Nina Nissilä [00:00:02]: Kun ihmiset saavat lähettää myöskin esimerkiksi tiliotteita tai muita tarvittavia liitteitä, mitä hakemuskäsittelyssä tarvitaan, valokuvina meille. Kännykällä kun niitä kuvia joskus ottaa, niin ne ovat välillä, miten päin sattuu. Jos kamera sattuu olemaan vähän hassussa asennossa, niin ne ovat sitten, kun nämä liitteet meille tulevat, niin yksi on yksin päin ja toinen toisin päin. Aikaisemminhan se käsittely on lähtenyt siitä, että ensin ihminen ottaa ne kaikki liitteet auki ja kääntelee ne oikein päin, jotta niitä pystyy lukemaan. Nyt sen tekee sitten teknologia. Elikkä konenäkö päättelee sen oikean katselusuunnan ja kääntää sen liitteen valmiiksi ihmiselle. Tämmöiset kaikki ovat minun mielestä erittäin järkeviä, koska niin sanotut tyhmät työvaiheet jäävät. Ihminen voi pistää paukkunsa siihen, missä hänen työpanostaan oikeasti tarvitaan.

[musiikkia 00:00:46]

Janne Viskari [00:01:02]: Suomi siirtyi koronarajoitusten myötä entistä digitaalisempaan arkeen ja vuorovaikutukseen muutamassa päivässä. Millaiset asiat muuttuivat ja muuttuivatko ne pysyvästi? Minkälaiseen digitaaliseen maailmaan me palaamme tämän kriisin jälkeen? Näitä kysymyksiä pohdimme tässä Digi- ja väestötietoviraston Sujuva Suomi -podcastsarjassa. Minä olen Janne Viskari ja toimin viraston pääjohtajana. Tänään tässä jaksossa keskitymme erityisesti näihin koronan poikkeusjärjestelyihin organisaatioiden näkökulmasta. Meillä on tänään vieraana Kelan IT-palveluista ja yhteisistä palveluista vastaava johtaja Nina Nissilä. Tervetuloa.

Nina Nissilä [00:01:37]: Kiitos.

Janne Viskari [00:01:52]: Todella mukavaa, että pääsit tulemaan. Kun koronarajoituksiin liittyy näitä etätyörajoituksia ja muita, niin meillä on täällä podcastissakin vähän tämmöinen erilainen järjestely. Minä olen itse etänä ja meidän tuottaja Olli on omassa kodissaan. Niina, sinä olet meidän vieras. Sinä olet ainut, joka on siellä äänitysstudiossa paikalla. Miten siellä menee? Mahdutko sitä sinne?

Nina Nissilä [00:02:13]: Kyllä täällä on ihan hyvin tilaa. Tuossa on tyyny tuossa vastapäisessä tuolissa, niin minä yritän kuvitella, että sinä olet siinä. Puhun tyynyä kohti, niin on jotenkin luonteva asento. Mutta hyvin täällä on tilaa ja hyvin sujuu.

Janne Viskari [00:02:26]: Jalat pois vaan pöydältä sitten.

Nina Nissilä [00:02:30]: Nyt kun kerran sanoit, niin tehdään sitten.

Janne Viskari [00:02:33]: Mitä teille kuuluu Kelassa? Poikkeusjärjestelyihin jouduttiin kaikissa organisaatioissa aika nopeasti. Miten tämä korona vaikutti teidän toimintaan ja palveluihin?

