



VALTIOVARAINMINISTERIÖ



ASPA Pilotoinnin kuntakokemukset

Pilotoinnin päätösseminaari 24.8.2015

Tapio Matinmikko
Sisäisen arvioinnin toteuttaja



Esityksen sisältö

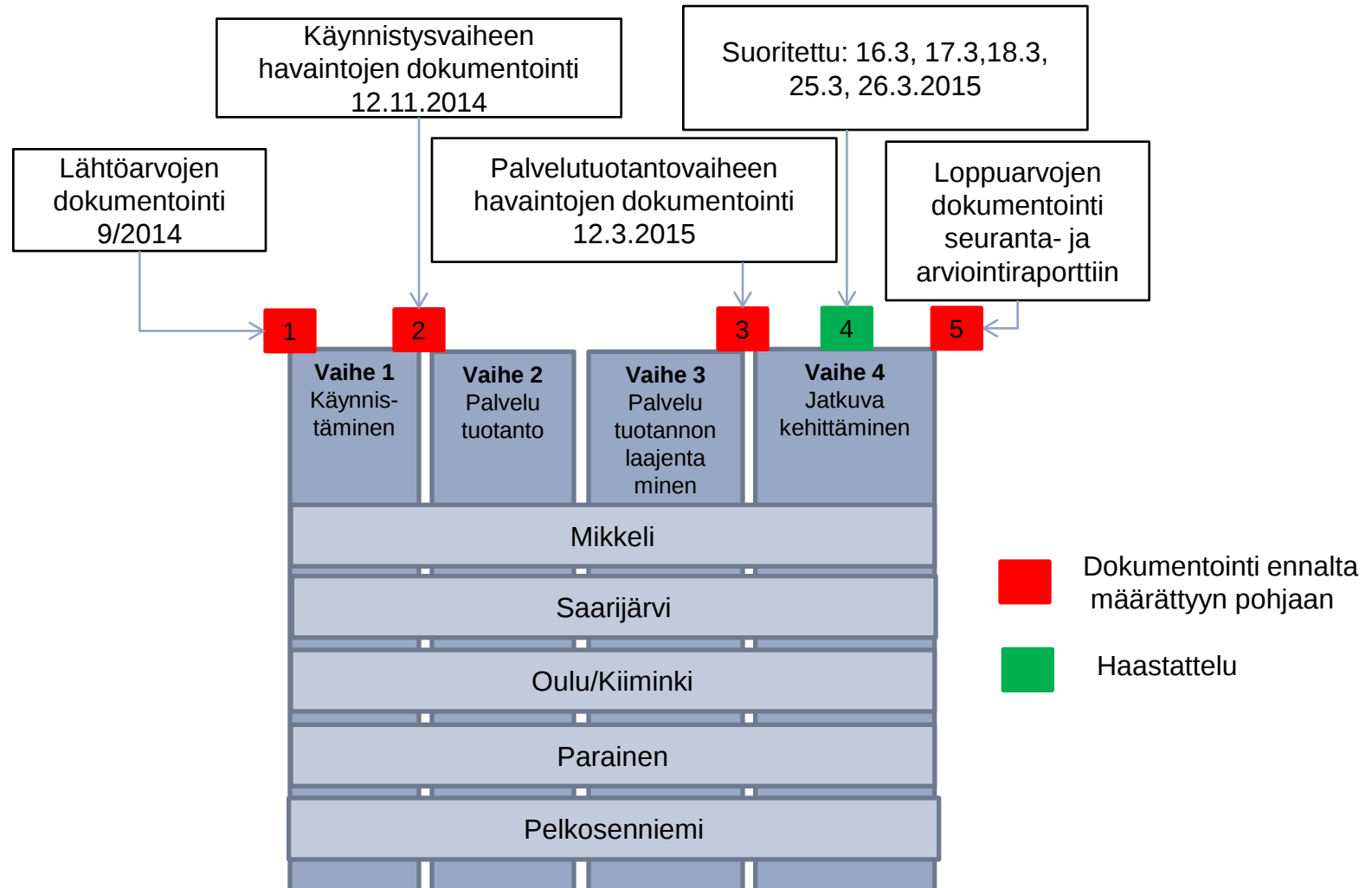
- kunnan rooli ja tehtävät pilotoinnissa
- kunnan yleiset kokemukset pilotoinnista
- huolta ja kysymyksiä herättäneet asiat
- kunnan keskeiset kokemukset
 - käynnistysvaiheesta
 - palvelutuotannosta
 - jatkuvasta kehittämisestä



