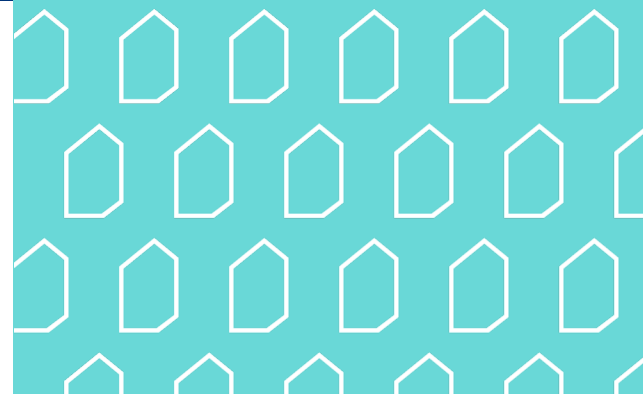


Asiakaslähtöistä ohjeistusta asumisoikeusasumiseen

Asiantuntijajoukon päätöstilaisuus 15.12.2022



**DIGI- JA
VÄESTÖTIETO-
VIRASTO**



ARA JA KUMPPANIT:

Asiakaslähtöistä ohjeistusta asumisoikeusasumiseen

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





RATKAISU



Ratkaisu kehitettiin yhdessä



1

Haastattelujen avulla saimme kokonais kuvan asiakkaiden mielikuvista, haasteista ja tarpeista



2

Yhteistyössä kiteytimme palvelupolun ja ideoimme ratkaisuehdotukset



3

Konseptoinnissa ja validoinnissa hyödynsimme verrokkiohjeita ja hyviä käytäntöjä





Avaimet asiakkaan maailmaan

Näin laadit asiakaslähtöiset ohjeet

Miten asiakaslähtöiset ohjeet syntyvät?



**LÄHDE
LIIKKEELLE**



**YMMÄRRÄ
ASIAKKAITA**



**TUNNISTA
TILANTEET**



**OHJEISTA
SELKEÄSTI**



**TESTAA
JA KEHITÄ**

Kortit asiakaslähtöisten ohjeiden tekijölle

Avaimet asiakkaan maailmaan

Näin laadit asiakaslähtöiset ohjeet

ara

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, surffaille 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!

ara

2 YMMÄRRÄ ASIAKKAITA



Astu asiakkaiden arkeen

Kuuntele, mistä asiakkaat puhuvat ja mikä heitä mieltäytyy. 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 mieltäytyviin kysymyksiin ja auttaa asiakasta toimimaan itsenäisesti.

Mistä asiakasymmärrys syntyy?

- Asiakkaiden ja sidosryhmien haastattelut
- Asiakastutkimukset
- Havainnointi
- Työpajat

Asiakkaan polku tuntee arjen tarpeeseen on kaiken A ja O.

ara

3 TUNNISTA TILANTEET



Tue erilaisia tilanteita

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

Piiko tilanteet ymmärrettäväksi kokonaisuuksiksi ja vaiheiksi. Varmista, että lukija tietää, kuinka hänen pitäisi 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 YKSITYSKOHDAT



ara

4 OHJEISTA SELKEÄSTI



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.saaeutetta>.

Ohjeessa kuva ei saa olla pelkkä koriste.

SELKEÄ KIELI



SILMÄILTÄVÄ TEKSTI



OHJETTA TUKEVAT KUVAT



ara

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 asiakaita yhä mieltäytyy. Muista, että ohje ei ole koskaan valmis.

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

Rohkaistu testaamaan ja kerää palautetta matalalla kynnyksellä.

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





Askeleet eteenpäin

1. Oppeja hyödynnetään jo asumisoikeusasumisen uusien ohjeiden tekemisessä sekä jaetaan muille ohjeiden tekijöille.
2. Yhteistyö yhteisöjen kanssa jatkuu ja testaamme ohjeita yhdessä kevään aikana.
3. Opas tuo ihmiskeskeisyyden osaksi ohjeiden suunnittelua ja varmistaa yhdenmukaisuutta ja saavutettavuutta.



Kiitos!



**DIGI- JA
VÄESTÖTIETO-
VIRASTO**