Nina Nissilä [00:02:43]: Tämähän on tavallaan vaikuttanut merkittävästikin. Mutta sitten on myös kohtia, joista on yllättävänkin sujuvasti selvitty. Meillähän on etätyö ensinnäkin ollut mahdollista jo useamman vuoden ajan jo aiemminkin. Se ei sinänsä asiana ollut mikään uusi juttu. Mutta kyllä nyt tässä keväällä meillä on, käytännössä voin sanoa, että kaikki, ketkä ovat kynnelle kyenneet, ovat siirtyneet etätöihin. Noin 75 prosenttia meidän työntekijöistä työskentelee etänä tällä hetkellä. Meillähän on sellaisia työtehtäviä, joita ei etänä voi tehdä, kuten esimerkiksi meidän toimistossa tapahtuva asiakaspalvelu, jota edelleenkin tehdään ihan siellä toimistoissa. Se meni yllättävänkin kivuttomasti kuitenkin, vaikka on monia sellaisia, jotka eivät ole ikinä eläessään tehneet etätöitä. Ovat nyt sitten ensimmäistä kertaa elämässään sitäkin kokeilleet. Statistiikka osoittaa, että meillä on työteho säilynyt ihan samanlaisena. Töitä tehdään ihan yhtä kovalla hötinällä kuin ennenkin. Sen puolesta voi sanoa, että on hyvin toiminut. Sitten meillä on myöskin yhteydet pelanneet. Me osasimme vähän ennen kuin päätös tehtiin talon sisällä, että lähdemme näin runsain mitoin etäilemään, niin osasimme jo vähän lähteä varautumaan nostamalla kapasiteettia. Siltäkin osin on sujunut ihan hyvin. Pieniä rajoituksia on tehty varmuuden vuoksi. Meillä ei esimerkiksi Youtubea voi nyt työkoneella katsoa, jotta se ei veisi kaistaa. Sitten toinen puoli on tietysti se, että vaikka meillä on paljon töitä, niin kaikkiallahan ei näin ole. On paljon ihmisiä, jotka ovat joutuneet nyt lomautetuksi ja työttömäksi tämän tilanteen takia. He ovat tietysti sitten lähteneet hakemaan meiltä etuuksia. Meillä esimerkiksi työttömyysetuutta on haettu viimeisen kuukauden aikana noin 100000 kappaletta enemmän kuin viime vuonna samaan aikaan. Kyllä se siellä puolellakin sitten näkyy sillä, että hakemuksia on tullut paljon.

Janne Viskari [00:04:35]: Sinä laitoitkin minulle tuossa aikaisemmin keväällä ennakkovaroitusta, kiitos vain siitä, että on näköpiirissä, että etuushakemuksia tulee huomattavan paljon tai niitä tulee jopa ruuhkaksi asti tuossa jossain kohdassa. Halusit varmistaa, että esimerkiksi meidän tunnistuspalvelu, joka on oleellisessa osassa, että he pääsevät jättämään sähköisesti, niin sen kapasiteetti kestää. Miten tämä meni sähköisen asioinnin kannalta teillä? Toimiko meidän palvelut? Toimiko teidän omat palvelut ja muut? Riittikö tekninen kapasiteetti?

Nina Nissilä [00:05:06]: Kyllä se minun käsitykseni mukaan näyttää siltä, että on riittänyt. Jotain pientä katkosta, jota nyt voi aina silloin tällöin tulla ihan ilman mitään erityisiä kysyntäpiikkejäkin, niin taisi jossain kohdassa olla. Mutta ei mitään sellaista erityisen hälyttävää minun tiedossa ainakaan ole. Jos katsoo tuota asiointivolyymia, niin loppujen lopuksi tilastojen valossa en pysty ihan vuorenvarmaksi sanomaan, että mikä tuosta kasvupiikistä on... Se ei ole ehkä piikki, vaan tällainen nouseva trendi. Niin mikä siitä johtuu koronasta ja mikä on vain sitä, että ihmiset ylipäänsä vain asioivat vielä aiempaa enemmän digitaalisissa kanavissa. Meillähän oli viime vuonna jo sellainen reilut 52 miljoonaa tunnistettua asiointia meidän verkkopalvelussa. Sitä edellisenä vuonna se oli, muistaakseni olisikohan ollut 48 miljoonaa. Se on tuollaista tahtia nyt suurin piirtein tässä viime vuosina kasvanut. Nyt jos katsoo tätä alkuvuotta ja vertaa sitä vaikka viime vuoden vastaavaan ajankohtaan, niin meillä on 300000:sta 500000:een tunnistettua asiointikertaa kuukaudessa ollut enemmän. Tavallaan se on ihan linjassa sen kanssa, miten viime vuosina muutenkin on verkkopalvelujen käyttö kasvanut. Asiointia on enemmän. Mutta mikä siitä on ihan yksiselitteisesti koronan aiheuttamaa, niin sitä en pysty ihan varmaksi sanomaan.

