

Asiointipistepilottien palveluneuvojien ja palvelu-
esimiesten koulutuksen pilotointi 2014

Seurantaraportti



Sisältö

Taustaa.....	4
Koulutuksista saadut palautteet.....	7
HAUSin järjestämät koulutukset.....	7
Valtionhallinnon perustuntemus.....	8
Kuinka kunta toimii.....	8
Palveluesimiehen koulutus.....	8
Tiimityö asiakaspalvelussa.....	9
Tiedonhaku.....	9
Asiakkaan ohjaus ja opastaminen palvelupisteessä sekä Asiakaspalvelu puhelimessa.....	9
Vammaisten asiakasryhmien huomioiminen.....	10
Kirjallinen viestintä.....	10
Sähköinen asiakaspalvelu.....	10
Palveluntuottajien koulutukset.....	10
Kelan palvelujen koulutus 1.....	11
Kelan palvelujen koulutus 2.....	11
Maistraatin palvelujen koulutus.....	11
Poliisin lupapalvelujen koulutus 1.....	12
Poliisin lupapalvelujen koulutus 2.....	12
TE-toimiston Asiointipisteissä tarjottavien palvelujen koulutus.....	12
Verohallinnon palvelujen koulutus 1.....	13
Verohallinnon palvelujen koulutus 2.....	14
Etäpalvelukoulutus (Valtiovarainministeriö).....	14
Asiakaspalvelujärjestelmän koulutukset (Valtori/Digia).....	14
Asiakaspalvelujärjestelmän koulutusten arviointi.....	15
Pilottikuntien järjestämä perehdytys ja koulutus.....	16
Oulun kaupungin (Kiiminki) järjestämä koulutus ja perehdytys.....	16
Saarijärven kaupungin järjestämä koulutus ja perehdytys.....	16
Paraisten kaupungin järjestämä koulutus ja perehdytys.....	17
Mikkelin kaupungin järjestämä koulutus ja perehdytys.....	17
Pelkosenniemen kunnan järjestämä koulutus ja perehdytys.....	18
Pilotoinnin perusteella koulutuksista tehdyt johtopäätökset.....	19
Koulutusohjelman sisältö:.....	19
HAUSin koulutukset.....	19
Palveluntuottajien koulutukset.....	19

Koulutuksen laajuus	19
Koulutusten ajoitus	20
Koulutuksen toteuttamismenetelmät.....	20
Yhteisen asiakaspalvelun pilottipisteiden palveluneuvojien ja palveluesimiesten jatkokoulutus	21
Asiakaspalvelujärjestelmän jatkokoulutus	21

Taustaa

Asiointipilottien palveluneuvojien ja palveluesimien koulutuksen pilotointi toteutettiin kesä-syyskuussa 2014.

Koulutuksen pilotointia varten laadittiin Osaamisen kehittämistyöryhmässä yhteistyössä HAUS kehittämiskeskus Oy:n kanssa koulutussuunnitelma (Liite 1), joka sisälsi koulutustilaisuuksien tavoitteenmäärittelyn, sisällön sekä ajoituksen. Suunnitelma hyväksyttiin Pilotointityöryhmässä 23.4.2014.

HAUS vastasi yleisten asiakaspalveluun liittyvien koulutusten toteuttamisesta ja Asiointipisteissä mukana olevat palveluntuottajat vastasivat omia asiakaspalvelujaan koskevasta koulutuksesta. Koulutusohjelmaan sisältyi myös etäpalvelukoulutus valtiovarainministeriön etäpalveluhankkeen toimesta sekä asiakaspalvelujärjestelmäkoulutus Valtiokonttorin toimesta.

Koulutukset toteutettiin videoyhteyden välityksellä valtiovarainministeriön sekä HAUSin virtuaalihuoneissa. Koulutusmateriaaleja sekä koulutuskalenteria hallinnoitiin ja ylläpidettiin HAUSin Optima – verkko-oppimisympäristössä. Koulutuksen pilotointi sujui ennakkoon suunnitellun ajoituksen mukaisesti. Koulutustilaisuuksia toteutettiin 1 – 3 tilaisuutta viikossa. Koulutusten ajoitus on kuvattu seuraavalla sivulla olevassa taulukossa. Koulutukset toteutettiin pääosin puolenpäivän mittaisina tilaisuuksina. Yhteensä koulutustilaisuuksia toteutettiin, orientaatiotilaisuus mukaan lukien, 33.

vk	Maanantai	Tiistai	Keskiviikko	Torstai	Perjantai
21	9.5.	20.5.	21.5. Etäpalvelu 21.5. klo 13-15	22.5.	23.5.
22	26.5. Orientaatio 13.00 – 16.00	27.5.	28.5.	29.5.	30.5.
23	2.6. Kela 13.00 – 16.00	3.6.	4.6. Kela 13.00 – 16.00	5.6. Etäpalvelu 9-11	6.6.
24	9.6. Poliisin lupapalv. 13.00 – 16.00	10.6. Asiakaspalvelu järjestelmä 9.00 – 16.00	11.6. Maistraatti 13.00 – 16.00	12.6.	13.6. Poliisin lupapalv. 9.00 – 12.00
32	4.8. Valtionhallinnon perustuntemus 13.00 – 16.00	5.8.	6.8. Valtionhallinnon perustuntemus 13.00 – 16.00	7.8.	8.8. Kuinka kunta toimii 9.00 -12.00
33	11.8. Palveluesimiehen koulutus 13.00 – 16.00	12.8.	13.8. TE-toimistojen palvelut 13.00 – 16.00	14.8.	15.8.
34	18.8. Verohallinto 13.00 – 16.00	19.8. Etäpalvelu 12.30 - 14.30	20.8. Verohallinto 13.00 – 16.00	21.8.	22.8.
35	25.8. Tiimityö asiakaspalvelussa 13.00 – 16.00	26.8.	27.8. Tiedonhaku 13.00 – 16.00	28.8. Etäpalvelu 9.00 -11.00	29.8. Asiakkaan ohjaus ja opastaminen palvelupisteessä 9.00 – 12.00
36	1.9. Asiakaspalvelu- järjestelmä 9.00 – 16.00	2.9. Esimiesten asiakaspalvelu järjestelmä 1 9.00 – 12.00	3.9. Asiakaspalvelu puhelimessa 13.00 – 16.00	4.9. Esimiesten asiakaspalvelu- järjestelmä 2 12.00 – 15.00	5.9.
37	8.9. Vammaisten asiakasryhmien huomioiminen 13.00 – 16.00	9.9.	10.9 Kirjallinen viestintä	11.9.	12.9. Sähköinen asiakaspalvelu
36	16.9.	17.9.	18.9. Toimintamalli- koulutus 12.00 – 16.00	19.9.	20.9. Toimintamalli- koulutus 8.00 – 12.00

Taulukko 1. Palveluneuvojen koulutuskalenteri toukokuu – syyskuu 2014

Jokaisesta HAUSin järjestämästä pilotoidusta koulutuksesta koottiin osallistujapalaute. Koulutuksista pyydettiin antamaan aluksi yleisarvosana asteikolla 4 – 10.isäksi palveluntuottajien (Kela, Poliisin, Verohallinto, TE-toimisto, Maistraatti) järjestämistä koulutuksista koottiin seurantaraportit. Näiden edellä mainittujen koulutusten lisäksi järjestettiin

asiakaspalvelujärjestelmän käyttökoulutusta sekä koulutusta etäpalvelulaitteiden käyttöön. Asiakaspalvelujärjestelmien koulutuksesta vastasi Valtori, etäpalvelulaitteiden käyttökoulutuksesta valtiovarainministeriö. Koulutustilaisuuksien tarkemmat sisällöt käyvät ilmi raportin liitteenä 1 olevasta koulutussuunnitelmasta. Seuraavissa kuvioissa on kuvattu koulutussuunnitelmassa esitetyt palveluneuvojen osaamisvaatimukset sekä osaamisvaatimuksiin perustuvat koulutukset. Koulutusten toteutuksesta rajattiin pois kielikoulutus sekä työhön perehdyttäminen ja kunnan palvelujen tarjoaminen Asiointipisteessä. Nämä todettiin olevan luontevampaa järjestää työnantajan toimesta.



