

YHTEISEN ASIAKASPALVELUN KÄSIKIRJA

12.3.2025



Suomi-piste



VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET



SENAATTI

**PENTAGON
DESIGN**



Workspace

Sisällysluettelo

1. Johdanto

- Mikä on Suomi-piste?
- Yhteisen asiakaspalvelun pääperiaatteet
- Suomi-pisteen käynnistämisen vaiheet

2. Suomi-pisteen hyvä työntekijäkokemus tuottaa hyvää asiakaskokemusta

- Asiakaskokemuksen tavoitetila
- 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 digitukitoimijoiden kanssa
- Aulapalvelun vartijan rooli ja tehtävät
- Aulapalvelun "hostin" rooli ja tehtävät
- Pop up -lisäneuvonnan konsepti

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 ulkopostilaatikot
- 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
- Asiakaskokemuksen mittaamisen täydentävät menetelmät
 - Havainnointi
 - Mystery shopping

7. Yhteisen asiakaspalvelun käsikirjan liitteet

Liite 1 Esimerkki: Lahden ja Lappeenrannan

pop up -lisäneuvonnan konsepti

Liite 2 Käytännön vinkkejä asiakaskokemuksen mittaamiseen

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



1. Johdanto

Johdanto

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

YTY-konseptissa on kuvattu mm. yhteisen asiakaspalvelun 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 Yhteisen asiakaspalvelu käsikirja kertoo ja tarkentaa valituilta osin YTY-konseptin kuvausta yhteisestä asiakaspalvelusta Suomi-pisteessä. YTY-konseptia kertaavat sivut on merkitty erikseen.

Käsikirja on YTY-konseptin ohella työkalu Suomi-pisteen yhteiseen asiakaspalveluun 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.

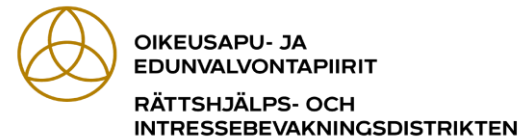
Käsikirjaa päivitetään tarvittaessa osana YTY-konseptikonaisuuden kehittämis- ja päivitystyötä.

Yhteisen asiakaspalvelun käsikirjan ensimmäinen versio tehtiin keväällä 2023 Valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistaminen 2020-luvulla -hankkeen viranomaisyhteistyössä. Käsikirja tuki ensimmäisten yhteisten asiakaspalvelupisteiden toiminnan käynnistämistä Lahdessa ja Lappeenrannassa kesällä 2023.

Yhteisen asiakaspalvelun käsikirjaa on päivitetty keväällä 2025 osana YTY-konseptikonaisuuden laajempaa päivitystyötä.



DIGI- JA VÄESTÖTIETOVIRASTO



*TE-palvelut siirtyivät vuoden 2025 alusta kuntien järjestämisvastuulle. TE-palvelut olivat mukana käsikirjan ensimmäisen version valmistelussa.

**Oikeusapu- ja edunvalvontapiirit ovat yhdistyneet vuoden 2025 alusta valtakunnalliseksi Oikeuspalveluvirastoksi.

Mikä on Suomi-piste?

Suomi-pisteessä (ruots. Finlandsdiskens) palvellaan 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.

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 **etäpalvelua**. Suomi-pisteen **yleiset palveluneuvojat** 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 yhteisellä palvelupisteellä 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.



Yhteisen asiakaspalvelun 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 palvelu- ja toimitilaverkkohankkeessa mukana olevien viranomaisten palvelua** joko kasvokkain tai etäpalvelun avulla
- 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 sovitun mallin mukaisesti**.

Suomi-pisteen aukioloajat



- YTY:jen 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



- Yleiset **palveluneuvojat** palvelevat kaikkia Suomi-pisteessä asioivia
- Asiakkaat **ohjataan** palveluihin yhteisesti sovittujen **asiointipolkujen ja periaatteiden** mukaan. 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 2, *Suomi-pisteen palveluhuoneiden käytön pelisäännöt*).

Asiointi Suomi-pisteessä



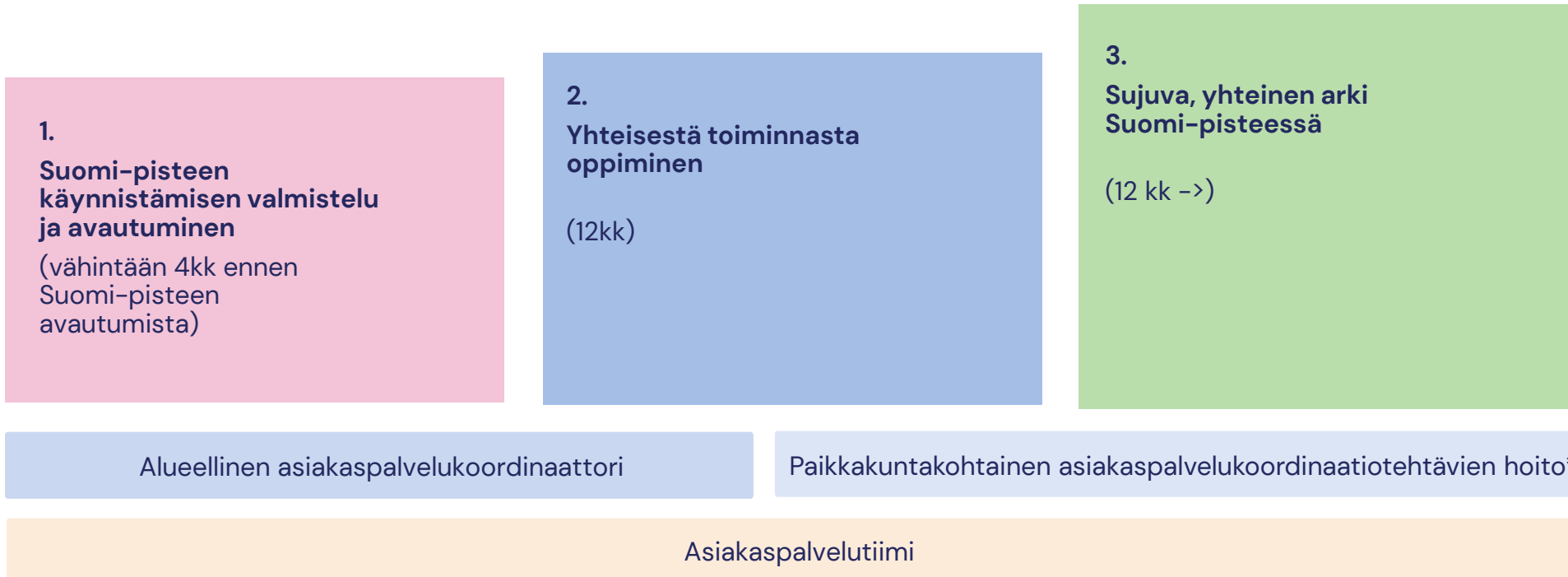
- Kaikki palveluhuoneet ovat lähtökohtaisesti **yhteiskäyttöisiä**.
- Tilaratkaisuissa varmistetaan **asiakkaan anonymiteetin ja tietosuojan sekä tietoturva-, omaisuus- ja henkilöturvallisuuden** vaatimusten toteutuminen.
- Asiakaspalvelutilanteissa käytettävät muut kuin palveluhuoneen perusvarusteluun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

Suomi-pisteen käynnistämisen vaiheet

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

Alueellinen asiakaspalvelukoordinaattori vastaa Suomi-pisteen *toiminnan käynnistämisestä* yhdessä viranomaisten edustajista koostuvan **asiakaspalvelutiimin** kanssa. Alueellisten asiakaspalvelukoordinaattorien ja asiakaspalvelutiimin roolia ja tehtäviä kuvataan käsikirjan 2. luvussa.

Seuraavilla sivuilla kuvataan **eri vaiheiden tavoitetilaa eri näkökulmista**.



Vuoden 2025 aikana toteutetaan Suomi-pisteiden ja YTY:jen rooleihin liittyviä kokeiluja. Valtakunnallinen toimintamalli Suomi-pisteen koordinoititehtävien hoitamisen tavasta pysyvästi päätetään myöhemmin.

Vaihe 1. Suomi-pisteen käynnistämisen valmistelu ja avautuminen

(vähintään 4kk 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



Selkeä organisoituminen, johtaminen ja tukitoiminnot



Sitoutuminen yhteisiin toimintatapoihin ja pelisääntöihin



Asiakaskokemuksen mittaaminen

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.

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

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

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.

Tavoite: Asiakaspalvelutiimi on tehnyt suunnitelman asiakaskokemuksen mittaamisen käynnistämiseksi.

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: Asiakaspalvelutiimi on käynnistänyt asiakaskokemuksen mittaamisen

Tavoite: Asiakaspalvelutiimi on tunnistanut asiakasymmärryksen pohjalta, mitä sellaisia pullonkaulakohtia asiakaspolulla on tai fokusalueita asiakastiedossa on, joita tutkitaan laadullisilla menetelmillä.

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 mittaamisesta ja toiminnan seurannasta saatujen tietojen avulla on tunnistettu asiakaskokemuksen keskeisiä kehityskohteita, tehty tarvittavat korjaukset ja välitettyä tietoa valtakunnalliselle tasolle.
Tavoite: Asiakaskokemuksen säännöllistä mittaamista ja mittaamisen kokonaisuuden kehittämistä on jatkettu. Laadullista ymmärrystä on syvennetty, esim. havainnoinneilla tai Mystery Shopping-tutkimuksella.

**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 asiakaskokemuksien 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. **YTY:jen 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-pisteelle**

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

**Kun käynti Suomi-pisteellä
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.

**Kun asiakas saapuu
Suomi-pisteelle**

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


**Kun käynti Suomi-pisteellä
on päättymässä**

Ensivaikutelma ja kohtaaminen


Palvelutilanne ja sen ohjaaminen

Kokemuksen saattaminen loppuun


**Hyvä ensivaikutelma luo pohjan
asiakaskokemukselle**

Asiakas
jo ko
oteta
luodaan tu

"Suomi-piste oli helppo löytää ja erottaa ulkoa päin. Hyvä tunnelma yllätti astuessani sisään. Ja miten paljon palveluja saman katon alla!"


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

Asiakas
a
oi
sujuvasi

"Palveluneuvoja kuunteli tarkkaavaisesti kysymyksiäni. Minut ohjattiin asiointissa eteenpäin sen ensi metreiltä lähtien."


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

Asiakas
s
ta
mahdoll

"Vaikeatkin asiat alkoivat tuntua ymmärrettäviltä, kun sain tukea asiointissa. Sain vinkkejä myös itsepalvelumahdollisuuksista."


**Asiakkaalle syntyy myönteinen
kokemus asiointista**

Asiakas
tai
kulk
vaikuttaa

"Suomi-piste tuntuu paikalta, minne on helppo palata. Asiani hoidettiin loppuun saakka arvostavasti ja myönteisellä asenteella."


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

Asiakas
saap
Asiakas
tervetullee

"Minua tervehdittiin ja minuun otettiin kontakti. Muistan vieläkin asiakaspalvelijan hymyn! Työntekijöistä välittyi aito halu auttaa."


**Asiakas tulee ymmärretyksi ja
häntä kuunnellaan empaattisesti**

Asiakas
yn
Or
empaatt

"Kaikkia työntekijöitä oli helppo lähestyä. Asiakaspalvelijat ymmärsivät näkökulmiani. Harmitukseni syy otettiin tosissaan."

**Asiakas kokee olonsa turvalliseksi
asiointin eri vaiheissa**

Asiakas
lu
yk
Palvelu
sanoitet

"Koin oloni turvalliseksi. Luottamukselliseen asiointiin selvästi panostetaan. Minua pidettiin koko ajan tasalla siitä, mitä tapahtuu."

**Asiakkaan luottamus ja tunne
osallisuudesta vahvistuu**

Hyvä
v
vi

"Olin yllättyneet siitä, miten hyvin viranomaispalvelut toimivat nykypäivänä. Käynti selkeytti tilannettani ja antoi toivoa."

Asiakaskohtaamisten palvelutapa

Kaikissa Suomi-pisteen asiakaskohtaamisissa noudatetaan **yhteistä palvelutapaa**, jotta asiakkaan kokemus asiointista 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 asiointikykyensä 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-pisteellä. 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 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 väkivaltilanteiden toimintamallin ja osaan toimia sen mukaisesti.

Annan asiakkaille opastusta sähköisten asiointikanavien käytössä eli annan **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 YTY:n 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 palveluneuvojat

Asiakkaat jättivät asiakirjoja viranomaisten omalle asiakaspalveluhenkilöstölle tai viranomaiskohtaisiin postilaatikoihin

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

Työntekijäkokemuksen mittaamisen menetelmät

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

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

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

Välitöntä ja jatkuvaa palautetta YTY:jen tilojen ja palveluiden toimivuudesta annetaan **Senaatin palvelupyynnöillä tai verkkosivujen kautta.**

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

Välitöntä ja jatkuvaa palautetta YTY:jen tilojen ja palvelujen toimivuudesta annetaan Senaatin palvelupyynnöillä tai verkkosivujen kautta.