Janne Viskari [00:06:29]: Ilahduttavaa on, että sähköinen asiointi kasvaa tasaisesti koko ajan. Samalla me tiedämme, että Suomessa on iso joukko sellaisiakin kansalaisia, jotka pystyisivät asioimaan sähköisesti ja haluaisivatkin, mutta he eivät välttämättä kaikki tiedä, että se on mahdollista aika monessa esimerkiksi teidänkin palvelussa. Tai sitten he tarvitsevat vähän apua siinä alkuun pääsemisessä. Onko teillä Kelassa minkälaisia keinoja koittaa ohjata erityyppisiä asiakkaita heille sopiviin kanaviin?

Nina Nissilä [00:07:03]: Itse asiassa on lukuisiakin eri tapoja. Riippuu vähän siitä itse asiointitilanteesta ja miten se menee. Mutta jos tulee esimerkiksi toimistoon, niin meillä on melkein kaikissa meidän toimistoissa asiointipisteissä asiakaspäätteitä, joita voivat asiakkaat käyttää. Nyt on tietysti tässä korona-aikana vähän rajoituksia ollut tässä pääkaupunkiseudulla, kun me emme pysty huolehtimaan, että ne säilyvät hygieenisinä. Mutta tuolla maakunnissa niitä on edelleenkin käytössä, joissa ei koronatilanne ole ihan niin paha. Siihen on saanut apua. Meiltä on henkilökunta esimerkiksi neuvonut, miten sitä palvelua käytetään, jos ovat vain suinkin pankkitunnukset olleet mukana, että ovat voineet siihen kirjautua. Myöskin sitten osa asiakkaista osaa jopa omatoimisesti tulla käyttämään niitä palveluita myöhemmin. Sitten meillähän toki monet voivat asioida ja monta asiaa voi hoitaa ihan puhelimitsekin. Hakemuksen voi jopa jättää puhelimenkin avulla, jos näyttää, että se verkkopalvelun käyttö ei kerta kaikkiaan onnistu jostakin syystä johtuen. Mutta meillä on tosiaan myöskin asiakkaita, joilla ei ole edes puhelinta. Meillä on ihan itsestään selvää, että pitää muitakin asiointikanavia edelleenkin olla tarjolla.

Janne Viskari [00:08:21]: Mitäs tuossa käyntiasioinnissa, niin siinä on tietenkin teillä, meillä ja kaikissa virastoissa näistä kokoontumisrajoituksista johtuen myös poikkeusjärjestelyitä. Esimerkiksi meillä on siirrytty käyntiasioinnissa ajanvarauksen taakse, että pystymme vähän kontrolloimaan sitä, että kuinka paljon ihmisiä on yhtä aikaa odotustiloissa. Teillä taitaa olla samanlainen käytäntö, eikö?

Nina Nissilä [00:08:43]: Meillä on osittain. Ajanvarausta suositaan, että se olisi ensisijainen. Mutta meillä on edelleen myöskin se, vaikka ovea pidetään kiinni, kun emme voi valtavia ihmismassoja ottaa, jotta säilyvät turvalliset etäisyydet toisiin asiakkaisiin ja näin, mutta koputtamalla tai vaihtoehtoisesti käyttämällä ovikelloa pääsee kyllä sisälle sitten ilman ajanvaraustakin. Asia otetaan kyllä käsittelyyn. Mutta pääosa asioinnista tapahtuu ajanvarauksella. Sitten on tullut se puhelinpalvelu siihen tilalle monessa tapauksessa, koska se on itse asiassa ihan vaivaton tapa sekin. Sen voi hoitaa kotona.

Janne Viskari [00:09:22]: Minkälainen teillä on ollut tämä asioinnin jakautuminen eri asiointikanaviin, kuten sähköiseen itsepalveluun, puhelinpalveluun, käyntiasiointiin tai ylipäänsä eri asiointikanaviin normaalitilanteessa?

