



3.5.2016

## Asiakaspalvelun uusi toimintamalli – autetaan asiakasta digitaalisten palveluiden käytössä (AUTA)

### 1 Tausta ja tavoite

Pääministeri Juha Sipilän hallitusohjelmaan on kirjattu tavoitteet julkisten palvelujen digitalisoinnista. Hallitusohjelman toimeenpano edellyttää myös asiakkaiden tukemista digitaalisten palvelujen käyttöön.

Julkisen hallinnon asiakkuusstrategiassa todetaan, että viranomaisten tulee huolehtia siitä, että sähköinen kanava on asiakkaalle houkuttelevin vaihtoehto ja että viranomaisten tulee määrätietoisesti tukea asiakkaiden siirtymistä sähköiseen palveluun.

**Tällä kokeiluhankkeella etsitään uutta toimimallia asiakkaiden tukemiseen digitaalisten palvelujen käytössä.** Tavoitteena on valtakunnallinen toimintamalli, joka on sovellettavissa erilaisiin alueellisiin ja paikallisiin toimintaympäristöihin.

Toimintamallin luomiseksi tehdään erilaisia monen toimijan kokeiluja, joista saatavien kokemusten pohjalta tehdään esitys valtakunnallisesta toimintamallista vuoden 2017 loppuun mennessä. Kokeilujen mahdollisia toimijoita ovat muun muassa valtio ja kunnat, yritykset, seurakunnat, kolmannen sektorin toimijat ja järjestäytymättömät yhteisöt (neljäs sektori).

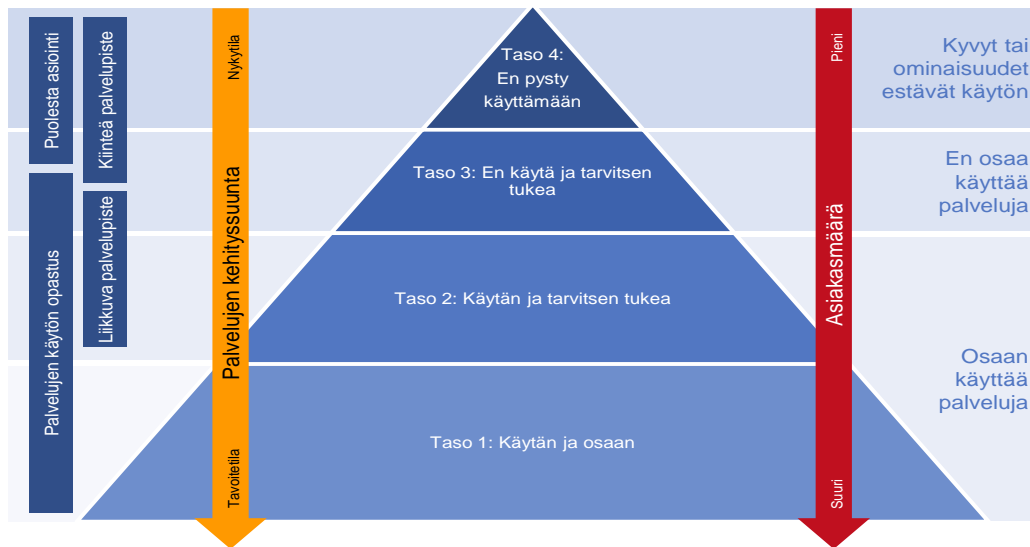
Uusi toimintamalli ja kokeilut perustuvat asiakaslähtöisiin kehittämismenetelmiin ja hyvän hallinnon periaatteiden toteuttamiseen. Kokeiluissa noudatetaan Julkisen hallinnon asiakkuusstrategian linjauksia (2013) ja julkisia palveluita koskevia digitalisoinnin periaatteita (2016). Toimintamalli ja kokeilun sisällöt yhteen sovitetaan digitalisaation edistämisen ja Digikunta-kokeiluiden toimenpiteiden kanssa. Hyödynnetään Asiakaspalvelu 2014 –hankkeesta saatuja kokemuksia ja Valtiokonttorin laatiman Digistartti-selvityksen (2015) tuloksia.

