



ASIOINTIPISTE
SERVICEPUNKT

ASIOINTIPISTEIDEN VALTAKUNNALLINEN PALVELUTILAKONSEPTI

30.04.2015

Sisällysluettelo

Johdanto	s. 3-6
<ul style="list-style-type: none">• Alkusanat• Asiointipisteen rooli suhteessa palvelukanaviin• Työn tausta, tavoitteet, toteutus ja tulosten käyttö	
Analyysi: Tavoitteet, tarpeet ja toiminta Asiointipisteissä	s. 7-15
<ul style="list-style-type: none">• Valtakunnalliset Asiointipisteiden kehitystavoitteet• Tärkeimmät onnistumisen mittarit• Kuntien kiinteistö- ja toimitilaohjelmat sekä valtion toimitilastrategia• Asiointipisteen hyötyjä ja edellytyksiä• Asiakaskokemuksen vaiheet ja tärkeimmät menestystekijät• Asiakaskokemusta ja asiointia helpottavat toimet	
Ratkaisusuositukset: Asiointipisteen palvelutilakonsepti	s. 16-26
<ul style="list-style-type: none">• Palvelutilakonseptin tärkeimmät ratkaisusuositukset pähkinänkuoressa• Palvelutilan vyöhykkeet, tilatyypit ja tilojen käyttö• Palvelutilan mitoitusesimerkki• Tilojen tunnelma, visuaalinen ilme ja opaste-elementit• ICT-ratkaisut palvelutilassa• Muuta tärkeää huomioon otettavaa: asiakkaan tietosuoja, turvallisuus, terveellisyys, viihtyisyys, esteettömyys• Miten onnistua uuden palvelutilan käyttöönotossa?	
Esimerkki asiakkaan kokemuspolusta palvelutilassa	s. 27-34
Palvelutilat tarkemmin	s. 35-43
<ul style="list-style-type: none">• Aula ja palvelutiski• Itsepalvelualue ja asiakaspäätteet• Etäpalvelu ja muut palveluhuoneet• Taustatyötilat	
Liitteet: Asiakashaastattelujen ja raatityöpajan taustatiedot, Asiointipisteen opastuksen pääperiaatteet	s. 44-50



JOHDANTO

Alkusanat

Osana julkisen hallinnon yhteisten asiakaspalvelupisteiden kehittämistyötä tunnistettiin tarve toimitiloihin liittyvälle yhteiselle ohjeistukselle, jotta uudesta palvelumuodosta muodostuu riittävän yhtenäinen niin ulkoisen näkyvyyden kuin asiakkaiden palvelukokemuksenkin kannalta. Valtiovarainministeriö päätti syksyllä 2014 hankkia asiantuntemusta Senaatti-kiinteistöltä ja heidän alihankkijaltaan Workspace Oy:lta Asiointipisteiden toimitilojen suunnitteluun. Tehtävänä oli valmistella palvelutilakonsepti osana yhteisen asiakaspalvelun pilotointia 2014-2015.

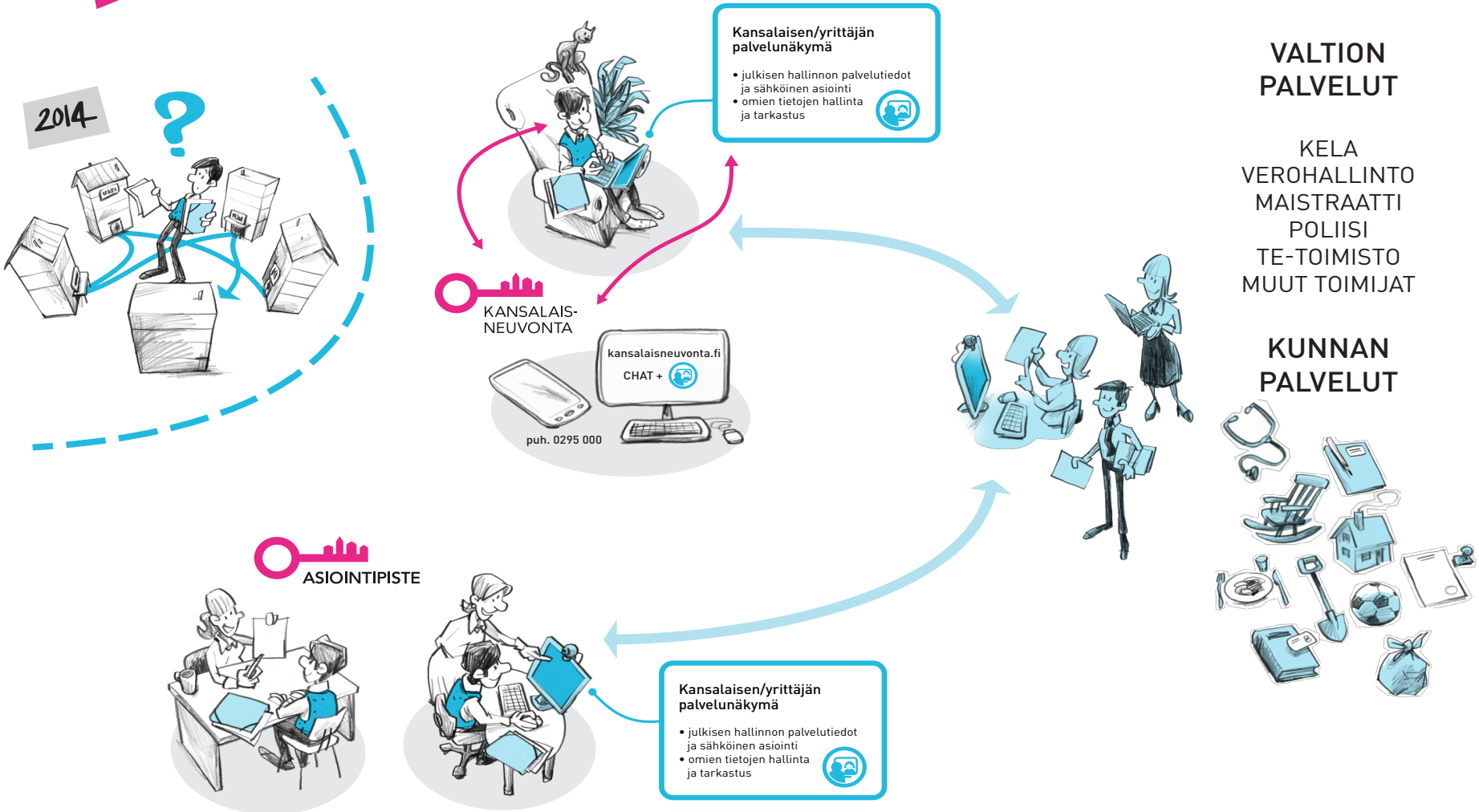
Marko Puttonen
kehittämisojohtaja, valtiovarainministeriö

Toimintaa tukevat tilaratkaisut ovat välttämättömyys laadukkaalle asiakaspalvelulle ja hyvälle asiakaskokemukselle. Palvelutilakonsepti on hyödyllinen työkalu Asiointipisteiden perustamisesta vastuussa olevalle kunnalle ja sen yhteistyökumppaneille tilaratkaisujen suunnitteluun. Konseptia kannattaa hyödyntää täysimääräisesti; sen suosituksia noudattamalla voidaan säästää suunnittelu-aikaa ja varmistaa asiakaslähtöinen lopputulos. Konseptin laadinnassa on otettu asiakkaat ja heidän asiointikokemuksensa aidosti huomioon.

Tanja Rantanen
kehityspäällikkö, Kuntaliitto

Asiointipisteen rooli suhteessa palvelukanaviin

VISIO JULKISEN HALLINNON YHTEISET ASIAKASPALVELUT



Työn tausta, tavoitteet, toteutus ja tulosten käyttö


Mitä?

Tässä dokumentissa on kuvattu palvelutilakonsepti Asiointipisteille.

Ohje antaa apuvälineitä ja suosituksia Asiointipisteiden tilojen ja arjen toimintamallien suunnitteluun.

Konseptitason työympäristöratkaisussa on aina neljä pääelementtiä: fyysinen tila ja kalusteet, tilankäyttö ja toimintatavat, informaatio- ja kommunikaativälineet (ICT) sekä visuaaliset elementit ja symbolit.

Konsepti on jaettu selkeisiin osioihin, joista kukin määrittelee tietyn tilan tai alueen ratkaisut. Ennen ratkaisuja esitetään tavoitteista sekä asiakkaiden ja henkilöstön toimintamalleista lähtevät ratkaisuvaatimukset.

Erittäin tärkeitä ratkaisulinjauksia on 20 kappaletta ja ne on koottu sivulle 18 → 

Työn tausta

Asiointipiste on kunnan ylläpitämä julkisen hallinnon yhteinen asiakaspalvelupiste, jota kokeillaan Asiakaspalvelu2014 -hankkeen toimesta viidessä kokeilukunnassa: Mikkelissä, Oulun Kiimingissä, Paraisilla, Pelkosenniemellä ja Saarijärvellä.

Asiointipisteessä voi hoitaa yhdellä käynnillä monia asioita, jotka muuten vaatisivat asiointia useiden viranomaisten kanssa. Asiointipisteistä saa aina vähintään Kelan, Poliisin lupahallinnon, Verohallinnon, maistraatin, TE-toimiston mukaan lukien työvoiman palvelukeskuksen ja kunnan palveluja.

Etäpalvelu täydentää Asiointipisteen tarjontaa antamalla mahdollisuuden asioida viranomaisen asiantuntijan kanssa verkkoyhteyden avulla.

Asiointipisteissä kansalaiset saavat julkisia palveluita tehokkaasti, yhdenvertaisesti ja kohtuuetäisyydellä asuinpaikastaan.

Työn tavoitteet ja toteutus

Konseptin tavoitteena on tukea asiakaslähtöistä ja tehokasta tapaa tuottaa palvelu Asiointipisteiden kautta.

Työ on tehty valtiovarainministeriön ja Senaatti-kiinteistöjen yhteistyön tuloksena aikavälillä 08/2014...04/2015. Asiakaspalvelu2014 -hankkeen pilotointiryhmä ohjasi työtä.

Asiakasnäkökulma työhön saatiin osallistamalla Saarijärven pilottikunnan asiakkaita kahden asiakasraatityöpajan avulla.

Kenelle?

Konsepti on tarkoitettu apuvälineeksi kaikille kunnille sekä palveluntarjoajille. Konsepti toimii suosituksena tilaratkaisujen toteutussuunnittelijoille sekä apuvälineenä tiloja käyttävän organisaation toiminnan kehittämiseksi.

Asiointipiste tulee suunnitella yhteistyössä kaikkien toimijoiden kanssa.

Miten ja milloin?

Kun Asiointipistettä aletaan paikallisesti suunnittelemaan, kannattaa projektiryhmän lukea tämä konsepti ja arvioida mitkä ratkaisusuositukset saadaan toteutettua käsillä olevassa tilanteessa. Arvio toteutettavuudesta nostaa esille mahdolliset ongelmakohtat ja kysymykset. Hyvä työväline arvioinnissa on sivun 18 erittäin tärkeiden ratkaisujen lista.

Konseptin linjausten sitovuus

Konseptissa kuvatut periaatteet ovat suosituksia, joiden avulla voidaan saavuttaa hyvä asiakaskokemus sekä tehokas palvelutuotanto. Tavoitteena on, että kaikki erittäin tärkeät ratkaisut saadaan toteutettua jokaisessa rakennettavassa toimipisteessä.



ASIOINTIPISTE
SERVICEPUNKT

ANALYYSI: TAVOITTEET, TARPEET JA TOIMINTA ASIOINTIPISTEISSÄ

Valtakunnalliset kehitystavoitteet

Asiakaspalvelu 2014 hankkeen päätavoitteet ovat seuraavat:

- asiakas saa julkisen hallinnon palvelut yhteisistä asiakaspalvelupisteistä (yhden luukun periaate)
- julkisen hallinnon yhteiset asiakaspalvelupisteet sijaitsevat kohtu- etäisyydellä asukkaista ja
- julkisen hallinnon yhteiset asiakaspalvelupisteet lisäävät hallinnon tehokkuutta ja taloudellisuutta.

Päätavoitteiden lisäksi hankkeessa on tunnistettu tärkeitä menestystekijöitä, joita on tarkennettu Asiointipisteen konseptityön tavoitteiksi (ks. taulukko oikealla)

Palvelutila-konseptin tavoite

"Kun tavoite on saavutettu mm. näin asiat voivat olla arjessa."

