

Käsikirja palveluneuvonnan
tarjoamiseen ja kehittämiseen
monituottajaympäristössä

6Aika

Vipuvoimaa

EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan aluekehitysrahasto
Euroopan sosiaalirahasto



Johdanto

Lähtökohtia

Vantaan kaupungin uusi yhteinen asiointipalvelumalli linjaa, että kaupungin monikanavainen yleisneuvonta tarjoaa kaupungin ja muiden julkisten palvelutuottajien tarjoamien palvelujen lisäksi neuvontaa myös yhdistysten ja yritysten palveluihin ja toimintaan.

Tämän käsikirjan tavoitteena on tukea monituottajaympäristössä tapahtuvan neuvonnan toimintamallin ja periaatteiden selkeyttämistä, yhdenmukaistamista ja edelleen kehittämistä.

Käsikirjassa on hahmoteltu tavoitetilan mukaista toimintamallia monituottajaympäristössä, erityisesti seuraavia teemoja painottaen:

- Vantaa-infon rooli ja tavoitteet neuvontapalvelujen tarjoajana
- Palveluneuvonnan sisällöt ja periaatteet monituottajaympäristössä
- Tietolähteet ja tiedonhaku neuvontatilanteissa

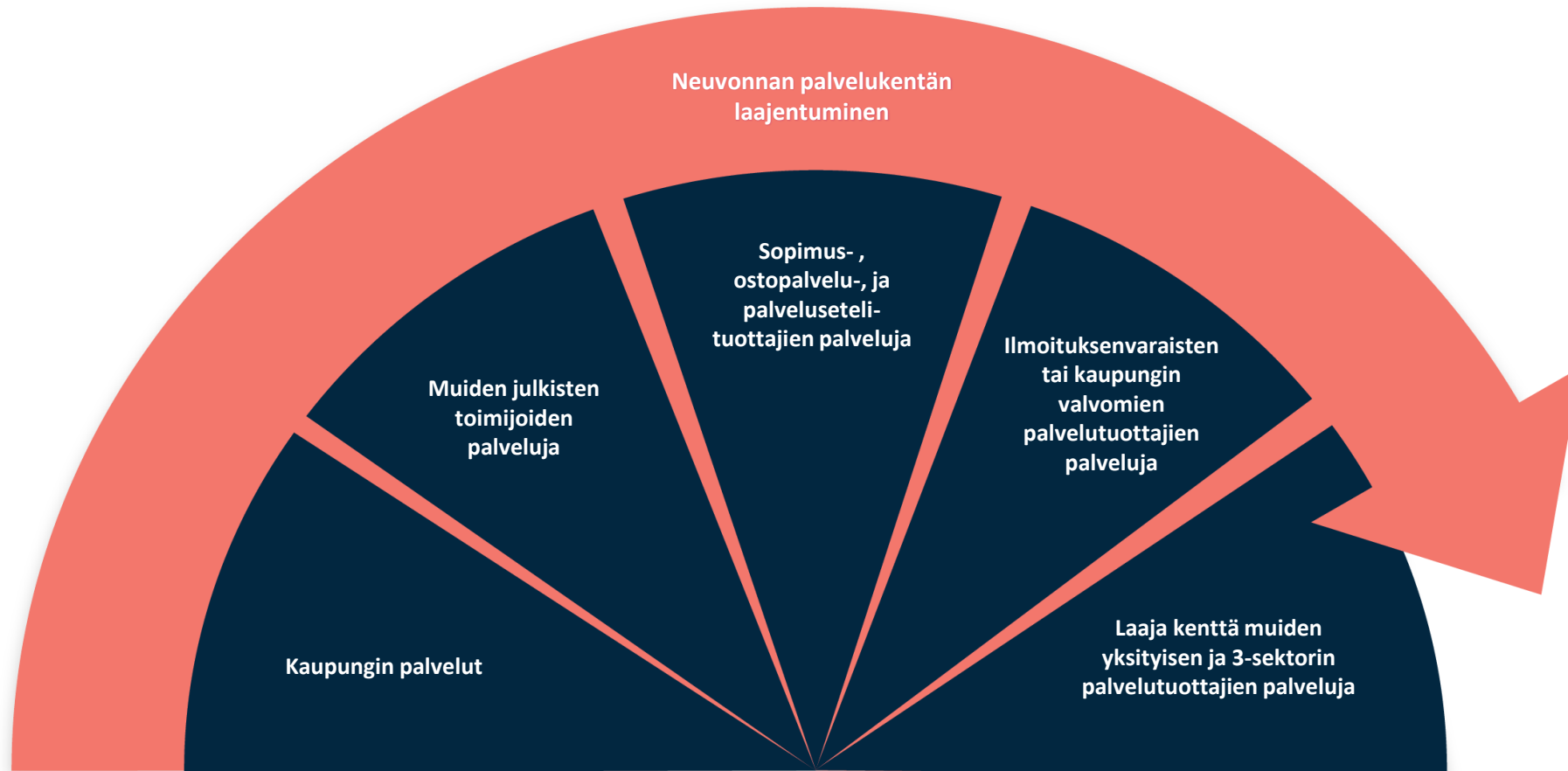
Käsikirjassa on hahmoteltu myös palveluneuvonnan keskeisiä asiakasprofiileja sekä esimerkkejä konkreettisista palveluneuvonnan tarpeista, neuvontatilanteista ja palvelupoluista.

Loppuun on listattu myös laajempia tunnistettuja kehitysalueita ja jatkoaskelia tavoitetilan saavuttamiseksi.

Tavoitetila – selkeä ja luonteva tapa toimia monituottajaympäristössä

- Asiakas saa neuvonnasta tarvitsemansa tiedon luotettavasti, sujuvasti ja niin, ettei hänelle synny kokemusta “luukuttamisesta”
- Palveluneuvojat kokevat työnsä selkeäksi ja ammattiylpeyttä työstään
- Yritykset ja yhdistykset ovat tietoisia selkeästä ja tasapuolisesta toimintamallista

Palvelutuottajakentän moninaistuminen haastaa pohtimaan sekä neuvonnan periaatteita, sisältöjä että käytettäviä tietolähteitä



Monituottajaympäristössä toimiminen haastaa pohtimaan myös totuttuja palveluneuvonnan malleja ja palveluneuvojan roolia

- Mitä palveluneuvonta monituottajaympäristössä oikeastaan tarkoittaa? Entä “asiantunteva neuvonta”?
- Mihin asiakastarpeeseen neuvonnalla pyritään vastaamaan?
- Kenelle neuvonta on tarkoitettu? Entä erityisesti kohdennettu?
- Miten toimintaympäristön muutos vaikuttaa neuvonnan sisältöön tai periaatteisiin?
- Entä miten se vaikuttaa neuvojan rooliin, osaamisvaatimuksiin, mahdollisesti toimenkuvaan?
- Mitä neuvotaan, miltä palvelualoilta ja mitä neuvonta pitää sisällään? Mitä ei?
- Mihin neuvonta pohjaa ja mistä tieto haetaan?
- Mikä on neuvonnan ja asiointin tuen suhde monituottajaympäristössä?