### 2 Julkisten palvelujen digitalisointi ja asiakkaan tukeminen

Digitalisaatio on pääministeri Juha Sipilän hallitusohjelman läpileikkaava teema ja julkisten palveluiden tehostaminen, nykyisten prosessien purkaminen ja niiden digitalisointi yksi sen kärkihankkeista. Hallitusohjelman toimeenpano edellyttää myös asiakkaiden tukemista digitaalisten palvelujen käyttöön. Jotta tämä voidaan toteuttaa, on huolehdittava sii-



tä, että kaikilla kansalaisilla, yrityksillä ja yhteisöillä on mahdollisuudet palveluiden käyttöön.



Kuva 1. Palvelujen käyttäjät ja tuen tasot

Suurin käyttäjäryhmä on se, joka osaavat käyttää digitaalisia palveluita sujuvasti asiointissaan (1). Seuraavaksi laajin ryhmä on käyttäjät, jotka käyttävät sähköisiä palveluita mutta tarvitsevat tukea niiden käytössä (2). Selvästi pienempi ryhmä on jo käyttäjät, jotka eivät käytä sähköisiä palveluita, koska eivät osaa ja tarvitsevat tukea niiden käytössä. Tähän ryhmään voi kuulua myös niitä, joilla ei ole motivaatiota siirtyä sähköisiin palveluihin (3). Eniten tukea tarvitseva ryhmä on palveluiden käyttäjät, joiden kyvyt ja ominaisuudet ovat sen kaltaisia, että he eivät pysty käyttämään sähköisiä palveluita (4). Tällöin kysymykseen tulee lähinnä asiakkaan puolesta asiointi.

Asiakaspalvelun uudella toimintamallilla haetaan joustavuutta asiakastarpeen mukaiseen palveluun. Sen tavoitteena on turvata arjen palvelujen saatavuus kaikkialla maassa sekä asiointikanavien, asiointiaikojen ja -paikkojen järjestäminen eri asiakasryhmien tarpeet huomioon ottaen.

Uusien elementtien rinnalla kokeiluissa hyödynnetään olemassa olevia ja edelleen kehitettäviä julkisen hallinnon ratkaisuja, kuten etäpalvelua, kansalaisen ja yritysten palvelunäkymiä, kansalaisneuvontaa ja fyysistä palvelupisteverkostoa, mukaan lukien yhteis- palvelupisteet. Kokeilujen tuloksena voi olla myös kehittämisehdotuksia olemassa oleviin ratkaisuihin.

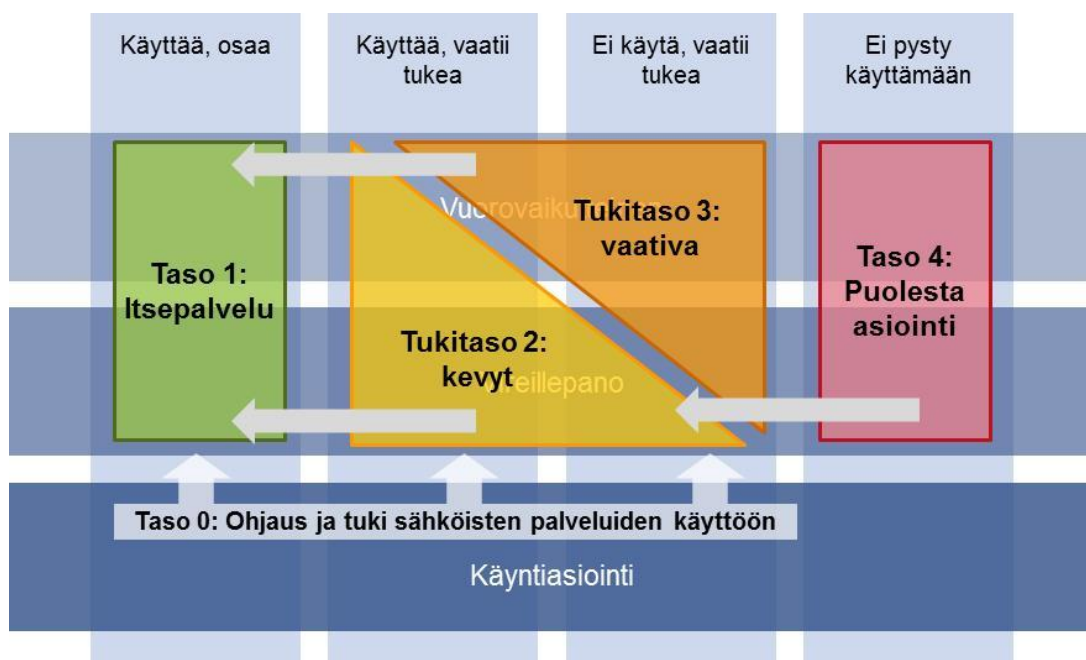
Tukea tarvitsevien asiakkaiden ryhmittely tai segmentointi on hyvä tehdä palveluittain tai palveluryhmittäin. Jotta tuki voidaan kohdentaa oikein, on tarkennettava mikä ryhmä käyttää mitään palvelua, kenelle palvelu on tarkoitettu. Kaikki asiakkaat eivät tarvitse tukea samalla tavalla, tukitoimissa on priorisoitava niihin, jotka apua tarvitsevat eniten.