Kuvio1 Palveluneuvojan työn osaamisvaatimukset



Kuvio 2 Palveluneuvojen koulutus.

Koulutuksen tavoitteena oli paitsi kouluttaa käynnistettävien pilottipisteiden palveluneuvoja, myös pilotoida koulutusohjelmaa jatkoa ajatellen. Pilotoinnin ajatuksen toteuttaminen oli kesä-syyskuussa hankalaa, koska kesälomat, sijaistukset sekä palvelupisteiden käynnistämiseen liittyvät tehtävät vaikeuttivat palveluneuvojen osallistumista koulutukseen. Pilottipisteiden palveluneuvoja ja palveluesimiehiä oli yhteensä 21 henkilöä viidellä eri pilotointiin osallistuvalla paikkakunnalla. Koulutukseen pääsi osallistumaan kuitenkin vain 4 – 10 henkilöä / koulutustilaisuus. Koulutusten palautekyselyihin saatiin vastauksia 2 – 5 henkilöltä.

Ennen koulutusten toteuttamisen aloittamista osallistujat vastasivat ennakkokartoitukseen. Kartoituksen tehtävänä oli antaa kouluttajille ennakkotietoa palveluneuvojen koulutustaustasta sekä työkokemuksesta. Kartoituksessa kysyttiin myös osallistujien odotuksia koulutuksia kohtaan. Ennakkokartoituksen jälkeen järjestettiin orientaatioilaisuus, jossa esiteltiin käynnistettävä koulutusohjelma sekä käytettävä verkko-oppimisympäristö.

Koulutuksista saadut palautteet

HAUSin järjestämät koulutukset

Seuraavassa käydään koulutustilaisuuksittain kootusti läpi HAUSin järjestämien koulutusten tavoitteet ja pääsisällöt sekä koulutusten saamat arvioinnit ja osallistujakommentit. Palautteessa pyydettiin ensin arvioimaan koulutusta numeerisesti kokonaisuutena. Tämän jälkeen pyydettiin arvioimaan kouluttajien asiantuntemusta, kouluttajataitoja sekä koulutusmateriaaleja. Kaikki

numeeriset arviot pyydettiin asteikolla 4 – 10. Palautteen antajilla oli mahdollisuus arvioida koulutuksia myös sanallisesti.

Valtionhallinnon perustuntemus

4.8. ja 6.8. klo 13.00 – 16.00

Koulutus oli tiivistetty kahteen puolen päivän tilaisuuteen HAUSin koulutustarjonnassa olevasta kahden päivän koulutuksesta. Jo etukäteen oli tiedossa, että kahtena puolen päivän tilaisuutena toteutettuna koulutuksesta tulee erittäin tiivis.

Koulutuksen tavoitteena oli luoda perustiedot valtionhallinnon rakenteesta sekä toimintatavasta. Koulutuksen aikana käytiin läpi valtionhallinnon rakenne, hallintomenettelyä sekä palveluneuvojan työn kannalta keskeistä lainsäädäntöä. Erityisesti painotettiin hallintolain, henkilötietolain ja julkisuuslain vaatimuksia viranomaistoiminnalle.

Yleisarvosanaksi koulutus sai 8,33. Osallistujien mielestä koulutus oli hyvä perustietopaketti, johon oli kuitenkin käytettävissä liian vähän aikaa. Osallistujille nousi mieleen runsaasti kysymyksiä, mutta niitä kaikkia ei ehditty käydä näin lyhyessä toteutusajassa läpi. Saadussa palautteessa todettiin, että julkisuus ja salassapito ovat erittäin olennaisia palveluneuvojan työssä ja tämä tulisi ottaa huomioon myös asiointitiloissa. Yksi vastaaja piti koulutuksen materiaalia liian laajana ja toivoi sitä karsittavan. Yksi vastaaja totesi koulutuksen olleen liian teoreettinen palveluneuvojan työn kannalta.

Kuinka kunta toimii

8.8. klo 9.00 – 12.00

Kuinka kunta toimii – koulutus toteutettiin yhtenä puolen päivän pituisena koulutuksena. Koulutuksen tavoitteena oli oppia tuntemaan kunnan rakennetta ja päätöksentekotapaa sekä kunnan tuottamia palveluja ja erilaisia tapoja niiden järjestämisessä. Keskeisiä koulutuksessa käsiteltyjä teemoja olivat kunnallishallinnon rakenne ja toimielimet, päätöksenteko kunnassa sekä lakisääteiset palvelut ja katsaus erilaisiin tapoihin tuottaa kunnan palveluja.

Koulutus sai yleisarvosanaksi 9,33. Koulutusta pidettiin hyvänä perustietopaketina kuntaorganisaatiota tuntemattomalle ja erittäin hyvänä kokonaisuutena. Palveluneuvojilla oli työkokemusta kunnista, joten asian todettiin olevan osin tuttua mutta hyvää kertausta.

Palveluesimiehen koulutus

11.8. klo 13.00 – 16.00

Puolen päivän mittaiseen palveluesimiehen koulutukseen kutsuttiin jokaisen Asiointipisteen palveluesimies. Koulutuksen tavoitteena oli vahvistaa osallistujien valmiuksia asiakaspalvelun esimiestyöhön. Keskeisiä käsiteltäviä teemoja olivat palveluesimiehen rooli, vastuut ja velvollisuudet sekä ongelmallisten tilanteiden kohtaaminen ja ratkaiseminen. Koulutuksessa käsiteltiin myös muutostilanteiden vaikutuksia työssä ja ryhmän toiminnassa.

Koulutus sai yleisarvosanaksi 8. Osallistajat totesivat, että muutoksen käsittely koulutuksessa oli antoisaa ja muutoksen käsittely voisi olla tarpeellista myös palveluneuvojille. Lisää eväitä toivottiin

”väliesimiehen” asemaan, sillä palveluesimies toimii sekä kunnan, valtion toimijoiden että myös valtionvarainministeriön välimaastossa. Näillä jokaisella on omat vaatimuksensa Asiointipisteen toiminnalle.

Tiimityö asiakaspalvelussa
25.8. klo 13.00 – 16.00

Koulutus toteutettiin yhtenä puolen päivän tilaisuutena. Koulutuksen tavoitteena oli tuoda osallistujille näkökulmia asiakaspalveluryhmän toimintaan ja antaa valmiuksia ryhmän toiminnan kehittämiseen ja haastavien tilanteiden kohtaamiseen palveluryhmänä. Keskeisiä käsiteltäviä sisältöjä olivat erilaiset roolit tiimissä, vuorovaikutus ja palautteenanto ryhmässä sekä stressitilanteiden ja tiimin sisäisten jännitteiden käsittely.