	Asiakas	Palveluntuottaja
Osaavat ja asiakaspalveluun sopivat palveluneuvojat	<i>"Minun on helppo lähestyä palveluneuvojaa. Hän osaa asiansa ja on avulias."</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Palveluneuvojat ovat motivoituneita, asiakaspalveluhenkisiä ja tehtävään koulutettuja (myös laatu koulutettu) • Palveluntuottajien ja palveluneuvojan antaman neuvonnan välinen raja on selvä, tavoitteet ovat yhteiset • Palveluneuvojilla on käytössään tarvittavat ja ajantasaiset tiedot palveluista ja tieto on saatavilla helposti ja ymmärrettävässä muodossa
Asiakaspalveluun ja Asiointipisteeseen soveltuvat toimitilat ja ICT-välineet	<i>"Voin hoitaa omat asiani rauhassa ja yksityisesti, mutta saan tarvittaessa apua."</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Kolmen pääpalvelutapahtuman (verkkopalvelu, etäpalvelu ja tapaaminen) toteutus on sujuvaa • Asiakkaan yksityisyyden suoja on vahva (erilliset tilat, riittävä henkilöresurssi) • Palveluneuvojien henkilöturvallisuus on taattu • Viranomaisten tietoturvallisuuden suoja on vahva
Palveluntuottajan sitoutuminen ja tuki palveluiden tarjoamiseen	<i>"Virkailijalla on minulle aikaa ja pääsimme käsiksi oikeaan tietoon. Nyt tiedän, mikä tilanteeni on."</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Yhteistyö palveluntuottajien ja palveluntarjoajan välillä toimii • Palveluneuvoja antaa asiakkaalle proaktiivisesti ja nopeasti tukea palvelutapahtuman aikana • Palveluneuvojilla on toimivat tukijärjestelmät käytössä (palvelukortit, intra, suorat yhteystiedot, toimiva ja nopea asiantuntijatuki, järjestelmät) • Etäpalvelua saatavilla on-line, ei vain ajanvarauksella
Asiointipisteen strategia tukee palveluntuottajan palvelujen kehittämisstrategiaa	<i>"Palveluneuvoja vinkkasi minulle, miten täytän lomakkeen netissä. Voinkin siis tehdä tämän kotoa"</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Asiakas ohjataan palvelutarvetta vastaavaan kanavaan • Asiakasta ohjataan sähköisiin palveluihin, puhelinpalveluun ja omatoimisuuteen aina kun se on palvelutarpeen kannalta järkevää • Eri palveluntuottajien asiakkuusstrategiat ymmärretään ja huomioidaan kokonaisuuden suunnittelussa

Kuvaus on luotu pilotointityöryhmän kotitehtävän sekä asiakashaastattelujen avulla.

Tärkeimmät onnistumisen mittarit

Tärkeimmät onnistumisen mittarit on sidottu konseptin tavoitteisiin sekä ratkaisulinjauksiin.

Palvelutila- konseptin tavoite	Mittari
Osaavat ja asiakaspalveluun sopivat palveluneuvojat	Asiakaspalautekyselyn tulosten keskiarvo Tavoite: Tulos paranee ensimmäisen toimintavuoden palautekeskiarvosta
Asiakaspalveluun ja Asiointipisteeseen soveltuvat toimitilat ja ICT-välineet	Kuinka iso osuus ”Erittäin tärkeiden ratkaisujen” -listan kohdista (ks. sivu 18) toteutuu Asiointipisteessä (%-listan kohdista)? Tavoitearvo: 20/20 listan kohdista toteutuu
Palveluntuottajan sitoutuminen ja tuki palveluiden tarjoamiseen	Tukipyynnösoittojen määrä palveluneuvojilta palveluntuottajille Tavoite: tukisoihtopyyntöjen määrä vähenee toiminnan vakiinnuttua
Asiointipisteen strategia tukee palveluntuottajan palvelujen kehittämisstrategiaa	Asiakasmäärät eri palvelukanavissa (verkkopalvelut, videopalvelu, puhelinpalvelu, kasvokkain tapaaminen) suhteessa palveluntuottajan tavoitelukuihin Tavoite: verkkopalveluiden osuus suhteessa muihin palvelukanaviin kasvaa

Kuntien kiinteistö- ja toimitilaohjelmat

Kuntien kannattavan kiinteistönpidon perusta luodaan palvelutuotannon tarpeita vastaavien kiinteistöjen ja toimitilojen strategisella suunnittelulla.

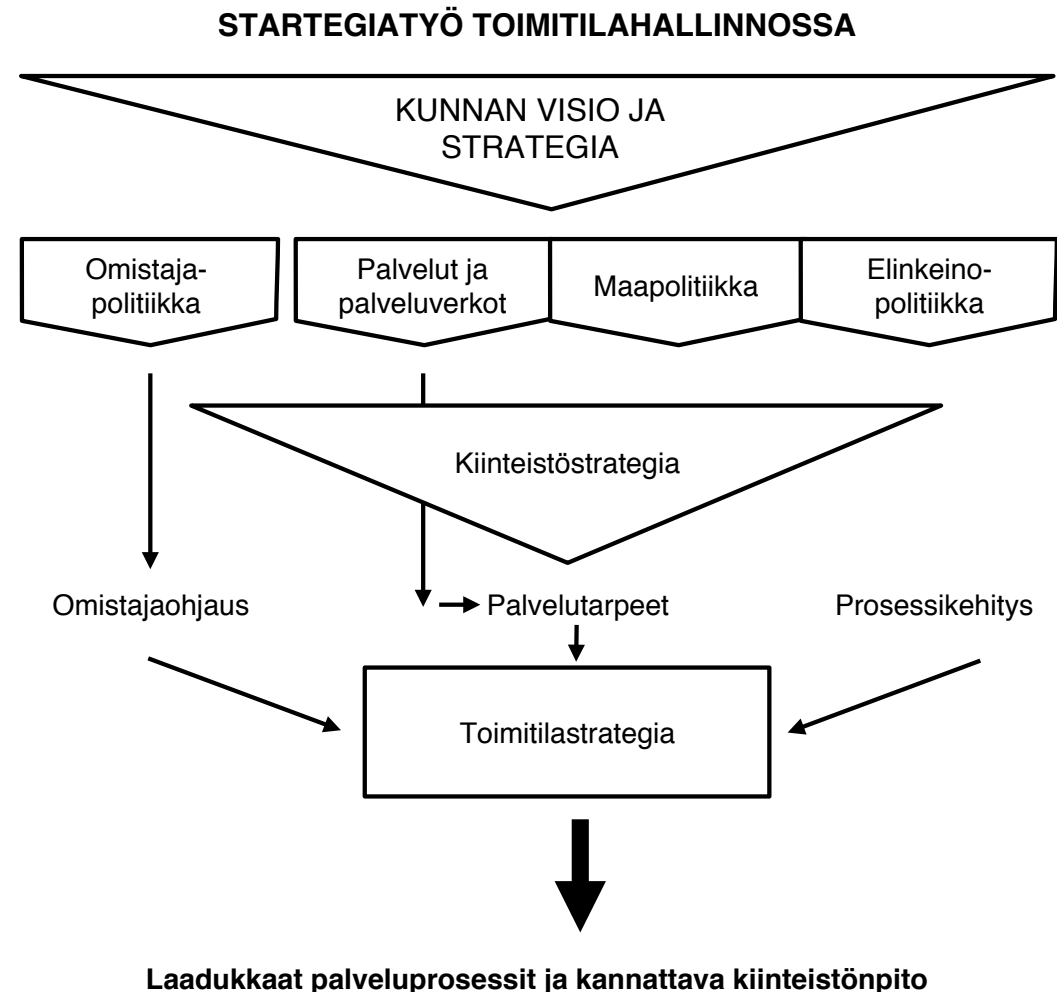
Toimitilahallinnon strategiatyön tulee aina lähteä kunnan omasta tahtotilasta, visiosta ja kuntastrategiasta. Niistä puolestaan on johdettavissa poliittiset linjaukset, jotka kohdistuvat omistamiseen, palvelutarpeisiin, maankäyttöön ja elinkeinoihin.

Näiden avulla luodaan kunnan kiinteistöohjelma, jonka yhtenä osana määritellään palveluiden tarvetta vastaava toimitilaohjelma. Kuntayhteistyö ja ylikunnalliset ratkaisut on syytä suunnittelussa ottaa huomioon.

Ohjelmaa varten tulee olla tiedossa kunnan toimitilojen arvo, kunto ja korjaussuunnitelma. Ohjelmaa tulee päivittää säännöllisesti.

Kiinteistö- ja toimitilaohjelma on myös mahdollista yhdistää. Etenkin pienissä kunnissa tämä on suositeltavaa. Onnistuakseen strategiatyö vaatii yhteisen poliittisen tahtotilan.

Oheisessa kuvassa on hahmotelma strategiatyön muodostumisesta.



Lähde: www.kunnat.net, kuvan muokkaus Workspace

Valtion toimitilastrategia

Valtioneuvosto on 18.12.2014 hyväksynyt valtion toimitilastrategian. Strategian tavoitteena on, että tilat tukevat tuloksellista toimintaa. Talouspoliittinen ministerivaliokunta on 5.12.2014 käsitellyt ja puoltanut ehdotusta valtion toimitilastrategiaksi.

Tiloja kehittämällä edistetään parempia työsuorituksia ja parannetaan kustannustehokkuutta. Tilaratkaisuissa varmistetaan tilojen terveellisyys ja turvallisuus sekä valtion kokonaisuus ja yhteiskuntavastuullisuus.

Tilatehokkuuden ja toimitilojen hallinnoinnin parantamisesta arvioidaan voitavan saavuttaa 100 miljoonan euron säästö vuositasolla, joka toteutuisi kahdeksan vuoden aikana.

Tavoitteena on, että vuoden 2015 aikana hallinnonalat laativat osaltaan Senaatti-kiinteistöjen tuella toimitilastrategian tarkempaa toimeenpanoa koskevan toteutusarvion aikatauluineen ja säästövaikutuksineen.

Valtion toimitilastrategiassa on asetettu visio tuleville työympäristöille: *”Uusi työympäristö tukee muuttuvia toimintatapoja, kuten monipaikkaista työtä ja sähköisiä työtapoja. Työpaikka ei ole enää vain fyysinen vaan myös virtuaalinen tila, jossa organisaatioiden rajat madaltuvat. Osaamisen ja yhteisöllisen tiedon jakamiseksi työympäristö edistää eri tehtävissä olevien ihmisten kohtaamista ja yhdessä tekemistä. Uudet työnteon tavat ja modernit työympäristöt mahdollistavat työelämän*

ja oman elämän joustavan yhteensovittamisen, mutta vaativat yhteiset pelisäännöt. Resurssit ovat työtavan mukaisessa tehokkaassa käytössä. Esimerkiksi liikkuvaan työhön sopiviin laitteisiin panostaminen mahdollistaa tehokkaammat fyysiset tilat.”

Toimitilastrategiassa annetaan 13 tavoite- ja linjauslausumaa, jotka on osittain tiivistetty tätä dokumenttia varten seuraavasti:

1. Tiloilla tuetaan tuloksellista toimintaa, parempia työsuorituksia ja kustannustehokkuutta sekä terveellisyttä, turvallisuutta ja valtion kokonaisuutta.
2. Uudistuvia työtapoja tuetaan monitilatoimistolla ja uudella tietotekniikalla
3. Tilat ovat muuntojoustavat, sisäilmaltaan ja akustiikaltaan hyviä sekä viihtyisiä
4. Työympäristöt tukevat toimintaa kustannustehokkaasti, työn ja tekniikan muutokset ennakkoiden
5. Kustannuksissa ja energiankäytössä aikaansaadaan säästöjä. Tilatehokkuustavoite on 18m²/htv, uudisrakennuksissa 15m²/htv
6. Muille kuin toimistotiloille voidaan laatia omia toimialakohtaisia tilatehokkuustavoitteita
7. Tiloista ja tulevista tarpeista on käytävissä ajantasainen tieto HTH-tietopalvelun kautta
8. Toimitilaratkaisuja ohjaa kokonaistaloudellisuus. Ensisijaisesti hyödynnetään valtion omia tai jo vuokraamia tiloja.
9. Valtion käytössä olevien tilojen yhteiskäyttöä lisätään mm. virastojen yhteistyötä kehittämällä
10. Vuokrasopimusten maksimipituuksia ovat 10 vuotta ja uudisrakennusten osalta 15 vuotta, ellei tilaan liity merkittäviä erityispiirteitä. Tässä tulee huomioida myös valtion vuokrajärjestelmän muutosten mahdolliset vaikutukset
11. Valtion käyttämät tilat tulee valita hyvien julkisten kulkuyhteyksien varrelta ja pääosin kalleimpien keskusta-alueiden ulkopuolella
12. Valtio vuokraa käyttöönsä tiloja, jotka ovat terveellisiä ja turvallisia, ja jotka on tuotettu ja joita ylläpidetään yhteiskuntavastuullisella tavalla.
13. Vuokrattavien olemassa olevien tilojen ja rakennusten tulee olla energialuokkaa D. Uutta tilaa tulee rakennuttaa hyvin harkiten.

