

KOHTI TURVALLISEMPIA JA VASTUULLISEMPIA PALVELUJA

TUOKIO – Turvallisuusosaamisen kasvattaminen
palveluyrityksissä -hankkeen loppujulkaisu

Laura Hokkanen, Minna Virkkula, Päivi Aro ja Susanne Korva

Julkaisu on tuotettu TUOKIO – Turvallisuusosaamisen kasvattaminen palveluyrityksissä -hankkeessa.

Kirjoittajat: Laura Hokkanen, Minna Virkkula, Päivi Aro ja Susanne Korva

Työkalukorttien kuvitus: Sara Juntunen ja Noora Paakkari

Oamk Journal 153/2023 – Oulun ammattikorkeakoulun julkaisuja

Julkaisija: Oulun ammattikorkeakoulu

oamk.fi/oamkjournal

Oulu 2023

ISBN 978-951-597-249-1 (PDF)

Pysyvä osoite: <https://urn.fi/urn:isbn:978-951-597-249-1>

Oikeudet: CC-BY-SA 4.0, pois lukien kuvat

Ulkoasu: Design Inspis Oy

Kansikuva: Shutterstock

Valokuvat: Adobe Stock ja Shutterstock

Sisällysluettelo

- 4 TUOKIO – Turvallisuusosaamisen kasvattaminen palveluyrityksissä -hanke
- 6 Mitä on palvelujen turvallisuus?
- 8 Turvallisuuspolku
- 9 Turvallisuuspyörä
- 10 Case: turvallisuuskokemus Husky-vierailulla
- 11 Mitkä ovat vastuullisuuden osa-alueet?
- 12 Vastuullisuuden jäävuori
- 13 Mitä festivaalikävijä ajattelee vastuullisuudesta ja turvallisuudesta?
- 14 Tapahtumajärjestäjän vastuullisuuden vinkkilista
- 17 Vastuullisuuden ja turvallisuuden viestintä
- 19 Julkaisut



Tämä on TUOKIO-hankkeen loppujulkaisu, joka kokoaa yhteen hankkeen keskeiset tulokset sekä tarjoaa esimerkkejä ja inspiraatiota turvallisten ja vastuullisten palvelujen kehittämiseen.

Julkaisu on toteutettu Euroopan sosiaalirahaston ja Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskuksen rahoittamassa TUOKIO – Turvallisuusosaamisen kasvattaminen palveluyrityksissä -hankkeessa. Hankkeen toteutti Oulun ammattikorkeakoulu 1.3.2022–31.10.2023.

Muotoillaan yhdessä turvallisia ja vastuullisia palveluita!

TUOKIO – Turvallisuusosaamisen kasvattaminen palveluyrityksissä -hanke

TUOKIO-hankkeella parannettiin yritysten turvallisuusmuotoilu- ja vastuullisuusosaamista sekä tuettiin yritysten kykyä kehittää asiakkailleen turvallisia ja vastuullisia palveluja. Hankkeessa yhdistyivät muotoilu- ja liiketoimintaosaaminen, turvallisuus sekä vastuullisuus. Kohderyhmänä olivat erityisesti virkistys-, hyvinvointi-, ohjelma- ja kulttuuripalveluita tarjoavat mikro- ja pk-yritykset Pohjois-Pohjanmaalla.

Koulutusten ja työpajojen teemoja olivat mm. asiakkaan turvallisuuskokemus, matkailupalvelujen turvallisuus, turvallisuus- ja vastuullisuusviestintä, turvallisuusmuotoilun työkalut, maastopyöräilypalvelujen turvallisuus, tunnelma ja turvallisuus, sertifikaatit, hiilijalanjäljen laskenta, kompensointi, taloudellinen vastuu ja vastuullisuusraportointi sekä vastuullisuuden ja turvallisuuden tarinallistaminen.

TUOKIO-hankkeessa kehitettiin palvelun turvallisuuden ja vastuullisuuden muotoiluun työkalukortteja, joista muutama esitellään tässä julkaisussa. Tuokio turvallisuutta ja vastuullisuutta -työkalukortit löytyvät kokonaisuudessaan [TUOKIO-hankkeen sivuilta](#).