Asiakastarpeita ja lähtökohtia



Hyvä kyllä, että Vantaa- infossa neuvotaan eri palveluista, se on kunnan tehtävä, ja jotkut tosiaan tarvitsevat sellaista lisäneuvontaa, ei kaikki löydä vain netistä. Ja mitä laajemmin sen parempi, ei saakaan keskittyä vain kunnan palveluihin, kun tärkeintä on se ihmisen auttaminen.

Vuodenvaihteessa 2017-2018 toteutetun laadullisen selvityksen perusteella palveluneuvonnan tarjoamista ja kehittämistä monituottajaympäristössä pidettiin asiakkaan näkökulmasta hyvänä asiana. Neuvonta nähtiin tärkeänä erityisesti heille, joiden on vaikea itsenäisesti löytää tarvitsemaansa palvelutietoa, tietojen keskittyessä verkkopalveluihin.

Tärkeimpänä nähtiin, että asiakas saa selkeää ja monipuolista neuvontaa, vaihtoehtoja, tietoa ja tukea omaan tarpeeseensa ja tilanteeseensa, riippumatta siitä kuka palvelua varsinaisesti tuottaa.

Tietoisuus Vantaa-infon neuvontapalveluista oli kuitenkin vielä heikkoa ja sitä tulee vahvistaa, jotta neuvonta tavoittaa sen tarvitsijat. On myös tärkeä varmistaa tarjottavien neuvontapalvelujen ja palvelulupauksen selkeys asiakkaiden suuntaan, jotta asiakas ymmärtää mitä neuvonta sisältää ja miten se toimii.

Yritystarpeita ja lähtökohtia



Erityisen tärkeää on, että yksityiset vaihtoehdot on ja tuodaan tasapuolisesti esille. Että neuvot ovat tietoisia ja ymmärtävät mitä palveluita myös yksityisellä puolella on tarjolla, ja millaisia mahdollisuuksia myös yksityisiin palveluihin liittyy, esim. väärrien käsitysten ja hintapelkojen lieventämiseksi.

Saman selvityksen perusteella palveluja tarjoavat yritykset painottavat ja toivovat erityisesti tasapuolista esiintuontia. Lisäksi kaivattiin selkeyttä siihen kuinka yritykset voivat saada palvelunsa esille ja mitä he voivat itse sen edistämiseksi tehdä.

Yrityksiä kiinnosti luonnollisesti lisänäkyvyys, esim. mahdollisen sähköisen palvelunäkymän kautta, ja osaa myös uudet mahdollisuudet palvelujen esiintuontiin (esim. joko vierailuilla paikanpäällä palvelupisteillä tai palveluiden esittely videoiden avulla). Toivottiin myös lisää yhteistyötä ja vuorovaikutusta kaupungin edustajien ja palveluneuvojen kanssa, tutustumisen ja tiedonvaihdon edistämiseksi.

Yrityksiä pohditutti myös mitä neuvonta pitää sisällään, onko se vain eri vaihtoehtojen esiintuontia vai mahdollisesti tulevaisuudessa myös yksityisten palvelujen käyttöön ja asiointiin liittyvää tukea?

Vantaa-infon ja palveluneuvonnan tavoitteet ja rooli monituottajaympäristössä

Vantaa-info on asiointia, neuvontaa ja verkostoja

Palvelulupaukset:

- Asiantuntevaa neuvontaa
- Sujuvaa ja mutkatonta asiointia
- Yhdessä, minulta sinulle



Yleisneuvontaa ja apua asiointiin

Neuvontapalveluja:

- Keskitettyä, monikanavaista yleisneuvontaa kaupungin, julkisten palvelutuottajien, 3-sektorin sekä yksityisten tuottajien palveluihin
- Asiantuntijatapaamisia ja infoja
- Tietoa vapaa-aikaan ja matkailuun

Asiointipalveluja ja tukea asiointiin:

- Asiointi- ja kassapalveluja (sisältäen myös lomakkeiden jakamista)
- Verkkoasiointimahdollisuuksia asiointikoneilla ja apua asiointiprosesseihin, netin ja järjestelmien käyttöön sekä tiedonhakuun
- Valtion asiointipistepalvelut

Lähtökohtana määritellyt neuvonnan tarkoituksenmukaiset tasot ja eri tasojen roolit

Kaupunki tarjoaa erilaisia asiointi- ja neuvontapalveluita, jotka luokitellaan eri tasoihin muun muassa sen mukaan minkä verran syvällistä asiantuntemusta neuvonnan antaminen edellyttää

- **0-tasolla** painopiste on itsepalvelussa verkkoasiointin kautta, sisältäen lisäksi rutiininomaista asiakkaan ohjaamista esim. puhelinvaihteessa
- **1-tason palvelulla**, johon Vantaa-infon monikanavainen yleisneuvonta keskittyy, tarkoitetaan asiakkaan asiointin tukemista sellaisella neuvonnalla ja ohjauksella, joka ei edellytä syvällistä palvelukohtaista asiantuntemusta
- **2-tasolla** asiakaspalvelussa siirrytään asiantuntijapalveluun, jota tarjoavat eri toimialojen substanssiasiantuntijat tai palvelutuottajat suoraan.

Eri kanavia eri tarpeisiin ja tilanteisiin

1-tason yleisneuvontaa annetaan sekä henkilökohtaisesti käyntipisteillä että puhelimitse. Tulevaisuudessa mahdollisesti myös chat-yhteyden avulla.

Eri kanavilla on omat käyttötilanteensa- ja tarpeensa, osin myös omat kohderyhmänsä. Toteutetun selvityksen mukaan kasvatusten käyntipisteellä annettavan, henkilökohtaisemman ja monipuolisemman neuvonnan rooli on hyvin merkittävä myös tulevaisuudessa.

Lähtökohtaisesti neuvonnan keskeiset tavoitteet, periaatteet ja rooli ovat samat eri kanavissa.

Monituottajaympäristössä tapahtuvan neuvonnan käytännön toteutuksessa kanavittain on kuitenkin eroja. Puhelimitse tapahtuvassa neuvonnassa asiakasta ohjataan etsimään palvelutietoja verkosta itsenäisemmin (samoin periaattein kuin palvelusihteerit tekevät käyntipisteillä yhdessä asiakkaan kanssa) tai jos itsenäisempi tiedonhaku on asiakkaalle vaikeaa tai mahdotonta, hänet ohjataan käyntikanavaan.

Palveluneuvonnan missio monituottajaympäristössä

Palveluneuvonnan tavoitteena on varmistaa, että kaikki asiakkaat löytävät heille sopivia palveluvaihtoehtoja omien tarpeidensa ja tilanteidensa mukaisesti, sujuvasti ja mutkattomasti.

Kohderyhmät ja keskeiset asiakasprofiilit

Palveluneuvonta on tarkoitettu kaikkien vantaalaisten sekä myös vierailijoiden hyödynnettäväksi. Käytännössä palveluneuvonnan keskeisen asiakaskunnan muodostavat asiakkaat joilla ei ole joko mahdollisuuksia, tai joilla on eri syistä hankaluuksia löytää itsenäisesti tarvitsemaansa tietoa palveluista ja niiden tuottajista, erityisesti nykyisissä verkkoympäristöissä, ja he tarvitsevat siihen tukea.