Asiointipisteen hyötyjä ja edellytyksiä

Oheisessa taulukossa on kuvattu Asiointipisteen tärkeitä hyötyjä sekä työympäristöön liittyviä käytännön onnistumisen edellytyksiä.

Onnistumisen edellytyksiä katsotaan arjen toimintatapojen, tilan, kalusteiden, visuaalisen ilmeen ja tekniikan sekä asiakkaiden ja palveluntuotannon kannalta.



HYÖTYJÄ

ASIAKKAILLE

- Palvelut saa "yhden luukun periaatteella"
- Palveluodotus ylittyy, enemmän asioita hoituu samalla käynnillä
- Palvelun saatavuus paranee / säilyy kohtuetaisyydellä ja saatavissa päivittäin
- Vähentää asiakkaiden matkustamista
- Julkishallinnon asiakaspalvelun "yleiskuva" paranee
- Palvelutuotteiden ja –prosessin selkeyttäminen ja konseptointi

PALVELUNTUOTTAJILLE

- Syvemmän asiantuntijapalvelun saatavuus mahdollistuu paremmin etäpalvelun avulla
- Vapauttaa työpanosta vaativampiin sisältöasioihin ja muihin tehtäviin, koska peruspalvelu ja -ohjaus hoidetaan asiointipisteessä
- Täydentää omaa palveluverkkoa
- Helpottaa oman palveluverkon kehittämisen suunnittelua
- Laajan palveluvalikoiman pisteissä parantaa henkilöstön työturvallisuutta vs. yksin työskentely omassa toimipisteessä
- Palveluneuvoja motivoi laajentunut tehtäväalue ja heidän osaamisensa vahvistuu
- Sidosryhmien kanssa työskentely lisää henkilöstön hyvinvointia?

EDELLYTYKSIÄ

TOIMINTA

- Pelisäännöt ja palvelun rajat ovat selkeät
- Toiminta yhteisesti konseptoitua
- Etäpalvelu aina saatavissa, ei vain ajanvarauksella
- Palveluntuottajat osallistuvat Asiointipisteen markkinointitoimiin

TILAT JA TEKNIikka

- Toimivat etäpalvelulaitteet ja –yhteydet
- Luottamuksellisen palvelun mahdollistavat tilat
- Laajan palveluvalikoiman asiointipisteissä palveluntuottajan omalle virkailijalle on tiloissa työskentelyn ajaksi käytettävissä tieto- ja henkilöturvallinen tila.
- Asiointipisteen tilat täyttävät esteettömyysvaatimukset
- Asiointipisteen visuaalinen ilme ja opastus ovat selkeätä ja yhdenmukaista

ks. myös kehitystavoitteet sivulta 8 ja mittarit sivulta 9

Kuvaus on luotu pilotointiryhmän kotitehtävän avulla.

Asiakaskokemuksen vaiheet ja menestystekijät

Asiointipisteen asiakkaat voidaan jakaa kahteen ryhmään: *ensikertalaisiin* sekä *kokeneisiin asiakkaisiin*.

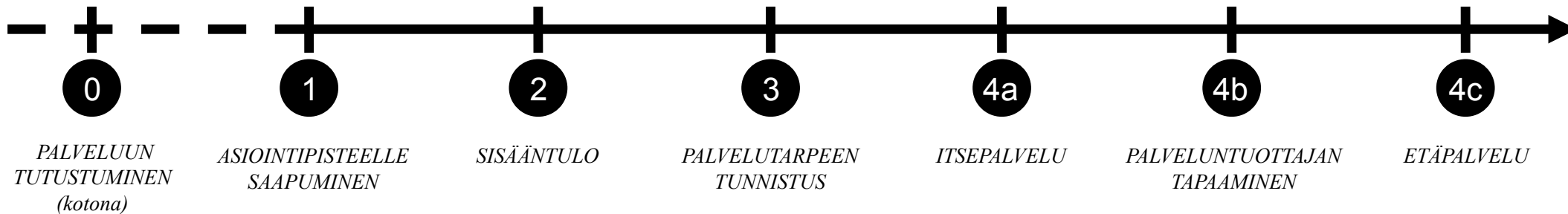
Jotta kumpaakin ryhmää voidaan palvella parhaalla mahdollisella tavalla, on työssä tunnistettu, mitä asiakaskokemukseen liittyviä menestystekijöitä molempien asiakasryhmien kohdalla on.

Kyseiset menestystekijät on esitelty seuraavalla sivulla.

Oheiset menestystekijät perustuvat asiakashavainnointiin ja haastatteluihin.

Kokemuspolkuun liittyviä menestystekijöitä käytetään palvelupisteen tila-, väline- ja toimintaparatkaisujen kehittämisessä.

Asiakaskokemuspolku

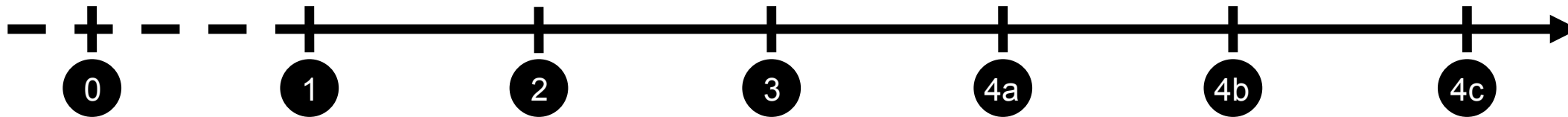


Ensikertalainen

Kokenut asiakas

Asiakaskokemuksen vaiheet ja menestystekijät

Asiakaskokemuspolku



*PALVELUUN
TUTUSTUMINEN
(kotona)*

*ASIOINTIPISTEELLE
SAAPUMINEN*

SISÄÄNTULO

*PALVELUTARPEEN
TUNNISTUS*

ITSEPALVELU

*PALVELUNTUOTTAJAN
TAPAAMINEN*

ETÄPALVELU

Ensikertalainen

Tiedottaminen tärkeää. Tietoa haetaan myös mobiililaitteilla.

Opasteet muodostavat yhtenäisen "polun" ja perille löytää vaivattomasti.

Palvelutiski erottuu muusta ympäristöstä. Asiakkaalle selvää, miten toimia tilassa.

Palvelutiskillä osataan neuvoa heti, miten henkilön tulee toimia.

Laitteiden käyttöön on riittävästi ohjeistusta ja ne ovat tarpeeksi yksinkertaisia käyttää.

Asiakas saa henkilökohtaista palvelua.

Laitteiden käyttöön on riittävästi ohjeistusta ja ne ovat tarpeeksi yksinkertaisia käyttää.

Kokenut asiakas

Aukioloajoista tulee olla tarjolla tietoa hyvin.

Tietää jo minne mennä. Eri palvelun saavuttamiskeinot (kulkutavat) huomioitu.

Pääsee heti palveluneuvojan luo palvelutiskille tai voi odottaa odotustilassa.

Mikäli otetaan puhelinyhteys suoraan tiskiltä, asiakas saa hoitaa kuitenkin asiansa rauhassa.

Mikäli tulee kysyttävää, asiakaspääteeltä näkee palvelutiskille.

Kohdataan henkilö henkilönä. Asiakas tuntee, että asiat etenevät.

Yhteydet toimivat moitteettomasti ja varmuus laitteiden käytöstä kasvaa.

"Nyt tiedän, mitä palveluita siellä on tarjolla" TAI "Tietoa löytyy löytyy vaivattomasti"

"Löysin asiointipisteen luo helposti"

"Pääsin ongelmitta sisään" "Olen oikeassa paikassa"

"Ahaa, tätä palvelua siis tarvitsen" TAI "Tiedän mihin siirtyä ja mitä tehdä"

"Pärjäsin vaivatta yksin" TAI "Sain nopeasti opastusta"

"Oikeat paperit ja kerralla oikein. Kiitos, neuvonta auttoi"

"Asiaani saatiin selvyys ja tiedän mitä tapahtuu seuraavaksi"

Pohjautuu asiakashaastatteluihin ja havainnointiin Saarijärven toimipisteessä 12/2014 ja asiakastyöpajaan 02/2015.

Asiakaskokemusta ja asiointia helpottavat toimet

1 ASIOINTIPISTEELLE SAAPUMINEN

- Selvät opasteet auttavat hahmottamaan oikean rakennuksen ja kulkusuunnan. Opastus tapahtuu kadulta sisätiloihin asti. (Katso s.50 opastuksen pääperiaatteista).
- Aukioloajat ja tarjottavat palvelut ovat selkeästi esillä pääovessa.
- Pääsisäänkäynti erottuu selkeästi.
- Eri kulkuvälineillä saapuminen on huomioitu. Pisteeseen on turvallinen tulla myös kävellen ja pyörällä (ei jäätä ja lunta).

2 SISÄÄNTULO

- Selvät opasteet auttavat hahmottamaan tilaa ja kulkua tilassa.
- Siisti sisäänkäynti.
- Palvelutiski erottuu sisäänkäynniltä.
- Henkilöstö on helposti tavoitettavaa ja tunnistettavissa.
- Eri palvelut ovat selkeästi esillä.

3 PALVELUTARPEEN TUNNISTUS

- Asiakas huomioidaan tilaan saapuessa.
- Asiakasta autetaan oikean palvelun ääreen, varataan aika etäpalveluun tai palveluntuottajalle, soitetaan asiakkaan kanssa eri toimijoiden asiakaspalveluun.
- Tarjotaan riittävä suoja asioiden hoitoon.
- Huomioidaan asiakkaan kielitaito.

4a ITSEPALVELU

- Laitteiden ja palveluiden käyttöön on riittävästi ohjeistusta ja tukea tarvittaessa.
- Laitteet ja käyttöliittymät ovat riittävän yksinkertaisia käyttää. Tarpeeksi iso näyttö helpottaa asiointia.
- Asiakaspääteeltä näköyhteys palvelutiskille.
- Palveluiden käyttöön edellytetään usein pankkitunnuksilla kirjautumista, mikä on huomioitava verkkoviestinnässä, jotta asiakas osaa varautua.

4b PALVELUNTUOTTAJAN TAPAAMINEN

- Asiakas kutsutaan odotustilasta.
- Asiallinen, viihtyisä ja yksityisyyden suojan tarjoava tila.
- Annetaan palveluntuottajalle riittävästi aikaa asiakkaan kohtaamiseen ja neuvomiseen.
- Palvelu henkilökohtaista, huomioivaa ja joustavaa.

4c ETÄPALVELU

- Laitteiden ja palvelun käyttöön on riittävästi ohjeistusta, erityisesti ensikertalaisasiakkaalle.
- Laitteet ja käyttöliittymät ovat vaivattomia käyttää.
- Yhteydet toimivat moitteettomasti, kuva ja ääni ovat laadukkaita läsnäolon tunteen luomiseksi. Henkilökunta on ohjeistettu myös palvelun tuottamiseen.



0 PALVELUUN TUTUSTUMINEN (kotona)

- Riittävä tiedottaminen yleisesti käytetyissä medioissa Asiointipisteen palveluista, aukioloajoista ja yhteystiedoista.
- Tietoa tarjotaan eri kanavien kautta (paikallismedia, verkkosivustot).
- Tietoa on tarjolla eri kielillä (myös palveluita tulee saada eri kielillä riippuen paikkakunnasta ja asiakaskunnasta).


Pohjautuu asiakashaastatteluihin ja havainnointiin Saarijärven toimipisteessä 12/2014 ja asiakastyöpajaan 02/2015.




RATKAISUSUOSITUKSET: ASIOINTIPISTEEN PALVELUTILAKONSEPTI

Asiointipisteen palvelutilakonsepti pähkinäkuoressa

Asiointipisteen palvelutilakonsepti koostuu eri tarpeet huomioivista tiloista. Konseptin osiota yhdistetään tilan koon, sijainnin ja budjetin mukaan. Konsepti jaotellaan ratkaisumuutosten tärkeyden perusteella kahteen osioon.

