# Digitukijan Käsikirja

**Espoon kaupungin työntekijän opas**
**Digituen tarvelähtöiseen ratkaisumalliin**

ESPOO
ESBO

Digitukijoilta
digitukijoille!

# Hei espoolaisen asiakaspalvelun ammattilainen!

Digituen ohjeet on perinteisesti suunnattu järjestö- ja hanketoimijoille, joissa digituki on usein oma palvelukokonaisuutensa. Mutta entä jos digituki onkin oman työn ohella tapahtuvaa toimintaa?

Hyvään digitukeen ei ole valmista sapluunaa ja mainio lopputulos voi syntyä monella tavalla. Tässä oppaassa esitellään Digituen tarvelähtöinen ratkaisumalli, jonka keskiössä ovat asiakassegmenttien sijaan asiakkaan todelliset tarpeet, sekä kaikki mitä digitukija tarvitsee onnistuakseen työssään. Nappaa siitä itsellesi ne osat, jotka palvelevat sinua tai hyödynnä mallia sellaisenaan – sinä tunnet asiakkaasi (ja itsesi) parhaiten!

Tämä opas on tarkoitettu kaikille Espoon kaupungin työntekijöille, jotka antavat työssään digitukea. Sen laatimisessa on kuunneltu digitukijoita kaikilta toimialoilta ja se soveltuu hyvin perehdytyskäyttöön.

Lisätietoja oppaasta ja Digituen tarvelähtöisestä ratkaisumallista:
digikoordinaattori Elsa-Maria Aaltonen (elsa-maria.aaltonen@espoo.fi)

# Digituki Espoon kaupungilla

- ✓ Mikä ihmeen digituki?
- ✓ Digituki Espoon kaupungilla
- ✓ Digituki osana Espoo-tarinaa
- ✓ Digituki mahdollistaa Espoon digivision toteutumisen
- ✓ Digituen verkostot Espoossa

# Mikä ihmeen digituki?

*Digituki on verkkoasioinnin ja älylaitteiden käytön tukea. Sen tarkoituksena on opastaa ja auttaa itsenäiseen ja turvalliseen laitteiden käyttöön sekä sähköiseen asiointiin.*

## Miksi digituki on tärkeää?

Suomalainen julkishallinto elää suuren digitaalisen siirtymän aikaa. Valtioneuvoston asettama tavoite digitaalisen asioinnin ensisijaisuudesta nostaa käytännön digitaidot uuden kansalaistaidon asemaan, mutta monet ihmiset tarvitsevat edelleen apua laitteiden ja verkkopalvelujen käytössä.

Kasvokkain tapahtuva palvelu tulee aina olemaan vaihtoehto niille, jotka eivät voi käyttää digipalveluita. Itsenäinen tiedonhaku ja omien tietojen hallinta ovat kuitenkin taitoja, joihin meillä jokaisella on oikeus. Espoon kaupungin tavoitteena on toteuttaa digiloikka arvojemme mukaisesti, asiakas toiminnan keskiössä ja vierellä kulkien.

Lisätietoa Espoon digitalisaatiotavoitteista löydät Espoon kaupungin digiohjausryhmän sivulta.

## Espoolainen digitukifilosofia

**Digituki on yksilöllistä ja asiakaslähtöistä:**
-lähtökohtamme digituessa ovat asiakkaan tarpeet ja mielenkiinnonkohteet.

**Digituki on vierellä kulkevaa:**
-digituki tapahtuu ihmiseltä ihmiselle, jopa vertaistukimaisesti
-vältämme digitukitilanteessa auktoriteettiasetelmaa

**Digituki on itsenäisyyteen kannustavaa:**
-pyrimme siihen, että asiakas pärjää lopulta itse laitteen tai palvelun käytössä

**Digituki on taloudellisesti ja sosiaalisesti kestävää:**
-mitoitamme digitukitilanteen tarjolla oleviin resursseihin ja ohjaamme asiakkaan tarvittaessa tämän tilannetta paremmin palvelevan avun piiriin

# Digituki mahdollistaa Espoon digivision toteutumisen

## Espoon digivisio

*Älykkäät ja ennakoivat digipalvelut toimivat Espoon uudistumisen kiihdyttäjänä.*

*Niillä tuotetaan haluttavia palveluja kaupungin asukkaiden ja asiakkaiden tarpeisiin sekä varmistetaan palvelutuotannon tuottavuus ja vaikuttavuus.*

-Espoon digiohjausryhmä

## Mikä rooli digituella on Espoon digivision toteutumisessa?

Suomalaisten digitaidot ovat keskimäärin hyvällä tasolla. 16-89 –vuotiaista n. 75 prosenttia kokee omaavansa vähintään perustaidot (Digi- ja väestötietovirasto, 2023).

Osaaminen on tutkimuksen valossa parantunut edellisvuodesta, mutta huolestuttavat 25 prosenttia väestöstä ei koe omaavansa perustaitoja lainkaan. Tämä tarkoittaa noin 60 000 espoolaista, joille digiasiointi aiheuttaa vaikeuksia. Työikäisistäkin hyvän taitotason koki omaavansa vain 81 prosenttia vastaajista.

Tämän takia digituki on avainasemassa Espoon digitalisaatiotavoitteen onnistumisessa. Maksuton matalan kynnyksen digituki mahdollistaa taloudellisesti ja sosiaalisesti kestävän digiloikan niin Espoon kaupungille kuin kuntalaisillekin.

# Digituki osana Espoo-tarinaa

Kuntalaisille tarjottava digituki on myös kiinteä osa Espoo-tarinaa. Me kaikki toteutamme osaltamme valtuustokauden tavoitteita muun muassa tukemalla vanhempia eVaka-järjestelmän käytössä, viemällä digitukea niiden kuntalaisten luo jotka eivät itse pääse liikkumaan ja toteuttamalla digitukea yhteistyössä espoolaisten järjestöjen kanssa.

## Espoon arvot ja toimintaperiaatteet, digituen näkökulmasta:

### Espoo on oikeudenmukainen

- ✓ Pyrimme pitämään kaikki mukana digitalisaation kehityksessä
- ✓ Digitukea niille, joilla ei ole läheisiä
- ✓ Lähipalvelut niille, jotka eivät voi asioida digitaalisesti

### Espoo on asukas- ja asiakaslähtöinen

- ✓ Digituki lähtee tuettavan tarpeista ja osaamisesta
- ✓ Digituki on helposti löydettävissä
- ✓ Digituki on vierellä kulkevaa ja vertaistukimaista

### Espoo on vastuullinen edelläkävijä

- ✓ Digitukea kehitetään ennakkoluulottomasti ja rohkeasti
- ✓ Espoolainen digituki on suunnannäyttäjä muille kunnille

# Digituki Espoon kaupungilla

Digituki on arkea monille Espoon kaupungin työntekijöille, jotka kohtaavat omassa työssään kuntalaisia. Palvelut digitalisoituvat ja hallintolaki velvoittaa viranomaiset neuvomaan asiakkaita omien digitaalisten palvelujensa käytössä. Espoon asiointipalvelut tarjoaa erityisesti digitukeen painottuvaa palveluneuvontaa useissa kohteissa ympäri kaupunkia.

## Espoon asioinnin maksuton digituki

- Asiointipisteet:
Matinkylä, Leppävaara, Kalajärvi

- Espoo-infot :
Espoonlahti, Espoon keskus sekä etädigituki (puhelin, sähköposti, chat ja videochat)

- Liikkuva Espoo-info:
Muun muassa seniorikeskukset, päiväkodit ja popup-tapahtumat

- Hello Espoo –info
Neuvontaa vieraskielisille espoolaisille Matinkylässä ja liikkuvana palveluna

## Digituen symboli

Digituki on terminä haastava, eikä se välttämättä aukea kaikille samalla tavalla.

Siksi digitukea antavia tahoja kannustetaan ottamaan käyttöön kansallinen digituen symboli, joka ilmaisee selkeästi mistä palvelussa on kyse: laiteavusta, tasapuolisesta kohtaamisesta ja luvasta kysyä rohkeasti mieltä askarruttavia kysymyksiä.

Symboli on vapaasti ladattavissa SeniorSurfin verkkosivulta.

# Digituen verkostot Espoossa

## Espoon Digitukiverkosto

Espoon asiointipalvelun koordinoima Espoon Digitukiverkosto tapaa säännöllisesti ja tekee yhteistyötä kuntalaisten digiosaamisen hyväksi. Digituen verkoston tarkoitus on tuoda esiin eri toimijoiden palveluita niin, että jokainen espoolainen löytää palvelutarjonnasta itselleen sopivimman tavan saada digitukea.

Digitukiverkostoon kuuluu asiointipalvelujen lisäksi:

- Espoon kirjastot
- Omnia
- SeniorSurf
- ENTER Ry
- Edistia
- Espoonlahden seurakunta
- Olarin seurakunta
- Vanhusten Turva säätiö
- Asukastila Kivenkolo

### Valtakunnallinen Digitukiverkosto

Espoon kaupunki on osa Digi- ja väestötietoviraston luotsaamaa Valtakunnallista Digitukiverkostoa.

Verkoston tavoitteena on yhteisten toimintatapojen kehittäminen, digituen mittaaminen ja arviointi sekä digituen tunnettuuden ja löydettävyyden vahvistaminen.

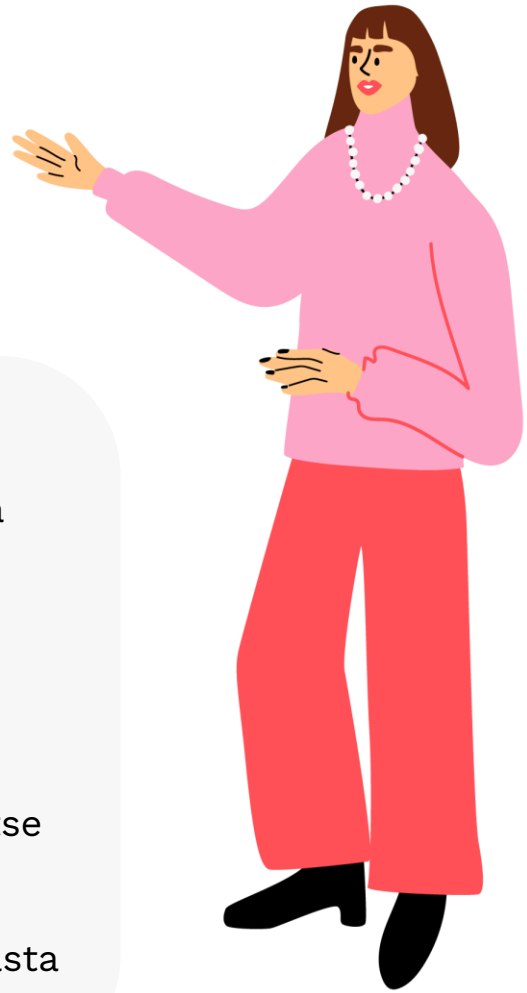
Espoo on samalla osa Pääkaupunkiseudun Digitukiverkostoa, jossa yhdessä Helsingin ja Vantaan kanssa pyritään kehittämään digitukea jakamalla osaamista niin, että päällekkäiseltä työltä vältytään.