Nina Nissilä [00:09:36]: Jos ajatellaan esimerkiksi viime vuoden lukuja, niin ne erot ovat niin hurjat, etteivät ne oikein mahdu edes samalle käyrästölle. Mutta meillä verkkopalvelussa viime vuonna tunnistettuja asiakkaita kävi reilut 52 miljoonaa asiointikertaa. Siellähän ovat samat ihmiset asioineet useamman kerran. Toimistossa käytiin sellainen reilut kaksi miljoonaa kertaa. Puheluja soitettiin suurin piirtein kanssa reipas kaksi miljoonaa. Kyllä se verkkoasiointi on itse asiassa jo useamman vuoden ajan ollut meillä se kaikkein isoin asiointikanava. Mutta se ei tarkoita sitä, etteivätkö ne muutkin vaihtoehdot olisi olleet tärkeitä.

Janne Viskari [00:10:14]: Puhutaan hetki organisaation sisäisestä toiminnasta ja miten se on muuttunut. Varmasti erilaisia etäkonferensseja tai työskentely-, videoneuvotteluvälineitä on ollut aikaisemminkin. Nyt niitä on ehkä vähän enemmän, käytetään enemmän tai toisella tavalla ehkä monimuotoisemminkin. Minkälaisia havaintoja sinulla on tästä työskentelystä? Miten työntekijät ovat adaptoituneet uusien työvälineiden käyttöön ja toiminnan muutokseen, että sitä ei tehdäkään toimistolla?

Nina Nissilä [00:10:44]: Meillä itse asiassa työvälineet eivät ole kauheasti tässä yhteydessä muuttuneet. Mehän olemme tämmöinen monipaikkainen työnantaja olleet jo aiemminkin. Meillä on ihmisiä eri puolilla Suomea. Me olemme esimerkiksi Skypeä tottuneet käyttämään jo aiemminkin. Se on melkein ollut sääntö, että joku kokous kun järjestetään, niin joku on aina vähintäänkin poissa fyysisestä tilasta, missä kenties osa porukasta on ollut paikalla. Sillä tavalla ehkä se on ollut tuttua juttua. Me emme olleet tähän hässäkkään ruvenneet mitään erityisen uusia työvälineitä sitten lanseeraamaan.

[musiikkia 00:11:16]

Janne Viskari [00:11:30]: Nina, me teimme muutama vuosi sitten yhdessä Suomi.fi -podcastia silloin, kun se käynnistyi. Parikin tuotantokautta juonsimme yhdessä.

Nina Nissilä [00:11:38]: Muistan.

Janne Viskari [00:11:39]: Ne olivat todella hauskoja. Minä löysin sieltä yhden jakson, tällaisen kuin Paperiton asiointi on muutakin kuin digitoituja lomakkeita. Se on aika tarkasti kaksi vuotta sitten tehty, huhtikuun lopussa 2018. Me puhumme siinä etätöiden tekemisestä. Minä ajattelin, että jos kuuntelemme pienen pätkän, mitä mieltä me olimme julkishallinnon etätöistä kaksi vuotta sitten.

[musiikkia 00:11:58]

Nina Nissilä [00:12:05]: Se on ihan eri tavalla mahdollista kuin mitä se on aikaisemmin ollut. Monen työhön sisältyy vielä ihan oikeasti sitä paperien käsittelyä. Ne ovat aina jossain fyysisessä paikassa, joka useimmiten on eri paikka kuin vaikka koti. Sinun voi olla huonossa kelissä pitkien matkojen päästäkin tultava työpaikalle vain sen takia, että saat sen paperin, mitä tarvitset työn tekemisessä. Sen sijaan kenties tulevaisuudessa voit vaikka tehdä omasta kodista käsin tiettyjä tehtäviä, sellaisia, jotka soveltuvat etätöihin.

Janne Viskari [00:12:32]: Tai sitten voi olla niin, että sitä paperia ei saa viedä pois toimistolta.

Nina Nissilä [00:12:35]: Niin.

Janne Viskari [00:12:35]: Mutta jos se järjestelmä täyttää tietyt turvatasoluokitukset, niin etäyhteydellä salatun yhteyden päästä sitä voikin sitten käsitellä kotoa.