 **Erittäin tärkeä** on toimintoihin ja tilaan asetettavat minimivaatimukset, jotta ne noudattelevat Asiointipisteen periaatteita. Erittäin tärkeitä ratkaisuperiaatteita on 20 kappaletta ja ne on esitelty tarkemmin seuraavalla sivulla.

 **Suosittelava** on toimintoihin ja tilaan tehtävät suositeltavat muutokset, joiden avulla Asiointipisteen asiakaskokemusta ja toiminnallisuutta voidaan parantaa.

Tavoite on, että kaikkia ratkaisumuutoksia sovelletaan Asiointipisteiden toimitilahankkeissa mahdollisimman tarkasti paikallinen tilanne huomioiden. Seuraavilla sivuilla esiteltyjä ”ratkaisusuosituksia pähkinäkuoressa” voi käyttää suunnittelua ohjaavana välineenä, **tarkistuslistana**.

Asiointipisteen palvelutilakonsepti tukee asiointitilanteen eri vaiheita ja tarpeita: tilaan saapumista, palveluneuvojan tapaamista,

itsepalvelua ja asiakaspäätteiden käyttöä, odotusta, etäpalvelun käyttöä ja palveluntuottajan kohtaamista. Lisäksi palvelutilakonseptin taustatyötiloissa on huomioitu työskentelyn eri vaiheet yksilötyöstä muiden kohtaamiseen. Tilat jakautuvat asiakastiloihin ja taustatyötiloihin. Ne ovat avoimuudeltaan eri tasoisia: julkisia, puolijulkisia ja sisäisiä. Tilojen vyöhykkeistäminen parantaa tietoturvaa ja rauhoittaa työtiloja.

Asiakastilat

- Julkisella ja puolijulkisella vyöhykkeellä.
- Sisääntulo ja aula sisältävät itsepalvelu- ja odotuskalusteita. Visuaalinen ilme ja opastus on suunniteltu niin että aulasta asiakas ymmärtää nopeasti missä eri palvelutoiminnot ovat (mm. Palvelutiski, Asiakaspäätteet).
- Palvelutiskillä asiakas otetaan vastaan ja palveluneuvoja ohjaa hänet oikeaan paikkaan ja auttaa hänet palvelun alkuun.
- Asiakaspäätteellä asiakas voi käyttää itse palveluntuottajien verkkopalveluja. Palveluneuvoja opastaa tarvittaessa.
- Palveluhuone toimii sekä palvelun tuottajan tapaamistilana että etäpalvelutilana.

Taustatyötilat

- Tilojen tulee sijaita kulunvalvonnan takana Asiointipisteen yhteydessä tai lähellä sitä sisäisellä vyöhykkeellä.
- Työpisteet: työpisteet voivat olla esimerkiksi 4-6 hengen tiimitiloissa tai työhuoneissa.
- Tiimitiloissa olevien työpisteiden lähellä tulee olla vetäytymistiloja pitkiin puheluihin tai verkkoneuvotteluihin.
- Lisäksi taustavyöhykkeellä on tarvittavat, sosiaali-, neuvottelu-, säilytys- ja tukitilat.

Yleisesti sekä asiakas- että taustatyötilojen tulee olla turvallisia (tieto-, henkilö- ja omaisuusturva), esteettömiä, riittävän väljästi mitoitettuja, avaria, muunneltavia ja joustavia. Helppohoitoiset materiaalit edistävät tilojen käyttöiän pidentämistä. Lisäksi kalusteiden pintamateriaalien, verhouksien ja päällysteiden tulee olla kulutusta kestäviä ja allergisoimattomia.

Palvelutilakonseptin tärkeimmät ratkaisusuositukset

RATKAISU <i>(Huom! numerointia ei ole tehty ratkaisujen tärkeysjärjestyksen, vaan listan kohtien helpon yksilöinnin takia)</i>	ERITTÄIN TÄRKEÄ
1. Asiointipiste tulee sijoittaa keskeiselle paikalle eli sinne missä ihmiset muutoinkin liikkuvat	✓
2. Asiointipisteestä saatavat palvelut tulee olla selkeästi esillä asiakkaalle rakennuksen ulkopuolella	✓
3. Opastus on tehty katkeamattomasti ja johdonmukaisesti ulkoa sisälle aina palvelupisteeseen asti	✓
4. Tila on vyöhykkeistetty asiakastiloihin sekä taustatyötilaan. Asiakkaalla on pääsy vain asiakastiloihin	✓
5. Palvelutiski on keskeisellä paikalla ja sieltä on hyvä näkyvyys kaikkiin asiakastiloihin ja sisäänkäyntiin	✓
6. Palvelutiloissa on odotusalue	✓
7. Palvelutiskillä tulee voida käsitellä asioita luottamuksellisesti tai siitä tulee voida siirtyä luottamukselliseen tilaan helposti	✓
8. Asiakaspäätteet sijoitetaan lähelle tiskiä, jotta palveluneuvojan on helppo siirtyä opastamaan asiakasta	✓
9. Asiointipisteen kalustuksessa on huomioitu eri käyttäjäryhmät (mm. iäkkäät, lapset)	✓
10. Palveluhuoneet sijaitsevat odotustilan läheisyydessä, jotta niihin on helppo siirtyä	✓
11. Palveluhuoneiden äänieristys on riittävä sekä viereisiin huoneisiin (44 dB) että käytävälle (35 dB)	✓
12. Tilojen tulee olla terveelliset, turvalliset ja viihtyisät	✓
13. Palvelutiskin minimivaruksena on tietokone, helposti käännettävä näyttö, maksupääte ja tulostin/skanneri	✓
14. Asiakaspäätteillä on tulostus- ja skannausmahdollisuus joko omassa tai keskitetyssä monitoimilaitteessa	✓
15. Ainakin yhdessä asiakastilasta on mahdollistettu luotettava ja hyvälaatuinen videoyhteys dokumenttikameralla	✓
16. Asiointipisteen yhtenäistä ilmettä luodaan vähintään opastekonseptin ja kevyen tilojen ilmeen uudistamisen avulla	✓
17. Turvallisuus-, tietosuoja- ja esteettömyysvaatimukset tulee ottaa huomioon	✓
18. Palvelutila tulee mitoittaa paikallisen asiakasmäärän mukaan konseptin ohjenuoria hyödyntäen	✓
19. Palvelutilaratkaisun tulee olla muunneltava, jotta toiminnan muutoksiin voidaan sopeutua kustannustehokkaasti	✓
20. Asiakaskokemuspolkua ja muita tämän konseptin kuvauksia hyödynnetään soveltuvilta osin kun palvelutilaa suunnitellaan ja henkilökunta valmistautuu Asiointipisteen käyttöön	✓

✓ = Muut konseptissa esitetyt ratkaisut ovat SUOSITUKSIA, joiden avulla voi parantaa toiminnallisuutta sekä asiakaskokemusta

Palvelutilan vyöhykkeet ja tilatyypit

Kuva on suositustason esimerkki, ei minimivaatimus esim. tilojen määrän, laadun ja koon suhteen



Palvelutilan mitoitus esimerkki

Kuva on suositustason esimerkki, ei minimivaatimus esim. tilojen määrän, laadun ja koon suhteen

ASIAKASTILOJEN KOKOLUOKAT

(esimerkkipohjan mukaan)

Odotustila / Aula 40-50m²

Palvelutiski, 2 kpl 25m²

Asiakaspäite 15m²

Itsepalvelupöytä 10-15m²

Palveluhuone n. 12m²

(esimerkissä 3 kpl)

Puhelintila 5-10m²

Esimerkkitila yht. 130-150 m²

Taustatyötilat: 18 m²/työpiste saneeraus-kohteissa, 15 m²/työpiste uudiskohteissa

TILOJEN PALVELUKAPASITEETTIARVIO

Yksi palvelutiski:

6-12 asiakasta/tunti

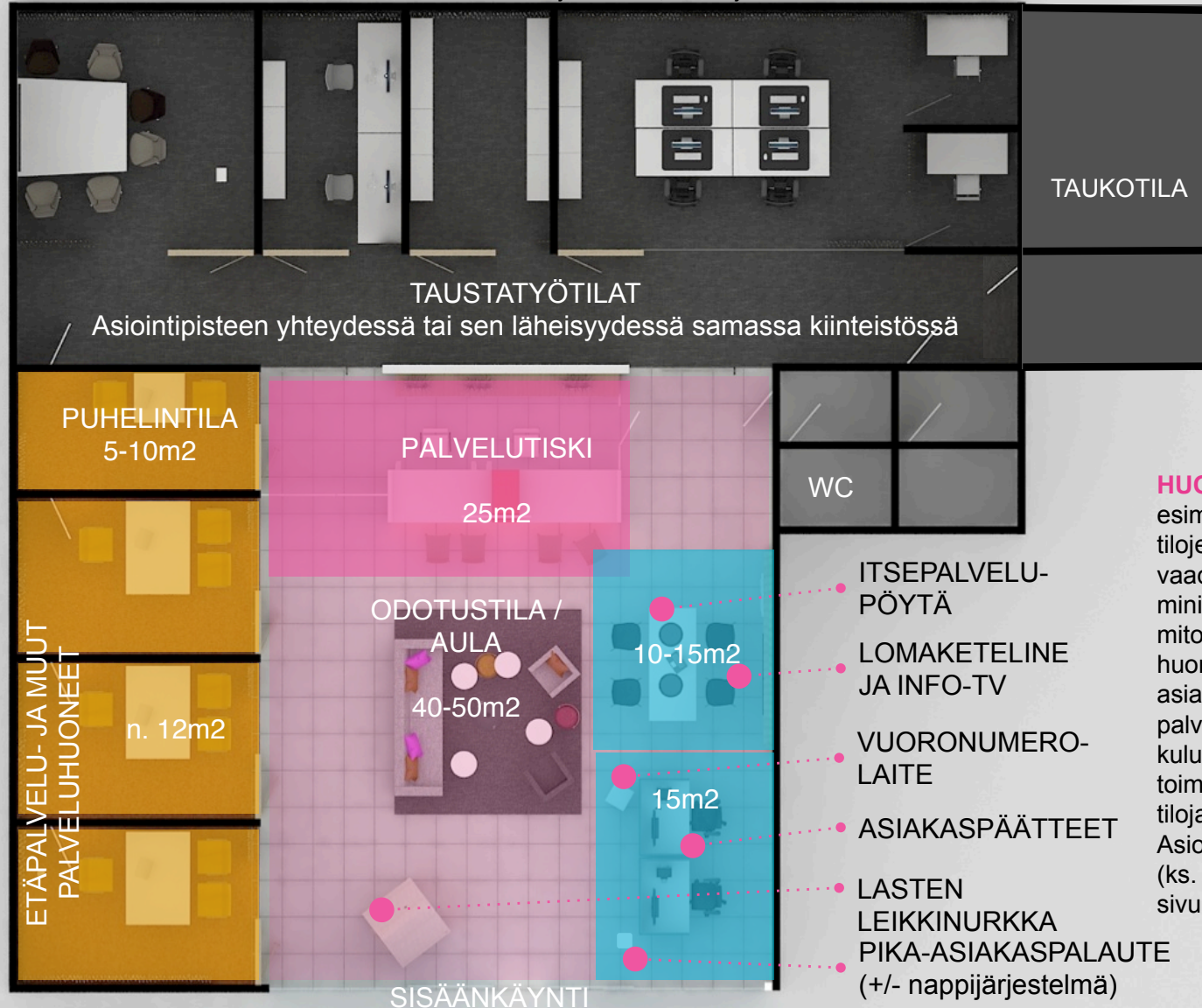
Yksi asiakaspäite:

1-12 asiakasta/tunti

Yksi palveluhuone:

0,5...2 asiakasta/tunti

Esimerkkitallassa on laskennallisesti ajateltu palveluttavan noin **30 asiakasta päivässä** palveluhuoneissa.



HUOM-1 Tiloja mitoittaessa tulee lisäksi ottaa huomioon kaikki rakentamisen ja turvallisuuden ohjeet ja määräykset kuten esteettömyys, henkilö- ja tietoturvallisuus, poistumistiet, palomääräykset sekä ilmanvaihdon riittävyys.

