

Asia: VM056:00/2016

Digituen toimintamalliehdotus, AUTA-hankkeen loppuraportti

Lausunnonantajan lausunto

Tässä kohtaa voitte kommentoida digituen toimintamallia, kuten esitettyjä digituen toimijoita ja roolitusta (luvut 1-3).

Lisäksi toivomme erityisesti kommentteja digituen määritelmään.

AUTA-hanke on tarpeellinen. Digiasioinnin lisääminen vaatii systemaattisia, suunnitelmallisia, monien toimijoiden työtä sekä yhteistä koordinoitua.

Lausuntoa valmistellessa on kuultu myös TE-asiakaspalvelukeskusta (TE-aspa), joka tuottaa valtakunnallista digitukipalvelua TE-toimistojen asiakkaille yli 1 000 000 kontaktia vuositasona.

Tässä kohtaa voitte kommentoida digituen toimintamallia, kuten esitettyjä digituen toimijoita ja roolitusta (luvut 1-3).

Raportissa on kuvattu hyvin vaihtoehtoisia palvelukanavia.

Sähköposti on kanavana vanhentunut ja muistuttaa kirjepostia toimintaperiaatteeltaan, rytmiltään ja kuormittavuudeltaan. Sähköpostin käytöstä tulisi pyrkiä luopumaan kehittyneempien digitalisaation sallimien keinojen ja muiden vaihtoehtoisten, tehokkaampien henkilökohtaista tukipalvelua tarjoavien kanavien avulla. Sähköposti ei ole asiointikanava, kuten raportissakin todetaan, mutta se on myös yleisemmän neuvontapalvelun näkökulmasta erittäin kuormittava, monia ongelmia sisältävä ja henkilöstövaltaisen tapa hoitaa neuvontaa.

Palveluntuottajista puhuttaessa keskitytään paikallisiin, alueellisiin ja maakunnallisiin palveluntuottajiin sekä toisaalta valtakunnallisena palveluntuottajana VRK / Kansalaisneuvontaan. Vähälle huomiolle on jäänyt nykyiset keskeiset valtakunnalliset substanssisidonnaiset digipalvelut ja niiden neuvontaa antavat toimijat kuten Vero, Kela, TEM:n hallinnonalan toimijat (esim. TE-asiakaspalvelukeskus / TE-palvelut ja Yritys-Suomi-puhelinpalvelu).

Substanssisidonnaiseen valtakunnalliseen digitukeen liittyvät neuvontapalvelut ovat tärkeitä silloin, kun asiakkaille on tarjolla yhteiset valtakunnalliset verkko- ja asiointipalvelut. Näissä tilanteissa valtakunnallinen digituki on kustannustehokasta ja turvaa parhaiten asiakkaille yhdenvertaisen ja tasalaatuisen palvelun koko maassa usealla eri kielellä. Tällöin myös yhteys palvelun kehittämiseen hoituu saumattomasti, asiakaskokemukset ja kertyvä laajempi asiakasymmärrys saadaan hyödynnettyä palvelujen kehittämisessä nopeasti ja johdonmukaisesti. Lisäksi lähitulevaisuuden potentiaalisten asiointikanavien käyttöönotto ja tehokäyttö, kuten tekoälyn ja robotiikan hyödyntäminen onnistuu helposti, kun asiointikertoja, ns. asiointimassaa ja siten automatiikan edellyttämää tietoa kertyy riittävästi. Keskitetyn palvelun kehittämisellä ja järjestämisellä voidaan arvioida olevan merkittäviä kustannushyötyjä monen rinnakkaisen palvelun kehittämisen sijaan.

Digituen toimintamallin kuvauksessa sivuilla 11 ja 12 julkisten palvelujen tuottajille on määritelty "Neuvonta omien palveluiden käytössä". Jo nyt viranomaisten kesken on sopimuksia, joissa sähköisen asiointin substanssineuvontaa annetaan poikkihallinnollisesti: esim. Yritys-Suomi-toimintamalli (Yritys-Suomi-puhelinpalvelu). Tulevaisuudessa tällainen toimintamalli lisääntyy esim. maakunta- ja kasvupalvelu-uudistuksen myötä.

Digituen toimijoiden joukossa (Kuva 3: Digituen toimintamallin osatekijät, s. 12) tulee mainita valtakunnalliset substanssisidonnaiset palvelujen tuottajat. Niillä on tärkeä rooli kehittää oman hallinnonalansa digitukea ja tehdä yhteistyötä maakunnallisten ja alueellisten toimijoiden sekä VRK:n / Kansalaisneuvonnan kanssa. Valtakunnallinen substanssisidonnainen digituen antaja toimii yhteistyössä maakunnan toimijoiden kanssa ja tukee maakunnan toimijoita substanssisidonnaisen digituen antamisessa. Yhteiskehittämisen malli eri toimijoiden kesken on tärkeä.

Kasvupalvelujen osalta on selkeästi nähtävissä saavutettavat hyödyt keskitetyn henkilökohtaisen tukipalvelun osalta, kun sähköinen digiasiointikin tapahtuu keskitetyllä ratkaisulla (TE-Digi). Keskittämisestä on nykyisellään jo runsaasti kokemusta ja siten on saatu myös vahvistavia tietoja keskittämisen eduista. Samoin keskitetyn toiminnon ja alueiden (nykyisellään 15 TE-toimistoa) välillä käyty kehittämistyö ja vuoropuhelu sekä palvelukokonaisuuden yhteensovittaminen on tuottanut arvokasta kokemusta ja näkemystä tällaisen ratkaisun mahdollisuuksista ja toimivuudesta.