# Minä, digitukija

- ✓ Digituki osana työtä
- ✓ Olenko oikeanlainen?
- ✓ Vuorovaikutustyyli ja digituki
- ✓ Olemme yksilöitä, myös digituessa

# Digituki osana työtä

Digitalisaatio ja sen myötä digituki on tullut jäädäkseen. Digituen luonne eroaa perinteisestä kaupungin asiakaspalvelusta merkittävästi ja uuden ajatustavan omaksuminen vaatii totuttelua: näkökulmaa on välillä vaihdettava jopa kesken asiakaspalvelutilanteen. Alla näet muutamia eroavaisuuksia näiden kahden toimintamallin välillä:



| **Perinteinen asiakaspalveluajattelu** | | **Digituki** |
|---|---|---|
| Asiantuntija antaa asiakkaalle valmiit vastaukset | → | Digineuvoja etsii vastauksia yhdessä asiakkaan kanssa |
| Tieto on suhteellisen staattista | → | Tieto muuttuu koko ajan |
| Asiakaspalvelija tekee puolesta | → | Asiakas on itse aktiivinen toimija |
| Asiakas on asiassaan riippuvainen asiantuntijasta | → | Asiakas pystyy hoitamaan asiansa itse |
| Jos asiakas ei saa vastausta ongelmaan, asiakaspalvelutilanne on epäonnistunut | → | Asiakas on yhtälailla vastuussa omasta oppimisestaan |

# Suuri Digitukijakysely

Suuri Digitukijakysely keräsi keväällä 2024 Espoon kaupungin asiakaspalvelijoiden omia kokemuksia digituen antamisesta. Ohessa nostoja kyselyn tuloksista:

- ✓ Vaikka digituki keskittyy erillispalveluna konsernihallintoon, annetaan digitukea tasaisesti kaikilla Espoon kaupungin toimialoilla.
- ✓ Espoon kaupungin työntekijälle digituki esittäytyy yleensä osana varsinaista omaa työtehtävää ja sitä annetaan yleisimmin kunnan tai yhteistyökumppanin verkkopalveluihin liittyen.
- ✓ Vastaajista 84 % piti omia digi- ja neuvontataitojaan hyvinä. 83 % koki onnistuvansa digituen antamisessa lähes aina.
- ✓ 10 % vastaajista koki introverttiluonteensa haastavana digituen antamisen näkökulmasta ja kielteisesti digitukeen suhtautui 8 % vastaajista. Espoon kaupungin työntekijöistä 80 % suhtautui digituen antamiseen myönteisesti tai erittäin myönteisesti.

Top 3 digituen aiheet Espoon kaupungilla:

1. Kaupungin tai yhteistyökumppanin verkkopalvelun käyttö
2. Tiedon haku
3. Laitteen käyttö yleisesti

Oma motiivi digituen antamiseen
(Suuri Digitukijakysely, 2024)

# Oma osaaminen ja digituki

Digitukea leimaa palvelujen ja teknologian jatkuva muutos, mikä voi aiheuttaa epävarmuuden tunteita. Digituessa tietoa etsitään yhdessä asiakkaan kanssa sen sijaan, että asiakaspalvelija antaisi tämän pulmiin valmiit vastaukset. Tämä uusi asetelma voi olla haastavaa omaksua, kun oma työidentiteetti perustuu raudanlujaan osaamiseen ja asioiden tietämiseen suorilta käsin.

Asian voi ajatella myös näin: digituessa asiakkaalle tarjoamasi hyöty ei ole valmis vastaus, vaan taito löytää tieto jatkossa itse. Tämän  voimaannuttavampaa asiakaspalvelukokemusta on vaikea kuvitella.

## Asiakkaan vierellä kulkeminen

”Nyt on pakko sanoa etten ole aikaisemmin käyttänyt just tätä palvelua mutta istu alas niin katsotaan yhdessä” on aivan loistava tapa lähestyä digitukitilannetta. Se on itseasiassa jopa ihanteellinen: ilmaistessamme asiakkaalle, että asia on opastajallekin uusi, osoitamme että digitaitojen oppiminen on jokaisen ulottuvilla!

## Osaanko varmasti?

Espoolainen digituki on vierellä kulkevaa ja vertaistukimaista: se on parhaimmillaan kahden aivan tavallisten ihmisten välinen kohtaaminen jossa molemmat voivat oppia jotain uutta. Digitukijan ei tarvitse olla IT-nero tai osata kaikkien Suomen verkkopankkien toiminnallisuuksia ulkoa.

Sinun ei tarvitse osata mitään ylimääräistä, jaat vain asiakkaan kanssa sen minkä jo itse osaat. Ja jos et osaa, tutkailkaa yhdessä!

# Minun identiteettini digitukijana

Digitukitilanne on ennen muuta vuorovaikutustilanne, jossa jokainen saa olla oma itsensä. Tästä johtuen jokainen digitukija tuo tilanteeseen myös omat vahvuutensa ja oman tapansa toimia. Mitä sinun identiteettiisi sisältyy?

**Ihmisrakkaat opettajat** nauttivat asiakkaan ahaa-elämyksistä: he iloitsevat digitukitilanteen pienistä onnistumisista ja haluavat voimaannuttaa ihmisiä.

**Tietotekniikan taitajat** osaavat ohjelmat ja laitteet kuin omat taskunsa: heille digitukitilanne on mahdollisuus jakaa oma osaaminen ja tuntea tästä ammatillista iloa.

**Mission ihmisiä** ajaa tarve auttaa ihmisiä luovimaan julkishallinnon byrokratiaviidakossa: he kääntävät kaikki kivet auttaakseen asiakastaan ja syventyvät pulmiin omistautuneesti.

**Suurtietäjät** omaavat oman alansa mittavan tietovaraston: heillä on myös välitön tieto siitä, miltä verkkosivulta asiakas löytää tarvitsemansa tiedon nopeasti.

**Traditionalistit** suhtautuvat digitalisaatioon ilmiönä kriittisesti ja heidän ykkösvaikuttimensa digituessa on kuntalaisten osallisuus ja voimaannuttaminen. He toimivat myös ”vallan vahtikoirina” tuoden väsymättä esiin haavoittuvimpien asiakkaiden näkökulmaa sekä parannusehdotuksia itse verkkopalveluihin.

**Ongelmanratkaisijoille** itse asiakkaan pulman taklaaminen omalla ammattitaidolla on työn suola: mitä kinkkisempi haaste, sen parempi.

# Olemme yksilöitä, myös digituessa

## Älä vertaa itseäsi muihin!

Ajattelemme herkästi,  että digitukijan pitäisi olla pedagogiikan asiantuntija tai valovoimainen mentori joka inspiroi ohjattavaansa pelkällä olemuksellaan. Mikään ei voisi pitää vähempää paikkaansa. Itseasiassa edes ulospäinsuuntautuneisuus ei ole digitukijana olemisen edellytys.

Jokainen Espoon kaupungilla työskentelevä, työtehtävästä, oman digiosaamisen tasosta tai persoonasta riippumatta,

voi olla loistava digitukija nimenomaan omana itsenään. Ei ole olemassa ihannedigitukijan prototyyppiä, johon kaikkien tulisi pyrkiä. Sinä olet juuri oikeanalainen!

**Introvertin vahvuuksia digituessa**

- ✓ Kärsivällisyys ja keskittymiskyky
- ✓ Analyyttisyys ja ongelmanratkaisu
- ✓ Heikkojen signaalien huomaaminen
- ✓ Luovuus ja kyky reagoida nopeasti muuttuviin tilanteisiin
- ✓ Kyky löytää aina monimutkaisistakin kokonaisuuksista punainen lanka

**Ekstrovertin vahvuuksia digituessa**

- ✓ Kyky huomioida monia asioita samanaikaisesti
- ✓ Erinomainen paineensietokyky, kiire ei hetkauta
- ✓ Sosiaalisuus
- ✓ Kyky hahmottaa taitavasti kokonaiskuvia
- ✓ Taitava ja samaistuttava puhuja

# Digituen tarvelähtöinen ratkaisumalli

- ✓ Digituki kuntakontekstissa
- ✓ Johdatus Digituen tarvelähtöiseen ratkaisumalliin
    1. Asiakkaan tarpeet digitukitilanteessa
    2. Asiakkaan tapa vastaanottaa digitukea
    3. Digitukitilanteen erityishaasteet
    4. Digitukijan tieto, taito ja persoona
    5. Digitukitilanteen ajallinen kesto

# Digituki kuntakontekstissa

Kunnan palveluissa annettava digituki on usein erilaista kuin esimerkiksi järjestössä tai opistossa tapahtuva ohjaus: aika on kortilla ja digituki tapahtuu tavallisesti muun asiakaspalvelun lomassa. Monissa ohjeissa korostetaan rauhallisen tunnelman ja alkukartoituksen tärkeyttä, mutta se ei aina ole meille realistinen vaatimus. Digituki on myös harvalle meistä pääasiallinen työtehtävä ja digitukitilanteeseen saattaa hiipiä siksi turhaa epävarmuutta.

## Perinteisen asiakassegmentoinnin ongelma

Toinen haaste on perinteinen tapamme jaotella asiakkaita. Demografisiin tekijöihin perustuvasta digituen asiakasjaottelusta ei aina ole apua käytännön digitukitilanteessa. On toki totta, että seniorin digitaidot ovat usein heikot tai että maahan muuttaneen kanssa törmäämme joskus kielimuuriin. Jos kuitenkin jäämme liiaksi kiinni asiakkaan segmenttiin, meiltä saattaa jäädä huomaamatta muita, digituen kannalta oleellisempia signaaleja.

Nämä signaalit antavat meille vihjeitä siitä, mihin suuntaan digitukitilannetta kannattaa viedä jotta tukijan ja asiakkaan yhteinen tavoite täyttyy.

Digituen tarvelähtöinen ratkaisumalli pyrkii vastaamaan kysymyksiin:

- ✓ Mitä asiakas haluaa saavuttaa?
- ✓ Mikä on asiakkaan ensisijainen digituen tarve?
- ✓ Mitä digituen antaja tarvitsee onnistuakseen?
- ✓ Miten käytännön digituki suhteutetaan käytössä olevaan aikaan?

# Johdatus Digituen tarvelähtöiseen ratkaisumalliin

Olemme tottuneet ajattelemaan että digitukitilanne on lineaarinen tapahtuma, jonka lopputulos on kuvitteellisen polun päässä. Mutta entä jos se onkin palapeli, jossa lopputulos on jo paloissa sisäänrakennettuna?

Digituen tarvelähtöinen ratkaisumalli on kuntakontekstiin kehitetty kokonaisuus, jonka keskiössä on:

1. **Asiakkaan oikea tarve**
   - ✓ Palveluntarve
   - ✓ Digituen tarvesignaalit
2. **Asiakkaan tapa vastaanottaa digitukea**
3. **Digitukitilanteen erityishaasteet**
   - ✓ Kielimuuri, sairaudet etc.
4. **Digitukijan tieto, taito ja persoona**
   - ✓ Minä digitukijana
   - ✓ Digituen pedagogiikka
   - ✓ Tukitilanteen varaventtiilit
   - ✓ Havainnot ja reflektointi
5. **Digitukitilanteen ajallinen kesto**
   - ✓ Tukitilanteen alun, lopun ja keskikohdan määrittäminen

# 1. Asiakkaan tarpeet digitukitilanteessa

Digituen tarvelähtöinen ratkaisumalli lähtee liikkeelle asiakkaan tarpeesta. Asiakkaalla on yleensä jokin yksittäinen, konkreettinen tavoite, jonka saavuttamisessa hän tarvitsee meidän apuamme. Lisäksi hänellä on jokin digituen tarve, minkä takia hän hakeutuu digituen piiriin. Tämän tarpeen selvittäminen on jo puoli ratkaisua!

## Asiakkaan ensisijaiset digituen tarpeet

### Laitteen käyttö

Asiakas ei osaa käyttää tietoteknistä laitetta, tai osaa vain vähän.

Asiakas tarvitsee digitukea ensisijaisesti puhelimen, tabletin tai tietokoneen käytössä.

### Palvelun käyttö

Asiakas osaa käyttää laitteita, mutta uudet, digitalisoituneet palvelut eivät ole tuttuja.

Asiakas tarvitsee digitukea ensisijaisesti palvelun käytössä.

### Internetin käyttö

Asiakas ei osaa toimia netissä eikä osaa esim. hakea tarvitsemaansa tietoa.

Asiakas tarvitsee digitukea ensisijaisesti internetin käytössä.

### Henkinen tuki

Asiakas kokee epävarmuutta vaikka digitukitilanteessa käykin ilmi että hän osaa.

Asiakas tarvitsee ensisijaisesti henkistä tukea.

# Asiakkaan tarvesignaalit

Asiakkaan toiminta digitukitilanteen aikana voi paljastaa arvokasta tietoa tämän digitaidoista. Tarkkailemalla näitä hiljaisia signaaleja pääset perille asiakkaan todellisesta tuen tarpeesta. Näin digitukitilanne etenee sujuvasti ja asiakkaan yksilöllisyys huomioiden. Seuraavilla sivuilla käydään läpi kuinka näitä signaaleja voi hyödyntää!