12 koulutusta



4 työpajaa



183 osallistunutta henkilöä



44 osallistunutta yritystä



5 julkaisua

TUOKIO-hanke on tukenut paikallisia mikro- ja pienyrityksiä vastuullisuustyön käynnistämässä ja turvallisempien palvelujen kehittämisessä sekä tarjonnut konkreettisia työkaluja näiden kehittämiseen. Vastuullisuuden ja turvallisuuden merkitys on kasvanut viimeisien vuosien aikana: esimerkiksi globaali maailmantilanne, muuttuneet kuluttajatrendit, muuttunut toimintaympäristö, asiakkaiden tarpeet ja vastuullinen kuluttaminen ovat kasvattaneet niiden merkitystä. Vastuullisuuden ja turvallisuuden teemat ovatkin osoittautuneet hankkeen aikana ajankohtaisemmiksi kuin odotettiin, ja kehitystyölle, oppien jakamiselle ja yhteistyölle on yrityksissä tarvetta.

Palautetta koulutusten ja työpajojen osallistujilta:

Sisältö 4,3/5



Kouluttajien asiantuntemus 4,6/5



Materiaalit 4,2/5



Hyödyllisyys 4,3/5



"Kouluttajat osallistivat hyvin yleisöä."

"Kiitos erinomaisesta turvallisuus- ja palvelumuotoiluannista matkailualan toimintaan liittyen :)"

"Hankkeessa oli kokonaisuudessaan hyviä teemoja, kouluttajia ja puhujia."

"Hanke on hyödyttänyt ammatillisesti ajan tasalla pysymistä."

"Yrittäjänäkökulma on huomioitu hyvin."

"Erittäin mielenkiintoisia puheenvuoroja. Aihetta käsiteltiin käytännönläheisesti ja kiinnostavasti! Kiitos :)"



Mitä on palvelujen turvallisuus?

Turvallinen palvelu on asiakkaalle häiriötön, laadukas ja huoleton käyttää. Asiakas voi nauttia palvelusta miettimättä turvallisuutta sen enempää ja luottaen, että palveluntarjoaja huolehtii turvallisuudesta ja noudattaa säädöksiä. Asiakas pitää turvallisuutta itsestäänselvyytenä ja perusarvona.

Turvallisuus on objektiivista eli ulkoista, konkreettista ja mitattavaa turvallisuutta, mutta myös subjektiivista eli yksilön kokemaa turvallisuutta. Turvallisuus siis tarkoittaa eri asiakassegmenteille eri asioita.

Turvallisuus voidaan jakaa myös fyysiseen, psyykkiseen ja sosiaaliseen turvallisuuteen. Fyysinen turvallisuus kattaa mm. välineet, varusteet ja tilat. Psyykinen turvallisuus pohjautuu yksilön asenteisiin, arvoihin ja kokemuksiin. Sosiaalinen turvallisuus on yhteisöllistä turvallisuutta, liittyen esimerkiksi muiden asiakkaiden tai oppaan toimintaan.

Turvallisen palvelun toteuttaminen vaatii palveluntarjoajalta varautumista, riskienhallintaa, viestintää ja yhteistyötä eri toimijoiden kanssa.

Turvallisuus on pitkälti säädeltyä, esimerkiksi kuluttajansuoja-, vahingonkorvaus-, ja työturvallisuussäädösten kautta. Toisaalta turvallisuuden muotoilun avulla voidaan luoda lisäarvoa ottamalla asiakas ja hänen turvallisuuskokemuksensa kehittämisen keskiöön. Näin palvelu saadaan paremmin kohtaamaan asiakkaan turvallisuuden tarpeiden kanssa ja parannetaan asiakaskokemusta.

Mitkä tekijät vaikuttavat asiakkaan turvallisuuskokemukseen?