Neuvonnan tarpeet voivat pohjautua esimerkiksi siihen ettei asiakkaalle ole itsenäiseen tiedonhakuun tarvittavaa tietokonetta, verkkoyhteyttä tai osaamista, tai haastava elämäntilanne edellyttää lisätukea, tai yksinkertaisesti tietoa ei löydy itsenäisesti ja asiakkaan tarvitsemalla tasolla esim. kaupungin verkkosivuilta.

Keskeisinä kohderyhminä palveluneuvonnalle ovat korostuneet erityisesti ikääntyneet ja maahanmuuttajataustaiset asiakkaat*

Asiakasprofiileissa ja palveluneuvonnan tarpeissa on luonnollisesti eroja myös palvelualoittain. Toisilla palvelualoilla tietoa löydetään helposti ja kattavasti itsenäisesti ja itsepalvelukanavien avulla, toisilla aloilla palveluneuvonnan tarve on suurempi myös laajemman asiakaskunnan sisällä.

* kts. liitteen asiakasprofiilimallinnokset

Palveluneuvontaa tarjotaan monituottajaympäristössä laajasti eri aloilla, asiakkaan tarpeista lähtien

Tällä hetkellä neuvonnassa olevat painopistealueet:

- Varhaiskasvatus
- Sosiaalipalvelut (erityisesti ikääntyneiden kotipalvelut)
- Verkkotuen palvelut
- Matkailu ja vapaa-ajan palvelut
- Yrittäjyysneuvonta

* Nämä alat ovat muodostaneet myös tämän käsikirjatyon ns. pilottialueet

Palveluneuvonta asiakkaan polun eri vaiheissa

Neuvonta voi sisältää eri asioita tai tasoja asiakkaan palveluiden löytämiseen ja käyttöön tai asiakkuuteen liittyvän polun eri vaiheissa:

- Tietoa
- Tiedon hakemista yhdessä
- Sekä myös tukea, apua ja opastusta palveluun hakeutumisessa tai asioinnin eri vaiheisiin liittyvissä kysymyksissä

Neuvonnan sisällöt ja tasot voivat vaihdella palvelualueittain. Painopistealueilla asiakkaalle tarjotaan yleisesti monipuolisempaa ja syvällisempää neuvontapalvelua polun useammissa vaiheissa. Pääosin palveluneuvonta keskittyy kuitenkin polun alkuvaiheisiin.



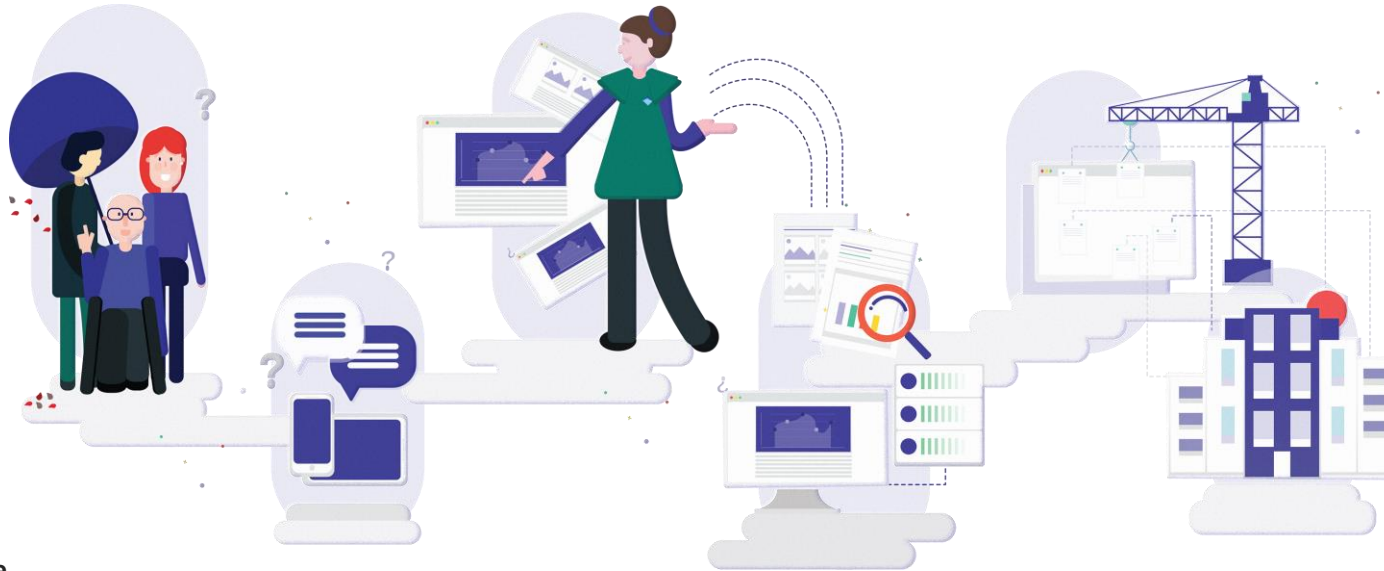
**“Palveluneuvonta
monituottajaympäristössä on
asiakkaan neuvomista eri
palveluvaihtoehtojen löytämiseksi
sekä asiakkaan tarpeen mukaisesti
tarkempien palvelutietojen
etsimistä yhdessä.**

Tiivistelmä monituottajaympäristössä tapahtuvan palveluneuvonnan keskeisistä elementeistä

Autamme asiakasta löytämään palveluja tarpeeseensa, sujuvasti ja mutkattomasti.

Emme suosittele tai tee laadullista vertailua

Tarpeen mukaan ohjaamme asiakasta eteenpäin substanssiasiantuntijan tai palvelutuottajan luo.



Tunnistamme keskeiset tarpeet palvelualueittain sekä tarjoamme vastauksia asiakkaille olennaisiin kysymyksiin.

Millaisia palveluja tarpeeseeni on tarjolla?
Palvelujen sisällöt? Hinnat?
Sijainti ja saavutettavuus?
Saatavuus?

Tarjoamme palveluneuvontaa kasvatusten palvelupisteillä sekä puhelimitse.
Tulevaisuudessa mahdollisesti myös chat-yhteyden avulla.

Toteutamme avointa ja tasapuolista tiedonhakua asiakkaan tarpeen pohjalta.

Hyödynnämme tarkoituksenmukaisia tietolähteitä monipuolisesti, eri palvelutuottajien ja -tietojen löytämiseksi.

Tunnistamme eri tyyppiset palvelutuottajat ja palveluvaihtoehdot

Kaupungin palvelut.
Muiden julkisten palvelutuottajien palvelut.
Yksityisten yritysten ja 3-sektorin tuottamat palvelut.