## Laitteen käyttö

Signaaleja joita etsiä:

- ✓ Sujuuko hiiren käyttö ongelmitta?
- ✓ Katsooko kirjoittaessa ruutua vai näppäimistöä?
- ✓ Tunteeko laitteen perustoimintoja?
- ✓ Onko kyse osaamisen puutteesta vai onko asiakkaalla sittenkin jokin fyysinen este?

## Palvelun käyttö

Signaaleja joita etsiä:

- ✓ Osaako sanoittaa tarpeensa?
- ✓ Tunteeko tarvitsemansa palvelut?
- ✓ Ymmärtääkö mitä ollaan tekemässä?
- ✓ Käyttääkö itse laitetta muuten sujuvasti?

## Internetin käyttö

Signaaleja joita etsiä:

- ✓ Hämmentääkö näkymä ruudulla?
- ✓ Ymmärtääkö verkkosivun lainalaisuuksia (esim. hampurilaisvalikko)
- ✓ Osaako esim. palata edelliselle sivulle?
- ✓ Mitä sanoja käyttää?

## Henkinen tuki

Signaaleja joita etsiä:

- ✓ Onko asiakas jännittynyt?
- ✓ Luovuttaako herkästi vaikka asiointi sujuu?
- ✓ Kertooko avoimesti tilanteestaan?
- ✓ Vähätteleekö itseään, kehuuko digitukijaa ylettömästi?

# Laitteen käytön haasteet asiakkaalla

## Signaalit

- ✓ Sujuuko hiiren käyttö ongelmitta?
- ✓ Katsooko kirjoittaessa ruutua vai näppäimistöä?
- ✓ Tunteeko laitteen perustoimintoja?
- ✓ Onko kyse osaamisen puutteesta vai onko asiakkaalla sittenkin jokin fyysinen este?

## Haasteet

Asiakas ei osaa käyttää tietoteknistä laitetta, tai osaa vain vähän.

Asiakas tarvitsee digitukea ensisijaisesti puhelimen, tabletin tai tietokoneen käytössä.

# Vinkkejä reagointiin

1. Käy läpi juuri käsillä olevan digitukitilanteen onnistumisen kannalta oleellisimmat näppäimet, ei ylimääräistä. (”Tämä on hiiri, tästä saat välin tekstiin, tästä vaihdat riviä”).
2. Anna asiakkaan tehdä omia oletuksia ja kun ne menevät oikein, sano se ääneen. Vahvista olemassa olevaa osaamista.
3. Älä käytä liian teknistä kieltä: on ihan OK puhua nappuloista.
4. Asiakasta voi hyvin tulla puolitiehen vastaan näyttämällä itse miten jokin asia tehdään ja antaa tehdä perässä.
5. Jos kiiretilanteessa tuntuu että laitteen käyttö on asiakkaalle liian haastavaa mutta tällä on halu oppia, voi olla hyvä ohjata tämä pidempiaikaiseen digitukeen.

## Pohdittavaksi

Mistä aiheesta Sinä annat useimmin digitukea ja mitkä ovat näissä tilanteissa ne oleelliset näppäimet ja toiminnot joiden avulla saatte ratkaistua asiakkaan perimmäisen tarpeen?

# Palvelun käytön haasteet asiakkaalla

## Signaalit

- ✓ Osaako sanoittaa tarpeensa?
- ✓ Tunteeko tarvitsemansa palvelut?
- ✓ Ymmärtääkö mitä ollaan tekemässä?
- ✓ Käyttääkö itse laitetta muuten sujuvasti?

## Haasteet

Asiakas osaa käyttää laitteita, mutta uudet, digitalisoituneet palvelut eivät ole tuttuja.

Asiakas tarvitsee digitukea ensisijaisesti palvelun käytössä.

# Vinkkejä reagointiin

1. Asiakas aloittaa herkästi tilanteensa kertomisen kauempaa kuin varsinaisesta palveluntarpeestaan. Kuuntele herkällä korvalla ja nappaa puheesta digitukitilanteen kannalta oleellinen tieto.

2. Pyydä asiakasta sanoittamaan tavoitteensa itse.

3. Pyri siihen, että asiakas on perillä siitä minkä tahon palvelu milloinkin on kyseessä. Tee se kuitenkin niin että asiakas säilyttää kasvonsa: tarvittaessa kerro suoraan mitä tämän on seuraavaksi tehtävä.

4. Palvelun käyttö on usein kevyimpiä digituen tarvekategorioita koska tunnemme omat palvelumme. Ota tästä ilo irti ja testaa rohkeasti uusia neuvontatyylejä!

### Pohdittavaksi

Joskus digitukitilanne on haastava siksi, että itse palvelussa olisi parantamisen varaa. Ota rohkeasti yhteys ja kerro huomiosi, vain siten palveluista saadaan oikeasti asiakaslähtöisiä.

# Internetin käytön haasteet asiakkaalla

## Signaalit

- ✓ Hämmentääkö näkymä ruudulla?
- ✓ Ymmärtääkö verkkosivun lainalaisuuksia (esim. hampurilaisvalikko)
- ✓ Osaako esim. palata edelliselle sivulle?
- ✓ Mitä sanoja käyttää?

## Haasteet

Asiakas ei osaa toimia netissä eikä osaa esim. hakea tarvitsemaansa tietoa.

Asiakas tarvitsee digitukea ensisijaisesti internetin käytössä.

# Vinkkejä reagointiin

1. Pyri siihen että asiakas ymmärtää perusverkkosivun rakenteen: etusivun, otsikot ja hampurilaisvalikon. Näillä pääsee pitkälle.

2. Jos aikaa on, esittele hakukoneen käyttöä. Hyödynnä asiakkaan omia mielenkiinnonkohteita: niiden ei tarvitse edes sivuta julkishallintoa. Kissavideot ja meemit toimivat hyvin!

3. Kiinnitä huomio erityisesti niihin hetkiin, kun asiakas tekee jonkun pieleen menevän liikkeen. Ne paljastavat paljon asiakkaan osaamisen tasosta.

4. Tietoturva mietityttää usein niitä, joille netin käyttö on vierasta. Ota asiakkaan huoli todesta ja avaa mahdollisuuksien mukaan esimerkiksi evästeiden merkitys.

### Pohdittavaksi

Kokemattomalle nettisivun lainalaisuudet eivät välttämättä aukea ollenkaan: me esimerkiksi tiedämme intuitiivisesti, mikä tieto sivulla on olennaista, asiakkaalle kaikki teksti saattaa näyttäytyä hierarkkisesti täysin tasa-arvoisena.

# Henkisen tuen tarve asiakkaalla

## Signaalit

- ✓ Onko asiakas jännittynyt?
- ✓ Luovuttaako herkästi vaikka asiointi sujuu?
- ✓ Kertooko avoimesti tilanteestaan?
- ✓ Vähätteleekö itseään, kehuuko digitukijaa ylettömästi?

## Haasteet

Asiakas kokee epävarmuutta vaikka digitukitilanteessa käykin ilmi että hän osaa.

Asiakas tarvitsee ensisijaisesti henkistä tukea.

# Vinkkejä reagointiin

1. Tuen tarve digituessa voi ja saakin olla henkistä. Pelokkuuden taustalla voi olla asiakkaasta toivottomalta tuntuva tilanne, mikä tuo digitukitilanteeseen ylimääräisen painetekijän.

2. Usein digipelokkuus on todelliseen taitotasoon nähden turhaa epävarmuutta. Kannusta ja kehu, vaikka asiakas ei näyttäisi ottavan positiivisia sanoja vastaan. Ne jäävät silti kytemään.

3. Jos asiakas alkaa hätäillä, pyri maadoittamaan tilanne. Tunnekuohun vallassa yksinkertaisinkin verkkosivu saattaa näyttää asiakkaan silmissä siansaksalta. Muistuta että asiat kyllä järjestyvät, osoita että olet täällä häntä varten.

4. Pyri torjumaan ylenpalttiset kehut tilanteen päätyttyä, vaikka se tuntuisi imartelevalta. Korosta asiakkaan omaa toimijuutta ja nokkeluutta digitukitilanteessa. ”Sinähän sen teit, minä vain olin tässä vieressä” saa asiakkaan tuntemaan olonsa voittajaksi.

### Pohdittavaksi

Milloin sinä olet tarvinnut tukea asiassa, joka lopulta sujui hyvin? Mikä aiheutti epävarmuutta tilanteessa?

# 2. Asiakkaan tapa vastaanottaa digitukea

Asiakkaan ikää, kielitaitoa tai sosioekonomista asemaa merkittävämpi vaikuttaja digitukitilanteessa on myös asiakkaan tyyli kommunikoida kanssamme. Alla on muutama esimerkki asiakkaiden erilaisista tavoista ottaa vastaan digitukea, jotka haastavat meitä asiakaspalvelun ammattilaisina. Tunnistatko jonkun?

Jokainen asiakas on yksilö

Tällä sivulla esitellyt asiakastyypit ovat suuntaa antavia ja perustuvat aitoihin kunnan digitukitilanteisiin.

## Temperamenttinen

- ✓ Tietää mitä haluaa, suora ulosanti
- ✓ Digitukitilannetta leimaa kiireen tuntu
- ✓ Haasteita neuvojen kuulemisessa
- ✓ Taustalla voi olla pettymystä aiempiin digikokemuksiin tai julkisiin palveluihin

## Aristeleva

- ✓ Kertoo tilanteensa perinpohjin
- ✓ On rauhallinen
- ✓ Haluaa edetä tilanteessa järjestelmällisesti
- ✓ Kuuntelee ohjeet tarkasti mutta arkailee laitteen tai palvelun käytössä
- ✓ Ei aina uskalla myöntää jos ei ymmärrä

## Rönsyilevä

- ✓ Kertoo auliisti elämästään ja tilanteestaan
- ✓ Menee asioiden edelle, saattaa hätäillä
- ✓ On selvästi erittäin sosiaalinen ja digitukitilanne on hänelle ennen muuta sosiaalinen tilanne

## Pessimistinen

- ✓ Korostaa (aitoa tai kuviteltua) osaamisen puutetta
- ✓ Torjuu digitukijan antaman kannustuksen
- ✓ Taustalla pelko digitaalisia laitteita ja palveluita kohtaan
- ✓ Ahdistuu herkästi jos jokin menee pieleen
- ✓ Vaatii itseltään liikaa

## Passiivinen

- ✓ Pyrkii saamaan digitukijan tekemään asioita puolestaan
- ✓ Vaikeuksia painaa mieleen hetki sitten näytettyjä asioita
- ✓ Osoittaa hyvin vähän kiinnostusta digituen saamiseen

# Vinkkejä erilaisten asiakastyyppien kanssa toimimiseen digitukitilanteessa

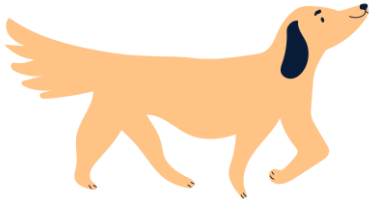
## Temperamenttinen

- ✓ Älä provosoidu!
- ✓ Asiakas haluaa tulla kuulluksi, katso silmiin, toista tämän puheita ja näytä ymmärtäväsi
- ✓ Ohjaa puhe tarvittaessa jämäkästi ja rauhallisesti takaisin asiaan.
- ✓ Ole suora - tämä asiakas arvostaa sitä
- ✓ Pidä tarvittaessa mikrotaukoja tilanteen maadoittamiseksi
- ✓ Käytä selkeitä lauseita, perustele tarvittaessa

## Aristeleva

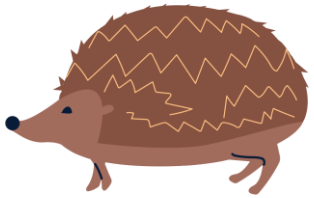
- ✓ Tämä asiakas arvostaa pienen pientä virastomaisuutta palvelussa, ole asiallinen ja ystävällinen
- ✓ Kuuntele rauhassa ja keskeyttämättä
- ✓ Neuvontatilanteessa kerro selkeästi mitä tämän tulee tehdä
- ✓ Käytä kannustavia välikommentteja ja toistoja
- ✓ Tarkkaile asiakkaan eleitä, ymmärtääkö todella neuvoja vai pyrkiikö hän ”pakoon” tilanteesta?

