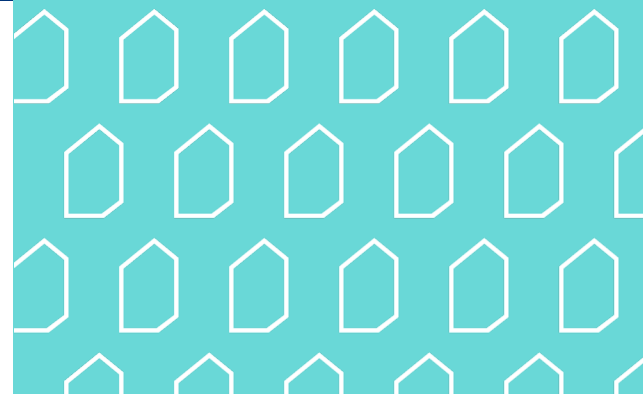


Asiakaslähtöistä ohjeistusta asumisoikeusasumiseen

Loppuraportti 15.12.2022



**DIGI- JA
VÄESTÖTIETO-
VIRASTO**



Asiakaslähtöistä ohjeistusta asumisoikeusasumiseen

KUVAUS

Ratkaistava haaste ja tavoite

- Haasteena oli selvittää, kuinka voisimme tarjota asiakkaiden tarvitseman tiedon selkeästi, helppokäyttöisesti ja ajantasaisesti.
- Tavoitteena oli muodostaa yhteinen ymmärrys asiakkaiden tarpeista ja kehittää ohjeiden suunnittelua tukeva kokonaiskonsepti.

Projektitiimi

- ARA: Anne Salin, Jyrki Pirkkalainen, Helena Berg ja Anna-Kaisa Lehikoinen
- TA-Asumisoikeus: Mia Pynnönen, Terhi Halla ja Virpi Kyngäs-Björkroth
- Avaimet Asiakkaan maailmaan -opas
- Asuntosäätiön Asumisoikeus: Lauri Penttinen ja Irma-Liisa Back-Heikkinen
- Hankkeen asiantuntijat: Maiju Vuolle ja Terhi Korhonen

Tärkeimmät sidosryhmät

ASO-yhteisöt, ASO-asunnon hakijat ja asukkaat sekä asiakaspalelutyötä tekevät, ohjeiden tuottajat, ylläpitäjät ja päivittäjät ARAssa ja valtiohallinnossa.

TOIMENPITEET

Ymmärryksen kerääminen

- Eri elämäntilanteissa olevien asumisoikeusasuntojen hakijoiden ja asukkaiden haastattelut
- Myynti- ja asiakastyötä tekevien asiantuntijoiden haastattelut.
- Ohjeiden tekijöiden haastattelut
- Esimerkkiohjeiden ja oppaiden benchmarkaus

Yhteissuunnittelu ja validointi

- Projektin aikana järjestettiin viikkopalavereja ja työpajoja eri aiheiden työstämiseksi.
- Ratkaisuja validoitiin ja hyviä käytäntöjä kerättiin valtiohallinnon visuaalisen viestinnän ja kielenhuollon ammattilaisilta.
- Ratkaisuehdotuksia validoitiin myös ARAn johtoryhmän, henkilöstön ja digiprojektien tekijöiden kanssa.

Tuotokset ja linkit

- Asiakasymmärrys ja palvelupolku
- Ratkaisuehdotukset
- Avaimet asiakkaan maailmaan -opas
- [Asiakaslähtöistä ohjeistusta asumisoikeusasumiseen](#) -projektin tuotokset

TULOKSET

Onnistumiset ja hyödyt

- Kehitettiin Avaimet asiakkaan maailmaan -opas, joka auttaa asiakkaiden tarpeisiin vastaavien ja selkeiden ja ymmärrettävien ohjeiden suunnittelussa.
- Koottiin laajasti ymmärrystä ja kokonaiskuva asiakkaiden tarpeista ja polusta asumisoikeuslain tehtävien muutoksen ja ohjeistuksen tueksi
- Aktiivinen yhteistyö ARAn ja yhteisöjen kesken käynnistyi

Tunnistetut laajemmat kytkökset

- Opas nostaa ihmiskeskeisyyden ohjeiden suunnittelun keskiöön ja huomioi ohjeiden yhdenmukaisuutta ja saavutettavuutta.
- Opas on hyödynnettävissä laajasti digitaalisten palvelujen ja ohjeiden tekijöille

Työn jatkuminen

- Oppeja hyödynnetään jo aktiivisesti uuden lain mukaisen asiakaslähtöisen ASO-ohjeistuksen tekemisessä. Kokonaisuus tulee olla valmiina vuoden 2023 syksyllä.
- Yhteistyö yhteisöjen kanssa jatkuu ja ohjeita tullaan testaamaan yhdessä heidän kanssa.
- ARAn sisällä järjestetään tilaisuus kaikille ohjeiden tekijöille, jotta oppeja osataan hyödyntää. Lisäksi palvelupolku asetetaan fyysisesti tiloihin nähtäville ja opas laitetaan ohjeiden tekijöille wiki-työkaluun saataville.