Palveluneuvonnan raamit ja keskeiset periaatteet monituottajaympäristössä

**Etsimme palvelutietoja
asiakkaan tarpeeseen ja
lähtökohtiin pohjautuen,
avoimuutta ja
tasapuolisuutta korostaen,
käytettävissä olevien
tietolähteiden ja
mahdollisuuksien mukaan**

Tietolähteinä ja työkaluina tiedonhaussa hyödynnämme ensisijaisesti sähköisiä tietolähteitä, kaupungin verkkosivuja ja niiltä löytyviä palvelutuottajalistauksia (esim. varhaiskasvatuksen ja sosiaalipalveluiden yksityiset palvelutuottajat ja OmaVantaan kautta löytyvä verkkotuen palvelunäkymä) sekä avointa nettihakua esim. Googlen avulla.

Tarkoituksenmukaisesti hyödynnämme myös muita tietolähteitä:

- Suomi.fi
- Eri alojen palvelutietoja kokoavat portaalit, kuten Elias.fi
- Reittiopas, Google maps ja pääkaupunkiseudun palvelukartat
- Menoinfo
- Palvelutuottajien omat verkkosivut
- YTJ

Palveluneuvontaan liittyviä rajauksia monituottajaympäristössä

Palveluneuvonta sisältää, mahdollisuuksien mukaan ja asiakkaan tarpeiden ja toiveiden perusteella, tiedon hakemista palvelujen ja palvelutuottajien:

- ✓ Sisällöstä
- ✓ Sijainnista
- ✓ Saavutettavuudesta
- ✓ Saatavuudesta
- ✓ Hinnasta

Mitä palveluneuvonta ei sisällä:

- ✗ Emme suosittele. Kaupungin neuvonnan on oltava tasapuolista kaikille toimijoille ja ketään toimijaa ei saa suosia.
- ✗ Emme vertaile tai tarjoa tietoa laadusta. Emme omaa riittävästi tietoa tai tietolähteitä laadulliseen ja tasapuoliseen vertailuun.

Keskeiset periaatteet: avoimuus ja tasapuolisuus

- Asiakkaalle ja palveluntuottajille kerrotaan avoimesti mistä tieto tarvittaessa haetaan
- Kaikkia palveluntuottajia kohdellaan tasapuolisesti siten, että eri vaihtoehtoista kerrotaan mikäli tietoa on saatavilla ja se on tarkoituksenmukaisesti löydettävissä
- Asiakkaalle kerrotaan avoimesti myös sellaisista palveluista (ja esim. tuista), johon asiakas saattaa olla oikeutettu
- Neuvonta tapahtuu yhdessä asiakkaan kanssa siten, että asiakas ohjaa tiedonhakua kertomalla mitä haluaa
- Asiakkaalle näytetään mahdollisimman avoimesti tiedonhaun prosessi ja tiedon lähteet
- Asiakkaalle kerrotaan hakutulosten rajoitteista ja luotettavuudesta

Asiakastarpeista lähtevä tiedonhaku

- Asiakas ohjaa tiedonhakua ja kertoo millaista tietoa hän haluaa
- Asiakasta ei jätetä yksin vaan tietoa etsitään yhdessä
- Asiakkaalle näytetään tietokoneen näyttöruudulta mistä tietoa etsitään
- Asiakkaalle kerrotaan selkeästi palveluja tuottavat tahot
- Asiakkaalle kerrotaan eri palvelujen mahdollisesta maksullisuudesta
- Asiakkaalle annettavaan tulosteeseen mukaan: lähteet, tieto mahdollisesta maksullisuudesta

Asiakkaalle kerrotaan tiedossa olevat hakutuloksen rajoitteet, esimerkiksi:

- Hakukoneet saattavat suosia tiettyjä yrityksiä tai yhteisöjä, myös muita vaihtoehtoja on
- OmaVantaa:sta ei löydy kaikki alan yritykset vaan palvelutietovarannon kautta ilmoittautuneet
- Elias.fi hakee vain palveluun ilmoittautuneista

Asiakkaan neuvominen ja avustaminen eteenpäin palveluprosesseissa

- Emme voi hoitaa yhteydenottoa asiakkaan puolesta, mutta neuvomme avustaen eteenpäin, asiakkaalle sopivat ja hänen painottamansa kanavat huomioiden
- Tarvittaessa voimme myös neuvoa reitin palvelutarjoajan luo
- Voimme auttaa ottamaan yhteyttä esim. chatin tai sähköpostin avulla, asiointikoneita käyttäen
- Emme soita asiakkaan puolesta puhelimella, mutta voimme etsiä numeron

Tietolähteet ja tiedonhaku monituottajaympäristössä

Tiedonhaku ja siihen käytettävissä olevat tietolähteet ja työkalut muodostavat monituottajaympäristössä tapahtuvan palveluneuvonnan ytimen – toisaalta myös arjen neuvonnan keskeisen haasteen

Monituottajaympäristössä tapahtuvan palveluneuvonnan tueksi ei ainakaan tällä hetkellä ole (tai lähitulevaisuudessa myöskään ole näkyvissä) ideaaleja, keskitettyjä tietolähteitä tai ratkaisuja, joiden avulla asiakkaiden moninaisiin tietotarpeisiin löydetäisiin vastauksia helposti, kattavasti, nopeasti, luotettavasti ja tasapuolisesti.

Vantaalla on kehitetty pilottiversio sähköisestä palvelunäkymästä palvelutietojen yhteen kokoamiseksi. Tulevaisuudessa näkymä voi muodostaa merkittävän työkalun neuvonnan tueksi, tällä hetkellä sen sisältämät palvelutiedot ovat kuitenkin hyvin rajalliset ja keskittyneet verkkotuen palveluihin. Lisäksi eri palvelualueilla (esim. varhaiskasvatus) on omia sähköisiä kehittämissuunnitelmiaan palvelutietojen kokoamisen ja käytettävyyden tueksi. Odotukset keskitettyjen tietolähteiden osalta on kuitenkin pääosin kohdistettu kansallisten ratkaisujen (esim. suomi.fi-palvelun) kehittymiseen.

Arjessa joudumme toimimaan olemassa olevien realiteettien ja käytettävissä olevien tietolähteiden rajoissa, niitä eri tavoin yhdistellen. Olennaista on kehittää tiedonhaun malleja, ratkaisuja ja osaamista eri tilanteisiin.

Etsimme tietoa asiakkaan tarpeisiin pohjautuen, ilman arvottamista

Tietoa erilaisista palveluvaihtoehdoista	Ensisijaisesti sähköisesti, kaupungin verkkosivujen ja niiltä löytyvien palvelukuvausten ja palvelutuottajalistausten, sekä palvelutuottajien tietoja kokoavien verkkopalvelujen ja avoimen nettihaun avulla.
Sijaintitietoja	Työkaluina: Google maps, reittiopas, pääkaupunkiseudun palvelukartta, palvelutuottajien omat verkkosivut
Saavutettavuustietoja	Työkaluina: Reittiopas, pääkaupunkiseudun palvelukartta (julkisten palveluiden esteettömyys), palvelutuottajien omat verkkosivut
Saatavuustietoja (esim. aukioloajat)	Työkaluna pääosin palvelutuottajien omat verkkosivut
Tietoa palvelujen sisällöstä	Työkaluna pääosin palvelutuottajien omat verkkosivut
Hintatietoa (esim. kk/kertamaksut)	Työkaluna pääosin palvelutuottajien omat verkkosivut

Tiedonhaun ja siihen liittyvän osaamisen korostunut merkitys

Monituottajaympäristössä toimiminen haastaa totutun käsityksen palveluneuvonnan asiantuntemuksesta ja neuvonnan perustasta: tarkoista palvelukuvauksista ja henkilökohtaisesta tiedosta siirrytään enemmän tiedonhaun korostamiseen.