Subjektiiivinen = asiakkaan henkilökohtainen käsitys turvallisuudesta, sisäisesti koettu turvallisuudentunne

- elämäkokemus
- aiemmat kokemukset
- fyysinen ja psyykinen ympäristö
- tilannesidonnainen
- sosiaalinen ympäristö
- kulttuurisidonnainen

Objektiiivinen = ulkoista, konkreettista ja mitattavissa olevaa turvallisuutta

- keinoja tehdä turvallisuus näkyväksi mm. ensiapuvälineet, poistumisreitit jne.
- turvallisuussäädösten mukaista toimintaa
- olosuhteet ja terveysturvallisuus



Ennen palvelun käyttöä

Odotukset

- asiakas muodostaa käsityksiä ja arvioi riskejä
- aiemmat kokemukset, muiden suositukset sekä palaute
- palvelun markkinointi ja viestintä

Ennakkotieto palvelusta ja luottamuksen rakentuminen

- saavutettavuus
- sopimusehdot
- tietoturva
- tarkka kuvaus palvelusta ja palvelun käytöstä
- tiedon ajantasaisuus
- muiden asiakkaiden palaute ja some
- kulttuurisensitiivisyys, kieli ja kommunikaatio

Palvelun käytön aikana

Fyysinen

- tila tai paikka
- varusteet ja niiden kunto
- terveysturvallisuus
- turvallisuuden huomioiminen koko palveluketjussa
- poikkeustilanteet ja niiden hoito
- loukkaantumis- ja tapaturmariskin välttäminen
- turvaohjeiden saavutettavuus

Psyykinen

- ensivaikutelma
- aiemmat kokemukset ja odotukset
- uuden taidon opettelu; nolottaako, jos ei osaa
- uskaltaako kysyä, jos ei ymmärrä
- tarvittava taustatieto ja osaaminen

Sosiaalinen

- ohjeistus
- asiakaspalvelijan ja oppaan toiminta: asenne, käyttäytyminen ja ammattitaito
- oma käytös ja sopeutuminen ryhmään
- muut asiakkaat
- kulttuuritausta: kieli ja kommunikaatio

Palvelun käytön jälkeen

Palaute ja toiminnan kehittäminen

- asiakkaalta pyydetään palautetta myös turvallisuudesta
- asiakkaan suositukset ja some
- yritys hoitaa reklamaatiot
- asiakkaiden kokemusten hyödyntäminen viestinnässä



Turvallisuuspolku

Turvallisuuspolun avulla tunnistetaan palvelun turvallisuuteen vaikuttavia tekijöitä. Työkalussa käydään läpi palvelun vaiheet, joihin lisätään palvelun kontaktpisteet (kanavat, ihmiset, esineet, toimintamallit) ja muiden asiakkaiden toiminta. Seuraavaksi mietitään palvelun käytön kannalta merkittävät turvallisuuden kokemiseen vaikuttavat haasteet, pelot ja riskit. Lopuksi ratkaistaan asiakkaan turvallisuushuolia.

Turvallisuuspolku auttaa ymmärtämään palvelun turvallisuutta vaiheittain asiakkaan näkökulmasta ja varmistamaan turvallisen palvelukokemuksen.



Turvallisuuspolku on visuaalinen ja vaiheistettu kuvaus palvelun turvallisuuteen vaikuttavista tekijöistä. Kuvassa yksityiskohta työkalukortista.



Turvallisuuspyörä

Turvallisuuspyörään on koottu osa-alueittain palvelujen turvallisuuteen vaikuttavia tekijöitä. Turvallisuuspyörää voidaan soveltaa palveluihin huomioimalla erityisesti niihin liittyvät asiakkaan kokemat turvallisuushuolet.