Työntekijäkokemuksen mittaaminen

YTY-kysely

Fiksun työn -kysely

Tilankäyttäjille tekemä asiakastyytyväisyystutkimus

Valtion henkilöstötutkimus (ent. VMBaro)

YTY:n toiminnan seurantatieto

Tilojen käyttöasteiden seuranta

Tilojen käyttäjämäärien seuranta

Tilavarausten seuranta

Yhteiset toimintamallit ja pelisäännöt

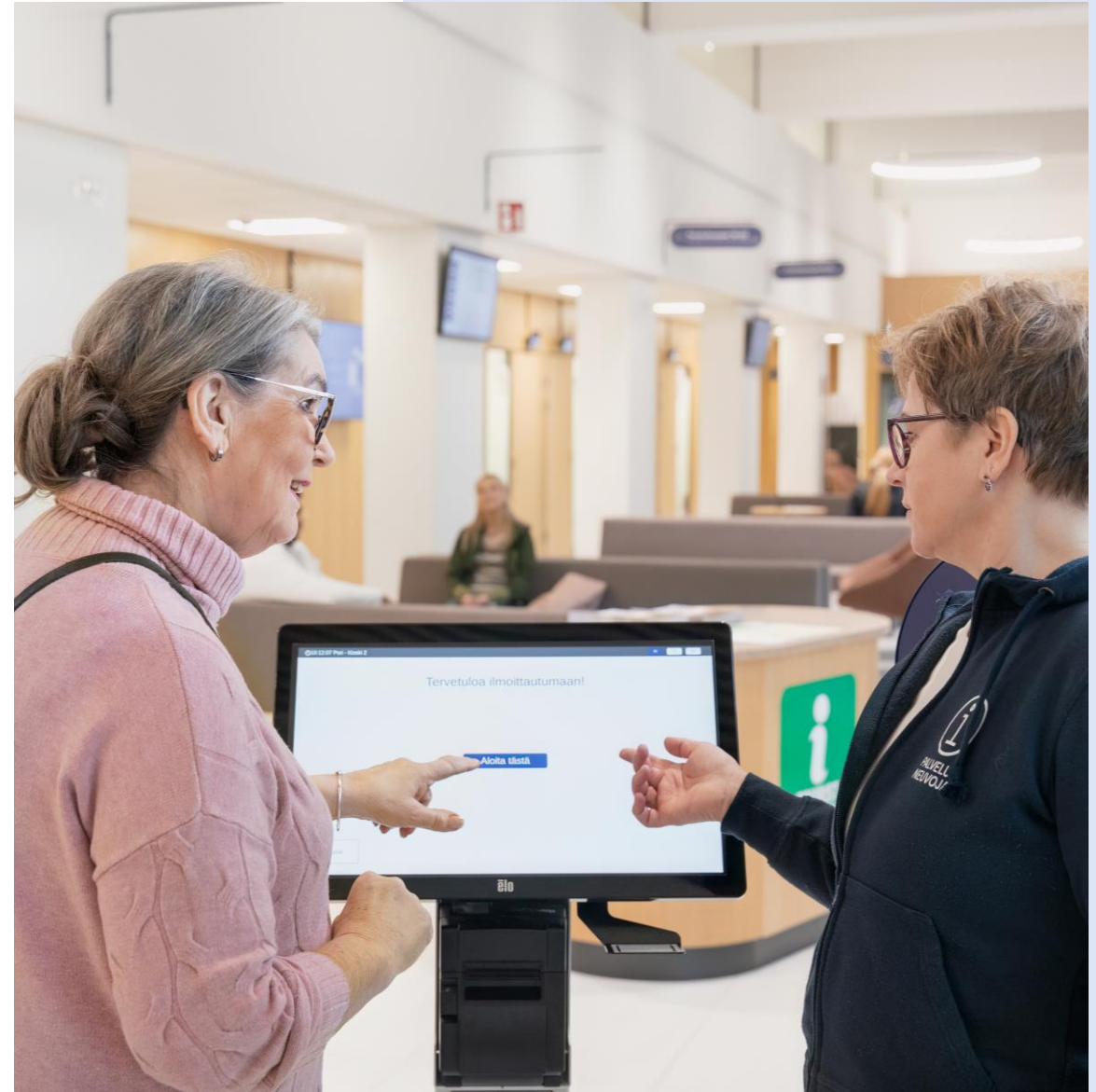
Jotta asiakaspalvelutyö Suomi-pisteessä on työntekijöille ja asiakkaille sujuvaa, tarvitaan **yhteisiä toimintamalleja ja pelisääntöjä**.

Suomi-pisteiden näkökulmasta keskeisimpiä yhteisiä toimintamalleja ja pelisääntöjä ovat YTY-konseptissa kuvattu **uhka- ja väkivaltatilanteiden toimintamalli** ja **palveluhuoneiden käytön pelisäännöt**. Lisäksi YTY-konseptissa määritellään **yleiset toimistotilojen käytön pelisäännöt ja tietoturvallisen työskentelyn pelisäännöt**.

Palveluhuoneiden käytön pelisäännöt kerrataan seuraavalla sivulla.

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

Suomi-pisteen käynnistämistä valmistellessa laaditaan Suomi-pistekohtainen **Sujuvan arjen opas**, joka tukee asiakaspalvelun arkea ja sen sujuvuutta ja jossa määritellään tarvittaessa paikallisia tarkempia toimintatapoja ja käytänteitä.



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 ajanvaraukseton asiakaspalvelu).
- **Palveluhuoneita varataan vain** asiakastapaamisia varten, taustatyöt tehdään niille tarkoitetuissa tiloissa.
- **Jos asiakastapaamisia 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

Aueelliset asiakaspalvelukoordinaattorit vastaavat vuosien 2025–2027 aikana kaikkien Suomi-pisteiden toiminnan 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 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.



Alueellisen asiakaspalvelukoordinaattorin tehtävät



Roolin kuvaus

- Vastaa Suomi-pisteen toiminnan käynnistymisestä YTY-konseptin mukaisena
- Toimii puheenjohtajana 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 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 organisoii ja toimeenpanee sille kuuluvia Suomi-pisteen toiminnan käynnistämiseen liittyviä tehtäviä
- Valmistelee Suomi-pisteen palveluneuvonnan toteutusta sekä tukee ja neuvoo yhteispalvelusopimuksen solmimiseen liittyvissä asioissa
- Koordinoi palveluneuvojien perehdytyksen toteutusta
- 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
- Vastaa Suomi-pisteen toiminnan seurannan ja asiakaskokemuksen mittaamisen menetelmien perehdyttämisestä ja toimintamallien luomisesta näiden toteuttamiseksi
- Koordinoi yhteistyötä YTY:n muiden tiimien kanssa (työympäristötiimi, turvallisuustiimi).

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 organisoii ja toimeenpanee sille kuuluvia tehtäviä
- Tunnistaa tarpeita, suunnittelee, koordinoi ja toteuttaa Suomi-pisteen yhteistä viestintää
- Koordinoi Suomi-pisteeseen liittyvää yhteistyötä Senaatti-kiinteistöjen ja Valtorin kanssa
- Vastaa Suomi-pisteen brändinmukaisuudesta
- Vastaa Suomi-pisteen 1. asiakastutkimuksen toteutuksesta 6 kk:n sisällä Suomi-pisteen avautumisesta
- Raportoi asiakaskokemuksen mittaamisen tuloksista LVV:lle (v. 2026 alkaen)
- Seuraa YTY-konseptin kehittämistarpeita ja raportoi niistä Lupa- ja valvontavirastolle (v. 2026 alkaen)
- Osallistuu asiakaspalvelukoordinaattorien verkoston toimintaan
- Perehdyttää palvelupistekohtaisen asiakaspalvelukoordinaattorin tehtäväänsä (toimintamallia ei vielä päätetty)
- Vastaa Suomi-pisteen muusta sidosryhmäyhteistyöstä ja niihin liittyvistä toimintamalleista (esim. yhteistyö digitukitoimijoiden kanssa) ja yhteistyön käynnistämisestä Suomi-pistekohtaisesti
- Koordinoi yhteistyötä YTY:n muiden tiimien kanssa (työympäristötiimi, turvallisuustiimi).

Suomi-pisteiden viranomaisyhteistyön koordinoinnin toimintamalli – kokeilut käynnissä

Mallia sille, miten viranomaisyhteistyötä koordinoidaan Suomi-pisteen sujuvan, yhteisen arjen vaiheessa ja sille, miten alueellinen asiakaspalvelukoordinaattori luovuttaa koordinoitavat hoidettavaksi Suomi-pistekohtaisesti, ei vielä ole. Mallin kehittäminen on osa YTY-konseptikokonaisuuden jatkokehitystyötä Valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistaminen 2020-luvulla –hankkeessa.

Vuoden 2025 aikana toteutetaan tähän liittyen Suomi-pisteiden ja YTY:jen rooleihin liittyviä kokeiluja. YTY-koordinaattorikokeilussa, joka toteutetaan Lahdessa, Lappeenrannassa ja Porissa, Suomi-pisteen palveluneuvojan työnkuvaan on sisällytetty koko YTY:yn liittyvän viranomaisyhteistyön koordinoitavat.

Kokeilun tulosten pohjalta luodaan malli sille, miten viranomaisyhteistyötä Suomi-pisteissä ja YTY:issä koordinoidaan vaiheessa, jossa toiminta Suomi-pisteen on jo vakiintunut.



Vuoden 2025 aikana toteutetaan Suomi-pisteiden ja YTY:jen rooleihin liittyviä kokeiluja.

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 YTY:n toteutukseen ja loppuunsaattamiseen. Tällaisia ryhmiä ovat YTY:n ohjausryhmä ja projektiryhmä.

Työympäristö- ja asiakaspalvelutiimit perustetaan jo YTY:n valmisteluvaiheessa ja niiden toiminta jatkuu toimitilahankkeen päättymisen jälkeen ja **ne ovat keskeisiä YTY:n viranomaisyhteistyön mahdollistavia ryhmiä**.

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

Alueellinen asiakaspalvelukoordinaattori toimii asiakaspalvelutiimin puheenjohtajana ennen Suomi-pisteen käynnistymistä ja määräajan käynnistymisen jälkeen.

YTY-toimitilahankkeenvaihe

YTY ja Suomi-piste toiminnassa

Ohjausryhmä

Projektiryhmä

Työympäristötiimi

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.

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 toimeenpano** käytännön tasolla.
- **Terveisten tuominen** oman organisaation tarpeista ja **viestiminen omassa organisaatiossa** asiakaspalvelutiimissä sovitusta asioista, esim. yhteisistä toimintatavoista.
- **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.
- Yhteisen **asiakaskokemuksen mittaamisen ja palautteen keruun** valmistelu ja toimeenpano ja **työntekijäkokemuksen mittaamisen** koordinointi YTY-konseptin pohjalta, tulosten käsittely, paikallisista kehittämistoimenpiteistä päättäminen ja laajempien kehittämis ehdotusten esittäminen valtakunnalliselle tasolle.
- **Yhteisen asiakaspalvelun toiminnallisten ja tiloihin liittyvien tarpeiden** viestiminen ja ratkaisujen määrittelyyn osallistuminen toimitilahankkeen aikana.

Asiakaspalvelutiimissä käsiteltäviä asioita ennen Suomi-pisteen avautumista

1. Asiakaspalvelutiimin kokousrytmistä sopiminen ja kokousten kalenterointi
2. Asiakaspalvelutiimin sisäisestä viestinnästä sopiminen ja viestintäsuunnitelman laadinta
3. Suomi-pisteen tilasovituksesta sopiminen siten, että se vastaa viranomaisten asiakaspalvelun tarpeita
4. Palveluneuvonnan toteutus Suomi-pisteessä ja yhteispalvelusopimuksen solmiminen, palveluneuvojien perehdytyksen koordinointi
5. Suomi-pisteiden yhteisten pelisääntöjen ja toimintamallien esittely
6. Sujuvan arjen oppaan laatiminen
7. Suomi-pisteiden brändin esittely
8. Asiakirjojen jättämiseen liittyvistä asioista (palautuslaatikko, ulkopostilaatikko, asiakirjojen käsittelyprosessista sopiminen) ja lomakepisteen käytänteistä sopiminen
9. Asiakasohjaus- ja vuoronumeropalvelun esittely, perehdytys ja koulutus ja häiriötilanteisiin varautuminen yhteistyössä Senaatti-kiinteistöjen kanssa
10. Muiden tiimien ja verkostojen esittely: työympäristötiimi, turvallisuustiimi, asiakaspalvelukoordinaattorien verkosto, mahdollinen asiakaspalvelun ohjausryhmä.
11. Suomi-pisteen verkkoviestinnän suunnittelu ja toteutus (sis. PTV-kuvaus)
12. Suomi-pisteen yhteisen viestintämateriaaleista sopiminen ja niiden suunnittelu ja toteutus
13. Avajaispäivän suunnittelu



Esimerkki asiakaspalvelutiimissä käsiteltävistä asioista Suomi-pisteen avauduttua

1. Yhteisen toiminnan koordinointi

- Ajankohtaiset asiat ja tilannekuva
- Arjen sujuvuuden seuranta – havainnot – toimenpiteet
- Yhteisten toimintatapojen ja pelisääntöjen toimivuus
- Yhteisten roolien ja tehtävien toimivuus: tarkastelu, esiin nousseiden asioiden sopiminen ja käytäntöön vienti (palveluneuvoja + muu 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

- Asiakaskokemuksen mittaamisen ja palautteenkeruun valmistelu ja toimeenpano ja työntekijäkokemuksen mittaamisen koordinointi YTY-konseptin pohjalta, tulosten käsittely, paikallisista kehittämistoimenpiteistä päättäminen ja laajempien kehittämisehdotusten esittäminen valtakunnalliselle tasolle
- Sovittujen toimenpiteiden toteuttaminen ja seuranta
- Vuoronumerolaitteesta saatava data (jonotusaika yms.)
- Turvapoikkeamien seuranta ja toimenpiteistä sopiminen (yhteistyö aulapalvelun vartijan ja turvallisuustiimin 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 työympäristö- ja turvallisuustiimeille
- 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 käynnistämisen valmistelu

(vähintään 4 kk ennen avautumista)

Suunnittelu- ja kehittämisvaihe

- 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 palaverirytm**i, sillä **tarve reagoida nopeasti asioihin**.
- Esim. 3 krt / vko / 30-60 min, perutaan jos ei tarvetta

Toiminnan käynnistyttyä

- Asiakaspalvelutiimi kokoontuu 2 - 4 krt/kk

Ajankäyttö kokouksiin:

Aloitussjakso (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-pisteessä työskentelee viranomaisten omaa asiakaspalveluhenkilöstöä sekä **yhteisissä rooleissa työskenteleviä asiakaspalvelijoita.**

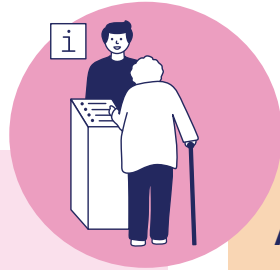
Viranomaisten oma asiakaspalveluhenkilöstö hoitaa viranomaisen omaan toimivaltaan kuuluvia asiakaspalvelutehtäviä. Yhteisissä rooleissa työskentelevää asiakaspalveluhenkilöstöä ovat **palveluneuvojat ja aulapalvelussa työskentelevät henkilöt.**

Palveluneuvojat ja aulapalvelun henkilöstö palvelevat kaikkia palvelupisteeseen saapuvia asiakkaita ja varmistavat turvallisen ja sujuvan asioinnin koko asiointipolun ajan ja näin helpottavat omalta osaltaan myös viranomaisten asiakaspalveluhenkilöstön työtä. He ovat avainasemassa Suomi-pisteen hyvän asiakaskokemuksen toteutumisessa.