Koulutus sai yleisarvosanaksi 9. Koulutuksesta ei annettu sanallisia kommentteja.

Tiedonhaku
27.8. klo 13.00 – 16.00

Tiedonhakukoulutus toteutettiin puolen päivän tilaisuutena. Koulutuksen tavoitteena oli esitellä julkishallinnon tiedonlähteitä internetissä sekä Suomi.fi-portaalin sisältöä ja käyttöä erilaisine hakutoimintoineen. Koulutuksen sisältö jakautui kolmeen eri osa-alueeseen: tiedonhakuvalmiuksiin, Suomi.fi-portaalin koulutukseen sekä hallinnon sähköisiin asiointipalveluihin. Tiedonhakuvalmiuksissa käsiteltiin myös tietolähteiden luotettavuuden arviointia. Koulutuksessa tehtiin myös joitakin tiedonhaun harjoituksia.

Koulutus sai yleisarvosanaksi 8,67. Koulutuksen saamassa palautteessa toivottiin käytävän läpi enemmän asioita, joita palveluneuvoja tarvitsee työssään. Toivetta ei kuitenkaan yksilöity tarkemmin. Kommentilla tarkoitettiin mahdollisesti esimerkiksi palveluntuottajien verkkosisältöjä, joita käytiin läpi kunkin palveluntuottajan pitämässä koulutuksessa.

Asiakkaan ohjaus ja opastaminen palvelupisteessä sekä Asiakaspalvelu puhelimesta
29.8. klo 9.00 – 12.00 ja 3.9. klo 13.00 – 16.00

Nämä kaksi koulutusta toteutettiin kumpikin puolen päivän pituisina tilaisuuksina, mutta sisällöllisesti jatkumona. Koulutusten tavoitteena oli ohjata asiakkaan kokonaistilanteen kartoittamiseen sekä käyntiasioinnissa että puhelimen välityksellä ja antaa valmiuksia verkkoasioinnin markkinointiin ja verkkoasioinnissa opastamiseen. Koulutuksessa käytiin läpi myös vaativien asiakastilanteiden vuorovaikutuksen ohjausta.

Koulutukset saivat palautteessa yleisarvosanaksi 8,75. Asiakaspalvelu puhelimesta -koulutuksen todettiin olleen todella hyvä ja toivottiin, että jokainen työssä aloittava saisi samanlaisen opastuksen työhön. Toinen vastaaja totesi koulutuksen olleen turhan aikaa vievä, koska osallistujilla tiedettiin ennakkokartoituksen perusteella olevan kokemusta asiakaspalvelutyöstä, eikä siihen enää tässä vaiheessa koettu tarvittavan ohjeistusta. Yhden osallistujan mukaan kouluttaja ja materiaali olivat hyviä ja materiaalia oli sopivasti. Sama osallistuja totesi koulutuksen olleen käytännönläheinen ja konkreettinen sekä sellainen, jota palveluneuvojan työssä tarvitaan.

Vammaisten asiakasryhmien huomioiminen

8.9. klo 13.00 – 16.00

Vammaisten asiakasryhmien ohjaaminen –koulutustilaisuus toteutettiin puolen päivän pituisena. Koulutuksessa oli tavoitteena auttaa asennoitumaan vammaiseen henkilöön asiakkaana sekä antaa valmiuksia vuorovaikutukseen sekä asiakaskohtaamiseen. Koulutuksessa käytiin läpi myös erilaisia vammaisten apuvälineitä sekä ohjeistusta käytännön asiointiin ja vammaisen opastamiseen. Kouluttajana toimi kokemusasiantuntija vammaisjärjestöstä.

Koulutus sai yleisarvosanaksi 9,25. Koulutuksen todettiin olleen hyvä ja käytännönläheinen opastus asiaan.

Kirjallinen viestintä

10.9. klo 13.00 – 16.00

Kirjallisen viestinnän koulutus toteutettiin puolen päivän tilaisuutena. Koulutuksen tavoitteena oli antaa valmiuksia työelämän tekstien tuottamiseen. Koulutuksessa käsiteltiin myös hyvän tekstin rakennetta sekä kielenhuoltoa.

Koulutus sai yleisarvosanaksi 9,4. Koulutuksen todettiin olleen mielenkiintoinen ja värikäs. Häiriötä todettiin aiheutuneen siitä, että osallistujat avasivat yhteydet koulutuksiin myöhässä, jolloin kouluttajan puhe jää äänimerkkien alle. Tässä koulutuksessa osallistujien yhteydet katkesivat välillä.

Sähköinen asiakaspalvelu

12.9. klo 9.00 – 12.00

Puolen päivän koulutuksessa oli tavoitteena tutustuttaa osallistujat sähköisen viestinnän ja sähköisten palvelukanavien erityispiirteisiin. Koulutuksessa käsiteltiin myös sähköisen viestinnän etikettiä ja viestintätyyliä sekä korostettiin sähköpostiviestinnän käytön rajoja viranomaisviestinnässä. Kouluttaja näytti myös sähköpostin perustamiseen vaadittavat toimenpiteet.

Koulutus sai yleisarvosanaksi 9,67. Kouluttajan todettiin olleen todella hyvä ja asiantunteva. Todettiin teknisten ongelmien häirinneen koulutusta jonkin verran osallistujien pudotessa linjalta pois.

Palveluntuottajien koulutukset

Palveluntuottajien (Kela, poliisi, maistraatti, Vero, TE-toimitsto) koulutusten saamat yleisarvosanat vaihtelivat tyydyttävästä erinomaiseen. Jokainen palveluntuottaja saa koulutuksesta oman raportin, jossa on mainittu suosituksia sekä toiminnan että koulutuksen kehittämiseen. Toiminnan kehittämisen suositukset painottuivat kaikilla palveluntuottajilla yhteisten käytäntöjen sopimiseen ja yhteisten linjausten aikaansaamiseen erilaisissa palveluissa.

Kelan palvelujen koulutus 1

2.6.2014 klo 13.00 – 16.00

Koulutuksessa käytiin aluksi läpi Kelan yleisesittely sekä palvelukanavat. Tämän jälkeen siirryttiin Asiointipisteen Kelan palveluvalikoiman esittelyyn. Tämän jälkeen käytiin palvelukortteja hyödyntäen läpi Kelan palvelumallia ja palveluprosesseja sekä palveluneuvojan toimintaa palveluprosesseissa. Koulutuksessa käytiin läpi seuraavat palveluprosessit:

- hakemuksen vastaanottaminen
- Kelan materiaalin antaminen
- Kelan verkkopalveluiden opastaminen
- ajanvaraus
- etätulkkauksilanteiden valmistelut
- asiakaspalautteen vastaanottaminen ja kirjaaminen
- muu asiakkaan tilanne

Koulutusmateriaalin ehdoton vahvuus oli, että palvelukorttien sisältö oli purettu excel-taulukoista selkeisiin Power Point – dioilla kuvattuihin prosesseihin, joihin oli liitetty toimintaohjeet eri työvaiheisiin.

Kelan palvelujen koulutus 2

4.6.2014 klo 13.00 – 16.00

Kelan toisessa koulutuksessa tutustuttiin Kelan ja yhteispalvelun nettisivuihin. Lisäksi käytiin läpi verkkoasioinnin opastuksen, ajanvarauksen ja etäpalvelun palvelukortit. Osallistujilla oli omat koneet mukana internet-sivuihin tutustumista varten, kuten oli edellisellä kerralla sovittu.