Kunnan rooli pilotoinnissa

- kunnan tehtävänä oli käynnistää kunnassa asiakaspalvelupiste minivaatimukset täyttävässä toimintaympäristössä sekä aloittaa siinä määriteltyjen palveluiden tarjoaminen
- osallistua pilotoinnin sisäiseen ja ulkoiseen arviointiin antamalla palautteet sekä kehittämisideat toimintamallista ja toimintaympäristössä

Kunnan osallistuminen arviointiin pilotin eri vaiheissa





Kokemukset yleisesti

- Kuntien kokemukset ASPA toiminnasta ja pilotoinnista olivat positiivisia ja se koettiin
 - asiakaspalvelutyön vaihteluksi
 - kunnan kehittämiseksi ja erityisesti kunnan asiakaspalvelutyön parantamiseksi
 - asiakkaiden paremmaksi palvelemiseksi
 - kunnan ”brändin” ja näkyvyyden nostoksi
 - pilotointi koettiin myös hyväksi tavaksi kehittää ja testata toimintaa



Kokemukset yleisesti

- Pilotointiin sitouduttiin erinomaisesti
 - varsinaiset pilotointiin liittyvät työt ja tehtävät tehtiin laadukkaasti
 - pilotin havainnointiin ja siihen liittyvään tiedonkeruuseen suhtauduttiin vakavasti ja niihin valmistauduttiin hyvin

=> tämä oli erittäin tärkeää pilotoinnin tulosten luotettavuudelle



Kunnan huolet ja kysymykset

- Huolta ja kysymyksiä herättäviä asioita olivat
 - onko meidän kunta lopullisessa asiakaspisteverkostossa tai tuleeko koko ASPA toimintamallia ollenkaan
 - tuleeko tästä kunnalle vain uusi kustannustekijä ja uusi lakisääteinen tehtävä
 - miten meillä resurssit riittävät käynnistämiseen ja palvelutuotantoon
 - huolta henkilöstön osaamisesta ei juuri ollut
 - koulutuksien ajankohta herätti myös huolta eli ehditäänkö käydä kaikki koulutukset



Kunnan huolet ja kysymykset

- Huolta ja kysymyksiä herättäviä asioita olivat (jatkuu)
 - pilotoinnin alussa mietittiin, miten paikalliset palveluntuottajat suhtautuvat siihen, että kunnan työntekijät palvelevat valtion toimijoiden asioissa
 - miten kunnan johto ja luottamusmiehet näkevät ja kokevat ASPA - toiminnan

Keskeiset kokemukset pilotoinnin erivaiheista



- Kunnissa pilotoitiin ASPA toiminnan seuraavia vaiheita
 - asiakaspalvelupisteen käynnistäminen
 - asiakaspalvelupisteen palvelutuotanto
 - asiakaspalvelupisteen jatkuva kehittäminen