Muutos vaatii sekä uudenlaista ajattelua että myös uudenlaista osaamisen vahvistamista ja varmistamista.

Tiedonhakutaitojen koulutus ja ylläpitäminen on tärkeää ottaa osaksi arkea ja jatkuvaa kehittämistä. Lisäksi on tärkeää kehittää esimerkiksi yhteisiä tiedonhaun ohjeita.

Periaatteellisella tasolla on tärkeä tunnistaa, että tiedonhaku on prosessi, johon kuuluu epävarmuus ja välillä epäonnistuminen. Ei ole myöskään olennaista haalia valtavia määriä tietoa, vaan valikoida ja jalostaa, asiakkaan tarpeeseen keskittyen.

Tiedonhaun yhdenmukaisuuden ja luotettavuuden vahvistaminen

Yhdenmukaisen tiedonhaun kehittäminen on tärkeää palveluneuvonnan kaltaisessa työssä, jossa useampi työntekijä tuottaa asiakaskunnalle tietoa useista, yleisesti tarjolla olevista lähteistä.

Luotettavuuden varmistaminen on tiedonhaun keskeisimpiä kysymyksiä. Osaava tiedonhaku ja lähdekriittisyys ovat avaimia luotettavuuden varmistamiseen. Kriittisyys tiedonhaussa tuottaa haluttuja hakutuloksia ja huomioi sivuston ylläpitäjän luotettavuuden.

Erityisesti avointa nettihakua, esimerkiksi googlea käytettäessä on tärkeä tunnistaa tiedonhaun ja tulosten värittyneisyys (esim. osuvimmat sivut ovat usein ensimmäisinä, mutta eivät välttämättä aina, lisäksi ostetulla mainonnalla toimijat voivat parantaa hakutuloksiaan) ja myös kommunikoida nämä rajoitteet asiakkaalle.

**Tunnistettuja kehitysalueita
ja jatkoaskeleita
tavoitetilan saavuttamiseksi**

Tunnistettuja kehitysalueita

- 01** Toimintamallin, periaatteiden ja linjausten jatkotyöstäminen yhdessä
- 02** Kanavien rooleihin ja neuvonnan käytännön organisointiin liittyvät jatkopohdinnat
- 03** Osaamisen edelleen vahvistaminen
- 04** Käytännön työvälineet
- 05** Tietolähteet
- 06** Yhteistyö ja kommunikaatio yritysten ja yhdistysten kanssa
- 07** Neuvontapalvelujen jatkuva kehitys, asiakastarpeita korostaen



01 Toimintamallin, periaatteiden ja linjausten jatkotyöstäminen yhdessä

Toimintamallia kehitetään edelleen eteenpäin yhdessä palveluneuvojien kanssa, käytännön tilanteisiin ja ja skenaarioihin peilaten. Tavoitteena on, että palveluneuvonnan rooli, periaatteet ja toimintatavat on yhteisesti hyväksytty, kaikille selkeät ja sisäistetyt, niin, että ne auttavat neuvoja arjen työssä sekä helpottavat viestintää.

Tavoitteena on myös yhdessä tunnistaa ja hyväksyä ajoittain ilmenevät ristiriidat esim. asiakkaan odotusten sekä neuvojan palveluhalun välillä, sekä toisaalta Vantaa-infon roolin ja neuvonnan keskeisten periaatteiden (esim. toimijoiden tasapuolinen kohtelu) välillä, sekä pohtia yhdessä ratkaisumalleja tilanteisiin joissa ristiriidat ilmenevät.

Etenemisaskeleita:

- Yhteiset keskustelut palvelupisteillä
- Rooli- ja palvelutilanneharjoitusten hyödyntäminen
- Yhteiset keskustelut palveluneuvonnan ja neuvojan työn muutoksista sekä työhyvinvoinnin ja työssä jaksamisen varmistaminen muuttuvassa ympäristössä
- Varmuus johdon tuesta
- Toimintamallin ja käytännön toteutuksen arviointi, aluksi syksyllä 2018 ja jatkossa säännöllisesti

Tavoitteena erityisesti selkeyden ja yhdenmukaisuuden vahvistaminen yhdessä, arjen tilanteita pohtien

Ammattitaitoon ja osaamisen kehittämistarpeisiin liittyvät yhteiset keskustelut palvelupisteissä:

- Mitkä ovat henkilökunnan mielestä 1. tason neuvonnan tehtävät? Entä miten monituottajaympäristössä toimiminen vaikuttaa niihin?
- Mitä hyvää ammattitaitoon liittyy? (esim. palveluasenne, tiedonhakutaidot, tietolähteiden tuntemus, palvelupolkujen ja palvelutarjoajien tuntemus määrittelyillä aloilla, esim. nettiavussa)
- Nettiapuun liittyvien osaamisen vahvistamiskeskustelujen jatkaminen

Ajatuksia jatkotyöstämisestä rooli- ja palvelutilanneharjoitusten avulla:

- Toimintamalli erilaisissa käytännön tilanteissa? (kts. liitteet)
- Miltä onnistuminen ykköstason asiakaspalvelussa näyttää? Mistä ei tarvitsisi kokea riittämättömyyttä, vaikka palvelutilanteessa siltä voi tuntua?
- Mikä on ykköstason rooli ja merkitys asiakkaalle? (Nähdään yleisneuvonnan arvo asiakkaille, jotka eivät tiedä mistä ja miten etsiä palveluita. Yleisimmät kysymykset, jotka eivät vaadi asiantuntijaa, hoituvat)
- Asiakkaiden neuvominen eteenpäin, missä tilanteissa ja miten? Miltä se tuntuu? Mitä tietoa ja työkaluja eteenpäin ohjaamiseen tarvittaisiin tueksi?

02 Kanavien rooleihin ja neuvonnan käytännön organisointiin liittyvät jatkopohdinnat

Selvennetään edelleen eri kanavien rooleja ja eroja neuvonnan konkreettisissa toimintatavoissa, välineissä ja palvelusisällöissä, erityisesti puhelinpalvelun ja käyntipisteiden välillä. Huomioidaan myös mahdollisten uusien kanavien, kuten chatin rooli tulevaisuudessa.

Pohditaan tarkemmin tarpeita ja mahdollisuuksia neuvonta- ja asiointi/kassapalvelujen mahdolliseen uudelleenorganisointiin tai selkeämpään erottamiseen käyntipisteillä. Selvennetään samassa yhteydessä tilojen kehitykseen liittyviä tarpeita.