Suomi-pisteen yhteiset asiakaspalveluroolit

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



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.*
- Yleinen palveluneuvoja ei tee viranomaispäätöksiä tai ota kantaa viranomaisasioinnin sisältöihin.

Pääasialliset asiakkaat

- Yhteisen palvelupisteen 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

- Yhteisen palvelupisteen henkilökunta, kokousvierailijat ja käyntiasiakkaat.

Lähde: Senaatti, Aulapalvelukonsepti

Aulapalvelun "host"

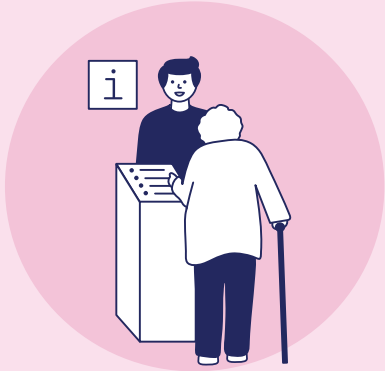
- "Host" -palvelusta vastaavan tehtävänä on tukea ja osaltaan varmistaa yhteisen työympäristön Senaatin tuottamien palveluiden sujuvuus käytännössä.
- "Host" toimii tilojen käyttäjien ensisijaisena Senaatin tuottamien palveluiden yhteyshenkilönä ja opastaa esimerkiksi postitukseen, turvallisuuteen ja 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 yhteis palvelusopimuksessa sovittu.

Palveluneuvoja



Roolin ydintehtävä

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

Pääasialliset asiakkaat

Suomi-pisteen käyntiasiakkaat ja henkilökunta.

* Valtion yhteistä etä- ja – tulkkauspalveluratkaisua pilotoidaan vuoden 2025 aikana. Ratkaisu on tarkoitettu ottaa käyttöön 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 asiakkaista toimii itsenäisesti.

Palveluneuvoja avustaa tukea tarvitsevaa asiakasta ilmoittautumis- ja vuoronumero-laitteen 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.

Palveluneuvojan työtehtävät:

- Asiakkaan kohtaaminen ja tervetuloakokemus
- Asiakkaan avustaminen ilmoittautumis- ja vuoronumerolaitteen käytössä
- Asiakkaan palvelutarpeen tunnistaminen
- Asiakkaan 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 (*tiettyjen toimijoiden osalta*)

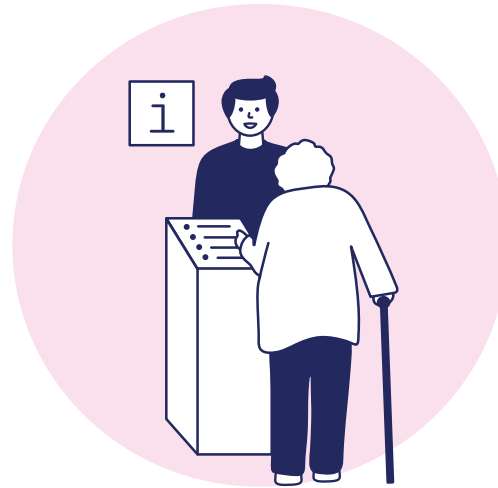
Palveluneuvojan palvelutapa ja yleisimmät palvelutilanteet

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.

Palveluneuvojan palvelutavan mahdollistajat ja työalue

Palvelutavan mahdollistajat

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

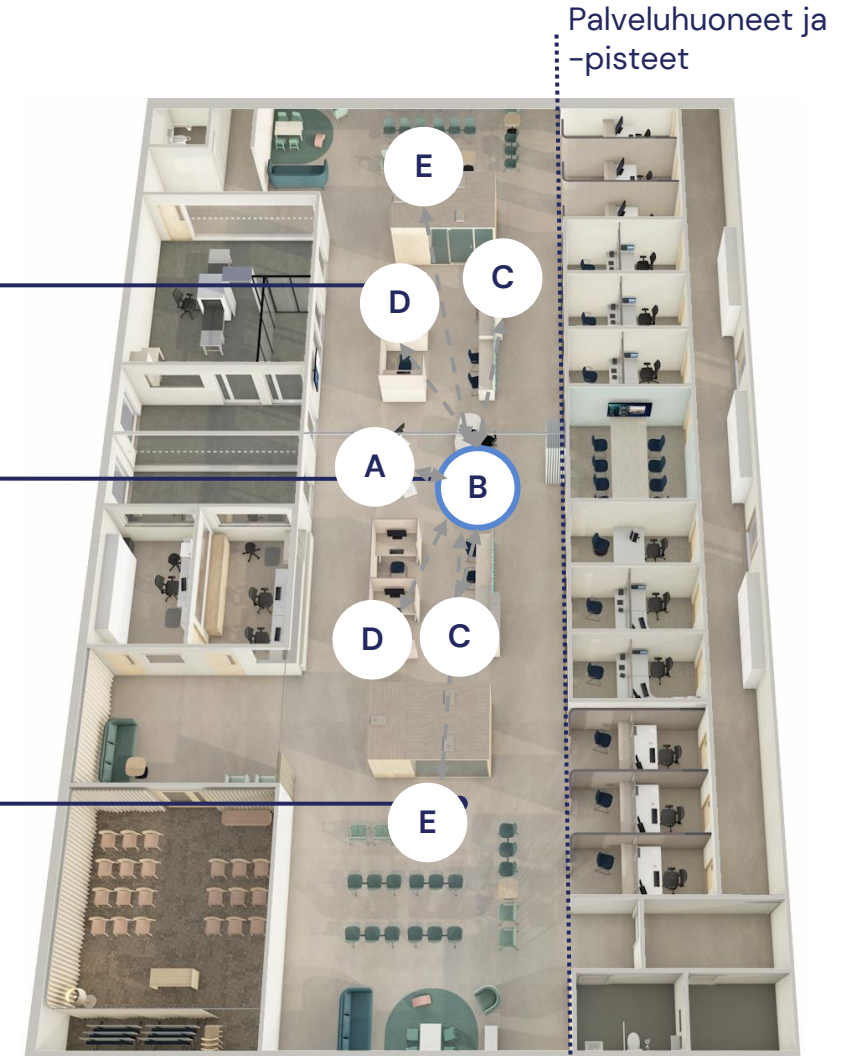
Palveluneuvojan tunnistaa tilassa **työasusta**, joka on t-paita sekä huppari, joissa on palveluneuvoja-teksti tunnistamisen helpottamiseksi.* Opasteilla viestitään esimerkiksi yleisen palveluneuvojan työpisteen sijainti sekä tuetaan asiakasta hahmottamaan missä asioissa palveluneuvoja voi asiakasta avustaa.

Helposti lähestyttävä, keskilattialla oleva, **palveluneuvojan tiskimäinen työpiste** antaa asiakkaille mahdollisuuden piipahtaa kysymässä neuvoa.

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 palveluneuvojan tehtävänä

Yhtenä keskeisenä 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.

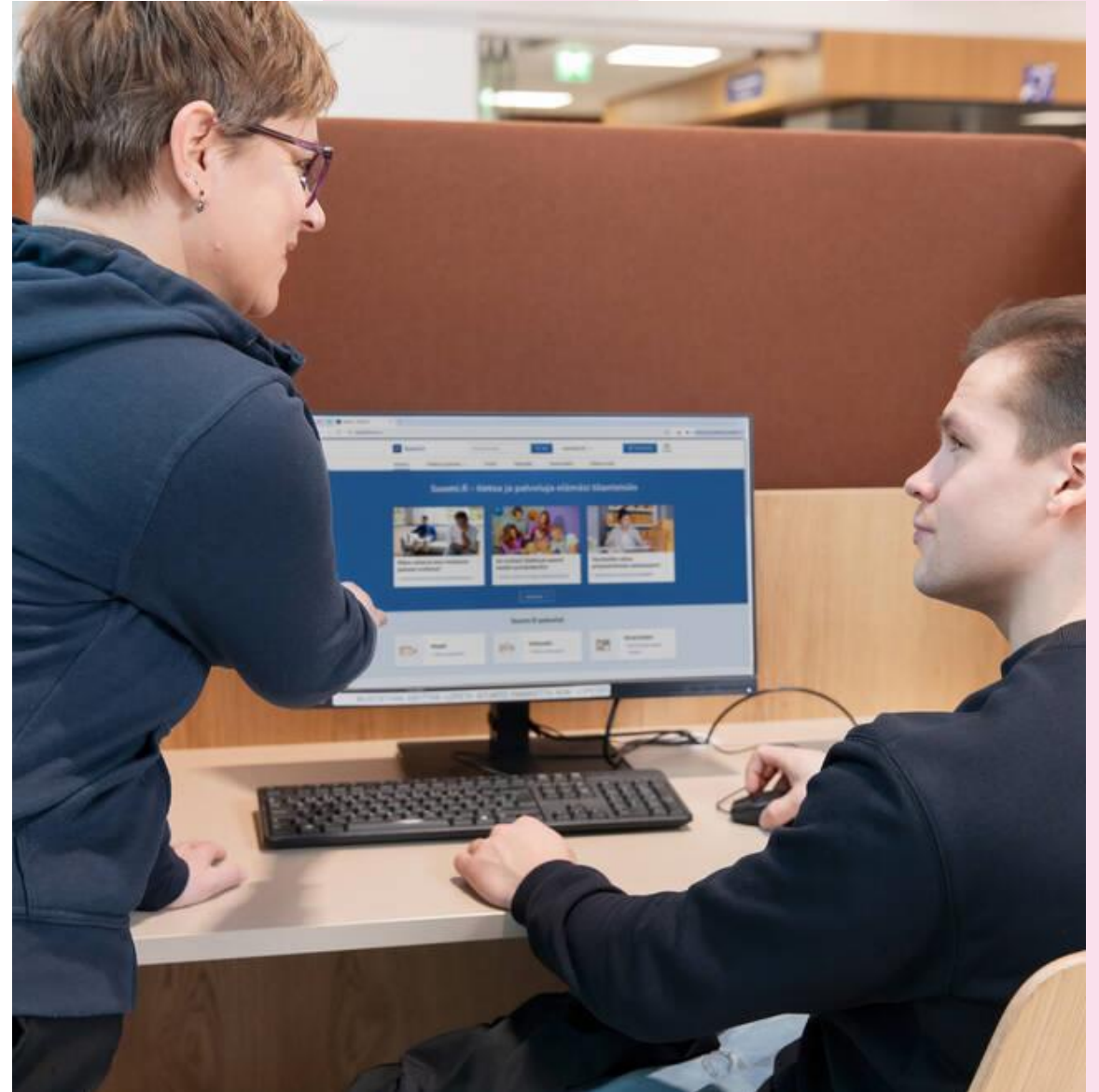
Suomi-pisteessä annettava digituki keskittyy **viranomaisasioinnin tukemiseen** niiden viranomaispalveluiden osalta, joita pisteessä on tarjolla. Suomi-pisteissä annettava digituki on henkilökohtaista, hienotunteista ja ihmislähtöistä, ja sen antamisessa huomioidaan asiakkaan erityistarpeet. Digitaaliseen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

Yleisten 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.



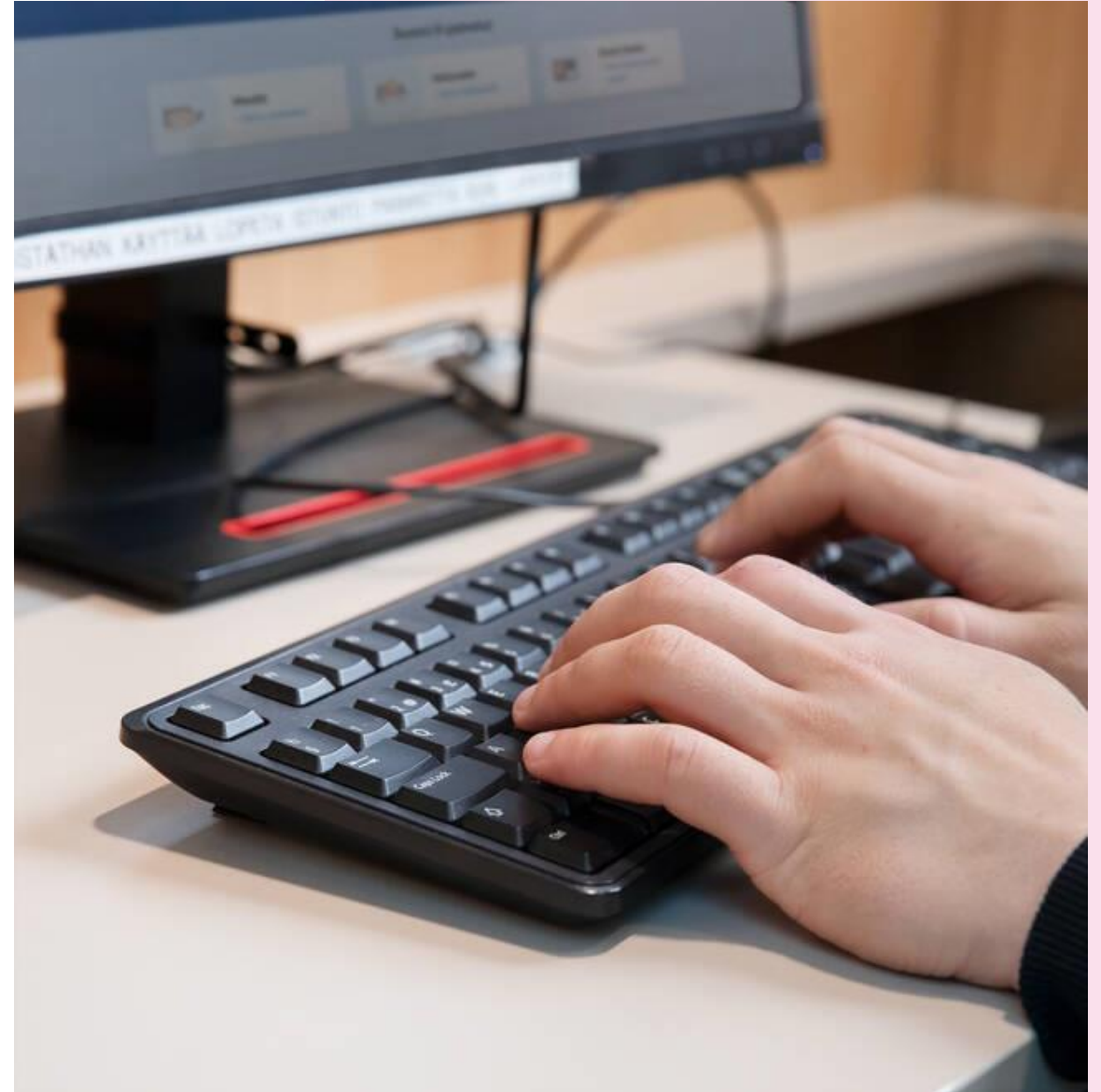
Yhteistyö digitukitoimijoiden kanssa

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, esitteiden ja oppaiden tai yhteystietojen jakaminen digitukitoimijoiden palveluihin.