HUOM-2 Tässä esimerkkikuvassa esitetty tilojen määrä ei ole vaadittava tilojen minimimäärä. Tiloja mitoittaessa tulee ottaa huomioon paikallinen asiakasmäärä sekä palvelutyypit, joita kulutetaan eniten. Joitakin toimintoja varten varattuja tiloja voi pienemmissä Asiointipisteissä yhdistää (ks. tarkempia ohjenuoria sivulla 25)

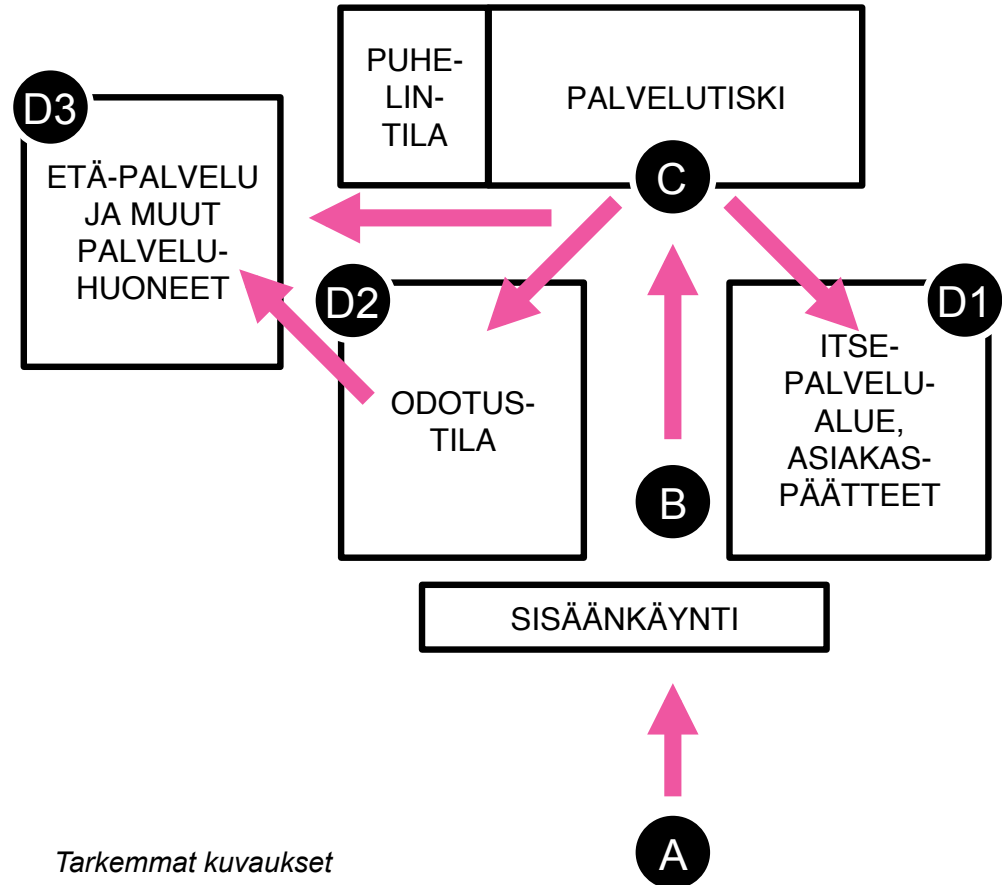
Palvelutilan vyöhykkeet, tilatyypit ja tilan käyttö

- A** *SISÄÄNKÄYNTI*
- Riittävä, selkeä opastus ohjaa asiakkaan helposti perille.
 - Piha-alueen turvallisuus on huomioitu.
- B** *TILAN HAVAINNOINTI*
- Sisäänkäynniltä suora näköyhteys palvelutiskiinkin. Vuoronumerolaite helposti havaittava ja helposti saavutettavissa.
 - Asiakas siirtyy joko suoraan palvelutiskille (ellei edellä toista asiakasta) tai ottaa vuoronumeron ja odottaa omaa vuoroaan.
- C** *PALVELUTISKI JA PUH.TILA*
- Palvelutiski sijoitettuna tilaan keskeiselle paikalle, jotta se erottuu muusta ympäristöstä selkeästi ja sieltä on helppo ohjata oikean palvelun ääreen.
 - Tiskiltä näköyhteys kaikkialle, jotta palveluneuvoja pääsee auttamaan nopeasti ja vaivattomasti.
 - Voidaan soittaa eri toimijoiden asiakaspalveluihin asiakkaan kanssa. Läheiseen puhelinhuoneeseen voi siirtyä helposti jos tarvitaan yksityisempi keskustelupaikka nopeasti.

- D1** *ITSEPALVELUALUE, ASIAKASPÄÄTTEET*
- Helposti saatavilla tukea laitteiden ja ohjelmien käyttöön.
 - Näköyhteys palvelutiskille.
 - Näyttö sijoitettu siten että yksityisyys mahdollistuu.
 - Tulostin/skanneri helposti ja tietoturvallisesti käytettävissä
- D2** *ODOTUSTILA*
- Riittävästi erityyppisiä istuimia tarjolla erikuntoisille asiakkaille.
 - Näköyhteys palveluntuottajan ja palvelutiskin luo.
 - Lapsille leikkialue.
 - Näköyhteys Info-tv:lle
- D3** *ETÄPALVELU- JA MUUT PALVELUHUONEET*
- Laadukas videolaitteisto dokumenttikameralla
 - Turvallisuus, yksityisyys ja viihtyvyys huomioitu (mm. vaimennus 44 dB viereisiin huonetiloihin ja 35 dB käytävälle).
 - Lasiseinät tarjoavat avaruutta, mutta ovat tarvittaessa suljettavissa verhoihin.

TAUSTATYÖTILAT

ASIAKASTILAT



Tarkemmat kuvaukset ratkaisusta 22-25 sekä 35-43.

Tilojen tunnelma, visuaalinen ilme ja opaste-elementit

<p></p> <p>ERITTÄIN TÄRKEÄ</p>	 <p>PALVELUTILAN JULKISIVU</p>	 <p>AULA JA PALVELUTISKI</p>	 <p>ITSEPALVELU JA ASIAKASPÄÄTTEET</p>	 <p>ETÄPALVELU- JA MUUT PALVELUHUONEET</p>	 <p>TAUSTATYÖTILAT</p>
<p>TAVOITELTU TUNNELMA / AVAINSANAT</p>	<p>Helposti löydettävissä ja lähestyttävissä. Esteetön.</p>	<p>Avara, helppo suunnata, kutsuva.</p>	<p>Keskittyminen, yksityinen, onnistumisen kokemus.</p>	<p>Vuorovaikutus, luottamuksellinen, onnistumisen kokemus, turvallinen.</p>	<p>Vuorovaikutus, luottamuksellinen, oppiminen, keskittyminen.</p>
<p>VÄRIT, MATERIAALIT</p>	 <p>Julkisivu pidetään ennallaan. Opasteet uusitaan kaikkialla ja tarpeettomat opasteet poistetaan.</p>	 <p>Olemassa olevat tilat. Tiski muokataan mahdollisesti kevyesti vastaamaan uutta ilmettä. Odotustilan kalustus säilytetään ennallaan.</p>	 <p>Itsepalvelukalusteet säilytetään ennallaan. Jos mahdollista, lisätään sermit asiakaspäätepyytiin.</p>	 <p>Olemassa olevat tilat muutetaan vastaamaan tarpeita mahdollisimman kevyesti.</p>	 <p>Olemassa olevat työtilat.</p>
<p>VISUAALISET ELEMENTIT JA RATKAISUT</p>	<p>Selkeät opasteet johdattavat perille.</p>	<p>Tilassa on helppo suunnata, vuoronumero-laite on vaivattomasti löydettävissä.</p>	<p>Näköyhteys tiskille, selkeät opasteet laitteiden käyttöön.</p>	<p>Tilan monipuolinen käyttö mahdollista, selkeät opasteet laitteiden käyttöön.</p>	<p>Olemassa olevat työtilat toimivat kuten aiemminkin.</p>
<p>OPASTEET</p>	 <p>Pääsisäänkäynnin opaste ja pääoven teippausopaste + kerros ja nuoli-opasteet + valomainosten uusiminen</p> 	 <p>Palvelutiskin opaste + saniteettitilojen opasteet</p>	 <p>Asiakaspääteen opaste</p>	  <p>Palveluhuoneiden oviin kiinnitettävä tilaopaste, etäpalvelupisteen teippausopaste</p>	 <p>Tilaopaste</p>

Tilojen tunnelma, visuaalinen ilme ja opaste-elementit


SUOSITELTAVA



**PALVELUTILAN
JULKISIVU**



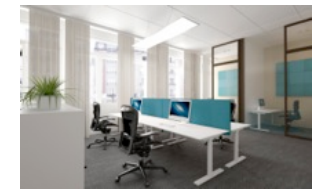
AULA JA PALVELUTISKI



**ITSEPALVELU JA
ASIAKASPÄÄTTEET**



**ETÄPALVELU- JA MUUT
PALVELUHUONEET**



TAUSTATYÖTILAT

**TAVOITELTU
TUNNELMA /
AVAINSANAT**

Helposti löydettävissä ja lähestyttävissä. Esteetön.

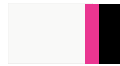
Avara, helppo suunnata, kutsuva.

Keskittyminen, yksityinen, onnistumisen kokemus.

Vuorovaikutus, luottamuksellinen, onnistumisen kokemus, turvallinen.

Vuorovaikutus, luottamuksellinen, oppiminen, keskittyminen.

**VÄRIT,
MATERIAALIT**



Julkisivu pidetään ennallaan. Opasteet uusitaan kaikkialla ja tarpeettomat opasteet poistetaan.



Tila remontoidaan täysin. Tiski ja aulakalusteet uusitaan. Lisätään lasten leikkipiste odotustilan läheisyyteen.



Itsepalvelukalusteet uusitaan ja taustaseinälle asennetaan info-näytöt ja lomaketeline erilliseen seinäkkeeseen.



Tilat remontoidaan täysin. Irtokalusteet ja sisustus uusitaan vastaamaan ajan tarpeita.



Tilat remontoidaan täysin monitilatoimiston periaatteita noudattaen. Irtokalusteet ja sisustus uusitaan.

**VISUAALISET
ELEMENTIT JA
RATKAISUT**

Selkeät opasteet johdattavat perille.

Tilassa on helppo suunnata, vuoronumero-laite on helposti löydettävissä.

Näköyhteys tiskille, selkeät opasteet laitteiden käyttöön.

Tilan monipuolinen käyttö mahdollista, selkeät opasteet laitteiden käyttöön.

Tila kannustaa yhteistyöhön kollegoiden kanssa, mutta tarjolla on myös keskittymiseen soveltuvia vetäytymistiloja.

OPASTEET



Pääsisäänkäynnin opaste ja pääoven teippausopaste + kerros ja nuoli-opasteet + valomainosten uusiminen



Palvelutiskin opaste + saniteettitilojen opasteet



Asiakaspääteen opaste



Palveluhuoneiden oviin kiinnitettävä tilaopaste, etäpalvelupisteen teippausopaste





PALVELUTILAN JULKISIVU



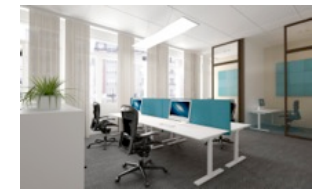
AULA JA PALVELUTISKI



ITSEPALVELU JA ASIAKASPÄÄTTEET



ETÄPALVELU- JA MUUT PALVELUHUONEET



TAUSTATYÖTILAT

✔
ERITTÄIN TÄRKEÄ
✔
SUOSITELTAVA

- ✔ Näyttö palvelujen mainostamiseen ja ajankohtaisten asioiden esittämiseen

- ✔ Tietokone
- ✔ Maksupääte
- ✔ Monitoimilaitte (tulostus ja skannaus)
- ✔ Kääntyvä näyttö
- ✔ Vuoronumero-laitteisto
- ✔ Pika-asiakaspalautejärjestelmä 😊...😞
- ✔ Henkilökunnalla kannettava tietokone ja langaton verkko (helppo siirtyä auttamaan asiakasta koneen kanssa)

- ✔ Itsepalvelupäätteet: iso näyttö, näppäimistö, hiiri, yhteys internetiin
- ✔ Tulostus ja skannaus mahdollisuus järjestetty esim. henkilökunnan monitoimilaitteeseen
- ✔ Päätekohtainen asiakastulostin ja -skanneri
- ✔ Langaton asiakasverkko
- ✔ Info-TV palvelujen sekä ajankohtaisten asioiden esittelyyn

- ✔ Videoyhteyslaitteisto dokumenttikameralla
- ✔ Itsepalvelupääte palveluhuoneessa esim. jos asiakkaita on verraten vähän ja ei ole järkevää rakentaa erillistä asiakaspäätealuetta

- ✔ Tietokone
- ✔ Henkilökunnalla kannettava tietokone ja langaton verkko (Helpottaa sähköiseen toimintamalliin siirtymistä. Helppo siirtyä parhaaseen paikkaan kunkin työtilanteen mukaan). Lisänäyttö, näppäimistö ja hiiri.