## Rönsyilevä



- ✓ Asiakas haluaa jutella – suo se hänelle
- ✓ Tarvittaessa palauta asiakkaan mieleen miksi hän on täällä
- ✓ Hyödynnä asiakkaan jutustelua etsimällä yhtymäkohtia ja vertauskuvia käsillä olevaan digipulmaan
- ✓ Asiakkaan hätiköidessä katkaise tilanne, mutta tee se asiakkaan innolla – näin saat tämän huomion
- ✓ Laita asiakas toistamaan opittu

## Pessimistinen



- ✓ Ole itse positiivinen
- ✓ Osoita myötätuntoa mutta älä anna asiakkaan velloa tunteissaan, kannusta
- ✓ Innostu asiakkaan onnistumisista
- ✓ Sanoita asiakkaan kehitystä: ”Aluksi et osannut X:ää, nyt ollaan jo Y:ssä”
- ✓ Ylenpalttinen negatiivisuus voi olla myös asiakkaan tapa kommunikoida – älä käytä tämän tosiasian muuttamiseen liikaa energiaasi

## Passiivinen

- ✓ Ole ystävällinen mutta jämäkkä
- ✓ Asetu asiakkaan sijasta omaan asemaasi: sinäkin hoidat asioita itse verkossa, nyt on asiakkaan vuoro oppia sama temppu
- ✓ Vahvista asiakkaan identiteettiä aktiivisena toimijana: hän on itse oman tarinansa sankari
- ✓ Voit aina vedota Digituen eettisiin ohjeisiin (DVV) jos asiakas pyytää tekemään puolesta

# 3. Digitukitilanteen erityishaasteet

Asiakkaalla voi olla erityistarpeita, jotka muodostavat lisähaasteen asiakaspalvelutilanteeseen. Nämä tilanteet vaativat asiakaspalvelijalta hienotunteisuutta ja pelisilmää, ja niihin onkin hyvä valmistautua etukäteen. Ohessa muutamia erityishaasteita sekä niihin soveltuvia työkaluja (lisäresursseja löydät luvusta Resursseja tuen antajalle.

## Kielimuuri

- ✓ Käytä selkokieltä
- ✓ Hyödynnä eri kommunikoinnin tapoja (piirtäminen, elekieli)
- ✓ Huomioi kulttuurierot
- ✓ Hyödynnä tekoälyä ja käännösohjelmia

## Liikuntarajoite

- ✓ Varmista pöydän tukevuus ja käsinojallinen, pyörätön työtuoli
- ✓ Säädä näyttö sopivaan kulmaan
- ✓ Poista kaksoisnapautus hiirestä
- ✓ Hyödynnä kosketusnäyttö-kynää ja sanelu-kirjoitusta

## Näkövamma

- ✓ Muokkaa näytön fontit ja kontrastit
- ✓ Käytä suurennus- ja lukuvälineitä
- ✓ Hyödynnä ruudunluku- ja saneluohjelmia
- ✓ Asenna pistenäyttö jos asiakkaalla on oma

## Kuulovamma

- ✓ Ota käyttöön induktiosilmukka
- ✓ Hyödynnä mahdollisuuksien mukaan hiljaisia tiloja ja äänieristeitä
- ✓ Puhu selkokieltä
- ✓ Jos mahdollista, käytä tukiviittomia tai sormiaakkosviestintää

## Kognitiiviset haasteet

- ✓ Pyri luomaan mahdollisimman rauhallinen opetusympäristö, varaa aika tarvittaessa
- ✓ Toista kärsivällisesti
- ✓ Säädä ruudun kirkkautta
- ✓ Puhu selkokieltä

# Digitukitilanteen varaventtiilit

## Missä vaiheessa peli vihelletään poikki?

Voi olla haastavaa arvioida, missä vaiheessa asiakkaan tarpeet ylittävät meidän digitukemme rajat, sillä tilanteet ovat aina tapauskohtaisia. Hyvänä rajapyykkinä voi pitää ajallisten resurssien vastaantuloa: jos arvioit, että asiakasta ei pystytä palvelemaan kohtuullisessa ajassa muihin resursseihin nähden, voi olla aika ohjata asiakas eteenpäin. Sama pätee jos digituen tarpeeseen nivoutuu paljon ulkopuolisen palvelun sisältöön liittyviä kysymyksiä. Asiakkaalle tärkeintä on kokemus hänen asiansa etenemisestä: eteenpäin ohjaus voi olla jopa huojennuttavaa.

## Eri toimijat joille lähettää eri tilanteissa

Mikäli kyse ei ole substanssiosaamista vaativasta haasteesta, voivat muut kaupungin toimijat ohjata pitkäkestoista digitukea tarvitsevan asiakkaan Espoo-infoon (yhteystiedot). Eri tilanteisiin sopivat tahot, joiden avun piiriin asiakkaan voi ohjata, löydät käsikirjan osiosta Resursseja tuen antajalle.

## Hallintolaki velvoittaa

Tiesitkö, että viranomaisilla (Kela, Migri, Vero etc.) on hallintolain mukainen velvollisuus neuvoa omien digipalvelujensa käytössä?

Jos digitukitilanne muun kuin Espoon kaupungin toimijan palveluissa tuntuu syystä tai toisesta ylittävän oman kapasiteettisi, sinulla on oikeus ja velvollisuus ohjata asiakas kyseisen organisaation avun piiriin!

## Digitukija on ihminen

Haluamme luonnollisesti tarjota kaiken mahdollisen avun asiakkaalle, mutta digitukitilanteessa on tärkeää muistaa omat rajat ja jaksaminen: sinun ei tarvitse ottaa kokonaisvaltaista vastuuta asiakkaan digiosaamisesta! Riittää että teet parhaasi ja tiedät mistä lisäapua saa jos sinä tai asiakas sitä tarvitsette.

# 4. Digitukijan tieto, taito ja persoona

Ensin huonot uutiset: digitukeen ei ole olemassa valmista perehdytyslistaa, jonka täytettyäsi pystyt suorilta käsin vastaamaan vaivatta jokaiseen eteen tulevaan digipulmaan. Digitaaliset laitteet, käyttöliittymät ja palvelut muuttuvat koko ajan, ja se mitä tiedät tänään saattaa jo huomenna olla vanhentunutta tietoa.

Sitten hyvät uutiset: digitukeen ei ole olemassa valmista perehdytyslistaa, mutta se ei myöskään ole tarpeen. Kartoittamalla oman osaamisesi, omat arvosi ja olemassa olevat resurssit rakennat itsellesi vahvan digitukijan työkalupakin.

Sinun ei myöskään tarvitse stressata, koska digitukeen eivät päde samat lainalaisuudet kuin muuhun asiakaspalveluun. Tietty epävarmuus on digitukitilanteessa aina hiukan sisäänrakennettuna juuri siksi, että valmiita vastauksia ei ole. Siispä juuri siksi - rentoudu, ole oma itsesi ja anna palaa.

## Digituen kulmakivi olet Sinä!

Ja juuri sen takia on tärkeää luottaa itseensä. Itseluottamus kertyy onnistumisten ja epäonnistumisten kautta, joten jos ensimmäiset kerrat digituen antajana menevät penkin alle – ei hätää! Se kuuluu asiaan.

## Oma persoona

Tukijan oma työidentiteetti ja työnkuva, luonne ja vuorovaikutustyyli ovat avainasemassa jokaisessa digitukitilanteessa. Hyödynnä omia arvojasi (ks. luku Minä, Digitukija) oman digitukijaidentiteettisi rakentamiseen. Mikä on juuri sinulle tärkeää?

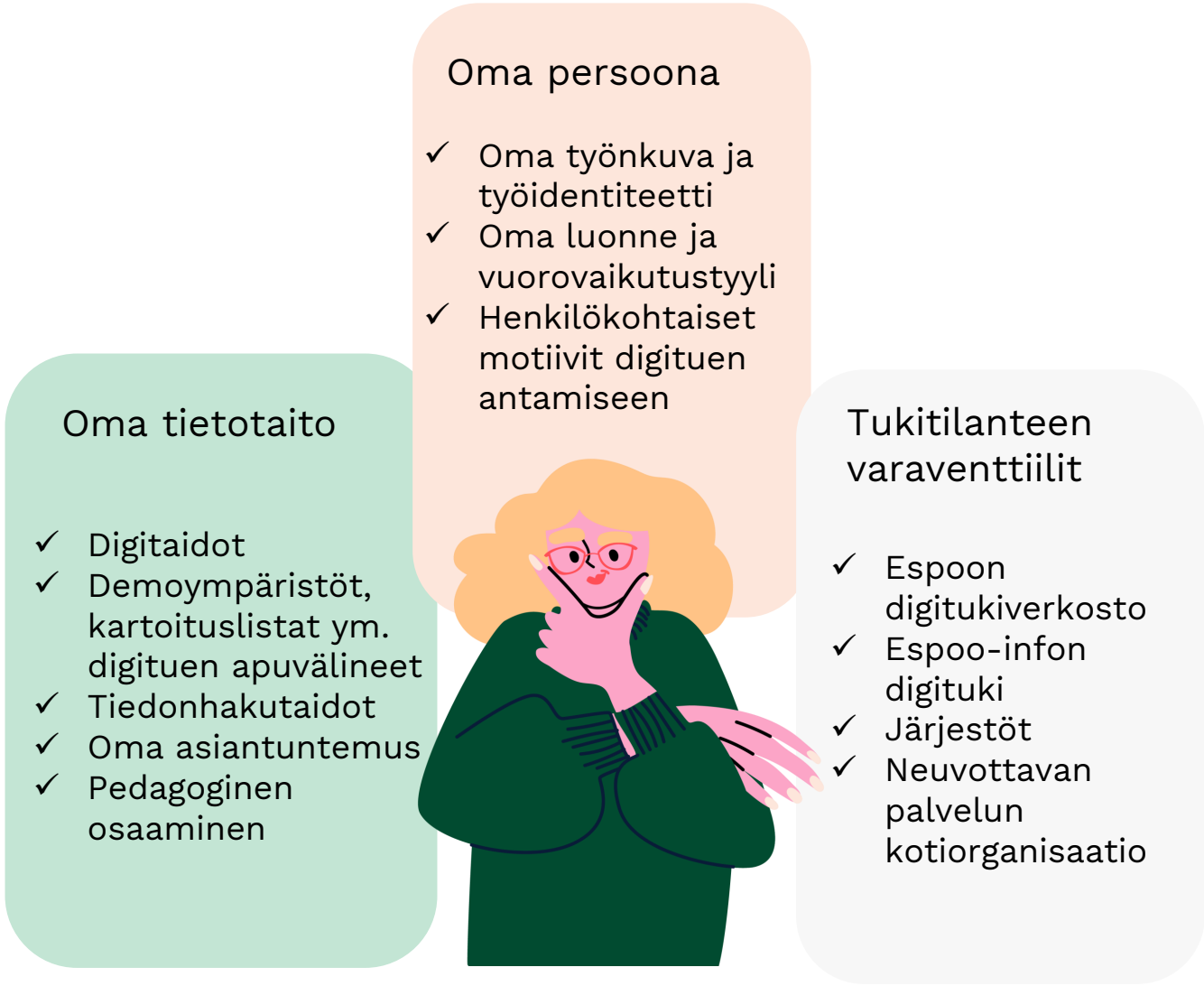
## Oma tietotaito

Omaan tietotaitoon kuuluu neuvottavan palvelun ja julkishallinnon tuntemus, tiedonhakutaidot ja oma pedagoginen osaaminen. Entä mitä digituen apuvälineitä (esim. demotunnukset) sinulla on käytössäsi? Kartoita myös omat digitaitosi ja täydennä niitä tarvittaessa!

## Tukitilanteen varaventtiilit

Tärkeä osa digituen keinoarsenaalia ovat myös digitukitilanteen varaventtiilit, eli minne lähetät asiakkaan jos arvioit hänen hyötyvän enemmän yhteistyökumppanin digituesta? (Lisätietoa löydät sivulta Resursseja tuen antajalle.)