Asiakaspalvelukoordinaattori vastaa yhteistyön koordinoinnista ulkopuolisten digitukitoimijoiden kanssa vastaa. 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. Palveluneuvojat voivat hyödyntää tätä tietoa ohjatessaan asiakkaita vaativamman digituen pariin. Tiedot alueellisista digitukitoimijoista tulisi koota Suomi-pisteiden toiminnan käynnistämävaiheessa.



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.

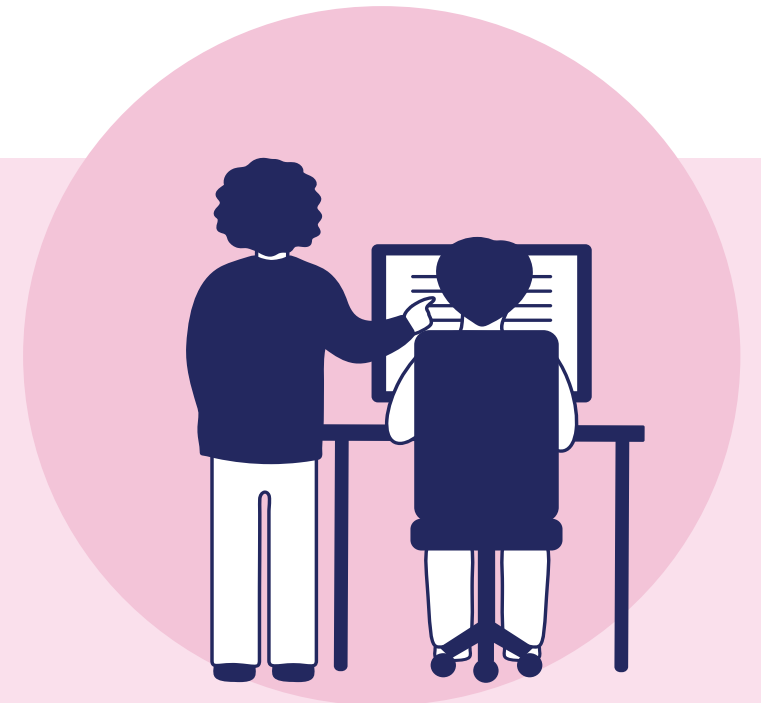
Asiakkaalla on perustavanlaatuisia ongelmia selviytyä oman laitteensa kanssa yksinkertaisimmistakin toiminnoista.

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 vartija 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 lähetyksien 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.

Pop up -lisäneuvonnan konsepti

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

Ensimmäisissä yhteisissä asiakaspalvelupisteissä Lahdessa ja Lappeenrannassa kokeiltiin ja kehitettiin tähän liittyvä **pop up -lisäneuvonnan konsepti**, joka on käsikirjan liitteenä 1 esimerkkinä tavasta vastata tilapäiseen viranomaiskohtaiseen lisäpalvelun tarpeeseen. Liitteenä olevaa esimerkkiä voidaan soveltaa Suomi-pistekohtaisesti.

Pop up -lisäneuvonnan konseptilla vastataan tarvittaessa Suomi-pisteen viranomaisten palveluissa ilmeneviin ruuhkatilanteisiin, jolloin viranomaisten oma asiakaspalveluhenkilöstö voi jalkautua auttamaan palveluneuvoja ottamalla vastaan aulassa viraston omia asiakkaita. Asiakkaiden vastaanotto tapahtuu tätä tarkoitusta varten varatulla alueella Suomi-pisteen tiloissa.



3. 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

YTY:ssä toimivat viranomaiset tarjoavat käyntiasiointipalveluitaan YTY:ssä 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-pisteessä saa yleistä neuvontaa ja tukea digitaalisten palvelujen käytössä, eli digitukea, palveluneuvojilta, jotka palvelevat kaikkia Suomi-pisteeseen tulevia asiakkaita.

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 YTY:n kokouskeskuksessa.

Suomi-pisteet osana monikanavaista palvelutarjontaa



Asioinnin eteneminen Suomi-pisteessä

Asioinnin ja vuorovaikutuksen hetket Suomi-pisteen palveluiden ja henkilöstön kanssa



1. ENNEN ASIOINTIA

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 asiakaspalvelupisteen palvelutarjontaan eri viranomaisten omien ja **Suomi-pisteen verkkosivujen avulla**.



2. ASIOINTI

Saapuminen ja asioinnin aloitus

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

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

Asiointi

Asiakas voi asioida Suomi-pisteellä **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.



3. ASIOINNIN JÄLKEEN

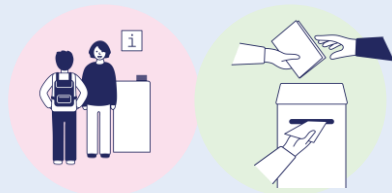
Palautteen antaminen

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

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

*Kokousvieraiden ilmoittautumiseen kohteissa voi olla käytössä myös virtuaali aula-palvelu.

Lähde: Yhteisen asiakaspalvelun käsikirja- Käyntiasiakkaan asiointipolut ja Haus



Käyntiasiakkaan asiointipolkuihin voit tarkemmin tutustua myöhemmin tässä käsikirjassa.

1. Saapuminen 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.

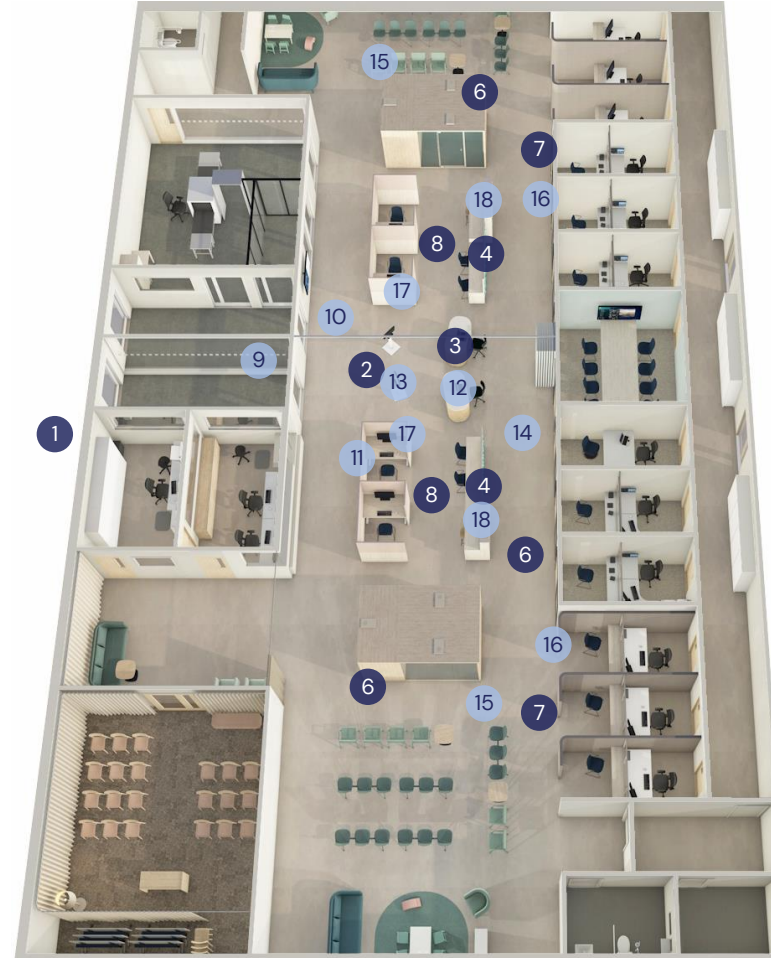
Suomi-pisteiden asiointipolut on tarkoitettu viranomaisten henkilöstön läpikäytäväksi, kun Suomi-pisteen toiminnan käynnistymistä valmistellaan.



Asiointipolkujen kontaktipisteet ja opasteet Suomi-pisteessä

Kontaktipisteet ja vuorovaikutteiset toiminnot











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



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

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

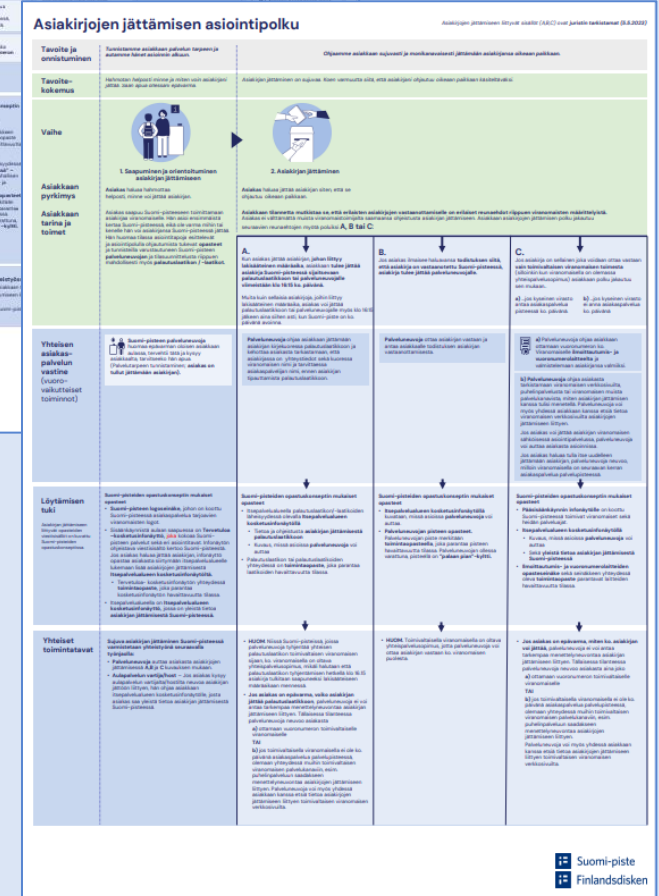
Opasteet

- 9 Suomi-pisteen palvelujen logoseinä 
- 10 Tervetuloa-kosketusinfonäyttö ja toimintaopaste 
- 11 Toimintojen ja tilojen suuntaopasteet 
- 12 Palveluneuvojan pisteen 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 

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. **Kunakin 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. **Yhteisen asiakaspalvelun tavoite ja onnistuminen kuvaa tilannetta, jossa yhteinen asiakaspalvelu on onnistunut tuottamaan hyvän käyntiasiakkaan saapumisen, palveluun 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	 1. Saapuminen	 2. Ilmoittautuminen	 3. Siirtyminen odotusalueelle	 4. Odottaminen, asiointiin valmistautuminen	 5. Siirtyminen odotusalueelta palveluhuoneeseen tai -pisteeseen
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 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 merkkiäänä, kun jonotusnumero vaihtuu.

Jonotusnäyttö näyttää asiakkaan numeroa ja sille osoitettua huonetta.



Palveluhuoneen tai -pisteeseen yhteydessä oleva vuoronumeronäyttö näyttää asiakkaan palvelunumeroa.

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 jonotusnäytölle.

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 numeroa palveluhuoneella tai -pisteellä.
- Odotusalueelta palveluhuoneisiin tai -pisteille siirryttäessä 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 paikkakuntakohtaisesti toimitilahankkeen yhteydessä.

Sisäisten palautuslaatikoiden ja ulkopostilaatikoiden sijoittamista, opastamista ja käyttöä on kuvattu tarkemmin seuraavilla sivuilla.

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 tyhjennetään vähintään joka arkipäivä klo 16.15.