03 Osaamisen vahvistaminen

Tiedonhaun osaaminen ja oppimisen varmistaminen jatkuvan koulutuksen, osaamisen tuen, sekä konkreettisten ohjeiden ja muistilistojen (kts. seuraava sivu) kehittämisen avulla.

Lisäksi osaamisen vahvistaminen esimerkiksi palveluseleihin, palveluiden käyttöön mahdollisesti liittyviin tukimahdollisuuksiin, kotitalousvähennyksiin ym. liittyen.

Hyödynnetään erilaisia oppimisen keinoja, esimerkkejä:

- Ammattikorkeakoulut opettamaan
- Säännölliset verkkokurssit jokaiselle
- Oppimista tehtävillä
- Vertaisopettaminen
- Videot mukaan oppimiseen

Yleisiä vinkkejä tiedonhakuun verkossa

1. Määrittele keskeiset hakutermi. Älä kuitenkaan käytä liian montaa termiä, koska liiallinen termien käyttö saattaa johtaa siihen, että et saa lainkaan hakutuloksia.
2. Pohdi onko hakutermeillä synonyymeja tai homonyymejä (=sanoja, joilla on useampi kuin yksi merkitys)
3. Voiko hakukäsitteitä yhdistää esim. tarkennetulla haullla tai Boolean logiikalla?
4. Valitse hakukieli tarpeen mukaisesti
5. Hyödynnä fraasihakua, esim. henkilön tai yrityksen nimellä haettaessa

6. Mieti haun rajausvaihtoehtoja, kannattaako haku rajata tiettyihin tiedostomuotoihin, sivun otsikkoon, tiettyyn palvelimeen tai osoitteeseen. Hyödyllisiä rajausmahdollisuuksia, jotka esiintyvät useimmissa hakukoneissa ovat:

- Aikarajaus
- Alueellinen rajaus
- Tiettyyn palvelimeen kohdistuva rajaus
- Linkkeihin kohdistuva rajaus
- Tiedostomuotorajaus
- Sivun osoitteeseen kohdistuva rajaus
- Otsikkorajaus

04 Käytännön työvälineet

- Ensimmäisenä askeleena valmiiden pohjien luominen asiakkaille annettaville palvelulistauksille ja taustatiedoille
- Sharepoint –ohjeistusten tarkistaminen ja edelleen kehittäminen
- Kääntyvät näytöt asiakasneuvontatilanteisiin
- Nopeat ja toimivat printterit tiedonjakoon

05 Tietolähteet

Tietolähteiden ja palvelutietoja kokoavien sähköisten palvelujen kehityksen seuraaminen, mahdollisten uusien ratkaisujen käyttöönotto, laajempien ratkaisujen kehittämiseen aktiivisesti osallistuminen sekä myös palvelutietojen saatavuuden sisäinen kehittäminen ovat kaikki palveluneuvonnan kannalta hyvin olennaista.

- Olemassa olevien palvelulistausten (esim. sosiaalipalvelutuottajat) kehitys tukemaan paremmin palvelutietojen hakemista ja käyttöä neuvontatilanteissa
- Palvelunäkymän mahdollinen laajennus ja kehittäminen
- Vantaa.fi- sivujen kautta löytyvien palvelukuvausten kehitys
- Kansallisten ja alueellisten ratkaisujen (esim. suomi.fi-palvelun) aktiivinen seuraaminen ja niiden kehitykseen osallistuminen

06 Yhteistyö ja kommunikaatio yritysten ja yhdistysten kanssa

Toimintamallin selventäminen yritysten ja yhdistysten suuntaan ja yhteistyön jatkokehitys yhdessä heidän kanssaan.

- Erilaisten esiintuonnin tapojen, mahdollisuuksien ja käytäntöjen selventäminen
- Viestinnän ja vuorovaikutuksen vahvistaminen

07 Palvelujen jatkuva kehitys, asiakastarpeita korostaen

Asiakaspalautteen kerääminen ja neuvontapalvelujen kehitys yhdessä asiakkaiden kanssa.

- Systemaattinen malli asiakasymmärryksen ja asiakaspalautteen keräämiseen ja hyödyntämiseen

**Liitteet: Keskeisiä
identifioituja
asiakasprofiileja sekä
tavoitetilaa kuvaavia
blueprint -mallinnoksia**

Seniори palveluneuvonnan, esimerkiksi siivouspalvelujen, verkkotuen tai vapaa-ajan palveluiden neuvonnan asiakkaana

Esimerkkitilanteita:

Seniorin kunto on heikentynyt, ja hän on kuullut tutultaan, että on mahdollista saada koti/siivousapua kaupungilta ja tulee kysymään siitä Vantaa-infosta.

Seniори on juuri muuttanut Vantaalle ja tulee tiedustelemaan millaisia erilaisia vapaa-ajan palveluita on Vantaalla saatavilla, mielellään läheltä kotia.

Seniори tarvitsisi apua esimerkiksi uuden puhelimen tai verkkopankin käytön opettelussa.

Seniorilla on ongelmia tabletin tai kotitietokoneen kanssa ja asioiden hoitaminen ei onnistu.

Seniори tulee yksityisen palvelutuottajan laskun kanssa, joka on hänen mielestään paljon suurempi kuin mitä hän oli sopinut eikä tiedä mitä tehdä.

Millaisiin palveluihin olen oikeutettu? Mikä ero on kaupungin ja yksityisen palvelun välillä? Mitä ne palvelut maksaa? Saako niihin jotain tukea?

Voiko eri vaihtoehtoja vertailla? Voitaasiinko katsoa yhdessä? Mikä minun kannattaisi valita? Onko tämä hyvä? Onko tämä luotettava? Voidaanko tilata se yhdessä?

Miten ne palvelut toimii? Tuleeko joka kerta eri ihminen?

Tämä kännykkäni on jumissa, voitko auttaa?



Voisinkohan saada kaupungilta jotain apua kodinhoitoon tai tukea asumiseen?

Tietokoneeseeni tuli sellainen ihmeellinen teksti, eikä se suostu käynnistymään.

Asiakkaan keskeisiä tarpeita ja toiveita:

- Selkeä tieto ja ohjaus eri palvelumahdollisuuksista, sekä myös eri oikeuksista, palveluseteleistä, erilaisista tuista, siitä mihin ja millä ehdoin voi saada julkista palvelua ym.
- Kasvokkain käytävät keskustelut, konkreettiset materiaalit ja etenemisohjeet
- Neuvontatilanteessa kaivataan usein myös suositteluja, tukea palvelun valintaan ja hankkimiseen, yhdessä asian hoitamista
- Palveluissa yleisesti tärkeää luotettavuus, turvallisuus, laatu, hinta sekä arvioinnit ja suositukset

Maahanmuuttajaperheen äiti esimerkiksi varhaiskasvatuksen tai vapaa-ajan palveluneuvonnan asiakkaana

Esimerkitilanteita:

Maahanmuuttajaperheen äiti haluaa löytää lapsilleen hoitopaikan kotinsa läheltä eikä ole oikein varma mitä mahdollisuuksia hänellä on ja miten ylipäätään Suomessa pitäisi toimia asian suhteen.