## Digitukijan työkalupakki:



# Muutama sananen pedagogiikasta

Valtaosalla Espoon kaupungin asiakaspalvelijoista ei ole muodollista pedagogista osaamista. Eikä huolta – ei tarvitsekaan olla. Alla muutamia hyväksi havaittuja vinkkejä ”oman työn ohessa” tapahtuvaan digitukeen:

✓ Kun asiakkaan palveluntarve ja tapa ottaa vastaan digitukea on selvillä, kartoita nopeasti asiakkaan digitukitarve (=laite/palvelu/internet/henkinen tuki).

✓ Varmista pikaisesti että asiakas osaa laitteen perustoiminnot, havainnoi!

✓ Lähde liikkeelle asiakkaan haluamasta lopputuloksesta ja pidä se molempien mielessä läpi digitukitilanteen.

✓ Näytettyäsi kerran miten jokin toiminto tehdään, hyödynnä sokraattista metodia: anna asiakkaan oivaltaa seuraava askel itse. (Voit esim. pohtia ääneen: ”Hmm, mistäs sitten pitikään painaa” ja katsoa tekeekö asiakas perässä). Näin asiakas oppii varmimmin.

✓ Kehu heti kun jokin asia menee nappiin.

jatkuu..

..jatkuu

✓ Luota rohkeasti asiakkaan omaan logiikkaan.

✓ Ota välillä etäisyyttä tilanteeseen, pitäkää mikrotaukoja.

✓ Pidä mielessä digituen ”varaventtiilit”, eli muut digituen toimijat joille lähettää asiakas tarpeen vaatiessa. Vaikka et päätyisikään käyttämään niitä, pelkkä tieto niiden olemassaolosta vie digitukitilanteesta turhan paineen!

✓ Asetu asiakkaan asemaan mutta älä liikaa. Kun huomaat että olet aikeissa tehdä jotain asiakkaan puolesta, asetu takaisin omaan asemaasi.

✓ Hyödynnä omaa oppimistasi. Huomioi omaa tapaasi oppia kun seuraavan kerran opit jotain uutta. Mitä se vaatii, mitä sinussa tapahtuu?

✓ Huomioi omaa tapaasi oppia kun seuraavan kerran opit jotain uutta. Mitä se vaatii, mitä sinussa tapahtuu?

# Omat havainnot ja reflektointi

Jos tilanne sallii, kirjaa itsellesi ylös digitukitilanteen aikana tekemiäsi havaintoja tai oivalluksia. Sen lisäksi, että saat arvokasta tietoa seuraaviin asiakastilanteisiin, rakennat samalla omaa identiteettiäsi digitukijana.

Pyri kirjaamaan ajatuksesi viimeistään asiakkaan mentyä. Muutama sana riittää, voit myöhemmin palata muistiinpanoihisi ja tehdä niistä tarvittaessa selkeämmät. Käytä itsellesi luontevinta tapaa (ranskalaiset viivat, miellekartta, omat kirjainlyhenteet). Voit pohtia esimerkiksi näitä asioita:

- ✓ Mikä vaikutti tilanteen onnistumiseen?
- ✓ Mistä signaaleista rakensin kuvan asiakkaan osaamisesta?
- ✓ Jos tilanteessa jokin meni pieleen, missä kohtaa lähdettiin väärille urille? Miten taklaan saman ongelman seuraavalla kerralla?
- ✓ Mitä tilanteessa tarvittavaa materiaalia voisin opiskella ensi kertaa varten?

## Kerro digitukitilanteestasi myös työkaverille!

Jaa siis kokemuksesi kollegoillesi, kerro mikä onnistui ja mitä oivalsit juuri tämän asiakkaan kanssa. Sinulla saattaa hyvinkin olla oivallinen vinkki, josta kaikki voivat hyötyä omassa työssään!

Myös haastavista digitukitilanteista on hyvä jutella, sillä nekin kuuluvat väistämättä asiakaspalveluun. Vertaistuen merkitystä ei voi korostaa liikaa!

# 5. Käytettävissä olevan ajan vaikutus digitukeen

Käytännössä digitukitilanteeseen vaikuttaa eniten käytettävissä oleva aika, johon koko digituki pitää suhteuttaa. Se tapahtuu määrittelemällä (tai ankkuroimalla) digitukitilanteen:

1. Alkupiste -> Mistä lähdetään liikkeelle?
2. Loppupiste -> Mikä on toivottu lopputulos?
3. Keskikohta -> Milloin digitukitilanne on puolivälissä?

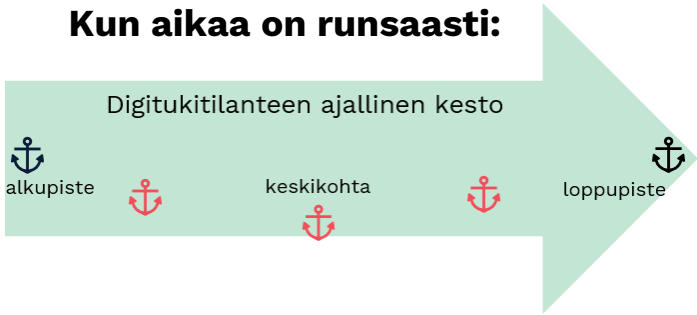
## Ankkurit ovat digitukitilanteen välitavoitteita

Kun olet määrittänyt digituen alku-, loppu- ja keskikohdan, voit lähteä ohjaamaan asiakasta suhteuttamalla neuvonta välitavoitteisiin. Kerro asiakkaalle aina mikä tilanteen seuraava ankkurikohta on (esim. ”Seuraavaksi ladataan liite, nyt katsotaan miten se tapahtuu”).

Mitä enemmän sinulla on aikaa, sitä enemmän voit lisätä näitä ankkureita digitukitilanteeseen. Esimerkki: jos aikaa on hyvin, ja olet määritellyt hakemuksen lähettämisen keskikohdaksi vaikka liitteen lataamisen, voit kaikessa rauhassa edetä tähän välitavoitteeseen väliaskelia lisäämällä. Jos aika taas on kortilla, oikaise ja etene suoraan keskikohtaan, tarvittaessa varaa asiakkaalle aika pidempikestoiseen digitukeen. Muista varaventtiilit!

Tämä on hyvä mentaalinen työkalu jonka avulla digitukija tietää, mitä tilanteessa kannattaa lähteä tavoittelemaan käytettävissä olevan ajan puitteissa.

**Kun aikaa on runsaasti:**




**Kun aika on kortilla:**

# Digitukitilanne ja miten se taklataan

- ✓ Digituen tarvelähtöisen ratkaisumallin soveltaminen käytäntöön
- ✓ Strategia 1: kun aika on kortilla
- ✓ Strategia 2: kun aikaa on enemmän
- ✓ Miten tästä eteenpäin?

# Digituen Tarvelähtöisen Ratkaisumallin soveltaminen käytäntöön

Olet nyt tutustunut Digituen tarvelähtöisen ratkaisumallin viiteen osaan. Tässä luvussa käydään läpi kaksi eri digitukistrategiaa. Ensin tyypillisempään, työn ohessa tapahtuvaan neuvontaan, jossa aika on yleensä kortilla. Toiseksi prosessiehdotus tilanteeseen, jossa tuettavan neuvomiseen on rauhalliset puitteet ja enemmän aikaa.

Digituen tarvelähtöisen ratkaisumallin askeleet pähkinänkuoressa:

a) Tilanteen nopea kartoitus hyödyntäen palapelin neljää laatikkoa
b) Digituen ankkuroiminen käytettävissä olevaan aikaan
c) Jatkuva liike palapelin neljän laatikon välillä läpi digitukitilanteen.
d) Ota tarvittaessa etäisyyttä tilanteeseen, pidä mikrotaukoja asiakkaan kanssa ja muista varaventtiilit (ne puolittavat paineen vaikket käyttäisikään niitä!)

# Strategia 1: Kun aika on kortilla

1. **Tee pikakartoitus!** Käy pikaisesti läpi asiakkaan oikea tarve (=palvelu- ja digituen tarve), tämän tapa vastaanottaa digitukea sekä mahdolliset tilanteen erityishaasteet.

2. **Asetu virkailijaroolista vierellä kulkijan moodiin.** *Muista omat vahvuutesi ja motiivisi, sillä ne ovat koko digitukitilanteen kulmakivi!*

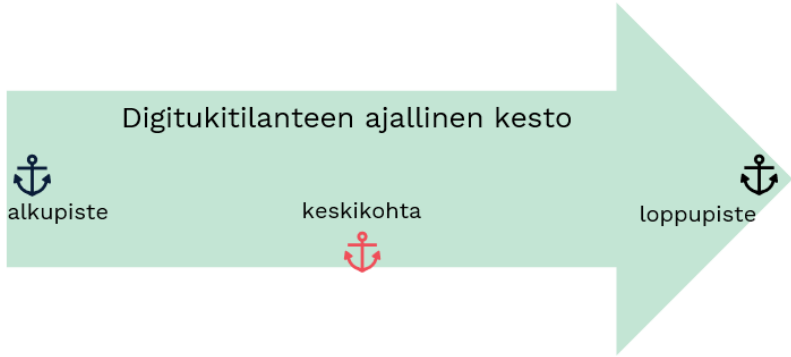
3. **Määrittele** itsellesi digitukitilanteen kesto: alkupiste, lopputavoite ja mitä on tapahduttava jotta saavutetaan keskivaihe.

3. **Huomioi kaikki palat** läpi koko digitukitilanteen: havainnoi asiakasta, varmista tavoite ja pyri välitavoitteisiin.

4. **Varmista että asiakas on saavuttanut tavoitteen**: jos tavoitteeseen pääsy ei onnistu ajan puitteissa, varmista että tämä tietää mistä avun saa ja ohjaa eteenpäin.

5. **Kun tilanne on ohi ja aikaa on taas, muista jälkireflektio!**

Jos asiakkaan taidot ovat heikot, nyt ei ole aika antaa perusteellista opetusta vaan auttaa selviämään tilanteesta läpi. Pidä mielessä asiakkaan toivoma lopputulos!



# Strategia 2: Kun aikaa on enemmän.

1. **Luo digitukihetkelle hyvä pohja.** Asiakkaan vuorovaikutustyyliin tutustuminen helpottaa ohjaustilanteen kulkua, joten pieni alkujutustelu on paikallaan. (Jos jutustelu ei kuulu sinun tapaasi toimia, pyydä asiakasta kertomaan omin sanoin minkälaisesta ongelmasta on kyse ja havainnoi hänen tapaansa kommunikoida.)

2. **Tehkää yhdessä osaamisen alkukartoitus.** (ENTER ry:llä on monia hyviä työkaluja, osa tulostettavia). Alkukartoitus antaa sinulle myös lisäaikaa koota ajatuksiasi ja tehdä havaintoja asiakkaan taidoista ja digituen vastaanottotavasta. Aloita opastus perusasioista asiakkaan minimitason mukaan.

3. **Käy Digituen tarvelähtöinen ratkaisumalli rauhassa läpi.** Koska aikaa on enemmän, voit rauhassa lisätä digituen ajallisen keston janalle välietappeja. Lisäile niitä sen mukaan, mitä opit digitukitilanteen aikana asiakkaan taitotasosta ja tavoitteista!

4. **Hyödynnä asiakkaan omia mielenkiinnonkohteita** silloin kun koet ajautuvasi umpikujaan ja ohjaa opastusta niiden suuntaan. Asiakas tekee todennäköisesti lisäkysymyksiä jotka johtavat takaisin tämän todellisen digitukitarpeen äärelle.

5. **Hyödynnä digitukitilanteessa perinteistä kynää ja paperia**: piirrä havainnekuvia, kirjoita itsellesi muistiinpanoja oman työn kehittämiseksi, tee asiakkaalle pikaohje tai repäise sivu tärkeää puhelinnumeroa varten.

6. **Käy jälleen jokaisessa Digituen tarvelähtöisen ratkaisumallin neljästä laatikosta.** Pidä mielessä varaventtiilit, mutta pitempikestoisen digitukitilanteen kohdalla ne ovat ennemminkin lisäpalvelua asiakkaalle kuin asiakaspalvelun tuki.