Asiakaslähtöistä ohjeistusta asumisoikeusasumiseen

- Projekti on yksi digi- ja väestötietoviraston ja valtiovarainministeriön digitalisaation edistämisen ohjelman asiantuntijatuen haasteprojekteista.
- Projekti toteutettiin elo-marraskuun 2022 aikana.
- Lisätietoja asiantuntijatuen projekteista: <https://dvv.fi/asiantuntijatuki>
- #digiohjelma #asiantuntijatuki



Tavoitteena asiakaslähtöisen ohjeistuksen konsepti

- Asiakaslähtöisen ohjeistuksen konsepti muodostettiin asumisoikeusasumisen asiakasymmärryksen ja projektissa koottujen hyvien käytäntöjen ja ratkaisuideoiden pohjalta.
- Haastatteluissa yhtenä teemana oli hyvien ohjeistusten vaatimukset
- Tarkoituksena on laajentaa mallia myös muihin ARAn ohjeisiin ja se on hyödynnettävissä myös laajemmin julkishallinnon organisaatioille

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

PROJEKTIN HAASTE





MITÄ TEIMME



Kehitimme ratkaisun yhdessä



Haastattelujen avulla saimme kokonais kuvan asiakkaiden mielikuvista, haasteista ja tarpeista



Yhteistyössä kiteytimme palvelupolun ja ideoimme ratkaisuehdotukset



Konseptoinnissa ja validoinnissa hyödynsimme verrokkiohjeita ja hyviä käytäntöjä



Haastattelimme

- 8 eri elämäntilanteessa olevaa hakijaa ja asukasta
- 7 asiakasrajapinnassa työskentelevää
- 2 asiantuntijaa
- 3 ohjeiden tekijää





Mielikuvia

- ASO tunnetaan yleisesti edullisena ja pienempänä riskinä epävarmoissa tilanteissa. Etenkin nuorten keskuudessa asumismuoto tunnetaan melko huonosti.
- Hakeutuminen mielletään työlääksi, ASO-maksu mietityttää ja asumisoikeusasuminen sekoitetaan usein osaomistusasuntoon.
- Negatiivisissa mielikuvissa ASOa kuvailtiin kalliiksi ja epäiltiin huijaukseksi, jossa on keplottelun makua. Esiin nousi myös mielikuvia lama-ajan jäänteestä, senioriasumisesta sekä sosiaalisesta asumista.





Hyödyt

- Aukkaiden kokemukset asumisoikeusasumisesta kokonaisuudessaan olivat positiiviset.
- Asumisoikeusasuminen koettiin huolettomana, pysyvyyttä tarjoavana ja edullisena vaihtoehtona.
- Asumisoikeusasuntojen koettiin tarjoavan enemmän mihin muuten olisi varaa.





Haasteet

- Asukkaiden huolet koskivat riskejä asunnon ja alueen valinnassa sekä pitkiä jonoja ja järjestysnumeron riittämättömyyttä.
- Epäselvyyttä oli asumisen vastuiden ja oikeuksien suhteen.
- Järjestelmän väärinkäyttö ja varallisuusrajat herättivät ristiriitaisia tunteita.



Mikä asiakkaita mietityttää ASOssa?

*Mitä aso tarkoittaa?
Sopiiko minulle?
Mitä varallisuusraja
tarkoittaa? Missä
asuntoja on? Mitä ja
mistä maksan?*

*Miksi tarvitsen
numeron? Mistä
numeron saa ja
mihin käytetään?
Millä numerolla
asunnon saa?*

*Miten asuntoja
haetaan? Mikä on
tarjous? Miksi
varallisuuttani
selvitetään? Millä
sijalla olen?*

*Mitkä ovat minun
vastuut ja
oikeudet? Miten
voin vaikuttaa?
Voinko
remontoida?*

*Miten voin vaihtaa?
Saanko vuokrata?
Miten toimin
erotilanteessa?
Voinko antaa
lapsilleni?*

*Miten irtisanon?
Mikä asuntoni
arvo on? Milloin
saan rahani?*

Kiinnostuminen

Numeron
hakeminen

Asunnon
hakeminen

Asuminen

Tilanteen
muutos

Poismuutto

- Tunnettuus
- Löydettävyys
- Kokonaiskuva
- Termit tutuiksi
- Järjestelmä tutuksi
- Ehdot ja periaatteet

- Tarkemmat toimintaohjeet
- Ohjaus eteenpäin

- Yleisen tason ohjeistus hakuprosessista
- Hakemisen läpinäkyvyys
- Hakeminen eri yhtiöstä erikseen
- Yhtenäiset termit

- Yleisen tason ohjeistus asumisesta

- Yleisen tason ohjeistus eri tilanteisiin

- Yleisen tason ohjeistus poismuutosta



Millaisia ohjeita hakijat ja asukkaat haluavat?

1. Yhtenäinen ohjeistus yhdessä paikassa
2. Selkeä ja ymmärrettävä kieli
3. Silmäiltävät tekstisisällöt
4. Vaiheistetut aihekohtaiset toimintaohjeet
5. Erilaiset sisältömuodot ja kanavat

Minulle että on purettu tarpeeksi moneen osaan, ranskalaisia viivoja ja numeroita ja missä järjestyksessä asioita tehdään

Mä olen ollut aika ärsyyntynyt prosessissa, on tehty nämä ohjeet viranomaisjargonilla.

Selkeä opas mistä lähteä liikkeelle, mitä _mun_ pitää tehdä. Selkeästi ja yhdessä paikassa ohjeistus.



Ideoimme ratkaisuehdotuksia

Ideoimme työpajassa ratkaisuja kolmeen asiakasymmärryksen pohjalta tunnistettuun haasteeseen ARAn sekä kolmen yhtiön kanssa. Hyödynsimme ideoinnissa verrokkiohjeita, jotka sopivat asiakkaiden tilanteisiin.

Kuinka voisimme tehdä kokonaisuuden ymmärrettäväksi?