Kelan koulutukset koettiin ymmärrettävänä ja todettiin, että kouluttajalla oli hyvä tietämys asioista. Yksi osallistuja koki, että osallistujien työkokemusta ei otettu huomioon tarpeeksi koulutuksen toteuttamisessa. Tässä kohdin pilotoinnin näkemys oli unohtunut osallistujilta. Koulutuksessa käytiin Kelan palveluprosessi hyvinkin konkreettisesti läpi asiakkaan saapumisesta alkaen. Kaikki eivät tästä pitäneet, mutta toisaalta muissa palveluntuottajien koulutuksissa juuri tätä toivottiin. Vielä enemmän toivottiin esimerkkejä asiakkaan tilanteen kartoittamisesta, eli millaisia palveluja missäkin tilanteessa tarjotaan. Tämä on hyvä ottaa jatkossa huomioon.

Maistraatin palvelujen koulutus

11.6.2014 klo 13.00 – 16.00

Aluksi käytiin läpi koulutuksen rakenne koulutusmateriaalien yleiskatsauksen avulla. Seuraavaksi oli vuorossa yleisesittely maistraatista sekä katsaus maistraattien tulevaisuuden näkymiin. Tämän jälkeen katsottiin läpi maistraatin organisaatio ja maistraatin palvelut sekä palveluprosessit. Maistraatti on kehittänyt palveluneuvoja vartyen tietopalvelulomakkeen, joka esiteltiin ja siitä pyydettiin palautetta. Lomakkeen avulla palveluneuvoja voi tilata tiettyjä maistraatin palveluja.

Jatkossa materiaalia ja koulutuksen kulkua voisi ehkä vielä enemmän nivoa palvelukortteihin. Myös tukipuhelinnumerokäytäntö, joka oli vielä kesäkuussa avoin, on hyvä selkeyttää.

Palveluneuvojat kaipasivat saadun palautteen mukaan vielä enemmän palveluneuvojan roolin määrittämistä. Palvelukorttien Excel-muoto koettiin hankalana. Yhdelle osallistujalle jäi epäselväksi palveluneuvojan rooli mm. lomakkeen täyttämässä, koska substanssiasioihin ei oteta kantaa.

Poliisin lupapalvelujen koulutus 1
9.6.2014 klo 13.00 – 16.00

Koulutuksen aloittamisen jälkeen siirryttiin aluksi poliisin lupapalveluiden peruspalveluvalikoimaan. Perusvalikoima on laaja ja toimintatavat eri hakemusten vastaanottamisessa herättivät runsaasti kysymyksiä. Tämän jälkeen edettiin palveluprosesseihin. Näistä käytiin läpi hakemuksen vastaanottamisen ja tarkistamisen prosessi. Prosessin rajapinta ja erityisesti palveluneuvojan antaman neuvonnan sisältö herättivät vilkasta keskustelua.

Poliisin lupapalvelujen koulutus 2
13.6.2014 klo 9.00 – 12.00

Toisessa koulutuspäivässä käytiin läpi poliisin lupalajit palvelukorteittain. Tämän jälkeen käsiteltiin poliisille tehtävät ilmoitukset sekä löytötavaroihin liittyvät toimenpiteet.

Poliisin lupapalvelujen koulutusta pidettiin selkeänä ja todettiin, että tämän jälkeen voi olettaa osaavansa etsiä tietoa poliisin lupa-asioista. Kouluttajan asiantuntemusta lupa-asioista pidettiin erinomaisena. Toivottiin, että pilottipisteiden osalta päästäisiin myös yhteisten käytäntöjen sopimiseen poliisilaitosten kanssa. Nyt todettiin kaikkien tärkeiden asioiden olevan paikallisesti poliisilaitoksen kanssa sovittavia.

Jatkossa palvelukortteja olisi hyvä hyödyntää ja rakentaa koulutus palveluprosessien ympärille. Poliisin lupa-asioita on lukumääräisesti niin paljon, että koulutuksessa ei kannata mennä liikaa lupien myöntämisen kriteereihin. Tämä luo osallistujille osaamispaineita asioista, jotka eivät kuitenkaan kuulu palveluneuvojan rooliin.

Poliisin lupapalveluissa paikallisten poliisilaitosten kanssa sovittavia asioita on monia. Näistä olisi hyvä tehdä poliisin toimesta oma listauksensa, jotta kaikki sovittavat asiat tulevat jokaisessa Asiointipisteessä huomioitua. Paikallinen sopiminen tuo myös eroja palvelupisteiden toimintaan. Olisi hyvä pohtia, miten paljon eroja käytännöissä eri Asiointipisteiden välillä saa olla ja olisiko paikallisen sopimisen määrää mahdollista vähentää.

TE-toimiston Asiointipisteissä tarjottavien palvelujen koulutus
13.8.2014 klo 13.00 – 16.00

TE-toimistojen palvelujen koulutus oli rakennettu siten, että eri teemojen esittelyn jälkeen oli aikaa kysyä ja keskustella teemasta. Aluksi esiteltiin TE-toimistojen palvelut. Tämän jälkeen siirryttiin palvelulinjojen ja niiden ydintavoitteiden esittelyyn. Koulutuksen loppupuolella käytiin läpi organisaation internet-sivuja sekä lomakkeita. Erikseen katsottiin vielä työnhaun vireillepanoa verkossa.

Koulutus oli toteutettu hyvin. Siinä saatiin aikaan paljon vuorovaikutusta ja tiedonvaihtoa puolin ja toisin. Oli hyvä, että kouluttajia oli useampia henkilöitä ja että mukana oli henkilöstöä myös ministeriöstä. Tämä oli selvästi palveluneuvoja motivoivaa. He tunsivat, että saivat omia käytännön havaintojaan viestittä eteenpäin suoraan päättävälle taholle.

Alun perin suunnitelmissa oli järjestää kaksi TE-toimiston palveluja käsittelevää tilaisuutta, koska sisältöä on verrattain paljon. Suunnitelmien edetessä toinen tilaisuus kuitenkin karsittiin pois. Ehkä se kuitenkin olisi ollut paikallaan, koska palvelut ja niihin liittyvät prosessit ovat monimuotoisia.

Palveluprosesseja olisi hyvä vielä tarkentaa ja yhdenmukaistaa. Voisiko palveluprosesseja käsitellä esimerkiksi eri palvelulinjoittain? Prosessit olisi hyvä käydä läpi prosessikuvausten ja / tai palvelukorttien avulla alusta loppuun rajapinta huomioon ottaen. Vaikka palveluneuvojat eivät asiaa hoidakaan TE-toimiston asiakasyhteydenoton jälkeen, heidän olisi hyvä tietää, miten asiakkaan palveluprosessi eri linjoilla jatkuu.

Yhteydenpitoa paikalliseen TE-toimistoon ei tulisi jättää pelkästään Asiointipisteen vastuulle, vaan luoda paikallisiin toimistoihin esimerkiksi yhteyshenkilöt tätä varten ja käynnistää säännöllinen yhteydenpito.

Asiakaan oman sivun täyttöohjeistusta internetissä olisi hyvä yksityiskohtaistaa, jolloin asiakas todennäköisesti pääsisi helpommin viemään työnhaun vireillepanon verkossa kerralla loppuun asti.

Eriyksen tärkeää on saada työnhaun vireillepanon prosessi selkeäksi siinä poikkeustapauksessa, jolloin asiakkaalla ei ole mahdollista tunnistautumiseen ja sähköiseen asiointiin, vaan työnhaku laitetaan vireille paperilomakkeella.