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



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.**

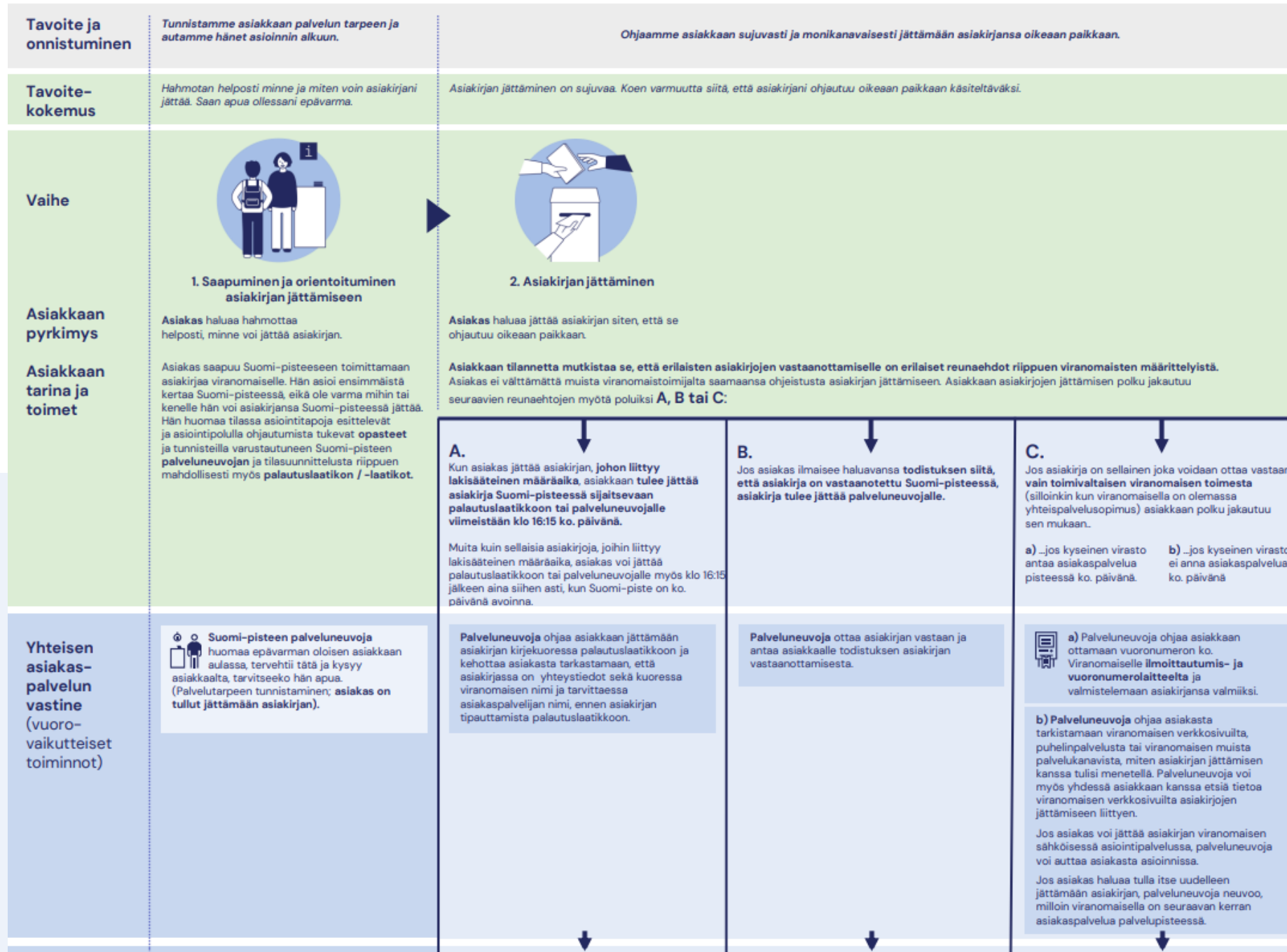
Viranomaiskohtaisen postilaatikon etupintaan tulee lisäksi merkitä vähintään tieto siitä, minkä viranomaisen asiakirjoja laatikkoon voi jättää sekä ohje siitä, että asiakirja tulee jättää postilaatikkoon kirjekuoreen, johon on merkitty, mille viranomaiselle asiakirja on tarkoitettu. **Viranomaisten yhteisen 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 kirjakuoreen, laittaa päälle Suomi-pisteen ko. Päivän leiman ja 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 verkkosivulta, puhelinpalvelusta tai viranomaisen muista palvelukanavista, miten asiakirjan jättämisen kanssa tulisi menetellä. Palveluneuvoja voi myös yhdessä asiakkaan kanssa etsiä tietoa viranomaisen verkkosivulta 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 lakisäätöihin 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 verkkosivulta. 	<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 verkkosivulta.

5. Suomi-pisteen asiakaskokemuksen mittaaminen

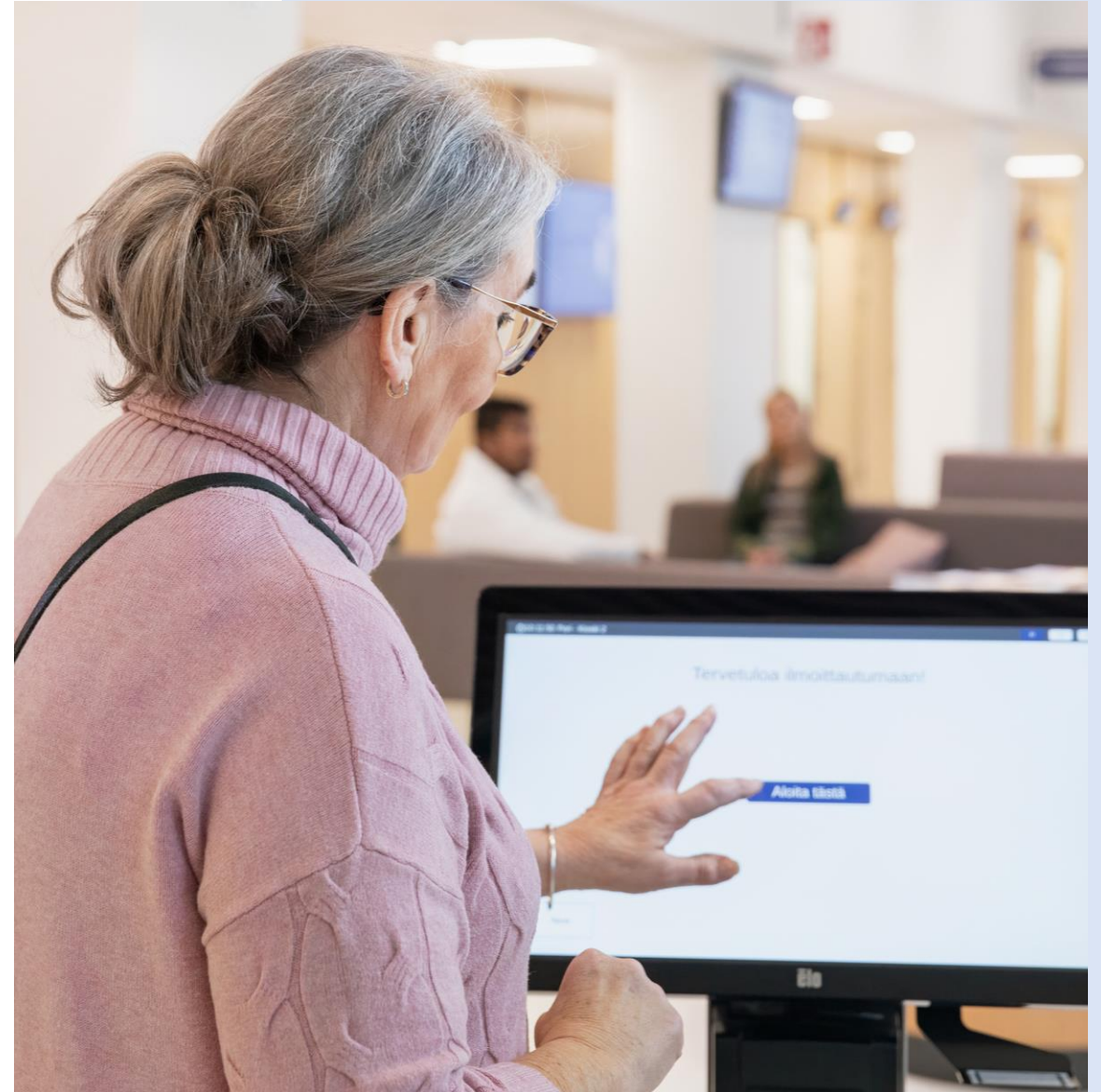
Asiakaskokemuksen kehittämisen tueksi tarvitaan mittaamista

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 tavoitetilaan. Tavoitetila 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 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**.

Asiakaskokemusta voidaan mitata Suomi-pisteessä myös muilla täydentävillä menetelmillä

Asiakaskokemuksen mittaaminen

Jatkuva palaute

Asiakaskysely

Asiakashaastattelut

Suomi-pisteen toiminnan seuranta

Asiakasmäärien seuranta

Odotusaikojen pituuden seuranta

Palveluaikojen pituuden seuranta

Palveluhuoneiden käyttöasteen seuranta

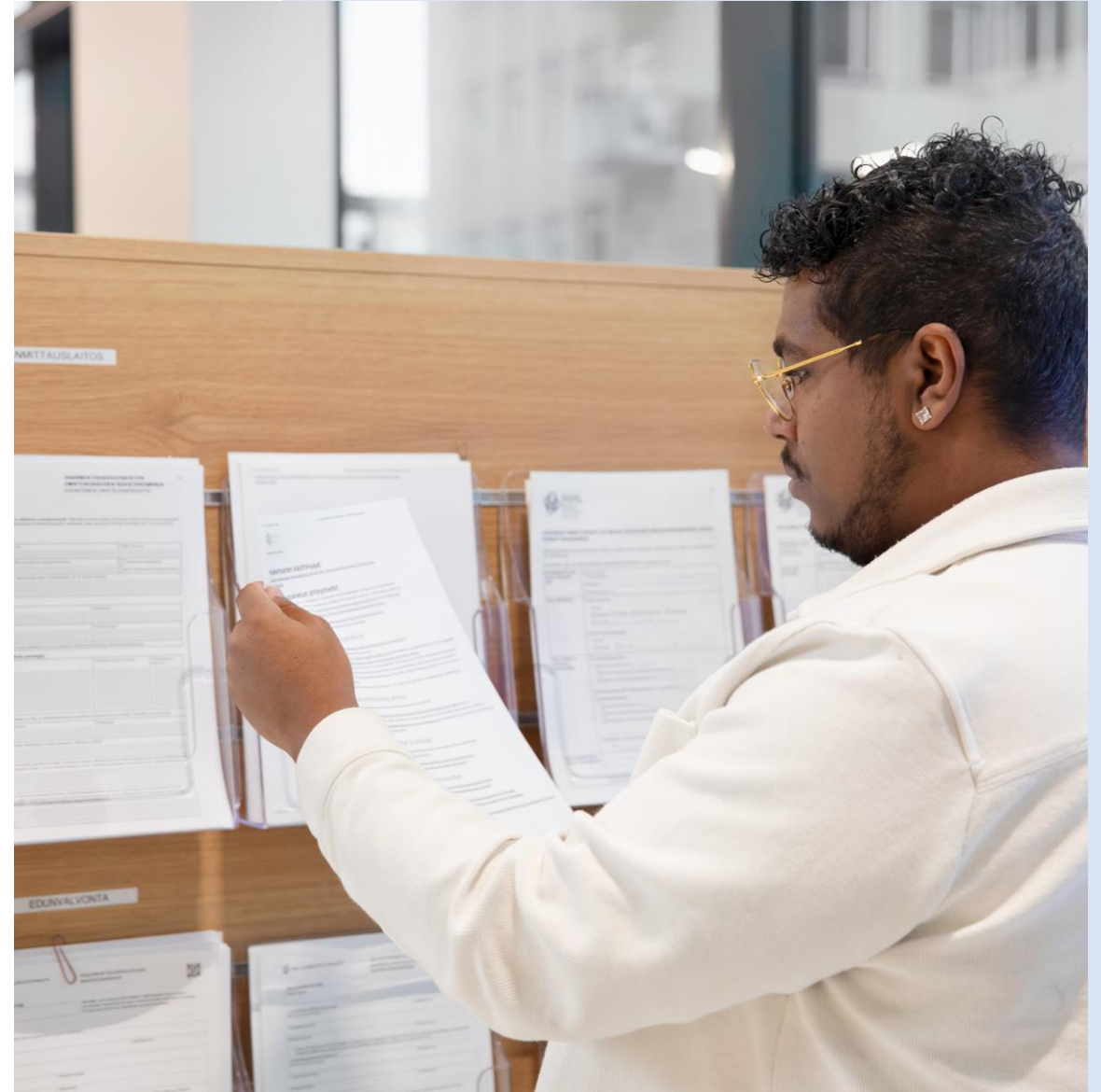
Palautetta ja asiakastietoa kerätään monessa eri asiointipolun kosketuspisteessä

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. pullonkaulakohdiksi.

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. Vuodesta 2026 alkaen Suomi-pisteiden koordinoinnista ja kehittämisestä vastaa Lupa- ja valvontavirasto. Lupa- ja valvontavirasto yhdessä Senaatti-kiinteistöjen ja Valtorin kanssa hyödyntävät asiakaskokemuksen mittaamisen tuloksia yhteisten työympäristöjen konseptikonaisuuteen kuuluvien konsepti- ja muiden dokumenttien jatkokehittämisessä.

Asiakaspalvelukoordinaattorin ja asiakaspalvelutiimin vastuita on kuvattu tarkemmin kunkin menetelmän osalta seuraavilla sivuilla. Käsikirjassa nyt esitettävät **asiakaskokemuksen mittaamisen vastuut ja prosessit tulevat vielä tarkentumaan** Lupa- ja valvontaviraston aloitettua toimintansa.

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 asiointin yhteydessä että sen jälkeen. Palautetta voi antaa joko palautelomakkeella tai suullisesti Suomi-pisteen palveluneuvojalle tai viranomaisen asiantuntijalle. **Palautteen vastaanottaja kirjaa saamansa suullisen palautteen ylös** asiakaspalvelutiimin sopimalla tavalla esimerkiksi sähköiseen järjestelmään. Palautetta voidaan saada myös esimerkiksi some-kanavien kautta.

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. Kaikissa Suomi-pisteissä käytetään samaa palautelomakepohjaa, joka on tämän käsikirjan liitteessä 2.

Palautelomakkeet ja palautelaatikko sekä tieto sähköisen palautelomakkeen sijainnista on sijoitettu hyvin näkyville asiakkaan poistumisreitille tai ulko-oven läheisyyteen.

Numeerisen arvioinnin lisäksi on mahdollista antaa **sanallista palautetta**. Palautteen voi aina antaa **myös nimettömänä**.



Jatkuvan palautteen keräämisen ja analysoinnin vastuut

Asiakaspalvelukoordinaattori

- valmistelee jatkuvan palautteen keruun toteutuksen yhteistyössä asiakaspalvelutiimin ja palveluneuvojien kanssa
- viestii palautteen antamisen mahdollisuudesta ja siihen liittyvistä menettelyistä Suomi-pisteen asiakaspalveluhenkilöstölle ja aulapalvelulle
- huolehtii asiakaspalautteen antamiseen liittyvästä asiakasviestinnästä ja opastamisen suunnittelusta Suomi-pisteen tiloissa
- seuraa palautteiden kertymistä sähköiseen järjestelmään
- vastaa paperisten palautelomakkeiden tulostamisesta Suomi-pisteelle
- kirjaa itse tai pyytää palveluneuvoja kirjaamaan paperisten palautelomakkeiden vastaukset sähköiseen järjestelmään
- vastaa palautteiden kokoamisesta ja niiden käsittelystä säännöllisesti asiakaspalvelutiimissä
- välittää tietoa asiakaspalautteiden sisällöstä ja asiakaspalvelutiimin niiden pohjalta mahdollisesti laajemmista kehittämisehdotuksista valtakunnalliselle tasolle.

Palveluneuvojat ja viranomaisten asiantuntijat

- kertovat aktiivisesti asiakkaille palautteen antamisen mahdollisuudesta ja vaihtoehtoisista tavoista antaa palautetta
- kirjaavat saamansa suulliset palautteet sähköiseen järjestelmään
- huolehtivat, että paperisia palautelomakkeita on jatkuvasti saatavilla Suomi-pisteen aula-/odotusalueella ja palveluhuoneissa.