Tuen kohteena olevat palvelut tulee tunnistaa ja luokitella esimerkiksi vuorovaikutteisuu- den mukaisesti. Asian vireillepano ei vaadi niin paljoa tukea kuin kokonaan sähköinen palvelu. Tuen kohteena tulee olla sekä nykyiset palvelut, että uudet suunnitellun alla olevat palvelut. Uudenlaista tukimallia ei ole tarkoituksenmukaista kehittää vain nykytilaan, mallin on mukauduttava myös muuttavaan ja kehittyvään ympäristöön.

Asiakaspalvelun tuen tasot voidaan ryhmitellä mm. seuraavalla jaottelulla:

1. Asiakas, joka osaa ja käyttää palveluja = itsepalvelu
2. Asiakas, joka käyttää palveluja, mutta tarvitsee opastusta tai satunnaista apua = ”kevyt tuki”
3. Asiakas, joka ei käytä palveluja, tarvitsee opastusta tai säännöllistä apua = ”vaativa tuki”
4. Asiakas, joka ei pysty käyttämään palveluja, palveluiden käyttöönoton auttaminen ei ole mahdollista tai kustannustehokasta = puolesta asiointi

Asiakaspalvelun tuen tasot kohdennettu seuraavassa kuviossa eri palvelutasoa tarvitseville asiakasryhmille:

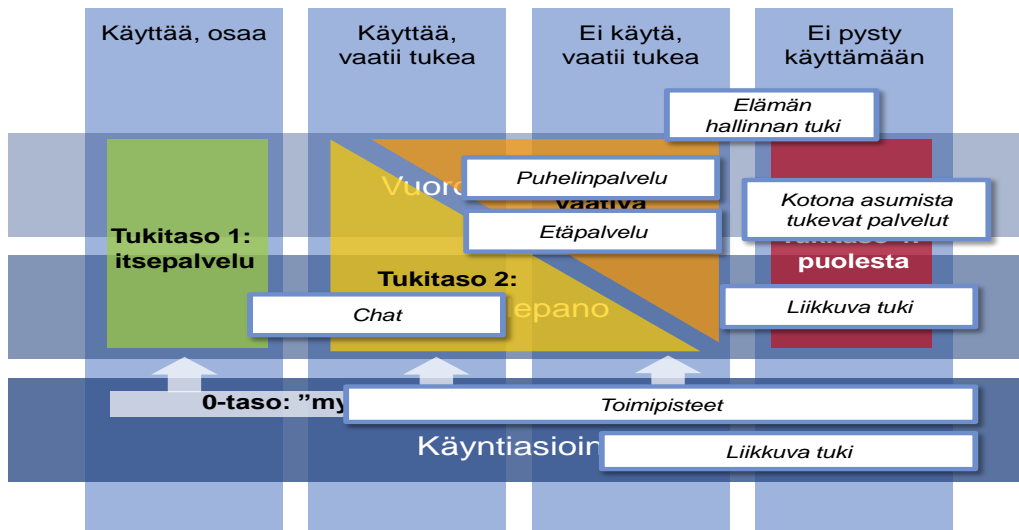


Kuva 2. Asiakaspalvelun tuen tasot

Seuraavassa kuviossa on kiinnitetty konkreettisia välineitä, jotka ovat kohdennettu palveluiden tukitason ja palvelun vuorovaikutteisuuden mukaan.

