

SUOMI-PISTEIDEN ASIAKASPALVELUN KÄSIKIRJA

17.6.2026

Sisällysluettelo

1. Johdanto

- Mikä on Suomi-piste?
- Suomi-pisteiden yhteiset pääperiaatteet
- Suomi-pisteen käynnistämisen vaiheet

2. Suomi-pisteen hyvä työntekijäkokemus tuottaa hyvää asiakaskokemusta

- Asiakaskokemuksen tavoittila
- Asiakaskohtaamisten palvelutapa
- Työntekijäkokemuksen tavoitteita
- Mikä työntekijän näkökulmasta muuttuu siirryttäessä Suomi-pisteeseen?
- Työntekijäkokemuksen mittaamisen menetelmät
- Yhteiset toimintamallit ja pelisäännöt
- Palveluhuoneiden käytön pelisäännöt

3. Suomi-pisteen yhteiset roolit ja asiakaspalvelutiimi

- Alueellisen asiakaspalvelukoordinaattorin tehtävät
- Asiakaspalvelutiimi
- Suomi-pisteen palveluneuvoja
 - Palvelutapa ja yleisimmät palvelutilanteet
 - Digituki palveluneuvojan tehtävänä
 - Yhteistyö paikallisten digitukitoimijoiden kanssa
- Aulapalvelun vartijan rooli ja tehtävät
- Aulapalvelun "hostin" rooli ja tehtävät
- Lisäneuvonnan antaminen Suomi-pisteen aulatilissa

4. Suomi-pisteen asiointipolut

- Asiointi Suomi-pisteessä
- Asiointitavat Suomi-pisteessä
- Asiointin eteneminen Suomi-pisteessä
- Mitä asiointipolkujen kuvauksella tavoitellaan?
- Asiointipolkujen kontaktipisteet ja opasteet Suomi-pisteessä
- Asiakkaan saapumisen ja ohjautumisen asiointipolku
- Asiakirjojen jättäminen Suomi-pisteessä: palautuslaatikot ja ulkopostilaatikat
- Sisällä sijaitseva palautuslaatikko
- Ulkopostilaatikko
- Asiakirjojen jättämisen asiointipolku

5. Suomi-pisteen asiakaskokemuksen mittaaminen

- Asiakaskokemuksen kehittämisen tueksi tarvitaan mittareita
Asiakaskokemuksen mittaamisen jatkuvat, säännöllisesti toistettavat menetelmät
 - Jatkuva palaute
 - Asiakaskysely
 - Asiakashaastattelut
- Suomi-pisteen toiminnan seuranta
- Havainnointikäynnit

6. Suomi-pisteiden asiakaspalvelun käsikirjan liitteet

Liite 1 Ohjeet lisäneuvonnan antamiseen Suomi-pisteen aulatilissa

Liite 2 Käytännön vinkkejä asiakaskokemuksen mittaamiseen

Liite 3 (HUOM. erillinen liite) Saapumisen ja palveluun ohjautumisen sekä asiakirjojen jättämisen asiointipolut



1. Johdanto

Johdanto

Suomi-pisteiden asiakaspalvelun käsikirja on Yhteisten työympäristöjen konseptin (YTY-konsepti) liite.

YTY-konseptissa on kuvattu mm. Suomi-pisteiden-pääperiaatteet; sitä, millaisen asiakasymmärryksen pohjalta Suomi-pisteet on muotoilu, miten Suomi-pisteessä asioidaan, millaisia ovat Suomi-pisteen yhteiset roolit, Suomi-pisteen asiakaspalvelun kannalta tärkeät tekniset ratkaisut sekä digituen antamista Suomi-pisteessä ja palveluhuoneiden käytön pelisäännöt. Lisäksi YTY-konseptissa on määritelty Suomi-pisteiden asiakaskokemusta ja sen tavoitetila.

Tämä Suomi-pisteiden asiakaspalvelun käsikirja kertoo ja tarkentaa valituilta osin YTY-konseptin kuvausta Suomi-pisteistä. YTY-konseptia kertaavat sivut on merkitty erikseen. Käsikirja on kehitetty Valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistaminen 2020-luvulla -hankkeessa kuvassa näkyvien viranomaisten kanssa yhteiskehittäen. Näillä viranomaisilla (pl. Kela) on 1.2.2027 alkaen lakisääteinen velvollisuus osallistua Suomi-pisteisiin.

Käsikirja on YTY-konseptin ohella työkalu Suomi-pisteeseen valmistautumiseen, siellä toimimiseen, siitä viestimiseen sekä viranomaisten oman asiakaspalvelun sovittamiseen Suomi-pisteeseen. Käsikirja tukee Suomi-pisteen hyvän asiakas- ja työntekijäkokemuksen syntymistä ja se on tarkoitettu kaikille Suomi-pisteeseen tuleville viranomaisille ja niiden henkilöstölle.

Käsikirjaa päivitetään tarvittaessa osana YTY-konseptikokonaisuuden kehittämis- ja päivitystyötä.



Mikä on Suomi-piste?

Suomi-pisteessä (ruots. Finlandsdisken) palvelee asiakkaita, jotka haluavat asioida viranomaisten kanssa paikan päällä. Suomi-piste tarjoaa mahdollisuuden monien eri viranomaisasioiden hoitamiseen yhdessä paikassa. Valtion viranomaisten lisäksi Suomi-pisteessä voivat tarjota palvelujaan myös Kela, kunnat ja hyvinvointialueet. Osalla valtion viranomaisista on **lakisääteinen velvollisuus osallistua Suomi-pisteisiin**. Osallistumisvelvollisista viranomaisista on säädetty valtioneuvoston asetuksella valtion yhteisestä asiakaspalvelutoiminnasta (1446/2025).

Suomi-pisteet on tarkoitettu ensisijaisesti asiakkaille, joilla on vaikeuksia käyttää digitaalisia palveluita tai jotka asioivat viranomaisten palveluissa, jotka vaativat edelleen käyntiasiointia.

Suomi-pisteessä voi **asioida viranomaisten omien asiantuntijoiden kanssa** viranomaisesta riippuen joko ajanvarauksella tai ilman ajanvarausta. Viranomaisen asiantuntijan kanssa asiointi voi tarkoittaa myös asiointia videoyhteydellä. Viranomaiset käyttävät Suomi-pisteessä yhteistä etäpalveluratkaisua, jonka kehittämisestä ja ylläpidosta vastaa Lupa- ja valvontavirasto. Suomi-pisteen **palveluneuvot** antavat asiakkaille **yleistä neuvontaa** ja tukevat viranomaisten digitaalisten palveluiden käytössä eli antavat **digitukea**. Suomi-pisteeseen voi tulla käyttämään **asiakastietokoneita** myös itsenäisesti ja esimerkiksi hoitaa asiansa viranomaisten kanssa digitaalisia palveluja käyttäen.

Suomi-pisteeseen saapuva asiakas on aina kaikkien viranomaisten yhteinen, riippumatta siitä minkä viranomaisen palveluita hän ensisijaisesti hakee. **Kaikki Suomi-pisteessä työskentelevät asiakaspalvelijat vastaavat siitä, että asiointi Suomi-pisteessä sujuu ja asiakkaalle syntyy hyvä asiakaskokemus**. On tärkeää, että kaikki asiakaspalvelijat jakavat yhteisen käsityksen siitä, millaista asiakaskokemusta Suomi-pisteessä tavoitellaan ja miten hyvää asiakaskokemusta tuotetaan.

Viranomaiset sitoutuvat Suomi-pisteessä asiakaspalvelua tarjotessaan **yhteisen asiakaspalvelun pääperiaatteisiin**, jotka on kuvattu YTY-konseptissa ja kerrattu seuraavalla sivulla.



Suomi-pisteiden yhteiset pääperiaatteet

Suomi-pisteessä *palvellaan yhteistä asiakasta*. Asiakaskokemus on kaikkialla Suomessa hyvä ja yhdenmukainen. Suomi-pisteissä noudatetaan yhteistä brändiä.

Suomi-pisteen palvelut ja viranomaisten välinen yhteistyö



- Suomi-pisteissä on saatavilla **vähintään kaikkien Suomi-pisteisiin lakisääteisesti osallistumisvelvollisten viranomaisten palvelua** joko kasvokkain tai etäpalveluna. Etäpalvelun antamiseen käytetään **Suomi-pisteiden yhteistä etäpalveluratkaisua**.
- Suomi-pisteen käynnistyminen sekä toiminnan ja viranomaisten välisen yhteistyön sujuvuus varmistetaan **asiakaspalvelukoordinaatiolla**, tarvittavilla **yhteistyörakenteilla ja päätöksentekomenettelyillä**.
- Suomi-pisteen **uhka- ja väkivaltatilanteita** ennakoidaan ja niihin varaudutaan ja reagoidaan **yhteisesti sovittun mallin mukaisesti**.

Suomi-pisteen aukioloajat



- YTYjen yhteydessä toimivat **Suomi-pisteet ovat auki** arkipäivisin vähintään klo 8–16.15, jona aikana sieltä on saatavilla vähintään yleistä palveluneuvontaa ja digitukea ja pisteeseen voi jättää viranomaisten asiakirjoja.
- **Viranomaisten** määrittäessä **omia palveluaikojaan** tulee huomioida asiakkaiden tarpeet eri viranomaisten palveluille. Palveluaikojen kokonaisuuden tulee olla asiakkaiden näkökulmasta mahdollisimman yhtenäinen ja selkeä.

Suomi-pisteen tilat ja niiden yhteiskäyttö



- Suomi-pisteen **palveluneuvojat** palvelevat kaikkia Suomi-pisteessä asioivia
- Asiakkaat **ohjataan** palveluihin yhteisesti sovittujen **asiointipolkujen ja periaatteiden** mukaan. Suomi-pisteessä käytetään **yhteistä asiakasohjaus- ja vuoronumeropalvelua**.
- Jos asiakkaalla on tarve useamman viranomaisen palveluille, asiakkaan asiointipolun sujuvuus varmistetaan viranomaisten **yhteistyöllä**
- Suomi-pisteessä toimitaan siten, että **asiakkaan yksityisyyden suoja ja tietosuoja** toteutuvat.
- Suomi-pisteen tilojen käytössä noudatetaan **yhteisesti sovittuja pelisääntöjä** (ks. luku 3).

Asiointi Suomi-pisteessä



- Kaikki palveluhuoneet ovat lähtökohtaisesti **yhteiskäyttöisiä**.
- Tilaratkaisuissa varmistetaan **asiakkaan anonymiteetin ja tietosuojan sekä tietoturva-, omaisuus- ja henkilöturvallisuuden** vaatimusten toteutuminen.
- Asiakaspalvelutilanteissa käytettävät muut kuin palveluhuoneen perusvarusteluun kuuluvat **laitteet** ovat **liikuteltavia**
- Suomi-pisteessä noudatetaan **Suomi-pisteen opastuskonseptia**.
- Asiakkaiden **turvataarkastusten** mahdollistamiseen varaudutaan kaikissa YTYjen yhteydessä toimivissa Suomi-pisteissä.

Suomi-pisteiden toteuttamiseen liittyvät vastuut ja roolit

Lupa- ja valvontavirasto (LVV) vastaa 1.1.2026 voimaan tulleen lainsäädännön mukaisesti Suomi-pisteiden kehittämisestä ja koordinaatiosta valtakunnallisesti: LVV:n tehtäviin kuuluu mm. Suomi-pisteiden toiminnan valtakunnallinen seuranta, yhteisen asiakasviestinnän johtaminen ja yhteisen asiakaskokemuksen mittaaminen. LVV omistaa Suomi-pisteiden yhteisen etäpalveluratkaisun ja vastaa sen kehittämisestä ja ylläpidosta. LVV voi myös vastata Suomi-pisteiden yhteisten asiakaspalvelutehtävien hoitamisesta joko omalla henkilöstöllään tai ostopalveluna.

LVV suunnittelee ja kehittää Suomi-pisteitä ja niiden sijoittamista tiiviissä yhteistyössä **Senaatti-kiinteistöjen** ja Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskus **Valtorin** kanssa. Senaatti-kiinteistöt ja Valtori tuottavat Suomi-pisteisiin liittyvät toimitila- ja tietotekniikkapalvelut ja osallistuvat yhdessä LVV:n kanssa Suomi-pisteiden verkon kehittämiseen, toimeenpanoon ja seurantaan.

Viranomaiset vastaavat oman käyntiasiakaspalvelunsa toteutuksesta Suomi-pisteissä.

Vuoden 2026 ajan Suomi-pisteitä koskevista asioista päätetään valtionvarainministeriön johtaman Valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistaminen 2020-luvulla –hankkeen työryhmissä. 1.2.2027 alkaen päätösvalta siirtyy **valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan ohjausryhmälle**, jonka valtioneuvosto asettaa neljäksi vuodeksi. Ohjausryhmän puheenjohtajana toimii Lupa- ja valvontaviraston edustaja. Ohjausryhmässä ovat edustettuina Suomi-pisteisiin osallistumisvelvolliset valtion viranomaiset. Ohjausryhmä päättää Suomi-pisteisiin liittyvistä asioista ja niitä koskevista olennaisista muutoksista ja seuraa Suomi-pisteiden toimeenpanoa ja asettaa niitä koskevia tavoitteita.



Suomi-pisteen käynnistämisen vaiheet

Suomi-pisteen käynnistäminen voidaan jakaa kolmeen eri vaiheeseen: 1) Suomi-pisteen suunnittelu, käynnistämisen valmistelu ja avautuminen 2) yhteisestä toiminnasta oppiminen ja 3) sujuva, yhteinen arki Suomi-pisteessä.

Alueellinen asiakaspalvelukoordinaattori* vastaa Suomi-pisteen suunnittelusta ja toiminnan käynnistämisestä yhdessä Senaatti-kiinteistöjen ja viranomaisten edustajista koostuvan **asiakaspalvelutiimin** kanssa. Alueellisten asiakaspalvelukoordinaattorien ja asiakaspalvelutiimin roolia ja tehtäviä kuvataan käsikirjan 2. luvussa. Suomi-pisteen viranomaisyhteistyön koordinointi ja asiakaspalvelutiimin vetovastuu siirtyy noin puoli vuotta Suomi-pisteen avautumisen jälkeen **Suomi-pisteiden palveluneuvojille**.

Seuraavilla sivuilla kuvataan eri vaiheiden tavoitetilaa eri näkökulmista.

1.
Suomi-pisteen suunnittelu, käynnistämisen valmistelu ja avautuminen
(vähintään 4–6 kk ennen Suomi-pisteen avautumista)

2.
Yhteisestä toiminnasta oppiminen
(12kk)

3.
Sujuva, yhteinen arki Suomi-pisteessä
(12 kk ->)

Alueellinen asiakaspalvelukoordinaattori *

Suomi-pisteen palveluneuvojat asiakaspalvelukoordinaattoreina

Asiakaspalvelutiimi



* Palvelu- ja toimitilaverkkohanke rahoittaa vuosien 2025–2027 ajan alueelliset asiakaspalvelukoordinaattorit, joiden tehtäviin kuuluu Suomi-pisteiden toiminnan käynnistäminen kaikkialla Suomessa.

Vaihe 1. Suomi-pisteen suunnittelu, käynnistämisen valmistelu ja avautuminen

(vähintään 4-6 kk ennen Suomi-pisteen avautumista)

Asiakaskokemustavoite

- Asiakas tietää, että viranomaisen asiakaspalvelu on siirtymässä Suomi-pisteeseen
- Asiakkaan palvelussa viranomaisen siirtyessä Suomi-pisteeseen ei tule katkosta
- Asiakas löytää tarvitsemansa palvelut Suomi-pisteessä ja hahmottaa viranomaisten eri palveluajat
- Asiakas ohjataan oikeaan palveluun ja hän saa asiaansa edistettyä

Yhteisen toiminnan tavoitteet

 **Yhteinen asiakkuusajattelu, ohjaus ja palvelu**

Tavoite: Yhteiseen asiakkuusajatteluun on orientoiduttu ja asiakaskokemuksen tavoitetila on jaettu. Viranomaiset ovat tutustuneet toistensa palveluihin

Tavoite: Suomi-pisteen yhteiset roolit on valmisteltu ja sovittu ja henkilöt perehdytetty tehtäviinsä.

 **Selkeä organisoituminen, johtaminen ja tukitoiminnot**

Tavoite: Viranomaiset ovat tutustuneet toisiinsa ja edellytykset hyvään yhteistyöhön Suomi-pisteessä on luotu

Tavoite: Viranomaiset ovat organisoituneet yhteisen toiminnan johtamiseen ja vastuut ovat selkeät

 **Sitoutuminen yhteisiin toimintatapoihin ja pelisääntöihin**

Tavoite: Yhteiset toimintatavat ja pelisäännöt on sovittu ja kaikki ovat perehtynyt niihin huolellisesti ja valmiita toimimaan niiden mukaisesti

Tavoite: Työympäristö, työn tekemisen tavat, työyhteisö ja työntekijäkokemus on valmisteltu tukemaan hyvän asiakaskokemuksen tuottamista

Tavoite: Sujuvan arjen opas on laadittu.

 **Asiakaskokemuksen mittaaminen**

Tavoite: Asiakaskokemuksen mittaaminen on käynnistetty tämän käsikirjan linjausten mukaisesti.

Vaihe 2. Yhteisestä toiminnasta oppiminen

Yhteisestä toiminnasta oppiminen (12 kk)

Asiakaskokemustavoite

- Asiakas saa sujuvaa palvelua tarpeensa mukaisesti ja asiaansa edistettyä

Yhteisen toiminnan tavoitteet



Yhteinen asiakkuusajattelu, ohjaus ja palvelu

Tavoite: Yhteisen toiminnan kehittämistä on jatkettu

Tavoite: Viranomaiset ovat tutustuneet toistensa palveluihin ja tunnistaneet niiden välisiä yhteyksiä asiakkaan näkökulmasta

Tavoite: Yhteisten roolien toimintaa on kehitetty Suomi-pisteen käynnistämisen kokemusten ja oppien pohjalta



Selkeä organisoituminen, johtaminen ja tukitoiminnot

Tavoite: Viranomaiset ovat tutustuneet lisää toisiinsa ja toistensa palveluihin

Tavoite: Yhteiset pidemmän aikavälin tavoitteet on määritetty



Sitoutuminen yhteisiin toimintatapoihin ja pelisääntöihin

Tavoite: Yhteisen toiminnan kehittämistä on jatkettu

Tavoite: Viranomaiset ovat kehittäneet yhteisiä toimintatapoja käynnistämisen kokemusten ja oppien pohjalta



Asiakaskokemuksen mittaaminen

Tavoite: Asiakaskokemusta on mitattu tämän käsikirjan linjausten mukaisesti.

Tavoite: Asiakaspalvelutiimi on käsitellyt asiakaskokemuksen mittaamisen tuloksia ja tunnistanut kehittämiskohteita Suomi-pisteen toiminnassa.

Vaihe 3. Sujuva yhteinen arki Suomi-pisteessä

Sujuva yhteinen arki Suomi-pisteessä

(12 kk ->)

Asiakaskokemustavoite

- Asiakas saa sujuvaa palvelua tarpeensa mukaisesti ja asiaansa edistettyä

Yhteisen toiminnan tavoitteet



Yhteinen asiakkuusajattelu, ohjaus ja palvelu

Tavoite: Viranomaiset ovat määrittäneet ja ottaneet käyttöön yhteisiä prosesseja ja palveluketjuja asiakkaan palvelemiseksi yhdessä.
Tavoite: Kukin toimija on kouluttanut uudet työntekijät yhteisen asiakkuusajattelun osalta



Selkeä organisoituminen, johtaminen ja tukitoiminnot

Tavoite: Suomi-pisteessä on syntynyt hyvä yhteishenki ja työntekijät on sitoutunut yhteiseen toimintaan
Tavoite: Työntekijäkokemuksesta ja Suomi-pisteen toiminnasta on kerätty säännöllisesti tietoa ja toimintaa ja tiloja on kehitetty tulosten pohjalta.
Tavoite: Suomi-pisteet ovat jakaneet oppeja ja hyviä käytänteitä toisilleen valtakunnallisesti



Sitoutuminen yhteisiin toimintatapoihin ja pelisääntöihin

Tavoite: Yhteisen toiminnan kehittämistä on jatkettu
Tavoite: Yhteiset toimintatavat ja pelisäännöt ovat kaikilla tiedossa ja osana arjen toimintaa. Kukin toimija on kouluttanut myös uudet työntekijät yhteisiin toimintatapoihin ja pelisääntöihin.



Asiakaskokemuksen mittaaminen

Tavoite: Asiakaskokemuksen säännöllistä mittaamista on jatkettu.
Tavoite: Asiakaskokemuksen mittaamisesta ja toiminnan seurannasta saatujen tietojen avulla on tunnistettu asiakaskokemuksen keskeisiä kehityskohteita, tehty tarvittavat korjaukset ja välitettyä tietoa valtakunnalliselle tasolle.

**2. Suomi-pisteen hyvä
työntekijäkokemus
tuottaa hyvää
asiakaskokemusta**

Asiakas- ja työntekijäkokemus

Suomi-pisteen asiakaskokemuksen tavoitetilä on määritelty YTY-konseptissa ja kerrattu seuraavalla sivulla.

Suomi-pisteen asiakaskokemus rakentuu kaikista asiakkaan kohtaamisista Suomi-pisteessä työskentelevien asiakaspalvelijoiden kanssa sekä esim. asiakkaan kokemuksista Suomi-pisteen viestinnästä, tiloista ja palveluista.

Kaikki Suomi-pisteen asiakaspalvelijat vastaavat siitä, että asiointi on sujuvaa ja asiakkaalle syntyy käynnistä hyvä kokemus. Jokaisella viranomaisen asiantuntijalla on oma erityinen osaamisalueensa, mutta *asiakkaalle* Suomi-pisteen asiakaspalveluhenkilöstö näyttäytyy yhtenäisenä kokonaisuutena.

Suomi-pisteen yhteisissä rooleissa toimivat asiakaspalvelijat ovat erityisen tärkeässä asemassa asiakaskokemuksen muodostumisessa. He kantavat vastuuta asiakaskokemuksesta koko asiointipolun ajan. Heidän tehtäviään kuvataan tarkemmin luvussa 3.

Työntekijäkokemus heijastuu suoraan asiakaskokemukseen: mitä parempi työntekijäkokemus, sitä parempaa asiakaskokemusta tuotamme.

Suomi-pisteen tulee *mahdollistaa* työntekijöille hyvien asiakaskokemusten tuottaminen – eli se, että käytettävissä olevat työkalut ja välineet toimivat vaivattomasti, työ- ja palveluympäristö tukee työntekoa, opasteet auttavat asiakasta ohjautumaan palvelussa eteenpäin, asiakkaan asiointipolut ovat selkeitä ja niiden kosketuspisteet tukevat tavoiteltua kokemusta, roolit ja toimintatavat ovat selkeitä ja että toimintakulttuuri on kannustavaa.

YTY-konseptissa on määritelty koko yhteistä työympäristöä koskevan työntekijäkokemuksen tavoitetilä. **YTYjen työntekijäkokemuksen tavoitetilää tarkennetaan käsikirjassa siksi Suomi-pisteen työntekijäkokemusta tarkentavilla tavoitteilla.** Lisäksi kuvaillaan sitä, mikä työntekijän näkökulmasta muuttuu, kun siirrytään viranomaisen omasta toimipisteestä Suomi-pisteeseen. Käsikirjassa määritellään myös Suomi-pisteen palvelutapa tavoitellun asiakaskokemuksen tuottamiseksi ja kerrataan, mitä yhteisiä toimintamalleja ja pelisääntöjä Suomi-pisteessä on.



Suomi-pisteen asiakaskokemuksen tavoitetilä

Asiakaskokemuksen tavoitetilä on kompassi, joka kertoo selkeästi, millaista kokemusta asiointipolun eri vaiheissa halutaan tuottaa.

**Kun asiakas saapuu
Suomi-pisteeseen**

**Kun asiakas asioi Suomi-pisteessä eri
asiakaspalvelijoiden kanssa**

**Kun käynti Suomi-
pisteessä on päättymässä**

Ensivaikutelma ja kohtaaminen

Palvelutilanne ja sen ohjaaminen

Kokemuksen saattaminen loppuun

**Hyvä ensivaikutelma luo pohjan
asiakaskokemukselle**

Asiakas muodostaa kuvan Suomi-pisteestä jo käynnin ensisekuntien aikana. Asiakas otetaan vastaan heti hänen saavuttuaan ja luodaan tunne siitä, että täältä saa apua.

**Asiakas autetaan alkuun asiointissa
ja palvelu on sujuvaa**

Asiakkaan on helppo päästä asiointissa alkuun. Hän saa ennakoivaa tietoa ja ohjeet heti saavuttuaan. Asiakas ohjataan sujuvasti viranomaiselta toiselle.

**Asiakas saa tarvittavan avun ja
tukea asiointin aikana**

Ammattitaitoista tukea ja ohjausta on saatavilla koko asiointin ajan. Asiakkaan tarpeeseen pyritään löytämään paras mahdollinen ratkaisu.

**Asiakkaalle syntyy myönteinen
kokemus asiointista**

Asiakkaan asia voi tulla kerralla ratkaistuksi tai edellyttää jatkovaiheita. Asioiden kulkuun ei aina voi vaikuttaa, mutta voidaan vaikuttaa mielentilaan, jolla asiakas poistuu.

**Asiakkaan olo on tervetullut ja hänet
kohdataan arvostavasti**

Asiakas voi miettiä monenlaisia kysymyksiä saapuessaan ja tilanne voi jännittää. Asiakaspalvelijat luovat asiakkaalle yhdessä tervetulleen olon sanoilla ja eleillä.

**Asiakas tulee ymmärretyksi ja
häntä kuunnellaan empaattisesti**

Asiakkaalla voi olla huoli, ettei häntä ymmärretä tai ettei hän tule kohdatuksi. On tärkeää pyrkiä asettumaan empaattisesti asiakkaan asemaan.

**Asiakas kokee olonsa turvalliseksi
asiointin eri vaiheissa**

Asiakas voi kokea olonsa turvalliseksi ja luottaa asiantuntijoihin – myös yksityisyyden- ja tietosuojan osalta. Palvelutilannetta jäsenetään ja sanoitetaan selkeästi.

**Asiakkaan luottamus ja tunne
osallisuudesta vahvistuu**

Hyvä asiakaskokemus vahvistaa osallisuutta ja lisää luottamusta viranomaisista ja yhteiskuntaa kohtaan.

Asiakaskokemuksen tavoitetila asiakkaan näkökulmasta

Näin asiakas voisi sanoittaa kokemustaan asiointipolun eri vaiheissa, kun tavoitetilan muuttamisessa todeksi onnistutaan.



Asiakaskohtaamisten palvelutapa

Kaikissa Suomi-pisteen asiakaskohtaamisissa noudatetaan **yhteistä palvelutapaa**, jotta asiakkaan kokemus asioinnista on edellisillä sivuilla kuvatun asiakaskokemuksen tavoitetilan mukainen.

Tarpeisiin sopivaa ja eteenpäin ohjaavaa



Asiakkaaseen otetaan kontakti n. 10 sekunnin sisällä hänen saapumisestaan tilaan. Asiakas kohdataan yksilöllisesti, hänelle luodaan tervetullut olo ja hyvä ensivaikutelma Suomi-pisteestä. Asiakkaan tarve tunnistetaan ja hänen ohjautumista palvelussa eteenpäin tuetaan sen mukaisesti.

Turvallista, läpinäkyvää ja luottamuksellista



Asiakas voi luottaa siihen, että asiat hoituvat ja kokea olonsa turvallisiksi. Tietoturva ja –suoja huomioidaan koko asiointin ajan. Asiakkaalle viestitään asian etenemisestä luottamuksellisesti ja hän ymmärtää, mitä tapahtuu, mitä häneltä edellytetään ja miksi.

Empaattista, kohtaavaa ja yhdenvertaista



Asiakas kohdataan arvostavasti, empaattisesti ja yhdenvertaisesti riippumatta siitä, mikä hänen asiointinsa syy tai asiointikyky on. Kaikki asiakaspalvelijat tervehtivät kaikkia asiakkaita. Asiakas tulee kuulluksi ja ymmärretyksi. Palvelutilanteessa pyritään asettumaan asiakkaan asemaan sekä tukemaan häntä asiointissa.

Sujuvaa, monikanavaista ja ammattitaitoista



Siirtyminen eri viranomaisten välillä on vaivatonta. Yhteistyöllä varmistetaan, että asiakas löytää aina tarvitsemansa palvelun pariin ja hänen asiansa tulee edistetyksi. Asiakasta rohkaistaan käyttämään Suomi-pisteen palveluita monikanavaisesti ja tutustumaan myös digipalveluihin.

Työntekijäkokemuksen tavoitteita

Suomi-pisteen asiakaspalveluhenkilöstön työntekijäkokemuksen tavoitetilaa on täydennetty tässä käsikirjassa **työntekijän näkökulmaan liittyvillä asioilla, jotka mahdollistavat hyvän asiakaskokemuksen tuottamisen.**

Suomi-pisteen viranomaisten johdon, esihenkilöiden ja henkilöstön on hyvä pohtia, toteutuvatko nämä tavoitteet, kun viranomaisen asiakaspalvelua ryhdytään antamaan Suomi-pisteessä. Seuraavalla sivulla kuvataan konkreettisesti niitä asioita, jotka muuttuvat, kun viranomainen siirtyy Suomi-pisteeseen.



Suomi-pisteessä työskentely on sujuvaa ja asiakaspalvelutyön arki toimivaa.

Tunnen asiakkaan asiointipolun Suomi-pisteessä. Varmistan omalta osaltani, että asiakas saa asiaansa edistettyä. Ohjaan asiakasta tarpeen mukaan muihin Suomi-pisteen palveluihin.

Minulla on hyvä ymmärrys Suomi-pisteen yhteisistä toimintatavoista. Tunnen palveluhuoneiden käytön pelisäännöt ja toimin niiden mukaisesti.

Minulla on hyvä ymmärrys Suomi-pisteen yhteisistä rooleista. Tiedän, mitä Suomi-pisteen palveluneuvojan ja aulapalvelun tehtävät Suomi-pisteessä ovat ja osaan tarvittaessa hyödyntää heitä asiakaspalvelussa.

Pystyn palvelemaan asiakkaita siten, että heidän yksityisyyden suojansa ja tietosuojansa toteutuvat. Tunnen tietoturvallisen työskentelyn pelisäännöt ja toimin niiden mukaisesti.

Omassa toiminnassani vastaan siitä, että palvelupisteessä on turvallista asioida. Tunnen Suomi-pisteiden uhka- ja väkivaltatilanteiden toimintamallin ja osaan toimia sen mukaisesti.

Annan asiakkaille opastusta sähköisten asiointikanavien käytössä eli annan digitukea. Tuen näin asiakkaiden siirtymää digitaalisten palveluiden käyttäjiksi.

Mikä työntekijän näkökulmasta muuttuu siirryttäessä Suomi-pisteeseen?

Ennen



Suomi-piste

Viranomaisen asiakaspalvelijat palvelivat omaa asiakastaan

Jokainen asiakas on kaikkien viranomaisten yhteinen ja kaikki Suomi-pisteen asiakaspalvelijat tekevät yhteistyötä asiakkaan palvelutarpeisiin vastaamiseksi

Viraston omat tilat ja oma henkilöstö

Yhteiset ja yhteiskäyttöiset tilat, laitteet, palvelut ja yhteiset roolit

Viraston omat toimintamallit ja pelisäännöt

Yhteiset toimintamallit, pelisäännöt ja yhteistyön rakenteet

Omat palveluhuoneet, joiden käytöstä sovittiin viranomaiskohtaisesti ja joissa voi usein työskennellä koko työpäivän ajan

Ei viranomaiskohtaisia palveluhuoneita. Palveluhuoneet varataan etukäteen. Yhteiset palveluhuoneiden käytön pelisäännöt. Palveluhuoneessa työskennellään asiakastapahtuman ajan ja muut työt tehdään asiakaspalvelun taustatyötilassa tai YTYn toimistotilassa

Viranomaisen oma asiakaskokemus ja sen mittaaminen

Viranomaisten oman asiakaskokemuksen ja sen mittaamisen lisäksi Suomi-pisteen asiakaskokemus ja sen mittaaminen

Digitukea antaa viranomaisen oma asiakaspalveluhenkilöstö

Digitukea antavat viranomaisten oman asiakaspalveluhenkilöstön lisäksi Suomi-pisteen palveluneuvojat

Asiakkaat jättivät asiakirjoja viranomaisten omalle asiakaspalveluhenkilöstölle tai viranomaiskohtaisiin postilaatikoihin

Asiakkaat voivat jättää asiakirjoja viranomaisten oman asiakaspalveluhenkilöstön lisäksi myös Suomi-pisteen palveluneuvojille ja Suomi-pisteen yhteiseen asiakirjojen palautuslaatikkoon tai viranomaiskohtaisiin palautuslaatikoihin

Työntekijäkokemuksen mittaamisen menetelmät

Senaatti-kiinteistöt vastaa YTYjen ja sitä kautta Suomi-pisteiden työntekijäkokemuksen mittaamisesta ja kehittämisestä tilojen ja niihin liittyvien palveluiden (sis. ICT) osalta. **Kaikissa YTYjen yhteydessä olevissa Suomi-pisteissä työntekijäkokemusta mitataan säännöllisesti vähintään seuraavilla menetelmillä:**

- YTY-kysely
- Fiksun työn -kysely (toimitilahankkeen aikana)
- Senaatti-kiinteistöjen tilankäyttäjille tekemä asiakastyytyväisyystutkimus
- YTYn toiminnan seuranta

Senaatti-kiinteistöjen toteuttamien kyselyiden lisäksi **viranomaiset voivat käyttää omia viranomaiskohtaisia mittaamisen menetelmiään** oman organisaationsa YTYjen työntekijäkokemuksen laadun seurannassa. **Valtion henkilöstötutkimus** (ent. VMBaro) on keskeisin käytössä oleva työntekijäkokemusta koskeva kysely.