Asiakaspalvelutiimi

- päättää suullisen palautteen kirjaamistavasta
- käsittelee ja analysoi säännöllisesti tulleita asiakaspalautteita
- päättää priorisoiden paikkakuntaakohtaisesti tehtävistä korjaavista toimenpiteistä
- esittää mahdollisia laajempia kehittämisehdotuksia valtakunnalliselle tasolle
- seuraa korjaavien toimenpiteiden toteutusta



5.2 Asiakaskysely



Säännöllisesti toteutettava asiakaskysely

Suomi-pisteessä toteutetaan säännöllisesti kerran vuodessa asiakaskysely. Ensimmäinen asiakaskysely toteutetaan 4–6 kuukautta Suomi-pisteen avautumisen jälkeen. 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. Pohjaa voidaan tarvittaessa täydentää paikkakuntaakohtaisilla lisäkysymyksillä.

Asiakaskysely toteutetaan mahdollisuuksien mukaan 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 voidaan jakaa 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 sekä yleisempiä väittämiä asiakaskokemukseen liittyen että asiointipolkujen tavoitteiden toteutumisesta.

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

Asiakaspalvelukoordinaattori

- valmistelee asiakaskyselyn toteutuksen yhteistyössä asiakaspalvelutiimin ja palveluneuvojien kanssa.
- viestii asiakaskyselystä Suomi-pisteen asiakaspalveluhenkilöstölle ja aulapalvelulle
- huolehtii asiakaskyselyn toteutukseen liittyvästä asiakasviestinnästä ja opastamisen suunnittelusta (infonäytöt)
- vastaa sähköisen ja paperisen asiakaskyselyn laatimisesta
- vastaa sähköisen kyselyn käynnistämisestä ja sulkemisesta vastausajan päättymisen jälkeen
- vastaa paperisten kyselylomakkeiden tulostamisesta Suomi-pisteelle ja jakelusta palveluhuoneissa asiakkaille annettavaksi yhteistyössä palveluneuvojien kanssa
- kirjaa itse tai pyytää palveluneuvoja kirjaamaan paperisten kyselylomakkeiden vastaukset sähköiseen järjestelmään
- vastaa tulosten kokoamisesta ja niiden käsittelystä asiakaspalvelutiimissä
- vastaa kyselytulosten ja asiakaspalvelutiimin laatimien mahdollisten laajempien kehittämisehdotusten lähettämisestä valtakunnalliselle tasolle

Palveluneuvojat ja viranomaisten asiantuntijat

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

Asiakaspalvelutiimi

- hyväksyy asiakaskyselyn sisällön: päättää täydennetäänkö valtakunnallista kyselypohjaa paikkakuntaakohtaisilla kysymyksillä
- päättää asiakaskyselyn toteutuksen aikataulusta ottaen huomioon mahdolliset valtakunnalliset linjaukset
- käsittelee ja analysoi asiakaskyselyn tulokset
- päättää priorisoiden paikkakuntaakohtaisesti tehtävistä korjaavista toimenpiteistä
- esittää mahdollisia laajempia kehittämisehdotuksia valtakunnalliselle tasolle
- Seuraa korjaavien toimenpiteiden toteutusta



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 esimerkiksi asiakaspalvelutiimin toimesta.

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



Asiakashaastatteluiden toteutus

Asiakashaastattelut toteutetaan kerran vuodessa samanaikaisesti asiakaskyselyn kanssa asiakasymmärryksen syventämiseksi.

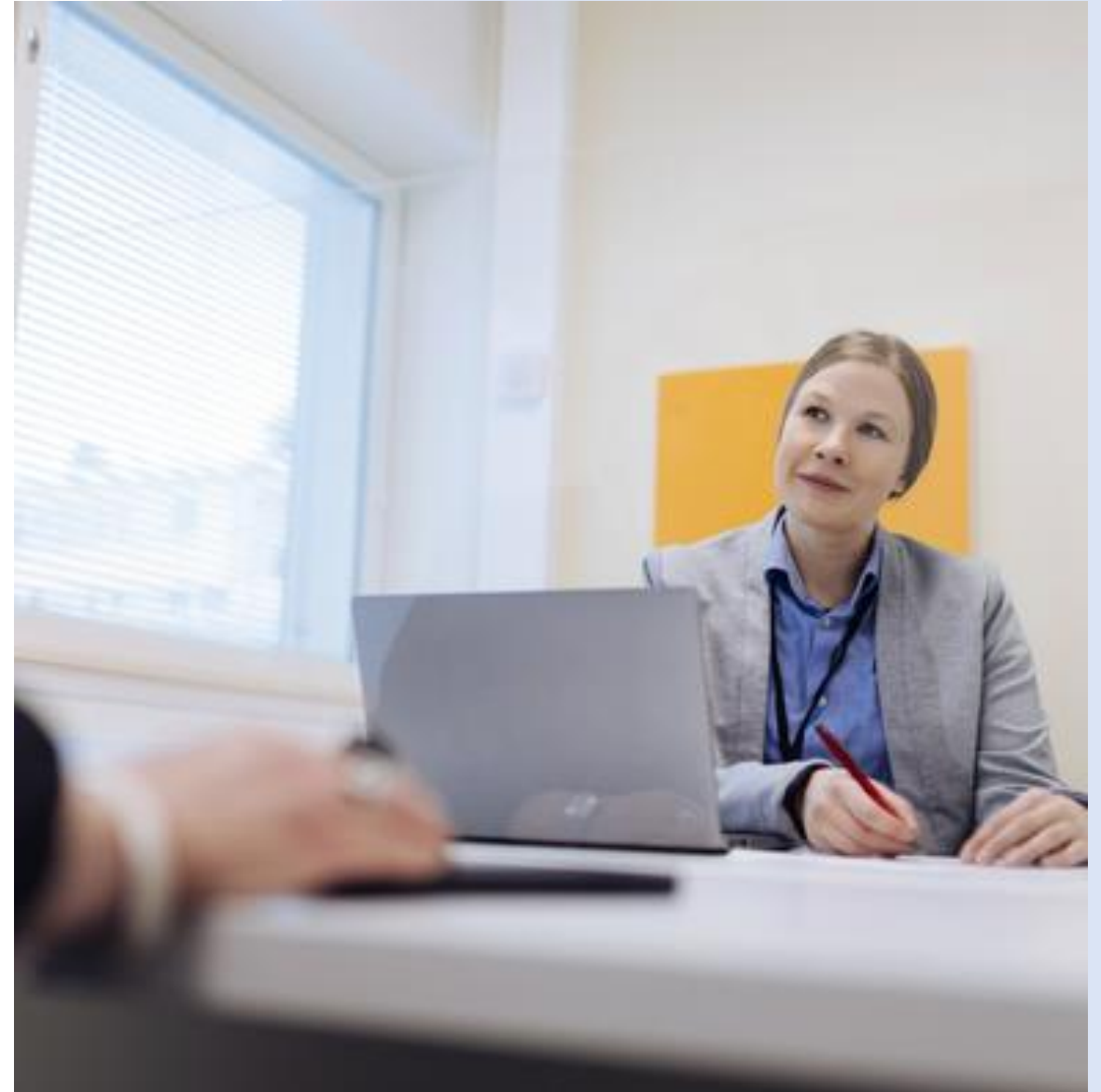
Asiakashaastatteluja voidaan toteuttaa:

- **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**.
- **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, kestoltaan 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 käytännöntoteutukseen.



Asiakashaastatteluiden toteutuksen ja analysoinnin vastuut

Asiakaspalvelukoordinaattori

- valmistelee asiakashaastatteluiden toteutuksen yhteistyössä asiakaspalvelutiimin ja palveluneuvojien kanssa.
- viestii asiakashaastatteluista Suomi-pisteen asiakaspalveluhenkilöstölle ja aulapalvelulle
- viestii lyhyistä asiakashaastatteluista asiakkaille asiakasnäytöillä ja Suomi-pisteen aulassa
- vastaa haastattelukysymysten valmistelusta
- koordinoi haastatteluiden käytännötoteutusta
- toimii mahdollisesti itse haastattelijana yhdessä sovittavien asiakaspalvelutiimin jäsenten kanssa ja kirjaa tekemiensä haastatteluiden tulokset sähköiseen järjestelmään
- vastaa tulosten kokoamisesta ja niiden käsittelystä asiakaspalvelutiimissä
- vastaa haastattelutulosten ja asiakaspalvelutiimin laatimien mahdollisten laajempien kehittämisehdotusten lähettämisestä valtakunnalliselle tasolle

Palveluneuvojat ja viranomaisten asiantuntijat

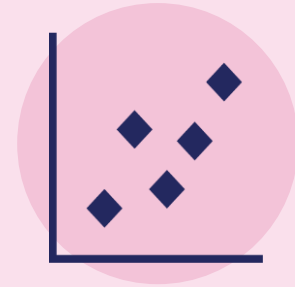
- viestivät asiakkaille haastattelupäivinä käynnissä olevista lyhyistä haastatteluista

Asiakaspalvelutiimi

- päättää, toteutetaanko samanaikaisesti asiakaskyselyn kanssa lyhyitä ja/vai pidempiä asiakashaastatteluja
- hyväksyy asiakashaastatteluissa käytettävät kysymykset: päättää täydennetäänkö lyhyissä haastatteluissa käytettävää valtakunnallista kyselypohjaa paikkakuntaakohtaisilla kysymyksillä
- päättää asiakashaastatteluiden tarkemmasta tavoitemäärästä
- päättää asiakashaastatteluiden toteutustavasta: ketkä haastattelevat tai hankintaanko haastatteluihin apua Suomi-pisteen ulkopuolelta
- sovitut asiakaspalvelutiimin jäsenet toimivat haastattelijoina ja kirjaavat haastatteluiden tulokset sähköiseen järjestelmään (ellei hankinta ulkopuolelta)
- käsittelee ja analysoi asiakashaastatteluiden tulokset yhtä aikaa asiakaskyselyn tulosten kanssa
- päättää priorisoiden paikkakuntaakohtaisesti tehtävistä korjaavista toimenpiteistä
- esittää mahdollisia laajempia kehittämisehdotuksia valtakunnalliselle tasolle
- Seuraa korjaavien toimenpiteiden toteutusta



5.3 Suomi-pisteen toiminnan seuranta



Suomi-pisteen toiminnan seuranta

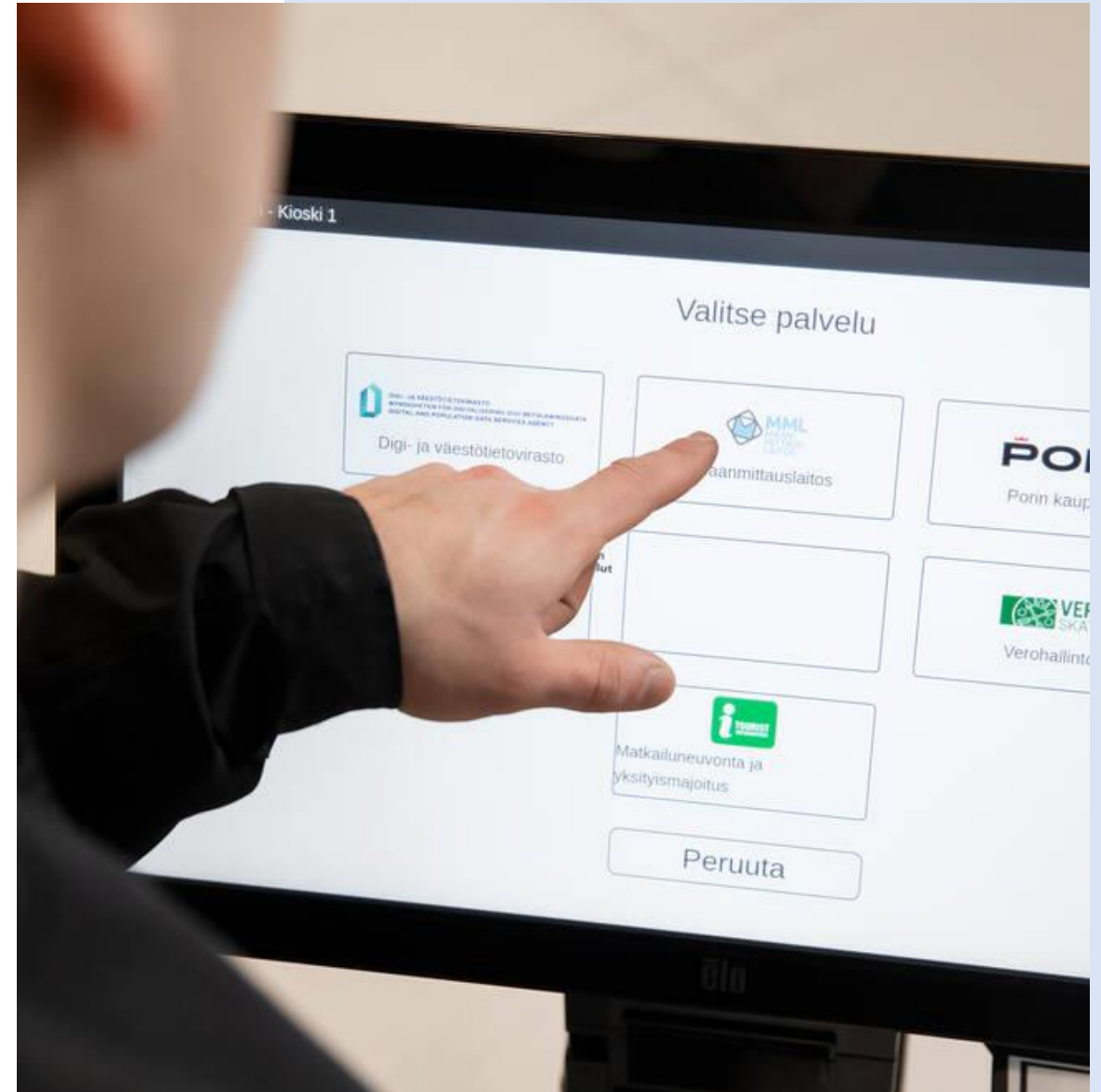
Suomi-pisteessä seurataan asiakasohjaus- ja vuoronumerojärjestelmästä saatavia tietoja:

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

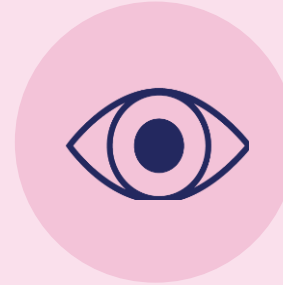
Suomi-pisteessä seurataan lisäksi palveluhuoneiden ja muiden palvelupisteiden käyttöastetta. Mittaaminen tapahtuu anonyymien sensorien eli käyttöasteenmittauspalvelun avulla. Asiakaspalvelutiloissa on sensori sekä asiakaspalvelijan että asiakkaan puolella.