Kuinka voisimme ohjeistaa asiakkaan sujuvasti läpi vaiheiden?

Kuinka voisimme selkeästi ohjeistaa yksityiskohtaisessa asiassa?



1

Ymmärrettävät kokonaisuudet

Sähköisen ohjeistuksen etusivulle kootaan palvelupolun kautta tunnistettuja aihekokonaisuuksia. Eri tilanteessa oleville lukijoille tehdään erilliset ohjeet.

Esimerkkeinä:

- Asumisoikeus pähkinänkuoressa - sopiiko asumisoikeusasuminen minulle?
- Asuminen asumisoikeusasunnossa - Miten toimin ja vaikutan asukkaana?

2

Sujuvat vaiheistukset

Asumisoikeusasumisen ohjeistukseen tehdään aihekohtaiset vaiheistetut toimintaohjeet, joissa on linkkejä tarkempiin ohjeisiin ja lisätietoihin.

Esimerkkeinä:

- Näin haet järjestysnumeron
- Näin haet asumisoikeusasunnon
- Näin teet varallisuusselvityksen
- Näin vaihdat asuntoa saman talon sisällä

3

Tarkentavat yksityiskohdat

Aihekokonaisuuksien alle tuodaan tarkemmat lisätiedot ja vastaukset usein kysytyihin kysymyksiin. Termit tehdään tutuksi termipankin ja termitaulujen avulla.

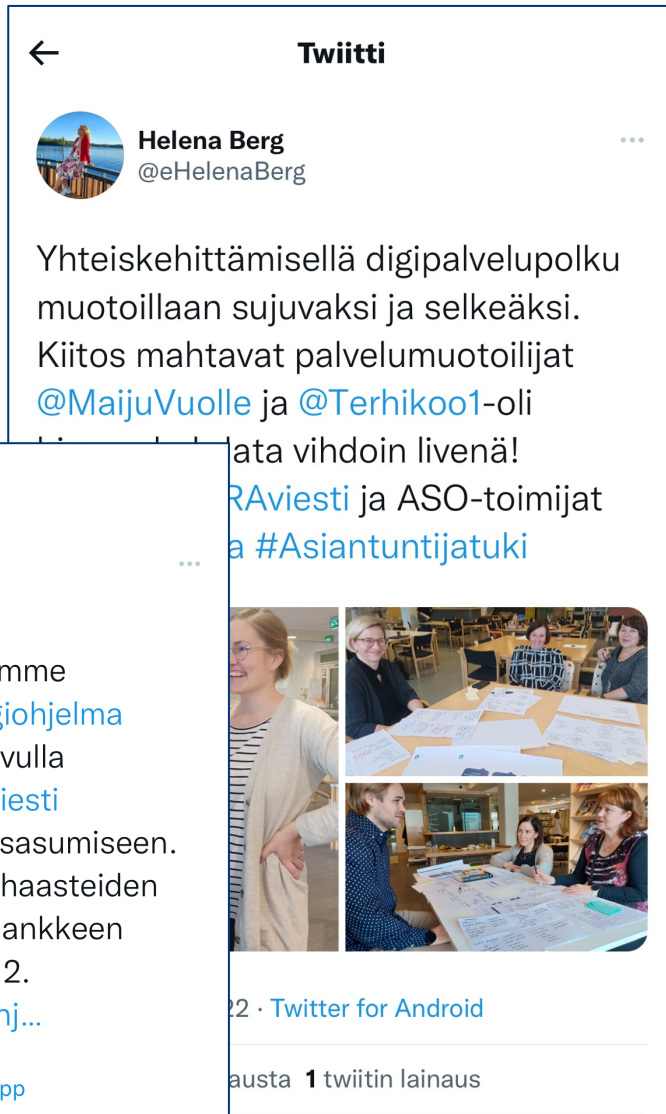
Esimerkkeinä:

- Mitä tarkoittaa varallisuusselvitys? Koskeeko se minua?
- Mikä on asumisoikeussopimus?
- Miten asumisoikeusmaksu määräytyy?



Jaoin oppeja projektista

- Asiantuntijatuen aamukahveilla jaettiin projektin oppeja muille digikehittäjille: <https://wiki.dvv.fi/display/DIGIAS/Asiantuntijatuen+aamukahvit+2022>
- Esitykset ARAn johtoryhmälle, henkilöstölle sekä digiprojekteille
- Blogi-kirjoitus projektista: <https://www.suomidigi.fi/blogit/digiohjelman-asiantuntijatuki/mista-ja-miten-saatietoa-asumisoikeudesta-ara-ja-asumisoikeustoimijat-asiakkaiden-janoaman-ohjeistuksen-jaljilla>
- Asiantuntijatuen loppuseminaari 15.12.





PROJEKTIN TUOTOKSET



Opas asiakaslähtöisten ohjeiden tekijöille

- Projektin tuloksena syntyi Avaimet asiakkaan maailmaan –opas asiakaslähtöisten ohjeiden tekijöille.
- Ohjeeseen on koottu ohjeita, vinkkejä ja esimerkkejä asiakkaan tarpeita vastaavien, selkeiden ja ymmärrettävien ohjeiden suunnitteluun.



Avaimet asiakkaan maailmaan

Näin laadit asiakaslähtöiset ohjeet



Ohjeiden tekijälle

Tämä opas on tarkoitettu asiakaslähtöisten ohjeiden tekijöille. Löydät ohjeesta vinkkejä asiakkaan tarpeita vastaavien, selkeiden ja ymmärrettävien ohjeiden suunnitteluun.