Toimintamallin käynnistämisvaiheen kokemukset

- Käynnistämisessä ei ollut merkittäviä haasteita
 - toimitilat olivat jo valmiina tai ne muokattiin vaatimukset täyttäväksi
 - koulutukset sattuivat huonoon ajankohtaan, mutta kaikki ymmärsivät, että se oli aikatauluihin liittyvä pakko
 - asiakaspalvelun peruskoulutusta oli liikaa niille, jotka jo toimivat asiakaspalvelutyössä ja tiedottamista liian vähän paikallisille palveluntuottajille
 - koulutusta olisi pitänyt olla enemmän toimintamallin koulutukseen sekä erilaisten käytänteiden koulutukseen esim. etäpalvelukäytänteet
 - pisteitä tulee tukea käynnistämisessä
 - paikallisten palveluntuottajien ASPA toimintamallin tietoisuutta olisi pitänyt pilotoinnin alussa lisätä

Palvelutuotantovaiheen kokemukset



■ Käyntiasiointi

- haasteita käyntiasioinnissa tuottivat asiakkaiden erilaiset odotukset asiointipisteissä tarjottavista palveluista. Asiakas saattoi ajatella, että asia hoituu samalla tavoin kuin palveluntuottajan toimipisteessä ja asia saadaan hoidettua valmiiksi Asiointipisteessä.
- asiakkaat myös käyttivät eri termejä palveluista, jolloin palvelutarpeen kartoitus oli joskus vaikeaa.

■ Etäpalvelu

- etäpalvelun tarjoaminen yhtenä palvelukanavana onnistuu palveluneuvojilta luontevasti ja asiakasta myös rohkaistaan etäasiointiin
- osa palveluntuottajista on tehnyt etäpalvelusta niin rajoitetun tai hankalan, että sille ei siksi ole käyttöä, vaikka kysyntää voisi olla

Palvelutuotantovaiheen kokemukset



- Sähköinen asiointi
 - asiakkaan ohjaamista sähköisten palveluiden käyttöön ei ole ollut kovinkaan paljon, vaan käytännössä ohjaus on tarkoittanut asiakkaan tukemista sähköisessä asiointissa.
 - monesti asiakas tulee Asiointipisteeseen, koska hän ei osaa täyttää sähköistä lomaketta, (esim. ei osaa merkitä tai laskea kotitalousvähennystä sähköisessä veroilmoituksessa), jolloin hän joutuu pyytämään apua palveluneuvojalta lomakkeen kenttien oikein täyttämiseen.
- Asiakaskäynnin tiketointi
 - vei liian paljon aikaa ja usein jouduttiin tiketöimään palvelutapahtuman jälkeen
 - asiakaspalvelujärjestelmän toiminnallisuus oli riittävä, mutta helppokäyttöisyyttä tulee parantaa



Palvelutuotantovaiheen havainnot

- Palvelutuotannon tuki
 - monet palveluneuvojat pitävät palvelukortteja tärkeinä ja hyödyntävät niitä itseopiskelussa sekä kertaamisessa.
 - osa palvelukorteista on laadukkaita, mutta osa palvelukorteista on kirjoitettu huonosti luettavaan muotoon.
 - palveluneuvojat hyödyntävät palvelutapahtumissa palvelukorttien sijaan palveluntuottajan verkkosivuja
 - palvelukorttien laadinta vei palveluntuottajilta melko paljon aikaa ja siksi jatkossa niiden laadintaan tulisi kiinnittää entistä enemmän huomiota.
 - palvelukorttien tekeminen on kertaluontoista, mutta niiden ylläpito tulee olla hyvin suunniteltu.

Palvelutuotantovaiheen havainnot



- Useamman asian hoitaminen yhdellä käynnillä
 - asiointipisteillä on ollut päivittäin useita asiakastapauksia, joissa on hoidettu useamman viranomaisen asiaa samalla asiointikerralla.
 - tämä on havaittu merkittäväksi lisäarvoksi asiakkaalle ja asiakkaat ovat antaneet tästä hyvää palautetta.
 - palveluneuvojat kokevat, että potentiaalisia ketjuuntumistilanteita olisi vielä paljon toteutuneita enemmän.