VM / VRK rooli on tärkeä samanlaiseen käyttölogiikkaan perustuvien palvelujen kehittämiseksi kaikissa viranomaisissa. VM voi vaikuttaa myös siihen, että eri toimijoilla on digitukeen riittävät resurssit ja työtä on koordinoitava niin, että vältetään päällekkäinen työ. Yhteisen käyttölogiikan myötä voidaan tuottaa yhteinen tietovaranto eri toimijoiden käyttöön.

Työnjako Kansalaisneuvonnan ja substanssisidonnaisten palvelujen tuen kesken on oltava selkeä päällekkäisen työn välttämiseksi (resurssihukka, osaamisenäkökulma). VRK:lle / Kansalaisneuvonnalle ehdotettuun koordinoointirooliin luontuu hyvin se, että Kansalaisneuvonnalla olisi "kartta" kaikista sähköisistä asiointipalveluista ja palvelujen tuottajista. Suomi.fi-alustalla toimivana digituen antaja Kansalaisneuvonta pystyy näin ohjaamaan asiakkaan oikean toimijan palvelujen äärelle. Yleensä asiakkaalla on palvelutarve sekä digiasiointiin että palvelujen käyttöön ja on tärkeää, että substanssisidonnainen digituki säilytetään ko. viranomaisella.

Ehdotuksessa esitetään maakunnille alueellista koordinoointiroolia. Tämä rooli soveltuu tuleville maakunnille, jotka vastaavat alueillaan monista kansalaisten ja yritysten palvelujen tasavertaisesta saatavuudesta. On kuitenkin vältettävä tilanne, jossa maakuntiin syntyisi erilaisia digitaalisia palveluja valtakunnallisia palveluja korvaavina tai päällekkäisinä. Valtakunnallisten ja maakunnallisten toimijoiden kesken tarvitaankin hyvää yhteistyötä ja jatkuvaa hedelmällistä yhteiskehittämistä.

Lisäksi toivomme erityisesti kommentteja digituen määritelmään.

Hyvää on, että määritelmä on laaja ottamatta kantaa, kuka tai mikä digitukea antaa. Määritelmä mahdollistaa monet roolit ja toimijat. Herää kuitenkin kysymys, sisältääkö määritelmä asiakkaalle annettavan teknisen tuen tilanteessa, kun ongelmat digipalvelussa liittyvät selainversioihin, ohjelmien toimimattomuuteen ja muihin tietoteknisiin ongelmiin. Tämäkin on tärkeä ja näkyvä osa käytännön digitukea.

Tässä kohtaa voitte kommentoida toimintamallin ohjauksen periaatteita, rahoitusta ja täytäntöönpanoa (luvut 4, 6, 7).

Täytäntöönpanosta (s. 44)

Yhteistyöhön ja yhteiskehittämiseen substanssisidonnaisten digipalvelujen kehittäjien ja muiden digituki-toimijoiden kanssa on panostettava.

Kansalaisneuvonnan rooli tulee olla koordinoija, yleisen tuen antaja ja edelleen ohjaaja substanssipalveluiden tukeen ja neuvontaan (ei substanssisidonnaisten palvelujen digituen antaja, ellei joku viranomainen ole tätä tehtävää Kansalaisneuvonnalle valtuuttanut). Tavoitteena tulee olla, että asiakkaat löytävät suoraan substanssikohtaisen tuen ilman välikäsiä ja päällekkäistä työtä.

Maakuntien digituen piloteissa on huolehdittava, että pilotit ja kehittämistyötä tehdään yhdessä valtakunnallisten palveluntuottajien (myös substanssisidonnaisten digitoimijoiden) kanssa ja että maakunnat eivät kehitä päällekkäistä palvelua valtakunnallisen toimijoiden kanssa.

Lakiin kirjattavat maakunnan koordinoituvastuu ja järjestämisvastuutehtävät: ks. edellä / integroituminen valtakunnallisiin järjestelmiin, palveluihin ja valtakunnalliseen tukeen.

Maakunnille myönnettävä kehittämisraha ja myöhempikin rahoitus (2022 alkaen) tulee tarpeeseen. On kuitenkin huolehdittava vahvasta yhteiskehittämisosotteesta ja synergioiden hakemisesta eri toimijoiden välillä.

Tässä kohtaa voitte kommentoida säädöstarpeita (luku 5).

Ei kommentoitavaa.

Muut mahdolliset huomiot

Puhutaan digituesta tai mistä tahansa muusta asioinnista tai neuvonnasta, on keskeisin kysymys, miten huomioimme asiakkaan kokonaisuutena ja miten vastaamme tehokkaimmin ja osuvimmin asiakkaan tarpeeseen.

Kokonaisuutena huomioiminen tuottaa parhaan lopputuloksen nopeimmin eli tehokkaimmin ja toisaalta tarpeisiin vastaaminen nopeasti, oikeassa kanavassa ja oikealla otteella tuottaa yhtä lailla laadullisesti (nopeus, tehokkuus, tarpeiden vastaavuus, asiakaskokemuksellisuus) parhaan lopputuloksen kaikkien osapuolien kannalta. Usein tämä toteutuu tehokkaimmin monen eri toimijan mallissa, jossa edelleen nähdään erikoistumisen tarve ja sen mahdollisuudet. Käytännössä asia on useimmiten ratkaistu tasoistetulla asiakaspalvelumallilla, jossa syvempi asiakaspalvelu (neuvonta) vaatii erikoistettua substanssiosaamista.

Eiho Riku
KEHA-keskus - Toiminnan kehittämissyksikkö