Koulutusta kehitettäessä palvelujen tarjonta kannattaisi esittää palveluprosessien muodossa käyttäen apuna palvelukortteja ja alkaen kysytyimmistä palveluista.

Osallistajat kokivat koulutuksen asiantuntevana. Ongelmana koettiin, että TE-palveluissa ei tunnisteta sitä, että asiakkaan asiointitaidot ovat puutteellisia esimerkiksi verkkopalvelujen käytössä. Tämä tuli myös koulutuksen kuluessa esille osallistujakommenteissa. Esimerkiksi sähköisessä työnhaun käynnistämisen prosessissa koettiin, että TE-toimistot eivät ymmärrä asiakkaan tilannetta. Yksi osallistuja koki koulutuksen liian tarkkana ja tiukkana sisällön yksityiskohtaisuuden vuoksi.

Verohallinnon palvelujen koulutus 1

18.8.2014 klo 13.00 – 16.00

Aluksi koulutuksessa käytiin läpi yhteispalvelun ja yhteisen asiakaspalvelun eroa suhteessa Verohallinnon palveluihin sekä palvelusopimusten tilannetta. Seuraavaksi edettiin palveluverkon esittelyyn. Koulutuksen loppuosa käytettiin vero.fi-portaalin sekä lomakkeiden esittelyyn. Koulutustilaisuudessa esitettiin paljon kysymyksiä, joiden mukaan koulutus myös pitkälti eteni.

Verohallinnon palvelujen koulutus 2
20.8.2014 klo 13.00 – 16.00

Toisessa Veron koulutuksessa käytiin läpi Verohallinnon yleisimmät sähköiset palvelut. Aluksi kouluttaja totesi koulutuksen etenevän niin, että sähköisiä palveluja katsotaan ensin power point -esityksestä ja sen jälkeen internet-sivuilta. Kouluttaja muistutti heti alkuun, että Veron substanssia ei tarvitse osata.

Verohallinnon koulutukset antoivat hyvin tilaa kysymyksille ja kysymyksiä esitettiin useita. Verohallinnon sähköisten palvelujen esittely eteni järjestelmällisesti ja oli havainnollista.

Veron koulutuksissa olisi jatkossa hyvä aloittaa koulutus palveluprosesseista. Koulutusmateriaali voitaisiin laatia palveluprosesseittain käyttäen hyväksi palvelukortteja. Prosessit ja toimintatavat lähellä rajapintaa olisi hyvä määrittää materiaaliin. Yleistä Veron esittelyä voisi tiivistää ja fokusoida koulutus palveluneuvojan työhön.

Sähköisten palvelujen esittelemiselle voisi varata hieman enemmän aikaa. Nyt aivan kaikkea ei ehditty käydä läpi. Käytettäessä pohdintatehtäviä tehtävän ohjeistuksesta on hyvä tehdä oma diansa suullisen tehtävänannon tueksi. Osallistujilta tuli kommentti, jossa todettiin tulleen paljon asiaa lyhyessä ajassa. Muistikapasiteetti ei riitä kaikkeen.

Etäpalvelukoulutus (Valtiovarainministeriö)

Etäpalvelukoulutukset olivat kahden tunnin pituisia ja ne järjestettiin seuraavina ajankohtina: 21.5. klo 13–15, 5.6. klo 9-11, 19.8. klo 12.30 - 14.30 ja 28.8. klo 9 -11. Koulutukset olivat kaikki samansisältöisiä ja palveluneuvojat saivat valita, mihin toteutukseen osallistuivat. Tilaisuudet järjestettiin videoneuvottelulaitteilla valtiovarainministeriön virtuaalihuonetta hyödyntäen. Koulutuksen tavoite oli varmistaa, että palveluneuvojilla on riittävät valmiudet onnistuneen etäpalvelutapahtuman järjestämiseen. Koulutus sisälsi etäpalvelusivustolla olevan ajanvaraustoiminnon, eri palveluntuottajien kanssa sovitut ajanvarauskäytännöt, videoneuvottelulaitteiden käytön sekä asiakaspalvelun erityispiirteet etäpalvelutilanteessa.

Pääsääntöisesti osallistujat olivat tyytyväisiä koulutukseen. Osa osallistujista oli jo oppinut läpikäytävät asiat aikaisemmassa työssään yhteispalvelupisteen palveluneuvojana ja he kokivat, että tässä koulutuksessa oli paljon heille jo tuttua asiaa. Jatkossa on tähdennettävä palveluneuvojille, että he osallistuvat koulutukseen vain, jos heillä ei ole kokemusta etäpalvelusta entuudestaan.

Asiakaspalvelujärjestelmän koulutukset (Valtori/Digia)

Asiakaspalvelujärjestelmän koulutusten suunnittelu ja toteutus kuului Asiakaspalvelujärjestelmä-projektin vastuulle. Koulutukset suunniteltiin Valtorin ja sovellustoimittaja Digian yhteistyönä.

Digia teki materiaalit ja piti koulutukset. Valtori järjesti tilat ja kalenterivaraukset. Jokaiseen koulutukseen osallistui myös Valtorin projektin edustaja.

Asiakaspalvelujärjestelmän koulutukset oli suunniteltu järjestelmän käyttäjäroolien mukaisesti kolmelle kohderyhmälle: palveluneuvojat, palveluesimiehet ja pääkäyttäjät. Koulutukset järjestettiin etäkoulutuksina (lync ja video).

1. Palveluneuvojan koulutus 1, 10.6.2014 koko päivä, Lync-koulutus
Kouluttaja kävi läpi powerpoint-koulutusmateriaalin, jossa oli myös näytönkuvia. Kouluttaja myös näytti testijärjestelmästä miten asioita tehdään.
Tavoitteena oli, että osallistuja osaa koulutuksen jälkeen tehdä tiketin ja täyttää oikeat/riittävät tiketin kentät.
2. Palveluneuvojan koulutus 2, 1.9.2014 koko päivä, videokoulutus
Kouluttaja kävi läpi powerpoint-koulutusmateriaalin, jossa oli myös näytönkuvia. Kouluttaja myös näytti testijärjestelmästä miten asioita tehdään.
Tavoitteena oli kerrata ensimmäisen koulutuksen asiat ja lisäksi, että osallistuja osaa koulutuksen jälkeen käyttää järjestelmän kontakti (asiakastietoja) sekä palvelukortteja ja –ohjeita.
3. Palveluesimies- ja pääkäyttäjäkoulutus 2.9. ja 4.9.2014, kaksi kertaa 0,5 päivää
Ensimmäisessä osassa käsiteltiin järjestelmän esimies-roolin asioita ja toisessa pääkäyttäjäroolia. Sekä palveluesimiehet että pääkäyttäjäksi nimetyt osallistuvat kumpaankin tilaisuuteen
Kouluttaja kävi asiat läpi powerpoint-materiaalista ja järjestelmästä näyttämällä.
Tavoitteena oli esitellä järjestelmän toimintoja näiden roolien kannalta, vaikka varsinaisia esimies – ja pääkäyttäjätehtäviä ei vielä ole annettu järjestelmässä muille kuin Valtorin pääkäyttäjälle. Lisäksi tavoitteena oli esitellä palvelupiste(asiointipiste)rekisteri sekä Tietämyskanta (palvelukortit) hieman tarkemmin.