Muuta tärkeää huomioon otettavaa palvelutilan ratkaisussa

Henkilö- ja työturvallisuuden varmistaminen

Sekä asiakkaiden että henkilöstön turvallisuus on keskeisenä reunaehtona hyvän palvelutilan luomisessa. Henkilöturvallisuutta varmistetaan mm. seuraavilla keinoilla

- Hälytysnappi tiskin takana tai langattomana palveluneuvojan taskussa. Hälytysnapilla saa vartijan/vahtimestarin paikalla alle minuutissa.
- Selkeä vaihtoehtoinen poistumistiereitti sekä portit asiakastilan ja tiskin taustatilan välillä. Yhteensä tilasta tulee siis olla vähintään kaksi poistumistietä. Henkilökunnan on mahdollista uhkaavassa tilanteessa poistua nopeasti taustatyötiloihin ja lukitun oven taakse kulkematta asiakastilan kautta. Porttien tulee olla ympäristöön luontevasti sulautuvia ja niiden ilmeen ei tule korostaa turvallisuusuhkien pelkoa.
- Uhkaavassa tilanteessa tilaan mahdollisesti jäävien turvallisuus on myös turvattava ohjaamalla heidät ulos ja/tai kutsumalla vartija paikalle.
- Asiakas WC:ssä tulee voida tarvittaessa ottaa käyttöön sinivalo.

Asiakkaan tietosuojan varmistaminen

Asiakkaan tietosuojaa varmistetaan mm. seuraavilla keinoilla

- Palveluhuoneissa on hyvä ääneneristys käytävätilaan (35db) ja huoneiden välillä (44db).
- Palvelutiskillä kahden pisteen välillä on sermi

ja etäisyys odotustilaan on riittävä.

Palveluneuvoja on tietoinen mitä asioita tiskillä voi puhua ja milloin keskustelu tulee siirtää toiseen paikkaan tai aikaan.

- Puhelintilaan helppo pääsy tiskiltä yhdessä asiakkaan kanssa
- Itsepalvelupäätteen sijoitus siten, ettei kukaan kulje selän takaa
- Henkilökunnan käyttäytyminen ja tietoinen puheen hallinta muille avoimessa tilassa

Esteettömyyden varmistaminen

Esteettömyys pyörätuolilla liikuttaessa tulee huomioida ja varmistaa mm. seuraavissa tilanteissa:

- Siirtyminen parkkipaikalta tai bussipysäkiltä kiinteistön sisäänkäynnille
- Mahdollisuus tuoda esim. invataksi kiinteistön sisäänkäynnin eteen
- Siirtyminen sisäänkäynniltä palvelutilaan
- Liikkuminen odotustilassa
- Itsepalvelupäätteen äärelle pääsy
- Palvelutiskin ääreen pääsy
- Palveluhuoneeseen pääsy ja sieltä poistuminen (tuolin kääntösäde huomioitava)
- Palvelutilassa myös korkeampia tuoleja esim. iäkkäille asiakkaille

Viihtyisän ympäristön perustekijöitä

Viihtyisä palveluympäristö huomioi mm. seuraavat seikat:

- Pehmeä akustiikka luodaan lattian ja katon materiaalien avulla
- Avaruuden tuntu ja näkymät ulos
- Miellyttävä värimaailma, jossa yleisilme on hillitty, mutta joka sisältää väripilkkuja
- Hyvä ja riittävä sisäilma
- Ergonomisesti hyvät ja eri tarkoituksiin soveltuvat kalusteet
- Tarkoitukseen sopiva ja ulko-olosuhteiden mukaan tarvittaessa säädettävä valaistus

Mitoitusperiaatteita pienissä Asiointipisteissä

Minimissään pienessä Asiointipisteessä tarvitaan erilliset tilat ainakin kolmelle seuraavalla toiminnalle:

- 1) palveluneuvojan tapaamiseen ja puheluihin,
 - 2) etäpalveluun ja palveluntuottajan tapaamiseen sekä
 - 3) asiakaspäätteen käyttöön ja pienimuotoiseen odottamiseen.
- Alustavien arvioiden mukaan tämä voidaan saavuttaa n. 30-40m² tilakokonaisuudella

HUOM! Tiloja mitoitettaessa tulee lisäksi ottaa huomioon kaikki rakentamisen ja turvallisuuden ohjeet ja määräykset kuten esteettömyys, turvallisuus, poistumistiet, palomääräykset sekä ilmanvaihdon riittävyys.

Miten onnistua uuden palvelutilan käyttöönotossa?

Miten henkilöstön
sitoutumista ja ymmärrystä
saadaan vahvistettua
muutoksiin liittyen?

SOSIAALINEN ONNISTUMINEN



TEKNINEN ONNISTUMINEN

Miten tilat ja tekniikka
saadaan tukemaan
muutoksia?

ONNISTUMISEN YLEINEN TARKISTUSLISTA

- (T/S) Tavoite:** Tulevan palvelutilan alustava konseptiluonnos tehty ja budjetoitu alustavasti
- (S) Muutossuunnitelma:** Muutoksen johtamisen suunnitelma tehty. Projektipäällikkö nimetty.
- (T) Tilatarvearvio:** Asiakas- ja tilamäärät arvioitu muuttohetkellä ja 2v päästä
- (T) Tilaluonnos:** Tarkempi tilaluonnos kohdetilaan on tehty ja hyväksytty (4-10 kk ennen muuttoa). Budjetti tarkennettu.
- (S) Tilaratkaisun käsittely:** Ratkaisu esitelty henkilöstölle, palaute huomioitu
- (S) Työnmuutoksen käsittely:** Tulevan palvelukulttuurin ja työympäristön muutoksen arkivaikutuksia käsitellään esimiesten johdolla. Jatkuva viestintä.
- (T) Tekniset ratkaisut:** WLAN, kannettavat, näytöt, telakat, tilavaraus-, pikaviestintä- ja verkkoneuvottelujärjestelmät kunnossa. Lattia-/seinä-/katto-materiaalien, akustiikan, ergonomian ja ilmeen konseptinmukaisuus varmistettu.
- (S) Käyttökoulutus:** Palvelutilan käyttötavat sovittu. ICT:n käyttö koulutettu.
- (T) Kalustetilaukset:** Kalusteet tilattu 12 viikkoa ennen muuttoa.
- (T/S) Muutto:** Muutto organisoitu ja viestitty henkilöstölle. Tukihenkilö nimetty.
- (S) Tupaantuliaiset pidetty ☺**
- (S/T) Arviointi ja jatkotoimet.** Jälkiarviointi tehty ja jatkokehitystoimet päätetty.
- (S) Pelisääntöjen mukautus:** Palvelutilan käyttötapoihin palattu & mukautettu
- (T) Puutekorjaukset:** Mahdolliset tekniset puutteet korjattu.
- (S) Työn jatkuva kehitys:** Toiminnan kehittämisen seuraava vaihe käynnistetty



ESIMERKKI ASIAKKAAN KOKEMUSPOLUSTA PALVELUTILASSA

Esimerkki asiakkaan kokemuspoluta

Oheisessa kuvakokoelmassa on esitetty tyypillinen asiakaskäynnin kokemussisältö

”Toihan se optimi olis, männöö just näin”



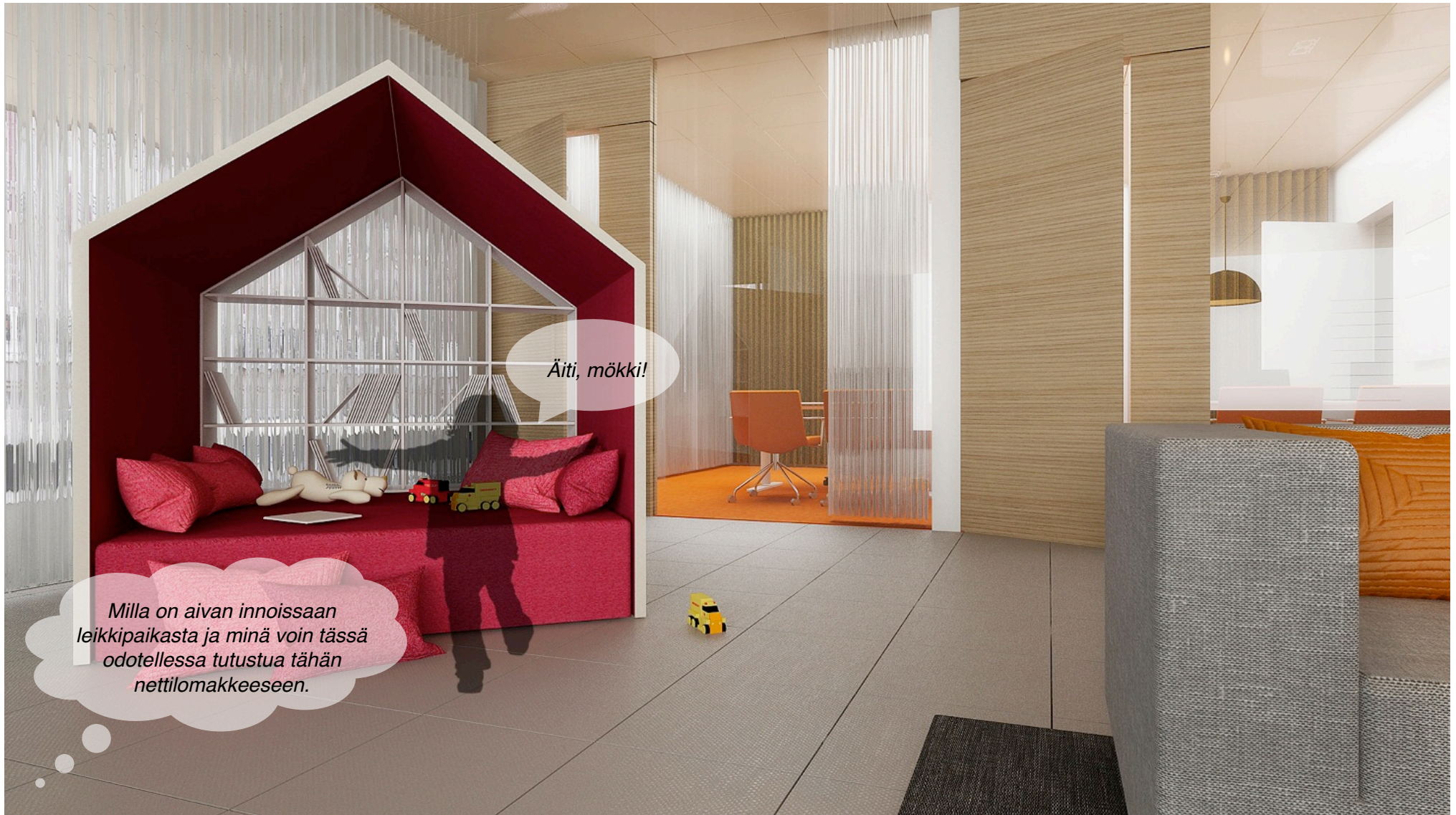
1 Sisääntulo



2 Palveluneuvojan kohtaaminen



3 Odotus



4a Itsepalvelu



5 Palveluntuottajan tapaaminen



6 Etäyhteyden käyttäminen





ASIOINTIPISTE
SERVICEPUNKT

PALVELUTILAT TARKEMMIN

Ratkaisukortti: Aula, odotustila ja palvelutiski

Asiakaspalvelutilassa sijaitsee sekä vastaanotto- että odotustilat.