MIKSI ASIAKASLÄHTÖISYYS ON TÄRKEÄÄ?

- Asiakas voi hoitaa itsenäisesti tarvittavat asiat.
- Asiakaslähtöiset ohjeet vähentävät turhia yhteydenottoja.
- Asiakaslähtöisyys parantaa digitaalisten palvelujen saavutettavuutta.

Miten asiakaslähtöiset ohjeet syntyvät?



LÄHDE LIIKKEELLE

Tee taustatyö kunnolla.

Mieti, mitä ollaan tekemässä, keitä tarvitaan mukaan ja mitä asiakkaista tiedetään jo nyt.

Ota asiakkaat alusta asti mukaan.



YMMÄRRÄ ASIAKKAITA

Kuuntele asiakkaita. Tunnista ja kiteytä asiakkaiden mielikuvat, tarpeet ja huolet.

Kuvaa asiakkaiden kulkema palvelupolku.



TUNNISTA TILANTEET

Tunnista polulta mitkä vaiheet herättävät asiakkaissa paljon kysymyksiä.

Pilko tilanteet ymmärrettäviksi kokonaisuuksiksi, ohjeista vaiheittain ja tarkenna yksityiskohdat.



OHJEISTA SELKEÄSTI

Kirjoita ohje selkeällä kielellä, tee tekstistä silmälaitavaa ja käytä ohjetta tukevia kuvituksia.

Varmista ohjeen saavutettavuus.



TESTAA JA KEHITÄ

Varmista ohjeiden ymmärrettävyys testaamalla matalalla kynnyksellä. Kerää palautetta ja kehitä.

1 LÄHDE LIIKKEELLE



Tee taustatyö kunnolla

Ennen ohjeiden tekemistä mieti, kenelle ohjetta ollaan tekemässä ja mitä lukijasta tiedetään. Usein asiakkaiden parissa työskentelevillä on hyvää tietoa asiakkaiden maailmasta. Suunnittele, keitä tarvitaan mukaan tekemiseen ja aikatauluta vaiheet. Tehdäänkö kaikki itse vai hankitaanko osaamista?

- Tunnista ohjeidesi lukijat ja suunnittele, miten osallistat heitä mukaan
- Tee taustatyöt, surffaile siellä, missä asiasta keskustellaan ja käy läpi aikaisemmin kerätty asiakasymmärrys ja palaute.
- Kokoa omat joukot, kumppanit ja tärkeät sidosryhmät tiimiksi.
- Selvitä, mitä teknisiä alustoja tai työkaluja ohjeistuksessa voidaan hyödyntää.

Tee ohje vain tarpeeseen!

2 YMMÄRRÄ ASIAKKAITA



Astu asiakkaiden arkeen

Kuuntele, mistä asiakkaat puhuvat ja mikä heitä mietityttää. Tutki asiakkaan arjen tarpeita ja kiteytä ne. Asiakasymmärryksessä on kyse ennen kaikkea tarpeiden ja haasteiden tuntemisesta.

Organisaation täytyy puhua asiakkaan kieltä, jotta se osaa vastata asiakasta mietityttäviin kysymyksiin ja auttaa asiakasta toimimaan itsenäisesti.

Mistä asiakasymmärrys syntyy?

- Asiakkaiden ja sidosryhmien haastattelut
- Asiakastutkimukset
- Havainnointi
- Työpajat

Asiakkaan polku tunteineen ja tarpeineen on kaiken A ja O.



On tärkeää tunnistaa ja haastatella kaikki asiakasryhmät eri tarpeineen.

Mitä on asiakasymmärrys?

Asiakasymmärrys ja asiakkaan polku vaiheineen ovat ratkaisevassa osassa palveluiden suunnittelussa sekä asiakkaan ohjeistuksien laatimisessa. Niiden kautta tunnistetaan tietotarpeet, oikaistaan väärää mielikuvia, autetaan asiakasta asioimaan itsenäisesti sekä vastataan asiakasta askarruttaviin kysymyksiin.

Asiakasymmärrys auttaa ottamaan eri asiakasryhmien tarpeet huomioon ohjeistuksissa ja auttaa asiakkaita löytämään heidän etsimänsä tiedon. Asiakasymmärryksen kartoittamiseen vaadittavan työn laajuus riippuu siitä, kuinka paljon ohjeistettavasta asiasta organisaatiolla on jo tietoa.

Tutkitaanko asiakkaan maailmaa organisaation sisältä, vai ostetaanko asiakasymmärrys ulkopuolelta?

