

# *Sähköisen asiainnin asiakasneuvonta*

ASKI-projektin  
Koulutusjaksot

# Tiivistelmä sisällöistä (2006)

---

- | Mikä ASKi-projekti on
- | Yhteistyö muiden projektien kanssa
- | Mitä on sähköinen asiointi; (sen tila Suomessa ja Euroopassa)
- | Toimintaympäristöjen ja asiakkaiden tarpeiden muutokset
- | Käytännön harjoitukset
  - palvelun käyttö
  - arviointi
  - tietoturva
  - eri asiointimahdollisuudet

# Asiointipalvelujen tavoitetilä vuonna 2010

---

- | ” **Julkisen hallinnon palvelut ovat tarjolla verkossa kattavasti, asiakaslähtöisesti, turvallisesti ja kustannustehokkaasti, poikkihallinnollisesti integroituna.**”
- | Kansalainen, yritys tai viranomainen pystyy asioimaan olinpaikasta ja toimesta riippumatta yhtäläisesti.
- | Asiakkaat voivat asioida kansallisten palveluportaalien kautta, eikä heidän tarvitse tietää, kuka tai mikä taho on vastuussa palvelusta.
- | Yhden luukun periaate on toteutunut sähköisten palvelujen kautta, sekä kansalaisille, yritysasiakkaille että viranomaisille.
- | Sähköiset palvelut on integroitu osaksi julkisen hallinnon toimintaa ja asiakkaat saavat saman palvelun ja palvelutason asiointikanavasta riippumatta.
- | Asiakas ja asia nähdään yhtenä kokonaisuutena, kanavasta riippumattomasti.

## Mikä ASKi-projekti on

---

**Tietoyhteiskuntaohjelma:** *"Monipuolisten ja laadukkaiden tieto- ja kirjastopalveluiden saatavuus turvataan koko maassa hyödyntäen Kirjastostrategia 2010 ehdotuksia. Kirjastojen peruspalvelut säilytetään maksuttomina. Kirjastojen roolia tietoyhteiskunnan perustaitojen levittäjänä vahvistetaan. Edistetään laajakaistayhteyksiä kouluille ja kirjastoille."*

Kirjastoille on asetettu velvoite hoitaa kirjastojen asiakaspäätteillä neuvontaa kansalaisille asiointin tarve huomioiden. Projektin sisällön toteutuminen on tarkoitettu kirjastojen henkilökunnalle ja keskeisenä sisältönä on verkkoasiointin neuvonnan edistäminen ja ohjeistus sekä palvelun jatkuvuuden suunnittelu ja kehittäminen.

Projektin tavoitteena on luoda uusia, joustavia verkkopohjaisia toimintatapoja, malleja ja palveluja kirjastojen asiakaspalvelupisteisiin palveluntuottajaverkoston avulla.