Asiakaspalvelujärjestelmän koulutusten arviointi

Asiakaspalvelujärjestelmän koulutusten päätavoite oli, että palveluneuvojat osaisivat tehdä tiketin oikein, niin että tapahtumista pystytään muodostamaan oikeellinen laskutus raportti. Lisäksi palveluneuvojan pitää pystyä valitsemaan/luomaan tiketille oikea kontakti (asiakastieto). Nämä tavoitteet saavutettiin, koska palvelunaukeamisesta 23.9.2014 lukien suurin osa käyttäjistä on kyennyt käyttämään järjestelmää oikein mm. käyttäjäohjeen tuella ja tikettejä on jo kannassa tuhansia kuukauden käytön jälkeen.

Osassa palvelupisteistä pyydettiin ensimmäisellä viikolla lisätukea. Siihen vastattiin järjestämällä Valtorissa videoklinikka. Lisäksi kuukauden käytön jälkeen järjestettiin kaksi tunnin kestävää videoklinikkaa Valtorin järjestämänä (14. ja 15.10.2014).

Käyttäjien kokemus on, että järjestelmän käyttöä olisi pitänyt pystyä harjoittelemaan aiemmin "tosielämää" vastaavissa tilanteissa.

Palveluneuvojan työ on varsin haastavaa muun muassa tietoteknisesti. Hallittavien asiakokonaisuuksien ja tiedon lisäksi käytössä on kunnan omat työasemat ja niiden järjestelmät. Näiden lisäksi on vielä Asiakaspalvelujärjestelmä, etäpalvelujärjestelmät sekä muita ohjelmia ja laitteita. Jo pelkästään omien käyttäjätunnusten muistaminen eri järjestelmissä on haasteellista tällaisessa tilanteessa. Tästä syystä myös Asiakaspalvelujärjestelmän koulutukset pyrittiin rajaamaan vain kriittisimpiin perusasioihin.

Koulutuksissa ei tullut paljon kysymyksiä itse järjestelmän käyttöön liittyen, vaan suurin osa kysymyksistä koski toiminnallisia palveluprosessiin ja –konseptiin liittyviä asioita. Näihin asioihin liittyen myöskään järjestelmän käyttötapa ei tietenkään voinut olla selvillä, jolloin avoimia kysymyksiä jäi koulutusten jälkeen ohjeistettavaksi toiminnallisella puolella ja sitä kautta järjestelmässä. Toimintatapakoulutus ja –ohjeistus saatiin toteutettua syyskuun loppupuoliskolla. Silloin, juuri ennen palvelun aukeamista, käytiin läpi myös järjestelmän käyttöä.

Resurssit ja ajanpuute on näyttänyt vaikuttavan myös Asiakaspalvelujärjestelmän koulutuksen tuloksiin: osallistujia oli keskimäärin puolet tai jopa alle puolet Asiointipisteiden henkilökunnasta. Osa käyttäjistä ei osallistunut yhteenkään koulutukseen. Face-to face –koulutus olisi ehkä ollut tehokkaampaa, mutta sen järjestäminen viidelle paikkakunnalle olisi ollut hankalaa ja kallista. Etäkoulutuksilla saatiin pidettyä myös kertauspäivä.

Pilottikuntien järjestämä perehdytys ja koulutus

Oulun kaupungin (Kiiminki) järjestämä koulutus ja perehdytys

Ennen pilotin alkua, Kiimingin yhteispalvelupisteen aikana, palveluneuvojat ovat saaneet koulutusta kunnan palvelujen tarjoamisesta mm. seuraavissa asioissa: terveydenhuollon ammattikortin tilaaminen, lippupalveluohjelman (teatteri) käyttäminen, liikuntalippujen lataaminen, kassaohjelman käyttö sekä oulunomahoito.fi -palvelu. Pilotin alkamisen jälkeen on järjestetty koulutusta pelastuslaitoksen ammattikortin tilaamisesta.

Kiiminki on järjestänyt palveluneuvojille ja palveluesimiehille Asiointipisteen toimintaan liittyvää yleistä perehdytystä sähköpostitse ja videolaitteiden kautta kesäaikana.

Kiimingissä ei ole ollut tarvetta palveluneuvojien kielikoulutukselle. Asiointipisteessä palvellaan ruotsin ja englannin kielellä tarvittaessa.

Kiimingissä ei ole katsottu videotallenteita koulutustilaisuuksista. Koulutustilaisuuksissa ollaan oltu mukana mahdollisuuksien mukaan.

Saarijärven kaupungin järjestämä koulutus ja perehdytys

Saarijärven kaupungin kaikki palveluneuvojat ovat työskennelleet aikaisemmin kaupungin neuvontapisteessä, joten kunnan tarjoamien asiointipalvelujen tuntemus on hyvä. Kunkin

palveluneuvojan peruskoulutus ja työkokemus ovat taanneet riittävän perusosaamisen asiakaspalvelutehtäviin osalla myös englannin kielellä. Saarijärven kaupunki perehdyttää uudet työntekijät yhteisen perehdytysmateriaalin avulla. Saarijärven kaupunki ei ole järjestänyt Asiointipisteen käynnistämiskäynnin erillistä koulutusta, perehdytystä tai kielikoulutusta.

Palveluneuvojat ja palveluesimies ovat osallistuneet valtion palveluntuottajien yhteispalvelupisteelle järjestämään koulutukseen keväällä 2014 ja aktiivisesti yhteisen asiakaspalvelun pilottipisteiden koulutukseen kesällä ja alkusyksystä 2014. Palveluneuvojien varahenkilöiden mahdollisuudet osallistua tai katsoa koulutuksia ovat olleet vähäiset.

Valtion palveluntuottajien Saarijärven yhteispalvelupisteelle tarjoamat koulutukset:

Vero 12.3.2014, 1 t 3 henkilöä	Poliisi 24.-25.3.2014 1 henkilö	Vero 4.4.2014, 1 t 3 henkilöä	Maistraatti 8.4.2014, 1 t 3 henkilöä
-----------------------------------	------------------------------------	----------------------------------	---

Yhteisen asiakaspalvelun pilottipisteiden koulutukset:

Palveluneuvoja	Online	Video	Yht. tuntia
Palveluesimies	16	2	83
Palveluneuvoja 1	13	7	69
Palveluneuvoja 2	16	5	75
Palveluneuvoja 3, sij.	1	1	23
Palveluneuvoja 4, sij.	0	6	14
Palveluneuvoja 5 sij.	2	1	10
Yht.	48	22	70/274 t

Paraisten kaupungin järjestämä koulutus ja perehdytys

Paraisilla kunnan palvelujen tarjoamisesta Asiointipisteissä ei ole järjestetty erikseen koulutusta, sillä nykyisellä palveluneuvojalla on monikymmenvuotinen kokemus em. palveluiden tarjoamisesta. Asiointipisteen toimintaan liittyvää perehdytystä ei ole järjestetty kunnan toimesta. Palveluneuvojille ei ole ollut tarvetta järjestää kielikoulutusta. Palveluneuvojat ja palveluesimiehet ovat katsoneet jonkin verran videotallenteita koulutustilaisuuksista.

Mikkelin kaupungin järjestämä koulutus ja perehdytys

Mikkelin asiointipisteessä ei ole vielä ehditty järjestää koulutuksia kaupungin omien toimintojen tarjoamiseen liittyen. Asiointipisteessä työskentelevät teknisen toimen sekä sosiaali- ja terveystoimen omat palveluneuvojat ja sivistystoimelta on työntekijä siirtymässä pisteeseen, kunhan tilat saadaan kuntoon. Tarkoituksena on lähiaikoina järjestää teknisen-, sosiaali- ja sivistystoimen osaamisen koulutusta kaikille Asiointipisteessä työskenteleville palveluneuvojille.