Välitöntä ja jatkuvaa palautetta YTYjen tilojen ja palveluiden toimivuudesta annetaan **Senaatin palvelupyynnöillä tai verkkosivujen kautta.**

YTYjen työntekijäkokemuksen mittaamisen tuloksia, palautteita ja toiminnan seurannasta saatuja tietoja **käsitellään säännöllisesti osana YTYjen työympäristötiimin toimintaa.** Tietoja hyödynnetään YTYjen tilojen, palvelujen ja toiminnan kehittämisessä. Keskeiset havainnot nostetaan myös valtakunnallisella tasolla käsiteltäväksi ja YTY-konseptin kehittämistyön pohjaksi.

Välitöntä ja jatkuvaa palautetta YTYjen tilojen ja palvelujen toimivuudesta annetaan Senaatin palvelupyynnöillä tai verkkosivujen kautta.

Työntekijäkokemuksen mittaaminen

YTY-kysely

Fiksun työn -kysely

Tilankäyttäjille tekemä asiakastyytyväisyystutkimus

Valtion henkilöstötutkimus (ent. VMBaro)

YTYn toiminnan seurantatieto

Tilojen käyttöasteiden seuranta

Tilojen käyttäjämäärien seuranta

Tilavarausten seuranta

Yhteiset toimintamallit ja pelisäännöt

Jotta asiakaspalvelutyö Suomi-pisteessä on työntekijöille ja asiakkaille sujuvaa, tarvitaan **yhteisiä toimintamalleja ja pelisääntöjä**.

Suomi-pisteiden näkökulmasta keskeisimpiä yhteisiä toimintamalleja ja pelisääntöjä ovat YTY-konseptissa kuvattu **uhka- ja väkivaltatilanteiden toimintamalli**, palveluhuoneiden käytön pelisäännöt ja epäasiallisiin tilanteisiin reagoinnin toimintamalli. Lisäksi YTY-konseptissa määritellään **yleiset toimistotilojen käytön pelisäännöt ja tietoturvallisen työskentelyn pelisäännöt sekä hyvän työkäyttämisen periaatteet**.

Palveluhuoneiden käytön pelisäännöt kerrataan seuraavalla sivulla.

Kaikkien Suomi-pisteessä työskentelevien tulee olla tietoisia ja noudattaa yhteisiä toimintamalleja ja pelisääntöjä.

Suomi-pisteen käynnistämistä valmisteltaessa asiakaspalvelutiimissä laaditaan alueellisten asiakaspalvelukoordinaattorien johdolla Suomi-pistekohtainen **Sujuvan arjen opas**, joka tukee asiakaspalvelun arkea ja sen sujuvuutta ja jossa määritellään tarvittaessa paikallisia tarkempia toimintatapoja ja käytänteitä. Sujuvan arjen oppaat ovat käytännön työn tuki jokaisessa Suomi-pisteessä.



Suomi-pisteen palveluhuoneiden käytön pelisäännöt

Yhteiset toimintatavat sujuvoittavat ja yhdenmukaistavat palvelukulttuuria ja mahdollistavat asiakkaan hyvän asiointikokemuksen.

Toimintatavoilla varmistetaan myös hyvä työntekijäkokemus sekä yhteistyö asiakaspalvelun eri roolien ja palveluiden kesken.

Alla keskeisimmät palveluhuoneiden käytön pelisäännöt:

1. Ennakointi ja valmistautuminen asiakastapaamiseen



- **Palveluhuoneiden käyttö** vaatii tilavarauksen. Huone varataan **tilavarausjärjestelmästä** ja sen voi varata kuluva päivästä enintään 3kk päähän (ajanvaraus ja ajanvarauksen asiakaspalvelu).
- **Palveluhuoneita varataan vain** asiakastapaamista varten, taustatyöt tehdään niille tarkoitetuissa tiloissa.
- **Jos asiakastapaamista on koko päivän ajan**, huoneen voi varata koko päiväksi.

2. Asiakastapaaminen



- **Asiakas ilmoittautuu ottamalla vuoronumeron.** Jos asiakas ei tiedä, kenen viranomaisen kanssa hänen tulisi asioida tai hän ottaa esim. väärän vuoronumeron, palveluneuvoja auttaa asiakasta.
- **Asiakkaat kutsutaan** palveluhuoneeseen vuoronumerolla. **Asiakasta ei kutsuta nimellä palveluhuoneeseen.**
- **Asiakkaan saapumista** palveluhuoneeseen odotetaan viranomaisten omien ohjeistusten mukaisesti. **Saapumatta jäänyt asiakas** poistetaan palvelujonosta.
- **Palveluneuvoja tai aulapalvelun henkilöstö auttaa asiakasta tarvittaessa palveluhuoneeseen saapumisessa.**
- Uhkaavissa asiakaspalvelutilanteissa toimitaan **yhteisen uhka- ja väkivaltatilanteiden toimintamallin** mukaisesti.
- Jos asiakas jää palveluhuoneeseen yksin, asiakaspalvelijan tulee varmistaa, **ettei asiakas pääse käsiksi tietoon**, joka ei hänelle kuulu mm. lukitsemalla palveluluukku tai muutoin estämällä pääsy laitteisiin ja aineistoihin.

3. Asiakastapaamisen päättäminen ja siirtyminen taustatyö- ja toimistotiloihin



- Jos asiakastapaamisten välissä on taukoa, **tulee siirtyä työskentelemään taustatyötiloihin.**
- **Asiakastapaamisten päätyttyä tulee siirtyä** työskentelemään taustatyötilojen sijaan toimistotiloihin.
- **Palveluhuoneeseen ei tule jättää** henkilökohtaisia tai asiakastapaamiseen liittyviä papereita, tietoja tai tarvikkeita.
- **Palveluhuone tulee jättää siistiksi** ja siirtää kalusteet alkuperäisille paikoilleen.
- **Asiakastapahtuma tulee päättää** asiakasohjausjärjestelmässä.
- **Taustatyö- ja toimistotiloissa työskennellessä noudatetaan** toimistotilojen pelisääntöjä ja ohjeistuksia.

3. Suomi-pisteen yhteiset roolit ja asiakaspalvelutiimi

Suomi-pisteen valmistelu käynnistyy osana YTY-toimitilahanketta

Alueelliset asiakaspalvelukoordinaattorit vastaavat vuosien 2025–2027 aikana kaikkien Suomi-pisteiden toiminnan suunnittelusta ja käynnistämisestä yhdessä kussakin Suomi-pisteessä käyntiasiakaspalvelua tarjoavien viranomaisten sekä Senaatti-kiinteistöjen ja Valtorin kanssa.

Suomi-pisteen käynnistämisen valmisteluvaiheessa perustetaan **asiakaspalvelutiimi**, jonka puheenjohtajana alueellinen asiakaspalvelukoordinaattori toimii. Asiakaspalvelutiimi on Suomi-pisteen käyntiasiakaspalvelua tarjoavien viranomaisten muodostama tiimi. Sen tehtävänä toimitilahankkeen aikana on suunnitella ja valmistella Suomi-pisteen toiminnan käynnistämistä ja tukea yhteisen käyntiasiakaspalvelun toimitilojen ja niihin liittyvien ratkaisujen suunnittelua sen pohjalta. Suomi-pisteen avauduttua asiakaspalvelutiimi vastaa yhteisen asiakaspalvelun toiminnasta, koordinoinnista ja kehittämisestä.

Alueelliset asiakaspalvelukoordinaattorit vastaavat siitä, että käynnistyvä Suomi-piste on *konseptinmukainen* eli siitä, että Suomi-pisteen toiminta käynnistyy YTY-konseptissa kuvatun luvussa kolme kuvatun yhteisen asiakaspalvelun mallin ja tämän käsikirjan mallin pohjalta. Jokainen viranomainen kuitenkin vastaa omasta käyntiasiakaspalvelun antamisesta Suomi-pisteessä ja siihen liittyvien prosessien ja käytäntöjen sovittamisesta Suomi-pisteeseen sekä oman henkilöstön perehdyttämisestä Suomi-pisteen toimintaan.

Kun Suomi-piste on ollut toiminnassa noin puoli vuotta, viranomaisyhteistyön koordinoititehtävä ja asiakaspalvelutiimin vetovastuu siirtyvät alueellisilta asiakaspalvelukoordinaattoreilta Suomi-pisteen palveluneuvojalle.



Alueellisen asiakaspalvelukoordinaattorin tehtävät



Roolin kuvaus

- Vastaa Suomi-pisteen suunnittelusta ja toiminnan käynnistymisestä YTY-konseptin mukaisena
- Toimii puheenjohtajana ja sihteerinä asiakaspalvelutiimissä ja koordinoi Suomi-pisteen viranomaisyhteistyötä
- Koordinoi yhteistyötä Senaatti-kiinteistöjen ja Valtorin kanssa
- (Suomi-pisteen avauduttua vastaa määrääjän Suomi-pisteen arjen sujuvuudesta yhdessä asiakaspalvelutiimin kanssa ja koordinoi palveluntuottajayhteistyötä)

Tehtävät YTY-hankkeen käynnistyessä

Vastaa Senaatti-kiinteistöjen kanssa siitä, että hankkeen suunnittelussa ja valmistelussa varmistetaan Suomi-pisteen YTY-konseptin mukaiset toiminnan edellytykset

- Osallistuu Senaatti-kiinteistöjen kanssa hankkeen alkuvaiheen valmisteluihin, jotta asiakaspalvelutilat ja niihin liittyvät ratkaisut vastaavat Suomi-pisteen toiminnan tarpeita
- Huolehtii Suomi-pisteen konseptin toteutumisen edellytyksistä hankkeen kohteessa esimerkiksi sähkösuunnitteluun ja opastamisen suunnitteluun osallistumalla
- Osallistuu ohjaus- ja projektiryhmien kokouksiin, kun asialistalla käsitellään asiakaspalveluun liittyviä aiheita

Tehtävät Suomi-pisteen käynnistymistä valmisteltaessa

Vastaa Suomi-pisteessä käyntiasiakaspalvelua tarjoavien viranomaisten sekä Senaatti-kiinteistöjen ja Valtorin kanssa, että Suomi-piste toimii avautuessaan ja on YTY-konseptin mukainen

- Toimii asiakaspalvelutiimin puheenjohtajana ja sihteerinä ja organisoi ja toimeenpanee sille kuuluvia Suomi-pisteen toiminnan käynnistämiseen liittyviä tehtäviä
- Valmistelelee Suomi-pisteen palveluneuvonnan toteutusta sekä tukee Lupa- ja valvontavirastoa Suomi-pisteen palveluneuvonnan toteutukseen ja yhteispalvelusopimuksen solmimiseen liittyvissä asioissa
- Koordinoi Suomi-pisteen palveluneuvojen perehdytyksen toteutusta sekä osallistuu perehdyttämiseen
- Tunnistaa tarpeita, suunnittelee, koordinoi ja toteuttaa Suomi-pisteen yhteistä viestintää
- Vastaa Suomi-pisteiden yhteisiin toimintamalleihin ja pelisääntöihin liittyvästä asiakaspalvelutiimin yleisperehdytyksestä yhteistyössä Senaatti-kiinteistöjen kanssa ja Valtorin kanssa
- Koordinoi Suomi-pisteen asiakaskokemuksen mittaamiseen liittyviä asioita, esim. vastaa jatkuvan palautteen käytännön toteutuksesta
- Koordinoi yhteistyötä YTYn muiden tiimien kanssa (työympäristötiimi, varautumisen ja turvallisuuden tiimi).

Tehtävät Suomi-pisteen avautumisen jälkeen

Varmistaa Suomi-pisteen arjen sujuvuuden yhdessä asiakaspalvelutiimin kanssa. Koordinoi Suomi-pisteen viranomaisyhteistyötä ja yhteistyötä Senaatti-kiinteistöjen ja Valtorin kanssa. Pitää yhteyttä muihin tiimeihin ja vastuuhenkilöihin.

- Toimii asiakaspalvelutiimin puheenjohtajana ja sihteerinä ja organisoi ja toimeenpanee sille kuuluvia tehtäviä
- Suunnittelee, koordinoi ja toteuttaa Suomi-pisteen yhteistä viestintää
- Koordinoi Suomi-pisteeseen liittyvää yhteistyötä Senaatti-kiinteistöjen ja Valtorin kanssa
- Vastaa Suomi-pisteen brändinmukaisuudesta
- Seuraa YTY-konseptin kehittämistarpeita ja raportoi niistä Lupa- ja valvontavirastolle
- Osallistuu asiakaspalvelukoordinaattorien verkoston toimintaan
- Seuraa Suomi-pisteessä saatavaa jatkuvaa palautetta ja koordinoi sen käsittelyä asiakaspalvelutiimissä
- Perehdyttää Suomi-pisteen palveluneuvojat asiakaspalvelukoordinaattorin tehtävään
- Vastaa Suomi-pisteen muusta sidosryhmäyhteistyöstä ja niihin liittyvistä toimintamalleista (esim. yhteistyö digitukitoimijoiden kanssa) ja yhteistyön käynnistämisestä Suomi-pistekohtaisesti
- Koordinoi yhteistyötä YTYn muiden tiimien kanssa (työympäristötiimi, varautumisen ja turvallisuuden tiimi).

Asiakaspalvelutiimi on Suomi-pisteen yhteistyötiimi

Kun yhteistä työympäristöä, jonka yhteyteen Suomi-piste tulee, ryhdytään suunnittelemaan ja toteuttamaan, viranomaiset organisoituvat Senaatti-kiinteistöjen johdolla **erilaisiin ryhmiin ja tiimeihin**. Jokaisessa ryhmässä ja tiimissä on edustaja toimitilahankkeessa mukana olevista viranomaisista.

Osa ryhmistä toimii pääsääntöisesti vain YTY-toimitilahankkeen aikana ja niiden tehtävät liittyvät keskeisesti YTYn toteutukseen ja loppuunsaattamiseen. Tällaisia ryhmiä ovat YTYn ohjausryhmä ja projektiryhmä.

Työympäristötiimi, varautumisen ja turvallisuuden tiimi (VATU-tiimi) ja asiakaspalvelutiimi perustetaan jo YTYn valmisteluvaiheessa ja niiden toiminta jatkuu toimitilahankkeen päättymisen jälkeen ja **ne ovat keskeisiä YTYn viranomaisyhteistyön mahdollistavia ryhmiä**.

Asiakaspalvelutiimin tehtävänä on suunnitella ja valmistella Suomi-pisteen toiminnan käynnistämistä ja Suomi-pisteen käynnistyttyä varmistaa yhteisen arjen sujuvuus.

Alueellinen asiakaspalvelukoordinaattori toimii asiakaspalvelutiimin puheenjohtajana ennen Suomi-pisteen käynnistymistä ja määräajan (n. 6 kuukautta) käynnistymisen jälkeen. Tämän jälkeen asiakaspalvelutiimin vetovastuu siirtyy Suomi-pisteen palveluneuvojalle.

YTY-toimitilahankkeenvaihe

YTY ja Suomi-piste toiminnassa

Ohjausryhmä

Projektiryhmä

Työympäristötiimi

Varautumisen ja turvallisuuden tiimi

Asiakaspalvelutiimi

Asiakaspalvelutiimin kuvaus



Tiimin kokoonpano

- Asiakaspalvelukoordinaattori (pj)
- **Kehittämistyötä tekevä ja/tai kehittämisprofiilin omaava henkilö ja/tai esihenkilö jokaisesta Suomi-pisteen viranomaisesta**
- Käytännön asiakaspalvelutyötä itse tiloissa tekevä henkilö **jokaisesta Suomi-pisteen viranomaisesta**

(Voi olla myös yksi ja sama henkilö, jos molemmat ehdot täyttyvät.)

Mikä asiakaspalvelutiimi on?

Suomi-pistekohtainen tiimi, joka muodostuu niiden viranomaisten edustajista, joilla on asiakaspalvelua kyseisessä Suomi-pisteessä.

Asiakaspalvelutiimin jäsenet osallistuvat aktiivisesti tiimin ja organisaatorajat ylittävään yhteistyöhön ja vuorovaikuttamiseen.

Asiakaspalvelutiimi tapaa säännöllisesti ja vastaa siitä, että Suomi-pisteen toiminta käynnistyy ja että arki sujuu ja kehittyy YTY-konseptin mukaisena.

Asiakaspalvelutiimin jäsenet tuovat kunkin viranomaisen näkökulman ja tarpeet yhteisiin kokouksiin sekä kehittämistyöhön.

Asiakaspalvelutiimin jäsenet vastaavat Suomi-pisteeseen liittyvän tiedon välittämisestä eteenpäin ja toimintamallien perehdyttämisestä oman organisaationsa henkilöstölle.

Tehtävät

- Suomi-pisteen arjen toiminnan **koordinointi, kehittäminen ja sovitun yhteisen toiminnan (esim. yhteinen viestintä) toimeenpano** käytännön tasolla.
- Suomi-pisteen **yhteisten pelisääntöjen ja toimintamallien** käsittely
- **Terveisten tuominen** oman organisaation tarpeista ja **viestiminen omassa organisaatiossa** asiakaspalvelutiimissä sovitusta asioista, esim. yhteisistä toimintatavoista.
- Asiakaspalvelutiimissä sovittavien asioiden osalta **tiedon keruu omasta organisaatiosta**
- **Oman organisaation toiminnan kehittämiseen osallistuminen** Suomi-pisteen ja yhteisen toiminnan osalta.
- **Suomi-pisteen asiakaspalveluhenkilöstön osallistaminen ja ymmärryksen kerryttäminen**, esim. huolet, toimenpiteiden priorisointi, tila- ja ICT-ratkaisujen testaus ja kehittäminen.
- Oman organisaation asiakaspalvelua tarjoavan henkilöstön **perehdyttäminen ja sitouttaminen yhteisten työympäristöjen konseptiin Suomi-pisteitä ja niissä annettavaa asiakaspalvelua koskevilta osin.**
- Suomi-pisteiden asiakas- ja työntekijäkokemuksen mittaamisen tulosten käsittely, paikallisista kehittämistoimenpiteistä päättäminen ja laajempien kehittämis ehdotusten esittäminen valtakunnalliselle tasolle.
- **Suomi-pisteen toiminnallisten ja tiloihin liittyvien tarpeiden** viestiminen ja ratkaisujen määrittelyyn osallistuminen toimitilahankkeen aikana.

Asiakaspalvelutiimissä käsiteltäviä asioita ennen Suomi-pisteen avautumista

1. Asiakaspalvelutiimin kokousrytmistä ja kokouskäytännöistä sopiminen sekä kokousten kalenterointi
2. Asiakaspalvelutiimissä käsiteltävistä asioista sekä asiakaspalvelua tarjoavalle henkilöstölle perehdytettävistä ja viestittävistä asioista sopiminen
3. Asiakaspalvelutiimin sisäisestä viestinnästä sopiminen ja viestintäsuunnitelman laadinta
4. Tilasovituksen, opastuksen ja kalustuksen läpikäynti ja huomioiden nostaminen hankkeeseen
5. Palveluneuvonnan toteutus Suomi-pisteessä sekä yhteistyössä LVV:n kanssa yhteispalvelusopimuksen solmiminen ja palveluneuvojen perehdytyksen koordinointi
6. Suomi-pisteiden yhteisiin pelisääntöihin ja toimintamalleihin perehtyminen, esimerkiksi uhka- ja väkivaltilanteiden mallin toiminnot
7. Asiointipolkujen läpikäynti
8. Sujuvan arjen oppaan laatiminen
9. Suomi-pisteiden brändin esittely
10. Asiakirjojen jättämisen asiointinpolun käsittely (palautuslaatikko, ulkopostilaatikko, asiakirjojen käsittelyprosessista sopiminen) ja lomakepisteen käytänneistä sopiminen tämän käsikirjan ja Suomi-pisteiden opastuskonseptin pohjalta
11. Asiakasohjaus- ja vuoronumeropalvelun esittely, perehdytys ja koulutus ja häiriötilanteisiin varautuminen yhteistyössä Senaatti-kiinteistöjen kanssa
12. Muiden tiimien ja verkostojen esittely: työympäristötiimi, varautumisen ja turvallisuuden tiimi, asiakaspalvelukoordinaattorien verkosto
13. Suomi-pisteen verkkoviestinnän suunnittelu ja toteutus (sis. PTV-kuvaus) yhteistyössä LVV:n kanssa
14. Suomi-pisteen yhteisistä viestintämateriaaleista sopiminen ja niiden suunnittelu ja toteutus
15. Avajaispäivän suunnittelu



Esimerkki asiakaspalvelutiimissä käsiteltävistä asioista Suomi-pisteen avauduttua

1. Yhteisen toiminnan koordinointi

- Ajankohtaiset asiat ja tilannekuva
- Asiakaspalvelun vuosikellon luominen ja organisaatioiden ruuhka-aikojen kartoittaminen
- Asiakaspalvelualueelle jalkautumisesta sopiminen esimerkiksi digituen antamiseksi tai ruuhka-aikojen sujuvan asiakaspalvelun turvaamiseksi
- Arjen sujuvuuden seuranta – havainnot – toimenpiteet
- Yhteisten toimintatapojen ja pelisääntöjen toimivuus
- Yhteisten roolien ja tehtävien toimivuus: tarkastelu, esiin nousseiden asioiden sopiminen ja käytäntöön vienti (Suomi-pisteen palveluneuvoja + muut roolit)
- Suomi-pisteen muutostarpeiden tunnistaminen ja muutoksista sopiminen yhteisesti
- Palveluneuvojen havainnot Suomi-pisteen arjesta

2. Yhteinen toiminta ja yhteisöllisyys

- Tutustuminen muihin viranomaisiin ja henkilöstöön, sekä ajankohtaiset kuulumiset (esimerkiksi viranomaisen kerrallaan per kokous)
- Tapahtumien suunnittelu ja toteutus (yhteistyössä työympäristötiimin kanssa)

3. Asiakas- ja työntekijäkokemuksen seuranta ja toimenpiteet

- Asiakas- ja työntekijäkokemuksen mittaamisen tulosten käsittely, paikallisista kehittämistoimenpiteistä päättäminen ja laajempien kehittämisehdotusten esittäminen valtakunnalliselle tasolle alueellisten asiakaspalvelukoordinaattorien ja LVV:n kautta
- Sovittujen toimenpiteiden toteuttaminen ja seuranta
- Ilmoittautumis- ja vuoronumerolaitteesta saatavan datan (jonotusaika yms.) ja asiakaspalvelualueen tilojen käyttöasteiden läpikäynti
- Uhka- ja väkivaltatilanteiden toimintamallin turvallisuusteemaiset kokoukset ja pulssikyselyn tuloksien läpikäynti
- Turvapoikkeamien seuranta ja toimenpiteistä sopiminen (yhteistyö aulapalvelun vartijan ja varautumisen ja turvallisuuden tiimin kanssa)
- Asiakaspalveluun liittyvien ICT-ratkaisujen toiminnan tarkastelu (ilmoittautumis- ja vuoronumerolaitteet, asiakastietokoneet, tulostimet) ja raportointi korjaustarpeesta

4. Viestintä

- Asiakasviestintä (yhteistyössä mahdollisen viestintätiimin kanssa)
- Sisäinen viestintä asiakaspalveluhenkilöstölle
- Viestintä ja koordinointi työympäristötiimille ja varautumisen ja turvallisuuden tiimille
- Päätettyjen asioiden jakaminen yhteisellä viestintäkanavalla, jossa voidaan jatkaa keskustelua ja tuoda kaikkien tietoon esiin nousevia asioita.



Asiakaspalvelutiimin kokoussykli ja ajankäytön arvio valmistelun eri vaiheissa

Suomi-pisteen suunnittelu ja käynnistämisen valmistelu

(vähintään 4–6 kk ennen avautumista)

Suunnittelu- ja kehittämisvaihe

- Asiakaspalvelutiimi aloittaa toimintansa 4–6 kk ennen Suomi-pisteen avautumista riippuen kohteesta ja valmistelun tilanteesta
- Asiakaspalvelutiimi kokoontuu noin 1krt/kk
- Lisäksi yhteiskehittämisen tilaisuuksiin osallistuminen
- Vuorovaikutus YTY-toimitilahankkeen kanssa

Ajankäyttö kokouksiin:

- Kokouksissa 3h / kk

Ajankäyttö kehitystyöhön:

- Riippuen työryhmistä, joissa osallisena
- Arvio 6h / kk

Yhteisestä toiminnasta oppiminen

(12 kk)

Heti avaamisen jälkeen

- **Ensimmäiset 2–3 viikkoa tiheä palaverirytmillä, sillä tarve reagoida nopeasti asioihin**
- Esim. 1–3 krt / vko / 30–60 min, perutaan jos ei tarvetta

Toiminnan käynnistyttyä

- Asiakaspalvelutiimi kokoontuu 2 – 4 krt/kk

Ajankäyttö kokouksiin:

Aloituskakso (2–3vkoa): 2h / vko

Toiminnan käynnistyttyä: 3–6h / kk

Ajankäyttö kehitystyöhön:

Riippuen työryhmistä, joissa osallisena.
Arvio 6h / kk

Sujuva, yhteinen arki Suomi-pisteessä

(– > 12 kk)

Ylläpidon ja jatkuvan kehittämisen vaihe

- **Asiakaspalvelutiimi kokoontuu 1 krt/kk**

Ajankäyttö kokouksiin:

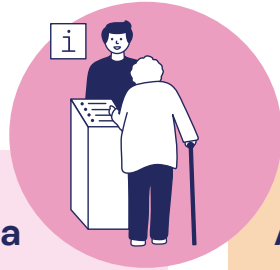
- 2–4h / kk

Ajankäyttö kehitystyöhön:

- Riippuen työryhmistä, joissa osallisena.
- Arvio 6h / kk

Suomi-pisteen yhteiset asiakaspalveluroolit

Suomi-pisteen yhteisiä asiakaspalvelurooleja ovat Suomi-pisteen palveluneuvoja sekä aulapalvelun henkilöstö – vartija ja aulapalvelun "host".



Suomi-pisteen palveluneuvoja

Roolin ydintehtävä

- Palveluneuvoja toimii Suomi-pisteen aulassa, toivottaen saapuvat asiakkaat tervetulleeksi. Hän tunnistaa asiakkaan palvelutarpeen ja ohjaa oikean palvelun piiriin. Hän opastaa saapuvia asiakkaita tarvittaessa vuoronumeron ja ilmoittautumisen kanssa sekä antaa digitukea.
- Ottaa vastaan viranomaisten asiakirjoja ja toimittaa ne eteenpäin viranomaisille.*
- Suomi-pisteen palveluneuvoja ei tee viranomaispäätöksiä tai ota kantaa viranomaisasioinnin sisältöihin.

Pääasialliset asiakkaat

- Suomi-pisteen käyntiasiakkaat ja henkilökunta.



Aulapalvelun vartija

Roolin ydintehtävä

- Aulapalvelussa toimii vartijan oikeudet omaava henkilö. Hänen ensisijaisena tehtävänä on tukea yhteisen asiakaspalvelun ja koko kohteen tilojen ja siellä vierailevien ja työskentelevien henkilöiden turvallisuutta.
- Aulapalvelun tehtäviin kuuluu toissijaisesti käyntiasiakkaiden ja kokousvierailijoiden tiloissa liikkumisen opastus.
- Aulapalvelun vartija ei hoida miltään osin viranomaistehtäviksi tai julkisiksi hallintotehtäviksi katsottavia tehtäviä.

Pääasialliset asiakkaat

- Suomi-pisteen henkilökunta, kokousvierailijat ja käyntiasiakkaat.

Lähde: Senaatti, Aulapalvelukonsepti

Aulapalvelun "host"

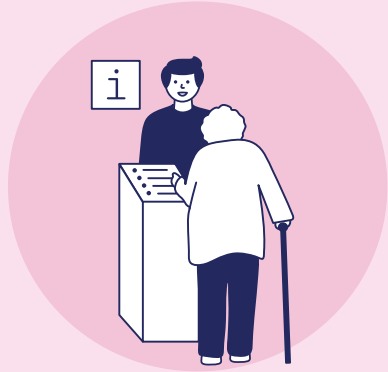
- "Host" -palvelusta vastaavan tehtävänä on tukea ja osaltaan varmistaa yhteisen työympäristön Senaatin tuottamien palveluiden sujuvuus käytännössä.
- "Host" toimii tilojen käyttäjien ensisijaisena Senaatin tuottamien palveluiden yhteyshenkilönä ja opastaa esimerkiksi postitukseen, turvallisuuteen ja huoltoon liittyvissä asioissa.
- "Host" auttaa palvelutilanteiden ongelma-tilanteissa ja toimii palvelun-toimittajakumppaneiden yhteyshenkilönä.
- Aulapalvelun "host" ei hoida miltään osin viranomaistehtäviksi tai julkisiksi hallintotehtäviksi katsottavia tehtäviä.

Pääasialliset asiakkaat

- Yhteisissä työympäristöissä mukana olevat organisaatiot, niiden henkilöstö sekä palveluntoimittajakumppanit.

*Siten kuin viranomaisten asiakirjojen vastaanottamisesta on yhteispalvelusopimuksessa sovittu.

Suomi-pisteen palveluneuvoja



Roolin ydintehtävä

Suomi-pisteen palveluneuvoja toimii Suomi-pisteen aulassa ja itsepalvelualueella ohjaten ja opastaen asiakkaita yleisellä tasolla.

Pääasialliset asiakkaat

Suomi-pisteen käyntiasiakkaat ja henkilökunta.

* Suomi-pisteiden yhteistä etäpalveluratkaisua pilotoitiin 2025–2026. Kehittämistyötä jatketaan vuoden 2026 ajan. Yhteinen etäpalveluratkaisu otetaan käyttöön vaiheittain kaikissa Suomi-pisteissä.

Kuvaus roolista

Palveluneuvoja huomioi Suomi-pisteeseen saapuvat asiakkaat ja viestii ystävällisellä olemuksellaan olevansa käytettävissä apua tarvitseville asiakkaille. Palveluneuvoja on ensisijaisesti tukena niille asiakkaille, jotka tarvitsevat apua. Suurin osa saapuvista Suomi-pisteen asiakkaista toimii itsenäisesti.

Palveluneuvoja avustaa tukea tarvitsevaa asiakasta ilmoittautumis- ja vuoronumerolaitteen käytössä, pyrkii tunnistamaan asiakkaan palvelutarpeen ja ohjaa oikean palvelun piiriin. Hän tukee asiakkaita asiakastietokoneen tai monitoimilaitteen käytössä ja antaa digitukea. Lisäksi hän ottaa vastaan, välittää ja luovuttaa asiakirjoja.

Palveluneuvoja avustaa asiakkaita etäpalvelulaitteiston käytössä.*

Palveluneuvoja ei ota kantaa viranomaisasioinnin sisältöihin tai tee viranomaispäätöksiä.

Kun Suomi-pisteen toiminta on vakiintunut Suomi-pisteen palveluneuvojan tehtävään sisällytetään myös Suomi-pisteen viranomaisyhteistyön koordinointitehtävät ja asiakaspalvelutiimin vetovastuu.

Suomi-pisteen palveluneuvojan työtehtävät:

- Asiakkaan kohtaaminen ja tervetuloakokemus
- Asiakkaan avustaminen ilmoittautumis- ja vuoronumerolaitteen käytössä
- Asiakkaan palvelutarpeen tunnistaminen ja ohjaaminen oikean palvelun pariin
- Yleinen neuvonta viranomaisasioissa
- Tiloissa liikkumisen opastaminen
- Digituen antaminen
- Asiakirjan jättämiseen liittyvä tuki ja neuvonta
- Turvallisuuden edistäminen ja vaaliminen
- Asiakkaan avustaminen etäpalvelulaitteiston käytössä

Mitä roolin työtehtäviin ei kuulu:

- Ei hoida asiakkaan henkilökohtaisia asioita, tai sellaisia asioita, jotka vaativat asiakkaan tietoihin pääsemistä
- Ei ota kantaa viranomaisasioinnin sisältöihin
- Ei tee viranomaispäätöksiä
- Ei tulkitse esim. viranomaisen verkkosivuilla olevaa tietoa ”omin sanoin”, eikä arvaile ääneen mitä asialla tarkoitetaan
- Digiasioinnissa viranomaisasioinnin sisältöjä koskeva neuvonta tai asiakkaan puolesta tekeminen
- Asiakirjojen täyttöön liittyvä neuvonta tai tietojen tarkistus

Suomi-pisteen palveluneuvojan asiakaspalvelukoordinaattorin työtehtävät (n. 6 kk Suomi-pisteen käynnistymisen jälkeen):

- Toimii asiakaspalvelutiimin puheenjohtajana ja sihteerinä ja organisoii ja toimeenpääsee sille kuuluvia tehtäviä
- Suunnittelee, koordinoi ja toteuttaa Suomi-pisteen yhteistä viestintää
- Koordinoi Suomi-pisteeseen liittyvää yhteistyötä Senaatti-kiinteistöjen ja Valtorin kanssa
- Vastaa Suomi-pisteen brändinmukaisuudesta
- Osallistuu Suomi-pisteen asiakaskokemuksen mittaamisen käytännön toteutukseen (ks. Luku 5)
- Seuraa YTY-konseptin kehittämistarpeita ja raportoi niistä Lupa- ja valvontavirastolle
- Osallistuu asiakaspalvelukoordinaattorien verkoston toimintaan
- Vastaa Suomi-pisteen muusta sidosryhmäyhteistyöstä ja niihin liittyvistä toimintamalleista (esim. yhteistyö digitukitoimijoiden kanssa)
- Koordinoi yhteistyötä YTYn muiden tiimien kanssa (työympäristötiimi, varautumisen ja turvallisuuden tiimi).