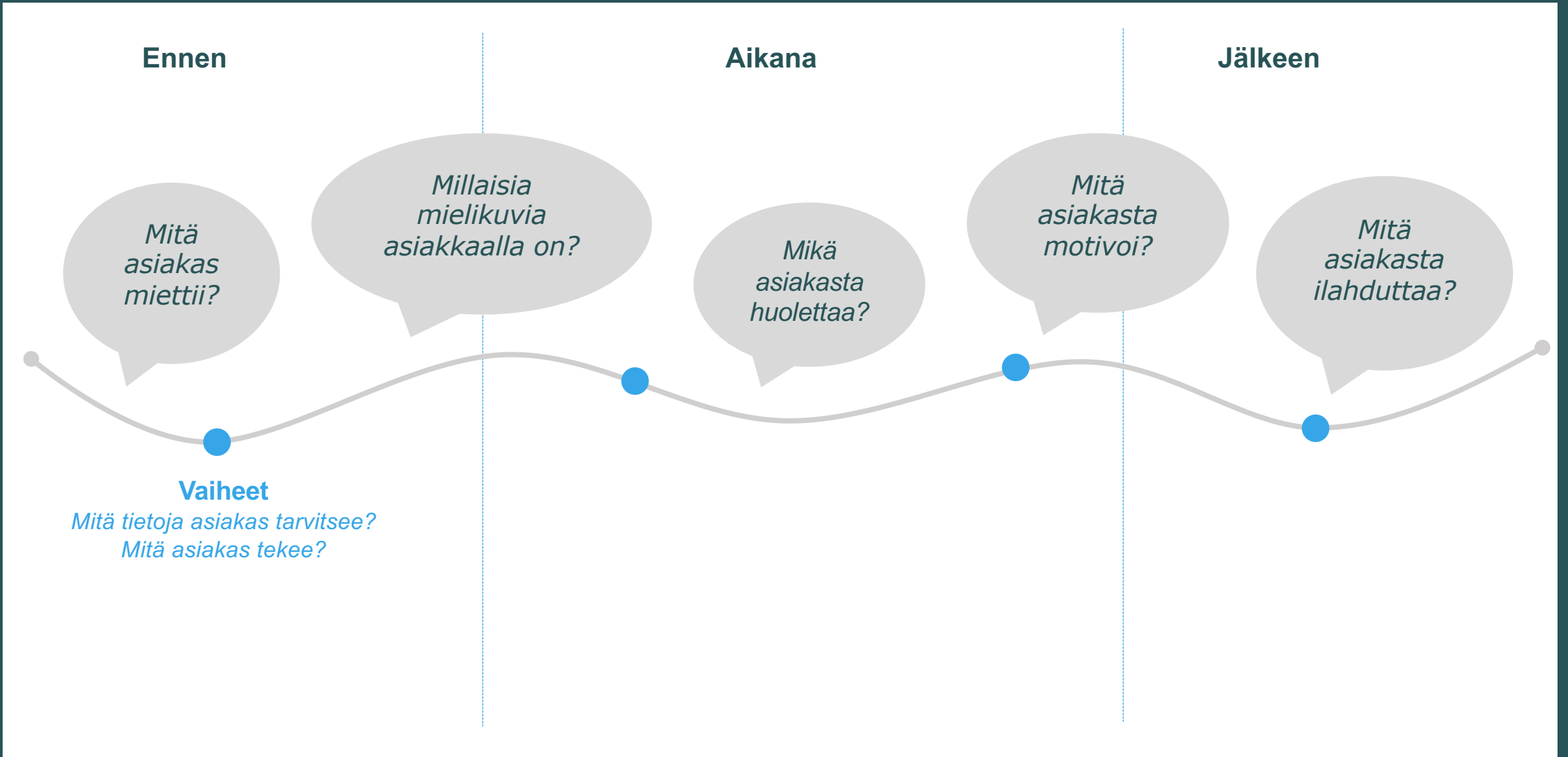
TUNTEET JA TARPEET

- Millaisia mielikuvia asiakkailla on?
- Mihin haasteisiin he törmäävät?
- Mikä heitä ilahduttaa ja motivoi?

TIETO JA TOIMINTA

- Mitä asiakas tekee?
- Mitä asiakas jo tietää?
- Mitä tietoa asiakas tarvitsee eri vaiheissa?
- Mitä tietoja he etsivät?

2 YMMÄRRÄ ASIAKKAITA: KUVAA ASIAKKAAN POLKU



Palvelupolku visualisoi ajallisesti, mitä asiakas tekee, ajattelee ja tuntee palvelupolun eri vaiheissa.

3 TUNNISTA TILANTEET



Tue erilaisia tilanteita

Tunnista asiakkaiden tiedon tarpeet ja lähtötilanne. Mikä kysymys tuo lukijan ohjeen pariin?

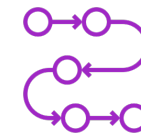
Pilko tilanteet ymmärrettäviksi kokonaisuuksiksi ja vaiheiksi. Varmista, että lukija tietää, kuinka hänen pitää toimia ja missä järjestyksessä. Tarjoa tarkempaa tietoa sitä kaipaaville ja ohjaa tarvittaessa eteenpäin.

Auta eri tilanteissa olevaa löytämään oikea ohje.

YMMÄRRETTÄVÄT
KOKONAISUUDET



SUJUVAT
VAIHEISTUKSET



TARKENTAVAT
YKSITYISKOHDAT



3 TUNNISTA TILANTEET



Ymmärrettävät kokonaisuudet

- Varmista, että kokonaisuudet ovat ymmärrettäviä eri tilanteissa oleville lukijoille.
- Auta löytämään oikea ohje, kun lukija tulee aiheen pariin ensimmäistä kertaa, palaa uudestaan tai tulee tarkistamaan yksittäistä tietoa.

Käytä esimerkiksi

- yhtenäistä etusivua ja polutusta eri aiheille
- pähkinänkuori-ohjeita
- pikaoppaita
- infograafeja
- lyhyitä videoita



Sujuvat vaiheistukset

- Tue lukijaa saamaan helposti selville, miten hänen tulee toimia ja missä järjestyksessä.
- Kerro, mitä häneltä odotetaan ja milloin hänen tulee toimia.
- Ohjaa lukija tarvittaessa eteenpäin ja kerro, mistä hän saa lisää tietoja.