Palvelutuotantovaiheen havainnot

- Palvelutuotannon raportointi
 - palvelutuotannon raportointi suoritetaan asiakaspalvelujärjestelmästä, jonka raportit hyvällä tasolla ja se vastaa tietosisällöllisesti sille asetettuja vaatimuksia
 - raportit ovat kuitenkin liian monimutkaisia ja vaikeasti luettavia. Raportit tulisi saada kuntakohtaisesti ja Asiointipisteen tulisi voida itse ajaa raportteja järjestelmästä niin halutessaan.
 - pilotoinnin aikana raporttien tietoja ei voitu yhdistää palveluntuottajien omiin asianhallintajärjestelmiin.
 - raportoinnin keskeisin kehitettävä asia on käsittelyaikaraportointi, joka tehdään asiakkaan läsnä ollessa. Tämän on koettu vievän liikaa aikaa asiakaspalvelulta ja osa tiketeistä on kirjattu tästä syystä kokonaisuudessaan vasta palvelutapahtuman jälkeen. Näissä tilanteissa suoritteiden kestosta saatava informaatio on virheellistä.



Palvelutuotantovaiheen havainnot

- Yhteistyö toimijoiden kesken
 - useissa pilottikunnissa koettiin aluksi, ettei palveluntuottajien sitoutuminen ollut kaikilta osin täysin riittävää.
 - yksi selittävä tekijä oli sisäisen viestinnän vähyys palveluntuottajien omissa organisaatioissa.
 - pilotin aikana yhteistyö kuitenkin parantui ja pilotin lopussa se oli jo hyvää
 - jatkossa kiinnitetään huomiota siihen, että palveluntuottajien kaikki organisaatiotasot ovat tietoisia yhteisestä asiakaspalvelun konseptista ja sen toimintakäytännöistä.

Jatkuvan kehittämisen havainnot



■ Jatkuva kehittäminen

- uusissa Asiointipisteissä toiminta ei ole vielä niin kypsässä vaiheessa, että toimintaa voitaisiin ryhtyä kehittämään. Nämä pisteet ovat palvelutuotannon stabilointivaiheessa.
- jo aiemmin ja pidempään toimineissa pisteissä (Yhteispalvelupisteissä) ASPA -konseptin käyttöönotto ilmeni käytännössä toiminnan kehittämisenä, eikä siinä ollut ongelmia.
- asiakaspalvelupisteen ja palveluntuottajien yhteiseen toiminnan kehittämiseen toivottiin ohjausta ja esimerkiksi vakiosisältöä tapaamisiin
- kunta ja asiointipisteiden vetäjät kokivat kuitenkin saavansa riittävästi tietoa, jotta he voivat jatkossa alkaa kehittää toimintaa.
 - esim. asiakaspalvelujärjestelmä määrä raportit sekä asiakaspalautteet

Jatkuvan kehittämisen havainnot



- Jatkuva kehittäminen (jatkuu)
 - palveluntuottajat kaipasivat enemmän tietoa asiakaspalvelupisteen toiminnasta esim. asiakaspalautteet
 - asiointipisteet kokivat, että kehittämisestä vastaavan henkilön tulee olla mukana asiakaspalvelutyössä.
 - pilotoinnissa myös havaittiin teknologian ja asiakkaiden toimintakulttuurin muutos, jonka vuoksi toiminnan kehittämistä tulee tehdä riittävän tiheästi ja teknologian uusia mahdollisuuksia arvioiden

Yhteenveto

- kunta voi olla erittäin hyvin mukana ns. ”kokeilukulttuurissa”
- ilman pilotointia olisi ollut haasteellista käynnistää valtakunnallista ASPA toimintaa=>antoi paljon tietoa ja hyvää pohjaa jatkolle
- pilottipisteistä on syntynyt erittäin hyviä ns. demopisteitä, joissa voi käydä tutustumassa sekä kysellä kokemuksista ja näkemyksistä ASPA pisteen käynnistämisestä ja palvelutuotannosta.



Kiitoksia mielenkiinnosta.

Kysymyksiä ja vastauksia