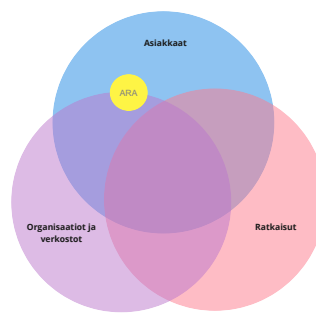


Asiakslähtöistä ohjeistusta asumisoikeusasumiseen

Uusi yhdenmukainen ohjekokonaisuus ja konsepti asumisoikeusasuntojen asiakkaille



ARA ja kumppanit

*"Kuinka voisimme tarjota asiakkaiden
tarvitseman tiedon selkeästi,
helppokäyttöisesti ja ajantasaisesti."*

Kuvaus haasteesta

Vastuu asumisoikeusasuntojen asukasvalinnan ohjeistus- ja valvontavastuusta siirtyy uuden asumisoikeuslain vuoksi vaiheittain kunnilta ARAlle. Siirron myötä on tarve yhdenmukaistaa ohjeistuksen tuottamisen toimintatapoja. Kuntien toimintatavat ovat olleet keskenään erilaisia.

Asiakkaiden nykyiset palvelun kipupisteet ja tavoitteet tulee selvittää, jotta ARA voi suunnitella asiakkaita paremmin ja yhdenmukaisemmin palvelevan yhtenäisen digitaalisen ohjekokonaisuuden.

Asiantuntijatuen tarve ja tavoiteltu lopputulos projektissa

Asiantuntijatukea tarvitaan asiakastarpeiden ja -kokemuksen keräämiseen ja analysointiin, yhteissuunnittelun fasilointiin, ja digitaalisen palvelupolun hahmottamiseen ohjeiden näkökulmasta.

Tavoitteena on muodostaa yhteinen ymmärrys siitä, mitä ohjeiden käyttäjät tarvitsevat ja siitä mitä tarpeita ohjeiden tuottamiseen ja ylläpitoon liittyy. Projektin tuloksena suunnitellaan ohjeiden suunnittelua tukeva kokonaiskonsepti, eli kuvaus siitä miten ohjeita ja oppaita jatkossa tehdään. Projektissa ei tehdä sisällön-tuotantoa tai varsinaisen toimintatavan muutoksen suunnittelua tai toimeenpanoa.

Projektin oppeja hyödynnetään ensimmäisenä asumisoikeusasuntojen asukasvalintaoppaan suunnittelussa, joka on laadittava jo loppuvuoden 2022 aikana. Asiantuntijatuki ei sisällä sisällöntuotantoa.

Keskeiset perustelut valinnalle

1. Yhdenmukainen ohjeistuksen ja neuvonnan toimintatapa parantaa ASO-asiakkaiden yhdenvertaisuutta asuinkunnasta riippumatta
2. Asiakkaiden ja henkilökunnan työ määrä ja vähenee parempien digitaalisten ohjeiden myötä. Yhteydenoton tarve vähentyy ja prosessien laatu paranee.
3. Ohjeistuksissa olevan tiedon laatu ja ylläpidettävyyys paranee.

Projektin avaintahot ja -henkilöt

- ASO-yhteisöt
- Tiedon tuottajat, ylläpitäjät ja päivittäjät ARAssa
- Asiakaspalvelutyötä tekevät ARAssa
- ASO-asunnon hakijat sekä asiakasrajapinnassa työskentelevät
- Jyrki Pirkkalainen, ARA
- Anne Salin, ARA
- Helena Berg, ARA
- Lauri Penttinen, Asuntosäätiön Asumisoikeus Oy
- Ruut Vesenterä, Avainyhtiöt
- Mia Pynnönen, TA-yhtiöt
- Terhi Halla, TA-yhtiöt
- Virpi Kyngäs-Björkroth, TA-yhtiöt

Mahdollisen ratkaisun:

Hyödyt ja vaikutukset laajemmin / kansallisesti

Neuvonnan ja ohjeistuksen yhdenmukaisuus, yhdenvertaisuuden ja saavutettavuuden paraneminen.

Kytös kansallisiin digitoituihin ja Digikompassiin

ihmiskeskeisyys, yhteentoimivuus, saavutettavat ja ihmiskeskeiset digitaaliset julkiset palvelut kaikille

Vaihe, mihin kehittäminen kohdistuu

Palvelun uudelleenkonseptointi palvelun tuottamisen (ohjeistus ja valvonta-vastuun) siirtyessä usealta toimijalta yhdelle.

Alustavat tuotokset

- Kuvaukset käyttäjien tarpeista
- Ohjeiden suunnittelua tukeva kokonaiskonsepti,