b> (Distansservicerum; Remote service room)	Etäpalvelutila on huone tai etäpalvelumoduuli, jossa asiakas asioi videoyhteyden päässä olevan viranomaisen asiantuntijan kanssa.

Termi (käännös sv; en)	Määritelmä
<b>Etätulkkauspalvelu</b> (Tolktjänstens distansservice; Remote interpreter service)	Etätulkkauspalvelu on käyntiasiointia vastaavaa ja videoyhteydellä tapahtuvaa asiointia, jossa asiakkaan tarvitsema tulkki (kielitulkki tai näkö-, kuulo- tai puhevammaisen tulkki) on mukana video- ja ääniyhteydellä samoin kuin viranomaisen asiantuntija.
<b>Palveluneuvoja</b> (Servicerådgivare; Service advisor)	(Yleinen) palveluneuvoja palvelee etäpalvelupisteessä asioivia asiakkaita ja varmistaa turvallisen ja sujuvan asioinnin koko asiointipolun ajan. Palveluneuvoja toimii etäpalvelupisteen aulassa ja avustaa etäpalvelun käytössä.
<b>Pikapalaute</b>	Palaute asiakkaalta tai etäasiantuntijalta, joka annetaan etäpalvelutapaamisen lopussa vastaamalla pariin kysymykseen. Asiakas vastaa kysymyksiin etäpalvelulaitteiston asiakaspäätteellä ja etäasiantuntija etäpalvelusovelluksessa.
<b>Pääkäyttäjä</b>	Pääkäyttäjä vastaa oman organisaation palvelu- ja käyttäjähallinnasta etäpalvelussa, järjestää tarvittavaa lisäkoulutusta oman organisaation käyttäjille ja viestii oman organisaation käyttäjille mahdollisissa häiriö- ja poikkeustilanteissa.
<b>Suomi-piste</b> (Finlandsdisken)	Suomi-piste kokoaa julkisen hallinnon palveluja yhteiseen palvelupisteeseen ja tarjoaa mahdollisuuden hoitaa monet eri viranomaisasiat yhdessä paikassa. Valtion viranomaisten lisäksi Suomi-pisteessä voivat tarjota palvelujaan myös kunnat ja hyvinvointialueet.  Asioida voi viranomaisten omien asiantuntijoiden kanssa viranomaisesta riippuen joko ajanvarauksella tai ilman ajanvarausta. Asiointi voi tapahtua myös etäpalvelun välityksellä. Suomi-pisteeseen voi tulla myös käyttämään asiakastietokoneita ja asioimaan itsenäisesti viranomaisten sähköisissä palveluissa. Suomi-pisteistä saa myös yleistä palveluneuvontaa ja tukea sähköiseen asiointiin

## LÄHTEET

- Laki valtion yhteisten tieto- ja viestintätekniisten palvelujen järjestämisestä. (2013). 1226/2013. Finlex. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2013/20131226>
- Laki hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista. (2016). 571/2016. Finlex. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2016/20160571>
- Finlex. (2025). Laki valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista (728/2021). <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2021/20210728>
- Finlex. (2025). Valtioneuvoston asetus valtion yhteisestä asiakaspalvelutoiminnasta (1436/2025). <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2025/20251436>
- Valtiovarainministeriö. (2025). Etäpalvelukonsepti. [https://api.hankeikkuna.fi/asiakirjat/15d21d3d-3679-4c53-a211-e50c8f1c119e/579a00b0-c5a9-41f0-8967-b74262b9169a/KIRJE\\_20251002103755.PDF](https://api.hankeikkuna.fi/asiakirjat/15d21d3d-3679-4c53-a211-e50c8f1c119e/579a00b0-c5a9-41f0-8967-b74262b9169a/KIRJE_20251002103755.PDF)
- Valtiovarainministeriö. (2025). Terminologia. [https://api.hankeikkuna.fi/asiakirjat/15d21d3d-3679-4c53-a211-e50c8f1c119e/23797819-df03-44ca-a6b0-34b1fee4f092/KIRJE\\_20250214051618.PDF](https://api.hankeikkuna.fi/asiakirjat/15d21d3d-3679-4c53-a211-e50c8f1c119e/23797819-df03-44ca-a6b0-34b1fee4f092/KIRJE_20250214051618.PDF)
- Valtiovarainministeriö. (2025). Uhka- ja väkivaltatilanteiden toimintamalli (2.0). [https://api.hankeikkuna.fi/asiakirjat/15d21d3d-3679-4c53-a211-e50c8f1c119e/f1604646-12fe-4326-adbe-20dd41dcda7c/KIRJE\\_20251002103755.PDF](https://api.hankeikkuna.fi/asiakirjat/15d21d3d-3679-4c53-a211-e50c8f1c119e/f1604646-12fe-4326-adbe-20dd41dcda7c/KIRJE_20251002103755.PDF)
- Valtiovarainministeriö. (2025). Yhteisen asiakaspalvelun käsikirja. [https://api.hankeikkuna.fi/asiakirjat/15d21d3d-3679-4c53-a211-e50c8f1c119e/34119698-1910-4244-aa22-fef32ff664cb/LIITE\\_20250314114015.PDF](https://api.hankeikkuna.fi/asiakirjat/15d21d3d-3679-4c53-a211-e50c8f1c119e/34119698-1910-4244-aa22-fef32ff664cb/LIITE_20250314114015.PDF)
- Valtiovarainministeriö. (2025). Yhteisten työympäristöjen konsepti. [https://api.hankeikkuna.fi/asiakirjat/15d21d3d-3679-4c53-a211-e50c8f1c119e/7ef10a53-7151-4324-b2c3-5677e4560211/KIRJE\\_20251002103755.PDF](https://api.hankeikkuna.fi/asiakirjat/15d21d3d-3679-4c53-a211-e50c8f1c119e/7ef10a53-7151-4324-b2c3-5677e4560211/KIRJE_20251002103755.PDF)



VALTIOVARAINMINISTERIÖ  
FINANSMINISTERIET

VALTIOVARAINMINISTERIÖ  
Snellmaninkatu 1 A  
PL 28, 00023 VALTIONEUVOSTO  
Puhelin 0295 160 01  
[vm.fi](http://vm.fi)

ISSN 1797-9714 (pdf)  
ISBN 978-952-367-418-9 (pdf)

Huhtikuu 2026