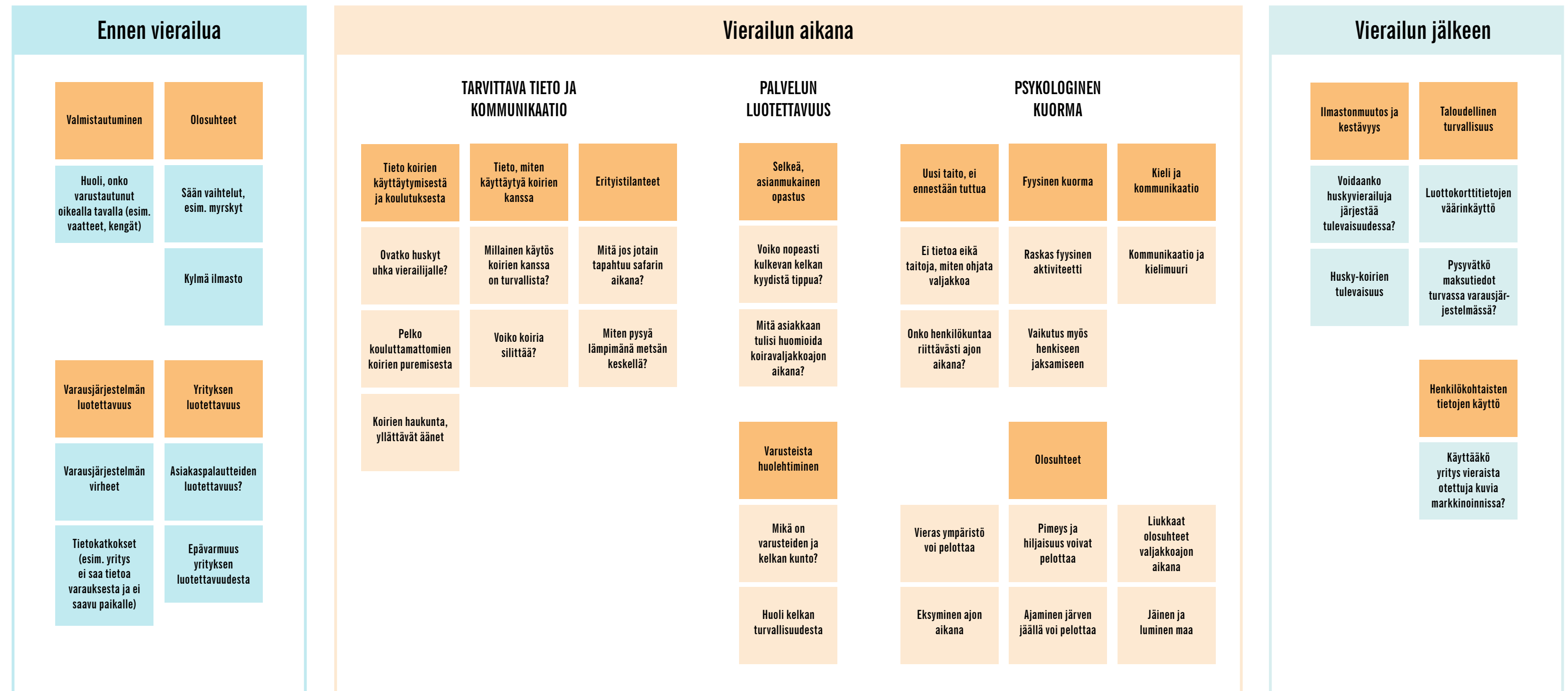
Turvallisuuspyörä kokoaa turvallisuushuolet, joiden pohjalta voidaan kehittää palvelun turvallisuutta ja sen viestintää.

Tarkastele kaaviota tarkemmin kohdentamalla.



Case: turvallisuuskokemus Husky-vierailulla

Kv-opiskelijoiden työpajassa kartoitettiin aktiviteettiin liittyviä huolenaiheita. Kuvio kokoaa yhteen, mitä turvallisuus tarkoittaa asiakkaan näkökulmasta ja mihin kiinnittää huomiota palvelun turvallisuuskokemuksen parantamiseksi. Tarkastele kuviota tarkemmin kohdentamalla.



Mitkä ovat vastuullisuuden osa-alueet?

Vastuullisuus jaetaan tyypillisesti kolmeen osa-alueeseen: ympäristövastuuseen sekä sosiaaliseen ja taloudelliseen vastuuseen.