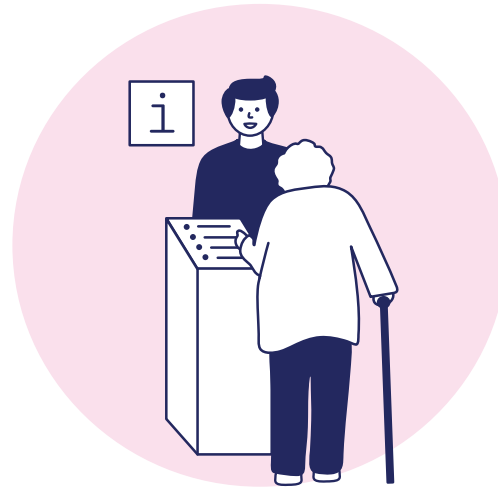
Suomi-pisteen palveluneuvojan palvelutapa ja yleisimmät palvelutilanteet

Palvelutapa

Palveluneuvoja huomioi kaikki Suomi-pisteeseen saapuvat asiakkaat ja viestii ystävällisellä olemuksellaan olevansa käytettävissä. **Hän pyrkii kuitenkin ensisijaisesti tunnistamaan apua tarvitsevat asiakkaat ja tarjoutuu heille avuksi.**

Palveluneuvojalla on oma työpisteensä Suomi-pisteen aulatiloiissa. Palveluneuvojan palvelutapa on kuitenkin liikkuva ja hän palvelee asiakkaita monipuolisesti hyödyntäen Suomi-pisteen tiloja ja toiminnallisuuksia. Palveluneuvoja palaa palvelutilanteiden päätteeksi omalle työpisteelleen aulaan.

Palvelutilanteet saattavat vaihdella nopeista kohtaamisista, kuten tervehtimisestä, lyhyisiin ja pidempiin palvelutuokioihin.



Tervetuloakokemus

Huomioi saapuvat asiakkaat esimerkiksi tervehtimällä tai ystävällisellä nyökkäyksellä. Pyrkii samalla tunnistamaan ensisijaisesti ne asiakkaat, jotka tarvitsevat apua ja tarjoutuu heille aktiivisesti avuksi.

Tiloissa opastaminen

Auttaa asiakkaita hahmottamaan palveluympäristöä pääpiirteittäin, esimerkiksi ohjaamalla asiakkaan odotusalueelle, palvelupisteille, itsepalvelualueelle, palautuslaatikoille ja WC-tiloihin.

Ilmoittautumis- ja vuoronumerolaitteen käytön tukeminen

Tukee asiakasta tarvittaessa vuoronumeron ottamisessa, ilmoittautumisessa ja opastaa laitteen käytössä. Tarvittaessa auttaa asiakasta tunnistamaan oikean viranomaisen.

Asiakirjan jättäminen

Kannustaa asiakasta hyödyntämään palautuslaatikkoa sellaisten asiakirjojen jättämisessä, jotka asiakas voi omatoimisesti palauttaa. Asiakkaan niin halutessa, ottaa vastaan, leimaa ja säilyttää asiakirjoja ja välittää niitä viranomaisille

Digituki

Rohkaisee, kannustaa ja tukee asiakasta digitaalisten palveluiden käytössä tarvittaessa. Digituki koskee niiden viranomaisten palveluita, joita pisteessä tarjotaan.

Suomi-pisteen palveluneuvojan palvelutavan mahdollistajat ja työalue

Palvelutavan mahdollistajat

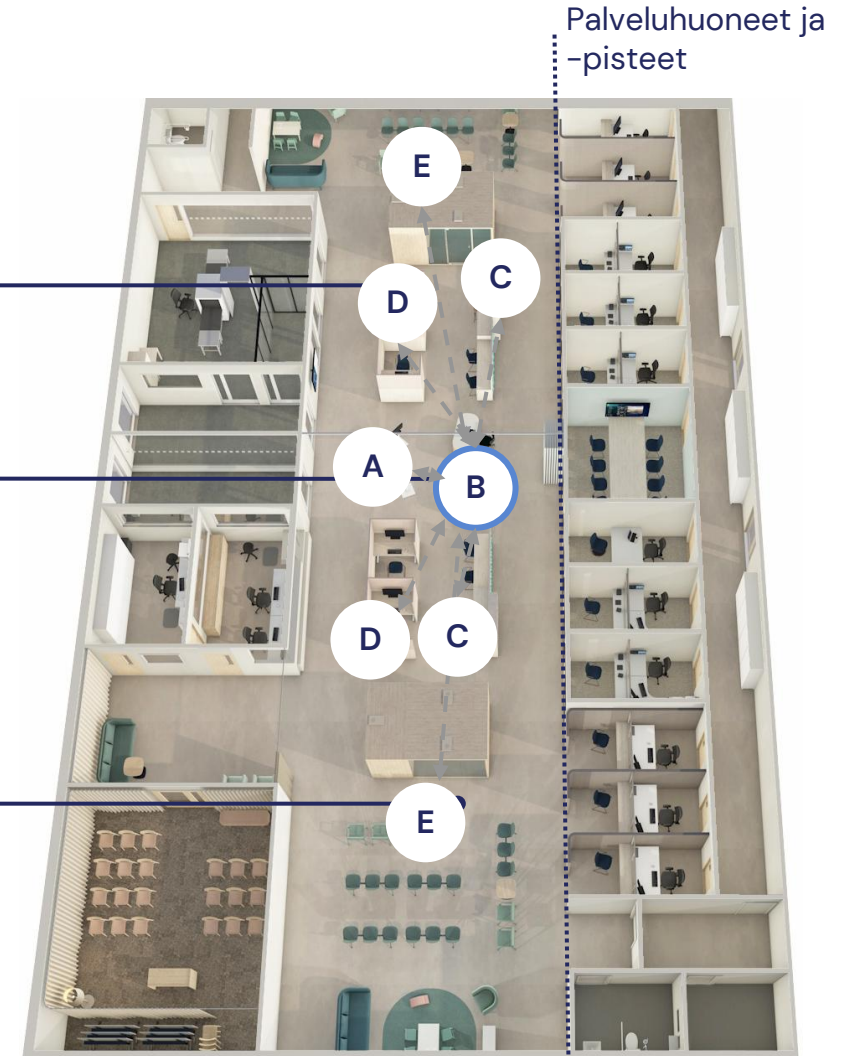
Suomi-pisteen palveluneuvoja on helppo tunnistaa tilassa vaatetuksen, opasteiden sekä tilallisten ratkaisujen avulla.

Palveluneuvojalla on tunnistettava työasu. Palveluneuvojan tiskimäinen, keskilattialla oleva ja helposti lähestyttävä työpiste antaa asiakkailla mahdollisuuden kääntyä vaivatta palveluneuvojan puoleen. Työpiste merkitään opastein. Niillä tuetaan asiakasta hahmottamaan missä asioissa palveluneuvoja voi asiakasta avustaa.

Työalue

Palveluneuvoja työskentelee Suomi-pisteen aulassa ja yleisissä tiloissa. Työnkuva on liikkuva ja asiakkaiden keskuuteen jalkautuva. Palveluneuvoja toimii tilassa helikopterin lailla havainnoiden tilaa ja mahdollisia apua tarvitsevia asiakkaita.

Viereisessä kuvassa havainnollistetaan karkeasti Suomi-pisteen tila-alueita, palveluneuvojan työskentelyaluetta sekä työn luonnetta.



Pohjakuva on viitteellinen pohjakuva tyypillisestä Suomi-pisteestä.

Digituki Suomi-pisteen palveluneuvojan tehtävänä

Yhtenä keskeisenä Suomi-pisteen palveluneuvojan tehtävänä on antaa asiakkaille digitukea. **Digituella tarkoitetaan digitaalisten palveluiden ja laitteiden käytön tukea.** Digituen tavoitteena on auttaa ihmisiä kohti sujuvampaa, turvallisempaa ja itsenäisempää asiointia sekä digipalveluiden periaatteiden ymmärtämistä.

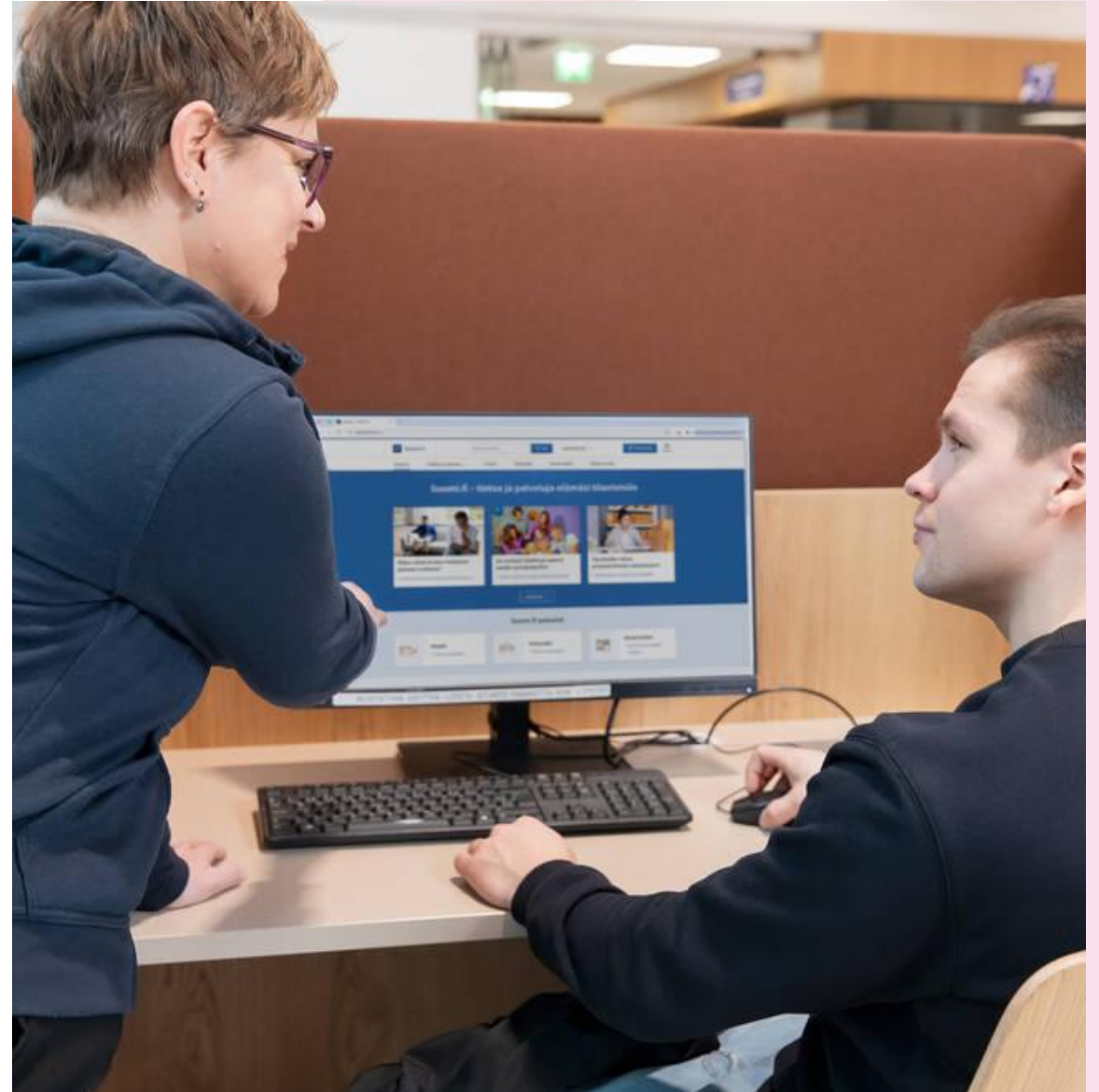
Suomi-pisteessä annettava digituki keskittyy **viranomaisasiointin tukemiseen** niiden viranomaispalveluiden osalta, joita pisteessä on tarjolla. Suomi-pisteissä annettava digituki on henkilökohtaista, hienotunteista ja ihmislähtöistä, ja sen antamisessa huomioidaan asiakkaan erityistarpeet. Digitaaliseen asiointiin kannustetaan ja rohkaistaan.

Suomi-pisteen palveluneuvojien lisäksi **myös viranomaiset auttavat asiakkaita omien palveluidensa digitaalisessa asiointissa.** Digituen antaminen ei kuulu aulapalvelun henkilöstön tehtäviin.

Suomi-pisteessä on **asiakastietokoneita**, joilla asiakkaat voivat asioida sähköisesti joko itsenäisesti tai tuettuna.

Digilaitteiden osalta Suomi-pisteessä opastetaan esim. ilmoittautumis- ja vuoronumerolaitteen, itsepalvelupäätteiden ja tulostimen sekä skannerin käytössä.

Vaativamman digituen kuten asiakkaiden omien mobiililaitteiden käytön tuen osalta, tehdään yhteistyötä valtakunnallisten ja alueellisten digitukitoimijoiden kanssa.



Yhteistyö paikallisten digitukitoimijoiden kanssa

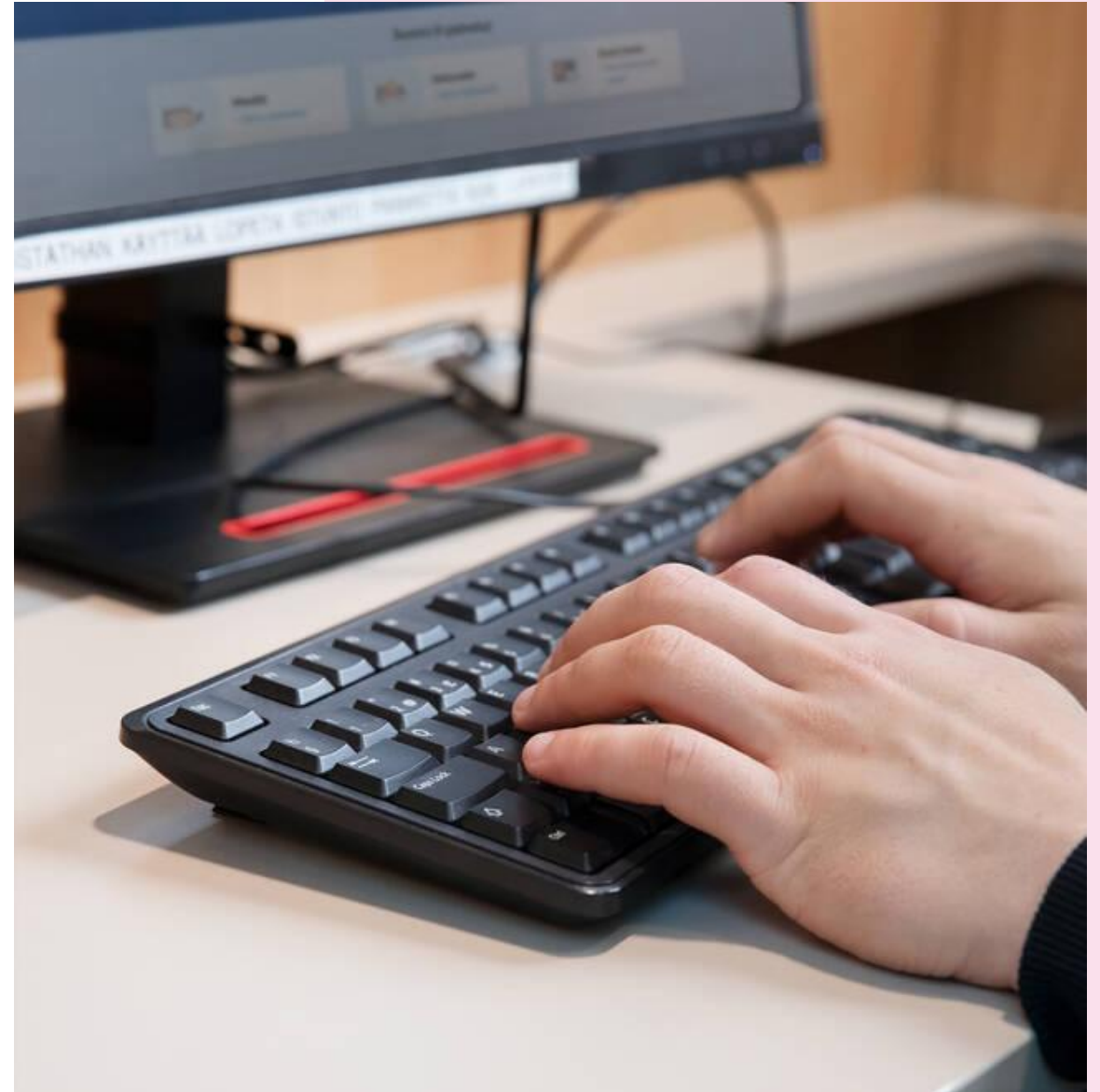
Suomi-pisteen asiakaspalveluhenkilöstö ei lähtökohtaisesti anna kokonaisvaltaista digitaitojen opetusta eli ns. vaativampaa digitukea.

Vaativamman ja pitkäjänteisemmän digituen järjestämisessä Suomi-pisteet voivat kuitenkin tehdä yhteistyötä **digitukea tarjoavien muiden toimijoiden kanssa** (esim. kansalaisjärjestö, kunta tai palveluntuottaja). Yhteistyön tapoja voivat olla esimerkiksi pop up –opastuspisteet tai säännölliset opastusajat Suomi-pisteissä, tapahtumat sekä esitteiden ja oppaiden tai yhteystietojen jakaminen digitukitoimijoiden palveluihin.

Suomi-pisteessä voidaan järjestää yhteistyössä paikallisten digitukitoimijoiden kanssa **digitukitapahtumia**. Tapahtumassa tarjotaan asiakkaille digitukea asiointiin. Tapahtuman sisältöön ja kohderyhmään vaikuttavat alueella toimivat digitukitoimijat. Tapahtuman suunnittelu käynnistetään asiakaspalvelutiimissä. On suositeltavaa, että Suomi-pisteessä asiakaspalvelua tarjoavat viranomaiset osallistuvat tapahtumaan. Asiakaspalvelukoordinaattori vastaa tapahtuman järjestämisestä (esim. kutsut, viestintä).

Asiakaspalvelukoordinaattori vastaa yhteistyön koordinoinnista ulkopuolisten digitukitoimijoiden kanssa. Tyypillisesti yhteistyötä digitukitoimijoiden kanssa kannattaa ryhtyä pohtimaan asiakaspalvelutiimissä, kun Suomi-piste on käynnistetty eli vaiheissa 2 tai 3.

Jokaisessa Suomi-pisteessä tulee lisäksi olla ajantasainen tieto siitä, mitä toimijoita alueella on ja millaista digitukea ne antavat. Tiedot alueellisista digitukitoimijoista tulisi koota Suomi-pisteiden toiminnan käynnistämisen vaiheessa. Suomi-pisteen palveluneuvojat voivat hyödyntää tätä tietoa ohjatessaan asiakkaita vaativamman digituen pariin.



Milloin asiakasta tulee ohjata vaativamman digituen pariin?



Havaittuja tilanteita

Neuvonta vie paljon aikaa.

Asiakaspalvelija ei osaa vastata asiakkaan kysymyksiin.

Asiakkaalla ei ole lainkaan digitaalisen viranomaisasioinnin edellyttämää laiteosaamista.

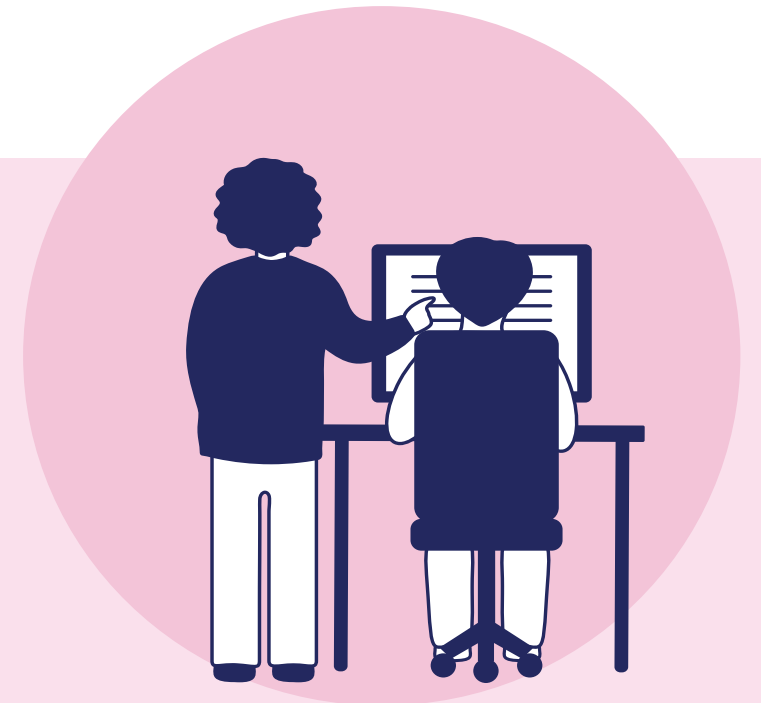
Asiakkaalla on perustavanlaatuisia ongelmia selviytyä oman laitteensa kanssa yksinkertaisimmistakin toiminnoista.

Asiakas selvästi hyötyisi pitkäjänteisemmästä opastamisesta.

Asiakas tarvitsee opastusta pankkien tarjoamien vahvan sähköisen tunnistautumisen välineiden käytössä.

Asiakas tarvitsee tukea omien laitteidensa hallintaan.

Asiakkaan laitteen on syytä epäillä olevan viallinen.



Aulapalvelun vartijan rooli ja tehtävät



Roolin ydintehtävä

Aulapalvelun vartijan ensisijaisena tehtävänä on turvallisuuden varmistaminen sekä ennaltaehkäistä ja tukea toimintaa häiriö- ja poikkeustilanteissa. Toissijaisena tehtävänä vartija opastaa käyntiasiakkaita ja kokousasiakkaita tilassa liikkumisessa.

Pääasialliset asiakkaat

Suomi-pisteen henkilöstö, kokousvierailijat sekä käyntiasiakkaat.

Kuvaus roolista

Aulapalvelussa toimii vartijan oikeudet omaava henkilö. Hänen ensisijaisena tehtävänä on tukea yhteisen asiakaspalvelun ja koko kohteen tilojen ja siellä vierailevien ja työskentelevien henkilöiden turvallisuutta. Vartijan toissijaisiin tehtäviin kuuluu käyntiasiakkaiden ja kokousvierailijoiden tiloissa liikkumisen opastus. Vartija avustaa kokousvierailijoita tarvittaessa virtuaaliaulan käytössä. Vartija voi myös vastata saapuvasta ja lähtevästä ulkoisesta postista ja lähetyksistä sekä niiden eteenpäin jakamisesta kohteessa läsnäoleville toimijoille aulasta. Työnkuvaan kuuluu myös henkilöstön osalta esimerkiksi avainten hallinta.

Vartija ei miltei osin hoida viranomaistehtäviä tai julkisia hallintotehtäviä, ei ota kantaa viranomaisasioinnin sisältöihin, tai tee viranomaispäätöksiä.

Vartijan työtehtävät:

Kohteen turvallisuus

- Tiloissa liikkuvien henkilöiden valvonta
- Turvallisuustilanteen havainnointi, häiriö- ja poikkeustiloissa ennaltaehkäisy ja toiminnan tukeminen
- Kameravalvonnan seuranta
- Hälytysten valvonta ja selvitys
- Ulko-ovien avaaminen ja sulkeminen

Henkilöstö

- Henkilöstön opastaminen tiloihin ja toimitilapalveluihin liittyvissä asioissa
- Avaimien ja kulkutunnusteiden säilytys, seuranta, lisätilaus, luovutus ja vastaanotto
- Ulkoisen postin ja lähetyksen vastaanotto ja jakaminen tai luovuttaminen aulasta

Kokouskeskusvieraat

- Vieraiden vastaanotto tai virtuaaliaulan käytön avustaminen ja opastaminen vierailuun liittyvissä asioissa tarvittaessa.
- Tiloissa liikkumisen opastaminen

Suomi-pisteen käyntiasiakkaat

- Tiloissa liikkumisen opastaminen turvallisuuden varmistamisen ohella
- Itsepalvelupäätelaitteiden avaaminen ja sulkeminen, muu kevyt ylläpito (esim.

kopiopaperit) turvallisuuden varmistamisen ohella

- Tarvittaessa vuoronumerolaitteen tekninen käytön opastus turvallisuuden varmistamisen ohella

Mitä roolin työtehtäviin ei kuulu:

- Miltään osin viranomaistehtäviksi tai julkisiksi hallintotehtäviksi katsottavat tehtävät
- Vartija ei neuvo käyntiasiakkaita viranomaisen tunnistamisessa, oikeiden lomakkeiden valinnassa, niiden täyttämässä tai muussa vastaavassa.
- Vartija ei anna asiointiin liittyvää digitukea käyntiasiakkaille.
- Vartija ei voi vastaanottaa asiakirjoja, joihin liittyy määräajassa asiakirjan luovuttaminen ja vastaanottamisen kirjaaminen. Vartija ei neuvo eikä vastaa palautuslaatikon oikeellisuudesta.

Yhteinen työympäristö – Aulapalvelun "hostin" rooli ja tehtävät



Roolin ydintehtävä

"Host" -palvelusta vastaavan tehtävänä on tukea ja osaltaan varmistaa yhteisen työympäristön Senaatin tuottamien palveluiden sujuvuus käytännössä.

Pääasialliset asiakkaat

Yhteisissä työympäristöissä mukana olevat organisaatiot ja niiden henkilöstö sekä palveluntoimittajakumppanit.

Kuvaus roolista

"Host" huolehtii Senaatin tuottamien toimitilapalveluiden sujuvuudesta kiinteistön käyttäjäorganisaatioille arjen sujuvuuden varmistamiseksi. "Host" toimii ensisijaisena Senaatin tuottamien toimitilapalveluiden yhteyshenkilönä, ja opastaa esimerkiksi postitukseen, turvallisuuteen ja huoltoon liittyvissä asioissa. "Host" auttaa toimitilapalveluiden ongelmatilanteissa ja toimii palveluntoimittajakumppaneiden yhteyshenkilönä.

Roolikuvaus on tarkentuva ja sitä tarkistetaan kokemusten perusteella.

"Hostin" työtehtävät:

Yleiset tehtävät

- Sijaistaa aulapalvelun vartijaa tauotuksella
- Kokouskeskuksen vieraiden vastaanotto ja virtuaaliaulan käytössä avustaminen ja opastaminen vierailuun liittyvissä asioissa
- "Host" toimii Senaatin tuottamien toimitilapalveluiden yhteyshenkilönä ja auttaa palvelutilanteiden ongelmatilanteissa
- Henkilö toimii Senaatin toimitilapalveluiden osalta kaikille palveluntoimittajille yhteyshenkilönä
- Huolehtii kokouskeskuksen tilojen toimivuudesta
- Esim. Av-laitteiden ja videoneuvottelulaitteiden käytön opastaminen
- Huolehtii, että taukotilojen palvelut sujuvat
- Huolehtii, että kopiohuoneiden palvelut toimivat

Mitä roolin työtehtäviin ei kuulu:

- Miltään osin viranomaistehtäviksi tai julkisiksi hallintotehtäviksi katsottavat tehtävät
- "Host" ei anna neuvontaa viranomaisen tunnistamisessa, oikeiden lomakkeiden valinnassa, niiden täyttämisen avustamisessa tai muussa vastaavassa.
- "Host" ei anna asiointiin liittyvää digitukea asiakkaille.
- "Host" ei voi vastaanottaa asiakirjoja, joihin liittyy määräajassa asiakirjan luovuttaminen ja vastaanottamisen kirjaaminen. "Host" ei vastaa palautuslaatikon oikeellisuudesta.
- Tämä roolin tehtävänä ei ole Suomi-pisteen käyntiasiakkaiden opastus.

Lisäneuvonnan antaminen Suomi-pisteen aulatilissa

Viranomaiset voivat sijoittaa Suomi-pisteen aulaan myös omaa henkilöstöään joko tilapäisesti tai pysyvästi. Tästä sovitaan asiakaspalvelutiimissä Suomi-pisteen käynnistämistä valmistellessa tai toiminnan aikana.

Ensimmäisissä Suomi-pisteissä Lahdessa ja Lappeenrannassa kokeiltiin ja kehitettiin tähän liittyvä **toimintamalli**, joka on käsikirjan liitteenä 1 esimerkkinä tavasta vastata tilapäiseen viranomaiskohtaiseen lisäneuvonnan tarpeeseen. Liitteenä olevaa esimerkkiä voidaan soveltaa Suomi-pistekohtaisesti.

Lisäneuvonnalla vastataan tarvittaessa Suomi-pisteen viranomaisten palveluissa ilmeneviin ruuhkatilanteisiin, jolloin viranomaisten oma asiakaspalveluhenkilöstö voi jalkautua auttamaan Suomi-pisteen palveluneuvojia ottamalla vastaan aulassa viraston omia asiakkaita.

Lisäneuvonnan toimintamallia voidaan soveltaa myös esimerkiksi erilaisiin Suomi-pisteen käyntiasiakkaita hyödyttäviin tapahtumiin.

Lappeenrannan Suomi-pisteessä on toteutettu digitukitapahtumia, joihin on kutsuttu digitukea tarjoavia verkostokumppaneita sekä viranomaisen omaa henkilöstöä tarjoamaan digitukea.

Asiakkaiden vastaanotto lisäneuvonnan aikana tapahtuu tätä tarkoitusta varten varatulla alueella Suomi-pisteen asiakaspalvelualueella tai muussa käytettävissä olevassa Suomi-pisteen tilassa.



4. Suomi-pisteen asiointipolut

Asiointi Suomi-pisteessä

Asiointitavat ja asiointin eteneminen Suomi-pisteissä on kuvattu YTY-konseptissa ja kertauksena tämän käsikirjan seuraavilla sivulla.

Ennen asiointia asiakas tutustuu tietoon Suomi-pisteestä. **Varsinainen asiointi** Suomi-pisteessä voi pitää sisällään eri asiointitapoja, jotka on kuvattu seuraavalla sivulla. **Asiointin** jälkeen asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta.

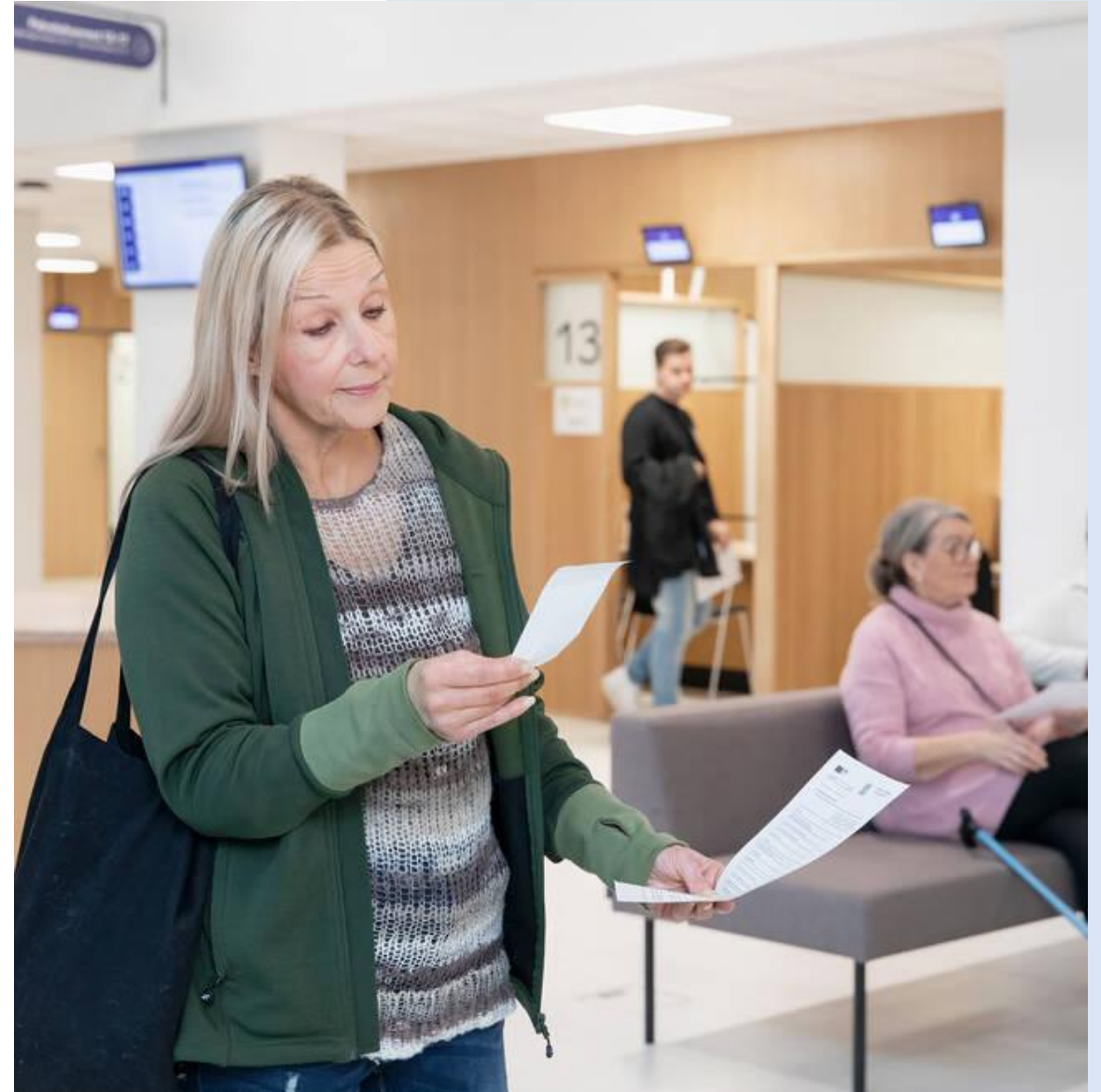
Viranomaisen kanssa Suomi-pisteessä asioidessa – joka on tyypillisin asiointitapa – asiointivaihe jaetaan **seuraaviin vaiheisiin**

- 1) Saapuminen
- 2) Ilmoittautuminen
- 3) Siirtyminen odotusalueelle
- 4) Odottaminen, asiointiin valmistautuminen
- 5) Siirtyminen odotusalueelta palveluhuoneeseen tai -pisteeseen

Suomi-pisteiden asiakaskokemuksen kannalta erityisen tärkeiksi on tunnistettu **kaksi asiointipolkua**, jotka on kuvattu tässä käsikirjassa:

- 1) Asiakkaan saapumisen ja palveluun ohjautumisen asiointipolku ja
- 2) Asiakirjojen jättämisen asiointipolku

Asiakkaan saapumisen ja palveluun ohjautumisen asiointipolku on kuvaus tilanteesta, jossa asiakas asioi viranomaisen asiakaspalvelussa, mikä on tyypillisin syy asioida Suomi-pisteessä. Asiakirjan jättämisen asiointipolku on kuvattu erilaisten asiakirjan jättämiseen liittyvien käytäntöjen moninaisuuden vuoksi. Käsikirjassa kuvataan tähän liittyen myös erilaiset ulkoposti- ja palautuslaatikkojen toteutusvaihtoehdot Suomi-pisteissä.