7. **Jos digitukitilanteen tarkoitus oli selvittää isompi haaste,** varmista että asiakas on saavuttanut toivomansa tavoitteen. Jos taas tarkoitus oli opetella laitteen käyttöä yleisesti, varaa asiakkaalle tarvittaessa uusi aika seuraavaa opetustuokiota varten.

8. **Tee muistiinpanoja** asiakkaan taidoista ja digitukikerralla läpikäydyistä opeista seuraavaa kertaa varten. Tee muistiinpanoista sellaiset, että tapaukseen vihkiytymätön kollega pysty niiden perusteella tarvittaessa opastamaan asiakasta. Muista tietosuoja, älä kirjaa asiakkaasta arkaluontoisia tai ylimääräisiä tietoja!

9. **Jälkireflektio** asiakaspalvelutilanteen lopuksi: mikä onnistui, mitä lisätietoa tai –osaamista jäit kaipaamaan? Mitä oivalsit itsestäsi digitukijana tai digitukitilanteesta ylipäätään? Rakenna oma mallisi ja jaa se muille!

# Miten tästä eteenpäin?

## Sinulla on jo kaikki mitä onnistumiseen tarvitaan!

Kuten sanottua, digitukeen ei ole valmista perehdytyslistaa jonka täytettyäsi sinun ei enää tarvitse oppia mitään uutta. Digi muuttuu – ja hyvä niin. Sinä nimittäin pärjäät ja pysyt muutosten mukana, kävi mitä kävi.

Käy siis Digitukijan käsikirja rauhassa läpi yksin tai yhdessä työkaverin kanssa ja poimikaa sieltä ne itsellenne parhaat käytännöt. Digituen tarvelähtöinen ratkaisumalli on vasta alkusoitto: todellinen digituki alkaa oman työn reflektoinnista, kollegojen välisistä keskusteluhetkistä ja hiljaisen tiedon jakamisesta.

- ✓ Kirjoita itsellesi muistisääntöjä
- ✓ Havainnoi myös asiakasta
- ✓ Havainnoi omia työkavereita
- ✓ Jakakaa keskenänne mikä toimii
- ✓ Tehkää yksiköissä omia kartoituksia.
- ✓ Pitäkää omia digitukitapaamisia
- ✓ Muistakaa vertaistuen (ja kahvin) voima!

Ja muista että matka itseluottamukseen on maraton, ei pikajuoksu.

You got this!

*Esimerkkejä Espoo-infosta*

Espoo Esbo info

# Digituki tuotekehityksen kohteena

- ✓ Digitukijat toiminnan kehittäjinä
- ✓ Heidi Kangasniemi: Sisäisten digituen työkalujen kehittäminen
- ✓ Pia Rokosa: Popup-yhteistyö kirjaston kanssa
- ✓ Hanna Lassinen: Palveluneuvojan teknisen tuen tietopankki
- ✓ Nelli Svahn: Digialue työpisteeksi asiointipisteellä
- ✓ Annika Jokinen: Palvelutorin sisäisen yhteistyön kehittäminen

# Digitukijat toiminnan kehittäjinä

## Koulutuskokonaisuus tuotti erityisosaamista ja uusia käytäntöjä Espoon asiakaspalveluun

Espoon asiointipalvelujen työntekijöille tarjoutui mahdollisuus suorittaa Tuotekehitystyön erikoisammattitutkinto aiheena digituki. Tamora Oy:n, Sastamala koulutuskuntayhtymän (SASKY) ja Stadin ammatti- ja aikuisopiston yhteistyönä toteuttama koulutus alkoi syksyllä 2023 ja Espoon kaupungin osalta opiskelijat valmistuivat keväällä 2025.

Kokonaan työn ohessa suoritettava tutkinto kartutti osaamista suorittajilleen ja laajensi asiointipalvelujen asiakaspalvelun näkökulmaa, mutta ennen kaikkea sen hyöty organisaatiolle oli valtava uusien, toimivampien toimintamallien ja luovien käytännön tietämyksenhallinnan ratkaisujen myötä. Henkilöstön kouluttaminen on sijoitus joka ei koskaan mene hukkaan.

Espoon kaupunki ja asiointipalvelut toivottaa onnea ja menestystä kaikille valmistuneille!

Seuraavilla sivuilla esitellään pääpiirteittäin Espoo-infon valmistuneiden digiammattilaisten kehitystyöt

**Heidi Kangasniemi:**

# Espoon kaupungin asiointipalveluiden sisäisten digituen työkalujen kehittäminen ja käyttöönoton vakiinnuttaminen

## Asiakaspalvelun superammattilainen pisti sisäisen tiedonjaon uusiksi

Tietotyöstä on tullut kiinteä osa myös digitukijan tehtävää, ja sen myötä pinnalle nousevat myös tietotyön haasteet: digitukijoille suunnattu tieto on usein pirstaleista, vaikeasti löydettävää ja tietoarkkitehtuurisesta näkökulmasta epäloogisesti jäsenneltyä. Kiertävä palveluneuvoja ja vuoden asiakaspalvelijaksikin valittu **Heidi Kangasniemi** tarttui omassa kehitystyössään rohkeasti modernin tietotyön pullonkauloihin.

*”Uteliaisuus on yksi kehitystyön tuloksista”*

Kangasniemen lähes kahden vuoden urakka ammentaa digitukijoista itsestään ja pyrkii antamaan äänen myös niille, joille oman mielipiteen esiintuominen tuntuu vaikealta.
Organisaationäkökulman sijaan tiedon löytämisen haaste lähti pikkuhiljaa ratkeamaan ruohonjuuritasolta: sisäisen digituki-

ryhmän kokouksissa, kahvipöytäkeskusteluissa, asiakaspalvelun lomassa ja Teamsin keskusteluryhmissä. Lopputyön keskiössä on OneNote-pohjainen Tietopankki, johon kerätään yhdessä kaikille tarpeellista tietoa kaupungin palveluista ja digituesta; Kangasniemen merkittävimpänä saavutuksena voidaankin pitää Tietopankin päivitysaktiivisuuden ja Espoo-infon yleisen kehitysmyönteisyyden roimaa kasvua.

Lopputyön aikana Kangasniemi toteutti asiointipalveluissa lukuisia työntekijäkartoituksia, joiden arvo yksistään Espoo-infon arjen kehittämisessä on mittava. Se sisältää myös paljon kiinnostavaa analyysia tekijän omasta matkasta digituen kehittämisen ytimeen.

**Pia Rokosa:**

# Popup –yhteistyö kirjaston kanssa

## Asiakaspalvelun konkari etsii ratkaisuja liikkuvan digituen kysymyksiin

Espoo-infot olivat muutoksen keskellä loppuvuodesta 2024, kun ensin Entressen piste suljettiin Ja alkuvuodesta 2025 Lippulaivan piste muutettiin kirjaston hiljaiseksi lukusaliksi. Muutoksen myötä Espoo-infon digituesta tuli entistä liikkuvampaa. Kiinteän pisteen muuttuminen liikkuvaksi digitueksi toi mukanaan toiminnan ketteryyttä, mutta myös haasteita. Pitkän linjan palveluneuvoja **Pia Rokosa** päätti ottaa haasteen vastaan, ja lähti rohkeasti kehittämään kirjaston ja Espoo-infon yhteistyötä.

*”Puhalletaan yhteen hiileen ja palvellaan yhteisiä asiakkaita!”*

Molemmilla yksiköillä on periaatteessa sama asiakas (kuntalainen), mutta digituen näkökulmasta painotukset ovat asiakaspalvelussa hiukan erilaiset. Näitä eroja hyödyntämällä ja uudenlaisia lähestymistapoja kokeillen Rokosa lähti pikkuhiljaa testaamaan erilaisia tapoja olla läsnä kirjastossa Espoo-infolaisena. Lippulaivan ja Enterssen kirjastojen lisäksi työpöydälle päätyi  myös Sellon kirjasto, jossa

digineuvonnan lisääminen nähtiin tarpeellisena. Kirjaston työtekijöillä on oman työnsä ohessa vähemmän aikaa syvälle menevään digineuvontaan, joten yhteistyö Espoo-infon kanssa otettiin ilolla vastaan.

Rokosan masinoimasta popup-toiminnasta on sittemmin tullut kiinteä osa Liikkuvan Espoo-infon palveluvalikoimaa ja erityisesti Entressen kirjastossa tehtävä digitukityö on osoittautunut asiakkaiden keskuudessa todella suosituksi. Rokosan lopputyö on malliesimerkki siitä, miten ketterällä ja kekseliäällä suunnittelulla saadaan aikaan oikeasti toimivia ratkaisuja.

## Hanna Lassinen:

# Palveluneuvojan teknisen tuen tietopankki

## Teknistä tukea digitukijalle – sisäisen asiakaspalvelun juurilla

Asiointipalvelujen assistentti **Hanna Lassinen** törmäsi omassa työssään jatkuvasti samaan haasteeseen: Espoo-infon digitukijoiden työ asiakaspalvelun taustalla vaatii erilaisten järjestelmien, laitteiden ja ohjelmistojen käytön hallintaa, mutta ohjeet niiden käyttöön olivat joko yksittäisten ihmisten takana tai levällään intranetin syövereissä. Lassinen päätti tehdä asialle jotain – näin syntyi Palveluneuvojan teknisen tuen tietopankki.

*”Uutta järjestelmää ei tarvitse keksiä – riittää, kun hyödynnetään olemassa olevia resursseja!”*

Tavoitteena oli koota kaikki ohjeet yhteen paikkaan, josta ne ovat helposti löydettävissä ja muokattavissa. Näin varmistettaisiin, että ohjeet ovat aina ajan tasalla ja kaikkien saatavilla. Ideana oli myös, että kuka tahansa voisi tarvittaessa muokata tietopankkia.

Henkilöstölle laaditun kyselyn tulosten perusteella Lassinen loi OneNote –pohjaisen tietopankin, josta kuka tahansa asiakaspalvelutyötä tekevä digitukija voi löytää tietoa, muokata sitä tai esittää kysymyksiä.

Palveluneuvojan teknisen tuen tietopankkia on jalkautettu kevään 2025 aikana Espoo-infon digitukijoille osana Digitukijan käsikirja – työpajaa ja se on nyt yhtenä työkaluna kaikkien saatavilla.

Lassisen lopputyön tuloksena kynnys teknisistä haasteista kysymiseen on madaltunut ja tietoa on paremmin saatavilla: tästä on korvaamaton apu myös työpaikan psykologisen turvallisuuden näkökulmasta.

**Nelli Svahn:**

# Digialue työpisteeksi asiointipisteellä

## Kiertävä palveluneuvoja uudisti asiointipisteen asiakaspalvelun

Joskus muutaman metrin alueella tapahtuva muutos asiakastilassa voi kääntää koko digitukitoiminnan päälaelleen – ja nimenomaan positiiviseen suuntaan. Espoo-infon kiertävä palveluneuvoja **Nelli Svahn** todisti tämän tekemällä rohkeita muutoksia Leppävaaran asiointipisteen arkeen.

*”Tilamuutoksen jälkeen asiakaspalaute on ollut vain positiivista.”*

Vaikka digituki onkin kiinteä osa Espoo-infon asiointipisteiden toimintaa, oli asiakaskokemuksen sujuvuudessa pientä parantamisen varaa: tiskille vuoronumerolla saapuva asiakas saattaakin tarvita digitukea, jolloin asiakaspalvelijan siirtyminen digitukialueelle ja takaisin vie kaikkien aikaa.

Leppävaaran asiointipisteellä päädyttiin kokeilemaan uudenlaista ratkaisua. Svahnin johdolla huolellisen kartoituksen, työpajan ja asiakaskyselyiden perusteella vuoronumerolaitetta siirrettiin ja luotiin uusi ”Jonon jututtajan” työnkuva. Jututtaja ottaa asiakkaan vastaan, luoden heti alkuun asiakasystävällisen ilmapiirin, jossa asiakkaan avuntarve voidaan selvittää ilman tiskille menoa.