# ASKIn yhteistyö muiden projektien kanssa

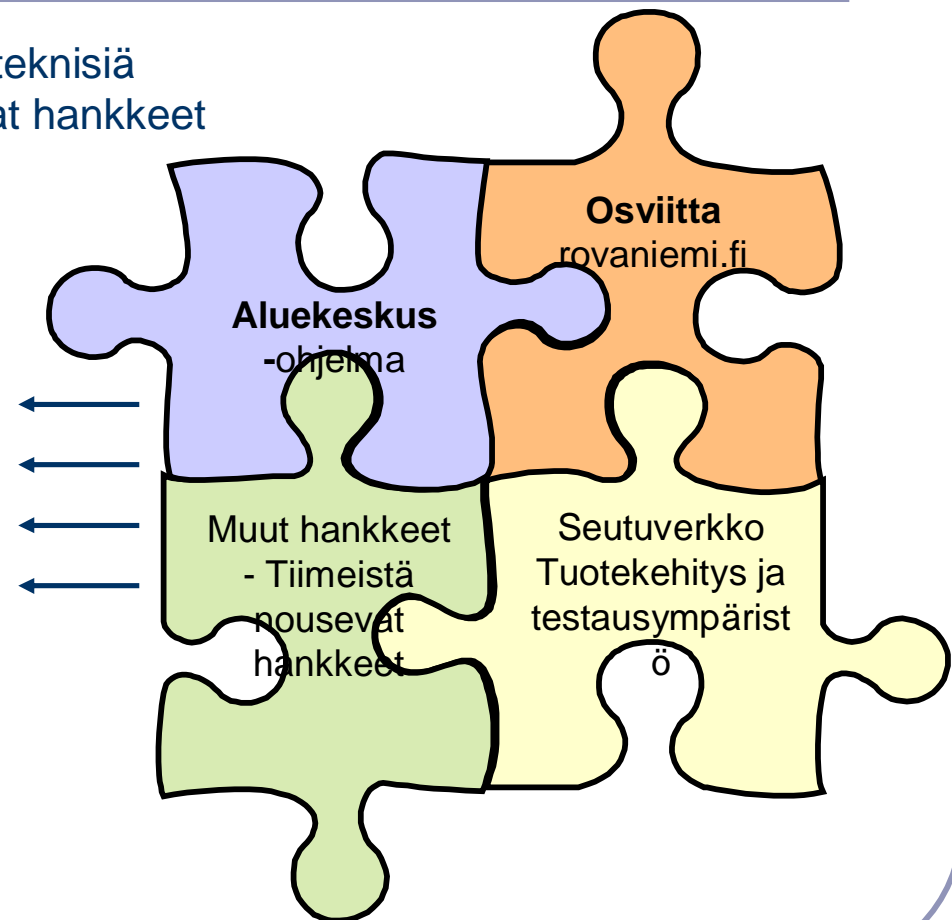
Palveluja; sisältöjä ja teknisiä vaatimuksia toteuttavat hankkeet



**Rovaniemi.fi**

verkkopalvelukokonaisuus, johon palvelut tuotetaan yhteismitallisesti ja standardoidusti