Ympäristövastuuseen sisältyvät esimerkiksi:

- luonnonvarojen kestävä käyttö
- energia- ja materiaalitehokkuus
- jätteiden vähentäminen ja kierrätys
- päästöjen minimointi
- ilmastoystävälliset valinnat
- luonnon monimuotoisuuden edistäminen



Sosiaaliseen vastuuseen sisältyvät esimerkiksi:

- yhdenvertaisuus, tasa-arvo ja monimuotoisuus
- osallisuus
- esteettömyys
- palvelun turvallisuus
- työhyvinvointi ja perehdyttäminen
- eri sidosryhmien, kuten lähialueen asukkaiden huomioiminen



Taloudelliseen vastuuseen sisältyvät esimerkiksi:

- yrityksen kannattavuus, kilpailukyky ja vakavaraisuus
- yrityksen palkitsemisjärjestelmät
- yrityksen veronmaksu
- hyvän hallinnon periaatteet
- hinnoittelun ja hankintaketjujen läpinäkyvyys



Vastuullisuuden jäävuori

Vastuullisuuden jäävuori auttaa hahmottamaan palvelun vastuullisuuselementtejä. Työkalun avulla tunnistetaan, mitä vastuullisuustekoja jo tehdään ja mitkä niistä näkyvät asiakkaalle. Lisäksi mietitään, mitä tekoja ei vielä tuoda esille. Lopuksi ideoidaan, mitä uutta pitäisi tehdä.

Vastuullisuuden jäävuori kokoaa yhteen näkyvät, piilossa olevat ja kehittämistä vaativat vastuullisuusteot.

Vastuullisuuden jäävuori

Mitkä ovat vastuullisuuden näkyvät elementit?
Mitä asiakas havaitsee, näkee ja kuulee?

Esimerkiksi viestintä, kierrätys, infra



Mitkä vastuullisuuselementit eivät näy asiakkaalle?

Esimerkiksi olettamukset, arvot, säännöt

Kehitettävät

Mitä yritykselle uusia elementtejä tulisi kehittää?

Ylläpidettävät

Miten olemassa olevia elementtejä tulisi parantaa ja tehdä näkyväksi?

[Jäävuorityökalu](#) auttaa tunnistamaan palvelun vastuullisuuselementtejä. Kuvassa yksityiskohta työkalukortista.

Mitä festivaalikävijä ajattelee vastuullisuudesta ja turvallisuudesta?

Sosiaalisen vastuun TOP 5

- Työntekijöiden ja vapaaehtoisten työturvallisuus
 - Esteettömyys
 - Lähiruoka
 - Paikalliset tavarantoimittajat ja yhteistyökumppanit
 - Yhteistyö paikallisten järjestöjen ja yhdistysten kanssa
- ⇒ Nollatoleranssi kiusaamiselle, syrjinnälle ja häirinnälle.

Ympäristövastuun TOP 5

- Kierrätys ja jätteen määrän vähentäminen
 - Ympäristöystävällinen ruokavaihtoehto
 - Ekologiset pakkaukset ja ruokailuvälineet
 - Energiankulutuksen vähentäminen
 - Hiilijalanjäljen pienentäminen
- ⇒ Ympäristövastuusta pitää huolehtia, mutta sillä on vaikea enää erottautua.

Taloudellisen vastuun TOP 3

- Työntekijöiden ja esiintyjien oikeudenmukaiset palkkiot
 - Harmaan talouden torjunta
 - Kohtuuhintaiset liput
- ⇒ Vähiten esille tuotu vastuullisuuden osa-alue, mutta sen puuttuminen huomataan.

Turvallisuus on festivaalikävijälle itsestäänselvyys

- Keskiössä konkreettinen näkyvä turvallisuus
 - Erottavat järjestyksenvalvojat, turvallisuushenkilöt, ensiapuhenkilöt
 - Opasteet, merkinnät, selkeät kulku- ja poistumisreitit
 - Terveysturvallisuus on tärkeää
 - Ei juuri turvallisuushuolia; turvallinen olo
- ⇒ Näkyvällä ja havaittavalla turvallisuudella luodaan turvallisuuden tunnetta.



Tapahtumajärjestäjän vastuullisuuden vinkkilista

Vastuullisuuden vinkkilista auttaa tapahtuman suunnittelua ja varmistaa vastuullisasioiden huomioimisen. Voit mukauttaa listaa huomioiden tapahtuman luonteen ja kohdeyleisön sekä soveltaa listaa myös muiden palvelujen suunnittelussa.

Aloita määrittelemällä vastuullisuustavoitteet pitäen mielessä kohderyhmä ja vastuullisuuden eri osa-alueet.

