Asiakaslähtöistä ohjeistusta asumisoikeusasumiseen (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus, ARA)

- Projektin kuvaus
- Projektin tuotokset ja liitteet
- Yhteystiedot

Projektin kuvaus

Haasteen aihe

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARAn ja kumppanien projektin haasteena oli selvittää, kuinka asiakkaiden tarvitsemat tiedot voitaisiin tarjota selkeästi, helppokäyttöisesti ja ajantasaisesti.

Mitä tehtiin

Projektissa kehitettiin Avaimet asiakkaan maailmaan -opas, joka auttaa asiakkaiden tarpeisiin vastaavien ja selkeiden digitaalisten ohjeiden suunnittelussa ja tekemisessä.

Opas kehitettiin käyttäen esimerkkinä asumisoikeusasuntojen asukasvalinnan uusien ohjeistusten suunnittelua. Projektin alussa sukellettiin syvälle asumisoikeusasumisen arkeen haastattelemalla eri elämäntilanteissa olevia asumisoikeusasuntojen hakijoita ja asukkaita sekä myynti- ja asiakastyötä tekeviä asiantuntijoita. Tunnistettujen tarpeiden pohjalta ideoitiin ratkaisuehdotuksia helpottamaan erilaisia ohjeiden käyttötilanteita. Verrokkiohjeita ja ohjeiden tekijöiden parhaita käytäntöjä koottiin projektin ajan myös muilta toimijoilta. Asiakaslähtöisen ohjeistuksen tekeminen jaettiin viiteen vaiheeseen, joiden kautta varmistetaan asiakastarpeiden huomiointi. Selkeiden, silmäiltävien ja saavutettavien ohjeiden suunnittelun tueksi oppaaseen on koottu vinkkejä ja konkreettisia esimerkkejä.

Ketkä osallistuivat

Projektiin osallistuivat ARAn asumisoikeusasumisen ja viestinnän asiantuntijoita sekä myynti- ja asiakaspalvelupäälliköitä asumisoikeusyhtiöistä. Mukana olivat TA-Asumisoikeus OY, Avain Asumisoikeus Oy sekä Asuntosäätiön Asumisoikeus Oy.

Hakijoiden, asukkaiden ja yhtiöiden lisäksi sidosryhmistä haastatteluihin osallistuivat HASOn asiakaspalvelu, Helsingin kaupungin ASO-asiakaspalvelun tiimi ja kuluttajaneuvonnan asumisen kokonaisuudesta vastaava juristi. Validointia ja hyviä käytäntöjä kerättiin valtiohallinnon visuaalisen viestinnän ja kielenhuollon ammattilaisilta (Kela, Ympäristöministeriö, DVV).

Projektin tuotokset ja liitteet

Haasteen kuvaus hakuvaiheessa 05/22



Tuloskortti 12/22



Loppuraportti 12/22



Projektin esitysmateriaali päätöstilaisuudessa 15.12.2022



Blogi

Mistä ja miten saa tietoa asumisoikeudesta? ARA ja asumisoikeustoimijat asiakkaiden janoaman ohjeistuksen jäljillä 5.12.2022

Yhteystiedot

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