Muutoksen myötä asiointipisteen arki on kohentunut selkeästi niin digitukijoiden, kuin asiakkaidenkin näkökulmasta. Lisäbonuksena työpajan myötä asiointipisteille saatiin laadittua omat asiakaspalvelun pelisäännöt, jotka ovat henkilökunnan itsensä suunnittelemat.

Svahnin lopputyö on malliesimerkki siitä, miten digitukikentällä toimivia työntekijöitä kuuntelemalla voidaan saada aikaan merkittävää etua koko organisaatiolle.

# Annika Jokinen:
# Ison Omenan palvelutorin sisäisen yhteistyön kehittäminen

## Yksiköidenvälinen viestintä kohentui tuotekehityksen myötä

Palvelutorilla työskentelee n. 150 ihmistä eri yksiköistä, joten yhteistyön ja sisäisen viestinnän merkitystä ei voi liikaa korostaa. Palvelutoriassistentti **Annika Jokinen** huomasi että yhteistyössä voisi olla kohennettavaa ja tarttui toimeen: syntyi uudenlainen, raikas tapa sujuvoittaa palvelutorilla digitukea antavien työntekijöiden yhteistä tekemistä.

Työn tarkoitus oli jakaa ajankohtaista tietoa henkilökunnalle ja parantaa eri toimijoiden välistä yhteistyötä, ja kehittämisen onnistumisesta kerättiin palautetta palvelutorilla toimivilta yhteisöagenteilta. Tavoitteena oli tuottaa menetelmä, jolla digitukijat voivat sitoutua yhteiseen toimintamalliin ja tiedonkulkua saadaan ylläpidettyä vaikka työntekijät vaihtuisivat.

*”Höpöttelyssä on todellakin voimaa!”*

Jokinen toteutti projektinsa käyttäen rohkeasti luovuuttaan ja lähti kehittämään palvelutorin sisäistä viestintää työntekijälähtöisesti kävelykokousten ja helposti lähestyttävien rupatteluhetkien muodossa. Lisäksi palvelutorilla otettiin käyttöön yleinen infotiedote henkilökunnan taukotilojen näytöille, mikä toi yhteisen tekemisen konkreettisesti kaikkien näkyville: käyttöön otettiin siis ennestään käytössä ollut työkalu, jota keksittiin käyttää uudella ja raikkaalla tavalla. Lopputuloksena palvelutorin sisäinen yhteistyö ja työtyytyväisyys koki kauan odotetun boostauksen.

# Resursseja tuen antajalle

- ✓ Digitukijalle
- ✓ Lisäresursseja tuettavalle
- ✓ Yhteistyötahot
- ✓ Jaa linkit ja vinkit!

# Tuen antajalle

## Kehitä taitojasi

Taitoja tuen antajalle –kurssi (eOppiva)
Digituen perustaidot ja Osaamismerkit (DVV)
Syventävä digiosaaminen (DVV)
Digituen eettinen ohjeistus (DVV)
Eettisten ohjeiden soveltamisohje (DVV

## Digituen raportit ja tutkimukset

Digitaitorportti 2024 (DVV)
Digituen asiakaskokemus 2023 (DVV)
Läheiset digituen antajina (DVV)
Digitaitosuositukset (DVV)
Hallitusohjelma 2023 Digitavoitteineen (Valtioneuvosto)

## Hankkeita ja järjestöjä

DigiUp –hanke (Moniheli)
DigiJuu DigiMii –hanke (Niemikotisäätiö)
DigiOn –hanke (Laurea)

## Digituen kehittäjälle

Digituen kehittäjän työkirja (DVV)
Kuntien Digitiekartta (Kuntaliitto)
Kuntien digikartoituksen tietoaineisto (Kuntaliitto)
Vinkkejä digituen organisointiin (kurssi, eOppiva)
Digitalisaatio Espoon kaupungilla (Espoon kaupunki)
Digituen saavutettavuus (Aluehallintovirasto)
Digituen järjestäminen (Pohjois-Pohjanmaan liitto)

## Digituki kunnissa

Espoon kaupungin digituki
Helsingin kaupungin digituki
Vantaan kaupungin digituki
Keravan kaupungin digituki
Tuusulan kaupungin digituki

# Yhteistyötahoja asiakkaan eteenpäin ohjaamiseen

**Espoon digitukiverkosto**

Espoon kaupungin digituki
Espoon kirjastot
Omnia
SeniorSurf
ENTER Ry
Espoonlahden seurakunta
Vanhusten Turva säätiö
Asukastila Kivenkolo

**Muut julkishallinnon tahot**

Kela
Vero
Migri
Traficom
Maanmittauslaitos
Länsi-Uudenmaan käräjäoikeus
Ulosottolaitos
Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Länsi-Uudenmaan poliisilaitos
Digi- ja väestötietovirasto
Patentti- ja rekisterihallitus

**Erityisryhmien digituki**

Näkövammaliitto
Kuulovammaliitto
Erilaisten oppijoiden liitto
Liikehäiriöliitto
Kehitysvammaliitto
Maahanmuuttajien digituki
Työelämän ulkopuolinen

SeniorSurfin digiopastuskartta

# Lisäresursseja tuettavalle

## Työkaluja tuettavan osaamisen kartoitukseen

Älypuhelin ja tabletti
Internetin käyttö
Sähköposti
Digipalvelut
Sosiaalinen media
Windows 10
Tiedonhaku

(Lisää ENTER ry:n listoja löydät täältä)

Keskustelutyökalu digitukitilanteen tueksi (Nordic Network for Adult Learning)

## Opasvideoita

OmaVero
OmaKela (OPASVIDEO)
HSL-kortin lataus netissä (VIDEO)
Linkki nettisivulle
Linkki nettisivulle

## Itseopiskelumateriaalia tuettavalle

HSL-tilimatkustaminen
YLE:n digitreenit
Kuuloliiton Digitaidot –peli
Mitä digitaitoja haluaisin oppia –kuvakortit

# Turvallisuus ja eettiset ohjeet

- ✓ Tietoturva ja tietosuoja
- ✓ Henkilökohtainen turvallisuus
- ✓ Akuutti hätä asiakkaalla
- ✓ Digituen Eettiset Ohjeet (DVV)
- ✓ Tekoälyn käyttö digituessa

# Tietoturva ja tietosuoja

Tietosuojalla tarkoitetaan henkilötietojen oikeaoppista käsittelyä ja toimenpiteitä, joilla varmistetaan Espoon kaupungin asiakkaiden, henkilöstön ja sidosryhmien yksityisyydensuoja. Lisätietoa Espoon kaupungin tietosuoja- ja tietoturvalinjauksista löydät Essin Tietosuoja –sivustolta!

## Oma ja asiakkaan tietoturva

- ✓ Varmista ympäristön turvallisuus ennen digitukitilannetta
- ✓ Mahdollisuuksien mukaan hyödynnä näkösuojia ja äänieristettyjä tiloja
- ✓ Älä koskaan jätä omaa laitettasi vartioimatta
- ✓ Älä koskaan käytä asiakkaan salasanoja tai kirjaudu palveluihin asiakkaan puolesta!
- ✓ Käänny näkyvästi poispäin asiakkaasta tämän kirjautuessa sisään palveluihin
- ✓ Käytä mahdollisuuksien mukaan esimerkin näyttämisessä verkkopalvelujen demoversioita, vältä omien tunnusten käyttöä
- ✓ Varmista, että asiakas kirjautuu pois palveluista ja asiakaskoneelta digituen päätteeksi.

## Henkilötietojen käsittely

- ✓ Älä kerää asiakkaasta tarpeettomia tietoja
- ✓ Hävitä mahdolliset muistiinpanot välittömästi käyttötarpeen päätyttyä
- ✓ Varmista, että ulkopuolisilla ei ole pääsyä asiakkaan tietoihin!
- ✓ Mikäli havaitset tietosuojaan tai tietoturvaan liittyvän poikkeaman, esim. asiakkaan terveystietoja on luovutettu vahingossa toiselle asiakkaalle tai sensitiivisiä asiakastieoja on lojunut julkisessa tilassa kaikkien nähtävillä, ole välittömästi yhteydessä esimieheesi, tietosuojavastaavaan tai tietoturvapäällikköön tai toimialan tietosuoja-asiantuntijaan!

# Henkilökohtainen turvallisuus

Muista huolehtia tietoturvan lisäksi omasta henkilökohtaisesta turvallisuudestasi! Alla vinkit turvallisen digitukitilanteen rakentamiseen silloin, kun asiakaspalvelu tapahtuu kasvokkain!

## Turvaa itsesi ja työtoverisi!

- ✓ Vältä yksintyöskentelyä
- ✓ Muista mahdollisuuksien mukaan hälytysnappi!
- ✓ Varmista vapaa liikkuvuus digitukitilanteessa, katso ettei synny esim. umpikujia
- ✓ Varmista laitteiden toimivuus ja turvallisuus
- ✓ Älä jätä saksia tai muuta terävää asiakkaan ulottuville
- ✓ Tarkkaile ympäristöäsi ja varmista turvallinen poistumisreitti
- ✓ Sovi kollegan kanssa turvasanasta tai –eleestä johon turvaudutaan jos asiakastilanne eskaloituu
- ✓ Muista, että sinulla on oikeus ja velvollisuus katkaista asiakaspalvelutilanne jos tunnet olosi turvattomaksi!

## Terveys

- ✓ Älä tule töihin kipeänä
- ✓ Käytä halutessasi henkilösuojaimia (maski, muovikäsineet)
- ✓ Tarvittaessa voit pitää asiakkaaseen etäisyyttä myös teleskooppiosoittimen avulla.
- ✓ Jos mahdollista, älä koske asiakkaan laitteeseen
- ✓ Muista huolellinen käsihygienia
- ✓ Desinfioi laitteet ja välineet jokaisen asiakkaan jälkeen.

# Akuutti hätä asiakkaalla

Henkeä uhkaavissa tilanteissa aina soitto **hätänumeroon 112.**

## Äkillinen kriisitilanne

Kriisipäivystyksestä (LUVN) apua äkillisissä traumaattisissa kriisitilanteissa, kuten onnettomuuksissa tai muissa järkyttävissä tapahtumissa (esimerkiksi läheisen kuolema, läheisen tai oma vakava sairastuminen, väkivalta tai tulipalo). Kriisipäivystys toimii 24/7. **Puh. 029 151 2221**

## Apua mielenterveyden ongelmiin

Mielenterveys- ja päihdeklinikka ilman ajanvarausta Iso Omenan 3. kerroksessa (hoidontarpeen arviointi). Ks. aukioloajat.

## Asunnottomuus

Kriisimajoitusyksikkö Viisikko tarjoaa tilapäistä ja lyhytaikaista majoitusta espoolaisille täysi-ikäisille asunnottomille ja päihteettömille asiakkaille. *Yhteys sosiaalihuollon kautta.* Kriisimajoituksen päivystys, puh. 043 826 9130.
Lisätietoja asumispalveluista saat lähettämällä sähköpostia osoitteeseen mtpasiakasohjaus@espoo.fi
Kts. Myös Taskuopas espoolaisille asunnottomille.

## Lähisuhdeväkivalta

Yhteys Omatilaan lähisuhdeväkivaltaan liittyvissä kysymyksissä. Turvakoti Pellas on avoinna ympäri vuorokauden.

## Huoli asiakkaan elämänhallinnasta, etc.

LUVN:n sivuilla voit tehdä huoli-ilmoituksen asiakkaasta (elämänhallinta, päihteet, toimeentulo jne.). Tee huoli-ilmoitus.

## Huoli lapsesta

Epäily lapseen kohdistuvasta seksuaali- tai muusta rikoksesta: yhteys poliisiin + lastensuojeluilmoitus
**Kiireellisissä tapauksissa** tee lastensuojeluilmoitus puhelimitse lapsen asuinalueen lastensuojeluun ja virka-ajan ulkopuolella sosiaali- ja kriisipäivystykseen.

## Apua tarvitseva vanhus

Yhteys suoraan Länsi-Uudenmaan seniori-infoon, ks. yhteystiedot.