Asiointitavat Suomi-pisteessä

YTYssä toimivat viranomaiset tarjoavat käyntiasiointipalveluitaan YTYssä olevassa yhteisessä asiakaspalvelupisteessä eli Suomi-pisteessä. Suomi-pisteessä voidaan tarjota valtion, kuntien ja hyvinvointialueiden palveluita.

Suomi-pisteet ovat **osa valtionhallinnon monikanavaista palvelutarjontaa**, jossa ensisijaisena palvelukanavana ovat viranomaiskohtaiset digitaaliset palvelut, joita viranomaisten omat puhelinasiointipalvelut ja yhteinen käyntiasiakaspalvelu Suomi-pisteessä täydentävät.

Suomi-pisteet on tarkoitettu ensisijaisesti asiakkaille, joilla on vaikeuksia käyttää digitaalisia palveluita tai jotka asioivat viranomaisten palveluissa, jotka vaativat edelleen käyntiasiointia.

Suomi-pisteessä voi asioida eri viranomaisten omien asiantuntijoiden kanssa viranomaisesta riippuen joko ajanvarauksella tai ilman ajanvarausta. Viranomaisen asiantuntijan kanssa asiointi voi tarkoittaa myös etäpalvelua.

Suomi-pisteen palveluneuvojat palvelevat kaikkia Suomi-pisteen asiakkaita. Heiltä saa esim. yleistä neuvontaa viranomaisasioissa ja tukea digitaalisten palveluiden käytössä.

Suomi-pisteeseen voi myös tulla käyttämään asiakastietokonetta itsenäisesti ja esimerkiksi hoitaa asiansa viranomaisten kanssa digitaalisia palveluja käyttäen.

Jotkin **viranomaiset tapaavat asiakkaitaan tai sidosryhmien edustajia myös YTYn kokouskeskuksessa.**

Suomi-pisteet osana monikanavaista palvelutarjontaa



Asioinnin eteneminen Suomi-pisteessä

Asioinnin ja vuorovaikutuksen hetket Suomi-pisteen palveluiden ja henkilöstön kanssa



Asiakas saa tietoa Suomi-pisteestä **viranomaisten omista palvelukanavista, Suomi-pisteen markkinointikanavista**, yhteisöjen tai vertaistuen kautta, sekä muilta kansalaisia neuvovilta tahoilta.

Itsenäinen tiedonhaku

Asiointitarpeen herätessä, asiakas tutustuu asuinpaikkansa lähimmän Suomi-pisteen palvelutarjontaan eri viranomaisten omien ja **Suomi-pisteiden verkkosivujen avulla (suomi-piste.fi)**.

Saapuminen ja asioinnin aloitus

Saapuessaan Suomi-pisteelle asiakas ohjautuu **itsenäisesti viranomaisen palveluun** tai selvittää palvelutarvettaan **Suomi-pisteen palveluneuvojan** avustamana.

Kokouskeskukseen saapuva kutsuttu asiakas ilmoittautuu saapuessaan Suomi-pisteen aulapalveluun*, josta hän saa vierailijakortin kokouskeskuksessa asioimiseen.

Asiointi

Asiakas voi asioida Suomi-pisteessä **viranomaisen asiantuntijan** kanssa **kasvokkain** tai **etäpalvelun välityksellä**. Viranomaisen asiantuntijan kanssa asioidessa asiakas ilmoittautuu **ottamalla ilmoittautumislaitteesta vuoronumeron** ja asioi vuorollaan viranomaisen asiantuntijan kanssa. Pienemmissä Suomi-pisteissä ilmoittautuminen voi tapahtua palveluneuvojan ohjaamana.

Asiakas voi asioida myös **asiakastietokoneella, täyttää ja palauttaa lomakkeita tai muita viranomaiselle tarkoitettuja asiakirjoja itsenäisesti, yleisen palveluneuvojan** tai **viranomaisen asiantuntijan** tukemana.

Kokouskeskuksen asiakas palauttaa vierailijakorttinsa aulapalveluun asiointinsa päätteeksi.

Palautteen antaminen

Asiakas voi antaa palautetta Suomi-pisteessä asioinnin yhteydessä sähköisellä tai paperisella palautelomakkeella tai antaa suullista palautetta Suomi-pisteen asiakaspalvelijoille.

Yleistä palautetta Suomi-pisteestä voi antaa myös Suomi-pisteiden verkkosivuilla olevalla lomakkeella (suomi-piste.fi/anna-palautetta).

Lisäksi asiakkaalla voi olla mahdollisuus antaa palautetta asiointistaan viranomaisten omissa palautekanavissa (esim. tekstiviesti).

*Kokousvieraiden ilmoittautumiseen kohteissa voi olla käytössä myös virtuaaliaula-palvelu.

Käyntiasiakkaan asiointipolkuihin voit tarkemmin tutustua myöhemmin tässä käsikirjassa.

1. Saapumisen ja palveluun ohjautumisen asiointipolku
2. Asiakirjojen jättämisen asiointipolku



Mitä asiointipolkujen kuvauksella tavoitellaan?

Asiointipolun avulla on mahdollista hahmottaa ja viestiä sitä, miten asiointi Suomi-pisteessä etenee.

Asiointipolku on kuvaus asiakkaan kokemuksesta, jonka hän käy läpi asioidessaan Suomi-pisteessä ja siitä, miten ja millä keinoin palvelu Suomi-pisteessä vastaa asiakkaan tarpeeseen ja pyrkimyksiin.

Tämän käsikirjan asiointipoluissa on kuvattuna myös asiakkaan löytämisen ja ohjautumisen tukena toimivat opasteratkaisut, jotka on kuvattu ja määritelty tarkemmin **Suomi-pisteiden opastuskonseptissa**.

Suomi-pisteiden asiointipolut on tarkoitettu viranomaisten henkilöstön läpikäytäväksi, kun Suomi-pisteen toiminnan käynnistymistä valmistellaan.

Seuraavalla sivulla on lisäksi havainnollistus asiointipolun kontaktipisteistä ja opasteista kuvitteellisen Suomi-pisteen pohjakuvassa.

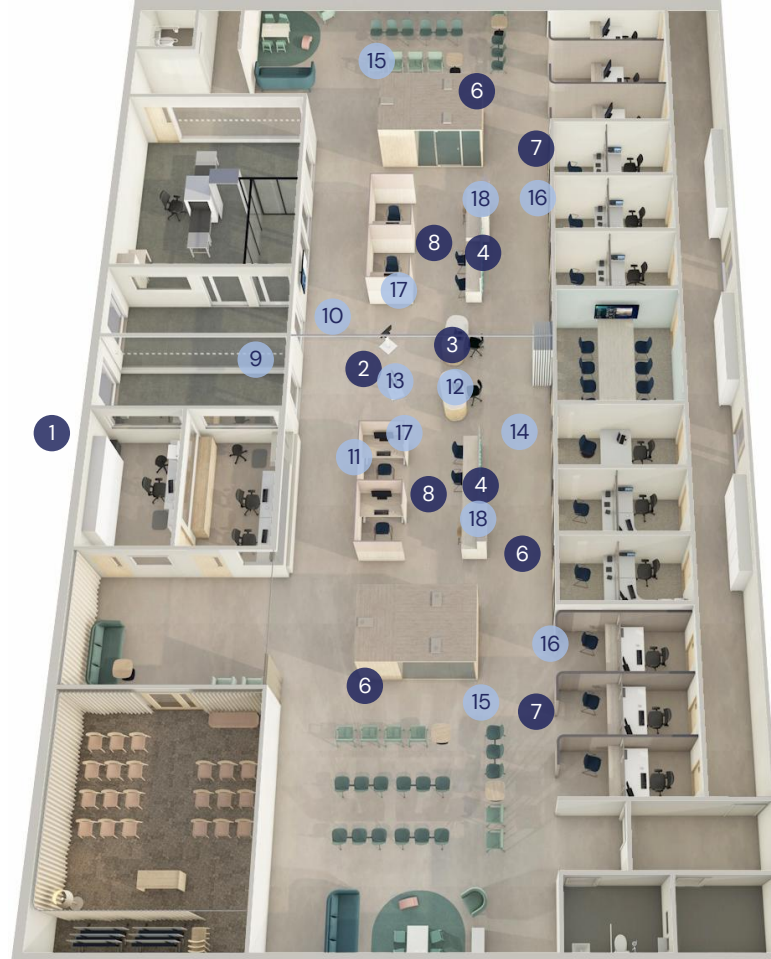
Suomi-pisteiden asiointipolut on tarkoitettu viranomaisten henkilöstön läpikäytäväksi, kun Suomi-pisteen toiminnan käynnistymistä valmistellaan.













Asiointipolkujen kontaktipisteet ja opasteet Suomi-pisteessä

Kontaktipisteet ja vuorovaikutteiset toiminnot

- 1 Ulkopostilaatikko tai -laatikot 
- 2 Ilmoittautumis- ja vuoronumerolaite 
- 3 Suomi-pisteen palveluneuvoja 
- 4 Palautuslaatikko tai -laatikot 
- 6 Jonotusnäytöt 
- 7 Palvelupisteiden yhteydessä oleva vuoronumeronäyttö 
- 8 Itsepalvelualue
 - Asiakastietokone ja monitoimilaite
 - Lomakepiste



Opasteet

- 9 Suomi-pisteen palvelujen logoseinä 
- 10 Tervetuloa-kosketusinfonäyttö ja toimintaopaste tai vaihtoehtoinen opastusratkaisu 
- 11 Toimintojen ja tilojen suuntaopasteet 
- 12 Suomi-pisteen palveluneuvojan työpisteen opasteet 
- 13 Ilmoittautumis- ja vuoronumerolaitteen opasteseinäke ja "Odota tässä" -lattiатеippaus 
- 14 Palveluhuoneiden suuntaopaste 
- 15 Odotusalueen toimintaopaste 
- 16 Palveluhuoneen opasteet tai sormirakenteisen palvelupisteen opasteet 
- 17 Itsepalvelualueen toimintaopaste ja kosketusinfonäyttö 
- 18 Palautuslaatikon tai palautuslaatikoiden toimintaopaste 

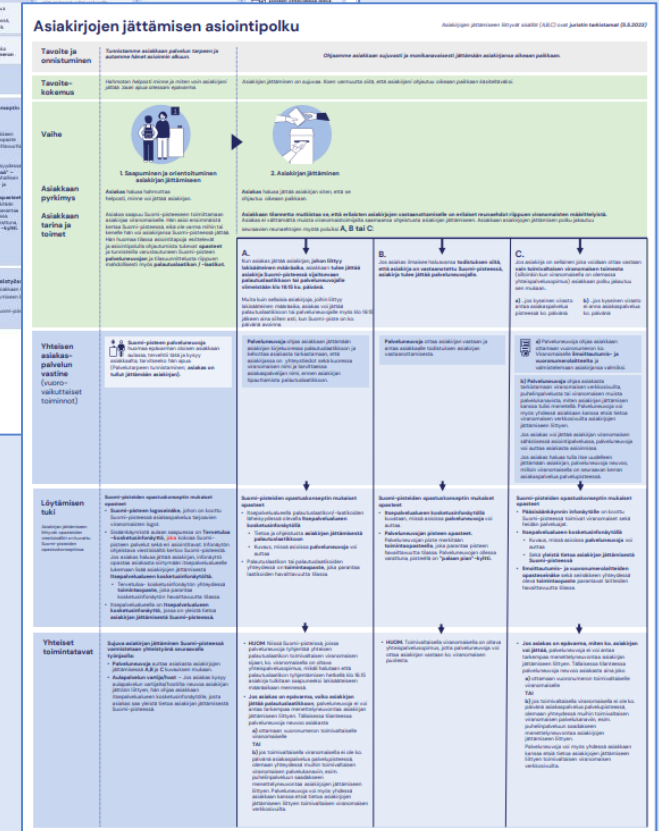
Kontaktipiste = Paikka, hetki, tapa, jolla ihminen on vuorovaikutuksessa palvelun kanssa.

(alkuperäinen lähde: Valtakunnallinen julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun konsepti, 2023)

Pohjakuva on viitteellinen pohjakuva tyypillisestä Suomi-pisteestä.

Näin luet käyntiasiakkaan asiointipolkuja






1. **Asiointipolut on kuvattu kokonaisuudessaan käsikirjan erillisessä liitteessä 3 ja niistä on otettu kuvakaappauksia seuraaville sivuille, että kumpikin asiointipolku on jaettu kahdelle erilliselle sivulle. Tutustuthan huolellisesti erilliseen liitteeseen.**
2. **Polkujen vaiheistus sisältää asiakkaan asiointin vaiheet sisäänkäynnistä palveluhuoneeseen tai palvelupisteelle siirtymiseen ja asiakirjan jättämiseen saakka.**
3. **Ylimpänä poluissa on kuvattu tavoitekokemus, joka halutaan asiakkaalle eri vaiheissa tuottaa.**
4. **Kunkin vaiheen kuvaus sisältää asiakkaan pyrkimyksen, etenemisen ja toimet asiakkaan näkökulmasta.**
5. **Asiakkaan toimien vastinpariksi on kuvattu yhteisen asiakaspalvelun toimet, joissa on vuorovaikutusta asiakkaan kanssa.**
6. **Polun vaiheisiin on tunnistettu löytämisen ja asiointin tukemiseen liittyviä tilallisia ratkaisuja ja opasteita.**
7. **Lisäksi asiointipoluissa on kuvattu yhteiset toimintatavat sujuvan asiointin toteuttamiseksi.**
8. **Suomi-pisteen tavoite ja onnistuminen kuvaa tilannetta, jossa Suomi-piste on onnistunut tuottamaan hyvän käyntiasiakkaan saapumisen, palvelun ohjautumisen sekä asiakirjojen jättämisen kokemuksen.**



Asiakkaan saapumisen ja asiointiin ohjautumisen asiointipolku



Saapumisen ja palveluun ohjautumisen asiointipolku

Tavoite ja onnistuminen	<i>Selvitämme asiakkaan palvelutarpeen ja saatamme asiointiin alkuun.</i>	<i>Tarjoamme asiakkaalle selkeän ja rauhallisen ilmoittautumisen.</i>	<i>Ohjaamme asiakkaan sujuvasti odotusalueelle.</i>	<i>Tarjoamme asiakkaalle miellyttävän odotuskokemuksen.</i>	<i>Tarjoamme asiakkaalle sujuvan siirtymisen viranomaisen luo omalla vuorollaan.</i>
Tavoitekokemus	<i>Hahmotan helposti, missä ja miten saan asiointini alulle. Minut otetaan vastaan sekä kohdataan arvostavasti ja empaattisesti. Huomaan helposti Suomi-pisteessä olevat ohjeet ja opasteet, jotka auttavat minua asiointini aloittamisessa.</i>	<i>Omat yksilölliset palvelutarpeeni ja tietosuojat huomioidaan.</i>	<i>Koen, että minun on helppo liikkua odotusalueella. Huomaan helposti tilassa olevat ohjeet ja opasteet.</i>	<i>Minua rauhoittaa, että voin helposti havainnoida asiointini lähestymistä. Voin ennakoita, milloin oma asiointivuoroni on.</i>	<i>Hienoa, pääsen nyt keskustelemaan asiastani asiantuntijan kanssa!</i>
Vaihe	 <p>1. Saapuminen</p>	 <p>2. Ilmoittautuminen</p>	 <p>3. Siirtyminen odotusalueelle</p>	 <p>4. Odottaminen, asiointiin valmistautuminen</p>	 <p>5. Siirtyminen odotusalueelta palveluhuoneeseen tai -pisteeseen</p>
Asiakkaan pyrkimys	Asiakas saa asiointinsa alkuun.	Asiakas saa häntä odottavalle viranomaiselle tiedon, että hän on saapunut paikalle.	Asiakas löytää odotusalueen, jotta voi odottaa vuoroaan mukavasti.	Asiakas on tilanteen tasalla asiointinsa lähestymisestä.	Asiakas siirtyy sujuvasti odotusalueelta palveluhuoneeseen tai -pisteeseen.
Asiakkaan tarina ja toimet	Asiakas astuu pääsisäänkäynnistä aulaan. Hän asioi ensimmäistä kertaa Suomi-pisteessä ja kokee epävarmuutta siitä, kuinka hänen tulisi toimia. Hän huomaa tilassa eri asiointitapoja esittelevän ja tilassa ohjautumista tukevan opasteen sekä tunnisteilla varustautuneen palveluneuvojan.	a) Jos asiakkaan palvelutarve on selkeä, hän siirtyy itsenäisesti opasteen ohjaamana ilmoittautumis- ja vuoronumerolaitteelle ja ilmoittautuu haluamansa viranomaisen palveluun. b) Jos asiakas on epävarma tai hänen palvelutarpeensa ei ole selkeä, hän kääntyy palveluneuvojan puoleen ja kertoo, millaista palvelua hän on tullut hakemaan. Palveluneuvoja ymmärtää hänen tulevan asioimaan tietyille viranomaiselle ja ohjaa hänet ilmoittautumaan ilmoittautumis- ja vuoronumerolaitteella. Tarvittaessa palveluneuvoja auttaa asiakasta laitteen käytössä. Asiakas saa laitteelta vuoronumerolapun.	Asiakas yrittää paikallistaa odotusalueen sijainnin. Asiakas huomaa palveluhuoneille tai -pisteille ohjaavat suuntaopasteet ja siirtyy niiden osoittamaan suuntaan. Palveluhuoneiden läheisyydestä asiakas tunnistaa odotusalueen tilan opasteista, kalustuksesta sekä jonotusnäytöstä. Jonotusnäytöstä hän voi seurata oman asiointivuoronsa tilaa. Palveluneuvoja auttaa tarvittaessa ja ohjaa häntä siirtymään palveluhuoneiden ja odotusalueen suuntaan.	Asiakas istuu odotusalueella odottamassa vuoroaan ja havainnoi jonotusnäyttöjen vaihtuvia tietoja.	Kun asiakkaan vuoronumero tulee näkyviin jonotusnäytölle, hän tietää suunnata oikeaan palveluhuoneeseen tai -pisteeseen opasteiden ja palveluhuoneen tai -pisteen yhteydessä olevien opasteiden avulla. Palveluhuoneen tai -pisteen yhteydessä olevalla näytöllä on hänen jonotusnumeronsa.

Yhteisen asiakas-palvelun vastine

(vuoro-vaikutteiset toiminnot)



Suomi-pisteen palveluneuvoja seuraa aktiivisesti saapuvaa asiakasvirtaa, tervehtii kaikkia saapuvia asiakkaita lämpimästi ja pyrkii tunnistamaan ne asiakkaat, jotka tarvitsevat palveluneuvojan apua asioinnissa tai palvelutarpeensa tunnistamisessa. Tuleeko asiakas asioimaan viranomaisessa

asioimaan viranomaisessa ajanvarauksella tai ilman ajanvarausta, jättämään asiakirjoja, vai asioimaan itsepalvelualueella? Tarvittaessa palveluneuvoja auttaa asiakasta tunnistamaan oikean viranomaisen.



a) Asiakas valitsee ilmoittautumis- ja vuoronumerolaitteelta viranomaisen, jonka kanssa haluaa asioida.

b) Jos asiakas tarvitsee apua ilmoittautumis- ja vuoronumerolaitteen käytössä, palveluneuvoja auttaa häntä.

Laitte antaa asiakkaalle vuoronumerolipukkeen, joka kertoo asiakkaan vuoronumeron.

Asiakas siirtyy palveluhuoneita ja odotusaluetta kohti sinne ohjaavien opasteiden avulla.

Jos asiakas tarvitsee apua siirtymisessä odotusalueelle, palveluneuvoja auttaa tarvittaessa kertomalla odotusalueen ja palveluhuoneiden sijainnin tai esim. viittilöimällä sen suuntaan.



Jonotusnäyttö näyttää, mitkä numerot saavat tällä hetkellä palvelua.

Jonotusnäyttö näyttää, mitkä numerot saavat tällä hetkellä palvelua. Odotusalueella kuuluu merkkiäni, kun jonotusnumero vaihtuu.



Palveluhuoneen tai -pisteeseen yhteydessä oleva vuoronumeronäyttö näyttää asiakkaan palvelunumeron.

Löytämisen tuki

Näkövammaisten opastaminen on kuvattu Suomi-pisteiden opastuskonseptissa.

Suomi-pisteiden opastuskonseptin mukaiset opasteet

- Sisäänkäynnin yhteydessä Suomi-pisteiden palvelujen logoseinä, johon on koottu Suomi-pisteessä asiakaspalvelua tarjoavien viranomaisten logot.
- Sisäänkäynnistä aulaan saapuessa on Tervetuloa-kosketusinfonäyttö, joka kokoa Suomi-pisteiden palvelut sekä eri asiointitavat. Infonäytön ohjeistava viestisisältö kertoo Suomi-pisteestä, sekä opastaa asiakasta seuraaviin asiointitilanteensa mukaisiin toimiin tilassa.
- Tervetuloa-kosketusinfonäytön yhteydessä toimintaopaste, joka parantaa kosketusinfonäytön havaittavuutta tilassa.
- Saapumisessa näköyhteys opasteisiin, jotka merkitsevät ilmoittautumis- ja vuoronumerolaitteiden sekä palveluneuvojan pisteen sijainnin.

Suomi-pisteiden opastuskonseptin mukaiset opasteet

- Ilmoittautumis- ja vuoronumerolaitteiden opasteseinäke sekä seinäkkeen yhteydessä oleva toimintaopaste parantavat laitteiden havaittavuutta tilassa.
- Ilmoittautumis- ja vuoronumerolaitteen läheisyydessä oleva "Odota vuoroasi tässä" -lattiaopaste varmistaa rauhallisen asioimisen ilmoittautumis- ja vuoronumerolaitteella.
- Palveluneuvojan pisteen opasteet. Palveluneuvojan piste merkitään toimintaopasteella, joka parantaa pisteen havaittavuutta tilassa. Palveluneuvojan ollessa varattuna, pisteellä on "palaan pian" -kyltti.

Suomi-pisteiden opastuskonseptin mukaiset opasteet

- Palveluhuoneiden suuntaopaste ohjaa palveluhuoneiden ja odotusalueen suuntaan.
- Odotusalueen toimintaopaste merkitsee palveluhuoneiden tai -pisteiden läheisyydessä olevan odotusalueen.

Muut asiakkaan ohjautumista tukevat ratkaisut

- Aulan yhteydessä jonotusnäyttö. Ilmoittautumis- ja vuoronumerolaitteelta on näkyvä aulan jonotusnäyttöille.

Suomi-pisteiden opastuskonseptin mukaiset opasteet

- Odotusalueen toimintaopaste, merkitsee odotusalueen.
- Palveluhuoneille tai -pisteille opastava suuntaopaste, osoittaa palveluhuoneiden tai -pisteiden numerot sekä näiden suunnan.

Muut asiakkaan ohjautumista tukevat ratkaisut:

- Odotusalueen/-alueiden jonotusnäytöt. Asiointivuorossa olevia vuoronumeroita osoittavat näytöt sijoitettuna siten, että ne näkyvät vähintään odotusalueella/-alueilla odottaville asiakkaille.
- Odotusalueen/-alueiden infonäyttö. Tietoa viranomaisten palveluista ja Suomi-pisteiden tapahtumista.
- Lisäjonotusnäyttöjä mikäli jonotusnäyttö ei näy itsepalvelualueella.

Suomi-pisteiden opastuskonseptin mukaiset opasteet

- Palveluhuoneen tai -pisteeseen opastavat palveluhuoneelle tai -pisteelle saapuvaa asiakasta. Palveluhuoneen tai -pisteeseen merkitsee huoneopaste, ovi- tai pöytämerkki sekä käytävänsuuntaisesti luettava kyltti.

Muut asiakkaan ohjautumista tukevat ratkaisut:

- Palveluhuoneiden tai -pisteiden yhteydessä oleva vuoronumeronäyttö näyttää asiakkaan numeron palveluhuoneella tai -pisteellä.
- Odotusalueelta palveluhuoneisiin tai -pisteille siirryttyä näköyhteys jonotusnäyttöön.

Yhteiset toimintatavat

Sujuva asiakkaan ohjaus Suomi-pisteessä varmistetaan yhteistyössä seuraavalla työnjaolla:

- Palveluneuvoja on ainoa aulassa palveleva henkilö, joka voi tehdä asiakkaan tarpeen tunnistamista ja palvelutarpeen kartoitusta kaikkien viranomaisten palvelujen osalta.
- Aulapalvelun vartija/host voi auttaa asiakasta kaikissa tiloissa liikkumiseen liittyvässä. Jos asiakas kysyy häneltä neuvoo asiointiin liittyen, vartija ohjaa asiakkaan palveluneuvojan pisteelle.

Aulassa voi toimia tilapäisesti tai pysyvästi myös viranomaisten omia Suomi-pistekohtaisia jalkautuvia asiakaspalvelijoita. Tästä tulee sopia asiakaspalvelutiimissä.

**Asiakirjan jättäminen
Suomi-pisteessä:
palautuslaatikot ja
ulkopostilaatikot**

Asiakirjojen jättäminen – taustaa

Suomi-pisteessä voi olla **asiakkaiden asiakirjojen jättämistä varten:**

1. **Sisällä** yksi viranomaisten **yhteinen palautuslaatikko tai viranomaiskohtaiset palautuslaatikot** sekä
2. Ulkona yksi viranomaisten **yhteinen postilaatikko tai viranomaiskohtaiset postilaatikot**

Asiasta päätetään paikkakuntaakohtaisesti toimitilahankkeen yhteydessä.

Suomi-pisteen sisätiloissa olevien palautuslaatikoiden ja ulkopostilaatikoiden sijoittamista, opastamista ja käyttöä on kuvattu tarkemmin seuraavilla sivuilla.

Sisätiloissa olevien palautuslaatikoiden käyttöön liittyvät opasteratkaisut on kuvattu **Suomi-pisteiden opastuskonseptissa**.

Palautus- ja postilaatikoiden sijaan asiakas voi jättää asiakirjoja myös Suomi-pisteen palveluneuvojalle tai toimivaltaiselle viranomaiselle. Asiakirjojen jättäminen palveluneuvojalle edellyttää kuitenkin sitä, että toimivaltaisella viranomaisella on yhteispalvelusopimus. Asiakas saa palveluneuvojalta tarvittaessa myös apua asiakirjan jättämiseen liittyvissä kysymyksissä.



Sisällä sijaitseva palautuslaatikko

Palautuslaatikon/-koiden sijoittuminen Suomi-pisteen sisätiloissa on määritetty **Yhteisten työympäristöjen tilakortit ja –suunnitteluohjeet** –dokumentissa.

Sisällä sijaitsevien palautuslaatikoiden löytämisen ja käytön opastamista ja palautuslaatikon käyttöä asiakkaan näkökulmasta on kuvattu **Suomi-pisteiden opastuskonseptissa** ja tämän käsikirjan seuraavilla sivuilla, joilla kuvataan asiakirjojen jättämisen asiointipolkua. Asiakirjojen jättämistä suunniteltaessa tulee huomioida myös se, että viranomaiset ovat voineet antaa omia ohjeita ja määräyksiä asiakirjojensa jättämiseen liittyen.

Palautuslaatikon tyhjentäminen

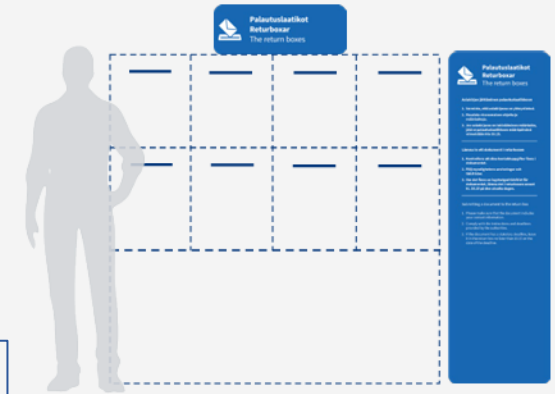
Viranomaisten **yhteisen palautuslaatikon tyhjentää** Suomi-pisteen **palveluneuvoja**. Hän käsittelee ja toimittaa asiakirjat eteenpäin kunkin viranomaisen antamien ohjeiden mukaan. **Viranomaiskohtaisen palautuslaatikon** voi **tyhjentää joko viranomaisen oma henkilökunta tai** erillisellä sopimuksella Suomi-pisteen **palveluneuvoja**. Palautuslaatikko/-kot tyhjenetään vähintään joka arkipäivä klo 16.15.

Toimivaltaisella viranomaisella tulee olla **yhteispalvelusopimus**, jotta palveluneuvoja voi tyhjentää yhteisen tai viranomaiskohtaisen palautuslaatikon viranomaisen puolesta. Lakisääteisen määräajan sisältävä asiakirja katsotaan saapuneeksi määräajassa toimivaltaiseen viranomaiseen myös silloin, kun Suomi-pisteen palveluneuvoja on ottanut palautuslaatikosta (laki julkisen hallinnon yhteispalvelusta 223/2007, 7 §).

4.2.1 Yhteisen palautuslaatikon opaste



4.2.2 Viranomaiskohtaisten palautuslaatikoiden opasteet



Tarrapohja SP-palautuslaatikon tarra, word-tiedosto



Alue viranomaisen tunnistelle, mikäli palautuslaatikko on viranomaiskohtainen

Viranomaisen ohjeistus asiakirjan jättämiseen.

Lähde: Suomi-pisteiden opastuskonsepti, s. 75 ja 81.

Ulkopostilaatikko

Suomi-pisteen ulkoseinässä sijaitsevan ulkopostilaatikon/-koiden sijoittamista, opastamista ja käyttöä ei ole ohjeistettu tarkemmin muissa yhteisten työympäristöjen konseptikokonaisuuden dokumenteissa. **Ulkopostilaatikoiden opastamisessa suositellaan hyödyntämään soveltuvilta osin Suomi-pisteiden opastuskonseptin palautuslaatikoita koskevia ohjeita.**

Ulkopostilaatikossa tulee olla aina **tieto siitä, mihin aikaan postilaatikko tyhjennetään.** Lakisäänteisten määräaikojen takia kaikki postilaatikat tulee tyhjentää **kaikkina arkipäivinä klo 16.15.**

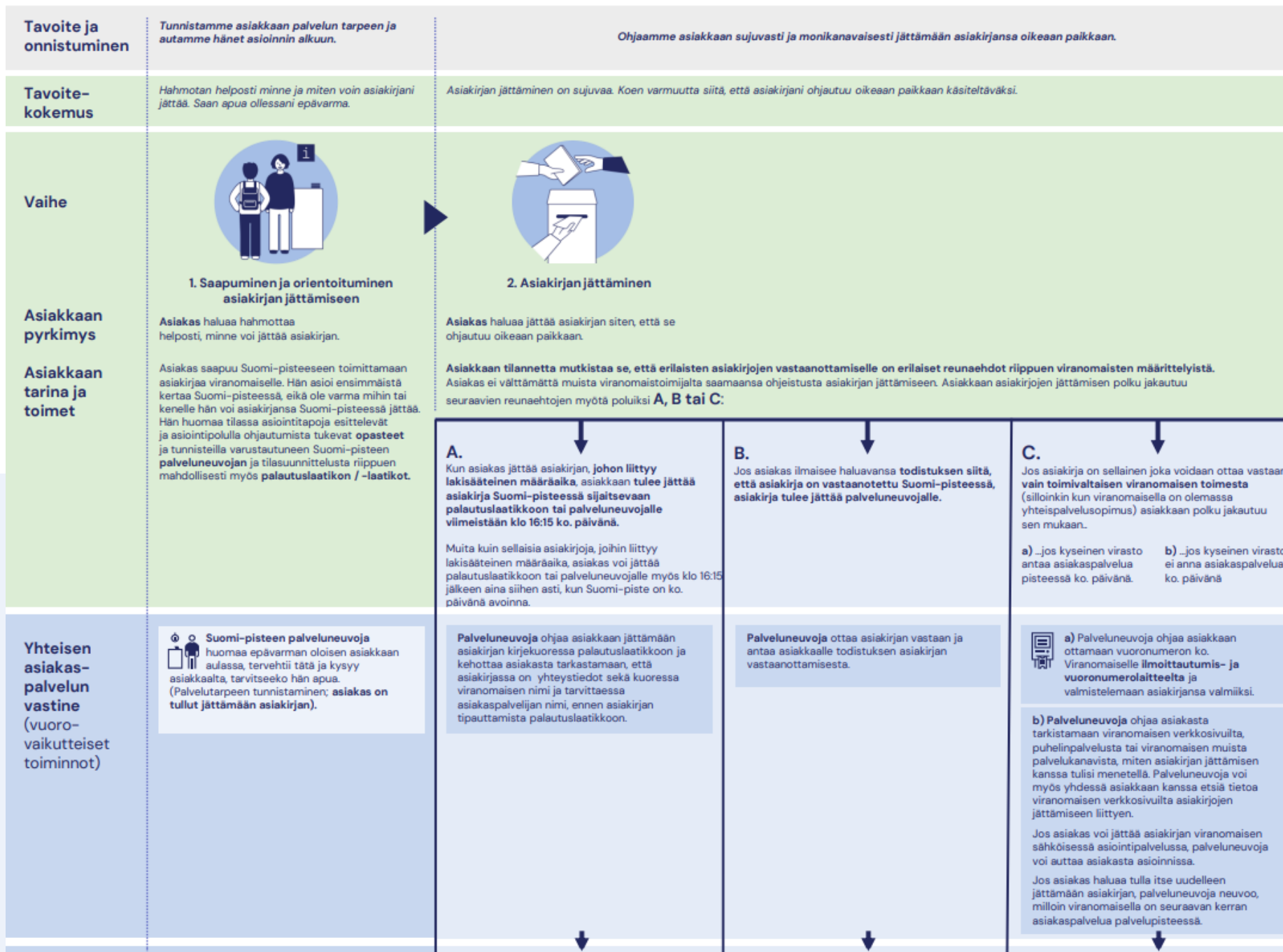
Viranomaiskohtaisen postilaatikon etupintaan tulee lisäksi merkitä vähintään tieto siitä, minkä viranomaisen asiakirjoja laatikkoon voi jättää sekä ohje siitä, että asiakirja tulee jättää postilaatikkoon kirjekuoressa, johon on merkitty, mille viranomaiselle asiakirja on tarkoitettu. **Viranomaisten yhteisen ulkopostilaatikon** etupintaan tulee merkitä näkyviin, että kyseessä on Suomi-pisteen viranomaisten yhteinen postilaatikko. Jos postilaatikkoon ei voi jättää tietyn viranomaisen erikseen nimettyjä asiakirjoja, laatikossa tulee olla tieto myös tästä sekä ohje siitä, miten tällaisen asiakirjan voi jättää.