Nina Nissilä [00:12:43]: Nykyään ollaan tuolla arjessa kyllä vielä aika kaukana siitä.

[musiikkia 00:12:45]

Janne Viskari [00:12:55]: Olimme kaksi vuotta sitten pikkaisen sitä mieltä, että ainakin tämmöisessä paperivaltaisessa julkishallinnossa voisimme olla aika kaukana siitä, että etätöitä pystyisi niiden papereiden kanssa tekemään täysipainoisesti. Miltä tuo kuulostaa sinusta nyt?

Nina Nissilä [00:13:08]: Kyllähän se kieltämättä nyt vähän hymyilyttää. On tuossa vinha perä vieläkin. Mutta toisaalta nyt on arki osoittanut tässä viime kuukausien aikana, että kyllä sitä yllättävän monessa asiassa kuitenkin pärjätään ilman sitä paperiakin, kun on sellainen tilanne, että on pärjättävä. Mutta jos ajattelee meidän tekemistä, niin kyllä edelleenkin tiettyjä asioita on, joihin papereita tarvitaan. Erilaisten sopimusten allekirjoittaminen ja tällainen, niin niitä on tässä. Mekin olemme siihen ratkaisun löytäneet ja silti etätyö onnistuu. Mutta ne ovat semmoisia kohtia, joita joudutaan vielä edelleen miettimään. Mutta esimerkiksi etuustyö meillä onnistuu varsin hyvin, joka on se meidän päätehtävä kuitenkin, ihan etänäkin tehtynä.

Janne Viskari [00:13:52]: Minä kanssa hiukan käännän mielipidettäni kahden vuoden takaisesta. Kyllä niitä keinoja sitten löytyy, kun ruvetaan etsimään. Yllättävän nopeasti tuossa ainakin meidän viraston osalta sopeuduimme tähän. Tämä etätyömuutos tapahtui noin kahdessa päivässä. Sitten tietenkin oma aikansa meni, että jokainen työntekijä löysi omia työtapojaan. Tuossa samassa jaksossa toisessa kohdassa keskustelimme myös siitä, että kun jotain henkilötyövaltaista prosessia lähdetään digitalisoimaan, niin ihan ensimmäisenä kannattaisi miettiä toimintatapaa, että onko se asiointiin liittyvä päätös esimerkiksi lainkaan sellainen, että kenenkään virkailijan sitä tarvitsisi tehdä vai voisiko sitä koko prosessia jossain määrin automatisoida. Tästä automatisoidusta päätöksenteosta onkin parhaillaan säädöspohdintaa menossa tuolla oikeusministeriössä. Sieltä aikanaan raameja saadaan. Minkälaisia ajatuksia teillä Kelassa on tästä ohjelmistorobotiikasta ja tämmöisen automatiikan ja automatisoidun toiminnan lisäämisestä joko käsittelyn aikana, valmistelun aikana tai sitten ihan päätöksenteossakin?