Senaatti-kiinteistöt vastaa tietojen tuottamisesta ja toimittaa ne säännöllisesti Suomi-pisteiden asiakaspalvelutiimien käyttöön. Asiakaspalvelutiimi analysoi tiedot, laatii ja priorisoi jatkotoimenpiteet ja seuraa toimenpiteiden toteutumista. Asiakaspalvelukoordinaattori viestii tarvittaessa laajemmista kehittämiskohteista LVV:lle (2026 alkaen), Senaatti-kiinteistöille ja valtakunnallisille ryhmille.

Suomi-pisteiden toiminnan seurantatiedon hyödyntämiseen liittyvää prosessia kehitetään edelleen.



Asiakaskokemuksen mittaamisen täydentävät menetelmät



Havainnointi



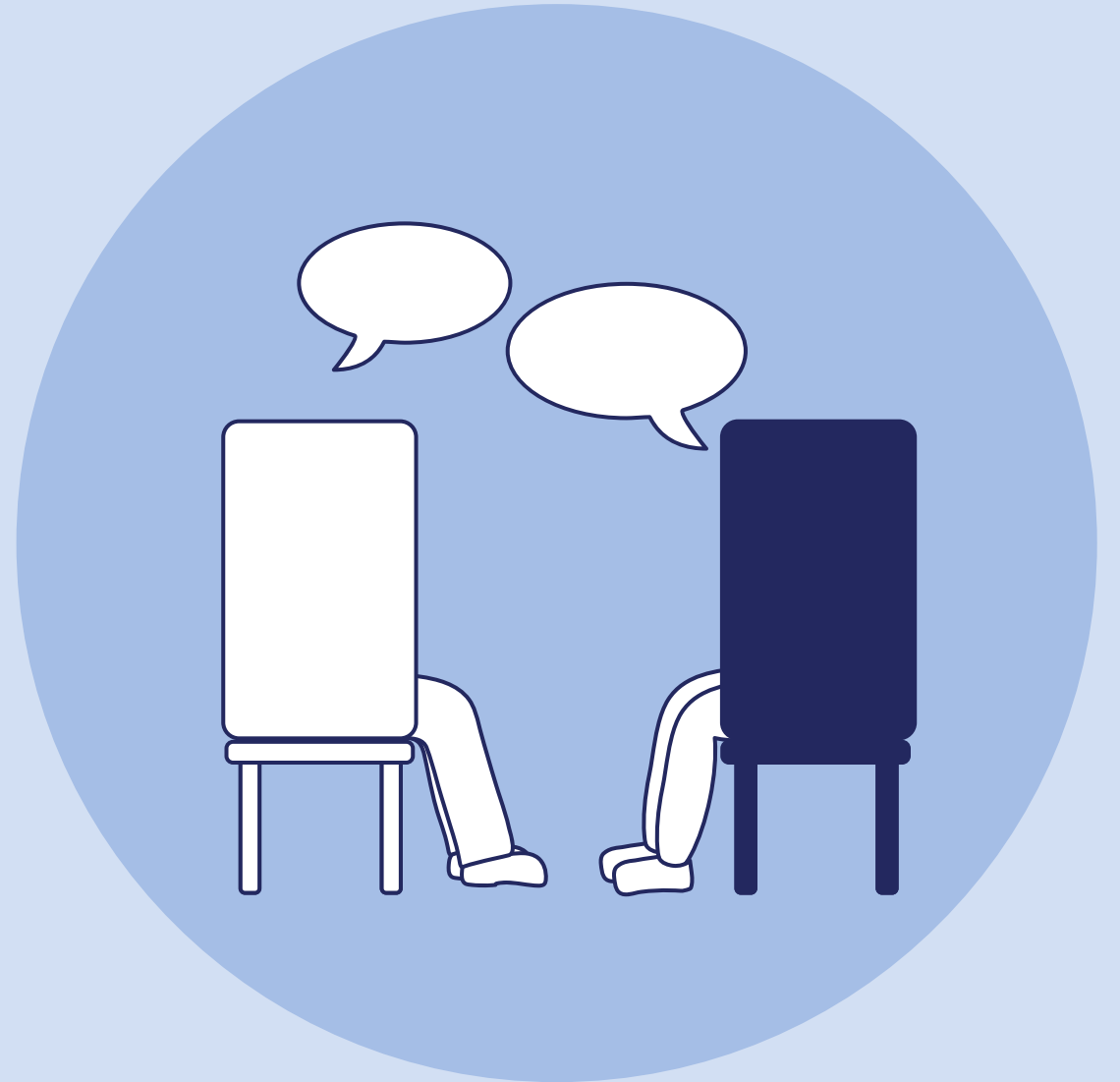
Mystery
shopping

Laadullista ja syvempää asiakastietoa tuottavat mittaamisen menetelmät

Edellä kuvattujen säännöllisten asiakastiedon mittaamisen menetelmien lisäksi **Suomi-pisteissä voidaan hyödyntää tarpeen mukaan myös muita laadullisia, syvempää asiakastietoa tuottavia mittaamisen menetelmiä eli havainnoiteja tai Mystery Shopping -tutkimuksia.** Näitä menetelmiä kuvataan tarkemmin seuraavilla sivuilla.

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.



Havainnointi menetelmänä

Havainnoinnilla tarkoitetaan asiakaspalvelutilanteiden, asiointin sujuvuuden ja asiakkaan polun havainnointia joko ”kärpäsenä katossa”-tekniikalla tai varjostamalla. Havainnointien avulla saatua tietoa voidaan tarvittaessa täydentää ja syventää vielä esim. laadullisilla, puolistrukturoiduilla asiakashaastatteluilla.

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

Suomi-pisteessä **havainnointikäyntejä**

suositellaan järjestettävän toistuvasti eri käyntiasiointia suosivien asiakasryhmien edustajien kanssa. Näitä asiakasryhmiä voi tavoittaa esim. kansalaisjärjestöjen kautta. Näin kokemuksia ja oppeja Suomi-pisteen palveluista ja ratkaisuista saadaan kerrytettyä mahdollisimman laajasti erilaisista näkökulmista.

Asiakkaiden ja kansalaisjärjestöjen edustajista voidaan koota asiakasyhteisö, jonka kanssa asiakaskokemuksen ja palveluiden kehittämistä voidaan seurata pitkäjänteisesti yhteistyössä.

Käsikirjan loppuun liitteeseen 2 on koottu vinkkejä havainnointikäynnin käytännötoteutukseen.



Mystery shopping

Mystery shopping – tutkimus toteutetaan useimmiten yhteistyössä markkinatutkimusyrittäjien kanssa. Tutkimuksen tarkoituksena on saada tietoa asiakaskokemuksen laadusta ja kehittämismahdollisuuksista.

Mystery shopping on menetelmä, jossa **koulutetut tutkija-asiakkaat (ts. mysteeriasiakkaat) asioivat ennalta sovitulla tavalla Suomi-pisteessä tavallisina asiakkaina.** He kiinnittävät huomiota sellaisiin asiakaskokemuksen ja palvelun osa-alueisiin, mitkä on määritetty yhdessä etukäteen toimeksiantajan kanssa.

Tutkija-asiakkaat **havainnoivat toteutuuko asiakaskokemus konkreettisissa palvelutilanteissa sille asetettujen tavoitteiden mukaisesti.** Menetelmän avulla voidaan tarkastella palvelupolun eri vaiheita ja eri palvelukanavia.

Tutkimustulosten avulla on mahdollista saada tietoa siitä, mitä Suomi-pisteen arkipäivän toiminnassa tapahtuu ja miten asiakkaat toiminnan kokevat. Mystery shopping tarjoaa mahdollisuuden tarkastella asiakaskokemusta objektiivisesti ja antaa selkeän kuvan palvelun onnistumisesta eri osa-alueilla.



Täydentävien menetelmien hyödyntämisen ja analysoinnin vastuut

Asiakaspalvelukoordinaattori

- valmistelee täydentävien menetelmien toteutuksen yhteistyössä asiakaspalvelutiimin kanssa
- viestii havainnointikäynnistä Suomi-pisteen asiakaspalveluhenkilöstölle ja aulapalvelulle
- viestii havainnointikäynnistä asiakkaille asiakasnäytöillä ja Suomi-pisteen aulassa
- vastaa havainnointikäynteihin tai Mystery shoppingiin liittyvästä käytännönvalmistelusta ja koordinoinnista asiakaspalvelutiimin päätösten mukaisesti
- vastaa tulosten kokoamisesta ja niiden käsittelystä asiakaspalvelutiimissä
- vastaa tulosten ja asiakaspalvelutiimin laatimien mahdollisten laajempien kehittämis ehdotusten lähettämisestä valtakunnalliselle tasolle

Palveluneuvojat ja viranomaisten asiantuntijat

- viestivät asiakkaille havainnointipäivänä käynnissä olevasta havainnoinnista

Asiakaspalvelutiimi

- päättää havainnointikäyntien tai mystery shopping -menetelmän toteuttamisesta Suomi-pisteessä ja siihen mahdollisesti liittyvän hankinnan käynnistämisestä ja resursoinnista
- hyväksyy tarkemman toteutustavan (esim. havainnointien työkirjan sisällön)
- käsittelee ja analysoi täydentävillä menetelmillä saadut tulokset
- päättää priorisoiden paikkakunta kohtaisesti tehtävistä korjaavista toimenpiteistä
- esittää mahdollisia laajempia kehittämis ehdotuksia valtakunnalliselle tasolle
- Seuraa korjaavien toimenpiteiden toteutusta

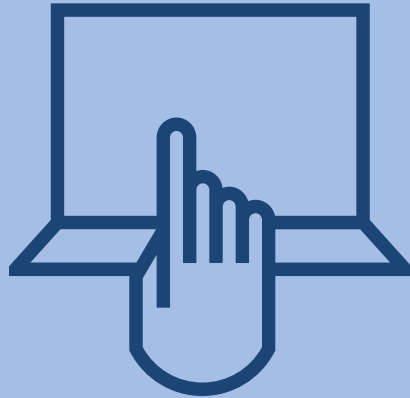


6. Liitteet

Liite 1:

**Esimerkki: Lahden ja
Lappeenrannan Pop
up -lisäneuvonnan
konsepti**

YHTEINEN
PALVELUPISTE



POP-UP -LISÄNEUVONNAN KONSEPTI

- Asiakaspalvelukoordinaattorit
- Jari Väisänen
- Janita Liutu
- Niina Kemppi

YHTEINEN PALVELUPISTE



Pop-up -lisäneuvonta

- Pop-up -lisäneuvonnan konseptin tarkoituksena on käsitellä eri virastoille tulevia (tiedossa olevia tai yllättävästi ilmeneviä) käyntiasiakasruuhkia, jolloin viranomaisten oma asiakaspalveluhenkilöstö voi tulla auttamaan palveluneuvoja ottamalla vastaan juuri heidän virastoonsa tulevia asiakkaita (opiskelijarekisteröinnit, verotusasiat, lomakeasiat, jne). Asiakkaiden vastaanotto tapahtuu asiakaspalvelualueella sitä tarkoitusta varten varatulla alueella. Alue rajataan mahdollisuuksien mukaan etäämmälle ilmoittautumisautomaatilta, jotta varmistamme muiden käyntiasiakkaiden sujuvan asiointikokemuksen.
- Seuraavilla dioilla toteutustapa sekä ennakoitaviin ruuhkiin että yllättäen tapahtuvien asiakasmäärien kasvun tilanteisiin.

YHTEINEN PALVELUPISTE



Ennakoitavat ruuhkat

- Jos toimija tunnistaa jonkin ennalta tiedossa olevan asiakasmäärää kasvattavan ajankohdan tai tapahtuman, toimitaan seuraavasti: viranomainen ottaa yhteyttä asiakaspalvelukoordinaattoriin ja palveluneuvojiin ja lähettää tiedon tästä tilanteesta, kertoen kuka virkailija tulee tekemään pop-up -lisäneuvontaa, milloin se on ja kuinka kauan tätä lisäneuvontaa annetaan.

YHTEINEN PALVELUPISTE



Ennalta arvaamattomat ruuhkat

- Ennalta arvaamattomiin käyntiasiakasruuhkiin varaudutaan siten, että kun palveluneuvojat havaitsevat ennalta arvaamattoman asiakasruuhkan tulevan, niin he ottavat yhteyttä ko. viranomaisen/viranomaisten asiakaspalvelun vastuuhenkilöön (jokeri, taustatyöhenkilö, esihenkilö, jne.), joka järjestää aulaan lisäapua tarjoavan asiakaspalveluhenkilön, lisäksi he ilmoittavat asiasta asiakaspalvelukoordinaattoreille. Tämä ruuhkailmoitus voi tulla myös vartijoilta/hostilta tai TE-aulapalvelijoilta.

YHTEINEN PALVELUPISTE



Tilat ja kalusteet

- Pop-up -lisäneuvonnan tilana Lahdessa toimii tämänlaisia tilanteita varten rakennettu Pop-up tila, joka sijaitsee heti oikealla pääovesta tultaessa. Kalustuksena siellä on 2 asiakaspalvelupöytä, monitoimilaite, istuimia ja korkeita pöytiä. Osa kalusteista on liikuteltavissa ja aseteltavissa niin, että asiakkaiden vastaanottaminen onnistuu niissä.
- Asiakkaita on hyvä ohjata tulemaan lisäneuvontaa tarjoavan asiakaspalvelijan luokse kyltein/ständein.
- Tarvittaessa voidaan käyttää kokous-/kongressikeskuksen ylivuotohuoneita.