Yhteisen ulkopostilaatikon voi **tyhjentää** joko aulapalvelun työntekijä tai Suomi-pisteen palveluneuvoja. Viranomaiset voivat halutessaan tyhjentää omat erilliset ulkopostilaatikkonsa myös itse.

Yhteisen postilaatikon/-t tyhjentänyt henkilö laittaa postit viranomaiskohtaisiin kirjekuoriin, laittaa kirjekuoren päälle Suomi-pisteen ko. päivän leiman ja jakaa kirjekuoret viranomaiskohtaisiin lokeroihin tai muuhun erikseen sovittavaan paikkaan. Jos jostain asiakirjasta ei käy ilmi, mille viranomaiselle asiakirja on tarkoitettu, palveluneuvojat selvittävät, mille viranomaiselle saapunut asiakirja on tarkoitettu. Jos postilaatikon tyhjentää aulapalvelun työntekijä, hän laittaa epäselvät asiakirjat kirjekuoreen ja laittaa päälle Suomi-pisteen ko. päivän leiman. Tämän jälkeen aulapalvelun työntekijä toimittaa kuoren palveluneuvojille, jotka selvittävät asian seuraavana aamuna ja toimittavat asiakirjan eteenpäin oikealle viranomaiselle.

Asiakirjan jättämisen asiointipolku





<p>Yhteisen asiakas-palvelun vastine (vuoro-vaikutteiset toiminnot)</p>	 <p>Suomi-pisteen palveluneuvoja huomaa epävarman oloisen asiakkaan aulassa, tervehtii tätä ja kysyy asiakkaalta, tarvitseeko hän apua. (Palvelutarpeen tunnistaminen; asiakas on tullut jättämään asiakirjan).</p>	<p>Palveluneuvoja ohjaa asiakkaan jättämään asiakirjan kirjekuoreen palautuslaatikkoon ja kehottaa asiakasta tarkastamaan, että asiakirjassa on yhteystiedot sekä kuoreessa viranomaisen nimi ja tarvittaessa asiakaspalvelijan nimi, ennen asiakirjan tiputtamista palautuslaatikkoon.</p>	<p>Palveluneuvoja ottaa asiakirjan vastaan ja antaa asiakkaalle todistuksen asiakirjan vastaanottamisesta.</p>	 <p>a) Palveluneuvoja ohjaa asiakkaan ottamaan vuoronumeron ko. Viranomaiselle Ilmoittautumis- ja vuoronumerolaitteelta ja valmistelemaan asiakirjansa valmiiksi.</p> <p>b) Palveluneuvoja ohjaa asiakasta tarkistamaan viranomaisen verkkosivuilta, puhelinpalvelusta tai viranomaisen muista palvelukanavista, miten asiakirjan jättämisen kanssa tulisi menetellä. Palveluneuvoja voi myös yhdessä asiakkaan kanssa etsiä tietoa viranomaisen verkkosivuilta asiakirjojen jättämiseen liittyen.</p> <p>Jos asiakas voi jättää asiakirjan viranomaisen sähköisessä asiointipalvelussa, palveluneuvoja voi auttaa asiakasta asioidessa.</p> <p>Jos asiakas haluaa tulla itse uudelleen jättämään asiakirjan, palveluneuvoja neuvoo, milloin viranomaisella on seuraavan kerran asiakaspalvelua palvelupisteessä.</p>
<p>Löytämisen tuki</p> <p>Asiakirjan jättämiseen liittyvät opasteiden viestisisällöt on kuvattu Suomi-pisteiden opastuskonseptissa.</p>	<p>Suomi-pisteiden opastuskonseptin mukaiset opasteet</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suomi-pisteen logoseinäke, johon on koottu Suomi-pisteessä asiakaspalvelua tarjoavien viranomaisten logot. • Sisäänkäynnistä aulaan saapuessa on Tervetuloa –kosketusinfonäyttö, joka kokoaa Suomi-pisteen palvelut sekä eri asiointitavat. Infonäytön ohjeistava viestisisältö kertoo Suomi-pisteestä. Jos asiakas haluaa jättää asiakirjan, infonäyttö opastaa asiakasta siirtymään itsepalvelualueelle lukemaan lisää asiakirjojen jättämisestä Itsepalvelualueen kosketusinfonäytöltä. <ul style="list-style-type: none"> • Tervetuloa- kosketusinfonäytön yhteydessä toimintaopaste, joka parantaa kosketusinfonäytön havaittavuutta tilassa. • Itsepalvelualueella on Itsepalvelualueen kosketusinfonäyttö, jossa on yleistä tietoa asiakirjan jättämisestä Suomi-pisteessä. 	<p>Suomi-pisteiden opastuskonseptin mukaiset opasteet</p> <ul style="list-style-type: none"> • Itsepalvelualueella palautuslaatikon/-laatikoiden läheisyydessä olevalla Itsepalvelualueen kosketusinfonäytöllä <ul style="list-style-type: none"> • Tietoa ja ohjeistusta asiakirjan jättämisestä palautuslaatikkoon • Kuvaus, missä asioissa palveluneuvoja voi auttaa • Palautuslaatikon tai palautuslaatikoiden yhteydessä on toimintaopaste, joka parantaa laatikoiden havaittavuutta tilassa. 	<p>Suomi-pisteiden opastuskonseptin mukaiset opasteet</p> <ul style="list-style-type: none"> • Itsepalvelualueen kosketusinfonäytöllä kuvataan, missä asioissa palveluneuvoja voi auttaa. • Palveluneuvojan pisteen opasteet. Palveluneuvojan piste merkitään toimintaopasteella, joka parantaa pisteen havaittavuutta tilassa. Palveluneuvojan ollessa varattuna, pisteellä on ”palaan pian”-kyltti. 	<p>Suomi-pisteiden opastuskonseptin mukaiset opasteet</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pääsisäänkäynnin infonäytölle on koottu Suomi-pisteessä toimivat viranomaiset sekä heidän palveluajat. • Itsepalvelualueen kosketusinfonäytöllä <ul style="list-style-type: none"> • Kuvaus, missä asioissa palveluneuvoja voi auttaa • Sekä yleistä tietoa asiakirjan jättämisestä Suomi-pisteessä • Ilmoittautumis- ja vuoronumerolaitteiden opastesinäke sekä seinäkkeen yhteydessä oleva toimintaopaste parantavat laitteiden havaittavuutta tilassa.
<p>Yhteiset toimintatavat</p>	<p>Sujuva asiakirjan jättäminen Suomi-pisteessä varmistetaan yhteistyönä seuraavalla työnjaolla:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Palveluneuvoja auttaa asiakasta asiakirjojen jättämisessä A,B ja C kuvauksen mukaan. • Aulapalvelun vartija/host – Jos asiakas kysyy aulapalvelun vartijalta/hostilta neuvoo asiakirjan jättöön liittyen, hän ohjaa asiakkaan itsepalvelualueen kosketusinfonäytölle, josta asiakas saa yleistä tietoa asiakirjan jättämisestä Suomi-pisteessä. 	<ul style="list-style-type: none"> • HUOM. Niissä Suomi-pisteissä, joissa palveluneuvoja tyhjentää yhteisen palautuslaatikon toimivaltaisen viranomaisen sijaan, ko. viranomaisella on oltava yhteispuolellisuus, mikäli halutaan että palautuslaatikon tyhjentämisen hetkellä klo 16.15 asiakirja tulkitaan saapuneeksi lakisäteiseen määräaikaan mennessä. • Jos asiakas on epävarma, voiko asiakirjan jättää palautuslaatikkoon, palveluneuvoja ei voi antaa tarkempaa menettelyneuvontaa asiakirjan jättämiseen liittyen. Tällaisessa tilanteessa palveluneuvoja neuvoo asiakasta <ul style="list-style-type: none"> a) ottamaan vuoronumeron toimivaltaiselle viranomaiselle <p>TAI</p> <ul style="list-style-type: none"> b) jos toimivaltaisella viranomaisella ei ole ko. päivänä asiakaspalvelua palvelupisteessä, olemaan yhteydessä muihin toimivaltaisen viranomaisen palvelukanaviin, esim. puhelinpalveluun saadakseen menettelyneuvontaa asiakirjojen jättämiseen liittyen. Palveluneuvoja voi myös yhdessä asiakkaan kanssa etsiä tietoa asiakirjojen jättämiseen liittyen toimivaltaisen viranomaisen verkkosivuilta. 	<ul style="list-style-type: none"> • HUOM. Toimivaltaisella viranomaisella on oltava yhteispuolellisuus, jotta palveluneuvoja voi ottaa asiakirjan vastaan ko. viranomaisen puolesta. 	<ul style="list-style-type: none"> • Jos asiakas on epävarma, miten ko. asiakirjan voi jättää, palveluneuvoja ei voi antaa tarkempaa menettelyneuvontaa asiakirjan jättämiseen liittyen. Tällaisessa tilanteessa palveluneuvoja neuvoo asiakasta aina joko <ul style="list-style-type: none"> a) ottamaan vuoronumeron toimivaltaiselle viranomaiselle <p>TAI</p> <ul style="list-style-type: none"> b) jos toimivaltaisella viranomaisella ei ole ko. päivänä asiakaspalvelua palvelupisteessä, olemaan yhteydessä muihin toimivaltaisen viranomaisen palvelukanaviin, esim. puhelinpalveluun saadakseen menettelyneuvontaa asiakirjojen jättämiseen liittyen. Palveluneuvoja voi myös yhdessä asiakkaan kanssa etsiä tietoa asiakirjojen jättämiseen liittyen toimivaltaisen viranomaisen verkkosivuilta.

5. Suomi-pisteen asiakaskokemuksen mittaaminen

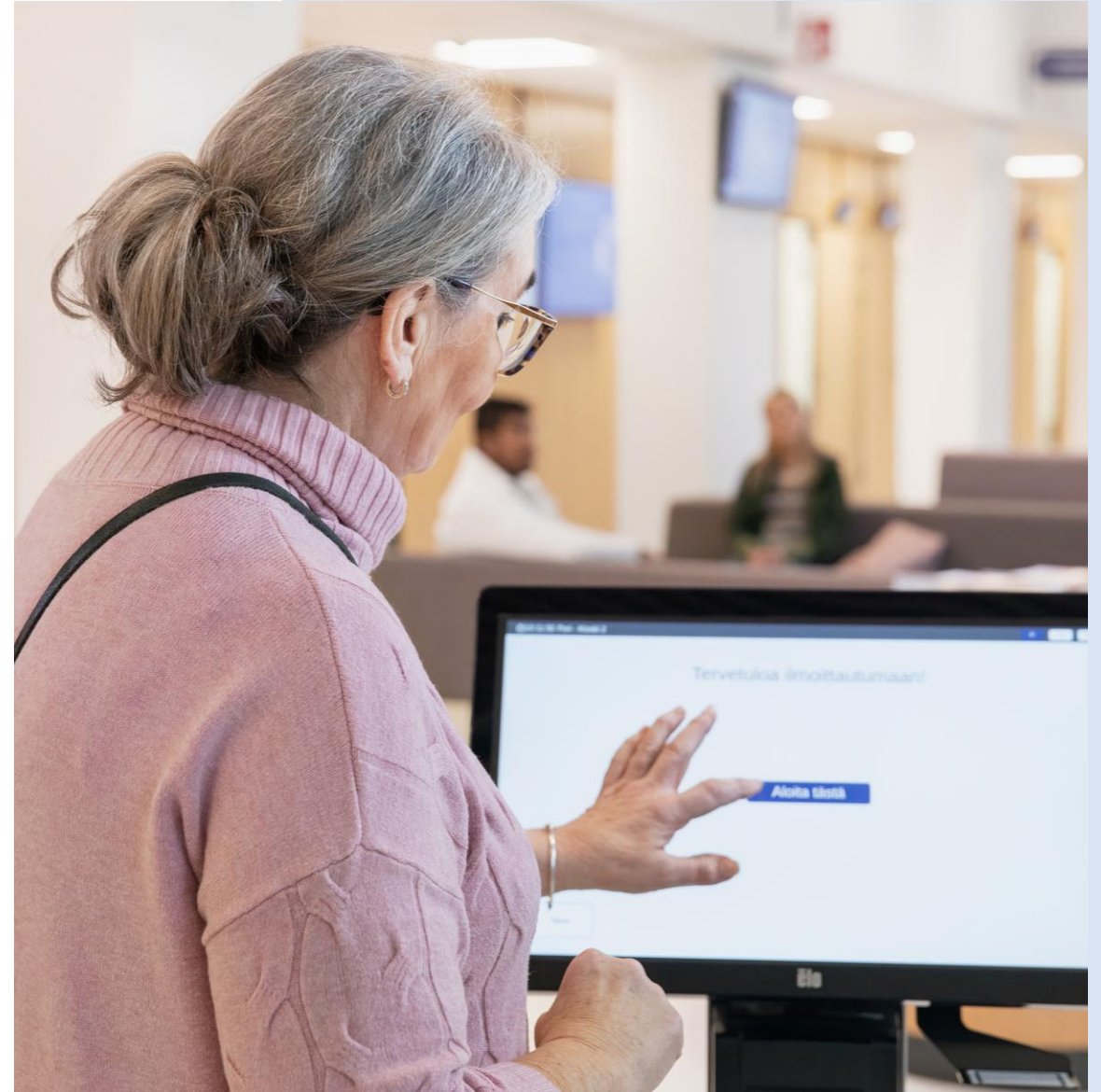
Asiakaskokemuksen kehittämisen tueksi tarvitaan mittaamista

Yhteisen työympäristöjen (YTY) pääperiaatteena on, että **asiakaskokemus** on niissä hyvällä tasolla. **Kaikissa** Suomi-pisteissä tavoitellaan **yhdennukaista asiakaskokemusta**, jota seurataan ja kehitetään yhtenäisin menetelmin.

Tässä luvussa kuvataan kaikissa Suomi-pisteissä **säännöllisesti toteutettavia ja niitä täydentäviä asiakaskokemuksen mittaamisen menetelmiä**. Mitattavaa asiakaskokemusta peilataan yhteisten työympäristöjen konseptissa kuvattuun Suomi-pisteiden asiakaskokemuksen tavoitetilään. Tavoitetilä on esitetty myös tämän käsikirjan luvussa 2.

Eri mittaamisen menetelmien muodostama kokonaisuus tukee pitkäjänteistä asiakaskokemuksen kehittämistä. Se toimii Suomi-pisteiden **asiakaskokemuksen kehittämisen työkalupakkina**, jonka avulla pystytään jatkuvasti parantamaan Suomi-pisteiden asiakaskokemusta oppimalla tuloksista ja tekemällä kehitystoimenpiteitä säännöllisesti ja pitkäjänteisesti sekä paikallisella että valtakunnallisella tasolla. Parhaaseen lopputulokseen päästään, kun asiakaspalvelua kehitetään jatkuvasti yhdessä asiakkaiden ja henkilöstön kanssa.

Myös asiakaskokemuksen mittaamista tulee kehittää edettäessä vaiheittain kohti sujuvaa arkea koko Suomi-pisteiden verkostossa.



Asiakaskokemuksen mittaamisen menetelmät

Asiakaskokemusta mitataan kaikissa Suomi-pisteissä säännöllisesti vähintään seuraavilla menetelmillä:

- Jatkuva palaute (palautelomake ja suullinen palaute)
- Asiakaskysely
- Asiakashaastattelut
- Asiointiin liittyvä tilastotieto eli Suomi-pisteen toiminnan seurantatieto

Näin syntyvää kuvaa asiakaskokemuksesta voidaan syventää lisäksi muilla **täydentävillä menetelmillä**.

Suomi-pisteen asiakaskokemuksen **mittaamisesta vastaa Lupa- ja valvontavirasto yhteistyössä asiakaspalvelukoordinaattoreiden kanssa**. Suomi-pisteen asiakaskokemuksen mittaamisen tuloksia ja toiminnan seurannasta saatuja tietoja **käsitellään säännöllisesti osana asiakaspalvelutiimin toimintaa**. Ne välitetään myös Suomi-pisteessä toimivien viranomaisten käyttöön ja keskeisiä havaintoja nostetaan valtakunnallisella tasolla käsiteltäväksi.

Suomi-pisteessä toimivat viranomaiset käyttävät myös **omia viranomaiskohtaisia mittareitaan** oman asiakaskokemuksensa laadun seuraamisessa. Tätäkin kautta syntyvää tietoa voidaan hyödyntää Suomi-pisteen kehittämisessä. Viranomaisten omien kanavien kautta tulevat palautteet **analysoidaan ja jatkotyöstetään kunkin viranomaisen omien menettelyiden mukaisesti** sekä tarpeen mukaan **nostetaan teemoja ja löydöksiä** niistä **asiakaspalvelutiimin käsittelyyn**.

Asiakaskokemuksen mittaaminen

Jatkuva palaute

Asiakaskysely

Asiakashaastattelut

Suomi-pisteen toiminnan seuranta

Asiakasmäärien seuranta

Odotusaikojen pituuden seuranta

Palveluaikojen pituuden seuranta

Palveluhuoneiden käyttöasteen seuranta

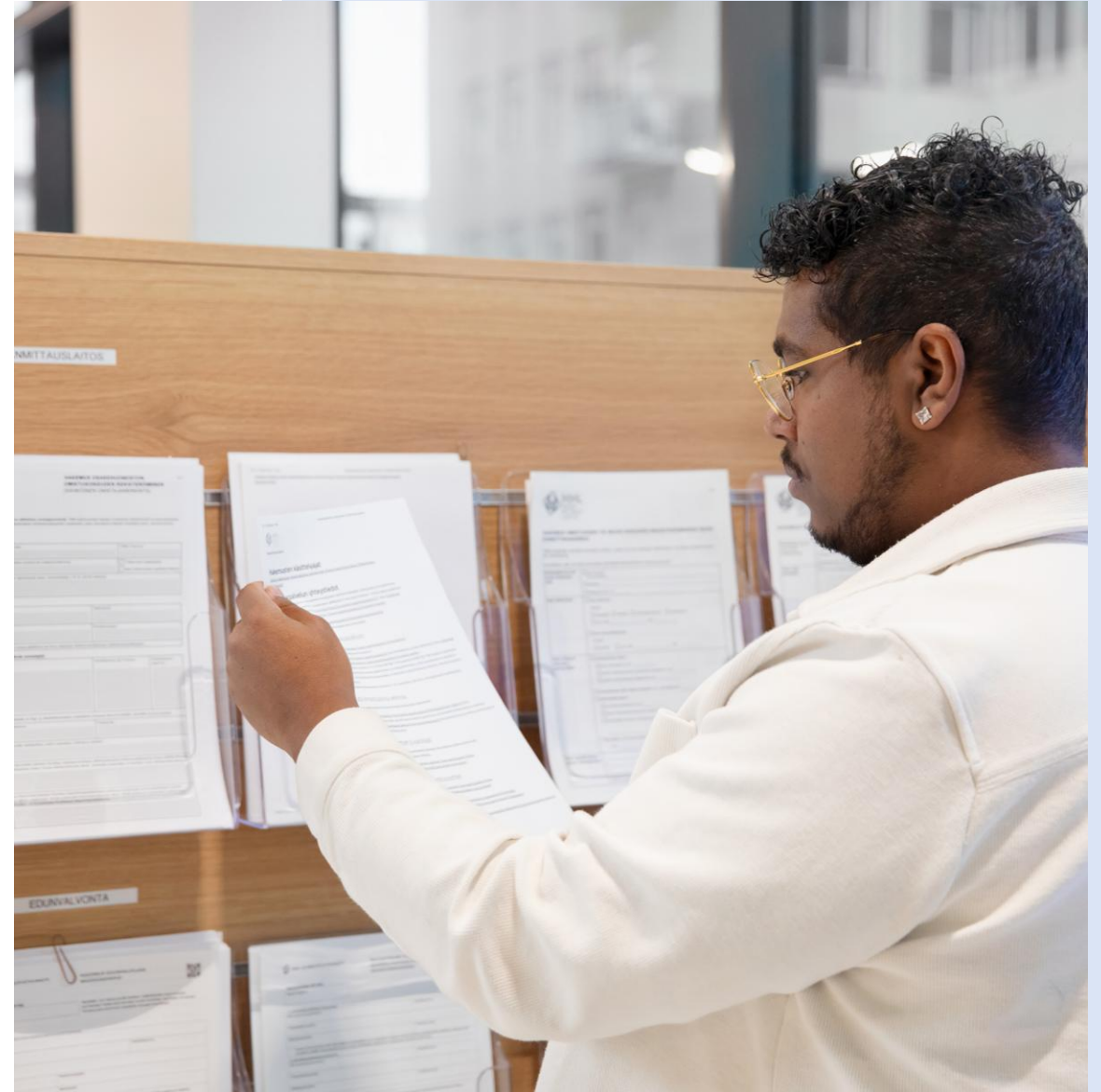
Palautetta ja asiakastietoa kerätään monessa eri asiointipolun kosketuspisteessä

Palautetta ja asiakastietoa kerätään Suomi-pisteessä **monissa eri kosketuspisteissä asiakkaan asiointipolun varrella**. Kaikessa palautteenantamisessa tulee **huomioida asiakkaiden erityistarpeet**: palautteenantoon on useampi vaihtoehto ja sitä voi antaa useammalla kielellä sekä digitaalisesti että paperilomakkeella.

Jatkuvasti käytössä olevilla ja säännöllisesti toistettavilla menetelmillä saadaan **hyvä yleiskuva** Suomi-pisteen asiakaskokemuksen laadusta sekä nopeaa tietoa siitä, missä asiointipolun kohdissa asiakas kohtaa mahdollisesti haasteita tai mitkä muodostuvat nk. pullonkaulakohtiksi.

Kokonaisasiakastyytyväisyyden ja asiointin sujuvuuden mittaamisen lisäksi Suomi-pisteessä **pyritään ymmärtämään myös syvemmin asiakkaan kokemuksia asiointin eri vaiheissa**. Laadullisilla mittaamisen menetelmillä voidaan hahmottaa paremmin, miksi asiakaskokemus muodostuu hyväksi tai huonoksi. Haastattelujen ja havainnointien sekä esimerkiksi Mystery shopping -menetelmän avulla saadaan kerralla parempi ymmärrys asiakkaan kokemuksesta sekä syistä sen taustalla.

Seuraavilla sivuilla esiteltävien eri menetelmien muodostaman mittaamisen kokonaisuuden avulla saadaan hyvät lähtökohdat Suomi-pisteen toiminnan kehittämiseen asiakkaiden tarpeita vastaavaksi.



Asiakastieto ja mittaaminen osana jokapäiväistä tekemistä ja kehittämistä

Saadun asiakastiedon välittämisestä kehittämisen tueksi vastaa pääsääntöisesti asiakaspalvelukoordinaattori yhteistyössä asiakaspalvelutiimin kanssa.

Asiakaspalvelukoordinaattori huolehtii myös asiakastiedon ja sen löydösten välittämisestä eteenpäin Suomi-pisteen ja sen eri viranomaisten tietoon sekä keskeisten havaintojen nostamisesta valtakunnallisella tasolla käsiteltäväksi. Suomi-pisteiden koordinoinnista ja kehittämisestä vastaava Lupa- ja valvontavirasto hyödyntää asiakaskokemuksen mittaamisen tuloksia yhdessä Senaatti-kiinteistöjen ja Valtorin kanssa yhteisten työympäristöjen konseptikonaisuuteen kuuluvien konsepti- ja muiden dokumenttien jatkokehittämisessä.

Lupa- ja valvontaviraston, asiakaspalvelukoordinaattorin ja asiakaspalvelutiimin vastuita on kuvattu tarkemmin kunkin menetelmän osalta seuraavilla sivuilla.

Suomi-pisteiden tavoitteena on, että kerätty tieto siirtyy suoraan toiminnan arviointiin ja kehittämiseen. **Kertynyttä asiakastietoa analysoidaan säännöllisesti sekä Suomi-pistekohtaisesti asiakaspalvelutiimissä että valtakunnallisesti.** Korjaavista toimenpiteistä ja niiden aikataulutuksesta sovitaan yhdessä priorisoiden.

Parhaimpiin lopputuloksiin päästään, kun asiakaspalvelua kehitetään jatkuvasti yhdessä asiakkaiden ja henkilöstön kanssa.



Asiakaskokemuksen mittaamisen jatkuvat, säännöllisesti toistettavat menetelmät



Jatkuva palaute



Asiakaskysely



Asiakas-
haastattelut

5.1 Jatkuva palaute



Jatkuva palaute

Suomi-pisteestä ja sen toiminnasta voi antaa jatkuvaa palautetta sekä asiointiin yhteydessä että sen jälkeen Suomi-pisteiden yhteisellä palautelomakkeella (ks. käsikirjan liite 2).

Suomi-pisteessä on käytössä **palautelaatikko** ja jaossa **paperisia palautelomakkeita**. Kirjallista palautetta voi antaa **myös sähköisen palautelomakkeen kautta**. Linkki sähköiseen palautelomakkeeseen on jaossa Suomi-pisteen tiloissa.

Palautelomakkeet ja palautelaatikko sekä tieto sähköisen palautelomakkeen sijainnista on sijoitettu hyvin näkyville asiakkaan poistumisreitille tai ulko-oven läheisyyteen. Linkki sähköiseen palautelomakkeeseen löytyy myös Suomi-pisteiden verkkosivuilta.



Jatkuvan palautteen keräämisen ja analysoinnin vastuut

Lupa- ja valvontavirasto

- valmistelee jatkuvan palautteen keruun toteutuksen yhteistyössä asiakaspalvelukoordinaattoreiden kanssa
- vastaa jatkuvan palautteen keruuseen liittyvän asiakasviestinnän suunnittelusta ja laatii yhteiset pohjat jatkuvan palautteen keräämisen asiakasviestintään Suomi-pisteiden info-näytöille

Asiakaspalvelukoordinaattori

- suunnittelee jatkuvan palautteen keruun toteutuksen Suomi-pisteessä
- viestii palautteen antamisen mahdollisuudesta ja siihen liittyvistä menettelyistä Suomi-pisteen asiakaspalvelutiimille, asiakaspalveluhenkilöstölle, palveluneuvojalle ja aulapalvelulle
- huolehtii asiakaspalautteen antamiseen liittyvästä asiakasviestinnästä ja opastamisen suunnittelusta Suomi-pisteen tiloissa LVV:n laatimien infonäyttöpohjien ja Suomi-pisteiden opastuskonseptin pohjalta
- vastaa paperisten palautelomakkeiden tulostamisesta Suomi-pisteeseen
- kirjaa itse tai pyytää palveluneuvoja kirjaamaan paperisten palautelomakkeiden vastaukset sähköiseen järjestelmään
- seuraa palautteiden kertymistä sähköiseen järjestelmään
- vastaa palautteiden kokoamisesta ja niiden käsittelystä säännöllisesti asiakaspalvelutiimissä
- välittää tietoa asiakaspalautteiden sisällöstä ja asiakaspalvelutiimin niiden pohjalta mahdollisesti laatimista laajemmista kehittämis ehdotuksista Lupa- ja valvontavirastolle ~~valtakunnalliselle tasolle.~~

Suomi-pisteen palveluneuvojat ja viranomaisten asiantuntijat

- kertovat aktiivisesti asiakkaille palautteen antamisen mahdollisuudesta ja vaihtoehtoisista tavoista antaa palautetta
- huolehtivat, että paperisia palautelomakkeita on jatkuvasti saatavilla Suomi-pisteen aula-/odotusalueella ja palveluhuoneissa

Asiakaspalvelutiimi

- käsittelee ja analysoi säännöllisesti tulleita asiakaspalautteita
- päättää priorisoiden paikkakunta kohtaisesti tehtävistä korjaavista toimenpiteistä ja seuraa korjaavien toimenpiteiden toteutusta
- esittää mahdollisia laajempia kehittämis ehdotuksia Lupa- ja valvontavirastolle



5.2 Asiakaskysely



Säännöllisesti toteutettava asiakaskysely

Suomi-pisteessä toteutetaan säännöllisesti vähintään kahden vuoden välein asiakaskysely. Asiakaskyselyn ajoitusta suunniteltaessa tulee ottaa huomioon se, **ettei kyselyä toteuteta päällekkäin viranomaiskohtaisten asiakaskyselyiden kanssa.**

Asiakaskysely toteutetaan kaikissa Suomi-pisteissä käyttäen samaa peruskyselypohjaa, jotta Suomi-pisteistä saadaan vertailukelpoista tietoa valtakunnallisella tasolla hyödynnettäväksi. Peruskyselypohja on esitetty seuraavalla sivulla.

Asiakaskysely toteutetaan kaikissa Suomi-pisteissä yhtä aikaa käyttäen samaa sähköistä järjestelmää. Kyselyyn kerätään vastauksia kuukauden ajan.

Asiakaskysely toteutetaan sekä paperisena että sähköisessä muodossa. Paperiset kyselylomakkeet sijoitetaan Suomi-pisteessä näkyvälle paikalle. Asiakkaille jaetaan myös sähköistä linkkiä asiakaskyselyyn ja kyselyyn voi vastata myös itsepalvelualueen asiakastietokoneilla.



Asiakaskyselyn kysymykset

Asiakaskysely keskittyy asiakaskokemuksen tavoitetilan (ks. Luku 2) **arviointiin**. Kysymykset on luotu käsikirjassa määritellyn asiakaskokemuksen tavoitetilan ja asiointipolkujen pohjalta.

Asiakaskyselyssä esitetään yleisempiä väittämiä sekä asiakaskokemukseen että asiointipolkujen tavoitteiden toteutumiseen liittyen.

Keskittymällä asiointikokemuksen eri vaiheisiin varmistetaan, että asiakaskokemuksen tutkimisessa saadaan kattava ymmärrys yhteisen asiakaspalvelun asiakaskokemuksesta asiakkaan saapumisesta palveluihin ohjaamiseen asti sekä asiakirjojen jättämiseen liittyen.

Peruspohja asiakaskyselyn kysymyksiksi on esitetty suomeksi tällä sivulla. Ruotsin- ja englanninkieliset kysymykset sekä vinkkejä asiakaskyselyn käytännön toteutukseen löytyy käsikirjan lopusta liitteestä 2.

Asiakaskyselyn kyselypohja

Vastaa asteikolla 4-10, 4 = täysin eri mieltä, 10 = täysin samaa mieltä

1. Löysin ennakkoon hyvin tietoa Suomi-pisteen aukioloajoista, sijainnista ja palveluista
2. Viranomaisten palveluajat vastasivat omia asiointitarpeitani.
3. Minun oli helppo löytää perille.
4. Sisään tullessa minun oli helppo orientoitua ja tiesin, kuinka minun tulee toimia.
5. Saapuessani minut toivotettiin tervetulleeksi ja kohdattiin arvostavasti ja ammattitaitoisesti.
6. Tilassa olevat opasteet edistivät asiointini sujuvuutta.
7. Vuoronumerolaitetta oli helppo käyttää.
8. Minut ohjattiin sujuvasti oikeaan palveluun.
9. Jonotusnäytöltä oli selkeää seurata oman asiointivuoroni tilaa.
10. Odotustilanne oli sujuva ja rauhallinen.
11. Siirtyminen odotustilasta palveluhuoneeseen oli selkeää.
12. Suomi-pisteen tilat olivat viihtyisät, helposti lähestyttävät ja toimivat.
13. Tietosuojani ja yksityisyyteni huomioitiin.
14. Koen, että käyntini oli hyödyllinen ja sain asiaani edistettyä.
15. Koen, että olen tervetullut uudestaan Suomi-pisteeseen ja saan sieltä apua.
16. Tiedän, kuinka voin antaa palautetta asiointistani ja kokemuksestani.
17. *Vastaa tähän jos asioit itsenäisesti:* Itsenäinen asiointi oli sujuvaa ja helppoa (sis. itsepalvelualueen lomakepiste ja asiakastietokoneet).
18. *Vastaa tähän jos sinulla oli asiakirjoja jätettävänä:* Asiakirjojen jättäminen oli sujuvaa ja sain siihen opastusta tarpeeni mukaan.