Perehdytystä Asiointipisteen palveluneuvojille on järjestetty käymällä yhteisesti läpi mm. asiakaspalvelujärjestelmää, etäpalvelusivustoja, maistraatin ajanvarausjärjestelmää sekä erilaisia käytännön asioita. Perehdytystä oli muutama aamuna (klo 8-9) ennen pisteen aukeamista, sekä Aspan avajaisia edeltäneenä päivänä 22.9, jolloin piste oli kokonaisuudessaan suljettu. Palveluesimiehille perehdytystä ei ole järjestetty.

Mikkelin Asiointipisteessä on tarvetta kielikoulutukseen ja sitä järjestetään keväällä 2015. Kaikille palveluneuvojille annetaan ensi keväänä mahdollisuus osallistua "Asiakaspalvelua englanniksi" koulutukseen. Tarkka ajankohta selviää myöhemmin.

Mikkelin palveluneuvojat ja palveluesimies eivät ole ehtineet katsoa kovin paljoa koulutusten videotallenteita. Neljä palveluneuvojaa kertoo katsoneensa videoita jonkin verran: yksi on katsonut kolme kokonaista koulutusvideota, kaksi on katsonut valikoiden pätkiä niistä, missä koulutuksissa ei ole ollut mukana ja yksi kertoo katsoneensa koulutusvideoista puolet. Viisi vastaajaa ilmoitti, ettei ole katsonut koulutusvideoita ollenkaan. Tiedoissa on mukana palveluesimiehen vastaus.

Pelkosenniemen kunnan järjestämä koulutus ja perehdytys

Pelkosenniemellä ei ole järjestetty erillistä koulutusta kunnan palvelujen tarjoamisesta Asiointipisteessä, koska palveluneuvojalla ja hänen sijaisellaan kanslistilla on pitkä ja ansiokas kokemus kunnan asiakaspalvelutehtävistä, sekä asiakaspalvelutoiminnasta Yhteispalvelupisteessä vuodesta 2010 alkaen. Määriteltäessä lähitulevaisuudessa kolmatta henkilöä Asiointipisteeseen, tullaan tekemään tarvekartoitus koulutuksesta kunnan omien palvelujen osalta. Tämä tullaan toteuttamaan vuoden 2014 lopussa.

Asiointipisteen toimintaan liittyvää perehdytystä palveluneuvojalle ja kanslistille on toteutettu heidän osallistumistensa kautta tarkoituksenmukaisiin foorumeihin, mm. pilotointityöryhmä ja osaamisen kehittämistyöryhmä, tarpeen mukaan, rakennettaessa ASPA-konseptin pilotointia kokonaisuudessaan. Toimintatavan tarkoituksena on ollut luoda heille syvälinen ymmärrys ASPA-konseptista kokonaisuudessaan. Osallistaminen ja osallistuminen ovat luoneet ymmärryksen ja sitoutumisen ilmapiirin, jonka kautta tietoisuus ja tavoitteellisuus konseptista on saatu virtautettua kaikille niille toimijoille organisaatiossa, joita asia koskee. Tällä tarkoituksenmukaisella toimintatavalla olemme saavuttaneet tavoitteen eli vastuuttaminen on onnistunut.

Palveluneuvojien kielikoulutusta ei ole järjestetty, koska heidän valmiutensa ovat tällä hetkellä riittävät kieliosaamisen tarpeeseen nähden. Tilannetta tarkastellaan vuoden 2015 ensimmäisellä kvartaalilla uudestaan.

Palveluneuvojat ja palveluesimies ovat katselleet videotallenteita koulutustilaisuuksista niiden koulutusten osalta, joihin he eivät ole voineet osallistua. Heidän osallistumistaan (palveluneuvoja ja kanslisti) koulutuksiin voidaan pitää kaiken kaikkiaan erittäin kiitettävänä, kun otetaan huomioon kokonaisuudessaan organisaatiomme resurssit ja ajankäytön tehokkuus.

Pilotoinnin perusteella koulutuksista tehdyt johtopäätökset

Koulutusohjelman sisältö:

HAUSin koulutukset

Pilotoidun palveluneuvojen ja palveluesimiesten koulutusohjelman sisällön voidaan todeta hyvän palautteen perusteella olleen onnistunut. Muutamina hienosäätöinä voidaan todeta, että HAUSin koulutusten kohdalla muutostilanteiden käsittely on jatkossa hyvä sisällyttää palveluesimiesten koulutuksen lisäksi myös tiimityön koulutukseen, jolloin muutoksen dynamiikkaa käydään läpi myös palveluneuvojen kanssa ja heidän näkökulmastaan.

Palveluntuottajien koulutukset

Palveluntuottajien koulutuksissa jatkossa tulisi kiinnittää vielä enemmän huomiota palveluprosessiin ja palveluneuvojan työvaiheisiin palveluprosessissa. Erityisesti tulisi korostaa prosessin rajapintaa ja vastuun siirtymistä palveluntuottajalle. Organisaatioiden yleistä esittelyä voisi tiivistää. Yleisesittelyssä sekä myös organisaatioiden palvelujen esittelyssä on tärkeää tehdä läpi koko koulutuksen selkeää rajausta siitä, mikä sisällöistä kuuluu palveluneuvojan työhön.

Palvelukortit eivät olleet vielä kaikilla palveluntuottajilla valmistuneet palveluntuottajien koulutuksia toteutettaessa. Jatkossa palvelukortteja tulisi hyödyntää koulutusta toteutettaessa. Palvelukortit olisi hyvä purkaa Excel-taulukosta esim. Power Point -dioihin havainnollisiksi palveluprosesseiksi, joita koulutuksessa käytäisiin läpi.

Ennen uuden koulutusohjelman aloittamista kaikkien palveluntuottajien kouluttajat tulisi nimetä hyvissä ajoin, jotta heillä olisi mahdollisuus osallistua yhteiseen palveluntuottajien kouluttajien palaveriin. Yhteinen kouluttajapalaveri olisi hyvä järjestää, jotta koulutusten rakenne saataisiin vielä enemmän yhdenmukaisiksi ja koulutusmateriaalit vielä paremmin tukemaan palveluprosesseja. Koulutusmateriaalien päivittämiselle tulisi varata riittävästi aikaa, jotta niitä voitaisiin vielä kommentoida ennen koulutuksen aloittamista. Näin koulutuksen rakenne pysyisi yhdenmukaisena.

Koulutuksen laajuus

Koulutuksen laajuuden voidaan todeta olleen sisältöihin nähden suurimmilta osin sopiva, kuitenkin kahta poikkeusta lukuun ottamatta. Kaksi kertaa puolen päivän pituisena toteutetun Valtionhallinnon perustuntemus -koulutuksen sisällöllisen laajuuden vuoksi on suositeltavaa ottaa jatkossa käyttöön yksi - kaksi puolen päivän koulutusta lisää, jotta sisällöt saadaan käytyä perusteellisemmin läpi ja kysymyksille jää aikaa. Tällöin sisältöjä on mahdollisuus lähestyä myös esimerkkien kautta, joka on esimerkiksi julkisuuslain soveltamisessa oppimisen kannalta oleellista.