Käytä esimerkiksi

- toimi näin -ohjeita
- numerointia
- kuvakkeita tai vaiheistusta kuvaavaa aikajanaa



Tarkentavat yksityiskohdat

- Tarjoa tarkempaa tietoa ohjeistettavan asian yksityiskohdasta.
- Auta tekstillä lukijaa tunnistamaan, koskeeko asia häntä.
- Avaa termit ja lakiteksti lukijaystävällisessä muodossa. Kuinka tarkkaan lukijan tarvitsee tietää lakipykälistä?

Käytä esimerkiksi

- ohjeille toistuvia kuvakkeita ja yhtenäisiä toimintakehoitteita
- usein kysytyt kysymykset -sivuja
- linkit ja viittaukset muihin lähteisiin



Peilaa asiakkaan polkuun: Millainen ohjekokonaisuus tarvitaan ja mitä erilaisia tilanteita polusta tunnistetaan?

4 TUNNISTA TILANTEET



Ohjeen rakennusaineet

Ohjeista yksinkertaisesti ja selkeästi kaikilla käytetyillä kielillä. Tue silmäilevää lukutapaa: auta ohjeiden lukijaa löytämään itselleen tarpeellinen tieto pilkkomalla teksti osiin sekä käyttämällä kuvaavia otsikoita ja havainnollistavaa kuvitusta.

- Tee ohjeista saavutettavat huomioimalla erilaisten käyttäjien näkökulmat.
- Perehdy esimerkiksi sivustoon <http://www.saavutettavakieli.fi>

Ohjeessa kuva ei saa olla pelkkä koriste.

SELKEÄ KIELI



SILMÄILTÄVÄ
TEKSTI



OHJETTA TUKEVAT
KUVAT



4 SELKEÄN OHJEEN RAKENNUSAIKINEET



Selkeä kieli

- Käytä konkreettista ja selkeää kieltä.
- Vältä ammattislangia, vaikeita termejä, lakitekstiä ja lyhenteitä.
- Suosi aktiivilauseita passiivin sijaan ja käytä käskymuotoa. Lukijan tulee ymmärtää tekstistä, kenen tulee toimia ja miten.
- Lisää arjen esimerkkejä konkretisoimaan ohjetta.
- Nimeä linkit ymmärrettävästi.



Silmäiltävä teksti

- Tue silmäilevää ja hakevaa lukutapaa. Käytä sisältöä kuvaavia otsikkoja ja väliotsikkoja. Käytä lyhyitä lauseita.
- Pilko teksti aiheittain ja vaiheittain ja niputa yhteen kuuluvat sisällöt.
- Käytä luetteloja ja listoja.
- Älä esitä liikaa tietoa kerralla.
- Pidä ohjeet lyhyinä ja tarjoa esimerkiksi linkin tai haitari-elementin avulla lisätietoja.



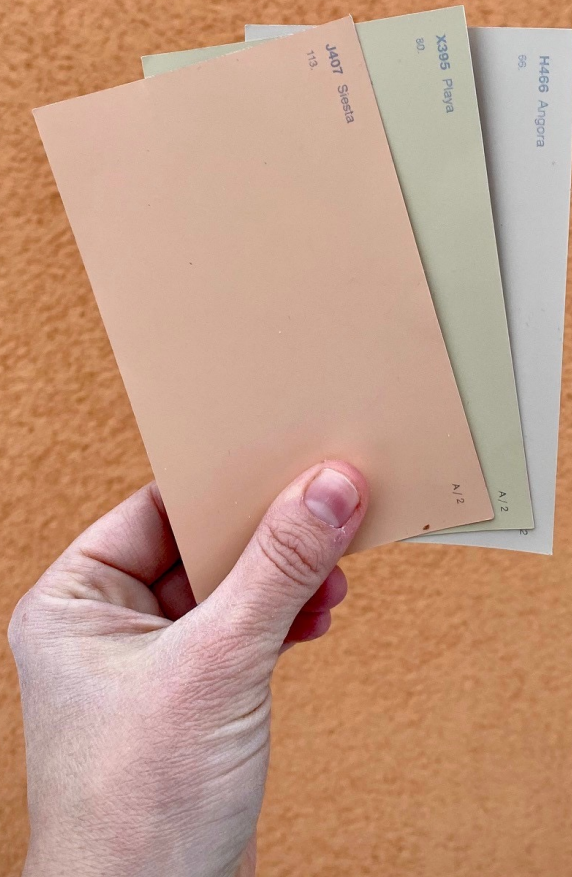
Ohjetta tukevat kuvat

- Kuvat eivät korvaa tai koristele, vaan havainnollistavat ja selkeyttävät ohjetta.
- Käytä kohderyhmää puhuttelevaa kuvitusta.
- Hyödynnä maltillista määrää tunnistettavia ja selkeästi muotoiltuja ikoneja. Toista näitä eri paikoissa.
- Käytä ohjevideoissa yksinkertaista kuvitusta ja tekstitystä. Pyri äärimmäiseen selkeyteen.



Peilaa tekstiä asiakasymmärrykseen. Millaisia ovat ohjeidesi lukijat ja missä heidät tavoittaa? Käytä monipuolisesti eri sisältömuotoja tukemaan erilaisia lukijoita.

5 TESTAA JA KEHITÄ



Varmista ymmärrettävyys

Testaa erilaisten versioiden ymmärrettävyyttä. Kerää palautetta useasta suunnasta. Laadi lopullinen ohje palautteen perusteella.

Asiakkaiden kanssa työskenteleviltä saa ohjeen julkaisun jälkeen arvokasta tietoa siitä, mikä asiakkaita yhä mietityttää. Muista, että ohje ei ole koskaan valmis.