- asiakkaan ongelma/tarve
- tarjotuista palveluista valitseminen

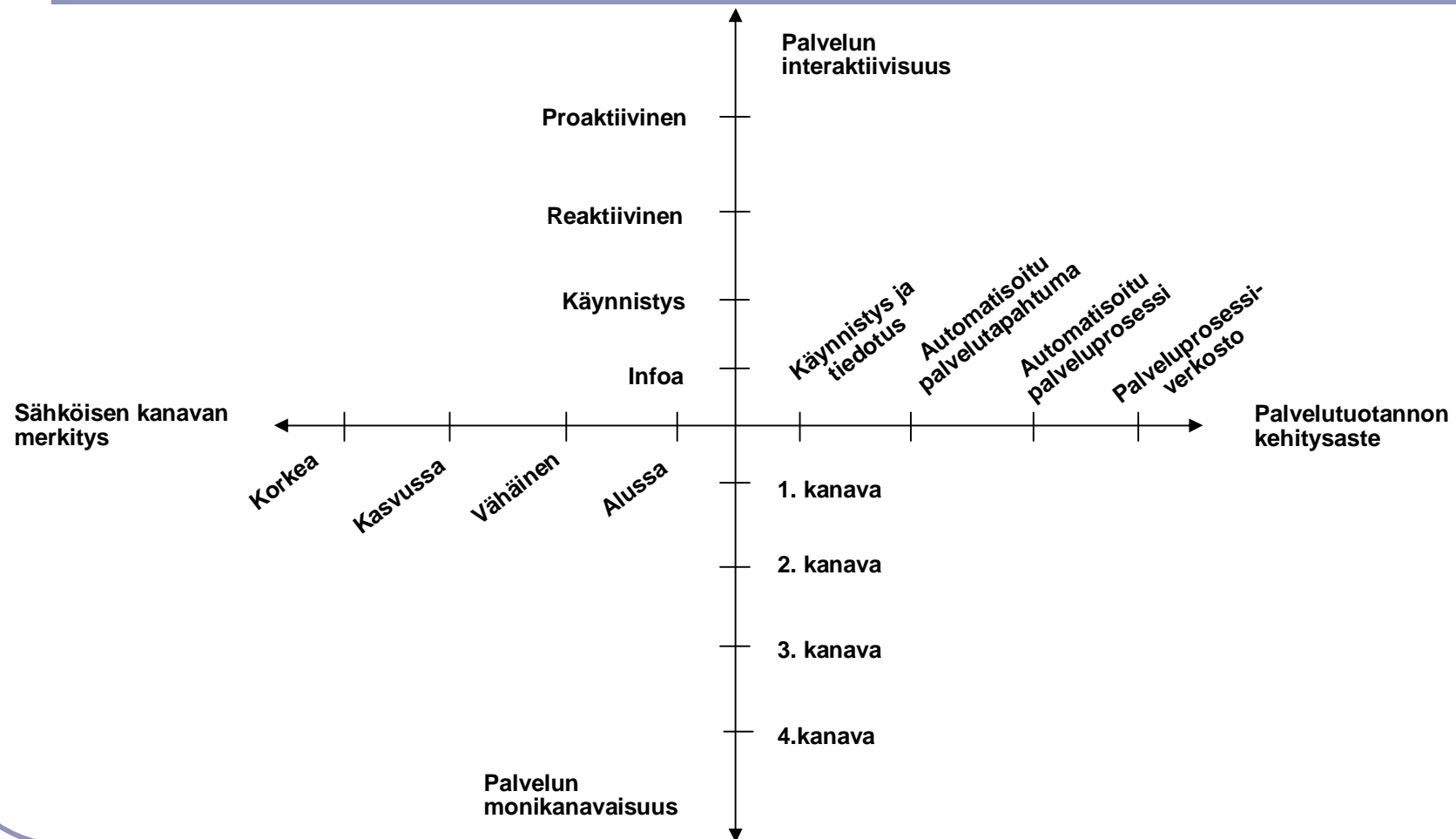


# Sähköisen asioinnin määrittely

---

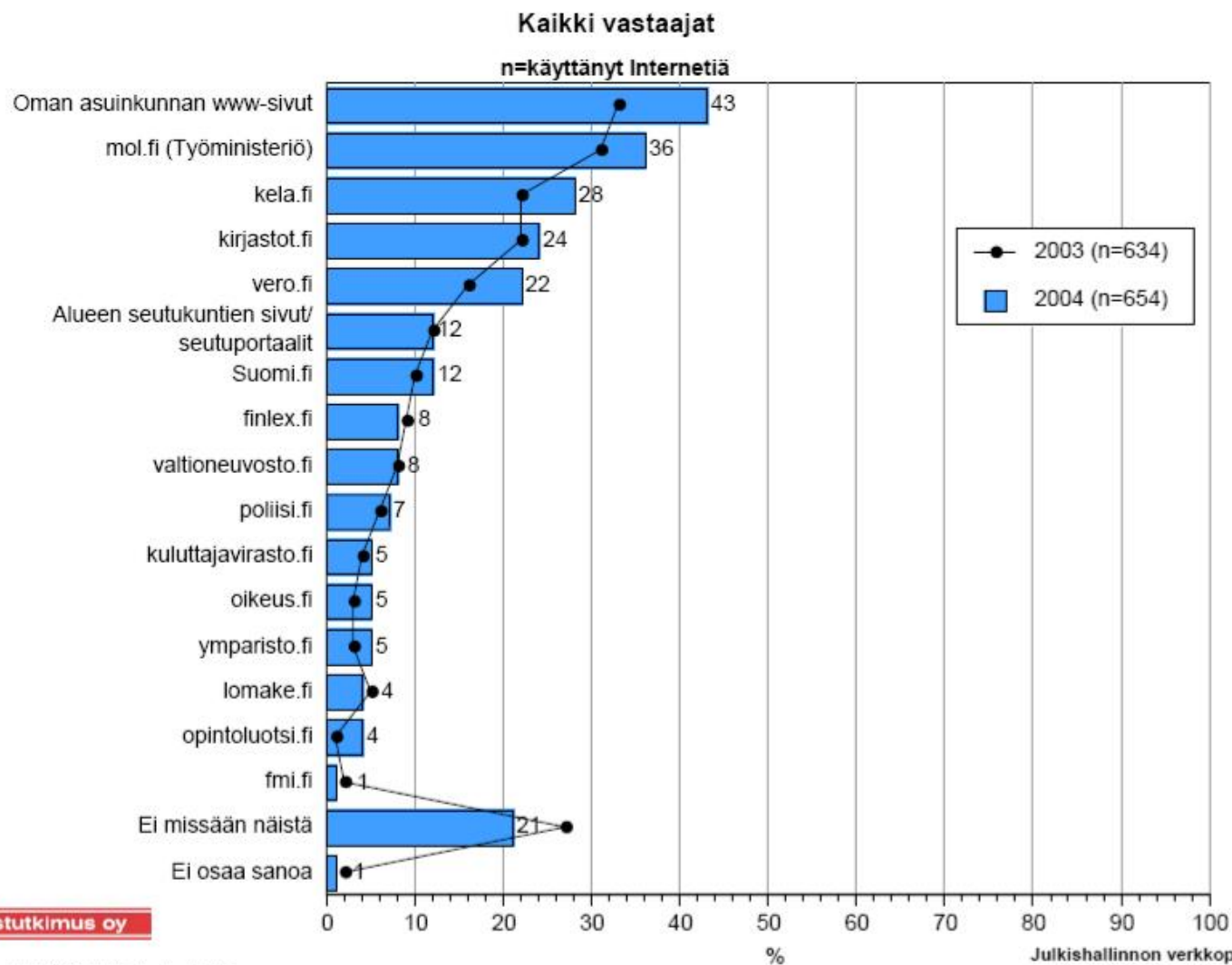
- | *Sähköisellä asioinnilla tarkoitetaan organisaation palvelujen käyttämistä tieto- ja viestintätekniikan keinoin. Sähköistä asiointia kehitettäessä kehitetään koko asiointiprosessia, joka muodostuu asiakkaan käyttöliittymästä palveluun sekä palvelun tuottamiseen liittyvistä prosesseista organisaatiossa (taustaprosessit). Asiakkaita voivat olla kansalaiset, yritykset ja viranomaiset.*
- | **Laissa sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa (13/2003)** sanotaan, että lakia sovelletaan mm. hallintoasian ”sähköiseen vireillepanoon, käsittelyyn ja päätöksen tiedoksiantoon”. Tätä voidaan pitää sähköisen asioinnin suppeana määrittelynä.
- | **Nykysuomen sanakirjan** (WSOY 1978) mukaan *asiointi* tarkoittaa asioiden hoitamista tai toimittamista pankin tai muun vastaavan organisaation kanssa. Julkisen hallinnon piirissä asiointi on siis hallinnon asiakkaan omien asioiden hoitamista viranomaisen kanssa. Sähköinen asiointi on vaihtoehto perinteiselle asioiden hoitamiselle, jonka muotoja ovat olleet tiskipalvelu, kirjeenvaihto ja puhelinpalvelu. Hallinnon asiakkaan näkökulmasta sähköinen asiointi on asioiden hoitamista viranomaisen kanssa sähköisiä kanavia ja tietojärjestelmiä käyttäen.

# Sähköisen asiain viitekehys



Lähde: Valtiovarainministeriö, ASTRA -projektissa määritelty sähköisten palvelujen tarkastelukehys, 2005

## MILLÄ SEURAAVILLA JULKISHALLINNON WWW-SIVUILLA ON KÄYNTY VIIMEISEN 3 KUUKAUDEN AIKANA



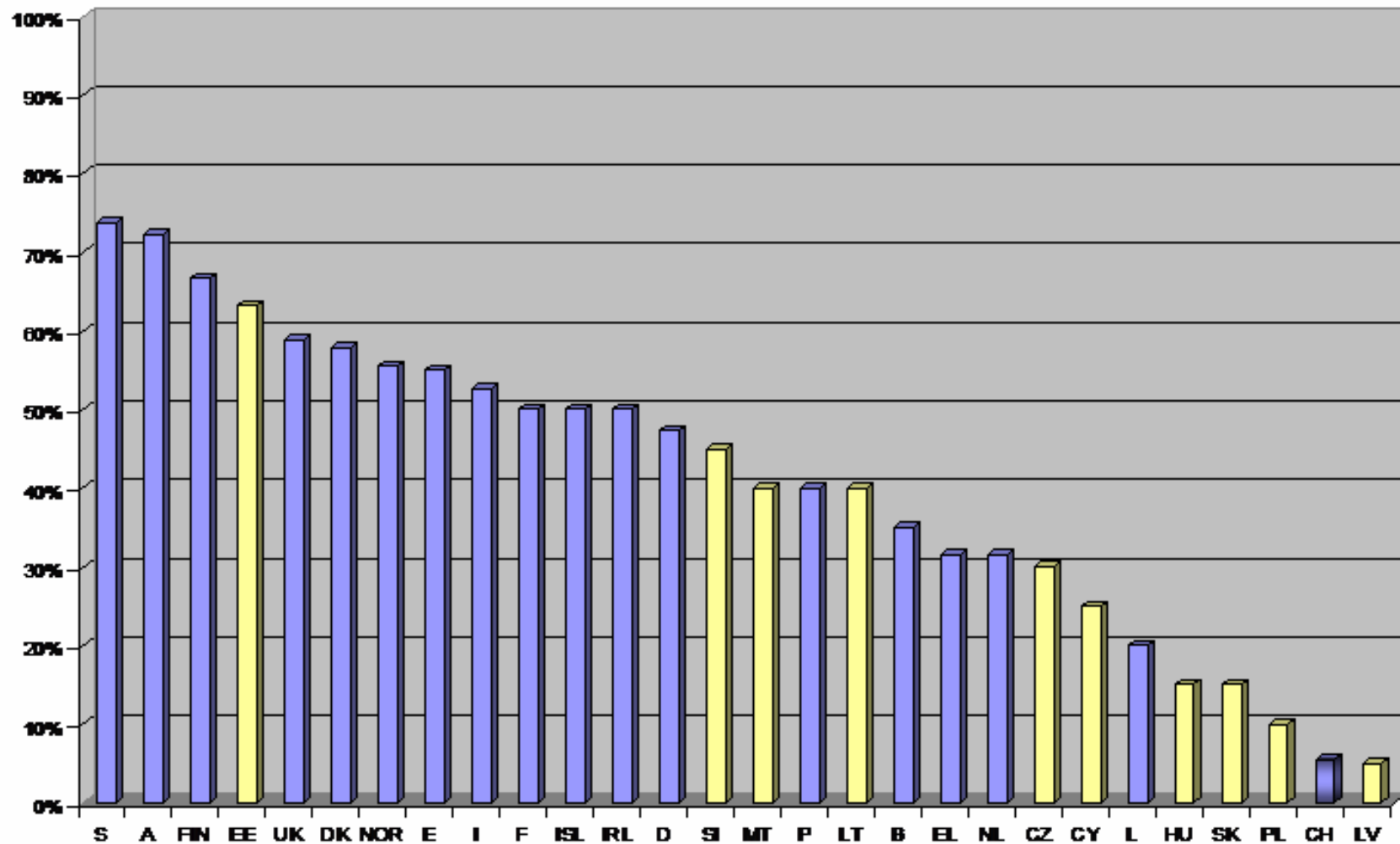


# Mitä on sähköinen asiointi, Euroopassa

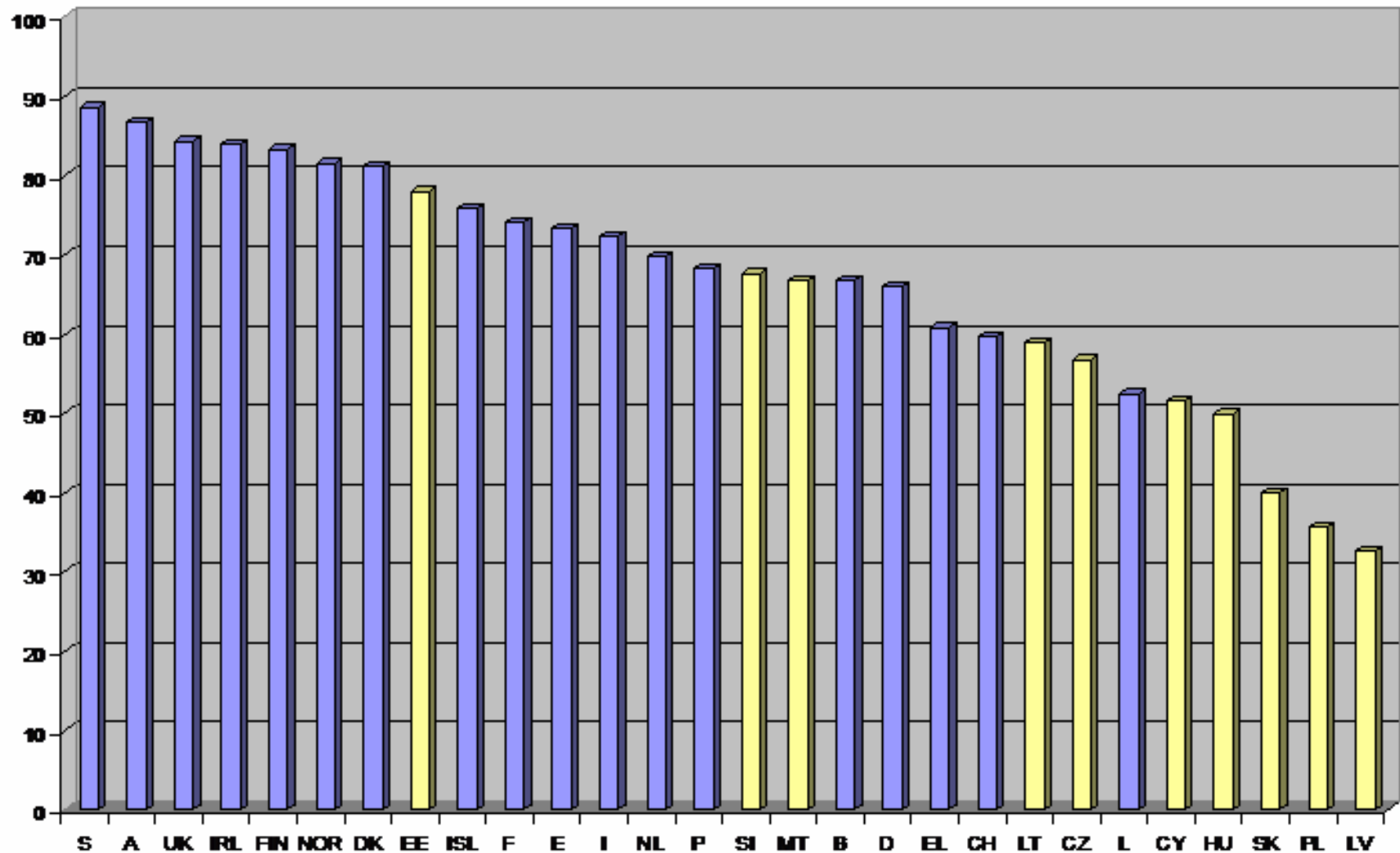
---

Euroopan komissio suorittaa ja julkaisee vuosittain EU-maiden julkishallinnon sähköisiä palveluja mittaavaan tutkimukseen. Viimeisin tutkimusraportti julkistettiin 9.3.2005. Capgeminin Euroopan komissiolle tekemässä tutkimuksessa tutkittiin 14 000 internet-sivua yhteensä 28 Euroopan maassa. EU-jäsenmaiden lisäksi tutkimuksessa olivat mukana Norja, Islanti ja Sveitsi. Tutkittavina palveluina ovat komission määrittelemät kaksikymmentä sähköisen asioinnin kannalta tärkeintä palvelua.

Tutkimuksen mukaan Suomi on edelleen Euroopan kärkimaita sähköisen asioinnin kehittämisessä. Tästä osoituksena on sähköisten asiointipalvelujen kattavuus Suomessa ja sijoittuminen kolmanneksi vertailussa



Lähde: Online Availability of Public Services: How is Europe Progressing? European Commission Directorate General for Information Society and Media (2005)



*Tutkimuksessa on myös tutkittu, kuinka kehittyneitä eri maiden sähköisen asioinnin palvelut ovat. Vertailussa on mitattu, kuinka suuri osa valituista palveluista on integroitu palvelun tuottajan toimintoprosesseihin. Tässäkin vertailussa Suomi sijoittuu parhaaseen eurooppalaiseen kärkiryhmään*

Kansalaisten tietoyhteiskuntavalmiuksien  
kehittämisjaosto:

## Tahtotila 2010 "Elinvoimainen arki"

---

Suomi on monikanavainen palveluyhteiskunta, jossa kansalaisilla on mahdollisuus valita itselleen sopivat asiointitavat. Hallintoa ja sen ylläpitämiä palveluita on kehitetty kansalaisten tarpeista lähtien.

Monipalvelupisteet kattavat sekä julkisen että yksityisten yritysten ja järjestöjen tarjoamaa ja ovat kansalaisten apuna.

Kirjastot ovat verkottuneet paikallisten tietoyhteiskuntaosaajien kanssa ja ovat kansalaisten tieto- ja viestintätekniikan ja sen tarjoamien palvelujen kohtaamispaikkoja ja joissa kansalaiset saavat opastusta ja tukea.

# Kansalaisten tietoyhteiskuntavalmiudet

---

”Kunpa ihmiset saisivat ICT-talkkarin, kortteliosajaan, jonka voi tilata auttamaan digiboksin päivityksessä, PC-huolissa, nettikatkoissa ja digikameran säädöissä. Siinä olisi joululahja, jonka vielä tarvitsemme” Pääministeri Matti Vanhanen

Ja tämän vielä kotitaloustuen piiriin!

# ICT-tukihenkilön tehtäviä

---

- | Yhteiskäyttöpisteitä, joissa voi käydä harjoittelemassa ja tarvittaessa saa opastusta
- | Tieto- ja viestintätekniikan tukihenkilöstö ja uudenlaiset tehtävät
  - perustason hallintaan
  - luontevan tason hallintaan
  - proaktiivisen tason hallintaan
- | Tukihenkilöitä
  - asentavat kodin tietotekniset laitteet, open source –periaatteella
  - asentavat ja seuraavat tietoturva asennuksia
  - neuvontaa, esim. jakelulistojen teko, poistamaan viruksen
  - palveluneuvontaa

# Kansalaisen, asiakkaan

---

- | tieto- ja viestintätekniiikan käyttö on koettava hyödylliseksi
  - säästää joko aikaa tai rahaa
  - on vaivaton
  - mahdollistaa uusia asioita, toimintatapoja
  - antaa mahdollisuuden itseilmaisuun

***Suuri este tieto- ja viestintätekniiikan osaamisen hyödyntämiseen on käyttötottumusvaje; ihmiset eivät uskalla tunnustaa, etteivät he osaa jotain”***

## JUHTA

### Sisäasiainministeriö

#### Tiedote

**23.2.2006**

---

Valtioneuvosto antoi asetuksen julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunnasta Valtioneuvosto antoi tänään 23. helmikuuta asetuksen julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunnasta (JUHTA). Asetus tulee voimaan 1.3.2006 alkaen.

Asetus on neuvottelukuntaa ja sen tehtäviä koskeva uudistus, jolla neuvottelukunnan tehtävät ajantasaistetaan ja täsmennetään vastaamaan tietoyhteiskuntaohjelman linjauksia ja niiden perusteella valmisteltuja KuntaTIME- ja KuntaIT -työryhmien toimenpide-ehdotuksia.

Asetuksessa neuvottelukunnan tehtävänä olisi aikaisempaa laajemmin tietoyhteiskuntakehityksen edistämiseen liittyvistä toimenpiteistä huolehtiminen. Tarkoituksena on edistää julkisen hallinnon toimintatapojen ja palvelujen tuotantotapojen uudistamista tieto- ja viestintätekniikkaa hyödyntämällä. Tavoitteena on varmistaa julkisten palvelujen saatavuus, tehokkuus ja laatu koko maassa.

