



# 24.11 Verkkokonsulttien työpaja

Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus  
Kaisa Kostamo-Pääkkö



# Työpaja

## TAVOITTEENA

Lisätä virtu.fi palveluiden tunnettavuutta ja käyttöä

## TOTEUTUS

1. Työpajassa tuettiin tietoa ensin esteistä/haasteista, jotka estävät virtu.fi palveluiden käytön omassa organisaatiossasi.

Näitä olivat:

- Tiedon puute
- Asenteet ja motivaatio
- Osaaminen
- Asiakkaan kokemat esteet
- Laitteisto ja yhteydet

2. Esteitä/haasteita luokiteltiin ryhmiksi ja syvennettiin tarkastelemalla, Miksi?

3. Ideoitiin ryhmässä ratkaisuja esitettyihin esteisiin. Näistä suurimmaksi ryhmäksi nousi Tiedon puutteeseen ideoidut ratkaisut

4. Lopuksi jokainen kävi äänestämässä yhden asian, jonka koki tärkeimmäksi ratkaisuksi lisätä virtu.fi palveluiden käyttöä

### Haasteet/esteet:

- Työntekijöillä tiedon puute virtu.fi –palveluista
- Työntekijät eivät ohjaa asiakkaita virtu.fi -palveluihin

### Miksi?

- Työntekijät tuntevat vain omat palvelunsa
- Informaatiokatkoja tiedon kulussa
- virtu.fi -palveluiden pariin ohjaaminen sattumanvaraista
- Palveluiden markkinointi puutteellista asiakkaille ja työntekijöille
- Työntekijän omat taidot vaikuttavat, mitä uskaltaa ehdottaa työkavereille

### Ratkaisuja

- Kuntalaisille palveluiden markkinointi lehdissä ja radiossa
- Kunnan verkkosivujen kautta kuntalaisten ohjaaminen palveluihin (2 ääntä)
- Joka kotiin jaettava Kuukausitiedote tai ”kela-uutiset” (7 ääntä)
- Kuntien päätöksien kuten toimeentulotuen mukana virtu-esitteen lähettäminen asiakkaalle
- <- Sovitaan että kaikki työpaikalla toimivat samalla tavalla
- Työntekijöille mahdollisuus kokeille palveluita ja saada ohjausta
- Kun mallinnetaan palvelua, malliin mukaan tieto kuinka palvelua mainostetaan asiakkaalle
- Säännöllisesti osastotunti oman sektorin työntekijöille
- Uusista palveluista virtu-hankkeen pitämä esittely työyhteisölle
- Kaikessa markkinoinnissa kerrotaan positiivisista käyttäjäkokemuksista

### Haasteet/esteet:

- Työntekijän asenne (ennakkoluulot, uppiniskaisuus)
- Työntekijällä motivaation puute käyttää palveluita
- Työyhteisö ei ole sitoutunut palveluiden käyttämiseen
- Työntekijät eivät ole valmiita muuttamaan vanhoja työtapoja

### Miksi?

- Työntekijät eivät tunne tai luota palveluihin
- Työntekijät eivät koe hyötyvänsä palveluiden käytöstä
- Työntekijät kokevat palveluiden käytön lisätyönä
- Palveluista ei ole tutkimustietoa
- Pelko omasta työpaikasta

### Ratkaisuja

- Luodaan palveluita , joista työntekijät tuntevat hyötyvänsä
- Markkinoinnissa työntekijöille hyödynnetään kehittäjäasiakkaita ja tuodaan esille, kuinka asiakas hyötyy palvelusta (positiivisia käyttäjäkokemuksia)
- Esittelyissä työntekijöille tuodaan esille sähköiset palvelut työkaluina, jotka auttavat häntä
- Esittelyissä työntekijöille korostetaan hyötyjä: Puh. soitot vähenee, perustelut kirjallisena, autetaan asiakasta, asiakkaalle enemmän palveluaikoja (1 ääni)
- Työntekijöille mahdollisuus harjoitella ja lisätä omaa osaamista

### Haasteet/esteet:

- Työntekijöiden vähäinen atk:n käyttö ja –taidot
- Työntekijöiden tekniikan hallinta
- Asiakkaiden osaaminen

### Miksi?

- Ollaan opittu, että atk-tuki laittaa valmiiksi
- Kukaan ei opeta käyttämään
- Työntekijän pitää olla aktiivinen

### Ratkaisuja

- Työntekijöille mahdollisuus kokeilla ja saada opastusta
- Asiakkaille info/opastus kohtaamispaikoissa kädestä pitäen

### Haasteet/esteet:

- Asiakkaan haluttomuus asioida verkossa
- Asiakkaan kyvyttömyys asioida verkossa
- Asiakas pelkää omien tietojen leviämisestä
- Asiakas ei saa tarpeeksi nopeasti vastausta

### Miksi?

- Epäluottamus yleisesti sähköisiin palveluihin
- Palveluiden käyttö liian monimutkaista / vanhanaikaista
- Asiakkaalle tunnistautuminen voi olla kynnys
- Kaikkia sovelluksia ei voi käyttää tableteilla/älypuhelimille
- Asiakas ei kykene tuottamaan tietoa kirjallisesti
- Osa vastauksista menee yli ilmoitetun aikarajan
- Asiakkaan tarpeeseen nähden 7pv on liian pitkä aika
- 8-6 työkulttuuri
- Resurssit eivät riitä

### Ratkaisuja

- Face-to-face palvelut
- On-line chat
- Onko kaikissa palveluissa tunnistautuminen tarpeellista

### Haasteet/esteet:

- Kotikäynneillä asiakkaalla eikä työntekijällä konetta
- Toimiston ulkopuolella tehtävä moniammattilinen työ
- Ei tietokonetta
- Syrjäseudulla ei yhteyksiä

### Miksi?

- Ammattilaisilla ei ole mukana kannettavia laitteita olemassakaan

### Ratkaisuja