# Digituen Eettiset Ohjeet (DVV)

Digi- ja väestötietoviraston laatima Digituen eettinen ohjeistus antaa raamit digituelle asiakkaan ja tukijan näkökulmasta. Ohessa ohjeistuksen pääpointit, koko ohjeen voit ladata DVV:n verkkosivulta.

## Digituen antajana: ymmärrän rajani

- ✓ Kaikkea ei tarvitse osata itse, vaan digituen tilanne on otollinen paikka oppia yhdessä. Tunnistan osaamiseni rajat ja ohjaan asiakkaan tarvittaessa muiden digituentarjoajien pariin.
- ✓ En ota asiakkaan salasanoja tai vahvan tunnistautumisen välineitä, kuten pankkitunnuksia, enkä hoida asiakkaan puolesta hänen henkilökohtaisia asioitaan.
- ✓ En käytä etähallintaa, kun neuvon asiakkaalle vahvaa tunnistautumista vaativien palvelujen käyttöä. Kirjautumisvaiheen jälkeen ruudunjakoa voi hyödyntää opastuksessa, jos tästä on sovittu selkeästi asiakkaan kanssa.

## Digituen saajana: ymmärrän vastuuni

- ✓ Kirjaudun itse vahvaa tunnistautumista vaativiin palveluihin.
- ✓ Jos tarvitsen tukea palvelun käytössä, ymmärrän, että digituen antaja voi nähdä henkilökohtaisia tietojani.
- ✓ Olen aina itse vastuussa omasta laitteestani ja sen ohjelmistoista.

## Digituen antajana..

1. Autan sähköisten palveluiden ja laitteiden käytössä.
2. Tavoitteenani on, että jatkossa asiakas voisi asioida ja käyttää laitteita itsenäisesti.
3. Kannustan asiakasta tekemään ohjaustilanteessa asiat itse.

## Digituen saajana..

1. Digituen avulla opin, kuinka käytän laitteita ja sähköisiä asiointipalveluja itsenäisesti ja turvallisesti.
2. Tavoitteenani on, että jatkossa asioiminen onnistuu yksin tai kevyemmällä tuella.
3. Teen ohjaustilanteessa toimenpiteet itse, jotta oppisin ja kasvattaisin omia taitojani.

## Miten autan?

- ✓ Autan asiakasta ystävällisesti, rauhallisesti ja rohkaisevaan sävyyn.
- ✓ Huomioin asiakkaan taitotason ja pidän huolen, että opastus on selkeää ja termit ymmärrettäviä.
- ✓ Varmistan opastuksen edetessä, että asiakas tietää, mitä tapahtuu.
- ✓ Autan hienotunteisesti ja luottamuksellisesti tilanteissa, joissa näen asiakkaan henkilökohtaisia tietoja.
- ✓ Kunnioitan vaitiolovelvollisuutta enkä kerro eteenpäin tietooni tulleita asioita tai asiakirjoja.

## Digituen saajana: miten otan avun vastaan?

- ✓ Ymmärrän, että digitukija ei voi neuvoa minua kaikissa ongelmatilanteissa.
- ✓ Viranomaisilla on lakiin perustuva velvoite tarjota opastusta omien palveluidensa käytössä. Myös muut palveluntarjoajat opastavat asiakkaitaan.
- ✓ Viranomaispalveluihin saan myös tukea Kansalaisneuvonnasta, joka ohjaa oikean palvelun pariin.

# Tekoälyn käyttö digituessa

Tekoälyllä tarkoitetaan tietojärjestelmiä tai laitteita, jotka osaavat toteuttaa älykkäänä pidettäviä toimintoja. Tällaisia toimintoja ovat esimerkiksi puheen- tai kuvantunnistus, erilaiset suositteluratkaisut tai automaattisen päätöksenteon järjestelmät. Yhä useammin tällaiset älykkäät toiminnot toteutetaan koneoppimisen avulla, johon tarvitaan suuri määrä dataa. Tekoälyratkaisujen turvallinen kehittäminen edellyttää, että hyödynnettävän datan käsittely on turvallista ja lainmukaista. (lähde: Essi, 2024)

Digitukitilanteessa tekoälyn kannalta oleellisinta on tiedonhaun oikeellisuus ja lähdekriittisyys. Asiakasta voi ohjata ja opastaa tekoälyn käytössä oman osaamisen ja mielenkiinnon puitteissa, sekä etsiä yhdessä tekoälyyn liittyvää luotettavaa tietoa.

Tekoälyyn liittyvä lainsäädäntö ja muu sääntely kehittyy jatkuvasti. Espoon kaupungin henkilöstölle olennaista, ajantasaista tietoa löydät Essistä:

Tekoälyä avuksi? Ohjeita käyttäjälle
Tutustu uusiin tekoälyn käytön eettisiin periaatteisiin
Teköälyn käyttö
Microsoft Copilot -pilotointiuutinen

## Tekoälyn periaatteet Espoon kaupungilla

- ✓ Älä syötä tekoälyyn salassa pidettäviä tietoja tai henkilötietoja
- ✓ Kunnioita tekijänoikeuksia
- ✓ Älä käytä tekoälyä automaattiseen päätöksentekoon
- ✓ Muista tekoälyn rajoitukset, älä luota tietoon suorilta käsin
- ✓ Kerro, jos olet hyödyntänyt tulosten tai muun materiaalin tuottamisessa tekoälyä

*Esimerkkejä*
*Espoo-infosta*

Espoo Esbo info

# Digituen neuvonnan rajat

- ✓ Pohdittavaksi: Onko harmaata aluetta olemassa?
- ✓ Esimerkkejä Espoo-infosta: parhaat vinkit kinkkisiin asiakastilanteisiin!
- ✓ Konkreettiset stepit neuvonnan rajaamiseksi

# Pohdittavaksi: onko harmaata aluetta olemassa?

Digituessa saattaa välillä tulla vastaan tilanne, josta ei ole selkeää ohjeistusta tai ”ennakkotapausta”. Liikutaan toisin sanoen digituen harmaalla alueella. Mutta onko sellaisia oikeasti olemassa? Alla muutama virittelevä kysymys keskustelun tueksi:

1. **Puolesta tekeminen** – onko olemassa tilanteita joissa se on perusteltavissa? Millaisia nämä tilanteet ovat?

2. **Palvelutarjonta** – viranomaisasiointi on digitukemme ydintä, mutta entä Facebook, Tori.fi ym. ”vapaa-ajan palvelut? Teatterilipun ostaminen verkosta?

3. **Erityisosaaminen** – saanko opastaa syvällisemmin jos osaan? Miksi tai miksi ei?

4. **”Toivoton” asiakas** – mitä tehdä jos digineuvonta junnaa paikallaan tai tuntuu muuten vaikealta mutta asiakas tarvitsee apua?

5. **Väärinkäytösepäily** – miten toimia jos herää epäily siitä että asiakas rikkoo sääntöjä (esim. puolison tunnusten käyttö, tai jos vaikuttaa siltä että asiakas itse tarvitsee apua (esim. puoliso painostaa)

*Esimerkkejä Espoo-infosta*

Espoo Esbo info

# Digitukijoiden parhaat vinkit kinkkisiin asiakastilanteisiin

## Puolesta tekeminen?

- Varmistu onko kyse todellisesta esteestä eikä **haluttomuudesta**
- Asiakas jolla näkövamma tai paha käsien tärinä: **ota kuva lomakkeesta** ja suurenna
- Selkeä **päihtymystila** on aina ehdoton este asioinnille, neuvotaan ystävällisesti palaamaan uudestaan
- Asiakkaan laitteeseen **ei ole pakko koskea** eikä sitä voida edellyttää (pöpöt ovat liikkeellä!)
- Tarjoa mobiililaitetta käyttävälle asiakkaalle **kosketuskynää** – se on oiva itsetekemisen apuväline!
- Käytä aina **tapauskohtaista harkintaa**, muista inhimillisyys!
- Jos asiakas kokee ettet auta tarpeeksi kun et suostu tekemään puolesta: ”Minä nimenomaan *autan* sinua, jotta opit tekemään jatkossa itse.”

## Muut kuin viranomaispalvelut?

- Kaikki digineuvonta **lisää digiosallisuuta**, mutta neuvonnan on sovittava meidän aikatauluumme!
- Muut kuin omat tai yhteistyökumppanien **viranomaispalvelut** on aina ok neuvoa!
- Muita **perusteltuja neuvonnan aiheita** ovat esimerkiksi tunnistautuminen, pankkiasiointi eskä palvelun äärelle opastaminen.
- **Vapaa-ajan palvelut**: teatteriliput jotka eivät ole meillä myynnissä, luonteva aasinsilta neuvontaan
- Suoratoistopalvelu, sopimustekniset asiat, lehtitilaukset, lentoliput, lähtöselvitys: näiden kohdalla tärkeää huomioida **rajanveto sisältö vs. yleisneuvonta**

## Väärinkäytösepäily?

Miten toimia jos herää epäily siitä että asiakas rikkoo sääntöjä (esim. puolison tunnusten käyttö, tai jos asiakas itse tarvitsee apua, esim. puoliso painostaa)

- Kerrotaan asiakkaalle ettemme voi auttaa jos toimitaan väärin
- Varmistetaan että asiakas tietää mikä oikea toimintatapa on: kyseessä voi olla väärinkäsitys
- Pidetään huomio painostettavassa osapuolessa, pyydetään asiointirauhaa. Varataan aika omaan digitukeen!
- Muista aina oma oikeusturva!

## Oma erityisosaaminen?

- Lähtökohtana neuvonnalle voidaan pitää digiosaamattoman asiakkaan asiointiosaamisen tukemista.
- Ei neuvota mitään sellaista, mikä on selvästi palvelulupauksemme ulkopuolella.
- Ei tehdä edes poikkeustapauksissa, tästä on huonoja kokemuksia!
- Ei ladata koneelle mitään.
- Palvelu ei kuulu meidän tehtäväksemme, jos esim. Gigantti tarjoaa jotain palvelua maksullisena.
- Ylipalvelussa tulee vastaan myös vastuukysymys: entä jos jotain menee pieleen asennuksessa?
- Tekstinkäsittelyohjelman käyttö ei ole erityisosaamista, mutta taas ammattimaisempi tekstin taitto on.
- Ylipalvelu ei ole reilua kollegoja kohtaan!

# Miten toimia, jos asiakkaan pyytämä apu ei kuulu meidän palveluvalikoimaamme?



**1.** **Varmista** että säännöt ovat selkeästi näkyvillä esim. asiakastilassa –näin niihin on helppo viitata asiakaspalvelutilanteessa.

**2.** **Sanoita** palvelulupaus. Mitä palveluvalikoimaamme kuuluu, mitä siihen ei kuulu? Kenelle palvelu on tarkoitettu ja miksi?

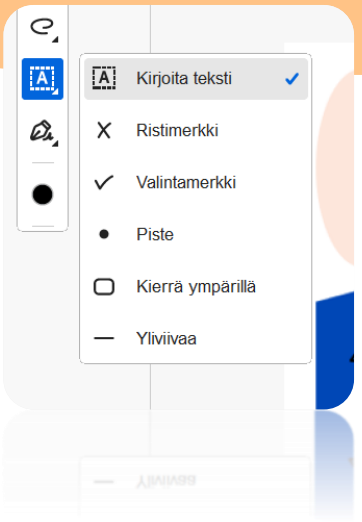
**3.** **Ohjaa** tarvittaessa eteenpäin:

a) Viranomaisasiassa yhteistyökumppanille (hallintolaki)
b) Teknisessä pulmassa yksityiselle palveluntarjoajalle. (HUOM! Ei suositella mitään tiettyä, viitataan joko palvelun/tuotteen myyneeseen liikkeeseen tai tarjoudutaan auttamaan jos asiakas haluaa oppia miten tietoa palveluntarjoajista etsitään itsenäisesti verkosta)
c) Ajanpuutteen iskiessä varaamaan aika esimerkiksi Espoo-infon digitukeen (tai muuhun toimijaan)

# Bongaa digituen resurssi!

# Jaa digitukivinkki!

Mikä toimii digituessa?
Pistetään hiljainen tieto jakoon kollegoille!



ESPOO
ESBO

Elsa-Maria Aaltonen 2025 ©