Kierrätys ja energian käyttö

- ❑ Suosi kierrätettäviä ja ympäristöystävällisiä materiaaleja tapahtuman järjestelyissä ja tapahtuma-alueen rakentamisessa.
- ❑ Tarjoa kierrätysmahdollisuudet tapahtuma-alueella.
- ❑ Huomioi energiatehokkuus ja suosi uusiutuvaa energiaa.

Osallisuus

- ❑ Huomioi esteettömyys kaikille osallistujille.
- ❑ Mahdollista osallistujille turvallinen tila, esimerkiksi nollatoleranssi kiusaamiselle ja häirinnälle, häirintäyhteyshenkilöt ja alkoholiton alue.

Esiintyjät, työntekijät ja vapaaehtoiset

- ❑ Varmista työturvallisuus.
- ❑ Pidä huolta oikeudenmukaisista palkkioista.
- ❑ Anna mahdollisuuksia myös paikallisille ja aloitteleville artisteille ja taiteilijoille.
- ❑ Muista myös monimuotoisuus.

Ruoka ja juoma

- ❑ Vähennä hävikkiä tarjoamalla sopivankokoisia ruoka-annoksia ja juomia.
- ❑ Tarjoa lähiruokaa ja hyödynnä sesonginmukaisia vaihtoehtoja.
- ❑ Tarjoa kasvis- ja vegaanivaihtoehtoja.

Turvallisuus

- Huolehdi järjestyksenvalvojen ja ensiapuhenkilöstön huomiota herättävästä näkyvyydestä.
- Merkitse kulku- ja poistumisreitit selkeästi.
- Käytä näkyviä opasteita ja tarjoa selkeä kartta alueesta.
- Järjestä erottuva ensiapupiste.
- Huomioi terveysturvallisuus.

Viestintä

- Viesti vastuullisuusteoista eri kanavissa etukäteen ja paikan päällä.
- Tarjoa ohjeita esimerkiksi kierrätyksestä ja joukkoliikenteen käytöstä.
- Osallista festivaalikävijä vastuullisuuteen viestinnällä.
- Varmista viestinnän saavutettavuus eri kohderyhmille (mm. eri kieliversiot).

Yhteistyökumppanit ja hankinnat

- Pyri käyttämään paikallisia palveluntarjoajia ja tavarantoimittajia.
- Suosi vastuullisia yhteistyökumppaneita.
- Mahdollista yhteistyö esimerkiksi paikallisten yhdistysten ja järjestöjen kanssa.

Liikkumisjärjestelyt

- Huomioi liikennejärjestelyt ja saavutettavuus kävelen, pyöräillen ja julkisilla kulkuvälineillä.
- Tarjoa pyöräparkki.
- Muista järjestelyissä lähialueen asukkaat ja liikkujat.

Arviointi ja kehittäminen

- Kysy vastuullisuudesta asiakaspalautteessa.
- Laske tapahtuman hiilijalanjälki.
- Hyödynnä saatuja oppeja ja palautetta kehittääksesi tapahtuman vastuullisuutta tulevaisuudessa.

Turvallisuuden tai vastuullisuuden to do -lista

1. Tämä ainakin pitää tehdä



2. Tämä olisi hyvä tehdä



3. Tätä voisi kokeilla



To do -listan avulla voidaan suunnitella ja priorisoida palvelun turvallisuuteen tai vastuullisuuteen liittyviä tekoja.

Työkalua voidaan hyödyntää, kun on tunnistettu turvallisuuden tai vastuullisuuden nykytilanne ja suunnitellaan seuraavia askeleita.



Vastuullisuuden ja turvallisuuden viestintä

Vastuullisuuden viestintä on usein kuluneita ilmaisuja ja tyhjiä sanoja, kun taas turvallisuuden viestintä on monesti pelkkää sääntöjen ja ohjeiden toistoa. Tällöin viestintä ei välttämättä kiinnosta asiakasta.