Asiakaskyselyn toteutuksen ja analysoinnin vastuut

Lupa- ja valvontavirasto

- valmistelee asiakaskyselyn toteutuksen yhteistyössä asiakaspalvelukoordinaattoreiden kanssa
- toteuttaa asiakaskyselyn ja sen analysoinnin itse yhteistyössä asiakaspalvelukoordinaattoreiden kanssa tai tilaa kyselyn toteutuksen ulkoiselta palveluntuottajalta
- vastaa asiakaskyselyn toteutukseen liittyvän asiakasviestinnän ja opastamisen suunnittelusta itse tai tilaamalla suunnittelun ulkoiselta palveluntuottajalta
- laatii yhteiset pohjat asiakasviestintään Suomi-pisteiden info-näytöille

Asiakaspalvelukoordinaattori

- viestii asiakaskyselystä Suomi-pisteen asiakaspalvelutiimille, asiakaspalveluhenkilöstölle, palveluneuvojalle ja aulapalvelulle
- huolehtii asiakaskyselyn toteutukseen liittyvän opastamisen ja tilaratkaisujen toteutuksesta Suomi-pisteessä
- vastaa Suomi-pistekohtaisten tulosten käsittelystä asiakaspalvelutiimissä
- vastaa asiakaspalvelutiimin laatimien mahdollisten laajempien kehittämissuositusten lähettämisestä Lupa- ja valvontavirastolle

Suomi-pisteen palveluneuvot ja viranomaisten asiantuntijat

- kehottavat asiakkaita aktiivisesti vastaamaan asiakaskyselyyn
- huolehtivat, että paperisia lomakkeita on jatkuvasti saatavilla Suomi-pisteen aula-/odotusalueella ja palveluhuoneissa

Asiakaspalvelutiimi

- käsittelee ja analysoi asiakaskyselyn Suomi-pistekohtaiset tulokset
- päättää priorisoiden paikkakuntaakohtaisesti tehtävistä korjaavista toimenpiteistä ja seuraa korjaavien toimenpiteiden toteutusta
- esittää mahdollisia laajempia kehittämissuosituksia Lupa- ja valvontavirastolle



5.3 Asiakashaastattelut



Haastattelut menetelmänä

Suomi-pisteen asiakaskokemuksen kehittymistä selvitetään jatkuvan palautteen ja asiakaskyselyn lisäksi myös laadullisesti asiakashaastatteluilla. Haastattelu on yksi yleisimmin käytetyistä menetelmistä asiakasymmärryksen kartoituksessa. Haastatteluja voidaan toteuttaa **henkilöhaastatteluin tai ryhmä- tai parihaastatteluina**.

Asiakashaastattelujen **tarkoituksena** on:

- a) saada **laadullista tietoa** asiakaskokemuksen kehittymisestä sekä asiakkaiden havaitsemista kehittämiskohteista
- b) saada **ymmärrystä asiakkaiden tarpeista, odotuksista, kokemuksista ja käyttäytymisestä**

Haastatteluiden toteutusmalli on suunniteltu kevyeksi ja helpoksi toteuttaa Suomi-pisteissä.

Haastattelujen avulla on tärkeä saada **yhteismitallista, toistettavaa ja vertailtavissa olevaa tietoa** asiakaskokemuksen kehittymisestä.



Asiakashaastatteluiden toteutus

Asiakashaastattelut toteutetaan vähintään kahden vuoden välein samanaikaisesti asiakaskyselyn kanssa asiakasymmärryksen syventämiseksi.

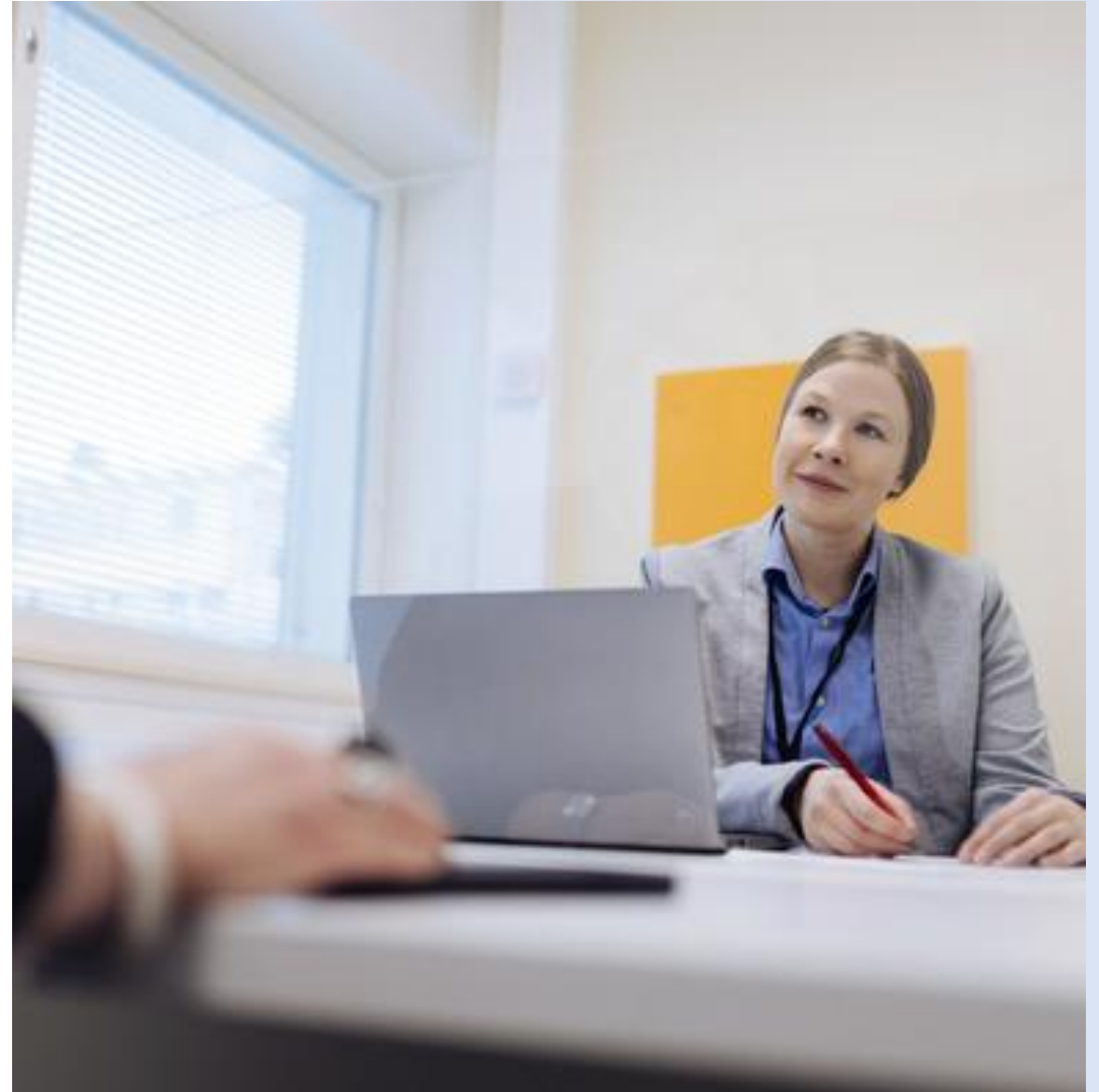
Asiakashaastatteluja voidaan toteuttaa:

- **Lyhyinä haastatteluina**, joita ei sovita ennakoon vaan missä asiakkaita kohdataan Suomi-pisteen odotusalueella, aulassa ja näiden läheisyyteen sijoitetulla haastattelupisteellä. Lyhyitä haastatteluja suositellaan tehtäväksi kerrallaan n. 7-10 kpl per Suomi-piste. Haastattelut kestävät n. 10 – 15 min. Lyhyissä haastatteluissa käytetään **samaa peruskyselypohjaa kuin edellä kuvatuissa asiakaskyselyissä täydennettynä muutamalla avoimella kysymyksellä.**
- **Pidempinä ja ennakoon sovittuina haastatteluina**, joita suositellaan tehtäväksi kerrallaan n. 4-6 kpl per Suomi-piste. Haastatteluihin valitaan osallistujiksi edustajia eri asiakasryhmistä ja niiden kesto on n. 30-45 min. Ennakoon sovitut haastattelut toteutetaan palveluhuoneessa tai muussa rauhallisessa tilassa.

Lyhyiden haastatteluiden avulla voidaan kartuttaa nopeasti näkymää asiakaskokemuksen laatuun. Ne ovat myös kevyempiä toteuttaa. Ennalta sovittavat, kestoiltaan pidemmät haastattelut tuottavat syvällisempää asiakasymmärrystä ja niissä asiakkaat ovat valmistautuneempia vastaamaan.

Haastatteluiden tulokset kootaan samaan sähköiseen järjestelmään kaikissa Suomi-pisteissä. Tällöin tulokset ovat suoraan vertailtavissa ja tarkasteltavissa suhteessa eri taustamuuttujiin.

Käsikirjan loppuun liitteeseen 2 on koottu tarkempia vinkkejä lyhyiden ja ennakoon sovittujen asiakashaastatteluiden käytännötoteutukseen.



Asiakashaastatteluiden toteutuksen ja analysoinnin vastuut

Lupa- ja valvontavirasto

- päättää
 - toteutetaanko samanaikaisesti asiakaskyselyn kanssa lyhyitä ja/vai pidempiä asiakashaastatteluja ja kuinka paljon niitä toteutetaan
 - toteutetaanko asiakashaastattelut yhteistyössä asiakaspalvelukoordinaattoreiden ja asiakaspalvelutiimin kanssa vai tilataanko haastatteluiden toteutus ulkoiselta palveluntuottajalta
- suunnittelee asiakashaastattelut ja niiden toteutuksen yhteistyössä asiakaspalvelukoordinaattoreiden ja mahdollisen ulkoisen palveluntuottajan kanssa
- vastaa asiakashaastatteluiden toteutukseen liittyvän asiakasviestinnän suunnittelusta
- laatii yhteiset pohjat asiakashaastatteluiden toteutukseen liittyvään asiakasviestintään Suomi-pisteiden info-näytöille
- jos asiakashaastatteluja ei hankinta ulkoiselta palveluntuottajalta, vastaa keskitetysti tulosten kokoamisesta ja analysoinnista

Asiakaspalvelukoordinaattori

- valmistelee asiakashaastatteluiden toteutuksen yhteistyössä asiakaspalvelutiimin ja palveluneuvojien kanssa tai auttaa ulkopuolista palveluntuottajaa haastatteluiden käytännönjärjestelyissä
- viestii asiakashaastatteluista Suomi-pisteen asiakaspalvelutiimille, asiakaspalveluhenkilöstölle, palveluneuvojalle ja aulapalvelulle
- viestii lyhyistä asiakashaastatteluista asiakkaille Suomi-pisteen aulassa ja info-näytöillä ja hyödyntäen Lupa- ja valvontaviraston laatimia info-näyttöpohjia
- koordinoi toteutustavasta riippuen haastatteluiden käytännöntoteutusta
- jos asiakashaastatteluja ei hankinta ulkoiselta palveluntuottajalta, toimii mahdollisesti itse haastattelijana yhdessä sovittavien asiakaspalvelutiimin jäsenten kanssa ja kirjaa tekemiensä haastatteluiden tulokset sähköiseen järjestelmään
- vastaa haastattelutulosten käsittelystä asiakaspalvelutiimissä
- vastaa asiakaspalvelutiimin laatimien mahdollisten laajempien kehittämis ehdotusten lähettämisestä Lupa- ja valvontavirastolle

Suomi-pisteenpalveluneuvojat

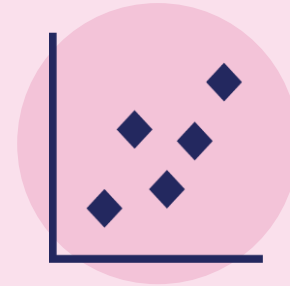
- viestivät asiakkaille haastattelupäivinä käynnissä olevista haastatteluista

Asiakaspalvelutiimi

- jos asiakashaastatteluja ei hankinta ulkoiselta palveluntuottajalta, sovitut asiakaspalvelutiimin jäsenet toimivat haastattelijoina ja kirjaavat haastatteluiden tulokset sähköiseen järjestelmään
- päättää priorisoiden paikkakunta kohtaisesti tehtävistä korjaavista toimenpiteistä ja seuraavien korjaavien toimenpiteiden toteutusta
- esittää mahdollisia laajempia kehittämis ehdotuksia Lupa- ja valvontavirastolle



5.4 Suomi-pisteen toiminnan seuranta



Suomi-pisteen toiminnan seuranta

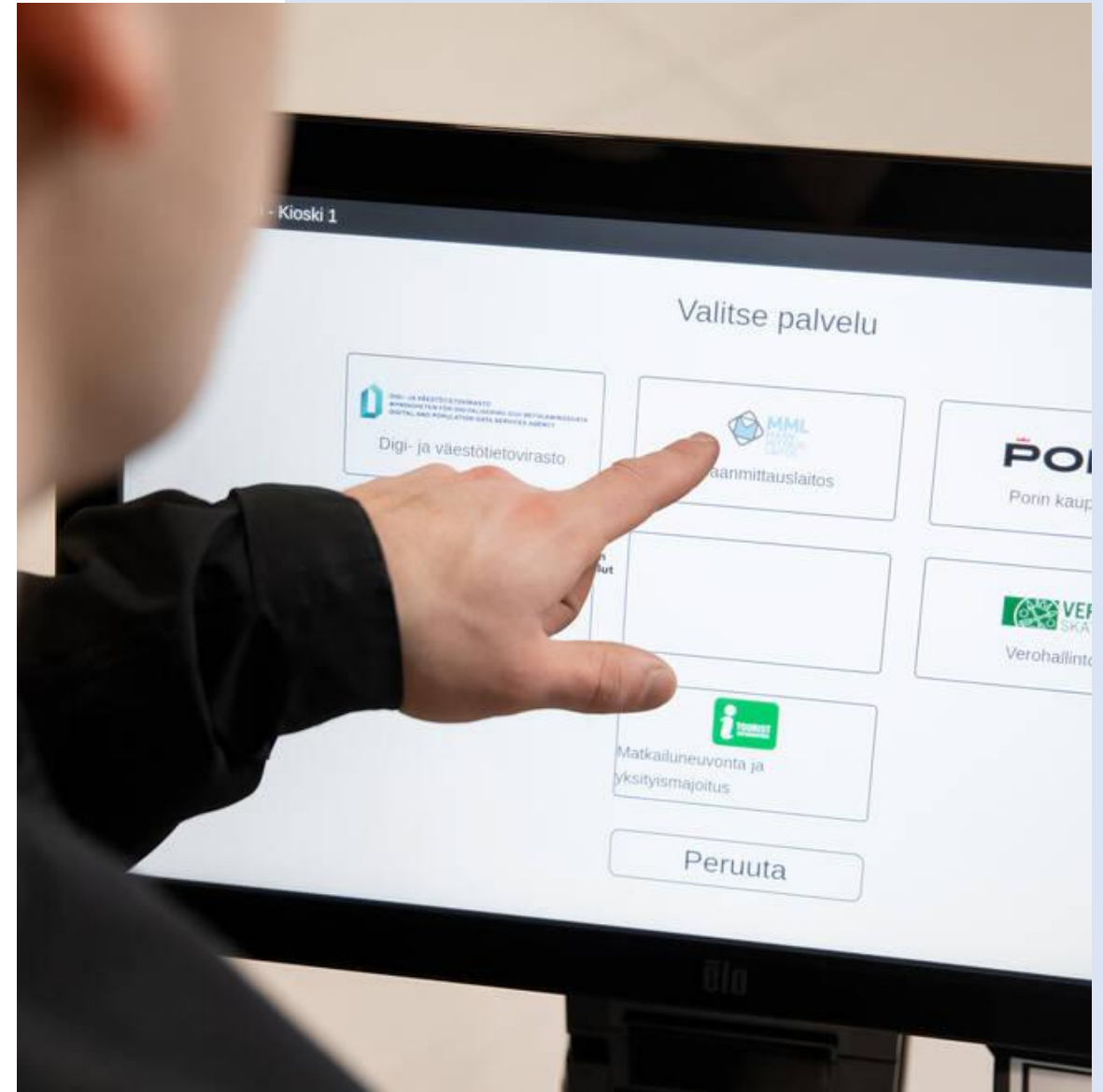
Suomi-pisteessä seurataan asiakasohjaus- ja vuoronumerojärjestelmästä saatavia tietoja:

- asiakasmääristä kokonaisuutena, viranomaisittain ja aukiolotunneittain,
- odotusaikoja eri viranomaisten palveluihin ja
- palveluaikojen pituutta.

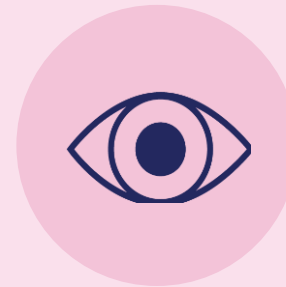
Suomi-pisteessä seurataan lisäksi palveluhuoneiden ja muiden palvelupisteiden käyttöastetta. Mittaaminen tapahtuu anonyymien sensorien eli käyttöasteenmittauspalvelun avulla. Asiakaspalvelutiloissa on sensori sekä asiakaspalvelijan että asiakkaan puolella.

Senaatti-kiinteistöt vastaa tietojen tuottamisesta ja toimittaa ne säännöllisesti Suomi-pisteiden asiakaspalvelukoordinaattoreiden ja asiakaspalvelutiimien käyttöön. Asiakaspalvelukoordinaattori yhdessä asiakaspalvelutiimin kanssa analysoi tiedot, laatii ja priorisoi jatkotoimenpiteet ja seuraa toimenpiteiden toteutumista. Asiakaspalvelukoordinaattori viestii tarvittaessa laajemmista kehittämiskohteista Lupa- ja valvontavirastolle, Senaatti-kiinteistöille ja valtakunnallisille ryhmille.

Suomi-pisteiden toiminnan seurantatiedon hyödyntämiseen liittyvää prosessia kehitetään edelleen.



5.5 Havainnointi- käynnit



Havainnointikäynnit

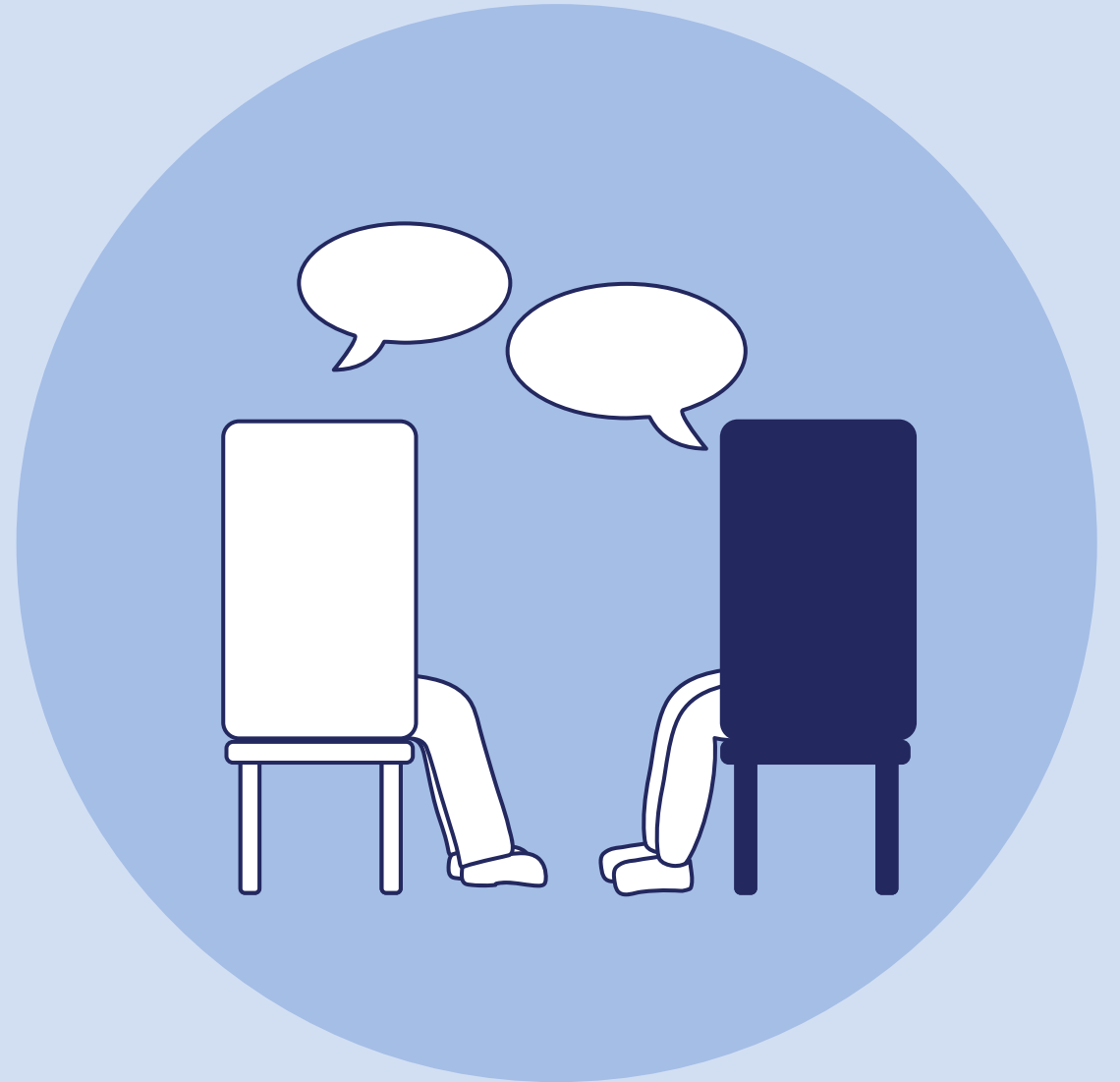
Edellä kuvattujen säännöllisten asiakastiedon mittaamisen menetelmien lisäksi Lupa- ja valvontavirasto voi tarpeen mukaan koota **laadullista, syvempää asiakastietoutta Suomi-pisteistä toteuttamalla havainnointikäyntejä yhteistyössä eri asiakasryhmiä edustavien kansalaisjärjestöjen kanssa.**

Havainnointikäynti on palvelun tarkastelua sen aidossa ympäristössä.

Tarkoituksena on ymmärtää tarkemmin, miten asiointi Suomi-pisteessä sujuu, millaisia mahdollisia haasteita palvelun testaajaa kohtaa, millaisia kehityskohtia tunnistetaan tai millaiset asiat toimivat nykyisellään hyvin. Käsikirjan loppuun liitteeseen 2 on koottu vinkkejä havainnointikäynnin käytännön toteutukseen.

Havainnoinnin kaltaisten laadullisten menetelmien avulla voidaan **ymmärtää syvemmin asiakkaan tuntemuksia ja kokemuksia asioinnin eri vaiheissa sekä syitä niiden taustalla** siinä missä asiakaspalautteet ja -kyselyt kertovat usein vain nykyhetkestä tai menneisyydestä, sekä asioinnin huippukokemuksista että pettymyksistä.

Laadullisten menetelmien avulla voidaan vaikuttavalla tavalla asettua asiakkaiden asemaan ottamaan selvää, miten palvelu heidän näkökulmastaan näyttää.



6. Liitteet

**Liite 1:
Ohjeet
lisäneuvonnan
antamiseen Suomi-
pisteen aulatiloiissa**

Lisäneuvonnan antaminen Suomi-pisteen aulatiloiissa

Lisäneuvonnan tarvetta ja sen toteutusta kussakin Suomi-pisteessä käsitellään asiakaspalvelutiimissä ja sovitaan viranomaiskohtaiset yhteyshenkilöt palveluneuvojalle. Lisäneuvontaa tarjotessaan tulee kiinnittää erityistä huomiota sujuvaan yhteistyöhön lisäneuvontaa tarjoavan viranomaisen ja muiden asiakaspalvelualueella toimivien yhteisten roolien väliseen yhteistyöhön.

Ennakoitava tilanne:

Jos toimija tunnistaa ja tietää ennalta tietyn ajankohdan tai tapahtuman, joka kasvattaa asiakasmäärää, toimija ilmoittaa siitä ennakkoon sekä asiakaspalvelutiimissä ja suoraan Suomi-pisteen palveluneuvojalle. Palveluneuvojalle tulisi ilmoittaa tiedot tarkemmasta ajankohdasta, kuka/ketkä asiakaspalvelua on tulossa tekemään ja kuinka kauan lisäneuvontaa annetaan. Samalla sovitaan myös tarvittaessa aulapalvelun kanssa mahdollisista muutostarpeista, kuten siirrettävissä olevien kalusteiden sijoittelusta.

Vuosittain toistuvia tilanteita kartoitetaan asiakaspalvelutiimissä ja kootaan niistä Suomi-pisteen asiakaspalvelun vuosikello. Tämä auttaa varautumaan ennalta tiedossa oleviin ja toistuviin ruuhka-aikoihin.

Ennalta arvaamattomat ruuhkatilanteet:

Kun Suomi-pisteen palveluneuvoja havaitsee ennalta arvaamattoman käyntiasiakkaiden määrän muodostuvan, palveluneuvoja ottaa yhteyttä viranomaisen yhteyshenkilöön. Yhteyshenkilö pyrkii tarkentamaan tilannekuvaa ja tarvittaessa vastaa lisäresurssin järjestämisestä Suomi-pisteen asiakaspalvelualueelle kaikille sujuvan asiakaspalvelun turvaamiseksi.

Lisäneuvonnan antaminen Suomi-pisteen aulatioissa

Asiakasohjaus:

Asiakasohjauksessa huomioidaan mahdollisuuksien mukaan ennakkoon esimerkiksi lisäneuvontaan käytettävissä olevan tilan varaaminen, tilapäisen opastuksen tarve, asiakaspalvelun ylivuototilojen varaaminen sekä mahdollinen asiakasmäärän lisääntyminen muilla toimijoilla.

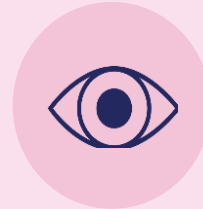
Tilanteessa, jossa viranomaisen oma asiakaspalveluhenkilöstö jalkautuu Suomi-pisteen asiakaspalvelualueelle tarjoamaan asiakaspalvelua, tulee viranomaisen kiinnittää huomiota (erityisesti viranomaispalveluissa, joiden asiakkuus ei koske kaikkia kansalaisia) siihen, että asiakkaiden anonymiteetti voidaan turvata mahdollisimman hyvin tilanteeseen nähden.

Yhteistyö:

Suomi-pisteen asiakaspalvelun lisäneuvonnan toimintamallia voi soveltaa myös erilaisiin tapahtumiin, jotka soveltuvat Suomi-pisteen brändiin ja konseptiin. Esimerkiksi digitukea tarjoavia paikallisia toimijoita voi kutsua tarjoamaan digitukea Suomi-pisteeseen. Myös viranomaisen oma henkilöstö voi siirtyä asiakaspalvelualueelle tarjoamaan lisäneuvontaa viranomaisen omista digitaalisista asiointikanavissaan.

Liite 2:

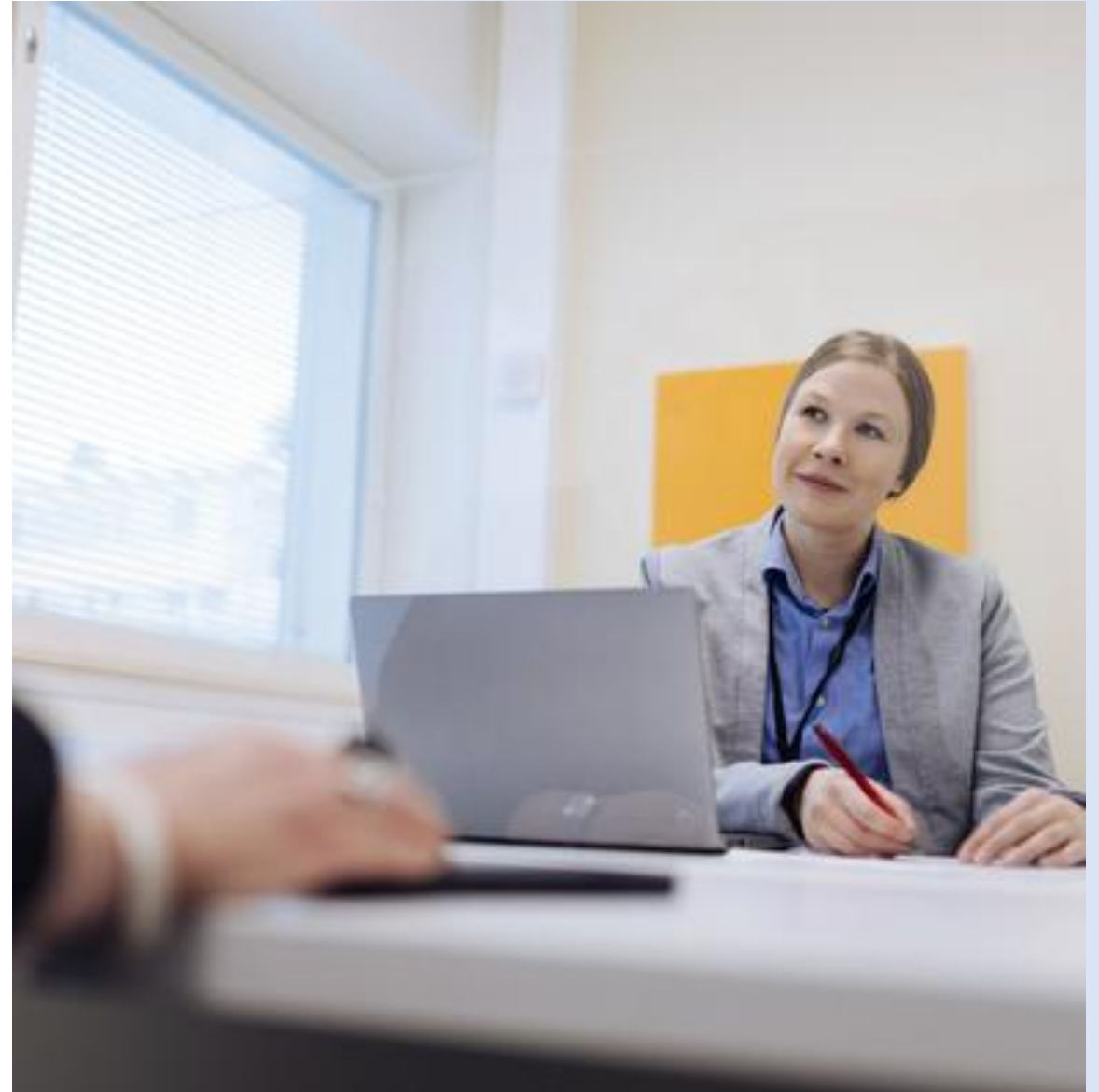
Käytännön vinkkejä asiakaskokemuksen mittaamiseen



Johdanto

Tähän liitteeseen on koottu käytännön vinkkejä jatkuvan palautteenkeruun, asiakaskyselyjen, lyhyiden ja pidempien asiakashaastatteluiden ja havainnointikäyntien toteuttamiseen Suomi-pisteissä.

Kuvattuja toteutuksia on testattu Lahden ja Lappeenrannan Suomi-pisteissä niiden avautumisen jälkeen.



Jatkuva palaute



- Palautelomakepohja
- Jatkuvan palautteen keruun tarvikelistasta

Palautelomakepohja

ASIAKASPALAUTE

Tällä lomakkeella voit antaa yleistä palautetta Suomi-pisteen yhteisestä asiakaspalvelusta ja asiakaspalvelutiloista.

Jos haluat antaa palautetta koskien yksittäisen viranomaisasian käsittelyä, samaasi päätöstä tai muuta viranomaisen asiakaspalveluun liittyvää asiaa, annathan palautetta ensisijaisesti kyseisen viranomaisen omissa palautekanavissa.

Kirjoita palautteesi tämän lomakkeen kääntöpuolelle. Anna palautteesi nimettömänä. Huomaathan, että emme vastaa palautteisiin tai palautelomakkeen kautta tulleisiin yhteydenottopyyntöihin.

Jätä palautelomake Suomi-pisteen palautelaatikkoon tai palveluneuvojalle.

Kiitos palautteesta – se on meille tärkeä. Asiakaspalautteita käsitellään säännöllisesti osana Suomi-pisteen toiminnan kehittämistä.

Kirjoita palautteesi tähän

(ei yhteystietoja eikä arkaluonteista tietoa)

Voit antaa
palautetta
myös
sähköisesti.

QR-koodi
sähköiseen
palautelomake-
keeseen

Palautelomakepohja, ruotsi

KUNDRESPONS

Med den här blanketten kan du ge allmän respons om Finlandsdiskens gemensamma kundservice och kundtjänstutrymmen.

Om du vill ge respons om behandlingen av ett enskilt myndighetsärende, ett beslut du fått eller något annat ärende som gäller en myndighets kundservice, vänligen ge respons i första hand via myndighetens egna responskanaler.

Skriv din respons på baksidan av denna blankett. Ge din respons anonymt. Observera att vi inte svarar på respons eller kontaktbegäran som kommit via responsblanketten.

Lämna responsblanketten i responslådan vid Finlandsdisken eller till servicerådgivaren.

Tack för din respons – den är viktig för oss. Kundresponsen behandlas regelbundet som en del av utvecklingen av Finlandsdiskens verksamhet.

Skriv din respons här

(inga kontaktuppgifter eller känsliga uppgifter)

Du kan också
ge respons
elektroniskt.

QR-koodi
sähköiseen
palautelomake-
keeseen

Palautelomakepohja, englanti

CUSTOMER FEEDBACK

Use this form to give general feedback on Suomi-piste's joint customer service and the facilities where customer service is provided.

If you would like to give feedback on the processing of an individual official matter, a decision you have received or other matters related to the customer service of a public authority, please use the authority's own feedback channels.

Write your feedback on the back of this form. Give your feedback anonymously. Please note that we will not respond to feedback or contact requests received through the feedback form.

Please drop your feedback form into the Suomi-piste feedback box or give it to the service advisor.

Thank you for your feedback – it matters a lot to us. We regularly discuss customer feedback as a part of the development of the Suomi-piste activities.

Enter your feedback here

(do not include contact details or sensitive information)

You can also give feedback electronically.

QR-koodi sähköiseen palautelomakeeseen

Jatkuvan palautteen keruun tarkistuslista



- ✓ Sähköinen palautelomake (suomi, ruotsi, englanti)
- ✓ Mahdollisuus sähköisen palautelomakkeen täyttämiseen asiakastietokoneilla
- ✓ Linkkien jako sähköiseen palautelomakkeeseen asiakkaan omalla laitteella täytettäväksi
- ✓ Paperisia palautelomakkeita (suomi, ruotsi, englanti)
- ✓ Jatkuvan palautteen keruuseen liittyvät Suomi-pisteiden opastuskonseptin mukaiset opasteet
- ✓ Asiakassuuntainen viestintä infonäytöille
- ✓ Informaatio Suomi-pisteen asiakaspalveluhenkilökunnalle, palveluneuvojalle ja aulapalvelun vartijalle jatkuvasta palautteen keruusta
- ✓ Pöytä tai hylly paperisille lomakkeilla aulatiloihin
- ✓ Paperisten lomakkeiden palautuslaatikko
- ✓ Kyniä

Asiakaskysely



- Asiakaskyselyn pohja
- Asiakaskyselyn tarvikelista
- Asiakasviestintä infonäytöillä
- Asiakaskyselypisteen huomiokyltit

Asiakaskysely

Vastaa asteikolla 4-10, 4 = täysin eri mieltä, 10 = täysin samaa mieltä

1. Löysin ennakkoon hyvin tietoa Suomi-pisteen aukioloajoista, sijainnista ja palveluista
2. Viranomaisten palveluajat vastasivat omia asiointitarpeitani.
3. Minun oli helppo löytää perille.
4. Sisään tullessa minun oli helppo orientoitua ja tiesin, kuinka minun tulee toimia.
5. Saapuessani minut toivotettiin tervetulleeksi ja kohdattiin arvostavasti ja ammattitaitoisesti.
6. Tilassa olevat opasteet edistivät asiointini sujuvuutta.
7. Vuoronumerolaitetta oli helppo käyttää.
8. Minut ohjattiin sujuvasti oikeaan palveluun.
9. Jonotusnäytöltä oli selkeää seurata oman asiointivuoroni tilaa.
10. Odotustilanne oli sujuva ja rauhallinen.
11. Siirtyminen odotustilasta palveluhuoneeseen oli selkeää.
12. Suomi-pisteen tilat olivat viihtyisät, helposti lähestyttävät ja toimivat.
13. Tietosuojani ja yksityisyyteni huomioitiin.
14. Koen, että käyntini oli hyödyllinen ja sain asiaani edistettyä.
15. Koen, että olen tervetullut uudestaan Suomi-pisteeseen ja saan sieltä apua.
16. Tiedän, kuinka voin antaa palautetta asiointistani ja kokemuksestani.
17. *Vastaa tähän jos asioit itsenäisesti:* Itsenäinen asiointi oli sujuvaa ja helppoa (sis. itsepalvelualueen lomakepiste ja asiakastietokoneet).
18. *Vastaa tähän jos sinulla oli asiakirjoja jätettävänä:* Asiakirjojen jättäminen oli sujuvaa ja sain siihen opastusta tarpeeni mukaan.

Kundenkät

Svara på skalan 4-10, 4 = helt av annan åsikt, 10 = helt av samma åsikt

1. Jag hittade på förhand bra information om Finlandsdiskens öppettider, läge och tjänster
2. Myndigheternas betjäningstider motsvarade mina behov av att uträtta ärenden.
3. Det var lätt att hitta.
4. När jag kom in var det lätt att orientera sig och jag visste vad jag skulle göra.
5. När jag kom hälsades jag välkommen och möttes på ett uppskattande och professionellt sätt.
6. Skyltarna i lokalen gjorde det smidigare att uträtta mitt ärende.
7. Det var lätt att använda anmälnings- och könummerautomaten.
8. Jag hänvisades smidigt till rätt tjänst.
9. Jag kunde tydligt se på köskärmen när det var min tur.
10. Väntetiden var smidig och lugn.
11. Förflyttningen från väntrummet till servicerummet var tydlig.
12. Finlandsdiskens lokaler var trivsamma, lättillgängliga och funktionella.
13. Mina personuppgifter skyddades och min integritet beaktades.
14. Jag upplever att mitt besök var nyttigt och att jag kunde uträtta mitt ärende.
15. Jag upplever att jag är välkommen till Finlandsdisken på nytt och får hjälp därifrån.
16. Jag vet hur jag kan ge respons om hur mitt ärende sköttes och om min upplevelse.
17. *Svara här om du uträttade ärenden självständigt:* Självbetjäningen var smidig och enkel (inkl. självbetjäningens områdes blankettdisk och kunddatorer).
18. *Svara här om du hade handlingar att lämna in:* Det gick smidigt att lämna in handlingarna och jag fick handledning enligt mina behov

Customer survey

Answer on a scale of 4 to 10, where 4 = completely disagree, 10 = completely agree

1. I was able to find enough information about Suomi-piste, its opening hours, location and services in advance.
2. The service hours of the authorities corresponded to my service needs.
3. It was easy for me to find my way there.
4. When I came in, it was easy for me to navigate the space and know what I should do.
5. When I arrived, I was welcomed in and encountered with appreciation and professionalism.
6. The signs in the space promoted the smoothness of my service use.
7. The queue ticket machine was easy to use.
8. I was smoothly directed to the correct service.
9. It was easy for me to follow my place in the queue on the screen in the waiting area.
10. The waiting situation was smooth and calm.
11. The transition from the waiting area to the service room was clear.
12. The Suomi-piste facilities were comfortable, easily approachable and functional.
13. My data protection and privacy were taken into account.
14. I feel that my visit was useful and I was able to make progress on my matter.
15. I feel that I am welcome to visit Suomi-piste again and will get help there.
16. I know how I can give feedback on my service activity and experience.
17. *Answer the following if you used the services independently:* Using the services independently was smooth and easy (including the form point and customer computers in the self-service area).
18. *Please answer the following if you submitted any documents:* Submitting documents went smoothly and I received guidance as needed.

Asiakaskyselyn tarkistuslista



- ✓ Sähköinen kyselylomake (suomi, ruotsi, englanti)
- ✓ Mahdollisuus sähköisen kyselyn täyttämiseen asiakastietokoneilla
- ✓ Linkkien jako sähköiseen kyselyyn asiakkaan omalla laitteella täytettäväksi
- ✓ Paperisia kyselylomakkeita (suomi, ruotsi, englanti)
- ✓ Asiakasviestintä infonäytöille
- ✓ Informaatio asiakaspalveluhenkilökunnalle, palveluneuvojalle ja aulapalvelun vartijalle kyselystä
- ✓ Pöytä paperisille lomakkeilla aulatiloihin
- ✓ Paperisten lomakkeiden palautuslaatikko
- ✓ Paikat paperisille lomakkeille palveluhuoneisiin
- ✓ Asiakaskyselyn huomiokyltit
- ✓ Kyniä

Asiakasviestintä infonäytöillä

INFONÄYTTÖTEKSTI ASIAKASKYSELYN OLLESSA AVOINNA:

Millaista on asioida Suomi-pisteessä? Kerro kokemuksestasi!

Vastaa kyselyyn paperilomakkeella tai sähköisesti: sähköisen kyselylomakkeen lyhytlinkki

Hur är det att uträtta ärenden på Finlandsdiskens? Berätta om din upplevelse!

Svara på enkäten via pappersblankett eller elektroniskt: sähköisen kyselylomakkeen lyhytlinkki

How was your visit at the Suomi-piste service point? Share your experience!

Respond to the survey using a paper form or electronically at sähköisen kyselylomakkeen lyhytlinkki

Esimerkki Suomi-pisteen infonäyttöjen asiakasviestinnästä kyselyn ollessa käynnissä.



Millaista on asioida Suomi-pisteessä? Kerro kokemuksestasi!

Vastaa kyselyyn paperilomakkeella tai sähköisesti: vastaa.bondata.fi/suomipiste



Suomi-piste



Hur är det att uträtta ärenden på Finlandsdiskens? Berätta om din upplevelse!

Svara på enkäten via pappersblankett eller elektroniskt: vastaa.bondata.fi/suomipiste



Suomi-piste



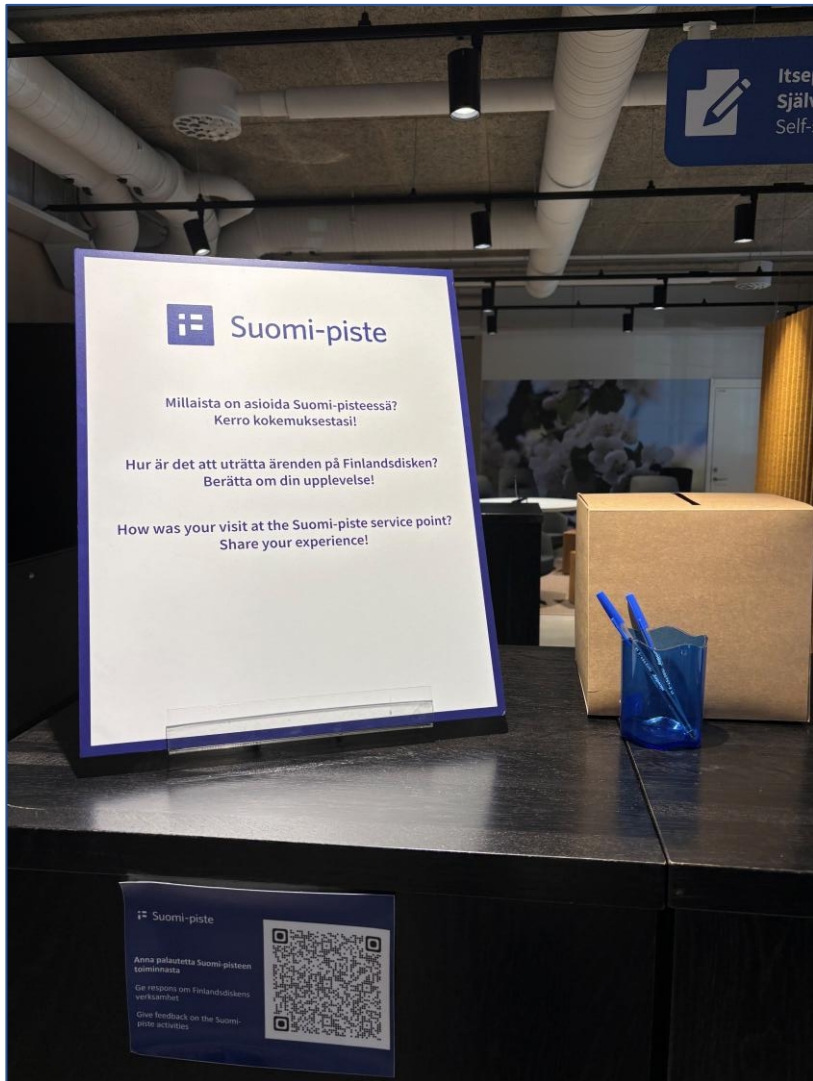
How was your visit at the Suomi-piste service point? Share your experience!

Respond to the survey using a paper form or electronically at vastaa.bondata.fi/suomipiste



Suomi-piste

Asiakaskyselypisteen huomiokyltit



Kuva. Esimerkki huomiokyltistä.

- Piste, jossa paperisia asiakaskyselylomakkeita jaetaan ja jossa on saatavilla linkki sähköiseen asiakaskyselyyn, tulee sijoittaa siten, että se on asiakkaiden helposti nähtävissä – esimerkiksi sisääntulon, aulan tai odotusaulan läheisyyteen.

Lyhyet asiakas- haastattelut



- Lyhyiden haastatteluiden toteutus
- Lyhyiden haastattelujen tarvikelista
- Asiakasviestintä infonäytöillä
- Asiakaskyselypisteen huomiokyltit
- Vinkkejä asiakkaan kohtaamiseen haastatteluissa
- Haastattelijan esittelymateriaali

Lyhyiden haastatteluiden toteutus

Lyhyissä haastatteluissa asiakkaalle esitetään samat **väittämäkysymykset** kuin yhtä aikaa haastatteluiden kanssa toteutettavassa **asiakaskyselyssä**.

Haastattelussa asiakkaalle annetaan lisäksi mahdollisuus kertoa omin sanoin, mikä Suomi-pisteessä toimi hänen miestään hyvin ja mitä tulisi parantaa. (Ks. seuraavat diat)

Lyhyet haastattelut toteutetaan joko hankkimalla ne palveluna yksityiseltä palveluntuottajalta tai asiakaspalvelutiimin toimesta. **Haastatteluiden toteuttamiseen suositellaan kahta henkilöä**. Haastattelijat valmistautuvat haastattelemaan asiakkaita vähintään parin tunnin ajan vilkkaana ajankohtana.

Lyhyet haastattelut ovat kestoltaan n. 15 min. Haastattelujen kesto sovitetaan haastateltavan ajankäyttöön ja tarpeisiin.

Lyhyitä haastatteluja ei sovita ennakoon vaan asiakkaita kohdataan odotusalueella, aulassa ja näiden läheisyyteen sijoitetulla haastattelupisteellä. Haastattelun kannalta paras tilanne on haastatella asiakas kun hän on päättänyt palvelutilanteen ja poistumassa. Asiakkaita voi haastatella myös kun he odottavat palveluvuoroaan.

Palkitseminen: Haastatteluun osallistuneille tarjotaan kiitokseksi esimerkiksi suklaakonvehteja.

Seuraavilla sivuilla on vinkkejä lyhyiden haastattelujen käytännötoteutukseen ja asiakkaan kohtaamisesta haastattelutilanteessa. Haastatteluja varten on luotu **materiaalit suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi**.

Haastattelun vaiheet

- 1) **Esittäytyminen:** kuka olet
- 2) **Esittele mistä on kyse:** haastattelun tarkoitus, tietojen käsittelyn käytännöt ja tietoturvasuus haastattelijan esittelymateriaalin mukaisesti
- 3) **Kysymysten esittäminen:** Haastatteliija esittää suullisesti väittämän ja kysy minkä arvosanan asiakas antaa (4-10) väitteelle. Arvioinnin yhteydessä asiakkaalta voi kysyä täydentävää tietoa, kuten miksi asiakas antoi kyseisen arvosanan tai mitä hänelle tulee väittämästä mieleen.
- 4) **Kirjaa tulokset:** rastita asiakkaan vastaus ja kirjaa avoin vastaus.
- 5) **Päätä haastattelu:** Kiitä asiakasta hänen ajastaan ja anna palkinto kiitokseksi.

Lyhyiden haastatteluiden kyselypohja

Vastaa asteikolla 4-10, 4 = täysin eri mieltä, 10 = täysin samaa mieltä

1. Löysin ennakkoon hyvin tietoa Suomi-pisteen aukioloajoista, sijainnista ja palveluista
2. Viranomaisten palveluajat vastasivat omia asiointitarpeitani.
3. Minun oli helppo löytää perille.
4. Sisään tullessa minun oli helppo orientoitua ja tiesin, kuinka minun tulee toimia.
5. Saapuessani minut toivotettiin tervetulleeksi ja kohdattiin arvostavasti ja ammattitaitoisesti.
6. Tilassa olevat opasteet edistivät asiointini sujuvuutta.
7. Vuoronumerolaitetta oli helppo käyttää.
8. Minut ohjattiin sujuvasti oikeaan palveluun.
9. Jonotusnäytöltä oli selkeää seurata oman asiointivuoroni tilaa.
10. Odotustilanne oli sujuva ja rauhallinen.
11. Siirtyminen odotustilasta palveluhuoneeseen oli selkää.
12. Suomi-pisteen tilat olivat viihtyisät, helposti lähestyttävät ja toimivat.
13. Tietosuojani ja yksityisyyteni huomioitiin.
14. Koen, että käyntini oli hyödyllinen ja sain asiaani edistettyä.
15. Koen, että olen tervetullut uudestaan Suomi-pisteeseen ja saan sieltä apua.
16. Tiedän, kuinka voin antaa palautetta asiointistani ja kokemuksestani.
17. *Vastaa tähän jos asioit itsenäisesti:* Itsenäinen asiointi oli sujuvaa ja helppoa (sis. itsepalvelualueen lomakepiste ja asiakastietokoneet).
18. *Vastaa tähän jos sinulla oli asiakirjoja jätettävänä:* Asiakirjojen jättäminen oli sujuvaa ja sain siihen opastusta tarpeeni mukaan.
19. Mitkä asiat toimivat hyvin Suomi-pisteessä? (avoin kysymys)
20. Mitä parannettavaa Suomi-pisteessä oli? (avoin kysymys)
21. Muu vapaamuotoinen palaute (avoin kysymys)

Lyhyiden haastatteluiden kyselypohja, ruotsi

Svara på skalan 4-10, 4 = helt av annan åsikt, 10 = helt av samma åsikt

1. Jag hittade på förhand bra information om Finlandsdiskens öppettider, läge och tjänster
2. Myndigheternas betjäningstider motsvarade mina behov av att uträtta ärenden.
3. Det var lätt att hitta.
4. När jag kom in var det lätt att orientera sig och jag visste vad jag skulle göra.
5. När jag kom hälsades jag välkommen och möttes på ett uppskattande och professionellt sätt.
6. Skyltarna i lokalen gjorde det smidigare att uträtta mitt ärende.
7. Det var lätt att använda anmälnings- och könummerautomaten.
8. Jag hänvisades smidigt till rätt tjänst.
9. Jag kunde tydligt se på köskärmen när det var min tur.
10. Väntetiden var smidig och lugn.
11. Förflyttningen från väntrummet till servicerummet var tydlig.
12. Finlandsdiskens lokaler var trivsamma, lättillgängliga och funktionella.
13. Mina personuppgifter skyddades och min integritet beaktades.
14. Jag upplever att mitt besök var nyttigt och att jag kunde uträtta mitt ärende.
15. Jag upplever att jag är välkommen till Finlandsdisken på nytt och får hjälp därifrån.
16. Jag vet hur jag kan ge respons om hur mitt ärende sköttes och om min upplevelse.
17. *Svara här om du uträttade ärenden självständigt:* Självbetjäningen var smidig och enkel (inkl. självbetjäningens områdets blankettdisk och kunddatorer).
18. *Svara här om du hade handlingar att lämna in:* Det gick smidigt att lämna in handlingarna och jag fick handledning enligt mina behov.
19. Vad fungerade bra på Finlandsdisken? (öppen fråga)
20. Vad skulle kunna förbättras på Finlandsdisken? (öppen fråga)
21. Annan valfri feedback (öppen fråga)

Lyhyiden haastatteluiden kyselypohja, englanti

Answer on a scale of 4 to 10, where 4 = completely disagree, 10 = completely agree

1. I was able to find enough information about Suomi-piste, its opening hours, location and services in advance.
2. The service hours of the authorities corresponded to my service needs.
3. It was easy for me to find my way there.
4. When I came in, it was easy for me to navigate the space and know what I should do.
5. When I arrived, I was welcomed in and encountered with appreciation and professionalism.
6. The signs in the space promoted the smoothness of my service use.
7. The queue ticket machine was easy to use.
8. I was smoothly directed to the correct service.
9. It was easy for me to follow my place in the queue on the screen in the waiting area.
10. The waiting situation was smooth and calm.
11. The transition from the waiting area to the service room was clear.
12. The Suomi-piste facilities were comfortable, easily approachable and functional.
13. My data protection and privacy were taken into account.
14. I feel that my visit was useful and I was able to make progress on my matter.
15. I feel that I am welcome to visit Suomi-piste again and will get help there.
16. I know how I can give feedback on my service activity and experience.
17. *Answer the following if you used the services independently:* Using the services independently was smooth and easy (including the form point and customer computers in the self-service area).
18. *Please answer the following if you submitted any documents:* Submitting documents went smoothly and I received guidance as needed.
19. What worked well at the Suomi-piste service point? (open question)
20. What could be improved at the Suomi-piste service point? (open question)
21. Any additional feedback (open question)

Lyhyiden haastatteluiden tarkistuslista



- ✓ Asiakasviestintä infonäytöille
- ✓ Informaatio asiakaspalveluhenkilökunnalle, Suomi-pisteen palveluneuvojalle ja aulapalvelulle haastatteluista.
- ✓ Pystypöytä aulan tiloihin
- ✓ Haastattelupisteen huomiokyltit (voi olla myös sama kuin asiakaskyselyssä)
- ✓ Haastattelija -rintakyltti
- ✓ Haastattelukysymykset tulostettuna (suomi, ruotsi, englanti)
- ✓ Haastattelijan esittelymateriaali
- ✓ Kirjoitusaluslustoja sekä kyniä
- ✓ Osallistujille kiitoskarkit.

Asiakasviestintä infonäytöillä

INFONÄYTTÖTEKSTI HAASTATTELUPÄIVÄNÄ:

Millaista on asioida Suomi-pisteessä? Kerro kokemuksestasi!

Suomi-pisteessä tehdään tänään asiakashaastatteluja. Tervetuloa osallistumaan!

Hur är det att uträtta ärenden på Finlandsdiskens? Berätta om din upplevelse!

Vi gör kundintervjuer på Finlandsdiskens idag. Delta gärna!

How was your visit at the Suomi-piste service point? Share your experience!

We are carrying out customer interviews at the Suomi-piste today. You are welcome to participate!

Esimerkki Suomi-pisteen infonäyttöjen haastattelupäivänä.



Millaista on asioida Suomi-pisteessä? Kerro kokemuksestasi!

Suomi-pisteessä tehdään tänään asiakashaastatteluja. Tervetuloa osallistumaan!

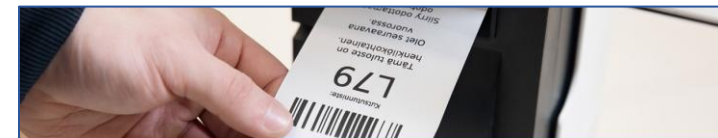
 Suomi-piste



Hur är det att uträtta ärenden på Finlandsdiskens? Berätta om din upplevelse!

Vi gör kundintervjuer på Finlandsdiskens idag. Delta gärna!

 Suomi-piste

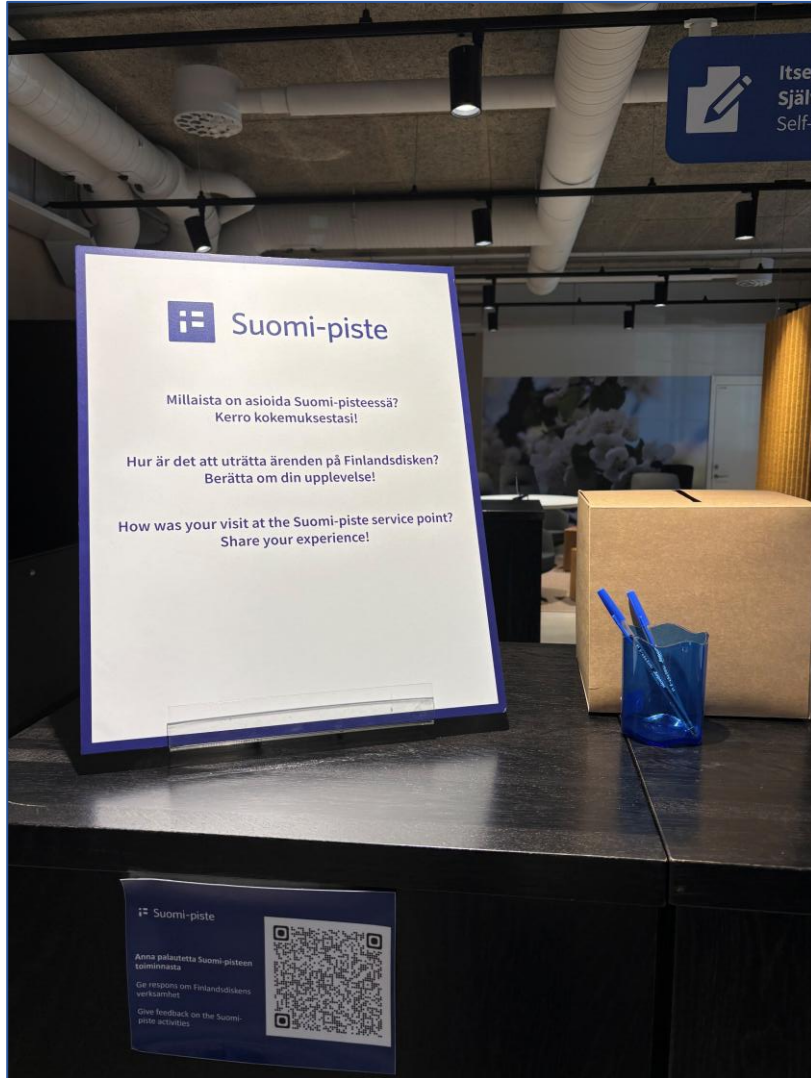


How was your visit at the Suomi-piste service point? Share your experience!

We are carrying out customer interviews at Suomi-piste today. You are welcome to participate!

 Suomi-piste

Asiakashaastattelupisteen huomiokyltit



Kuva. Esimerkki huomiokyltistä.

- Haastattelupiste tulee sijoittaa siten, että se on asiakkaiden helposti nähtävissä – esimerkiksi sisääntulon, aulan tai odotusaulan läheisyyteen.
- Haastatteluita saa parhaiten tehtyä kun niitä jalkautuu tekemään asiakkaiden keskuuteen odotustilaan
- Haastatteluita tehdessä tulee kuitenkin huomioida muiden asiointirauha ja että asiakkaan asiointivuoro ei mene ohi.

Vinkkejä asiakkaan kohtaamiseen haastatteluissa

- **Tee aina suunnitelma ja haastattelukäsikirjoitus.** Määritä, mitä haluat oppia kultakin haastateltavalta / käyttäjäryhmältä. Se luo haastattelun rungon ja käsikirjoituksen.
- **Suunnitelma mahdollistaa myös spontaaniuden.** Käytä kysymysrunkoa pohjana, mutta voit myös lisätä haastattelutilanteessa keskustelevia lisäkysymyksiä. Mikäli haastateltava haluaa kertoa jostain tärkeästä teemasta tai kysymyksestä, josta hänellä on paljon tietoa, anna hänelle mahdollisuus kertoa lisää.
- **Määritä kuinka haastattelut halutaan dokumentoida.** Vastausten kirjoittaminen suoraan A4-pohjaan on esimerkiksi tehokas tapa. Tai jos haastattelussa on mukana kaksi haastattelijaa, sopikaa kuka toimii kirjurina.
- **Haastattelun alkaessa,** kerro ensin haastateltavalle kuka olet, haastattelun tarkoitus, tietojen käsittelyn käytännöt ja tietoturvallisuus sekä projektin tavoitteet.
- **Luo rento ja luottamuksellinen ilmapiiri.** Haastatteluissa on tärkeää, että haastateltava tuntee olonsa mukavaksi ja luottamukselliseksi. Muista myös olla luottamuksen arvoinen.
- **Ole neutraali.** Haastateltavat saattavat alitajuisesti tarkkailla sitä, mitä haastattelija haluaa kuulla, ja kertoa juuri niitä asioita, joista huomaavat hänen olevan samaa mieltä kanssaan.
- **Ole kiinnostunut – asenne tarttuu!** Pyri ymmärtämään. Kuuntele, kuuntele ja kuuntele – mutta pidä silti ohjat käsissäsi ja haastattelu suunnitelluissa teemoissa.
- **Tarkenna vastauksia.** Usein ihmiset vastaavat aluksi yleisellä tasolla. On hyvä pyytää tarkennuksia ja varmistaa, mitä haastateltava tarkoitti. Pyydä asiakasta näyttämään sinulle esineet, tilat, objektit, joista hän kertoo puheen tasolla. Tai voitte myös käydä yhdessä läpi palvelupolun.
- **Kannusta “ääneen ajatteluun”.** Kun asiakas vaikkapa testaa palvelua tai toimintoa, pyydä häntä ajattelemaan samalla ääneen.
- **Pyri lukemaan asiakkaan olotilaa ja haastattelutilannetta myös ns. rivien välistä.** Haastateltavan eleistä ja reaktioista voi tulla esiin hänen piileviä tarpeitaan. Huomioi myös jos asiakas vaikuttaa siltä, että hän tuntee haastattelutilanteessa olonsa epämukavaksi tai haluaa päättää tilanteen. Kiitä silloin haastattelusta reippaasti, ja jätä hyvä vaikutelma, jotta asiakkaan on helppo palata palveluun.
- **Huomioi asiakkaan asiointitilanne ja vaihe.** Huolehdi ajankäytöstä ja siitä että asiakkaan vuoro ei esimerkiksi mene epähuomiossa ohi. Kannusta asiakasta palaamaan haastatteluun asiointin jälkeen, jos tämä tilanne tuntuu hänestä sopivammalta.
- **Muista kiittää haastateltavaa yhteisestä ajasta ja hänen ideoistaan.**
- **Tyypittele, kategorisoi ja analysoi tulokset.** Poimi esiin kiteytykset ja löydökset, jotka ovat asiakasymmärryksen ja palvelukehityksen kannalta juuri sillä hetkellä keskeisimpiä.

Huomioi nämä vinkit myös havainnointikäyntien valmistelussa ja toteutuksessa.

Haastattelijan esittelymateriaali

Hei, olisiko sinulla hetki osallistua haastatteluun asiakaskokemuksesta. Haluaisimme tietää miten käyntisi sujui? Millainen kokemus palvelusta syntyi? Tämä vie aikaasi noin 15 minuuttia.

Haastattelun tarkoituksena on kehittää Suomi-pisteen palveluja.

Olemme kiinnostuneita henkilökohtaisesta kokemuksestasi. Oikeita tai väriä vastauksia ei ole, ja kukaan ei arvioi sinua millään tavalla vastauksiesi perusteella. Haastatteluaineistoja käsitellään luottamuksellisina ja hyödynnetään ainoastaan Suomi-pisteen palveluiden kehittämiseen.

Väittämät: Minulla on tässä reilu kymmenen väittämää Suomi-pisteestä. Kerron sinulle aina yhden väittämän kerrallaan. Tehtävänäsi on arvioida väittämiä asteikolla 4-10.

Kiitokset haastattelun jälkeen: Kiitos paljon osallistumistasi ja siitä, että olit valmis käyttämään haastatteluun pienen hetken aikaasi. Meillä on sinulle kiitoksena suklaata, ole hyvä. Mukavaa viikonjatkoa.

Lista Suomi-pisteessä toimivista viranomaisista:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
- 10.

Lista viranomaisista on haastatteluiden tukena, mikäli haastatteluita toteuttaa henkilö, joka ei tunne kaikkia Suomi-pisteessä toimivia viranomaisia.

Haastattelijan esittelymateriaali, ruotsi

Hej, har du en stund att delta i en intervju om kundupplevelsen vid Finlandsdiskens? Vi vill veta hur ditt besök gick. Vilket intryck fick du av tjänsten? Det tar ungefär 15 minuter.

Syftet med intervjun är att utveckla verksamheten vid Finlandsdiskens.

Vi är intresserade av din personliga upplevelse. Det finns inga riktiga eller felaktiga svar och ingen bedömer dig på något sätt utifrån dina svar. Intervjumaterialet behandlas konfidentiellt och används endast för att utveckla verksamheten vid Finlandsdiskens.

Påståenden: Jag har här drygt tio påståenden om Finlandsdiskens. Jag läser upp ett påstående åt gången. Din uppgift är att bedöma påståendena på skalan 4–10.

Tack efter intervjun: Tack så mycket för att du deltog och för att du gav lite av din tid för intervjun. Som tack får du choklad, varsågod. Ha en trevlig vecka!

Lista Suomi-pisteessä toimivista viranomaisista:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
- 10.

Lista viranomaisista on haastatteluiden tukena, mikäli haastatteluita toteuttaa henkilö, joka ei tunne kaikkia Suomi-pisteessä toimivia viranomaisia.

Haastattelijan esittelymateriaali, englanti

Hello, do you have a moment to participate in an interview related to the customer experience at Suomi-piste? We would like to know how your visit went. What kind of experience did you have of the service? This will take about 15 minutes of your time.

The purpose of the interview is to develop the Suomi-piste activities.

We are interested in your personal experience. There are no right or wrong answers, and no one will judge you in any way based on your answers. The interview data will be treated as confidential and used only to develop the Suomi-piste activities.

Statements: I have just over ten statements about Suomi-piste here. I will read you one statement at a time. Your task is to assess the statements on a scale of 4 to 10.

Thanking the participant after the interview: Thank you very much for your participation and for taking the time for the interview. As a thank you, we'd like to offer you some chocolate. Have a nice week!

Lista Suomi-pisteessä toimivista viranomaisista:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
- 10.

Lista viranomaisista on haastatteluiden tukena, mikäli haastatteluita toteuttaa henkilö, joka ei tunne kaikkia Suomi-pisteessä toimivia viranomaisia.

Ennalta sovitut haastattelut



- Yleistä
- Haastattelun vaiheet
- Haastattelupohja
- Ennakkoon sovittujen haastattelujen tarvikelista
- Saate asiakkaiden rekrytointiin ennakkoon sovittuihin haastatteluihin
- Vinkkejä asiakkaan kohtaamiseen haastatteluissa
- Haastattelijan esittelymateriaali

Ennakkoon sovittujen haastattelujen toteutus

Ennakkoon sovittuja haastatteluja **suositellaan tehtävän n. 6–8 kpl** per yhteinen asiakaspalvelupiste. Valitkaa haastatteluihin eri asiakasryhmiä.

Haastattelut voidaan **tehdä asiakaspalvelutiimin edustajien toimesta tai ulkopuolista palveluntuottajaa hyödyntäen**. Haastattelujen **kesto on n. 30–45 min** /haastattelu. **Ennakkoon sovitut haastattelut toteutetaan palveluhuoneessa tai muussa rauhallisessa tilassa**.