Lapsella on erityistarpeita ja äiti haluaa löytää lapselleen parhaan mahdollisen hoitopaikan ja selvittää millaista tukea lapsi voisi saada eri paikoissa.

Äiti on lähettänyt päivähoitohakemuksen, muttei ole varma onko se mennyt perille tai miten prosessit toimivat, mistä hän tietää onko hän saanut paikan lapsilleen.

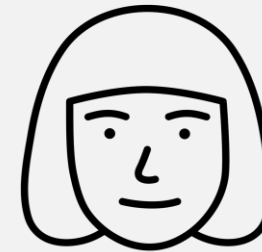
Äiti haluaa löytää lapselleen harrastusmahdollisuuksia.

Missä on hoitoa tarjolla omalla kielellä? Mikä on hoitopäivän pituus?

Entä sitten, kun lapseni menee esikouluun? Mihin ja mitä silloin tapahtuu?

Miten voisin löytää lapselleni harrastuskerhon?

Mistä voisin löytää lapselleni hoitopaikan? Millaisia eri vaihtoehtoja on, mitä ne maksavat ja mitä minun pitää tehdä?



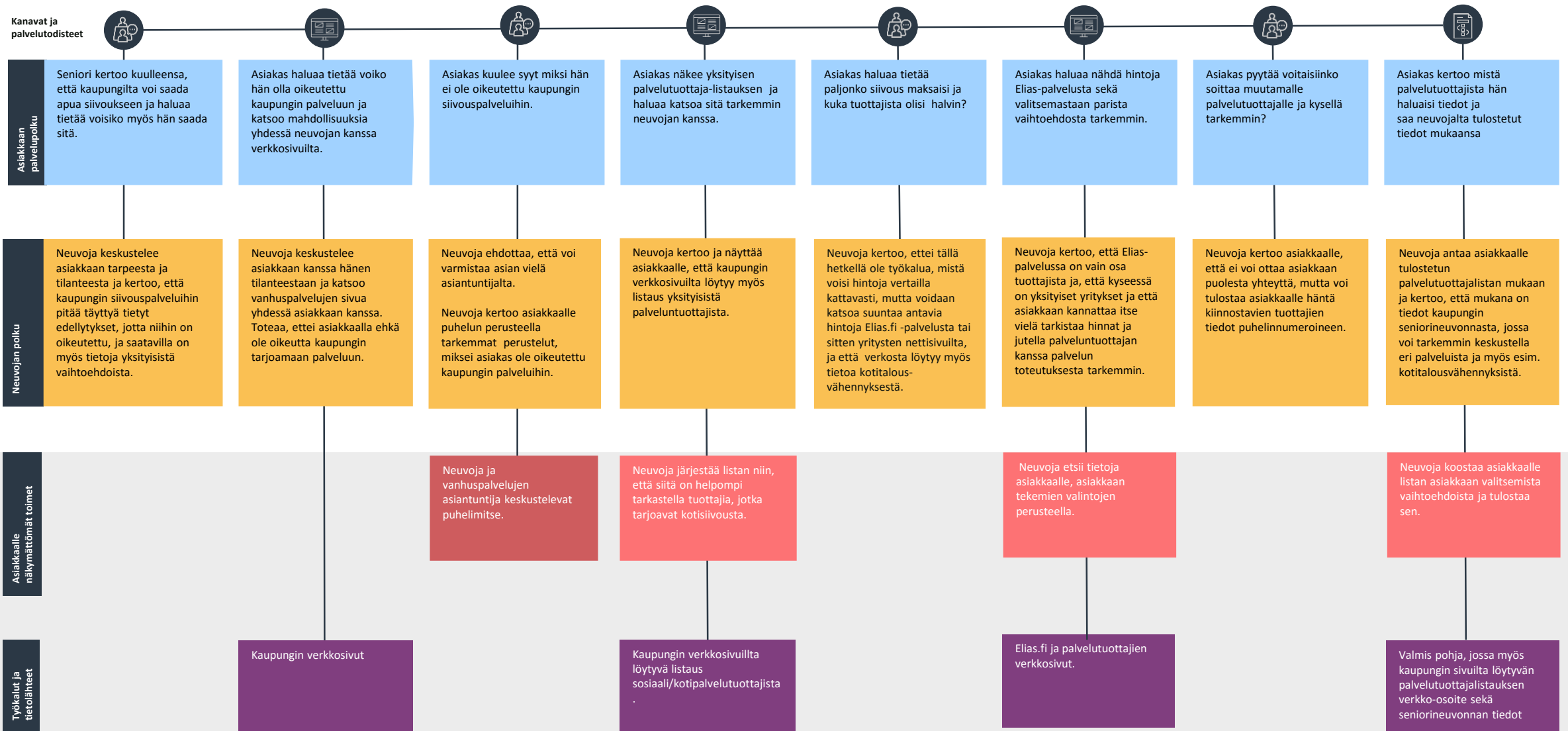
En pysty maksamaan tätä laskua, voisiko sen eräpäivää siirtää?

Asiakkaan keskeisiä tarpeita ja toiveita:

- Henkilökohtainen palvelu, tarpeen mukaan mahdollisuus hoitaa asiaa myös omalla äidinkielellä tai tulkin avulla
- Omaan tilanteeseen ja tarpeeseen sopivan palvelun löytäminen
- Tiedon selkeys, myös erilaisiin oikeuksiin, tukiin ja prosesseihin liittyen
- Riittävästi aikaa asian selvittämiseen. Toiveena saada kaikki palvelut yhdeltä luukulta, tukea myös asiointiin ja asioiden ratkaiseminen yhdessä
- Erilaiset kulttuuritaustat voivat luovat erilaisia odotuksia palveluiden sisällöistä ja toiminnasta