Kuva on suositustason esimerkki

Ratkaisukortti: Aula, odotustila ja palvelutiski

Tilat, kalusteet ja välineet

- Tilassa näkyvät Asiointipisteestä saatavat palvelut.
- Palvelutiskiltä hyvä näkyvyys kaikkiin tiloihin ja sijoitettu näkyvälle paikalle.
- Palvelutiski on keskilattiamallia.
- Palvelutiskillä on kaksi asiakastuolia ja mahdollisuus puoliyksityiseen keskusteluun (etäisyys viereiseen palvelutiskiin ja/tai rajattu esim. sermillä).
- Puhelintila sijaitsee palvelutiskin läheisyydessä ja se tarjoaa yllättäen syntyviin yksityisiin puheluihin sekä keskusteluihin suojaisan paikan.
- Palvelutiskillä on monitoimilaite (paperit ja paperinkeräysastiat) ja maksupääte.
- Palvelutiskillä on tietokone jossa helposti käännettävä näyttö (tietokone voi olla kannettava, jolloin palveluneuvojen on helppo siirtä tarvittaessa).
- Vuoronumerolaitteisto sijaitsee tilan keskellä. Sijoittelu estää jonon muodostumisen sisäänkäynnille.
- Poistumisväylällä on pika-asiakaspalautejärjestelmä esim. 😊...😞 napit
- Odotustilassa on tarjolla eri käyttäjäryhmät huomioiden eri tyyppisiä ja korkuisia istuimia.
- Lasten huomiointi sijoittamalla esim. leikkimökki/säkkituoli ja puuhalaatikko odotustilan nurkkaukseen.
- Itsepalvelupiste (esim. lomakkeiden täyttöä varten) sijaitsee lähellä lomaketelineitä ja palvelutiskiä. Asiakkaan on näin helppo saada apua tarvittaessa henkilökunnalta.
- Asiakkaiden wc-tilat on sijoitettu odotustilan läheisyyteen.

Tilojen tunnelma ja visuaaliset elementit

- Esteetön, avara, muunneltava, joustava.
- Viihtyisyyttä lisää näkymät ulkotilaan tai kadulle sekä viherkasvit.
- Muutamat selkeät laminaattiseinäelementit tuovat tilaan lämpöä ja erottelevat eri toiminnot omiksi kokonaisuuksiksi.



Kuva on suositustason esimerkki

Ratkaisukortti: Itsepalvelualue ja asiakaspäätteet

Asiakaspalvelutilassa sijaitsee myös itsepalvelupiste ja asiakaspäätteet. Näiden alueiden on tarkoitus ohjata asiakasta omatoimiseen palveluntuottajien verkkopalveluiden käyttämiseen, lomakkeiden tulostukseen ja täyttöön.



Kuva on suositustason esimerkki

Ratkaisukortti: Itsepalvelualue ja asiakaspäätteet

Tilat, kalusteet ja välineet

- Sermein näkösuojatut asiakaspäätteet antavat asiakkaille yksityisyyttä, mutta ovat helposti palveluneuvojan autettavissa.
- Asiakaspäätteet sijoitetaan lähelle sisääntuloa. Päätteillä on näyttö, näppäimistö ja hiiri sekä yhteys internettiin.
- Pöydällä tulee olla riittävästi tilaa papereille sekä tulostinskannerille.
- Asiakaspäättekohtainen tulostinskanneri (-paperit ja paperinkeräysastiat) helpottaa asiakaspäätteiden käyttöä ja lisää asiakkaan yksityisyyden suojaa. Vaihtoehtoisesti tulostus ja skannaus mahdollisuus järjestetty esim. henkilökunnan monitoimilaitteeseen.
- Kalusteiden pintamateriaalien, verhouksien ja päällysteiden tulee olla kulutusta kestäviä ja allergisoimattomia.
- Langaton asiakasverkko mahdollisuuksien ja tarpeen mukaan

- Info-TV:t asetetaan siten, että ne näkyvät odotus- ja itsepalvelualueelta. Näytöillä on ajankohtaista tietoa tarjotuista palveluista, aukioloajoista jne.

Tilojen tunnelma ja visuaaliset elementit

- Keskittyminen, onnistumisen kokemus.
- Yksityisyyden suoja.



Kuva on suositustason esimerkki

Ratkaisukortti: Etäpalvelu- ja muut palveluhuoneet

Palveluhuoneet toimivat tilanteen mukaan etäpalveluhuoneena, palveluntuottajan tapaamistilana ja vihkitilana. Tilat ovat opastetusti asiakkaiden käytössä ja ne sijaitsevat odotustilan läheisyydessä; asiakkaat kutsutaan tilaan ovelta.

Puhelintilaan on helppo pääsy palvelutiskiltä yhdessä asiakkaan kanssa. Puhelintila toimii myös henkilökunnan pikapalaveritilana.



Kuva on suositustason esimerkki

Ratkaisukortti: Etäpalvelu- ja muut palveluhuoneet

Tilat, kalusteet ja välineet

- Palveluhuoneet ovat lasiseinällä toteutettuja ja ovella varustettuja äänieristettyjä huoneita.
- Henkilökunnalla on vaihtoehtoinen poistumistie viereiseen huoneeseen tai muuhun tilaan. Poistumistien esteettömyys on huomioitu kalusteiden sijoittamisessa.
- Asiakkaan ja palveluntuottajan välissä on palvelupöytä. Henkilökunnan tuolit ovat työpistetyöskentelyyn soveltuvia ja asiakastuolit helposti siirreltäviä pikkutuoleja.
- Kalusteiden pintamateriaalien, verhouksien ja päällysteiden tulee olla kulutusta kestäviä ja allergisoimattomia.
- Etäpalvelua varten huoneessa on videoneuvottelulaitteisto dokumenttikameralla, pöytä sekä vähintään 2 asiakastuolia.
- Palveluntuottajan tapaamista ja luottamuksellista keskustelua palveluneuvojan kanssa varten tilassa on pöytä, tuoli virkailijalle ja vähintään 2 asiakastuolia.
- Vihkimisen mahdollistamista varten

hyödynnetään olemassa olevia palvelutiloja tai läheisyydessä olevaa neuvottelutilaa.

- Palveluhuoneessa on myös itsepalvelupääte siinä tilanteessa jos asiakkaita on verraten vähän ja ei ole järkevää rakentaa erillistä asiakaspäätealuetta.
- Palveluhuoneiden joustavaa käyttöä varten tulee olla soveltuva tilavarausjärjestelmä.

Tilojen tunnelma ja visuaaliset elementit

- Turvallinen, muunneltava, joustava.
- Yksityisyyden suoja ja riittävä äänieristys (vaimennus 44 dB viereiseen huonetilaan, 35 dB käytävälle).



Kuva on suositustason esimerkki

Ratkaisukortti: Taustatyötilat

Taustatyötilat ovat vain oman henkilöstön käytössä olevat tilat ja ne kattavat mm. työpistealueet, arkistotilat, sosiaalitilat sekä rahan säilytystilat. Taustatyötilojen tulee sijaita Asiointipisteen yhteydessä tai sen läheisyydessä samassa kiinteistössä.



Kuva on suositustason esimerkki

Ratkaisukortti: Taustatyötilat

Tilat, kalusteet ja välineet

- Turvallisuus on huomioitu asettamalla tila esim. kulunvalvotun oven taakse.
- Nimetyt tai nimeämättömät työpisteet.
- Ergonomiset ja säädeltävissä olevat kalusteet: sähkösäätöiset pöydät (160-180 x 80 cm) ja säädettävät tuolit.
- Kalusteiden pintamateriaalien, verhouksien ja päällysteiden tulee olla kulutusta kestäviä ja allergisoimattomia.
- Tarjolla sekä vuorovaikutusta että keskittymistä tukevia tiloja kuten erilaiset työpistealueet (keskittyminen/ vuorovaikutus) sekä lähellä olevat vetäytymistilat, neuvottelu-/projektitilat ym. Vetäytymistiloja hyödynnetään syväkeskittymistä vaativaan työskentelyyn, sisäisiin pikapalavereihin tai puheluihin / videopalavereihin. Näitä tiloja tulee olla riittävästi työpistealueen läheisyydessä.
- Taukotila, wc-tilat sekä oheistilat (vaatteiden säilytys, kopiotila, postitus, lähiarkisto) kuuluvat myös taustatyötiloihin.

- Henkilökunnalla on käytössä kannettava tietokone, lisänäyttö, näppäimistö, hiiri ja langaton verkko. Tämä helpottaa sähköisen toimintamallin omaksumista ja siirtymistä parhaaseen paikkaan kunkin työtilanteen mukaan.

Tilojen tunnelma ja visuaaliset elementit

- Viihtyisä, muunneltava, joustava, toimiva, taloudellinen.
- Tiedonkulun lisääminen.
- Turvallinen.



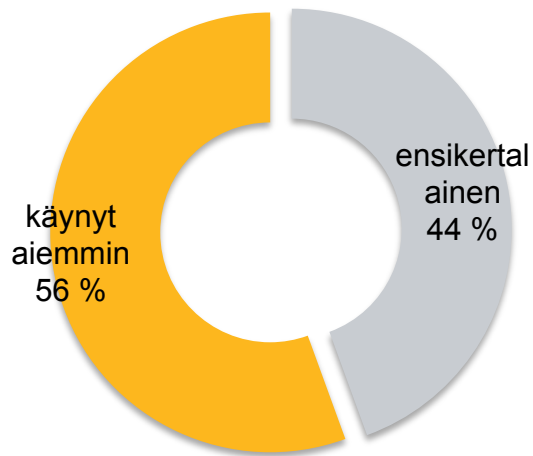


ASIOINTIPISTE
SERVICEPUNKT

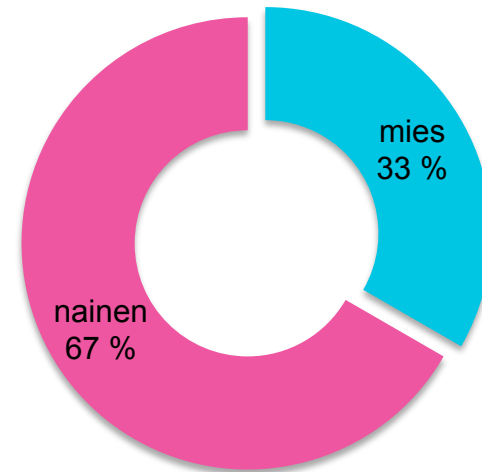
LITTEET

Liite: Haastattelu- ja havainnointikäynti pilottikohteessa

Haastattelu- ja havainnointikäynti suoritettiin Saarijärven Asiointipisteellä 10.12.2014 klo 10.30-15.00 välisenä aikana. Kaikkia toimipisteessä tuona aikana käyneitä asiakkaita (10 kpl) pyydettiin osallistumaan haastatteluun. Vain yhtä asiakasta lukuun ottamatta kaikki asiakkaat suostuivat haastateltaviksi. Kaikki paitsi yksi haastatelluista asiakkaista olivat suomenkielisiä. Haastateltavia oli kaiken kaikkiaan siis 9 kpl (N=9).