Nina Nissilä [00:15:05]: Kyllähän tämä tietysti meille on todella iso kysymys, kun meidän volyymit ovat niin valtavan isot. Me teemme kymmeniä miljoonia päätöksiä vuodessa. Meillä on nyt jo, voisi sanoa, perinteisillä teknologioilla on avustettu näitä prosesseja. Siellä on sellaisia kohtia, joissa on voitu teknologiaa hyödyntää. Niin on hyödynnetty nytkin jo. Sillä tavalla on jo tekniikkaa mukana näissä käsittelyissä. Mutta päätöksentekijä on aina ihminen. Kyllä me näemme, että tätä lainsäädäntä nyt mietitään ja selvitetään, niin se on erinomaisen tärkeä asia. Se on meillekin erittäin olennainen juttu. Oma mielipiteeni on, että kyllä me vielä aika kaukana olemme siitä, että tekoäly tekisi päätöksiä. Kyllä nämä ovat sen verran monimutkaisia monet näistä meidän etuuslajeista, että niiden sääntöjen opettaminen aukottomasti tekoälylle on kyllä aika haastavaa. Kyllä me pieniä kokeiluja olemme tehneet. Toistaiseksi ainakaan emme ole mitään järkevää käyttötapausta siinä mielessä löytäneet. Sellaista avustavaa älyä meillä kyllä on käytössä. Esimerkiksi tässä keväällä otimme käyttöön konenäön liitteiden käsittelyssä sillä tavalla, kun ihmiset saavat lähettää myöskin esimerkiksi tiliotteita ja muita tarvittavia liitteitä, joita hakemuskäsittelyssä tarvitaan, valokuvina meille. Kännykällä kun niitä kuvia joskus ottaa, niin ne ovat välillä, miten päin sattuu. Jos kamera sattuu olemaan vähän hassussa asennossa, niin ne ovat sitten, kun nämä liitteet meille tulevat, niin yksi on yksin päin ja toinen toisin päin. Aikaisemminhan se käsittely on lähtenyt siitä, että ensin ihminen ottaa ne kaikki liitteet auki ja kääntelee ne oikein päin, jotta niitä pystyy lukemaan. Nyt sen tekee sitten teknologia. Elikkä konenäkö päättelee sen oikean katselusuunnan ja kääntää sen liitteen valmiiksi ihmiselle. Tämmöiset kaikki ovat minun mielestä erittäin järkeviä, koska niin sanotut tyhmät työvaiheet jäävät. Ihminen voi pistää paukkunsa siihen, missä hänen työpanostaan oikeasti tarvitaan.

Janne Viskari [00:17:04]: Todellakin kuulostaa siltä, että meillä olisi tarve tulla myös hieman opintoretkelle teidän konenäkökeskukseen.

Nina Nissilä [00:17:12]: Tervetuloa. Me esittelemme tuota ihan mielellämme. Me olemme aika ylpeitä tästä jutusta. Se on ollut nyt muutaman hetken tuolla tuotannossa. Meillä oli aika pitkä semmoinen koestusvaihe, että olimme varmoja siitä, että tämä oikeasti pelittää. Se on oikeasti todella kova juttu. Meille tulee näitä liitteitä myöskin miljoonittain vuosittain. Tämä ei ole mikään pikkujuttu.

Janne Viskari [00:17:31]: Sinä olet ollut Kelassakin aika pitkään ja vastaat teidän digitoiminnasta siellä. Aikaisemmin vedit D9:ää Valtiokonttorissa, joka oli tämmöisistä julkishallinnon toimintayksiköistä tässä digitalisoinnissa aivan terävintä kärkeä. Miten sinulla on mennyt Kelassa? Mikä on ollut ehkä... Tai onko ollut jokin iso yllätys, havainto tai sellainen, jonka olet tehnyt?

Nina Nissilä [00:17:55]: Kyllä minä tavallaan tiesin, mikä Kela on. Kyllä sen suurin piirtein kaikki suomalaiset tietävät, mikä Kela on. Mutta kyllä se jollain tavalla kuitenkin... Kun pääsi lähemmäksi tätä itse tekemistä ja näki ne valtavat volyymit, jotka meillä on, niin kyllä se sitten vähän kuitenkin yllätti, vaikka jollain tavalla sitten oli ehkä vähän osannut aavistella, että tämä ei ihan ole pikkutouhua, jota tehdään. Mutta se on ollut ehkä sellainen. Sitten siitä on tietysti seurannut se, että tämmöiselle kehittäjäihmiselle, niin näkee, että on oikeasti järkevää potentiaalia tälle toiminnankehittämiselle, koska sillä on oikeasti merkitystä, koska ne volyymit ovat niin isoja. Se on ollut sellainen innostava havainto. Itse olen tykännyt myöskin todella paljon siitä, että tässä oikeasti pystyy helpottamaan meidän asiakkaiden arkea tekemällä fiksumpia ratkaisuja ja parantamaan palveluja. Se on kyllä todella palkitsevaa ja innostavaa. Olen tykännyt kyllä kovasti. Ehkä sitä pitää muilta kysyä, että miten on mennyt. Mutta ainakin itse olen tykännyt kyllä kovasti.