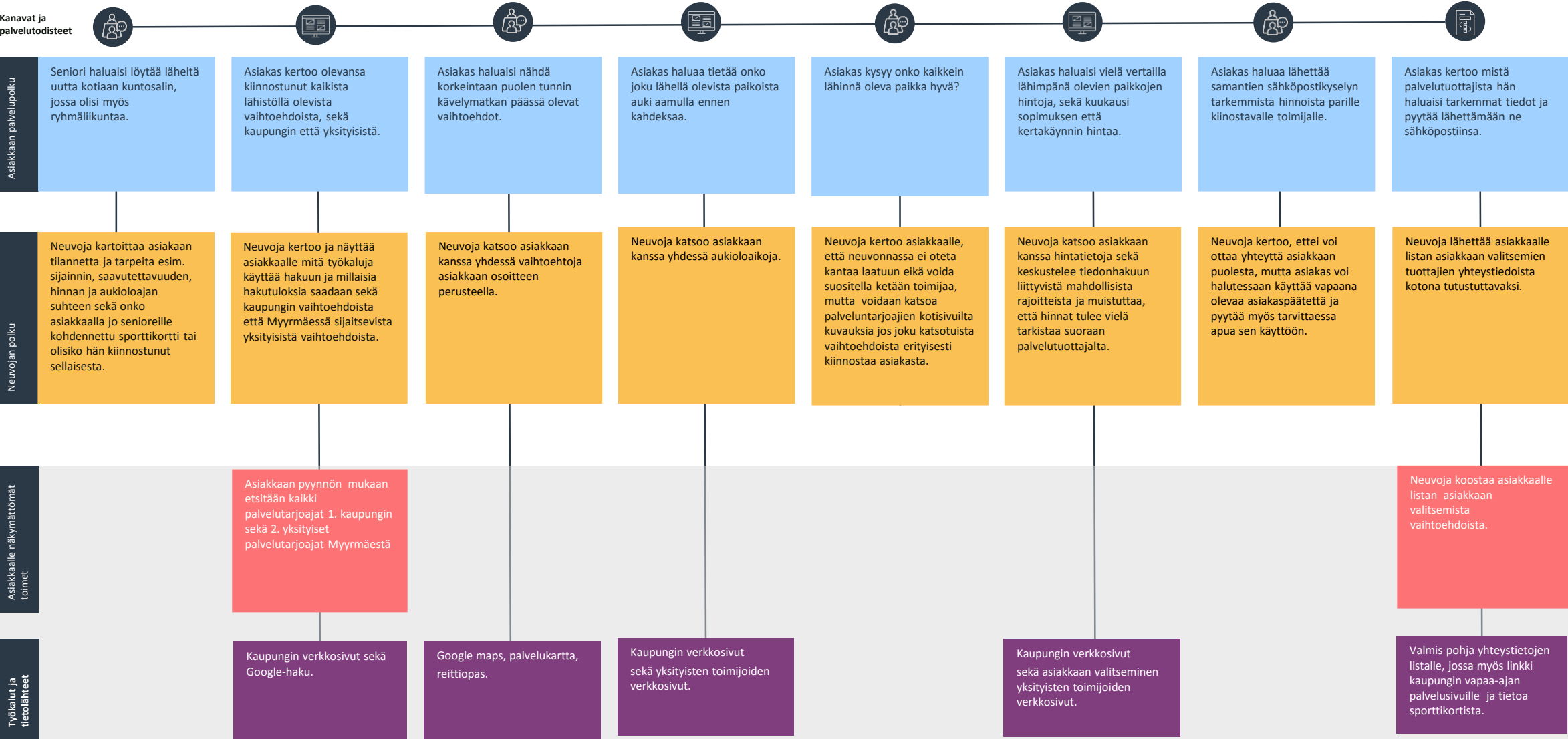
Tavoitetilaa kuvaava esimerkki siivouspalvelujen palveluneuvonnan polusta

Lähtötilanne: Seniori tulee Vantaa-infoon tiedustelemaan kaupungin siivouspalveluista.



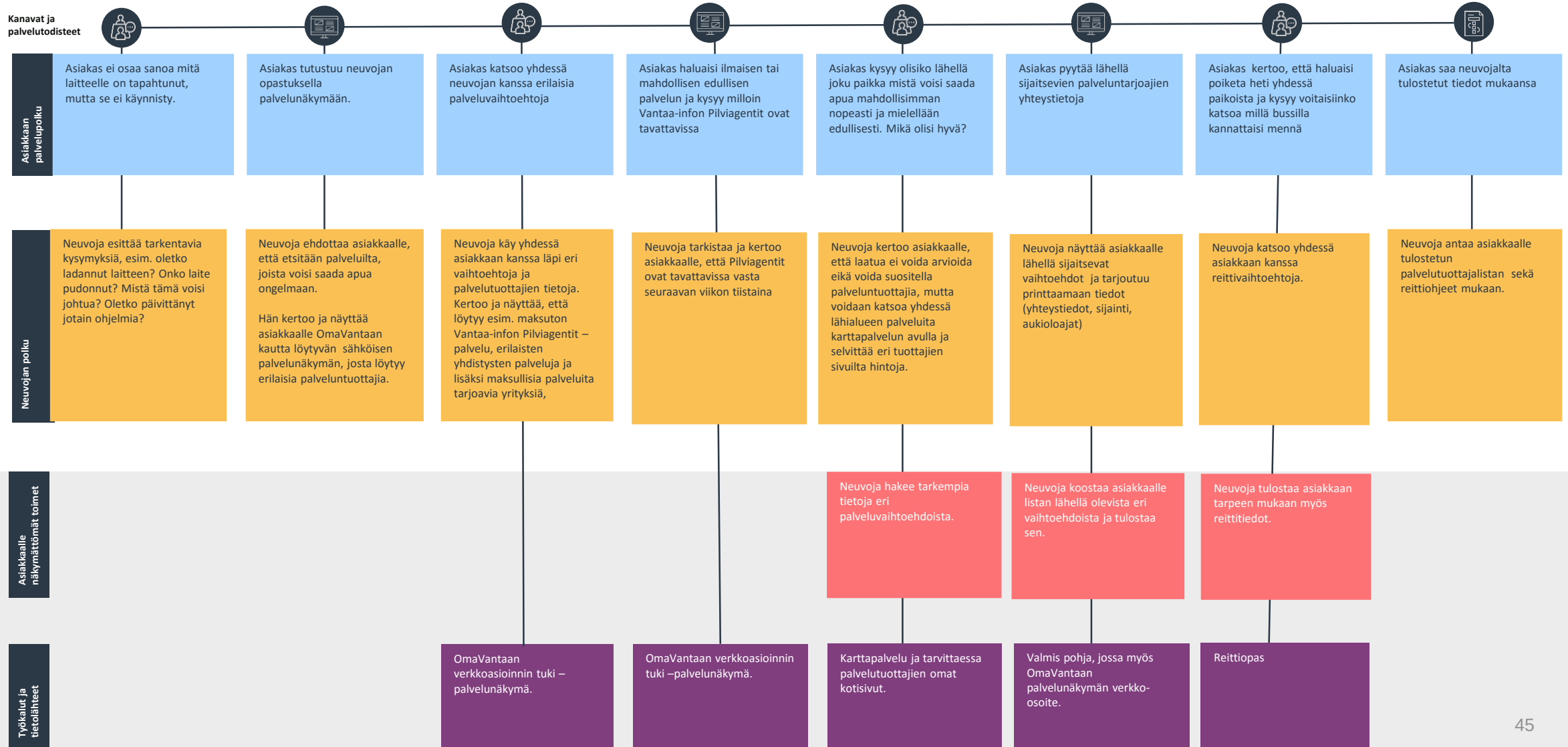
Tavoitetilaa kuvaava esimerkki vapaa-ajan palveluneuvonnan polusta

Lähtötilanne: Juuri Myyrmäkeen muuttanut senioriasiakas tulee tiedustelemaan, mistä voisi löytää itselleen kuntosalin.



Tavoitetilaa kuvaava esimerkki verkkotuen palveluneuvonnan polusta

Lähtötilanne: Asiakkaalla on ongelmia tabletin kanssa; se ei käynnisty. Hän tulee kysymään apua Vantaa-infosta. Asiakas kertoo, että tabletti on sen verran vanha, ettei takuu ole enää voimassa.





www.6aika.fi

6Aika

Vipuvoimaa

EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni

Euroopan aluekehitysrahasto
Euroopan sosiaalirahasto