

# Asiakaslähtöistä ohjeistusta asumisoikeusasumiseen

## KUVAAUS

### 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
- Avain Asumisoikeus: Ruut Vesenterä
- Asuntosäätiön Asumisoikeus: Lauri Penttinen ja Irma-Liisa Back-Heikkinen
- DVV:n asiantuntijatuen tiimi: Maiju Vuolle ja Terhi Korhonen

### Tärkeimmät sidosryhmät

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

## TOIMENPITEET

### Ymmärryksen kerääminen

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

### Yhteissuunnittelu ja validointi

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

### Tuotokset ja linkit

[Asiakaslähtöistä ohjeistusta asumisoikeusasumiseen](#) -projektin tuotokset:

- Asiakasymmärrys ja palvelupolku
- Ratkaisuehdotukset
- Avaimet asiakkaan maailmaan -opas
- Tuloskortti

[Mistä ja miten saa tietoa asumisoikeudesta? ARA ja asumisoikeustoimijat asiakkaiden janoaman ohjeistuksen jäljillä](#) -blogiteksti

## 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.