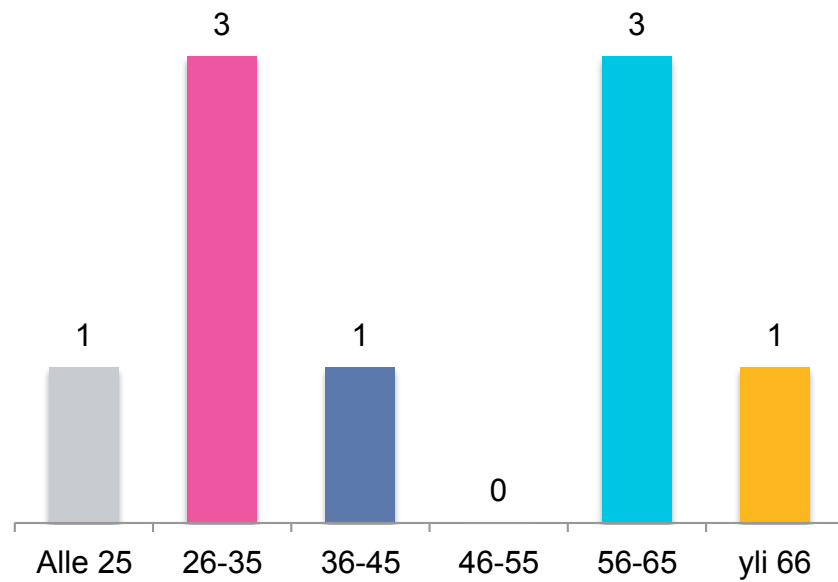


Haastateltujen asiakkaiden jakauma palvelujen käytön suhteen

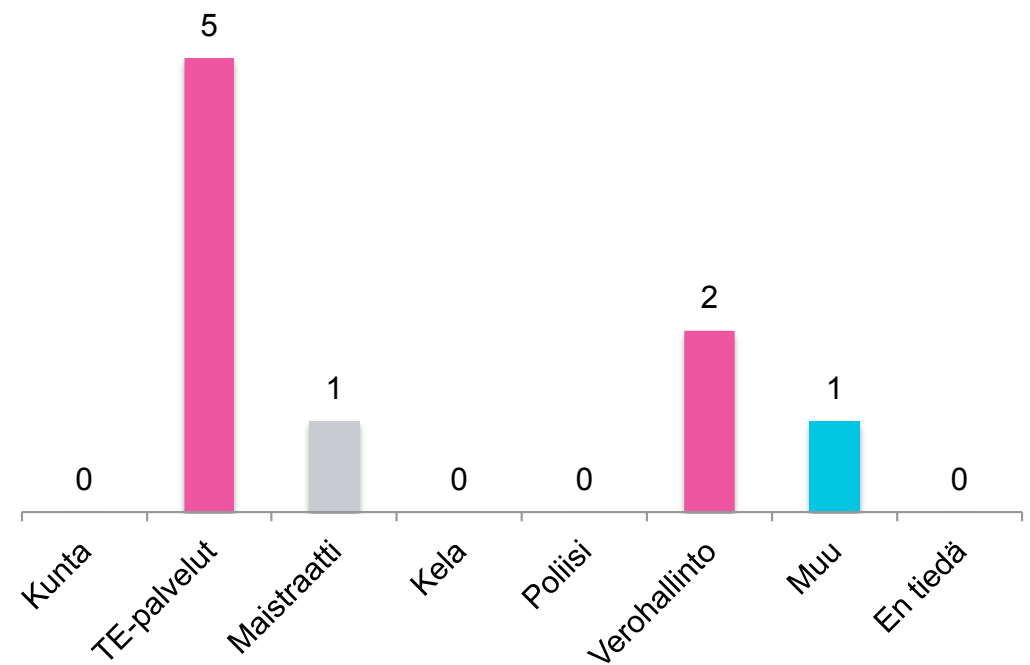


Haastateltujen asiakashajonta sukupuolen mukaan.

Liite: Haastattelu- ja havainnointikäynti pilottikohteessa



Haastattelujen ikäjakauma.



Haastateltujen asiakkaiden käyttämät palvelut.

Liite: Ensikertalainen asiakas

Tärkeä asiat

Johtopäätös / ratkaisu

0 Epävarmuus, kuuluuko tarvitsemani palvelu kyseiseen kokonaisuuteen. Tiedottaminen esim. paikallismediassa hyväksi havaittu keino. Aukioloajat ja yhteystiedot tulisi olla selkeästi esillä. Tietoja etsitään myös mobiililaitteilla.

Asiointipiste vielä epäselvä konsepti asiakkaille. Tärkeää saada niin yleistietoa koko palvelusta kuin paikkakuntakohtaista tietoa esim. aukioloajoista ja sijainnista. Mobiilisovellus tärkeä osa palvelua.

1 Palvelukohtaaminen alkaa jo parkkipaikalta. Infoa tulee tarjota riittävästi kussakin kohtaa, ei kuitenkaan kerralla liikaa.

Riittävä parkkitila ja sieltä asti opastus oikeaan suuntaan. Selkeät opasteet helpottavat suunnistamaan oikeaan paikkaan. Opasteiden luomassa ”polussa” tulee olla selkeä jatkumo tilasta toiseen.

2 Tarkastelee tilaa hetken ja suuntaa kohti tiskin luona olevaa asiakaspalveluneuvojaa. ”Mukavaa, että minut kohdataan ihmisenä eikä numerona”.

Palvelutiski tulee erottua selkeästi muusta ympäristöstä ja siihen tulee olla suora näkyvyys tilaan tultaessa. Mikäli kohtaamiseen tarvitaan vuoronumero saadaan kuitenkin katsekontaktia tilaan saapuviin henkilöihin.

3 Asiakas saa usein tarvitsemansa tiedon jo palvelutiskiltä tai hänet voidaan ohjata sitä kautta esim. oikealle henkilölle tai asiakaspäänteen kautta oikealle verkkosivustolle.

Asiakkaan kohtaaminen palvelutiskillä on aina erilainen riippuen asiakkaan asiasta. Palvelutiskin tulee tarjota riittävä akustinen suoja tai asiakkaan tulee olla mahdollista siirtyä toiseen tilaan esim. puhelinkeskusteluiden takia.

4a Asiakaspäänteeltä näkee palvelutiskille, jos tulee kysyttävää. Muistan ottaa verkkopankkitunnukset mukaan, jotta näen omat tietoni. Tulostus toimii yksinkertaisesti.

Näköyhteys palvelutiskille. Laitteet toimivat hyvin ja ovat helppokäyttöiset. Asiakkaita tulee tiedottaa verkkopankkitunnusten tärkeydestä kirjautumisessa omiin tietoihin.

4b Palvelutuottaja kutsuu odotustilasta. ”Minulla on tunne, että asiani hoituu, enkä ole tyhjän päällä”.

Asiakas saa henkilökohtaista palvelua. Osataan neuvoa asiakas oikeille verkkosivustoille ja kerrotaan, mistä tietoa voi etsiä myös kotoa käsin. Annetaan tarvittavia puhelinnumeroita, jotta asiakas voi soittaa palveluihin myös kotoaan.

4c Laitteiden käyttö saattaa jännittää. ”Osaanko minä käyttää näitä kaikkia laitteita?”.

Laitteiden käyttöön tulee antaa ohjeistusta. Kokemuksen myötä asiakkaiden itsevarmuus kasvaa ja tuntuu, että ruutu häviää – on vain henkilöiden välinen kohtaaminen ja asiakas saa tarvitsemaansa palvelua.

(0) PALVELUUN TUTUSTUMINEN (kotona)

(1) SAAPUMINEN ”Löysin asiointipisteen luo helposti”

(2) SISÄÄNTULO ”Pääsin ongelmitta sisään” ”Olen oikeassa paikassa”

(3) PALVELUTARPEEN TUNNISTUS ”Ahaa, tätä palvelua siis tarvitsen” ”Tiedän mihin siirtyä ja mitä tehdä”

(4a) ITSEPALVELU ”Pärjäsin vaivatta yksin” TAI ”Sain nopeasti opastusta”

(4b) PALVELUNTUOTTAJAN TAPAAMINEN ”Oikeat paperit ja kerralla oikein. Kiitos, neuvonta auttoi”

(4c) ETÄ-/VIDEOPALVELU ”Asiaani saatiin selvyys ja tiedän mitä tapahtuu seuraavaksi”

Pohjautuu asiakashaastatteluihin ja havainnointiin Saarijärven toimipisteessä 12/2014

Liite: Kokenut asiakas

Tärkeä asiat

Johtopäätös / ratkaisu

- 0** Tiedottaminen esim. paikallismediassa hyväksi havaittu keino. Aukioloajat ja yhteystiedot tulisi olla selkeästi esillä. Tietoja etsitään myös mobiililaitteilla.
- 1** Palvelukohtaaminen alkaa jo parkkipaikalta. ”Paikkakuntalaisille niin tilat kuin ihmiset tuttuja”.
- 2** Suuntaa suoraan kohti palvelutiskiä, mikäli edellä ei ole toista asiakasta.
- 3** Asiakas saa usein tarvitsemansa tiedon jo palvelutiskiltä tai hänet voidaan ohjata sitä kautta esim. oikealle henkilölle tai asiakaspäätteen kautta oikealle verkkosivustolle.
- 4a** Asiakaspäätteeltä näkee palvelutiskille, jos tulee kysyttävää. Toisella kerralla todennäköisemmin jo muistan ottaa verkkopankkitunnukset mukaan, jotta näen omat tietoni. Tulostus toimii yksinkertaisesti.
- 4b** Palvelutuottaja kutsuu odotustilasta. ”Minulla on tunne, että asiani hoituu, enkä ole tyhjän päällä”.
- 4c** Saan tarvittaessa apua laitteiden käytössä. Varmuus kasvaa, kun on käyttänyt palvelua jo muutamia kertoja.

- Paikkakuntakohtaista tietoa esim. aukioloajoista ja sijainnista tulee tarjota riittävästi. Mobiilisovellus tärkeä osa palvelua.
- Riittävä parkkitila, opasteet tukevat paikkaan siirtymistä, mutta kulkeminen on miltei vaiston varaista.
- Katsekontakti tilaan saapuvaan henkilöön – asiakas kokee, että hänet kohdataan henkilöinä.
- Asiakkaan kohtaaminen palvelutiskillä on aina erilainen riippuen asiakkaan asiasta. Palvelutiskin tulee tarjota riittävä akustinen suoja tai asiakkaan tulee olla mahdollista siirtyä toiseen tilaan esim. puhelinkeskusteluiden takia.
- Näköyhteys palvelutiskille. Laitteet toimivat hyvin ja ovat helppokäyttöiset. Asiakkaita tulee tiedottaa verkkopankkitunnusten tärkeydestä kirjautumisessa omiin tietoihin.
- Asiakas saa henkilökohtaista palvelua. Osataan neuvoa asiakas oikeille verkkosivustoille ja kerrotaan, mistä tietoa voi etsiä myös kotoa käsin. Annetaan tarvittavia puhelinnumeroita, jotta asiakas voi soittaa palveluihin myös kotoaan.
- Laitteiden käyttöön tarjotaan tarvittaessa apua. Yhteyksien tulee toimia moitteettomasti – kokemus henkilökohtaisesta kohtaamisesta kasvaa ja välissä oleva laitteisto ”unohtuu”.

(0) PALVELUUN TUTUSTUMINEN (kotona)

(1) SAAPUMINEN ”Löysin asiointipisteen luo helposti”

(2) SISÄÄNTULO ”Pääsin ongelmitta sisään” ”Olen oikeassa paikassa”

(3) PALVELUTARPEEN TUNNISTUS ”Ahaa, tätä palvelua siis tarvitsen” ”Tiedän mihin siirtyä ja mitä tehdä”

(4a) ITSEPALVELU ”Pärjäsin vaivatta yksin” TAI ”Sain nopeasti opastusta”

(4b) PALVELUNTUOTTAJAN TAPAAMINEN ”Oikeat paperit ja kerralla oikein. Kiitos, neuvonta auttoi”

(4c) ETÄ-/VIDEOPALVELU ”Asiaani saatiin selvyys ja tiedän mitä tapahtuu seuraavaksi”

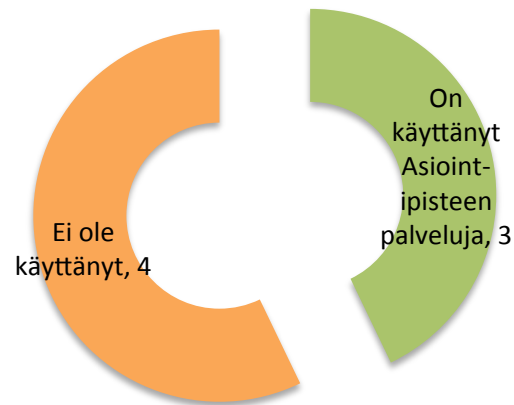
Pohjautuu asiakashaastatteluihin ja havainnointiin Saarijärven toimipisteessä 12/2014

Liite: Asiakasraatipaja pilottikohteessa

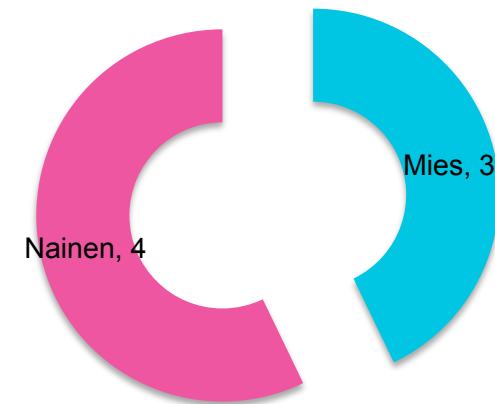
Saarijärven Asiointipisteellä suoritettiin asiakasraatityöpaja 17.2.2015. Työpajaan osallistui 7 asiakasta.

Kaksituntisen työpajan agenda

1. Tarpeet Asiointipisteessä asioimiseen liittyen
2. Asiointipisteiden valtakunnallisen konseptiluonnoksen arviointi ja kehitys
3. Havainnointi ja ideointi: Saarijärven Asiointipisteen vahvuudet ja kehittämisisideat



Työpajaan osallistuneiden jakauma palvelujen käytön suhteen



Työpajaan osallistuneiden hajonta sukupuolen mukaan.

Liite: Opastuksen pääperiaatteet