- Tee kevyitä arjen testauksia eri tavoin.
- Kokeile kerätä palautetta verkostoilta ja tee kyselyjä sosiaalisessa mediassa.
- Testaa asiakkaiden kanssa oikeilla teksteillä ja oikeassa ympäristössä, myös mobiililaitteilla!
- Jos mahdollista, järjestä käytettävyytestestejä ja mene niihin mukaan.
- Varmista, että lukijat löytävät ohjeet.

Rohkaistu testaamaan ja kerää palautetta matalalla kynnyksellä.

Asumisoikeusasumisen opit ja esimerkit konkretisoimassa opasta

1 Lähde liikkeelle: NÄIN TEHTIIN ASOSSA

Yhteistyöllä haastetta ratkomaan

- Asiakaslähtöisen ohjeistuksen opas kehitettiin yhdessä asumisoikeus-toimijoiden kanssa. Esimerkkinä käytetään asumisoikeusasuntojen asukasvalinnan uusien ohjeistusten suunnittelua.
- Ensin koottiin tiimi, johon kuului ARAn asumisoikeusasumisen ja viestinnän asiantuntijoita sekä myynti- ja asiakaspalvelupäälliköitä asumisoikeusyhteisöistä. Mukana olivat Avain Asumisoikeus, TA-Asumisoikeus ja Asuntosäätiön Asumisoikeus.
- Alussa koottiin yhteen tausta-aineistot, tunnistettiin ohjeiden kohderyhmät sekä käytiin läpi tunnistettuja haasteita ja tulevia isoja muutoksia. Suunnittelun ajan pidettiin yhteisiä viikkopalaveriä ja työpajoja.
- Projektin aikana pidettiin yhteyttä myös ohjeisiin liittyvien ARAn digikehitysprojektien kanssa.



ara

2 Ymmärrä asiakkaita: NÄIN YMMÄRRETTIIN ASIAKKAITA

Kokonaisuusasiakkaiden arjesta



HAASTATTELIMME

- 8 eri elämäntilanteessa olevaa hakijaa ja asukasta
- 7 asiakasrajapinnassa työskentelevää
- 2 asiantuntijaa



KITEYTIMME

- Asiakasymmärrys
- Palvelupolun kuvaus
- Haasteiden ja tarden tunnistaminen



IDEOIMME

- Ratkaisuohdotusten ideointi

ara

2 Ymmärrä asiakkaita: NÄIN KITEYTETTIIN ASIAKASYYMMÄRRYS

Asumisoikeusasunnossa asujan maailma



Asumisoikeusasuminen herättää paljon vahvoja ja ristiriitaisiakin tunteita. Monet suhtautuvat intohimosta asumisoikeusasumiseen ja tuntevat hyvin systeemin porsaanreiat.

Etenkin pääkaupunkiseudulla asuntoja on joutunut jonottamaan pitkään ja keskustan liepeillä asuntoja saa vain 90-luvun numerolla. Tämä on aiheuttanut sekä kiitollisuutta omasta tilanteesta että katkeruutta ja vääryyden tunnetta, ettei asunot mene todelliseen ja akuitiin tarpeeseen.

HYÖDYT

- Asumisoikeusasuminen koettiin huolettomana ja pysyvyyttä tarjoavana vaihtoehtona vuokra- tai omistusasumiselle. Se tunnettiin yleisesti edullisena ja pienempänä riskinä epävarmossa tilanteessa.
- Asumisoikeusasuminen koettiin tarjoavan enemmän miin muuten oli varaa, esimerkiksi koti lähempänä keskustaa tai enemmän neliötä ja huoneita.

MIELIKUVAT

- Hakeutuminen mieleltään työlääksi, asumisoikeusmaksun maksaminen miellyttäväksi, varsinkin jos sitä varten joutui ottamaan lainaa. Asumisoikeus sekoitetaan usein osuomistusasuntoon.
- Negatiivisissa mielikuvissa ASOA kuvailtiin kalliiksi ja epäiltiin hujaukseksi jossa on keplottelun maku.
- Myös mielikuva lama-ajan jäänteestä, seniori-asumisesta ja sosiaalisesta asumista nousi esiin.

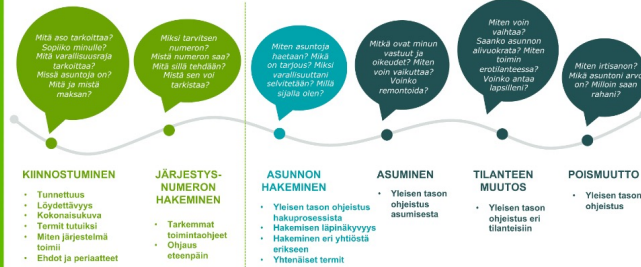
HUOLET

- Asukkaiden huolet koskivat riskiä asunnon ja alueen valinnassa sekä pitkiä jonoja ja oman järjestysnumeron riittämättömyyttä.
- Epäselvyyttä oli asumisen vastuiden ja oikeuksien suhteen. Järjestelmän väärinkäyttö ja varallisuusrajat herättivät ristiriitaisia tunteita.

ara

2 Ymmärrä asiakkaita: NÄIN KITEYTETTIIN ASIAKKAN POLKU

Asukkaan polun kiteytys



- KIINNOSTUMINEN**
- Tunnettuus
 - Löydettyyys
 - Kokonaisuus
 - Termit tuloksi
 - Miten järjestelmä toimii
 - Ehdot ja periaatteet