- Tukitasolla 1, joissa käyttäjä osaa käyttää palvelua ja toimii itsepalveluperiaatteella, välineinä palvelun tukemiseen voi olla lähinnä palveluiden kehittämisen ohjaus ja tuki.
- Tukitasolla 2, jossa käyttäjä tarvitsee kevyttä tukea, tuki voidaan järjestää sähköisiä kanavia hyödyntäen palvelun yhteydessä, esim. Chat ja Mese –tyyppiset palvelut.
- Tukitasolla 3, jossa käyttäjä ei osaa sähköisiä palveluista ja tarvitsee vaativampaa tukea, tuki voidaan antaa etäpalvelun tai puhelinpalvelun muodossa.
- Tukitasolla 4, jossa käyttäjä ei pysty käyttämään palvelua, tuki on monissa tapauksissa asiakkaan valtuutuksella puolesta asiointia. Näissä tilanteissa kysymykseen tulee kotona asumista tukevat palvelut, palvelutalojen tarjoamat tukipalvelut sekä joissakin tapauksissa liikkuvat palvelupisteet.
- Tukitasolla 0, jossa käytetään käyntiasiointia, asiointin tuki voidaan toteuttaa kyseisessä palvelupisteessä tai liikkuvan palvelupisteiden antamana. Nämä toiminnalli-

suudet ovat tällä hetkellä tyypillisesti yhteispalvelupisteitä tai eri viranomaisten omia palvelupisteitä. Jonkin verran käytössä on liikkuvia palvelupisteitä, kuten poliisin lupa-autot.



Kuva 3. Asiakaspalvelun välineet tuen eri tasoilla

### 3 Kokeiluista elementtejä uuteen toimintamalliin

Uuden toimintamallin elementtejä luodaan kokeilujen avulla. Hankkeen aikana toteutetaan vähintään viisi erilaista kokeilua. Kokeilut valitaan ja käynnistetään hankkeen asettamisen jälkeen.

Kokeilujen keskiössä ovat palveluiden paikkariippumattomuus ja verkostoituminen uudenlaisten palvelujen tarjoamiseksi myös harvaan asutuilla alueilla.

Tavoitteena löytää toimintamalli ja kumppaniverkosto, jolla digitalisaation hyödyt saadaan käyttöön tukemalla asiakkaita digitaalisten palvelujen käyttöön. Kokeiluissa rakennetaan paikallisia, alueellisia tai valtakunnallisia yhteistyöverkostoja. Kokeiluissa pilotoidaan myös erilaisia palvelukanavia ja niiden yhdistelmiä.

Kokeiluissa voidaan testata myös asiakaspalvelun järjestämistä hyödyntämällä muiden toimijoiden toimitiloja. Asiakastuki ja sähköisten palveluiden tuki järjestetään yhteistyössä näissä toimipisteissä, joissa kokeillaan uutta palvelumallia. Tavoitteena on asiakkaiden parempi palvelu ja kustannussäästöt mm. toimitiloissa.

Kokeilussa tulee myös kerätä tietoa käyttäjien kokemista esteistä ja ongelmista palveluiden käytöstä niiden edelleen kehittämiseksi.

#### 4 Aikataulu ja rahoitus

Kokeilut käynnistyvät vaiheittain kevään ja kesän 2016 aikana. Hankkeen projektiryhmä laatii niiden pohjalta väliarvioinnin vuoden 2016 lopussa ja raportoi siitä Toimintatapojen uudistamisen ministerityöryhmälle. Esitys asiakaspalvelun uudesta toimintamallista, sen toimeenpanosta, ohjauksesta ja vastuutahoista laaditaan vuoden 2017 loppuun mennessä samoin, kuin esitys asiakaspalvelun kehittämisestä vastaavasta viranomaisesta ja sen vaatimista mahdollisista lainsäädäntömuutoksista.

Hankkeen rahoitus:

	2016	2017
Kokeilut	30 000	100 000
Konseptointi ja mallinta	10 000	30 000
Tilaisuudet, viestintä ja matkat	10 000	20 000
Selvitys- ja konsultointipalvelut	30 000	50 000
Yhteensä:	80 000 euroa	200 000 euroa
<i>Valtion sisäisiin toimenpiteisiin kohdistuvat kulut (esim. VK:n henkilöstömenot)</i>		