[musiikkia 00:18:55]

Janne Viskari [00:19:06]: Onko sinulla jokin henkilökohtainen missio tai tavoite, jokin konkreettinen palvelu tai toiminto, jonka aiot muuttaa Kelassa tai joka on ehkä jo meneilläänkin, muutos?

Nina Nissilä [00:19:16]: Ei minulla ehkä sellaista yksittäistä palvelua ole, kun meillä on niin paljon asioita ja siellä on niin monta asiaa, joita pitäisi kehittää. Mutta ylipäänsä on tavoitteena se, että sillä tavalla järkevöitettäisiin tekemistä, että ihmistyövoima, joka on kuitenkin meilläkin rajallinen, ettei sitä määräänsä enempää ole meilläkään, voitaisiin oikeasti kohdistaa niihin tehtäviin, joissa oikeasti ihmisen asiantuntemusta tarvitaan. Niitä on runsain mitoin edelleenkin. Niitä on asiakaspalvelussa sekä etuuskäsittelyssä. Sitten tällaiset tyhmät työt, niin kuin tuo minun aiemmin kertomani esimerkki tästä liitteiden käsittelystä, että ne saataisiin automatisoitua. Ehkä tämä on se missio, että järkevöitämme tällä tavalla tekemistä siellä, missä sitä on mahdollista tehdä ja sitä kautta parannamme asiakaspalvelua ja nopeutamme myöskin tätä meidän tekemistä. Se on minulle aika tärkeä.

Janne Viskari [00:20:08]: Sillä on suuri vaikuttavuus, kyllä. Sinä puhuit tuossa aikaisemmin, että työelämässä tänä keväänä Skypen tai ylipäänsä virtuaalityökalujen käyttö myös työpajoissa ja muissa, niin se on ollut ehkä jonkinlainen muutos tai sellainen havainto, että miten monipuolisesti niitä pystyykään käyttämään. Mites työpaikan ulkopuolella, onko ollut jokin suuri henkilökohtainen digiloikka, joka olisi tästä koronatilanteesta aiheutunut?

Nina Nissilä [00:20:38]: Minulla ei ehkä sellaista kauhean isoa digiloikkaa ollut. Minä olen kuitenkin sillä tavalla, että olen tällaiset normiasiat hoitanut aika digisti jo tähänkin asti, mitä useimmat muutkin ihmiset hoitavat digitaalisesti. Olen jopa pyrkinyt vähän tietoisesti pitämään myöskin etäisyyttä siihen digiin. Kun se työpäivä tapahtuu nyt vielä tiiviimmin siinä läppärillä luurit korvissa ja näin, niin olen panostanut erityisesti siihen, että vapaa-ajalla tekisin jotain muuta kuin tuijottaisin läppärin näyttöä.

Janne Viskari [00:21:07]: Minkä kouluarvosanan lopuksi vielä antaisit Kelan digiloikalle koronan aikana?

Nina Nissilä [00:21:14]: Olen todella ylpeä meidän porukasta, että miten he ovat tähän tilanteeseen suhtautuneet. Siinä vaiheessa, kun eteen tuli tilanne, että nyt lähdemme etätöihin, niin miten saumattomasti se sujui, miten me saimme ne yhteydet pystyyn nopeasti ja kaikilla työvälineet toimivat. Minun täytyy kyllä sanoa, että olen todella tyytyväinen. Pakko sen verran kehaista omaa jengiä. Kyllä se on 10 plus.

Janne Viskari [00:21:37]: Kiitoksia, Nina. Todella mukavaa, että pääsit mukaan kertomaan, miten sinulla ja Kelalla on mennyt tässä kevään poikkeusjärjestelyjen aikana. Tämä oli siis Sujuva Suomi. Meillä muutamia jaksoja tässä sarjassa julkaistaan nyt sitten tässä poikkeusolojen aikana. Jaksot löytyvät Spotifysta, Apple Podcasteista ja muualtakin, missä podcasteja julkaistaan. Kiitos, että kuuntelit. Kerro kaverillekin, että tällainen podcast-sarja on käynnissä. Kiitos kaikille ja moi moi.

[musiikkia 00:21:58]

Nina Nissilä [00:22:10]: Moi moi.