Haastatteluiden tukimateriaalina käytetään asiointipolun pohjia. Haastattelukysymykset on sijoitettu polun yhteyteen. Haastattelija kysyy tarvittaessa kysymyksiin liittyviä tarkentavia lisäkysymyksiä laadullisen ymmärryksen keräämiseksi. Asiointipolkuun on otettu mukaan myös vaiheet: ennen palvelua, palvelutilanne sekä palvelun jälkeen (erotuksena jo tehdystä asiointipolkutyöstä).

Haastattelut toteutetaan suomeksi ja tarvittaessa ruotsiksi ja englanniksi.

Palkitseminen: Ennakkoon sovittuun haastatteluun osallistuneille on hyvä järjestää hieman isompi palkkio käytetystä ajasta – esimerkiksi kahvilipuke Suomi-pisteen yhteydessä tai sen lähistöllä sijaitsevaan kahvilaan.

Seuraavilla sivuilla on vinkkejä ennalta sovittujen haastattelujen käytännön toteutukseen. Haastattelijat voivat lisäksi tutustua heille laadittuihin vinkkeihin asiakkaan kohtaamisesta haastattelutilanteessa, jotka on kuvattu aiemmin tässä liitteessä.

Haastattelun vaiheet

- 1) **Esittäytyminen:** kuka olet
- 2) **Esittele mistä on kyse:** haastattelun tarkoitus, tietojen käsittelyn käytännöt ja tietoturvasuus haastattelijan esittelymateriaalin mukaisesti
- 3) **Anna haastateltavalle nähtäväksi visuaalinen kuvaus palvelupolusta.** Visuaalinen materiaali on tukimateriaali asiakkaalle ja auttaa asiakasta hahmottamaan palvelun kulkua. Asiakkaan ei tarvitse kirjata pohjaan mitään.
- 4) **Kysymysten esittäminen:** Kysy asiakkaalta haastattelupohjan kysymykset.
- 5) **Kirjaaminen:** Kirjaa asiakkaan vastaukset tietokoneelle tai käsin.
- 6) **Päätä haastattelu:** Kiitä asiakasta hänen ajastaan ja anna palkinto kiitokseksi.

Haastattelupohja – ennakkoon sovitut haastattelut

Kerro asiakaspalvelun kokemuksesta! Suomi-piste Finlandsdiskin

Ennen palvelua	Palvelun aikana						Palvelun jälkeen
							
	Saapuminen	Ilmoittautuminen	Siirtyminen odotusalueelle	Odottaminen, asiointiin valmistautuminen	Siirtyminen odotusalueelta palvelupisteelle	Palvelutilanne	
Löysitkö ennakkoon hyvin tietoa Suomi-pisteestä, sijainnista ja palveluiden sisällöistä? (1A)	Oliko sinun sisään tullessani helppo orientoitua? (2A)	Toivotettiinko sinut saapuessasi tervetulleeksi? (3A)	Oliko jonotusnäytöltä selkeää seurata oman asiointivuorosi tilaa? (4A)	Olivatko yhteisen palvelupisteen tilat viihtyisät, helposti lähestyttävät ja toimivat? (5A)	Oliko siirtyminen odotustilasta palveluhuoneeseen selkeää? (6A)	Saitko asiaasi edistettyä? (7A)	Koetko, että olet tervetullut uudestaan Suomi-pisteeseen ja saat sieltä apua? (8A)
Vastasivatko palveluajat hyvin asiointitarpeitasi? (1B)	Oliko sujuvaa hahmottaa, kuinka toimia tilassa? (2B)	Kohdattiinko sinut arvostavasti ja ammattitaitoisesti? (3B)	Oliko odotustilanne sujuva ja rauhallinen? (4B)	Olivatko yhteisen palvelupisteen tilat viihtyisät, helposti lähestyttävät ja toimivat? (5A)	Oliko siirtyminen odotustilasta palveluhuoneeseen selkeää? (6A)	Koetko, että käyntisi oli hyödyllinen? (7B)	Tiedätkö, kuinka voit antaa palautetta asiointistasi ja kokemuksestasi? (8B)
Oliko sinun helppo löytää perille? (1C)	Palautitko asiakirjoja? (2C)	Oliko vuoronumerolaitetta helppo käyttää? (3C)	Käyttitkö itsepalvelupistettä ja sujuiko käyttö hyvin? (4C)	Olivatko yhteisen palvelupisteen tilat viihtyisät, helposti lähestyttävät ja toimivat? (5A)	Oliko siirtyminen odotustilasta palveluhuoneeseen selkeää? (6A)	Huomioitiinko tietosuojasi ja yksityisyytesi? (7C)	
	Oliko asiakirjojen jättäminen selkeää? (2D)	Ohjattiinko sinut sujuvasti oikeaan palveluun? (3D)				Olivatko palveluhuoneet tunnelmaltaan ja tiloiltaan toimivat ja viihtyisät? (7D)	

Anna haastateltavalle nähtäväksi visuaalinen kuvaus haastattelupohjasta.

Visuaalinen haastattelupohja on tukimateriaali asiakkaalle ja auttaa asiakasta hahmottamaan palvelun kulkua.

Asiakkaan ei tarvitse tehdä pohjaan kirjauksia vaan haastatteliija kirjoittaa omat muistiinpanot.

Haastattelupohja – ennakkoon sovitut haastattelut, ruotsi

Kerro asiakaspalvelun kokemuksesta! Suomi-piste Finlandsdisken

Ennen palvelua

Esipyyntö
Löydätkö ennakkoon hyvin tietoja Suomi-pisteestä, sijainnista ja palveluiden sisällöstä? (A)

Vastaväittoa palveluihin asti? (B)

Oliko sinun helppo löytää palvelu? (C)

Palvelun aikana

Esipyyntö
Oliko sinun sisään tullaan helppo orientautua? (A)

Oliko nopea hallinnoida kaikki toimita tilaus? (B)

Palveluasiakkaat
Oliko vuoro- numeraalista helppo käyttää? (C)

Ohjeistettiin asiakasta? (D)

Palvelun jälkeen

Kerrotko, että olet tervetullut uudelleen Suomi-pisteeseen ja saat suhteita? (A)

Tiedätkö, kuinka voit antaa palautetta asiointiasian ja kokemuksesta? (B)

Berätta om din upplevelse av kundtjänsten

Före tjänsten	Under tjänsten					Efter tjänsten	
<p>Hittade du på förhand bra information om Finlandsdisken, dess läge och tjänsternas innehåll?</p> <p>Motsvarade betjäningstiderna väl dina behov av att utträtta ärenden?</p> <p>Var det lätt att hitta till Finlandsdisken?</p>	<p>Ankomst</p> <p>Var det lätt att orientera sig när du kom in?</p> <p>Var det smidigt att uppfatta hur man ska agera i lokalen?</p> <p>Lämnade du in dokument?</p> <p>Var det tydligt hur man lämnar in dokument?</p>	<p>Anmälan</p> <p>Hälsades du välkommen när du kom?</p> <p>Bemöttes du respektfullt och professionellt?</p> <p>Var det lätt att använda anmälnings- och könummerautomaten?</p> <p>Hänvisades du smidigt till rätt tjänst?</p>	<p>Förflyttning till väntområdet</p> <p>Kunde du tydligt se på köskärmen när det var din tur?</p> <p>Var väntetiden smidig och lugn?</p> <p>Använde du en kunddator och gick det bra att använda den?</p>	<p>Väntan, förberedelser inför ärendet</p> <p>Var Finlandsdiskens lokaler trivsamma, lättillgängliga och funktionella?</p>	<p>Förflyttning från väntområdet till servicerummet</p> <p>Var förflyttningen från väntområdet till servicerummet tydlig?</p>	<p>Servicesituationen</p> <p>Kunde du utträtta ditt ärende?</p> <p>Upplever du att du hade nytta av ditt besök?</p> <p>Skyddades dina personuppgifter och beaktades din integritet?</p> <p>Var servicerummen funktionella och trivsamma?</p>	<p>Upplever du att du är välkommen till Finlandsdisken på nytt och att du får hjälp därifrån?</p> <p>Vet du hur du kan ge respons om hur ditt ärende sköttes och om din upplevelse?</p>

Haastattelupohja – ennakkoon sovitut haastattelut, englanti

Kerro asiakaspalvelun kokemuksesta! Suomi-piste Finlandsdisken

Ennen palvelua

- Esipyyntö**
 - Läpäitiö ennakkoon hyvin tietoa Suomi-pisteestä, sijainnista ja palveluiden sisällöstä? (A)
 - Vastaisivatko palvelijat hyvin esipyyntöihänne? (B)
 - Oliko sinun helppo löytää perhe? (C)
- Siirtäminen**
 - Oliko sinun sisään tullaasi helppo orientautua? (A)
 - Oliko siirreäsi helppona kaikissa toimissa tilassa? (B)
 - Palvelu oli avoimena? (C)
 - Oliko asiakirjojen jättäminen selvää? (D)
- Siirtäminen**
 - Tulotietoinen siirto sujuvasti palveluun? (A)
 - Kohdennettiin sinut avoimasti ja ammattitaitoisesti? (B)
 - Oliko vuoro- numeroinnista helppo käyttää? (C)
 - Ohjeitettiin sinut sujuvasti oikeaan palveluun? (D)
- Siirtäminen**
 - Oliko jono- tai maksu- laitteiden käyttö helppoa? (A)
 - Oliko odotus- tilanne sujuu ja rauhallinen? (B)
 - Käytettiin itsepalvelupisteitä ja kassakäyttöä hyvin? (C)
- Siirtäminen**
 - Oliko ohjeiden ja palveluohjeiden selkeät ja helpot? (A)
 - Oliko siirtäminen odotustilasta palveluhuoneeseen selkeää? (B)
 - Oliko siirtäminen odotustilasta palveluhuoneeseen selkeää? (C)
- Palvelutilanne**
 - Saitko asiain edistystä? (A)
 - Koetti, että käynti oli hyödyllinen? (B)
 - Huomioitko henkilökunnan ja yksilöllisyyttä? (C)
 - Oivatko palveluohjeet toimivia ja selkeitä? (D)

Palvelun aikana

Palvelun jälkeen

- Käyttökäytännöt**
 - Keritti, että olit tervetullut uudelleen Suomi-pisteeseen ja saat apua? (A)
 - Tiedätkö, kuinka voit antaa palautetta asiainneista ja kokemuksista? (B)

Tell us about your service experience

Before the service	During the service						After the service
<p>Were you able to find enough information about Suomi-piste, its location and the content of the service in advance?</p> <p>Did the service hours meet your service needs?</p> <p>Was it easy for you to find your way to Suomi-piste?</p>	<p>Arrival</p> <p>After entering the building, did you find it easy to navigate?</p> <p>Was it easy for you to understand how to act in the space?</p> <p>Did you hand in any documents?</p> <p>Was the process of submitting documents clear?</p>	<p>Signing in</p> <p>Did anyone welcome you when you arrived here?</p> <p>Were you encountered with appreciation and professionalism?</p> <p>Was the queue ticket machine easy to use?</p> <p>Were you smoothly directed to the correct service?</p>	<p>Moving to the waiting area</p> <p>Did you find it easy to follow your place in the queue on the screen in the waiting area?</p> <p>Did you find that the waiting situation was smooth and calm?</p> <p>Did you use a customer computer and did you find it easy to use it?</p>	<p>Waiting, preparing for the service activity</p> <p>Were the Suomi-piste facilities comfortable, easily approachable and functional?</p>	<p>Moving from the waiting area to a service room</p> <p>Was the transition from the waiting area to the service room clear?</p>	<p>Service situation</p> <p>Were you able to make progress on your matter?</p> <p>Do you feel that your visit was useful?</p> <p>Were your data protection and privacy taken into account?</p> <p>Were the service rooms functional and comfortable in terms of their atmosphere and facilities?</p>	<p>Do you feel that you are welcome to visit Suomi-piste again and will get help there?</p> <p>Do you know how you can give feedback on your service activity and experience?</p>

Ennakkoon sovittujen haastatteluiden tarvikelista:



- ✓ Ennakkoon sovitut osallistujat
- ✓ Haastattelijan esittelymateriaali tulostettuna
- ✓ Asiointipolun visualisointi tulostettuna.
- ✓ Haastattelukysymykset tulostettuna.
- ✓ Tietokone muistiinpanoja varten tai paperia ja kynä.
- ✓ Rauhallinen tila haastattelua varten.
- ✓ Osallistujalle kahvilipuke.

Seuraavilla sivuilla on esitetty ennakkoon sovittujen haastatteluiden rekrytointisaate, haastattelukysymykset sekä esittelymateriaali.



Saate asiakkaiden rekrytointiin ennakkoon sovittuihin haastatteluihin

Tarkoituksena on rekrytoida ajanvarausasiakkaita ennakkoon laajempiin haastatteluihin. Näin varmistamme, että saamme kerättyä asiakkailta monipuolisesti kokemuksia.

Toimintaohje:

1. **Kontaktoida asiakkaita, jotka ovat varanneet tai varaamassa aikaa sovituille haastattelupäiville.**
2. **Kysy, onko asiakkaalla kiinnostusta osallistua haastatteluun.** Hyödynnä rekrytointikeskustelun ohjetta.
3. **Sovi asiakkaan kanssa haastatteluajankohta.**

Ohje rekrytointikeskusteluun:

Viranomaisen edustaja:

”Olisiko sinulla kiinnostusta osallistua asiakashaastatteluun **xx.xx päivänä** ennen tai jälkeen palveluaikasi?”

”Haastattelun tarkoituksena on kehittää **x-paikkakunnan** Suomi-pisteen palveluja, tiloja ja toimintaa sekä varmistaa, että ne vastaavat tulevaisuudessa yhä paremmin asiakkaiden tarpeisiin. Haastattelu kestää noin 45 minuuttia.”

”Haastatteluun osallistumisesta annetaan palkkioksi kahvilipuke xx-kahvilaan.”

”Haluaisitko osallistua haastatteluun?”

Jos asiakas vastaa kyllä tai osoittaa kiinnostusta haastatteluun:

- Sovi asiakkaan kanssa sopiva haastatteluajankohta ja toimita tiedot haastattelua tekeväälle henkilölle, esimerkiksi asiakaspalvelukoordinaattori tai asiakaspalvelutiimin jäsen.

Jos asiakas vastaa ei

- Kiitä ymmärtäväisesti ja lopeta palvelutilanne normaaliin tapaan.

Haastattelijan esittelymateriaali / ennakkoon sovitut haastattelut

Haastattelun tarkoituksena on kehittää Suomi-pisteen palveluja sekä varmistaa, että ne vastaavat tulevaisuudessa yhä paremmin asiakkaiden tarpeisiin. Suomi-piste on aivan uudenlainen palveluiden keskittymä, joka tuo viranomaispalvelut lähelle asiakasta ja tarjoaa mahdollisuuden monenlaisten asioiden hoitamiseen yhdellä kertaa.

Olemme kiinnostuneita ennen kaikkea siitä, millainen oli kokemuksesi Suomi-pisteessä asioinnista ja kuinka käynti kokonaisuutena mielestäsi sujui. Oikeita tai väriä vastauksia ei ole, kukaan ei arvioi sinua millään tavalla vastauksiesi perusteella. Toivomme, että kerrot asioinnin aikana heränneistä tuntemuksistasi ja havainnoistasi mahdollisimman avoimesti ja rehellisesti.

Haastattelussa keskustelemme vapaamuotoisesti kysymysrunkoa mukaillen. Haastatteluun menee arviolta 30–45min. Vastaaminen on täysin vapaaehtoista, ja jos jokin kysymys tuntuu vaikealta, niin voit aina jättää myös vastaamatta. Voimme myös pitää taukoa, jos sinusta tuntuu siltä – tai tarvittaessa myös keskeyttää haastattelun.

Haastatteluaineistoja käsitellään ehdottoman luottamuksellisina siten, että niistä ei voida tunnistaa henkilöllisyyttäsi. Haastattelun jälkeen tietosi poistetaan, eikä vastauksista voi tunnistaa sinua. Haastattelussa annettuja tietoa hyödynnetään ainoastaan Suomi-pisteen palveluiden kehittämiseen, eikä niitä yhdistetä muihin asiakastietoihisi.

Kiitoksena haastattelusta annamme sinulle lahjakortin kahvihetkeen ravintola xxx:ssä, joka sijaitsee xx xxx xxx. Onko sinulla jotain, mitä haluaisit kysyä tai tarkentaa ennen kuin sukellamme itse haastatteluun ja sen kysymysten pariin?

Haastattelijan esittelymateriaali / ennakkoon sovitut haastattelut, ruotsi

Syftet med intervjun är att utveckla verksamheten på Finlandsdiskens och säkerställa att Finlandsdiskens motsvarar kundernas behov ännu bättre i framtiden.

Vi är framför allt intresserade av din upplevelse av att uträtta ärenden på Finlandsdiskens och hur du tycker att besöket gick som helhet. Det finns inga riktiga eller felaktiga svar, och ingen bedömer dig på något sätt utifrån dina svar. Vi hoppas att du berättar så öppet och ärligt som möjligt om dina känslor och observationer som väckts under besöket.

Under intervjun diskuterar vi fritt enligt frågeramen. Intervjun tar uppskattningsvis 30–45 minuter. Det är helt frivilligt att svara och om någon fråga känns svår kan du också alltid låta bli att svara. Vi kan också ta en paus om du känner för det, eller vid behov också avbryta intervjun.

Intervjumaterialet behandlas absolut konfidentiellt så att din identitet inte kan identifieras. Efter intervjun raderas dina uppgifter och svaren kan inte identifiera dig. Uppgifterna från intervjun används endast för att utveckla verksamheten på Finlandsdiskens och kopplas inte till dina övriga kunduppgifter.

Som tack för intervjun ger vi dig ett presentkort för en kaffestund på restaurang xxx, som ligger xx xxx xxx. Har du något som du vill fråga eller förtydliga innan vi ger oss i kast med själva intervjun och frågorna?

Haastattelijan esittelymateriaali / ennakkoon sovitut haastattelut, englanti

The purpose of the interview is to develop the Suomi-piste activities and to ensure that the Suomi-piste service points will meet customer needs even better in the future.

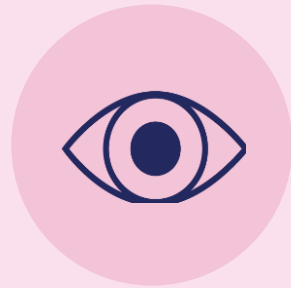
Above all, we are interested in your experience of using the Suomi-piste services and how you felt the visit went as a whole. There are no right or wrong answers, and no one will judge you in any way based on your answers. We hope that you will be as open and honest as possible about your feelings and observations that have arisen during the service activity.

During the interview, we will have an informal discussion, adapting the framework set by the questions. The interview will take approximately 30–45 minutes. Answering is completely voluntary, and if you find some question difficult, you can always choose not to answer it. We can also take a break if you feel like it or, if necessary, interrupt the interview.

The interview data is treated as strictly confidential and handled in a way that prevents your identity from being revealed. After the interview, your information will be deleted and you cannot be identified from your answers. The information you give in the interview will only be used to develop the Suomi-piste activities and they will not be linked to your other customer data.

As a thank you for the interview, we would like to give you a gift voucher for a coffee break at restaurant xxx, located at xx xxx xxx. Is there anything you would like to ask or specify before we dive into the interview part and its questions?

Havainnointi- käynnit



- Havainnointien toteutus
- Valmistautuminen havainnointiin
- Havainnointien työkirja, esimerkkisivu
- Esimerkki rekrytointiviestistä

Havainnointien toteutus

- **Havainnoinnin aikana testaaja vierailee yhdessä havainnointikäynnin järjestävän tahon kanssa Suomi-pisteessä,** kuvittelee asioinnin kulkua omasta näkökulmasta ja kirjaa vierailustaan huomioita ja havaintoja annettuun tehtäväkirjaan.
- **Palvelun tarkastelua voidaan rajata tiettyyn asioinnin vaiheeseen.**
 - Esimerkiksi ensimmäisissä yhteisissä palvelupisteissä Lahdessa ja Lappeenrannassa havainnointikäynneissä keskityttiin asiakkaan saapumiseen ja palveluun ohjautumiseen tilassa, saapumisesta vuoron odottamiseen saakka. Palvelutilanne asiakaspalvelijan kanssa rajautui testikäynnistä pois, mutta palvelupisteen tilaa tarkasteltiin havainnoinnin aikana.
- Tilaisuuden alussa **osallistujille kerrotaan tilaisuuden luonteesta sekä esitellään tarvittavia tietoja Suomi-pisteestä.** Alustuksen aikana ohjeistetaan havainnointikäynnteihin liittyvän tehtäväkirjan täyttämiseen.
- **Alustuksessa on tärkeää kertoa vierailukäynnin dokumentoinnista, tietojen hyödyntämisestä ja käsittelystä.**
- **Lisäksi on tärkeää tuoda esille että testaajat voivat halutessaan pitkää taukoa,** tai keskeyttää havainnoinnin.
- **Havainnointikäynnillä ei ole oikeita tai vääriä mielipiteitä,** vaan kaikenlaiset näkemykset ovat arvokkaita.

Esimerkkiagenda havainnointitilaisuudesta

Alustukset (n. 30min)

- Mikä on Suomi-piste?
- Mikä on havainnointikäynti?
- Ohjeistusta testauskäynnin tehtäväkirjaan
- Keskustelua ja kysymyksiä

Testaus ja tehtäväkirjan täyttäminen (60–75min)

Loppukeskustelu ja havaintojen jakaminen (30min)

Valmistautuminen havainnointiin



- ✓ Rekrytoi ja kontaktoi havainnointiin osallistuvat henkilöt tai kansalaisjärjestöt.
- ✓ Asiakasviestintä infonäytöille.
- ✓ Informaatio Suomi-pisteen palveluneuvojalle, henkilökunnalle ja aulapalvelulle havainnoinnista.
- ✓ Havainnointikäynnin työpohjien tulostus.
- ✓ Kirjoitusaluslustoja sekä kyniä.
- ✓ Neuvottelutilan varaus havainnoinnin esittelyä varten (tilassa tulee olla näyttö).
- ✓ Osallistujien mahdollisesta palkkiosta sopiminen (esim. lounas)
- ✓ Havainnoinnin fasilitaattorin sopiminen. Fasilitaattori toimii tehtävässä läpi havainnoinnin ja toimii tarvittaessa kirjurina.
- ✓ Loppukeskustelu ja havaintojen jakaminen.

Havainnointien työkirja – esimerkkisivu



Testauskäynnin työpohja

YHTEINEN
PALVELUPISTE

GEMENSAMT
SERVICESTÄLLE

JOINT
SERVICE POINT

HUOM. Kuvat ovat esimerkkejä syksyllä 2023 Lahden ja Lappeenrannan yhteisissä palvelupisteissä tehtyjen havainnointikäyntien materiaaleista. Suomi-pisteissä toteutettavilla havainnointikäynneillä käytetään jatkossa Suomi-pisteiden brändi-ilmeen mukaisia materiaaleja.

Havainnointi jäsennetään asiointipolkuja mukailleen.

Kustakin vaiheesta on oma työpohja (A4 sivut), jossa on esitetty vaiheeseen liittyvät fokusksymykset, onnistumiset ja kehityskohteet. Materiaalista suomenkielinen ja tarvittaessa ruotsin ja /tai englanninkieliset versiot.



O. Ennen palveluun saapumista ja lähestyminen

Tutki yhteisen palvelupisteiden rakennusta ulkoapäin, löytyykö rakennus helposti, oliko kaikki tarpeellinen tieto näkyvillä.

Muistathan perustella vastauksesi alla oleviin kysymyksiin, jotta ymmärrämme asiakaskokemuksen taustalla olevia syitä.

Kun valmistauduit vierailulle, kuinka hyvin löysit tietoa yhteisestä palvelupisteestä? Perustele vastauksesi.

Löysitkö tietoa palveluajoista? Kun pohdit omaa arkeasi niin kuinka hyvin ne sopivat ajankäyttöösi? Perustele vastauksesi.

Erottuiko palvelupiste selkeästi kaupunkiympäristössä? Löysitkö palvelupisteeseen sisäänkäynnin? Perustele vastauksesi.

Kirjoita ylös palvelukokemukseen liittyviä huomiota, missä onnistuimme, mitä tulisi kehittää:



Havainnointien työkirjojen sisällöt

Havainnointitehtävä ja tehtäväkirjan sisällöt mukailevat asiointipolun vaiheita. Sisältöjä voi jatkossa hyödyntää sellaisenaan tai muokata tilaisuuteen sopiviksi.

O.Ennen palveluun saapumista ja lähestyminen

Tutki Suomi-pisteen rakennusta ulkoapäin, löytyikö rakennus helposti, oliko kaikki tarpeellinen tieto näkyvillä.

Muistathan perustella vastauksesi alla oleviin kysymyksiin, jotta ymmärrämme asiakaskokemuksen taustalla olevia syitä.

- Kun valmistauduit vierailulle, kuinka hyvin ja miten löysit tietoa Suomi-pisteestä? Perustelee vastauksesi.
- Löysitkö tietoa palveluajoista? Kun pohdit omaa arkeasi niin kuinka hyvin ne sopivat ajankäyttöösi? Perustelee vastauksesi.
- Erottuiko Suomi-piste selkeästi kaupunkiympäristössä? Löysitkö Suomi-pisteen sisäänkäynnin? Perustelee vastauksesi.

Kirjoita ylös palvelukokemukseen liittyviä huomiota, missä onnistuimme, mitä tulisi kehittää:

- + onnistumiset
- kehityskohteet

1.Saapuminen

Saavuit juuri sisälle Suomi-pisteeseen. Tarkastele Suomi-pisteen sisääntuloaluetta, opasteita, aulaa ja sen tunnelmaa.

- Kun saavuit aulaan, millainen ensivaikutelma sinulle syntyi?
- Oliko sinun helppo hahmottaa mistä palvelussa on kyse ja miten edetä?
- Löysitkö opasteista riittävästi tietoa ja tukea palvelusta? Olivatko opasteet selkeitä ja helppolukuisia?

Kirjoita ylös palvelukokemukseen liittyviä huomiota, missä onnistuimme, mitä tulisi kehittää:

- + onnistumiset
- kehityskohteet

2. Ilmoittautuminen

Haluat päästä tapaamaan asiakaspalvelijaa ja edistämään asiaasi. Pohdit kuinka toimia ja miten saat vuoron palveluun.

- Hahmottuiko tilassa, kuinka pääsisit viranomaisen palveluun?
- Löysitkö ilmoittautumis- ja vuoronumerolaitteen helposti?
- Kohtasitko asiakaspalveluhenkilöstöä? Millainen kokemus se oli?

Tutki myös vuoronumerolaitetta testauksen opastajien tai palveluneuvojan kanssa. Vaikuttiko vuoronumerolaitteen käyttö selkeältä?

Kirjoita ylös palvelukokemukseen liittyviä huomiota, missä onnistuimme, mitä tulisi kehittää:

- + onnistumiset
- kehityskohteet

Havainnointien työkirjojen sisällöt

3. Siirtyminen odotusalueelle

Vuoronumeron jälkeen voit siirtyä eteenpäin odotusalueelle, havainnoi miten oikea suunta löytyi.

- Miten löysit odotusalueelle? Oliko se helppoa ja selkeää?
- Saitko tilan opasteista ja infonäytöiltä lisätietoa ja tukea?

Kirjoita ylös palvelukokemukseen liittyviä huomiota, missä onnistuimme, mitä tulisi kehittää:

- + onnistumiset
- kehityskohteet

4. Odottaminen ja asiointiin valmistautuminen

Havainnoi kokemustasi odotusalueella.

- Millainen tunnelma odotustilassa oli?
- Pystyitkö levähtämään odotusaulassa ja miten aika kului?
- Oliko palveluvuorojen vaihtumista helppo seurata ja ennakoida jonotusaikaa? Oliko mielestäsi jonotusnäyttöä helppo ymmärtää?

Kirjoita ylös palvelukokemukseen liittyviä huomiota, missä onnistuimme, mitä tulisi kehittää:

- + onnistumiset
- kehityskohteet

5. Siirtyminen odotusalueelta palveluhuoneeseen

Palveluvuorosi on alkamassa ja siirryt palveluhuoneeseen.

- Osaatko jonotusnäytön tietojen ja tilan opasteiden perusteella suunnistaa oikeaan palveluhuoneeseen?
- Löytyikö palveluhuone helposti? Oliko palveluhuone helposti saavutettavissa ja esteetön?

Kurkatkaa sisälle palveluhuoneeseen testauksen opastajien avulla, millainen vaikutelma palveluhuoneesta syntyi?

Kirjoita ylös palvelukokemukseen liittyviä huomiota, missä onnistuimme, mitä tulisi kehittää:

- + onnistumiset
- kehityskohteet

Testauksen lopuksi:

Suomi-pisteessä asiakas voi asioida itsenäisesti ja käyttää digitaalisia palveluita.

- Hahmottuiko tämä tilasta?
- Jos kokeilit asiakastietokoneita, millainen käyttökokemus se oli?

Tilassa on myös lomakepiste, jossa on viranomaisten palveluun liittyviä ohjeita ja täytettäviä lomakkeita.

- Huomasitko pisteen ja miltä kokonaisuus vaikutti?

Suomi-pisteeseen voi myös palauttaa lomakkeita ja asiakirjoja.

- Oliko helppoa erottaa tilasta mihin nämä tulisi palauttaa? Olivatko tilan ohjeistukset asiakirjojen jättämiseen selkeitä?

Esimerkki rekrytointiviestistä*

Alustus:

Paikkakunnalla X avattiin Suomi-piste XXkuussa 20XX. Kyse on uudesta tavasta tarjota julkisia palveluita asiakkaille. Yhteisessä asiakaspalvelussa tavoitellaan mahdollisimman hyvää asiakaskokemusta.

Paikkakunta X:n Suomi-pisteessä toteutetaan asiakaskokemuksen tutkimus, jonka osana tulemme toteuttamaan havainnointikäynnin. Havainnointi on palvelun tarkastelua ja sen käyttöä aidossa ympäristössä. Havainnoinnin tarkoituksena on ymmärtää tarkemmin, miten vierailu Suomi-pisteessä sujuu, millaisia mahdollisia haasteita asiakas kohtaa, millaisia kehityskohtia tunnistetaan tai millaiset asiat toimivat nykyisellään hyvin.

Havainnoinnissa asiakastestaaja vierailee Suomi-pisteessä kuin tavallinen asiakas ja tekee vierailustaan huomioita heille annettuun tehtäväkirjaan. Havainnoinnilla pyritään selvittämään asioiden mielekkyyttä ja sujuvuutta sekä esimerkiksi tiloissa liikkumisen helppoutta ja opastuksen toimivuutta. Havainnointi koskee Suomi-pisteen yleisiä aula- ja odotustiloja, tilaan saapumisesta vuoron odottamiseen asti. Havainnointikäynnillä ei asioida viranomaisten kanssa.

Toivomme, että järjestöt voisivat järjestää havainnointikäyntien osallistujiksi yhden järjestön edustajan sekä esimerkiksi yhden kokemusasiantuntijan.

* Alla kuvattua viestirunkoa hyödynnettiin rekrytoidessa kansalaisjärjestöjä havainnointikäynnille Lahden ja Lappeenrannan yhteisissä palvelupisteissä vuonna 2023. Rekrytoinnin apuna toimi Valtiovarainministeriö. Rekrytointitapa ja -viestintä tulee sovittaa jokaiseen Suomi-pisteeseen sopivaksi. Esimerkiviestiin on korjattu jälkikäteen yhteinen palvelupiste -termit Suomi-pisteiksi.

Sijainti:

- XX Suomi-piste
- Käyntiosoite: XX

Aikataulu

- 12–13.00: Tarjolla lounas xx ravintolassa. Otamme teidät vastaan aulan tiloissa.
- 13–13.30: Havainnoinnin esittely
- 13.30–15.00: Havainnointikäynti – tiloissa kiertely ja palaute

Havainnointi:

- Teidän näkemyksenne ja kommenttinne uudesta XX Suomi-pisteestä, ovat erittäin arvokkaita palvelun kehittämiseen.
- Havainnointikäynnillä vieraillaan XX Suomi-pisteessä. **Vierailun aikana kuvitellaan asioinnin kulkua omasta näkökulmasta ja kerrotaan havaintoja ja palautetta palveluista ja tiloista.**
- **Havainnointi on mukava tilaisuus päästä tutustumaan Suomi-pisteeseen.** Haluamme kuulla teidän mielipiteenne eri aiheista, kuten miten uusi asiakaspalvelupiste toimii, ja onko siellä helppo asioida. Havainnointikäynnillä ei ole oikeita tai väriä mielipiteitä vaan **kaikenlaiset näkemykset ovat meille arvokkaita.**
- Olemme apuna ja tukena koko havainnoinnin ajan. Meiltä voit kysyä mitä vain. Dokumentoimme vierailukäynnin, huolehdimme tietosuojasta, emmekä käsittele yksilöllisiä henkilötietoja. Huomioithan, että saatamme ottaa valokuvia testikäynnin aikana, valokuvista ei tunnista yksittäistä ihmistä. Käytämme kuvia dokumentaation tueksi. Otathan minuun yhteyttä, mikäli sinulla herää kysymyksiä!

Yhteisen asiakaspalvelun käsikirja on laadittu ja sitä kehitetään valtiovarainministeriön johdolla yhteistyössä Lupa- ja valvontaviraston, Senaatti-kiinteistöjen ja Valtorin sekä valtion viranomaisten kanssa osana Valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistaminen 2020-luvulla -hanketta.

Yhteisen asiakaspalvelun käsikirjaa saa kopioida ja hyödyntää vain Lupa- ja valvontaviraston, valtiovarainministeriön ja Senaatti-kiinteistöjen luvalla.