Lisäksi neuvottelukunnan tehtävänä olisi seurata eri ministeriöiden kohdentamaa, kuntien toimintaa ohjaavaa tietohallintohankkeiden rahoitusta ja tehdä sitä koskevia ehdotuksia. Neuvottelukunnan tehtävänä olisi myös hyväksyä ja levittää toimintaa ohjaavia julkisen hallinnon suosituksia sekä julkisen hallinnon tietohallintoa koskevia JHS-standardeja. Lisäksi neuvottelukunnan tulisi edistää omalta osaltaan tietosuojaa ja -turvaa sekä hyvää tietohallintotapaa julkisen hallinnon toimintatavoissa.

Lisätietoja: pääsihteeri Markku Nenonen



## *Toimintaympäristöjen ja asiakkaiden tarpeiden muutokset*

---

### Väestön ikärakenteen muutos

#### > verotulojen väheneminen

- Ø työvoiman tarjonnan heikkeneminen – vaikeudet rekrytoida uusia työntekijöitä eläkkeelle jäävien tilalle
- Ø palvelutuotannon rahoittaminen heikkenee
- Ø maan sisäinen muuttoliike ja väestön keskittyminen

Kunta- ja palvelurakennemuutos; palvelujen sähköistäminen

# Tutustuminen palveluihin

---

- Suomi.fi
- Asiointiopas
- Asuminen.fi
- YritysSuomi.fi
- Ympäristö.fi
- Tunnistus.fi
- Julha
- Lomake.fi
- Rekisteripooli.fi

# Arviointi

---

- | Tavoitteena on oppia arvioimaan verkkopalvelun asiakaslähtöisyyttä ja käytettävyyttä
- | Tunnistamaan hyvän verkkopalvelun lähtökohdat
- | [www.laatuaverkkoon.fi](http://www.laatuaverkkoon.fi)
- | Arvioidaan arviointialueet
  - 1. Käyttö
  - 2. Sisältö

Perehdyttäminen perustui harjoitteluun koneen ääressä

## 1. Etsittiin seuraavat dokumentit verkosta

- | Tietoyhteiskunnan esteet ja haasteet
  - hallituksen politiikkaohjelmat, valtioneuvoston raportti 2/2006
- | Kirjastostrategia 2010
- | Keskeiset sisällöt edellisistä

## 2. Palvelujen etsiminen, eri tarpeet eri henkilöillä

---

- | Osallistujille luotiin roolit, joille haettiin palveluja verkosta
- | Rooleja oli mm.
  - kotiäiti, pieniä lapsia
  - perheellinen muuttaja
  - opiskelupaikkaa hakeva
- | Verkkokaupat
  - lentolipun ostotapahtuma
  - verkkotavaratalot
  - posti

# Muutamia osoitteita, joita löytyi

---

- | <http://www.internetopas.com/>
- | <http://www.e-finland.org/>
- | <http://www.tieke.fi/linkit/>
- | [www.maailma.net](http://www.maailma.net)
  - Avoin lähdekoodi,  
<http://fi.oneworld.net/article/archive/6068/>
- | [http://www.tietoyhteiskuntaohjelma.fi/esittely/fi\\_FI/linkit/#a\\_element\\_11233297000000821](http://www.tietoyhteiskuntaohjelma.fi/esittely/fi_FI/linkit/#a_element_11233297000000821)

- 
- | [www.sosiaaliportti.fi](http://www.sosiaaliportti.fi)
  - | [www.posti.fi](http://www.posti.fi)
  - | [www.opintoluotsi.fi](http://www.opintoluotsi.fi)
  - | [www.ytj.fi](http://www.ytj.fi)
  - | [www.tietoyhteiskunta.fi](http://www.tietoyhteiskunta.fi)
  - | [www.vero.fi](http://www.vero.fi) ja [www.palkka.fi](http://www.palkka.fi)