- JÄRJESTYSNUMERON HAKEMINEN**
- Tarkimmat toimintaohjeet
 - Ohjaus eteenpäin

- ASUNNON HAKEMINEN**
- Yleisen tason ohjeistus hakuprosessista
 - Hakemisen läpinäkyvyys
 - Hakeminen eri yhtäisiä erikseen
 - Yhtenäiset termit

- ASUMINEN**
- Yleisen tason ohjeistus asumisesta

- TILANTEEN MUUTOS**
- Yleisen tason ohjeistus eri tilanteisiin

- POISMUUTTO**
- Yleisen tason ohjeistus

OHJEISTAMINEN ERITYISESTI ARAN VASTUULLA



Projektin tehtävänä on asukkaan polku, joka kuvaa kattavasti tietopöytä ja auttaa tunnistamaan tarpeita, ongelmia ja kuvamaan oivalluksia.

ara

3 Tunnista tilanteet: NÄIN IDEOITIIN ASOSSA



Ymmärrettävät kokonaisuudet

ASOSSA ohjeistuksen etusivulle kootaan palvelupolun kautta tunnistettuja aihekokonaisuuksia.

Eri tilanteesta oleville lukijoille tehdään erilliset ohjeet.

- Esimerkkeinä:**
- Asumisoikeus pähkinäkuoressa - sopiko asumisoikeusasuminen minulle?
 - Asumisen asumisoikeusasunnossa - Miten toimien ja vaikutan asukkaana?



Sujuvat vaiheistukset

ASOSSA tehdään aihekohtaiset vaiheistatut toimintaohjeet, joista linkitetään oikeisiin paikkoihin.

- Esimerkkeinä:**
- Näin haet asumisoikeusasunon
 - Näin teet varallisuusselvityksen
 - Näin vaihdat asunon saman talon sisällä



Tarkentavat yksityiskohdat

ASOSSA jokaisen aihekokonaisuuden alle tuodaan tarkemmat lisä tiedot ja vastaukset usein kysyttyihin kysymyksiin. Termit tehdään tutuksi termipankin ja termittaulujen avulla.

- Esimerkkeinä:**
- Mitä tarkoittaa varallisuus selvitys, koskeeko se minua?
 - Mikä on asumisoikeus sopimus?
 - Miten asumisoikeusmaksu määräytyy?

ara

4 Ohjeista selkeästi: NÄITÄ ASIAKKAAT KAIPASIVAT ASOSSA



Selkeä kieli

Talustuomiossa tuli simppeleitä. Yksinkertaisia toistoja ei tarte ympäröivästä mitään selvitellä.

Ma olen ollut aika ärsyyntynyt prosessissa, on tehty nämä ohjeet vihanneisajargonilla.



Silmäiltävä teksti

Yleensä missä voi lukea niin et eritellyt oon... Tämä käsittelee sitä, et oi tarte etsä jotain yhä samaa tietoa seasta.

Että ois purettu tarpeeksi moneen osaan, ensikäänä viivajoa ja numeroita.



Ohjetta tukevat kuvat

Mikä voin auttaa niin kertomaan kuvallista, mitä pitää tehdä - ois voin sammuttaa vauvoille, ei vaan kirjoitettu.

Lyhyet videot millä voin moneen joroo. Kuvia ja värjät et teta jll panonin päänään. Nyt on kasa teksti lue tä.

ara





MITÄ OPIMME



”

Kirjoita ohjeet asiakkaan kielellä. Tiivistä, lyhennä ja palastele aihealueittain. Käytä videoita ja animaatioita. Hyvä ohjeistus säästää resursseja jatkossa.

Anne Salin

Ylitarkastaja

ARA

Asiakaslähtöistä ohjeistusta asumisoikeusasumiseen

”



#digiohjelma #asiantuntijatuki



”

Olemme saaneet tuotua näkyviin käytännön esimerkkejä omasta tekemisestämme. Me olemme se asiakkaan ja virkamiehen yhdistävä sanoittaja ja sillanrakentaja – meillä on asiakkaan silmät.

”

Ruut Vesenterä

Myynti- ja asiakaspalvelupäällikkö

Avain Asumisoikeus

Asiakaslähtöistä ohjeistusta asumisoikeusasumiseen



#digiohjelma #asiantuntijatuki





MITÄ SEURAAVAKSI?





Mitä seuraavaksi?

- Oppeja hyödynnetään jo aktiivisesti uuden lain mukaisen asiakaslähtöisen asumisoikeusohjeistuksen tekemisessä. Kokonaisuuksien tulee olla valmiina vuoden 2023 syksyllä.
- Yhteistyö yhteisöjen kanssa jatkuu ja ohjeita tullaan testaamaan yhdessä heidän kanssa.
- ARAn sisällä järjestetään tilaisuus kaikille ohjeiden tekijöille, jotta oppeja osataan hyödyntää uudistustyössä alusta alkaen.
- Lisäksi laaja yksityiskohtainen palvelupolku asetetaan fyysisesti viraston tiloihin nähtäville herättämään kiinnostusta ja keskustelua asiakaslähtöisyydestä
- Avaimet asiakkaan maailmaan -opas laitetaan ARAn ohjeiden tekijöille wiki-työkaluun saataville.



Kiitos!

ARAN yhteyshenkilöt:

Anne Salin, anne.salin@ara.fi

Jyrki Pirkkalainen, jyrki.pirkkalainen@ara.fi

DVV Asiantuntijatuki:

Terhi Korhonen, terhi.korhonen@dvv.fi

Maiju Vuolle, maiju.vuolle@gofore.com



**DIGI- JA
VÄESTÖTIETO-
VIRASTO**