Hallintomenettely, julkisuuslaki ja hallintolaki ovat palveluneuvojan työssä niin oleellisia jo asiakkaan oikeusturvan toteutumisen kannalta, että sisältöjä ei ole syytä karsia. HAUSin koulutustarjonnassa kyseinen kurssi on kahden päivän pituinen.

Palveluntuottajien koulutuksissa TE-toimistojen palvelujen koulutukseen oli alun perin suunniteltu ja tarjottu palveluntuottajalle kahta puolen päivän tilaisuutta. Koulutus toteutettiin palveluntuottajan pyynnöstä kuitenkin yhtenä puolen päivän mittaisena tilaisuutena. Sisällön laajuuden vuoksi jatkossa on tarkoituksenmukaista järjestää myös TE-toimistojen palveluista kaksi koulutusta, kuten muidenkin palveluntuottajien kohdalla, maistraattia lukuun ottamatta.

Koulutusten ajoitus

Koulutuksiin osallistumisesta voidaan tehdä johtopäätös, että jatkossa palveluneuvojien koulutusta järjestettäessä koulutustilaisuuksia tulisi toteuttaa harvemmin. Nyt toteutettu koulutusohjelma oli ajallisesti aivan liian tiivis. Jopa kolme koulutustilaisuutta viikossa on liikaa oman työn ohella osallistuttavaksi. Lisäksi koulutuksia ei pitäisi toteuttaa loma-aikoina, koska tällöin osallistuminen ja sijaisten järjestäminen vaikeutuu.

Palveluneuvojien työnantajien kanssa olisi hyvä sopia mahdollisimman ajoissa koulutuksen ajankohdista ja korostaa heille palveluneuvojien osallistumismahdollisuuden tärkeyttä sekä sitä, että työnantajan tulisi järjestää palveluneuvojalle sijainen, ellei Asiointipiste ole suljettu. Nyt joidenkin palveluneuvojien keskittymistä häiritsi se, että samaan aikaan koulutukseen osallistumisen ohella heidän oli päivystettävä Asiointipisteen asiakaspalvelussa. Koulutussuunnitelmassa oli mainittu koulutusedellytysten kohdalla, että palveluneuvojilla tulisi olla mahdollisuus keskittyä kouluttautumiseen.

Jatkossa koulutusohjelmaa ajoitettaessa koulutukseen osallistuvat palveluneuvojat tulisi olla tiedossa jo hyvissä ajoin. Tällöin esimerkiksi tammi – toukokuulle sijoitettuna ja kerran viikossa vakioajankohtana toteutettuna koulutusajankohdat voitaisiin ilmoittaa osallistujille jo edellisen syyskauden lopussa. Näin menetellen tarvittaville työ-, sijais- sekä lomajärjestelyille jäisi riittävästi suunnittelu-aikaa ja koulutustilaisuudet voitaisiin arkityön organisoinnissa ottaa merkittävästi paremmin huomioon. Näin mittavaa koulutusohjelmaa ei ole niukkenevien resurssien aikana mielekästä toteuttaa, ellei koulutukseen osallistuvien henkilöiden mahdollisuuksia osallistua ja keskittyä uuden oppimiseen voida mahdollistaa.

Koulutuksen toteuttamismenetelmät

Pilotoinnissa kaikki koulutukset toteutettiin videoyhteyden välityksellä. Tämä sujui teknisesti pääosin hyvin, tosin joissakin koulutuksissa esiintyi teknisiä ongelmia. Tällöin osallistujat joutuivat muodostamaan videoyhteyden uudelleen. Koulutusten aloitus ja päättäminen siten, että kaikki osallistujat olisivat olleet koko koulutuksen ajan läsnä, osoittautui hankalaksi. Joitakin osallistujia häiritsi se, että osallistujia tuli koulutukseen myöhemmin ja lähti pois aikaisemmin.

Jatkossa koulutusohjelmaa aloitettaessa olisi ehdottoman tarpeellista järjestää osallistujille mahdollisuus tavata kasvokkain ja tutustua toisiinsa esimerkiksi internaattitapaamisessa. Tutustumisella vertaisryhmään ja verkostoitumisella on suuri arvo jatkossa toteutettaessa koulutuksia videon välityksellä. Tutustuminen madaltaa kynnystä vuorovaikutukseen ja kysymysten esittämiseen. Tapaamisella koulutuksen alkuvaiheessa on positiivinen vaikutus myös verkko-oppimisolustalla tapahtuvaan vuorovaikutukseen. Koulutuksen yhdeksi tavoitteeksi tulisikin asettaa palveluneuvojen vertaisryhmän muodostuminen. Vertaisryhmän jäsenistä palveluneuvoja saa tarvittaessa tukea ja reflektiota työlleen. Tämä on tarpeellista etenkin pienissä Asiointipisteissä, joissa vertaistukea ei ole niin laajasti tarjolla.

Yhteisen asiakaspalvelun pilottipisteiden palveluneuvojen ja palveluesimiesten jatkokoulutus

Jatkokoulutustarpeen määrittelyssä tulisi palveluneuvojat ja palveluesimiehet ottaa keskeisesti mukaan koulutuksen suunnitteluun. Asiointipisteiden palveluneuvojille ja palveluesimiehille olisi hyvä suunnata loppuvuodesta 2014 kysely työssä kohdatuista osaamistarpeista, nyt kun Asiointipisteet ovat olleet avoinna 23.9.2014 alkaen. Lisäksi palveluneuvojat voisivat kyselyssä kommentoida toteutettujen koulutussisältöjen jatkokoulutustarvetta. Vaikka palautetta koulutuksista kysyttiin palveluneuvojilta aina jokaisen koulutustilaisuuden jälkeen, koulutussisältöjä on hyvä arvioida vielä uudelleen, kun uusi työ on käynnistynyt Asiointipisteissä. Joitakin palveluneuvoja kannattaisi kyselyn tulosten pohjalta myös haastatella tarkemmin.

Koulutusta pilotoitaessa kaikki koulutus toteutettiin videon välityksellä. Pilottipisteiden palveluneuvojilla ei ollut aikataulu- ja kustannussyistä mahdollisuutta tavata toisiaan lainkaan. Jatkokoulutuksessa olisi varmasti hyödyllistä, mikäli palveluneuvojat voisivat ainakin kerran tavata toisensa etukäteen ja vaihtaa kokemuksia Asiointipisteissä toimimisesta. Tapaamisen sisällöt ja toteutustapa tulisi suunnitella yhteistyössä palveluneuvojen kanssa.

Asiakaspalvelujärjestelmän jatkokoulutus

Palveluesimiehet ja pääkäyttäjät tulevat tarvitsemaan täydentävää koulutusta, jos tehtäviä siirretään heille Valtorista. Tällaisia tehtäviä ovat palvelukorttien ja -ohjeiden ylläpito järjestelmässä, käyttäjähallinta sekä esim. raportointi sekä palvelupisterekisterin ja sopimustietojen ylläpito.

Muutoshallintaan liittyvä koulutus saattaa olla tarpeen, jos järjestelmään tehdään pilotin aikana suurempi muutos. Pienemmät muutokset voidaan ohjeistaa.

Uudet käyttäjät tulee kouluttaa järjestelmän käyttöön. Tässä voidaan käyttää apuna koulutusmateriaaleja (nauhoitteet ja power pointit) sekä käyttöohjetta. Materiaaleja pitää kuitenkin ylläpitää eli tarkastella kriittisin silmin aina, kun järjestelmään tehdään muutoksia.