Miten vastuullisuuden tai turvallisuuden viestinnästä tehdään vaikuttavampaa? Asiakkaalle kerrotaan, miksi juuri tämä palvelu on vastuullinen ja turvallinen valinta. Kaivetaan syvemmälle ja selitetään, mitä vaikutuksia palvelun tuottamisesta aiheutuu. Viestintää suunnitellaan palveluiden tapaan eli asiakkaan tarpeita kuunnellen. Valitaan tärkeimmät esitettävät teemat ja viestitään niistä konkreettisesti ja mielenkiintoisesti.

Vastuullisuuden ja turvallisuuden viestinnästä tehdään innostavaa ja vaikuttavaa vastaamalla asiakkaan tarpeisiin ja odotuksiin tarkoituksenmukaisella tavalla.

Viestinnän suunnittelussa voidaan esimerkiksi hyödyntää Vastuullisuuden viestintälupaus -työkalua.

- Mikä vastuullisuudessa ja turvallisuudessa ennen kaikkea kiinnostaa asiakasta?
- Mitä aitoja ja konkreettisia vastuullisuus- ja turvallisuustekoja yritys tekee?
- Millä tyyllillä asiakkaalle viestitään vastuullisuudesta ja turvallisuudesta? Miten valittu tyyli sopii yhteen yrityksen muun viestinnän kanssa?
- Mitä viestitään ja missä kanavissa?
- Mikä tunne halutaan välittää asiakkaalle? Millainen tunnelma halutaan luoda?
- Voidaanko tarinallistamista hyödyntää?

Vastuullisuuden viestintälupaus

Vastuullisuusviestintä

- ★ Millä tyylillä viestitään?
- ★ Miten vastuullisuutta visualisoidaan?
- ★ Minkälaisilla sisällöillä lisätään asiakkaan tietoisuutta palvelun vastuullisuudesta?
- ★ Mitä kanavia käytetään?

Asiakasprofiili

Kuka on asiakas?
Asiakas palvelunkäyttäjänä
Asiakas ja viestintä



Mitä asiakas haluaa tietää palvelun vastuullisuudesta?

Konkreettisia tekoja ympäristövastuusta, sosiaalisesta ja taloudellisesta vastuusta.

Viestintälupauksen avulla vastuullisuusviestintä saadaan vastaamaan asiakkaan tarpeita.



Julkaisut

TUOKIO-hankkeen julkaisut:

- Vastuullisuus tehdään todeksi arjen teoilla, Oamk Journal, <http://urn.fi/urn:nbn:fi-fe2023032332908>
- Mitä Flow Festival -kävijä ajattelee vastuullisuudesta ja turvallisuudesta? Oamk Journal, <http://urn.fi/urn:nbn:fi-fe2023051744868>
- Uusia työkaluja kuntosaliryttäjille asiakkaan turvallisuuskokemuksen kehittämiseen, Oamk Journal, <http://urn.fi/urn:nbn:fi-fe20230911122381>
- Festarikävijällä on odotuksia – Nollatoleranssi syrjinnälle, häirinnälle ja epäasialliselle käytökselle on tärkeä, Kaleva 29.6.2023
- Tuokio turvallisuutta ja vastuullisuutta -työkalukortit, <https://www.oamk.fi/fi/tutkimus-ja-kehitys/tki-ja-hanketoiminta/tuokio/tuokio-tyokalut>

Hankkeessa tehdyt opinnäytetyöt:

- Turvallisuusmuotoilun työkalujen käytettävyys asiakkaan turvallisuuskokemuksen kehittämisprosessissa, Jaana Tähtinen, <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-202304286921>
- "Minä valitsen sen tutun ja turvallisen.": uutta kuntosalia kartoittavan asiakkaan turvallisuuskokemuksen muodostuminen ja eri turvallisuustekijöiden tärkeys kuntosalin esipalvelussa, Terhi Kallinen, <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2023052815029>
- Yritysturvallisuuden parantaminen palveluyrityksissä, case: TUOKIO-hanke, Pekka Syvälahti, <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2023092026060>

TUOKIO

Turvallisuusosaamisen
kasvattaminen palveluyrityksissä

oamk.fi/tuokio

OAMK
OULUN AMMATTIKORKEAKOULU

 Elinkeino-, liikenne- ja
ympäristökeskus

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020


Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto