

ASIAKASPALVELUN KEHITTÄMINEN



Asiakaskokemus, asiakaspolut, palveluneuvonta,
digituki ja yhteiskehittäminen julkisen hallinnon
yhteisissä asiakaspalvelupisteissä

Yhteenveto / HAUS kehittämiskeskus Oy

30.3.2022



1

MISTÄ ON KYSE?

Mitä?

Julkisen hallinnon palveluiden käyntiasiointia kootaan yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin yhteistyössä Kelan ja kuntien kanssa. Tämä on yhteenveto syksyllä 2021 ja keväällä 2022 tehdystä työstä, jonka tavoitteena oli luoda periaatteita yhteisten käyntiasiointipisteiden **palveluneuvonnalle, digituelle, asiakaskokemuksen kehittämiseksi, asiakaspoluille ja yhteiskehittämiseksi**.

Työ toteuttaa kolmea strategiaa: Julkisen hallinnon uudistamisen strategiaa, Alueellistamisesta alueelliseen läsnäoloon -strategiaa ja Valtion toimitilastrategiaa.

Miksi?

Työn tavoitteena on vastata nopeasti muuttuvan toimintaympäristön tarpeisiin. Käyntiasiointiin vaikuttavia kehityskulkuja ovat esimerkiksi **kaupungistumisen eteneminen, käyntiasioinnin määrän väheneminen** sekä **monipaikkaisen työn lisääntyminen**.

Käyntiasiointia kehitetään, jotta tasa-arvoinen asiointi olisi mahdollista tulevaisuudessa myös heille, jotka eivät pysty, kykene tai halua käyttää sähköisiä palveluita. Työssä pyritään entistä ihmislähtöisempään ja suunnitelmallisempaan toimintaan asiakkaiden hyväksi.

Miten?

Työhön osallistui asiakaspalvelun kehittämiseen nimetty työryhmä sekä Asiointipisteiden kehittämisverkoston jäseniä. Työssä sovellettiin muotoiluajattelua ja ihmiskeskeisen suunnittelun menetelmiä. Kerrytimme ymmärrystä sekä käyntiasiointipisteiden asiakkaista että asiakaspalvelua tekevistä työntekijöistä.

Työskentelyssä vuorottelivat kaikille yhteiset työpajat, työryhmän kokoukset, pienempien teemaryhmien työpajat sekä työpajojen välissä tapahtunut yhteiskehittäminen ja -kirjoittaminen.

Hanke:

Valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistaminen 2020-luvulla

Työryhmä:

Asiakaspalvelun kehittäminen



VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

HAUS

Mikä on yhteinen asiakaspalvelupiste?

Yhteiset asiakaspalvelupisteet kokoavat julkisen hallinnon palveluiden käyntiasiointia saman katon alle. Tavoitteena on, että vuoteen 2030 mennessä asiakas voi hoitaa asioitaan 11 eri valtion organisaation sekä Kelan kanssa samassa asiakaspalvelupisteessä.

Lisäksi asiakaspalvelupisteissä voi pisteestä riippuen hoitaa asioita myös kunnan, muiden julkisen sektorin palveluntuottajien, 3. sektorin ja yrityssektorin toimijoiden kanssa.

Valtion palvelujen lähtökohtana on kattavat ja helppokäyttöiset sähköiset asiointipalvelut, niihin liittyvä digituki ja monikanavainen asiakaspalvelu. Käyntiasiointi täydentää sähköisiä palvelukanavia.

- Hankkeen toimeenpanosuunnitelma (2021)

Yhteisissä asiakaspalvelupisteissä voit hoitaa asioitasi näiden valtion viranomaisten kanssa:

- ▶ Aluehallintovirastot
- ▶ Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset
- ▶ Maahanmuuttovirasto
- ▶ Maanmittauslaitos
- ▶ Digi- ja väestötietovirasto
- ▶ Oikeusapu ja edunvalvonta
- ▶ Poliisin lupahallinto
- ▶ Rikosseuraamuslaitoksen yhdyskuntaseuraamustoimistot
- ▶ Työ- ja elinkeinotoimistot
- ▶ Ulosottolaitos
- ▶ Verohallinto



2

MITÄ OPIMME ASIAKASYMMÄRRYKSESTÄ?

Miten keräsimme ymmärrystä?

Yhteisten asiakaspalvelupisteiden kohderyhmiin kuuluvia asiakkaita **havainnoitiin** ja **haastateltiin** kahdessa asiointipisteessä sekä asunnottomuutta kokevien päiväkeskuksessa syksyllä 2021. Asiointitilanteita havainnoitiin kahtena päivänä. Lisäksi haastattelimme asiointipisteiden ja päiväkeskuksen työntekijöitä liittyen asiakkaiden arkeen.

Asiointipisteiden palveluneuvojien työstä ja identiteetistä kerättiin näkemyksiä digitaalisen **muotoiluluotaimen** sekä **luotainta syventävien haastattelujen** avulla syksyllä 2021.

Palvelu- ja toimitilaverkkouudistukseen osallistuvilta organisaatioilta kerättiin ymmärrystä **kyselyllä** sekä neljässä **ryhmähaastattelussa**. Ryhmähaastatteluihin osallistui yhteensä 22 eri työtehtävissä toimivaa henkilöä. Ymmärrystä täydennettiin kahdella benchmark-haastattelulla. Kysely ja haastattelut keskittyivät asiakaskokemuksen rooliin, mittaamisen käytäntöihin ja yhteiskehittämiseen eri organisaatioissa.

Muita työssä hyödynnettyjä materiaaleja

- Asiointipisteiden asiakaskyselyn tulokset (VM, 2021)
- Asiointipisteiden palvelumuotoiluprojekti (VM & HAUS kehittämiskeskus Oy, 2021)
- Asiointipisteiden valtakunnallinen palvelutilakonsepti (VM, Senaatti-kiinteistöt & Workspace, 2017)
- Digituen eettinen ohjeistus (Digi- ja väestötietovirasto)
- Digituki - Taitoja tuen antajalle (DVV & eOppiva, 2020)
- Etsivän lähityön katuhavainnointi -raportti (Helsingin kaupunki, 2020)
- Laki julkisen hallinnon yhteispalvelusta (2.3.2007/223)
- Satu Mustonen (2021). Digitaalisen osallisuuden esteet asunnottomuutta kokevien ihmisten arjessa. YAMK-opinnäytetyö.
- Uhkaavat asiakaspalvelutilanteet (DVV & eOppiva, 2021)
- Yhteisen asiakaspalvelun pilotoinnin seuranta- ja arviointiraportti (2015)

Keskeisimmät havainnot

ASIAKKAAT



1

Asiakkailla on paljon tarpeita ja ne ovat yksilöllisiä

Asiakkailla on sekä asiointiin liittyviä tarpeita että erityistarpeita, jotka pitää ottaa huomioon kaikessa asiakaspalvelussa. Näitä tarpeita on myös tunnistettava jatkuvasti. Tässä työssä tunnistetut, käyntiasioinnin onnistumiseen vaikuttavat tarpeet on listattu seuraaville sivuille.

2

Inklusiivisuuden on kiinnitettävä erityistä huomiota

Käyntiasiointipisteitä suunniteltaessa on pyrittävä ratkaisuihin, jotka ottavat mukaan kaikki ihmiset riippumatta heidän taustastaan, osaamisestaan tai asiointikyvystään. Asioinnin on esimerkiksi onnistuttava myös heille, joilla ei ole laitteita tai tunnistautumisvälineitä. Inklusiivisessa suunnittelussa painotetaan mm. mahdollisimman monen käyttäjätarpeen täyttämistä.

3

Asiakkaiden kiinnostus osallistua kehittämiseen vaihtelee

Suurin osa haastatelluista asiakkaista oli sitä mieltä, että asiakaspalvelupisteiden kehittämiseen osallistumisen pitäisi olla mahdollisimman helppoa ja nopeaa, ja silloinkaan osallistuminen ei ole varmaa. Pitkäjänteisempi osallistuminen, kuten raatitoiminta, ei ollut useimmille asiakkaille mielekästä. Osallistumisesta kiinnostuneet kuvailivat itseään muutoinkin aktiivisiksi.

4

Etäpalvelun käyttöön kaivataan ihmisen tukea ja apua

Etäyhteyden ottaminen asiakaspalvelupisteessä herätti huolta. Usea haastateltava oli epävarma omasta osaamisestaan, varsinkin jos etäyhteyttä käytetään yksin. Huoli osaamisesta ei koskettanut pelkästään omia digitaitoja vaan myös julkisten digipalveluiden käytettävyyttä.

5

Asiointipisteistä kuullaan usein verkosta tai vertaisilta

Keskeisimmät havainnot

ASIAKKAAT



6

Asiointipisteisiin ollaan tyytyväisiä

Nykyisten asiointipisteiden toimintaan ollaan tyytyväisiä, mikä näkyi sekä haastatteluissa että asiakastyytyväisyyskyselyn (2021, VM) vastauksissa. Käyntikokemuksia asiointipisteessä pidettiin yleisesti positiivisena kokemuksena.

7

Käyntiasiointia tarvitaan myös tulevaisuudessa

Usea haastateltava painotti erikseen, että käyntiasiointia tarvitaan myös tulevaisuudessa. Asiointin tuen tarpeen kuvailtiin riippuvan siitä, millaisiksi digitaaliset palvelut kehittyvät. Palveluiden kokonaiskuvan hallitseminen vaatii myös tulevaisuudessa omanlaistaan osaamista sekä asiakkaalta että asiakaspalvelijalta.

8

Palveluiden fyysinen läheisyys on tärkeää etenkin vanhemmalle väestölle

Joidenkin haastateltavien kotipaikkakunnalta oli hävinnyt palveluita sillä välin kun he olivat asuneet muualla, mikä koettiin huonona asiana. Haastateltavat mainitsivat, että palveluiden fyysinen läheisyys on tärkeää ja madaltaa kynnystä hoitaa asioita.

9

Asioiden hoitaminen saman katon alla on lähtökohtaisesti hyvä ajatus

Kaikki haastateltavat kokivat, että asioiden hoitaminen saman katon alla on hyvä ja omaa arkea helpottava ajatus. 3 haastateltavaa mainitsi kuitenkin samassa yhteydessä, että asiakaspalvelupisteen on sijaittava sopivalla etäisyydellä omasta elinpiiristä. Yksi haastateltava mainitsi myös, että suuri osa asioista hoituu itsenäisesti kotona. Sama haastateltava kertoi, että on hoitanut vain käyntiasiointia edellyttävät asiat, kuten passihakemuksen ja matkakorttien lataamisen, asiointipisteessä.

YHTEISILLE ASIAKASPALVELUPISTEILLE TULLAAN ASIOIMAAN ESIMERKIKSI NÄISTÄ SYISTÄ

Asiakkaan digitaidot eivät riitä itsenäiseen asiointiin

Ihmisten, jotka eivät osaa käyttää digitaalisia palveluita tai laitteita, on saatava asiansa hoidettua muiden kanavien, kuten käyntiasioinnin kautta.

Asiakkaalla ja viranomaisella ei ole yhteistä kieltä

Asiakas ei välttämättä puhu suomea, ruotsia tai englantia niin, että itsenäinen asiointi olisi mahdollista. Asiakas voi tarvita tulkkia asian hoitamiseksi.

Asiakkaan asiointikyky on syystä tai toisesta heikentynyt

Asiakkaalla voi olla erilaisia hahmotamisen, lukemisen tai ymmärtämisen haasteita, joiden vuoksi asiointi on hankalaa ja siihen tarvitaan tukea.

Asiakas on ohjattu asiakaspalvelupisteelle

Asiakas tarvitsee apua viranomaiskielen tulkinnassa

Kaikkien palveluiden kieli ei ole vielä kaikilta osin riittävän selkeää ja ymmärrettävää. Asiakas voikin tarvita niiden tulkitsemiseen asiantuntijan apua.

Asiakas on epävarma tai pelkää itsenäistä asiointia

Asiakas voi olla syystä tai toisesta epävarma asioiden hoitamisessa tai hän ei luota viranomaiseen tai omiin taitoihinsa. Alkuperäisiä asiakirjoja voidaan haluta toimittaa henkilökohtaisesti, ja asian hoituminen voidaan tulla varmistamaan käyntiasiointiin.

Asiakas tarvitsee usean viranomaisen apua

Hankalissa elämäntilanteissa tai suurten muutosten äärellä olevat ihmiset tarvitsevat usein apua monilta eri viranomaisilta. He voivat olla jatkuvassa, pitkäkestoisessa vuorovaikutussuhteessa viranomaisien kanssa.

Asiakkaalla ei ole asioinnin edellyttämiä välineitä

Digitaalinen asiointi edellyttää, että ihmisellä on käytössään paitsi toimivat laitteet ja yhteydet myös esimerkiksi tunnistautumisvälineet ja henkilötunnus.

Asiaa ei voi hoitaa käymättä henkilökohtaisesti paikalla

Esimerkkejä:

- Passin ja henkilökortin hakeminen (Poliisi)
- Henkilötunnuksen antaminen (DVV ja Vero)
- Julkinen notaari ja vihkiminen (DVV)
- Rikosseuraamusta voi suorittaa vain käymällä työntekijän vastaanotolla.
- Suunnitellun pohjoismaisen mallin edellyttämät henkilökohtaiset käynnit koskevat eri tavoin lähes kaikkia TE-toimistojen henkilöasiakkaita.

Asiakas ei löydä oikeaa palvelua tai kanavaa

Asiakas tietää, mitä hän tarvitsee, mutta hän ei tiedä, mistä ja miten asiaa voisi lähteä ratkaisemaan.

Asiakas ei osaa lainkaan nimetä, mitä apua tarvitsee

Asiakas ei tiedä, mikä asioinnin juurisyy on tai mitä apua hän tarvitsee.

Asian hoitamiseksi ei ole olemassa sähköistä kanavaa

Joidenkin asioiden hoitaminen edellyttää esimerkiksi paperilomakkeiden täyttämistä ja toimittamista.

Asiakas haluaa asioida ihmisen kanssa

Käyntiasiointi koetaan miellyttävämpänä, helpompana, tehokkaampana tai ihmislähtoisempänä asiointitapana verrattuna itsenäiseen tai digitaaliseen asiointiin.

Julkiset palvelut eivät ole asiakkaalle tuttuja

Asiakas ei tiedä, mitkä palvelut häntä hyödyttäisivät tai mihin hän olisi oikeutettu.

Keskeisimmät havainnot

PALVELUNEUVOJAT



1

Palveluneuvojan tärkein tehtävä on auttaa asiakasta asiointissa

Palveluneuvojat olivat yksimielisiä siitä, että asiakkaan monialainen tukeminen kanavasta riippumatta on palveluneuvojan tärkein tehtävä. Paljon mainintoja saivat myös asiakkaan ohjaaminen oikean palvelun pariin, digituen antaminen sekä tiedonhaku.

2

Asiakaspalvelutaidot, läsnäolo ja empatia auttavat onnistumaan työssä

Palveluneuvojat mainitsivat, että eniten työssä auttaa asiakaspalveluhenkisyys, halu auttaa ja asiakkaan asemaan asettuminen. Työkokemus ja mahdollisuus kouluttautua mainittiin myös tärkeinä työtä helpottavina asioina.

3

Asiakkaiden lisääntyneet erityistarpeet ja puutteellinen koulutus hankaloittavat työtä

Palveluneuvojat kuvasivat, että yhteisen kielen puuttuminen, ymmärtämisen tai hahmottamisen haasteet ja yleinen tyytymättömyys hankaloittavat asiakaspalvelutyötä. Paljon mainintoja saivat myös puutteellinen koulutus, kiire, laaja työnkuva, ajantasaisen tiedon puute ja tiedonhaun vaikeus.

4

Digituen tarve kasvaa ja monipuolistuu tulevaisuudessa

Palveluneuvojat arvioivat, että digitukea annetaan tulevaisuudessa enemmän ja annettava digituki monipuolistuu tai monimutkaistuu.

5

Muutokset herättävät pääosin positiivisia mutta myös hämmentyneitä tunteita

Palveluneuvojat arvioivat, että muutos on hyvä asia, kunhan se tehdään ihmisten tarpeet huomioiden. Muutosten nopeus ja palveluneuvojan tehtävänkuvan laajentuminen herätti huolta.

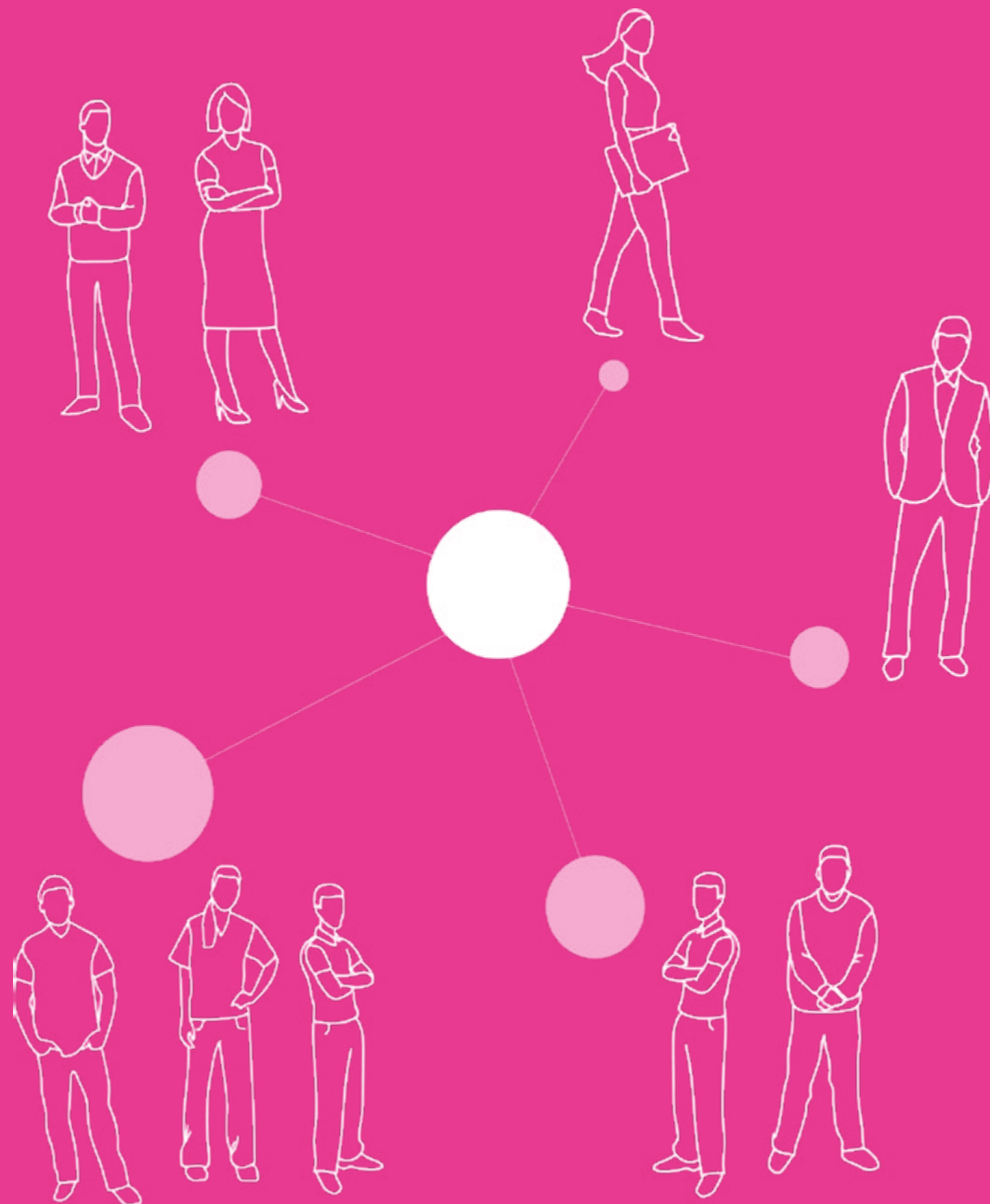
6

Palveluneuvojat haluavat osallistua kehittämiseen sekä työn ohessa että osana kehittämissyhteisöä

Osa palveluneuvojista halusi, että osallistuminen kehittämiseen tapahtuisi helposti työn ohella (esim. kyselyt ja mittarit). Osa toivoi pääsevänsä mukaan pitkäjänteisempään kehittämiseen esimerkiksi verkostossa tai kehittämistiimin jäsenenä.

Keskeisimmät havainnot

UUDISTUKSEEN OSALLISTUVAT ORGANISAATIOT



1

Asiakaskokemuksen rooli, kehittäminen ja mittaaminen ovat eri vaiheissa eri organisaatioissa

Asiakaskokemus on tuotu merkittäväksi osaksi organisaation strategiaa osalla toimijoista. Asiakaspalautteen ja asiakaskokemustiedon kerääminen ei kuitenkaan ole aina jatkuvaa, eikä organisaatioissa ole asiakasymmärrykseen perustuvaa jatkuvan kehittämisen toimintamallia yksittäisiä poikkeuksia lukuun ottamatta. Asiakastytyvyyden ja asiakaskokemuksen kehittäminen ja mittaaminen on vielä usein pistemäistä.

2

Organisaatioita yhdistää tavoite asiointin siirtymisestä digitaalisiin kanaviin entistä useammin

Sähköiset asiointipalvelut ja puhelinpalvelu korvaavat lineaarisesti vähenevää käyntiasiointipalvelua. Asiakkaan tarpeiden tunnistaminen ja niihin vastaaminen eri palvelukanavissa on kaikkien organisaatioiden tavoitteena, samalla pyritään varmistamaan asiakkaiden tarpeiden ennakointi ja hyvä asiakaskokemus eri palvelukanavissa.

3

Asiakaskokemusta ja asiakastytyvyyttä mitataan monipuolisesti

Niissä organisaatioissa, joissa asiakaskokemusta mitataan, se tehdään erilaisten reaktiopainikkeiden avulla, säännöllisillä asiakaskyselyillä ja haastattelututkimuksilla sekä spontaanin asiakaspalautteen kautta. Palautetta saadaan myös asiakasraatien kautta. Palveluiden toimivuutta seurataan organisaatioiden sisäisin mittarein (jonotusajat, palveluajat, läpimenoajat). Mittaamisesta ja analysoinnista vastaavat yleensä nimetyt tiimit tai henkilöt.

4

Asiakaskokemuksen mittaamisen ja kehittämisen vahvuuksia sekä haasteita on tunnistettu useassa organisaatiossa

Vahvuutena nähdään mittaamisen jatkuvuus, kattavuus, säännönmukaisuus ja esimerkiksi tekstiviestipalautteiden tehokkuus ja edullisuus. Haasteena on, että kaikkea palautetta ei voida kohdentaa oikeaan paikkaan ja tiettyyn asiakaskontaktiin, tieto saattaa olla hajallaan organisaation sisällä tai mittaaminen on vasta käynnistymässä.



3

PALVELUNEUVONTA

ASIAKASPALVELUROOLIT

Pohdimme yhteisten asiakaspalvelupisteiden asiakaspalvelurooleja kahdessa yhteisessä työpajassa. Ensimmäisessä, 16.11. pidetyssä työpajassa käsitelimme työn aikana ehdotettuja asiakaspalvelurooleja. Jatkoimme rooleihin sisältyvien tehtävien määrittelyä 17.12. työpajassa.

Olennaisin roolijako:

Palveluneuvojat antavat yleistä neuvontaa asiakaspalvelupisteessä tarjottavista palveluista, eivätkä he ota kantaa asiointiin sisältöihin.

Viranomaisten omat asiantuntijat antavat spesifiä neuvontaa omista palveluistaan.

Lisäksi voidaan soveltaa näitä:

Vastaanottamiseen ja ohjaukseen keskittyvä asiakaspalvelija palvelee palvelupisteen asiakkaita ensimmäisenä, tarjoaa tietoa siitä, mitä viranomaisia palvelupisteessä toimii ja miten heidän palvelunsa ovat saatavilla sekä paikantaa palvelutarpeen oikeaan viranomaiseen ja antaa asiakkaalle selkeän ohjauksen, miten hän voi lähteä selvittämään asiaansa palvelupisteessä.

Vartija vaalii ja edistää turvallisuutta asiakaspalvelupisteessä sekä tarvittaessa poistaa häiritsevästi käyttäytyviä henkilöitä. On tunnistettavissa pukeutumuksesta vartijaksi.

Digituen antamiseen keskittyvä asiakaspalvelija palvelee spontaanisti ja/ tai vuoronumerolla asioivia asiakkaita, tarjoaa digitaalisen asiointin ja laitteiden käyttämisen tukea asiakaspalvelupisteessä tarjottavien palveluiden osalta sekä auttaa asiakkaita kohti sujuvampaa, turvallisempaa ja itsenäisempää asiointia.

Ulkopuolinen digitukija (esim. pop-up-pisteellä toimiva 3. sektorin toimija) palvelee asiakkaita spontaanisti, kiireettömästi ja keskustellen. Ei tarjoa tietoa viranomaispalveluista tai niiden sisällöistä. Antaa syväluotaavaa digitukea, jossa kartoitetaan asiakkaan digivalmiuksia ja -taitoja.

Mitä palveluneuvonta pitää sisällään?

1

Asiakkaan kohtaaminen

Asiakas kohdataan yhteisissä asiakaspalvelupisteissä arvostavasti, empaattisesti, ystävällisesti ja ratkaisukeskeisesti.

2

Asiakkaan palvelutarpeen tunnistaminen

Yhteisen asiakaspalvelupisteen asiakaspalvelijoiden tehtävä on paikantaa asiakkaan palvelutarve oikeaan viranomaiseen ja oikeaan palveluprosessiin

3

Ohjaaminen oikean palvelun pariin

Asiakas ohjataan oikean palvelun pariin heti, kun palvelutarve on tunnistettu. Tarpeen kartoittamisesta saatujen tietojen perusteella muodostetaan tilannekuva ja päätös palvelupolusta.

4

Yksilöllinen ja henkilökohtainen neuvonta

Asiakkaan asiointikyky, erityistarpeet ja digitaitotaso tunnustetaan ja huomioidaan koko asiakaspolun ajan. Asiointikanava valitaan niin, että asiakas pystyy hoitamaan asiansa mahdollisimman sujuvasti. Lisäksi huolehditaan siitä, että asiakas saa tarvitsemansa tuen asiointissa.

5

Etäasioinnin tuki

Asiakasta tuetaan etäpalvelulaitteiston käytössä, hänet ohjataan tarvittaessa etäpalveluhuoneisiin tai -pisteisiin ja häntä autetaan häiriötilanteissa.

6

Yleinen neuvonta viranomaisasiointissa

Asiakaspalvelijat auttavat asiakasta hoitamaan asiansa niiden palveluiden osalta, joita yhteisissä asiakaspalvelupisteissä tarjotaan. Asiointia tuetaan riippumatta siitä, tapahtuuko se digitaalisten vai muiden kanavien kautta. Yleisessä neuvonnassa ei oteta kantaa digitaalisen asiointin sisältöihin (esim. tukien hakeminen).

7

Asiakkaan tukeminen digitaalisessa asiointissa

Asiakaspalvelupisteessä kannustetaan, rohkaistaan ja opastetaan asiakasta digitaalisten palveluiden käytössä niiden viranomaisten palveluiden osalta, joita pisteessä tarjotaan.

8

Neuvonnan tilastointi toiminnan, palveluiden ja järjestelmien kehittämiseksi

Tilastointiin sekä tiedon analysointiin ja hyödyntämiseen on yhteiset toimintatavat ja järjestelmät. Asiakaspalvelijoiden tekemän tilastoinnin tulee olla mahdollisimman helppoa ja hoitua normaalien työtehtävien lomassa.

9

Turvallisuuden edistäminen ja vaaliminen

Yhteisissä asiakaspalvelupisteissä huolehditaan siitä, että asiointi on turvallista sekä asiakkaille että henkilökunnalle. Turvallisuuden vaalimiseen osallistuvat kaikki yhteisessä asiakaspalvelupisteessä työskentelevät henkilöt ja palveluita tarjoavat viranomaiset.

Palveluneuvonnan onnistumisen edellytykset

Työssä tunnistimme, että yleistä neuvontaa antavan asiakaspalvelijan eli palveluneuvojan työnkuvasta tulee helposti liian laaja tai vaativa. Pohdimme yhteisessä työpajassa 16.11.2021 keinoja, joilla palveluneuvojan työtehtävien määrä ja laajuus voidaan pitää kohtuullisina.

1. Ajantasainen tieto ja apu ovat helposti palveluneuvojien saatavilla

Ajantasaiset tiedot viranomaispalveluista ovat helposti ja nopeasti saatavilla. Palveluneuvojalla on toimiva ja kattava tietokanta, josta löytyy hakusanoilla ja elämäntapahtumittain tietoa asiakkaan ohjaamiseksi oikean palvelun pariin. Digitaalisessa palveluhakemistossa on myös asiantuntijahakemisto, alueellisten digitukitoimijoiden yhteystiedot sekä ajankohtaiset tiedot palveluihin tehtävistä muutoksista. Tekoälyä hyödynnetään tiedonhaussa.

Palveluneuvojalla on suora yhteys viranomaisen asiantuntijoihin, joilta hän voi kysyä apua ja lisätietoja asiakkaan palvelutarpeen paikantamisesta, neuvonnan rajaamisesta ja asiakkaan ohjaamisesta eteenpäin.

2. Palveluista, työnkuvista ja prosesseista on aukikirjoitetut kuvaukset

Palvelut, työnkuvat ja prosessit kirjoitetaan auki. Tehtävänkuvat ja -tehtävät kuvataan selvästi: minkä tasoista neuvontaa annetaan ja missä tapauksissa asiakkaan asia ohjataan eteenpäin. Myös palveluprosessit kuvataan tarkasti ja selkeästi.

3. Taustaprosessit toimivat ja tieto kulkee

Taustaprosessit toimivat ja tieto kulkee palveluneuvojilta palveluntuottajille. Palveluneuvojat voivat lähettää tikettijärjestelmään viestejä ohjelmien korjaus- ja kehityspyynnöistä. Tilastotiedon keruun tulee hoitua helposti palveluneuvonnan ohessa, jottei tilastoinnista itsestään koidu liikaa vaivaa.

4. Jatkuvaan oppimiseen on työssä vahva tuki

Jatkuvaa oppimista tuetaan säännöllisillä koulutuksilla ja selkeillä työhjeilla. Palveluneuvoja perehdytetään työtehtäviinsä ja ajankohtaisista asioista järjestetään koulutuksia. Työhjeet ovat selkeät ja ajantasaiset: niissä kuvataan työvuoron kulku ja annetaan ohjeistuksia annettavan neuvonnan sisällöstä. Tukimateriaalissa on lyhyet kuvaukset viranomaistoimijoista sekä virastojen antamia tapauskohtaisia toimintaohjeita.

Palveluneuvojilla on vahva työnohjauksellinen ja kollegiaalinen tuki. Työnohjausta tarjotaan ja varmistetaan tiedonkulku palveluneuvojille. Varataan reilusti työaika verkostoitumiselle, tiedon hankinnalle ja koulutukselle kollegoiden kanssa.



4

DIGITUKI

DIGITUKI YHTEISISSÄ ASIAKASPALVELUPISTEISSÄ

1

Yhteisissä asiakaspalvelupisteissä annettava digituki on **henkilökohtaista, hienotunteista ja ihmislähtöistä**, ja sen antamisessa huomioidaan asiakkaan erityistarpeet.

2

Yhteisissä asiakaspalvelupisteissä annettava digituki **keskittyy viranomaisasioinnin tukemiseen**. Digitaaliseen asiointiin kannustetaan ja rohkaistaan. Digitaalisen asioinnin tukea annetaan niiden viranomaispalveluiden osalta, joita asiakaspalvelupisteessä tarjotaan.

3

Laitteiden käyttöä opastetaan asioinnin osalta. Lisäksi opastetaan asiakaspalvelupisteen laitteiden käytössä.

4

Asiointiin keskittyvää digitukea voivat antaa esimerkiksi **palveluneuvojat**. Viranomaiset auttavat omien palveluidensa digitaalisessa asiointissa.

5

Vaativamman digituen osalta tehdään yhteistyötä valtakunnallisten ja alueellisten digitukitoimijoiden kanssa.

Yhteistyö digituki-toimijoiden kanssa

Vaikka hyvässä digituessa pyritään opettamiseen ja asiakkaan itsenäisten taitojen edistymiseen, yhteisessä asiakaspalvelupisteessä ei lähtökohtaisesti anneta kokonaisvaltaista digitaitojen opetusta.

Vaativamman ja pitkäjänteisemmän digituen järjestämisessä yhteiset asiakaspalvelupisteet tekevät yhteistyötä palveluntuottajien, palveluneuvojien, valtakunnallisen digitukiverkoston sekä kolmannen sektorin toimijoiden kanssa.

Jokaisessa yhteisessä asiakaspalvelupisteessä tulee olla ajantasainen tieto siitä, mitä toimijoita alueella on ja mil-laista digitukea ne antavat.

Milloin asiakas ohjataan vaativamman digituen pariin?

- ▶ Asiakas selvästi hyötyisi pitkäjänteisemmästä opastamisesta.
- ▶ Neuvonta vie paljon aikaa.
- ▶ Asiakaspalvelija ei osaa vastata asiakkaan kysymyksiin.
- ▶ Asiakas tarvitsee opastusta pankkien tarjoamien vahvan sähköisen tunnistautumisen välineiden käytössä.
- ▶ Asiakkaalla ei ole lainkaan digitaalisen viranomaisasioinnin edellyttämää laiteosaamista.
- ▶ Asiakkaalla on perustavanlaatuisia ongelmia selviytyä oman laitteensa kanssa yksinkertaisimmistakin toiminnoista.
- ▶ Asiakas tarvitsee tukea omien laitteidensa hallintaan.
- ▶ Asiakkaan laitteen on syytä epäillä olevan viallinen.

POP-UP-
OPASTUS-
PISTEET

SÄÄNNÖLLISET
OPASTUSAJAT
ASIAKASPALVELU-
PISTEESSÄ

ESITTEET
JA OPPAAT

YHTEYS-
TIETOJEN
JAKAMINEN

Millaista digitukea yhteisissä asiakaspalvelupisteissä annetaan?

Digituella tarkoitetaan digitaalisten palveluiden ja laitteiden käytön tukea. Yhteisissä asiakaspalvelupisteissä annetaan asiointiin keskittyvää, perustason digitaitojen proaktiivista tukea, joka voi sisältää esimerkiksi seuraavia asioita:

1. Asiakkaan osaamistason tunnistaminen
2. Digitaalisen asioinnin tuki
3. Laitteiden käytön opastus asiointiin liittyen
4. Asiakaspalvelupisteen laitteiden käytössä opastaminen
5. Ohjaus vaativampaa digitukea antavien toimijoiden pariin
6. Asiakkaan tukeminen kohti itsenäisempää asiointia

Digituen tavoitteena on auttaa ihmisiä kohti sujuvampaa, turvallisempaa ja itsenäisempää asiointia sekä digipalveluiden periaatteiden ymmärtämistä.





5

TAVOITTEELLISET ASIAKASPOLUT

ASIAKASPOLUN VAIHEET

Asiakaspolun vaiheet pysyvät yleisellä tasolla samana asiakaspalvelupisteestä ja sen koosta riippumatta. Asiakas vuorovaikuttaa asiakaspalvelupisteiden ja niissä tarjottavien palveluiden kanssa eri tavoin polun eri vaiheissa.

Kontaktipiste

= paikka, hetki tai tapa, jolla ihminen on vuorovaikutuksessa palvelun kanssa. Asiakkaan kokonaiskokemus koostuu yksittäisten kontaktipisteiden herättämistä tunteista, mielikuvista ja kokemuksista.

1 ENNEN ASIOINTIA

- Itsenäinen tiedonhaku
- Media ja markkinointi
- Yhteisöt ja vertaiset
- Ohjaus muualta
- Asiointiin valmistautuminen
- Saapuminen
- Ohjautuminen
 - itsenäisesti
 - yleistä neuvontaa antavan asiakaspalvelijan avustamana
- Odottaminen

2 ASIOINTI

- Viranomaisen asiantuntijan kanssa
 - kasvokkain
 - etäpalvelun välityksellä
- Itsepalveluna
 - itsenäisesti
 - yleistä neuvontaa antavan asiakaspalvelijan avustamana
- Yleistä neuvontaa antavan asiakaspalvelijan eli palveluneuvojan kanssa

3 ASIOINNIN JÄLKEEN

- Jatko-ohjaus
- Palautteen antaminen
 - asioinnin yhteydessä
 - asioinnin ulkopuolella
- Poistuminen

1

ENNEN ASIOINTIA

Kontaktipisteet:

Itsenäinen tiedonhaku

- Asiakkaan laitteet
- Hakukoneen tuloslistaus
- Asiakaspalvelupisteiden verkkosivut
- Viranomaisten verkkosivut
- Yhteinen ajanvarauspalvelu
- Suomi.fi
- Muu näkyvyys verkossa

Media ja markkinointi

- Postitse tuleva esite
- Mainos sosiaalisessa mediassa
- Vaikuttajan postaus sosiaalisessa mediassa
- Mainokset eri medioissa
- Jutut ja artikkelit eri medioissa

Yhteisöt ja vertaiset

- Vertaisen somepäivitys
- Läheisen suosittelu
- Harrastukset ja yhdistystoiminta

Asiointi muualla

- Viranomaisten omat palvelukanavat
- Viranomaisten palvelukanavissa työskentelevät ihmiset
- Muut julkiset palvelut (esim. Ohjaamot, neuvolat, terveyskeskukset, kirjastot, oppilaitokset)
- Kansalaisneuvonta

Saapuminen

- Asiakaspalvelupisteiden verkkosivut
- Viranomaisten verkkosivut
- Asiakaspalvelupisteen ulkotilat
- Opasteet
- Sisääntuloaula
- Asiakaspalvelija (vastaanotto ja ohjaus)
- Vartija

Itsenäinen ohjautuminen

- Sisääntuloaula
- Opasteet
- Interaktiivinen infotaulu
- Asiakasohjaus- tai vuoronumerolaite

Avustettu ohjautuminen

- Sisääntuloaula
- Vastaanotto- / infopiste
- Asiakaspalvelija (vastaanotto ja ohjaus)
- Asiakasohjaus- tai vuoronumerolaite
- Neuvontapiste

Odottaminen

- Odotusalue
- Odotusalueen kalustus ja varustus
- Odotustilan yhteiskäyttöiset laitteet
- Odotusnumeronäyttö ajanvarausasiakkaille
- Odotusnumeronäyttö jonottajille
- Vuoronumeron seurantasovellus omassa mobiililaitteessa
- Materiaalit, esitteet, infotaulut ja -näytöt
- Odotustilan taide tai näyttely

ESIMERKKI 1

Asiointi viranomaisen asiantuntijan kanssa ajanvarauksen kautta

- Asiakas ja viranomainen ovat tunnistaneet palvelutarpeet etukäteen yhdessä.
- Asiakas saa viranomaiselta kutsun saapua tapaamiseen asiakaspalvelupisteeseen.
- Asiakas varaa ajan yhteisen ajanvarauspalvelun kautta. Hän noudattaa viranomaiselta saamia ohjeita ajanvarauksen tekemisessä.
- Asiakas kertoo ajanvarauksen yhteydessä, millaisia erityistarpeita hänellä on liittyen käyntiasiointiin.
- Asiakas saapuu asiakaspalvelupisteelle ja ilmoittaa saapumisestaan itsenäisesti asiakasohjauslaitteen avulla.

Sisääntuloaula

- Asiakas odottaa vuoroaan.

Odotusalue

ESIMERKKI 2

Spontaani asiointi, kun palvelutarvetta ei ole tunnistettu etukäteen

- Asiakas on kohdannut yllättävän ja hankalan elämäntilanteen. Hän tunnistaa, että hänen pitää asioida usean viranomaisen kanssa seuraavien kuukausien aikana. Häntä kuitenkin huolestaa, osaako hän hoitaa kaikkia asioitaan oikein.
- Asiakas etsii itsenäisesti tietoa internetistä ja löytää lähimmän asiakaspalvelupisteen tiedot hakukonelistauksen ensimmäisestä osumasta.
- Asiakas selvittää reittioppaasta, miten ja milloin hän liikkuu asiakaspalvelupisteelle.
- Asiakas saapuu asiakaspalvelupisteelle. Yleistä neuvontaa antava asiakaspalvelija ottaa asiakkaan vastaan.

Sisääntuloaula

Kontaktipisteet:**Asiointi yleistä neuvontaa antavan asiakaspalvelijan kanssa kasvokkain**

- Yleistä neuvontaa antava asiakaspalvelija
- Sisääntuloaula
- Neuvontapiste

Asiointi viranomaisen asiantuntijan kanssa kasvokkain

- Viranomaisen asiantuntija
- palvelupiste
- Turvahuone
- Neuvotteluhuone
- palvelupisteen kalustus ja puitteet
- Turvahuoneen kalustus ja puitteet
- Neuvotteluhuoneen kalustus ja puitteet
- Asiantuntijan laitteet
- Asiakkaan omat laitteet
- Viranomaisten verkkosivut
- Asiakirjat verkossa
- Paperiset asiakirjat
- Muut materiaalit (esim. ohjeet ja esitteet)

Itsenäinen asiointi

- Itsepalvelualue
- Itsepalvelutietokone tai -mobiililaite
- Ohjeet itsepalvelulaitteen käyttämiseen
- Itsenäisessä asiointissa avustava asiakaspalvelija
- ”Tarvitsen apua” -nappi tai ohjeet avun pyytämiseen

Asiointi etäpalvelun välityksellä

- palvelupiste
- Etäpalvelulaitteet
- Etäasiointissa avustava asiakaspalvelija
- Etäyhteyden päässä oleva asiantuntija

Asiakas kutsutaan numerolla palveluhuoneeseen, jossa on viranomaisen asiantuntija. Asiakas siirtyy huoneeseen.

Palvelupiste

Asiakas asioi henkilökohtaisesti viranomaisen asiantuntijan kanssa.

Palvelupiste

Ilmenee, että asiakkaan tarvitsee asioida myös toisen viranomaisen kanssa. Asiakaspalvelija tarkistaa yhteisestä järjestelmästä, milloin asian voi hoitaa ja varaa ajan, joka parhaiten sopii asiakkaalle.

Palvelupiste

Asiakas saa hoidettua yhden asian kerralla kuntoon ja toista edistettyä.

Palvelupiste

Asiakas kertoo ensimmäiset tiedot tilanteestaan. Asiakaspalvelija tunnistaa, että palvelutarpeen kartoittamiseen tarvitaan enemmän aikaa.

Vastaanottopiste

Yleistä neuvontaa antava asiakaspalvelija ja asiakas selvittävät yhdessä asiakkaan kokonaistilanteen sekä palvelu- ja erityistarpeet.

Neuvontapiste

Jos asiakkaan asiaa voidaan alkaa hoitaa paikan päällä samantien, asiakaspalvelija ohjaa asiakkaan vuoronumeron kautta palveluketjun 1. viranomaiselle. Muutoin asiakkaalle varataan aika.

Neuvontapiste

Asiakas saa asiaansa edistettyä.

Neuvontapiste

3

ASIOINNIN JÄLKEEN

Kontaktipisteet:

Palautteen antaminen asioidin yhteydessä

Asiakaspalautelaite

- Sisääntuloaula
- Odotusaula
- Tapahtumatori

Itse- ja etäpalvelulaitteet (pop-up-kyselyt)

Säännölliset tutkimukset

- Asiakkaan oma laite
- Yhteiskäyttöinen laite
- Asiakaspalautelaite
- Haastattelija

Paperilomake ja laatikko

Suullinen palaute

- Viranomaisen asiantuntija
- Asiakaspalvelija
- Vartija

Jatko-ohjaus

- Kirjalliset ohjeet, jos asian hoitaminen jatkuu käynnin jälkeen
- Kirjalliset ohjeet itsenäiseen ajanvaraukseen

Poistuminen

- Opasteet
- Sisääntuloaula
- Tapahtumatori

Palautteen antaminen asioidin ulkopuolella

- Ohjeet palautteen antamiseen
- Palautekanavat verkossa
- Asiakkaan oma laite
- Sosiaalinen media

Asiakas saa ohjeet asioidin edistämisestä käynnin jälkeen.

Palvelupiste

Asiakas poistuu asiakaspalvelupisteestä

Sisääntuloaula

Asiakas antaa palautetta viranomaisen tekstiviestikyse-lyyn vastaamalla.

Asiakas saa ohjeet asioidin edistämisestä käynnin jälkeen.

Neuvontapiste

Asiakas antaa palautetta asiakaspalautelaitteella.

Sisääntuloaula

Asiakas poistuu asiakaspalvelupisteestä

Sisääntuloaula

Asiakas kertoo asiointikoke-
muksestaan tuttavalleen.

ESIMERKKIPOLKU: PALVELUBUSSI

1

ENNEN ASIOINTIA

Asiakas tunnistaa itsenäisesti, mitä palvelua hän tarvitsee ja minkä organisaation tarjoamana.

Asiakas hakee verkosta tietoa siitä, missä ja miten asian voi hoitaa.

Asiakas löytää yhteisten asiakaspalvelupisteiden palvelut kokoavan verkkosivun ja sieltä tiedon oman maakuntansa liikkuvasta asiakaspalvelupisteestä.

Asiakas varaa ajan liikkuvan palvelupisteen etäpalveluun asiaa hoitavalle viranomaiselle ja kertoo erityistarpeistaan ajanvarauksen yhteydessä.

2

ASIOINTI

Asiakas ja häntä vastaanottava asiakaspalvelija selvittävät yhdessä asiakkaan tarpeet.

Asiakas otetaan vastaan ja kohdataan tervehdyksellä tai katsekontaktilla. Jos hetki on kiireetön, asiakaspalvelija ottaa asiakkaan vastaan jo bussin ulkopuolella.

Asiakas tunnistaa bussin selkeästi jo ulkopuolelta. Hän näkee opasteista, mihin hänen on mentävä ensimmäisenä.

Asiakas saapuu pysäkille, jossa palvelubussi on aikataulunsa mukaisesti.

3

ASIOINNIN JÄLKEEN

Asiakas kertoo asiointikokemuksestaan läheisilleen.

Asiakas poistuu pisteestä niin, että hänen asiaansa on saatu edistettyä.

Asiakas antaa palautetta asioinnista etäpalvelulaitteen pop-up-kyselyn kautta.

KRIITTISIMMÄT ASIAKASPOLUN VAIHEET

Jotta asiakaskokemus voisi kokonaisuudessaan olla onnistunut, tulee asiakaspalvelupisteessä kiinnittää huomiota erityisesti näihin vaiheisiin asiakaspolun varrella.

1

Palvelutarpeiden tunnistaminen

Jotta asiakas voidaan ohjata oikeaan palveluun, tilaan tai kanavaan, on hänen palvelu- ja erityistarpeensa tunnistettava oikein. Tarpeiden tunnistamisessa on pyrittävä kattavan kokonaiskuvan muodostamiseen mahdollisimman varhaisessa vaiheessa – myös ennen käyntiasiointia. Sekä asiakas että asiakaspalvelijat tunnistavat asiakkaan tarpeita: molempia tulee tukea ja auttaa tässä. Tarpeet myös tarkentuvat asiakaspolun varrella, minkä vuoksi tiedon liikkumisen on oltava sujuvaa viranomaisten ja asiakaspalvelijoiden välillä. Ratkaisuja tiedon liikkuvuuden lisäämiseen on pyrittävä etsimään jatkuvasti.

2

Erityistarpeiden tunnistaminen

Asiakkaan erityistarpeet vaikuttavat siihen, mitä palvelukanavia ja -tiloja asiointiin valitaan. Erityistarpeet huomioidaan koko asiakaspolun ajan. Asiakas voi kertoa tarpeistaan ajanvarauksen yhteydessä tai asiakaspalvelijalle.

3

Odottaminen ja jonottaminen

Odottaminen ja jonottaminen on yksi eniten asiakaskokemukseen vaikuttavista asioista, minkä vuoksi ne on minimoitava.

4

Kohtaamiset asiakaspalvelijoiden kanssa

Asiakas kohdataan arvostavasti, empaattisesti ja yhdenvertaisesti riippumatta siitä, mikä hänen asiointinsa syy tai asiointikykyensä on. Ensikohtaamiseen tulee kiinnittää erityistä huomiota – tapahtui se missä kanavassa hyvänsä.



6

ASIAKASKOKEMUS

MISTÄ YHTEISTEN ASIAKASPALVELU- PISTEIDEN ASIAKASKOKEMUS KOOSTUU?

- Aiemmat kokemukset, oletukset, odotukset ja ennakkotiedot
- Asiakaspalvelupisteen digitaalinen ulottuvuus
- Sijainti ja saapuminen
- Asiakaspalvelupisteen tilat, puitteet, välineet ja järjestelmät
- Kohtaaminen ja vuorovaikutus asiakaspalvelijoiden kanssa
- Itsepalvelu
- Asioinnin eteneminen ensikontaktista ratkaisuun asti

Digitaalisella ulottuvuudella tarkoitetaan sitä, miten asiakas näkee ja kokee yhteiset asiakaspalvelupisteet digitaalisesti.

eli...

- Yhteisten asiakaspalvelupisteiden verkkosivuilla
- Yhteisessä ajanvarauspalvelussa
- Viranomaisten omilla verkkosivuilla
- Suomi.fi:ssä
- Sosiaalisessa mediassa
- jne...

ASIAKKAAN TAVOITTEELLINEN KOKEMUS ASIOINNIN ERI VAIHEISSA

1

ENNEN ASIOINTIA



Löydän helposti tiedon siitä, **mitä palvelua tarvitsen**. Ymmärrän tiedon ilman ylimääräistä ponnistelua.



Löydän helposti tiedon siitä, **missä ja miten** voin hoitaa asiani – tapahtui asiointi missä kanavassa tahansa.



Saan **muistutuksen** viranomaiselta asian hoitamisesta hyvissä ajoin etukäteen.



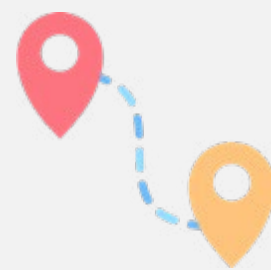
Löydän asiakaspalvelupisteen helposti ja **tunnistan** sen jo ulkopuolelta.

2

ASIOINTI



Minut **otetaan vastaan** ja **kohdataan** arvostavasti, ystävällisesti ja empaattisesti. Tiedän, että **asiani otetaan haltuun** ja sen hoitaminen etenee.



Minun on **helppo liikkua itsenäisesti** odotustilaan tai itsepalvelupisteelle. Tiedän, että **minut ohjataan oikeaan paikkaan**, jos en itse tiedä, mitä tehdä. Löydän näkyvät ja selkeät ohjeet laitteiden käytöstä.



Minun ei tarvitse jonottaa lainkaan tai jonotan vain vähän aikaa. Jos minulla on aika varattuna, pääsen asioimaan sovittuna aikana.



Asiani hoituu joko yhdellä kertaa tai saan sitä vähintään edistettyä.

3

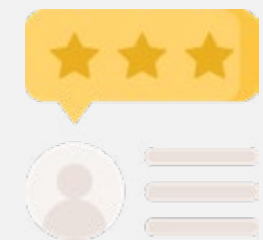
ASIOINNIN JÄLKEEN



Tiedän, **milloin asiani on ratkaistu tai laitettu vireille**.



Tiedän, **mitä minun tulee tehdä**, jos asian hoitaminen jatkuu käyntiasioinnin jälkeen.



Tiedän, miten voin antaa **palautetta** asioinnista ja omista kokemuksistani.

ASIAKASKOKEMUKSEN TAVOITETILA

Yhteisten asiakaspalvelupisteiden asiakaspalvelun ensisijainen tavoite on **onnistunut ja sujuva asiointi**. Asiakkaan asia, huoli, kysymys tai tarve pyritään ratkaisemaan tai vähintäänkin pistämään vireille. Hyvään asiakaskokemukseen pyritään koko asiakaspolun ajan.

Jos asiakasta ei pystytä neuvomaan, hänet **ohjataan eteenpäin** palveluprosessissa oikean palvelun, viranomaisen asiantuntijan tai digitukitoimijan pariin.

Lisäksi asiakaspalvelun tavoitteena on **motivoida** asiakkaita itsenäiseen asiointiin, digitaalisten palvelukanavien käyttämiseen ja uusien digitaitojen hankkimiseen.

Käyntiasioinnin tavoite on myös **vahvistaa asiakkaiden luottamusta viranomaiseen, osallistumista yhteiskuntaan ja ihmisten kykyä hoitaa omia asioitaan**.



Näiden tavoitteiden on toteuduttava jokaisen asiakkaan kohdalla:

1

Asiointi on sujuvaa ja helppoa

Jonotus on minimoitu, siirtyminen eri viranomaisten välillä on sujuvaa ja palveluprosessi käynnistyy ja etenee sujuvasti.

2

Asiakas saa tarpeeseensa sopivaa palvelua

Tarpeiden kartoitus tehdään huolellisesti. Asiakas pääsee oikean palvelun pariin mahdollisimman nopeasti.

3

Asiakas saa asiaansa edistettyä

Asiakkaalla on koko ajan varmuus siitä, että asia etenee oikein, ja hän tietää, milloin asia on ratkaistu. Asiakas saa selkeät toiminta-ohjeet, jos asian hoitaminen jatkuu käyntiasioinnin jälkeen.

4

Asiointi on turvallista

Asiakkaalla on turvallinen olo koko asioinnin ajan, ja hän tietää, että asiat hoituvat tietoturva ja -suoja huomioiden

5

Asiakaspalvelu on arvostavaa, empaattista ja yhdenvertaista

Asiakas kohdataan arvostavasti, empaattisesti ja yhdenvertaisesti riippumatta siitä, mikä hänen asiointinsa syy tai asiointikykyensä on.

Lisäksi yhteisissä asiakaspalvelupisteissä pyritään edistämään sitä, että...

...asiakkaan luottamus yhteiskuntaan ja viranomaisiin kasvaa, ja asiakkaan itseluottamus ja rohkeus hoitaa asioita itsenäisesti ja digitaalisesti kasvavat.

Käytännössä tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että asiakas saa hoidettua asiansa ilman ylimääräistä odottelua tai liikkumista eri palveluiden ja kanavien välillä. Asiakas tietää koko asioinnin ajan, että hänen asiansa etenee oikein ja hoituu. Asiakkaalle ei jää missään vaiheessa tunnetta siitä, että hän on jäänyt yksin tai ilman apua. Asiakasta tuetaan ja rohkaistaan digitaalisessa asiointissa, ja hän tietää asioidensa tulevan hoidetuksi tietoturvallisesti.

MITTARIT

Mitä tavoitetta mitataan?	Mittari	Miten toteutetaan käytännössä?
Yleinen asiakastyytyväisyys	Asteikko 1-5 tai hymynaama Myönteisten ja kielteisten asiakas-palautteiden lukumäärä ja suhde	<ul style="list-style-type: none">• Palautelaite asiakaspalvelupisteessä• Pop-up-kyselyt itsepalvelulaitteissa• Paperinen palautelomake Avointen palautteiden seuranta kaikissa kanavissa
Asiointi on sujuvaa ja helppoa	Jonotusaika Organisaatioiden palveluiden saatavuus (tunneissa / päivissä)	Vuoronumeroseuranta Ajanvarauksen seuranta
Asiakas saa tarpeeseensa sopivaa palvelua	Numeerinen (esim. asteikolla 1-5) ja tarvittaessa sanallinen arvio	Asiakaspalvelijan arvio palvelu-ohjauksen onnistumisesta
Asiakas saa asiaansa edistettyä	Sain asian hoidettua – Sain asian vireille – En saanut asiaa hoidettua tai vireille	<ul style="list-style-type: none">• Viranomaispalvelut: tekstiviestikysely, palautelaite ja -lomakkeet asiakaspalvelupisteessä• Yleinen asiakaspalvelu: palautelaite ja -lomakkeet asiakaspalvelupisteessä

Mitä tavoitetta mitataan?	Mittari	Miten toteutetaan käytännössä?
Asiointi on turvallista	Asiakkaiden koettu turvallisuus (sekä fyysinen että tietoturvallisuus)	<ul style="list-style-type: none">• Kysymys asiakastyytyväisyyskyselyssä• Avoimet palautteet
	Henkilökunnan koettu turvallisuus (sekä fyysinen että tietoturvallisuus)	Kysymys henkilöstötyytyväisyyskyselyssä
	Häiriötilanteiden määrien kehittyminen ja niiden ratkaiseminen	Vartiointiliikkeiden raportointi; henkilökunnan purku ja raportointi
Asiakaspalvelu on arvostavaa, empaattista ja yhdenvertaista	Asiakkaiden numeerinen (esim. asteikolla 1-5) ja tarvittaessa sanallinen arvio jokaisen määrään (arvostava, empaattinen, yhdenvertainen) toteutumisesta.	Säännöllisesti asiakkaille toteutettava kysely- tai haastattelututkimus
Yhdenvertaisuuden toteutuminen (ml. kielelliset oikeudet)	Asiakkaiden numeerinen (esim. asteikolla 1-5) ja tarvittaessa sanallinen arvio yhdenvertaisuuden eri ulottuvuuksien toteutumisesta.	Säännöllisesti asiakkaille toteutettava kysely- tai haastattelututkimus

Mitä tavoitetta mitataan?	Mittari	Miten toteutetaan käytännössä?
Asiakkaan luottamus yhteiskuntaan ja viranomaisiin kasvaa	<p>Ylimmille laillisuusvalvojille tehtyjen valitusten lukumäärä yhteensä ja viranomaisittain koskien yhteistä asiakaspalvelua</p> <hr/> <p>Asiakkaiden numeerinen (esim. asteikolla 1-5) ja tarvittaessa sanallinen arvio esimerkiksi siitä, toimivatko viranomaiset oikein, noudatetaanko säädöksiä ja kohdellaanko asiakkaita yhdenvertaisesti asiakaspalvelupisteissä.</p>	<p>Viranomaiset tilastoivat lausuntoja, ja niiden lukumäärän kehittymistä sekä sisältöjä (= toiminnan lainmukaisuus ja koettu legitimiys) seurataan yhteisesti.</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none">• Säännöllisesti sekä asiakkaille että laajemmalla otoksella toteutettavat kysely- tai haastattelututkimukset.• Hyödynnetään myös olemassa olevia, aiheita sivuavia tutkimuksia.
Asiakkaan itseluottamus ja rohkeus hoitaa asioita itsenäisesti ja digitaalisesti kasvaa	<p>Asiakkaan arvio siitä, osaisiko hän hoitaa asian seuraavalla kerralla itsenäisesti (K / E) sekä jatkokysymyksiä, jos asiakas vastaa ”ei”.</p> <hr/> <p>Asiakkaan aloitteesta tulevien yhteydenottojen lukumäärä / hoidettava asia</p>	<p>Itsepalveluasioinnin päätteeksi laitteessa avautuu lyhyt pop-up-kysely.</p> <hr/> <p>Asiakaspalvelijat havainnoivat asiakasta neuvontatilanteessa ja raportoivat yhteisesti sovitulla tavalla asiointitarpeista.</p>

- Asiakaspalautelaitteet
- Palautekanavat verkossa
- Itsepalvelu- ja etälaitteiden pop-up-kyselyt
- Palaute asiakaspalvelijalle
- Palautelomake ja -laatikko
- Viranomaisten omat asiakastyytyväisyyskyselyt
- Kyselytutkimukset asiakkaille
- Henkilöstötyytyväisyyskyselyt
- Asiakasymmärryksen analysointi
- Laadullinen tutkimus
- Yhteiskehittäminen

Tietoa kerätään ja hyödynnetään **läpinäkyvästi, vastuullisesti** ja **turvallisesti**. Kaikessa palautteen antamisessa tulee huomioida asiakkaiden erityistarpeet: palautteenantoon on useampi vaihtoehto ja sitä voi antaa useammalla kielellä sekä digitaalisesti että paperilomakkeella.

Palautetta voi antaa **sekä asioinnin yhteydessä että sen jälkeen**. Asiakaspalautelaite on sijoitettu hyvin näkyville asiakkaan poistumisreitille tai ulko-oven läheisyyteen. Numeerisen arvioinnin lisäksi laitteen kautta on mahdollista antaa sanallista palautetta. Palautteen voi aina antaa nimettömänä.

Kertyneitä palautteita ja dataa analysoidaan säännöllisesti **sekä pistekohtaisesti että valtakunnallisesti**. Asiakasymmärryksen koordinointiin, analysointiin ja raportointiin on nimetty **vastuutahot**, -henkilöt tai -tiimit.

Viranomaisten omien kanavien kautta tulevat palautteet analysoidaan ja jatkotyöstetään kunkin viranomaisen omien menettelyiden mukaisesti. Viranomaiset nostavat yhteisiä asiakaspalvelupisteitä koskevat havainnot yhteiseen käsittelyyn erikseen sovittavalla tavalla.

Asiakaspalautteet ja -kyselyt kertovat nykyhetkestä ja menneisyydestä. Jotta voimme aidosti ymmärtää asiakkaan kokemuksia ja tunteita ja ennakoida tulevaisuutta, hyödynnämme myös **laadullisia menetelmiä** monipuolisesti.

Asiakaspalvelupisteillä tehdään säännöllisesti asiakkaiden ja henkilöstön kysely- ja haastattelututkimuksia, joissa voidaan käsitellä vakiokysymysten lisäksi kehittämisen kannalta ajankohtaisia teemoja.

Tiedon hyödyntäminen

Tiedosta ei ole hyötyä, ellei sen perusteella tehdä käytännön tekoja asiakas- ja työntekijäkokemuksen parantamiseksi.

Yhteisten asiakaspalvelupisteiden tavoitteena on, että

kerätty tieto siirtyy suoraan toiminnan arviointiin ja kehittämiseen.

Asiakkaiden tarpeet ovat erilaisia eri puolella Suomea. Tämän vuoksi tietoa tulee analysoida ja hyödyntää **sekä alueellisesti että valtakunnallisesti** kuitenkin niin, ettei toiminnasta tule liian kankeaa.

Asiakaspalvelupisteissä kerätyn yhteisen tiedon hyödyntämisen edellytyksenä on, että tehtävä **vastuutetaan sovitulle toimijalle**. Tehtävään voidaan nimetä erillinen koordinaattori tai tehtävä voidaan määritellä jollekin läsnäolevista viranomaisista.

Miten tieto siirtyy käytäntöön?

- ▶ Jokaiselle yhteiselle asiakaspalvelupisteelle on vastuutettu **kehittämistiimi**, joka vastaa kyseisen asiakaspalvelupisteen asiakaskokemuksen koordinoinnista eli mittaamisesta, raportoinnista ja seurannasta. Tiimissä on edustaja kaikista tiloissa toimivista organisaatioista. Yksi tiimi voi vastata useamman pisteen asiakaskokemuksen koordinoinnista, jos se on mahdollista ja siitä syntyy synergiaetuja.
- ▶ Alueelliset kehittämistiimit koostavat jatkuvasti kerättävästä tiedosta kuukausiraportit. Tiimi käy läpi tuloksen ja palautekoosteet kuukausittain ja tekee niiden perusteella ehdotukset heti toteutettavista toimenpiteistä.
- ▶ Palauteaineistoa käsitellään asiakaspalvelupisteen henkilöstön kanssa **säännöllisissä yhteispalavereissa**. Samalla kehitetään asiakaspalvelupisteen yleistä toimintaa. Ratkaisuja ideoidaan ja kokeillaan yhdessä henkilöstön kanssa.
- ▶ Kehitystiimi muodostaa asiakasymmärryksen perusteella näkemyksensä kehitystarpeista, joihin tarvitaan valtakunnallista tukea. Kehitystarpeet välitetään valtakunnalliselle koordinaattorille.
- ▶ Asiakaskokemusta koordinoivat tiimit tulee koostaa **alueelliset tarpeet** huomioiden, ja asiasta tulee keskustella toimipisteitä suunniteltaessa, pilotoidessa ja perustettaessa.
- ▶ **Viranomaisten omien kanavien kautta tulevat palautteet analysoidaan ja jatkotyöstetään kunkin viranomaisen omien menettelyiden mukaisesti.** Viranomaiset nostavat omista palautteistaan yhteisiä asiakaspalvelupisteitä koskevia havaintoja yhteiseen käsittelyyn sekä valtakunnallisella että alueellisella tasolla.



7

YHTEISKEHITTÄMINEN JA JATKOKEHITYSIDEAT

Yhteiskehittäminen yhteisissä asiakaspalvelupisteissä

Yhteisten asiakaspalvelupisteiden rakentaminen vaikuttaa monien ihmisten elämään. Parhaimpiin lopputuloksiin päästään, kun asiakaspalvelua kehitetään jatkuvasti yhdessä asiakkaiden ja henkilöstön kanssa.

Hankkeessa kerätty asiakasymmärrys osoittaa, että asiakkaiden ei lähtökohtaisesti voida olettaa olevan kiinnostuneita varsinkaan pitkäjänteisestä yhteiskehittämisestä. Tämän vuoksi osallistumisen helpottamiseen ja asiakasymmärryksen perusteella tehtäviin päätelmiin on kiinnitettävä erityistä huomiota.

”Osalla asiakkaista ei mitään tarvetta tai halua yhteiskehittämiseen – haluavat ainoastaan hoitaa asiansa nopeasti kuntoon. Toisilla ei riitä jaksaminen, kun elämä valmiiksi kuormittavaa. Ponnistus itsessään jo saada asia hoidetuksi.”

– Muotoiluluotaimeen vastannut palveluneuvoja

Aitoon yhteiskehittämiseen päästään, kun jokainen kehittämisprojekti alkaa sen määrittelystä, keihin asiakkaisiin haaste erityisesti vaikuttaa.

Tämän jälkeen pohditaan, kuinka asiakkaat saavutetaan ja miten heidän osallistumistaan helpotetaan.

Menetelmät valitaan kohderyhmien ja ratkaistavan haasteen perusteella – ei toisin päin.

Kuinka asiakkaat voivat osallistua yhteisten asiakaspalvelupisteiden kehittämiseen?

▶ **Antamalla palautetta.** Palautteen antaminen on mahdollisimman helppoa, ja asiakas voi valita useasta tavasta itselleen mieluisimman.

- Asiakaspalautelaitteet
- Palautekanavat verkossa
- Suullinen palaute asiakaspalvelijalle
- Paperinen palautelomake ja -laatikko
- Itsepalvelu- ja etälaitteiden pop-up-kyselyt
- Sosiaalinen media

▶ **Osallistumalla tutkimukseen.** Asiakaspalvelun kehittämiseksi tehdään säännöllisesti tutkimuksia (kyselyt, haastattelut, muut laadulliset menetelmät).

▶ **Osallistumalla tapahtumiin tai muihin yhteiskehittämistilaisuuksiin.** Kehittämisprojekteissa määritellään aina, keiltä ymmärrystä pitää kerätä. Yhteiskehittämisen menetelmät valitaan kohderyhmien ja kehittämishaasteen mukaan. Usein on syytä mennä ihmisten luokse, eikä odottaa heidän tulevan kehittäjien luo.

JATKOKEHITYSIDEAT

Teemaryhmät ja työpajojen osallistujat tunnistivat asioita, joita tulee lähteä kehittämään edelleen hankkeen seuraavissa vaiheissa. Ehdotusten onnistuminen edellyttää yhteiskehittämistä asiakkaiden ja henkilöstön kanssa.

- 1 Asiakasymmärryksen syventäminen
- 2 Asiakaskokemuksen johtaminen
- 3 Työryhmän ehdotusten testaaminen ja syventäminen
- 4 Muutoksen tuki
- 5 Yleisen asiakaspalvelun tuki
- 6 Digituen järjestäminen



Asiakasymmärryksen syventäminen

Kerättyä asiakasymmärrystä tulee syventää edelleen hankkeen seuraavissa vaiheissa. Teemaryhmät tunnistivat, että lisäymmärrystä tarvitaan esimerkiksi seuraavista aiheista:

- Voiko yhden viranomaisen läsnäolo yhteisessä asiakaspalvelupisteessä vaikuttaa asiakkaiden halukkuuteen asioida toisen viranomaisen kanssa?
- Asiakasryhmien ja niiden tarpeiden tarkempi määrittely. Miltä osin eri viranomaisten asiakaskuntien asiointi- ja erityistarpeet eroavat toisistaan? Missä on yhteneväisyyksiä?
- Onko olemassa palvelukokonaisuuksia (elämäntilanteet), joita on välttämätöntä hoitaa kasvokkain *samalla kertaa*? Minkä palvelukokonaisuuksien hoitamisesta samalla kertaa olisi erityistä hyötyä asiakkaalle?
- Mitkä asiakasryhmät erityisesti eivät halua osallistua yhteiskehittämiseen? Miten voisimme helpottaa heidän osallistumistaan?

Hankkeessa tähän mennessä tehdyt ehdotukset validoidaan asiakkailla, ja niitä hyödynnetään suunnitteluratkaisuja tehtäessä. Asiakastarpeita on kartoitettava **jatkuvasti** sekä alueellisesti että valtakunnallisesti ja yhteiseen koordinaatioon on panostettava.

SEURAAVAT ASKELEET

▶ **Asiakaspolkujen validointi**

Asiakaspolkujen visualisoinnit käydään yhdessä asiakkaan kanssa läpi niin, että asiakasta pyydetään kuvittelemaan oma etenemisensä asiakaspolulla ja puhumaan ääneen mieleensä tulevia ajatuksia, tunteita ja kehityskohtia. Erityisryhmiltä tarvitaan myös lisää asiakasymmärrystä, ja sitä voidaan kerryttää esimerkiksi tekemällä haastatteluja tai kutsumalla erityisryhmien edustajia vierailulle asiakaspalvelupisteeseen. Vierailut voi ajoittaa siten, että asiakaspalvelu on kiinni. Näin asiakaspolku voidaan käydä käytännössä läpi ja kartoittaa lisää tietoa toimivista ratkaisuista ja kehityskohteista.

▶ **Asiakasprofiilien muodostaminen**

Kunkin viranomaisen käyntiasiakkaista muotoillaan 3–5 tyypillisintä asiakasprofiilia. Profiilit muodostetaan yhteiskehittäen kaikkien hankkeessa mukana olevien viranomaisten asiakaspalvelijoiden kanssa. Näin päästään paremmin kiinni siihen, millaista neuvontaa erityisesti tarvitaan. Asiakasprofiilien muodostamiseen tehokas keino on esimerkiksi yhteiset työpajat.

▶ **Asiakastyytyväisyyskyselyn ensimmäinen toteutus**

Asiakastyytyväisyyskyselyn vakiona kysyttävät kysymykset on muodostettu osana teemaryhmän työtä. Kysymyksiä voidaan lähteä testaamaan ensimmäisissä maakunnissa. Kysymyksiä muokataan tarvittaessa. Ensimmäiseen kyselyyn voidaan lisäksi muodostaa teemakysymyksiä liittyen uuteen asiakaspalvelupisteeseen ja sen mukanaan tuomiin muutoksiin.

Asiakaskokemuksen johtaminen

(ja valtakunnallinen koordinointi)

Valtion käyntiasioinnin asiakaskokemusta tulisi johtaa ja koordinoida yhtenäisesti ja yhteisiin tavoitteisiin sitoutuen pitkällä aikavälillä. Puheen tasolta on päästävä oikeaan, mitattavaan, seurattavaan ja todennettavaan ihmislähtöisyyteen. Yhteistyötä tehdään läheisesti julkisen hallinnon yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin osallistuvien kuntien ja hyvinvointialueiden kanssa.

Asiakaskokemuksen johtaminen edellyttää aikaa ja asiantuntemusta. Käytännössä tämä voisi tarkoittaa sitä, että **valtiolla on poikkihallinnollinen, monialainen tiimi, joka vastaa asiakasymmärryksen keräytymisestä, analysoinnista ja hyödyntämisestä valtakunnallisesti**. Tiimissä on osaamista muun muassa tiedolla johtamisesta, data-analytiikasta, yhteiskuntatieteistä ja muotoilusta. Toteutuessaan koordinoiva tiimi vaatii resursseja. Samalla tulee varmistaa, että jo tehtyä työtä hyödynnetään eikä tehdä päällekkäistä työtä organisaatioiden omien toimintojen kanssa.

Tiimin tehtävä on koota yhteen eri organisaatioiden saatavilla olevaa asiakastietoa, hankkia tarvittaessa puuttuvaa asiakasymmärrystä ja valjastaa tietoa tarvittaviin muotoihin ja tarvittaville tahoille.

Yhteistä koordinointia helpottaisi se, että valtiolla on **yhteisiä menetelmiä ja järjestelmiä** eri puolilla kerättävän asiakasymmärryksen hyödyntämiseen. Tiimin tehtävänä on myös hakea jatkuvasti uusia ratkaisuja tiedon hyödyntämiseen yhdessä valtion asiakaspalvelua tarjoavien organisaatioiden kanssa.

SEURAAVAT ASKELEET

- ▶ **Mittariston testaaminen ja tavoitetasojen määrittäminen**
Asiakaskokemuksen mittareille tulee määritellä yhteiset tavoitetasot asiakaspalvelupisteissä toimivien organisaatioiden kanssa. Pilottikohteissa voidaan tehdä ensimmäiset testimittaukset, joiden avulla saadaan suuntaa-antavat lähtötasot. Mittareiden toimivuutta arvioidaan jatkuvasti ja niitä muokataan tarvittaessa.
- ▶ **Valtakunnallisen kehittämistehtävän vastuuttaminen**
Valtakunnallisesta koordinoinnista voi vastata esimerkiksi yksi valtion yhteinen asiakaspalvelutoimija, jos sellainen organisaatio löydetään. Tällä taholla voi olla yhteisen asiakaspalvelun kehittämisen koordinoititehtävän lisäksi myös vastuu mittaamisen järjestelmistä ja toimenpiteistä (ml. kaikille pisteille yhteisten asiakaskyselyjen laatiminen tai tilaaminen keskitetysti).
- ▶ **Yhteinen tiedon hyödyntämisen toimintamalli**
Määritellään käytännön tekemisen kautta, millainen valtakunnallisten ja alueellisten asiakaskokemustiimien yhteinen toimintamalli tiedon analysoinnille ja hyödyntämiselle on yhteisissä asiakaspalvelupisteissä. Mallissa tarkennetaan mm., miten kehittämisen toimenpiteet viedään toteutukseen ja miten tuloksista kerrotaan asiakkaille.
- ▶ **Palvelukokonaisuuksien muodostaminen elämäntapahtumittain**
Useamman viranomaisen palveluita tarvitsevan asiakkaan ohjaamisessa hyödynnetään olemassa olevia, elämäntilanteiden ympärille muodostettuja palvelukokonaisuuksia tai -polkuja, joissa kuvataan missä järjestyksessä ja minkä viranomaisen kanssa mitään asiaa hoidetaan. Usein asiakaspalvelupisteessä ilmenevistä elämäntilanteista, joita ei ole vielä kuvattu, laaditaan kuvaukset organisaatioiden yhteistyönä.

Työryhmän ehdotusten testaaminen ja syventäminen

Työryhmän muodostamat ehdotukset palastellaan pienemmiksi kokonaisuuksiksi ja tuodaan asiakaspalvelijoiden ja tarvittaessa asiakkaiden arvioitavaksi. Yksi tapa validoida ehdotuksia on verrata niitä nykyisiin toimintatapoihin esimerkiksi kirjaamalla aitoja palvelutapahtumia päivän ajalta ja vertaamalla niitä nyt kehitettyihin konsepteihin.

SEURAAVAT ASKELEET

- ▶ **Kuvauksien tarkentaminen ja työhöjeiden laatiminen**
Laaditaan tarkemmat kuvaukset yhteisissä asiakaspalvelupisteissä tarjottavista palveluista, asiakaspalvelijoiden työnkuvista sekä tehtävistä ja prosesseista yhdessä asiakaspalvelijoiden kanssa. Kuvausten perusteella laaditaan selkeät työhöjeet sekä toimintatavat niiden päivittämiselle.
- ▶ **Yhteiset pelisäännöt vaarallisiin ja uhkaaviin tilanteisiin**
Yhteisissä asiakaspalvelupisteissä on oltava yhteiset pelisäännöt uhkaavissa tai vaarallisissa tilanteissa toimimiseen. Pelisääntöjen lähtömateriaalina voidaan hyödyntää eOppivan koulutusta *Uhkaavat asiakaspalvelutilanteet* (DVV ja eOppiva, 2021). Pelisäännöt määritellään yhdessä asiakaspalvelutyötä tekevien ihmisten kanssa.
- ▶ **Asiakaspalveluroolien ja tiimikokoonpanojen testaaminen**
Asiakaspalveluroolit ovat hyvin tilanne- ja paikkasidonnaisia, minkä vuoksi niitä pitää päästä kokeilemaan mahdollisimman nopeasti. Näin voidaan selvittää, toimivatko roolit käytännössä ja miten niitä pitää pystyä soveltamaan pistekohtaisesti.

Muutoksen tuki

Organisaatioiden henkilöstöä tulee tukea muutoksessa. Muutokset tulee käydä läpi yhdessä kaikkien niiden henkilöiden kanssa, joihin ne vaikuttavat, suunnitteluvaiheesta aina siirtymän jälkeen tapahtuvaan seurantaan asti.

SEURAAVAT ASKELEET

▶ **Kyselytutkimukset henkilöstölle**

Henkilöstön kokemuksia kartoitetaan erikseen yhteistiloihin siirtymisen yhteydessä. Näillä kyselyillä kartoitetaan nykytilanne mm. työtapojen, -tilojen ja työvälineiden suhteen sekä selvitetään henkilöstön toiveet tulevaa muutosta silmällä pitäen. Tutkimuksessa kysytään myös asiakaspalvelijoiden työidentiteettiin, työssä viihtymiseen, työnohjaukseen ja urakehitysmahdollisuuksiin liittyviä toiveita.

▶ **Yhteiset tilaisuudet**

Yhteiseen työympäristöön ja asiakaspalvelutilaan siirtyvälle henkilöstölle järjestetään keskustelevia tilaisuuksia ja aamukahveja jo siirtymän suunnittelu- ja rakennusvaiheissa sekä käyttöönoton alussa. Tilaisuuksissa henkilöstöllä on mahdollisuus kertoa toiveistaan ja tarpeistaan. Nämä näkemykset kirjataan ylös ja ne otetaan huomioon tiloja suunniteltaessa ja rakentaessa. Henkilöstölle vastataan ja viestitään avoimesti, millä tavoin kehittämisideat otetaan jatkossa huomioon.

▶ **Hankeviestintään panostaminen**

Onnistunut viestintä on olennainen osa muutoksen onnistumista. Työympäristömuutoshankkeessa tulee panostaa laadukkaaseen, säännölliseen, konkreettiseen ja selkeään viestintään. Viestinnän tulee olla jatkuvaa ja dialogista. Viestinnän tavoitteena tulisi olla yhteisen ymmärryksen muodostaminen kaikkien viranomaisten henkilöstön

Yleisen asiakaspalvelun tuki

Työssämme totesimme, että palveluneuvonnan tehtävät ovat liian laajoja yhden henkilön hallittavaksi. Tämän vuoksi roolitusten pohtiminen ja työnkuvien painottaminen eri osa-alueisiin on erityisen tärkeää. Se, mitä osaamista kussakin palvelupisteessä erityisesti tarvitaan, määrittyy kyseisen pisteen asiakastarpeiden mukaan.

Palveluneuvojien työn onnistumisen edellytyksiä tulee lähteä kehittämään konkretian tasolle mahdollisimman nopeasti hankkeen seuraavissa vaiheissa yhdessä asiakaspalvelijoiden kanssa.

Asiakaspalvelijoiden työidentiteettiin ja työssä viihtymiseen on kiinnitettävä erityistä huomiota. Työnohjaukseen ja urakehitysmahdollisuuksiin panostetaan.

SEURAAVAT ASKELEET

- ▶ **Tiedonhaun tekeminen mahdollisimman helpoksi**

Aletaan määritellä vaatimuksia yhteiselle tietopankille yhdessä asiakaspalvelijoiden, palvelumuotoilijoiden sekä digitaalisten palveluiden asiantuntijoiden kanssa. Ihanetilanteessa sama käyttöliittymä toimii tiedonlähteenä niin asiakkaille kuin asiakaspalvelijoille, eikä organisaatioiden tarvitse päivittää tietoja useaan paikkaan. Selvitetään, kuinka *suomi.fi* taipuu tähän käyttötarkoitukseen.
- ▶ **Yhteinen toimintatapa avun pyytämiseen**

Luodaan yhteinen toimintatapa siihen, kuinka ja missä kanavassa yleistä neuvontaa antava asiakaspalvelija voi ottaa suoraan yhteyttä viranomaisen asiantuntijoihin apua kysyäkseen.
- ▶ **Yhteinen toimintatapa neuvonnan tilastointiin ja korjauspyyntöihin**

Kehitetään yhteinen toimintatapa, johon asiakaspalvelijat voivat lähettää viestejä ohjelmien tai verkkopalveluiden korjaus- ja kehityspyynnöistä. Kehitetään yhteinen, kevyt toimintatapa neuvonnan tilastoinnille ja raportoinnille.
- ▶ **Jatkuvan oppimisen edellytysten luominen**

Asiakaspalvelijoiden jatkuvalle oppimiselle luodaan mahdollisuudet ja edellytykset. Laaditaan ajantasainen perehdytysohjelma ja -materiaali. Selvitetään asiakaspalvelijoiden oppimistarpeet ja luodaan niiden perusteella mahdollisuus luoda omia oppimispolkuja. Asiakaspalvelijoille tarjotaan monipuolisesti mahdollisuuksia kehittää omaa osaamistaan (digitaalinen oppiminen, vertaisoppiminen, verkostot, valmennukset, mentorointi).

Digituen järjestäminen

Yhteisissä asiakaspalvelupisteissä tarjotaan asiointiin keskittyvää digitukea. Vaativamman digituen osalta tehdään yhteistyötä valtakunnallisten ja alueellisten digitukitoimijoiden kanssa.

Sekä asiakaspalvelupisteessä aina tarjottavan, perustason digituen että vaativamman digituen järjestämistä lähdetään toteuttamaan tiiviissä yhteistyössä valtakunnallisten ja alueellisten digitukitoimijoiden kanssa. Yhteiskehittämiseen osallistuvat lisäksi asiakaspalvelupisteiden asiakkaat ja henkilöstö.

SEURAAVAT ASKELEET

- ▶ **Yhteistyön tiivistäminen digitukitoimijoiden kanssa**
Digitukitoimijoiden kanssa tehtävän valtakunnallisen ja alueellisen yhteistyön edellytykset selvitetään ja tarpeet kartoitetaan. Yhteistyö käynnistetään tarpeiden mukaisesti.
- ▶ **Alueellisten digitukitoimijoiden kartoittaminen**
Jokaisella asiakaspalvelupisteellä tulee olla ajantasainen tieto siitä, millaista digitukea alueella tarjotaan ja minkä tahojen toimesta. Tämän tiedon ajantasaisuus tarkistetaan ja puuttuva tieto kerätään yhteen paikkaan, josta se on helposti löydettävissä.
- ▶ **Digitukea antavien osaamisen kehittäminen**
Myös digituen antamisen osalta tarvitaan osaamisen systemaattista kehittämistä ja jatkuvan oppimisen mahdollistamista. Digituki otetaan mukaan asiakaspalvelijoiden osaamisen kehittämisen suunnitelmiin ja oppimispolkuihin. Digituen olemassa olevia oppimissisältöjä (esim. eOppiva) hyödynnetään mahdollisimman laajasti. Asiakaspalvelijoiden omien digitaitojen jatkuvaa kehittämistä tuetaan.

KIITOS KAIKILLE OSALLISTUJILLE!

Palveluneuvonta ja digituki

Tuula Närvä, Tiina Joonas ja Päivi Ilvesmäki-Laine (Kela); Minna Piirainen ja Mika Lillman (DVV); Tuire Suihkonen ja Henna Pursiainen (HAUS); Mette Vuola, Saija Tyyskä ja Tommi Hatinen (VM), Jaana Feldt (Kotkan kaupunki), Elina Honkaselkä (Pohjois-Karjalan digitukihanke), Katariina Terävä (DigiKymenlaakso), Markku Lehikoinen (Päijät-Hämeen digitukiverkosto), Asko Mäkinen (Akaan kaupunki), Laura Hakala (Espoon kaupunki), Markus Lappi (PiDiKe)

Asiakaspolut ja -kokemus

Pirita Alaoja ja Anna Pellinen (Kela), Marja Koskimäki (Verohallinto), Riikka Manninen (Senaatti-kiinteistöt); Marianne Keskimäki ja Elina Tasku (Porin kaupunki), Minna Mattila (DVV), Piia Hyvää (Rikosseuraamuslaitos), Saija Niittymäki (AVI), Piia Niilola (Sininauhaliitto), Leena Hokkanen (Poliisihallitus), Tuire Suihkonen ja Henna Pursiainen (HAUS); Mette Vuola, Tommi Hatinen, Saija Tyyskä ja Jaana Salmi (VM)

Yhteiskehittäminen

Asiakaspalvelun kehittäminen -työryhmän ja Asiointipisteiden kehittämisverkoston jäsenet, uudistukseen osallistuvien organisaatioiden edustajat 4 yhteishaastattelussa, nykyisten asiointipisteiden palveluneuvojat ja asiakkaat, Päiväkeskus Illusian työntekijät ja asiakkaat sekä hankkeen valmistelu- ja ohjausryhmien edustajat yhteisessä työpajassa 17.12.2021

Yhteenveto:

Koosto ja taitto:
Tuire Suihkonen

Kuvitukset:
Aura Korhonen