YHTEINEN PALVELUPISTE



Asiakkaiden ohjaaminen

- Jokaisen Pop-up -lisäneuvontaa antamaan tulevan viranomaisen on ohjattava/neuvottava oman virastonsa palveluille tulevia asiakkaita ruuhkatilanteen mukaisesti. He eivät ole palveluneuvojia, jotka tarjoavat yleistä neuvontaa jokaisen viraston palveluista, vaan he vastaavat asiakkaan ohjaamisesta ilmoittautumislaitteen tai palveluneuvojan luokse tarvittaessa. He työskentelevät niin, että asiakkaan yksityisyyden suojaa noudatetaan. Esimerkiksi asiakkailta käynnin kohteena olevan viranomaistiedon kysyminen rikkoo konseptin tavoitteleman anonymiteetin.

YHTEINEN PALVELUPISTE

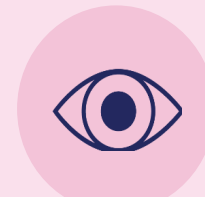


Yhteistyö

- Pop-up -lisäneuvontaa tekevät asiakaspalveluhenkilöt tekevät läheistä yhteistyötä palveluneuvojien ja muiden aulassa työskentelevien kanssa.

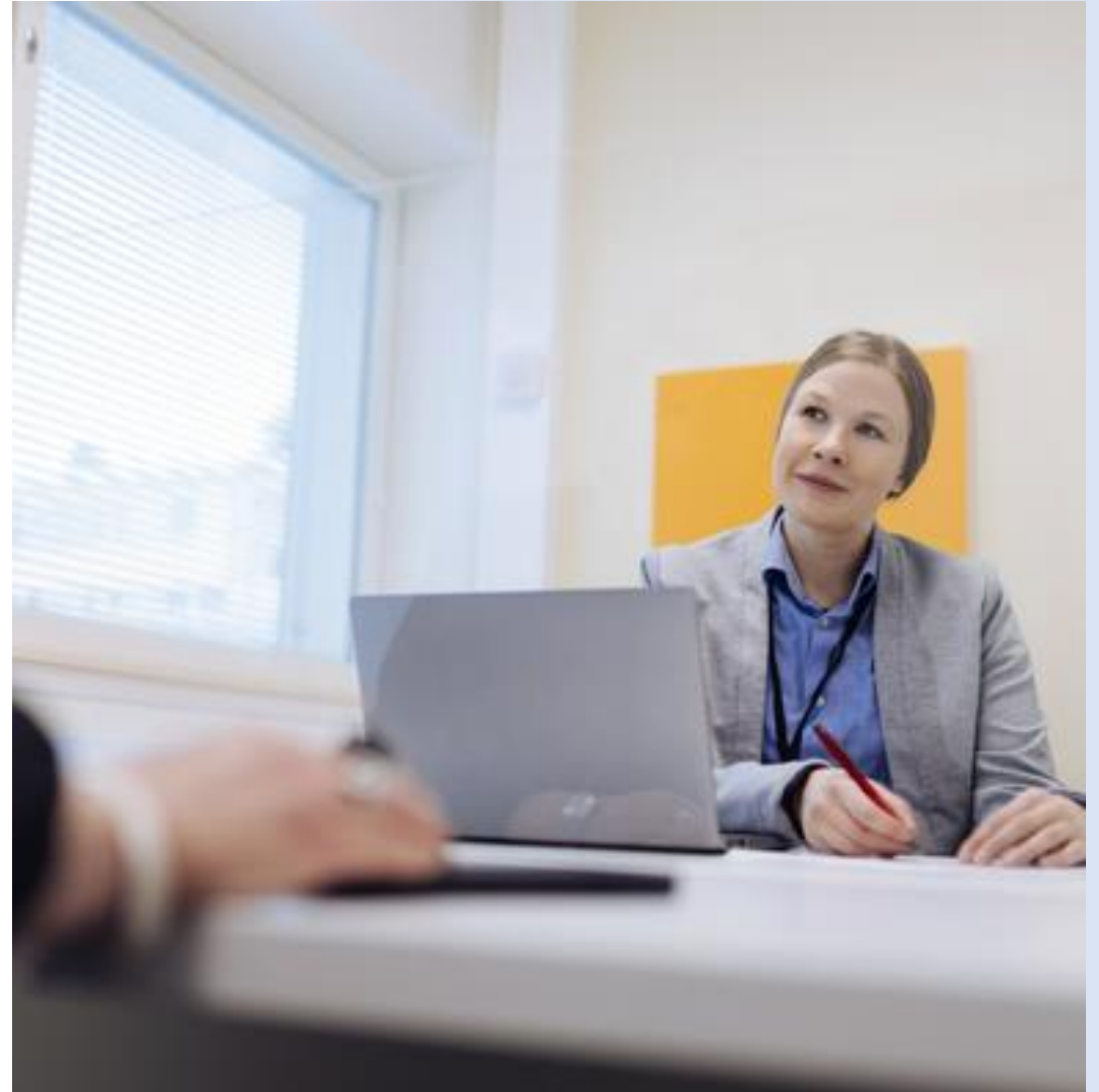
Liite 2:

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 yhteisissä palvelupisteissä 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

Jatkuvan palautteen keruun tarvikelista



- ✓ Sähköinen palautelomake (suomi, ruotsi, englanti)
- ✓ Mahdollisuus sähköisen palautelomakkeen täyttämiseen asiakastietokoneilla
- ✓ Linkkien jako sähköiseen palautelomakkeeseen asiakkaan omalla laitteella täytettäväksi
- ✓ Paperisia palautelomakkeita (suomi, ruotsi, englanti)
- ✓ Asiakassuuntainen viestintä infonäytöille
- ✓ Informaatio asiakaspalveluhenkilökunnalle 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

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 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.

Asiakaskyselyn tarvikelista



- ✓ Sähköinen kyselylomake (suomi, ruotsi, englanti)
- ✓ Mahdollisuus sähköisen kyselyn täyttämiseen asiakastietokoneilla
- ✓ Linkkien jako sähköiseen kyselyyn asiakkaan omalla laitteella täytettäväksi
- ✓ Paperisia kyselylomakkeita (suomi, ruotsi, englanti)
- ✓ Asiakassuuntainen viestintä infonäytöille
- ✓ Informaatio asiakaspalveluhenkilökunnalle 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!

Keräämme palautetta Suomi-pisteestä ja sen toiminnasta asiakaspalautekyselyllä x.x.-x.x.202x . Voit vastata asiakaskyselyyn paperilomakkeella tai sähköisesti. Tervetuloa osallistumaan!

Hurdant är det att uträtta ärenden i Finlandsdiskens? Berätta om din erfarenhet!

How was your visit at Suomi-piste Service point? Tell us about your experiences!

Millaista on asioida Suomi-pisteessä? Kerro kokemuksestasi!

Keräämme palautetta Suomi-pisteestä ja sen toiminnasta asiakaspalautekyselyllä x.x.-x.x.202x . Voit vastata asiakaskyselyyn paperilomakkeella tai sähköisesti. Tervetuloa osallistumaan!

Hurdant är det att uträtta ärenden i Finlandsdiskens? Berätta om din erfarenhet!

How was your visit at Suomi-piste Service point? Tell us about your experiences!

Koko 1920x1080px

Asiakaskyselypisteen huomiokyltit



- 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 asiakashaas- tattelut



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

Lyhyiden haastatteluiden toteutus

Lyhyissä haastatteluissa käytetään **samoja kysymyksiä kuin** yhtä aikaa haastatteluiden kanssa toteutettavassa **asiakaskyselyssä (ks. edellä)**.

Haastatteluiden toteuttamiseen suositellaan kahta asiakaspalvelutiimin edustajaa. Haastattelijat valmistautuvat haastattelemaan asiakkaita parin tunnin ajan vilkkaana ajankohtana.

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

Lyhyitä haastatteluita 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 käytännöntoteutukseen 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:** Haastattelijalla 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.

Lyhyiden haastatteluiden tarvikelista:



- ✓ Asiakassuuntainen viestintä infonäytöille
- ✓ Informaatio asiakaspalveluhenkilökunnalle ja aulapalvelulle haastatteluista.
- ✓ Pystypöytä aulan tiloihin
- ✓ Haastattelupisteen huomiokyltit (voi olla myös sama kuin asiakaskyselyssä)
- ✓ Haastattelijä -rintakyltti
- ✓ Haastattelukysymykset tulostettuna (suomi, ruotsi, englanti)
- ✓ Haastattelijan esittelymateriaali
- ✓ Kirjoituslustoja sekä kyniä
- ✓ Osallistujille kiitoskarkit.

Lyhyissä haastatteluissa käytetään samoja kysymyksiä kuin asiakaskyselyssä. Kysymykset on esitetty käsikirjan luvussa 5.2.

Asiakasviestintä infonäytöillä

INFONÄYTTÖTEKSTI HAASTATTELUPÄIVÄNÄ:

Millaista on asioida Suomi-pisteessä? Kerro kokemuksestasi!

Aulan tiloissa tehdään tänään asiakastutkimusta ja haastatteluita, tervetuloa osallistumaan!

Hurdant är det att uträtta ärenden i Finlandsdiskens ? Berätta om din erfarenhet!

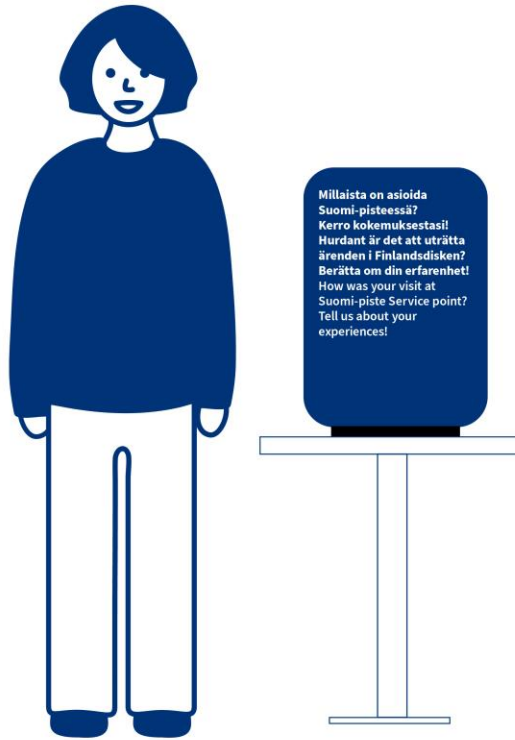
How was your visit at Suomi-piste Service point? Tell us about your experiences!

Viestipohjaa voi hyödyntää myös havainnointipäivinä. Sisältöä on hyvä muokata tilaisuuteen sopivaksi esim. "Aulassa tehdään tänään testiasiointi"



Koko 1920x1080px

Asiakashaastattelupisteen huomiokyltit



- 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 keskeisiä.

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.

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 kumppania 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!



Ennen palvelua



Löysitkö ennakkoon hyvin tietoa Suomi-pisteestä, sijainnista ja palveluiden sisällöistä?
(1A)

Vastasivatko palveluajat hyvin asiointitarpeitasi?
(1B)

Oliko sinun helppo löytää perille?
(1C)

Palvelun aikana



Saapuminen

Oliko sinun sisään tullessani helppo orientoitua?
(2A)

Oliko sujuvaa hahmottaa, kuinka toimia tilassa?
(2B)

Palautitko asiakirjoja?
(2C)

Oliko asiakirjojen jättäminen selkeää?
(2D)



Ilmoittautuminen

Toivotettiinko sinut saapuessasi tervetulleeksi?
(3A)

Kohdattiinko sinut arvostavasti ja ammattitaitoisesti?
(3B)

Oliko vuoro-numerolaitetta helppo käyttää?
(3C)

Ohjattiinko sinut sujuvasti oikeaan palveluun?
(3D)



Siirtyminen odotusalueelle

Oliko jonotusnäytöltä selkeää seurata oman asiointivuorosi tilaa?
(4A)

Oliko odotustilanne sujuva ja rauhallinen?
(4B)

Käyttitkö itsepalvelupistettä ja sujuiko käyttö hyvin?
(4C)



Odottaminen, asiointiin valmistautuminen

Olivatko yhteisen palvelupisteen tilat viihtyisät, helposti lähestyttävät ja toimivat?
(5A)



Siirtyminen odotusalueelta palvelupisteelle

Oliko siirtyminen odotustilasta palveluhuoneeseen selkeää?
(6A)



Palvelutilanne

Saitko asiaasi edistettyä?
(7A)

Koetko, että käyntisi oli hyödyllinen?
(7B)

Huomioitiinko tietosuojasi ja yksityisyytesi?
(7C)

Olivatko palveluhuoneet tunnelmaltaan ja tiloiltaan toimivat ja viihtyisät?
(7D)

Palvelun jälkeen



Koetko, että olet tervetullut uudestaan Suomi-pisteeseen ja saat sieltä apua?
(8A)

Tiedätkö, kuinka voit antaa palautetta asiointistasi ja kokemuksestasi?
(8B)

Anna haastateltavalle nähtäväksi visuaalinen kuvaus haastattelupohja.

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

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

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.

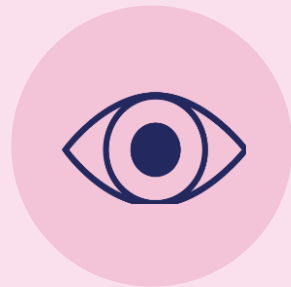
Olemme kiinnostuneita ennen kaikkea siitä, millainen oli kokemuksesi Suomi-pisteessä asioinnista ja kuinka käynti kokonaisuutena mielestäsi sujui. Oikeita tai väriä vastauksia ei ole, kukaan ei arvioi sinua millään tavalla vastauksiesi perusteella. Toivomme, että kerrot asioinnin aikana heränneistä tuntemuksista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

Haastattelussa keskustelemme vapaamuotoisesti kysymysrunkoa mukailen. 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?

Havainnointi- käynnit



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

Havainnointien toteutus

- **Havainnoinnin aikana testaaja vierailee 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 havainnointikäynteihin 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 väriä 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.
- ✓ Asiakassuuntainen viestintä infonäytöille.
- ✓ Informaatio palveluneuvojille, 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, 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 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? Perustele vastauksesi.
- Löysitkö tietoa palveluajoista? Kun pohdit omaa arkeasi niin kuinka hyvin ne sopivat ajankäyttöösi? Perustele vastauksesi.
- Erottuiko Suomi-piste selkeästi kaupunkiympäristössä? Löysitkö Suomi-pisteen sisäänkäynnin? Perustele 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 asiointin 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 vääriä 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 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 valtiovarainministeriön ja Senaatti-kiinteistöjen luvalla.



Suomi-piste



VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET



SENAATTI

**PENTAGON
DESIGN**



Workspace