



**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU  
*Yhdessä enemmän*

# Digineuvonnan kehittäminen asiakaslähtöisen Bikva-arvioinnin mukaan

Sofia Sato

2018 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

**Digineuvonnan kehittäminen  
asiakaslähtöisen Bikva-arvioinnin mukaan**

Sofia Sato  
Sosiaalisen kuntoutuksen ja  
terveyden edistämisen johtaminen  
ja kehittäminen  
Opinnäytetyö  
toukokuu, 2018

Sofia Sato

**Digineuvonnan kehittäminen asiakaslähtöisen Bikva-arvioinnin mukaan**

Vuosi

2018

Sivumäärä

64

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää asiakkaiden tarpeita ja kehittämisideoita tulevaisuuden digineuvonnalle. Tavoitteena oli saada asiakkailta tietoa ja ideoita siitä, millaista digineuvontaa he haluaisivat tulevaisuudessa saada Helsingin kaupungin palveluneuvontapisteellä keskustakirjasto Oodissa sekä monikanavaisen neuvonnan kautta. Tutkielman työelämäkumppani on Helsingin kaupungin Osallisuus- ja neuvontayksikkö, jossa toimii kaupungin palveluneuvonta. Opinnäytetyö auttaa kehittämään neuvontapisteen tulevaisuuden digineuvontaa asiakkaiden toiveiden mukaisesti.

Opinnäytetyö on laadullinen tutkimus, jossa käytettiin asiakaslähtöistä Bikva-arviointimenetelmää. Opinnäytetyö on kolmivaiheinen, jossa ensiksi kysyttiin yksilöteemahaastattelulla asiakkaiden näkemyksiä, millaista digineuvontaa he haluaisivat tulevaisuudessa saada. Sen jälkeen asiakkaiden kehittämisideat esiteltiin neuvontapisteen palveluneuvojille, jotka saivat esittää oman näkemyksensä ja pohtia, mitkä asiakkaiden ideoista olisi mahdollista toteuttaa uudella neuvontapisteellä. Palveluneuvojien ryhmäteemahaastattelun jälkeen asiakashaastatteluiden ideat ja palveluneuvojien näkemykset esiteltiin neuvontapäällikölle, joka osaltaan pohti, mitkä kehittämisideoista on mahdollista toteuttaa tulevaisuudessa neuvontapisteellä tai monikanavaisen neuvonnan kautta.

Asiakashaastatteluista kävi ilmi, että asiakkaat ovat kiinnostuneita ja halukkaita oppia käyttämään sähköisiä palveluita, mutta ongelmana oli, etteivät asiakkaat tiedäneet, mitä sähköisiä palveluita Helsingin kaupunki tarjoaa ja mistä sähköiset palvelut löytyvät. Asiakkaat toivoivat, että joku esittelisi heille Helsingin kaupungin sähköisiä palveluita ja opastaisi niiden käytössä. Asiakkaat toivoivat myös erilaisia laiteopastuskursseja ja sosiaalisen median kursseja, joille he voisivat osallistua. Haastattelun perusteella vakituiselle digineuvonnalle on tarvetta asiakastietokonepisteiden luona, sillä jokainen haastateltavista oli pyytänyt apua joskus käytäessään asiakastietokoneita. Haastattelujen perusteella myös maksuttomille asiakastietokoneille on tarve, sillä kaikki asiakkaat eivät omista laitteita, joilla voisi käyttää internetiä. Asiakashaastattelun perusteella asiakkaat arvostavat tietokoneiden maksuttomuutta, laajoja aukioloaikoja, tietoturvasuutta ja tulostusmahdollisuutta.

Digineuvontaa järjestetään ympäri Helsinkiä erilaisilla palvelupisteillä ja neuvontapiste on yksi niiden joukossa. Asiakashaastatteluista ilmi käyneiden tarpeiden perusteella neuvonnassa päätettiin keskittyä antamaan digineuvontaa siten, että asiakkaita opastetaan tulevaisuudessa neuvontapisteellä kertomalla Helsingin kaupungin omista sähköisistä palveluista. Tulevalla neuvontapisteellä asiakkaille kerrotaan digineuvonnan mahdollisuuksista eri palvelupisteillä ja olemassa olevista opastuskursseista. Uudelle neuvontapisteelle järjestetään myös maksuttomia asiakastietokoneita asiakkaiden toiveiden mukaisesti. Esille nousseet kehittämis ehdotukset toimivat digineuvonnan kehittämistyön lähtökohtana tulevassa Oodin neuvontapisteessä.

Asiasanat: Digineuvonta, Digituki, Digitaalinen osaaminen, Sähköiset palvelut, Bikva-arviointi

Sofia Sato

**Development of digital service advice with customer-oriented Bikva-evaluation**

| Year | 2018 | Pages | 64 |
|------|------|-------|----|
|------|------|-------|----|

---

The purpose of this thesis was to find out the needs of the customers and receive ideas for development in the future digital advice. The goal of the thesis was to get information and ideas from customers about the type of digital advice they would like to have in the future at the City of Helsinki Service Information Center at Oodi Central Library and through multi-channel counseling. The working life partner of the thesis is the City of Helsinki Participation and Citizen information, which runs the city's service advice. The thesis helps to develop the future digital advice of the service point in accordance with the customers' wishes.

The thesis is a qualitative study using a customer-oriented Bikva evaluation method. The thesis is three-stage. First, individual interviews were held with a questionnaire about clients' views on what type of digital advice they would like to receive in the future. After that, customers' development ideas were presented to service point advisers who were able to present their own views and reflect on which suggestions could be realized at the new service point. After a group theme interview with the service advisers, the ideas of customer interviews and the views of the service advisers were presented to the head of counseling, who considered which ideas could be put to practice in the future through a service point or multichannel counseling.

Customer interviews revealed that customers are interested and willing to learn how to use electronic services, but the problem was that customers did not know what electrical services the city of Helsinki offers and where electronic services can be found. Customers hoped that someone would introduce them to the City of Helsinki's electronic services and guide them in their use. Customers also wished for a variety of device guidance courses and social media courses in which they could participate. Based on the interview, constant digital counseling is needed at client computer points, as each of the interviewees had requested help when using their client computer. Based on the interviews, there is a need for free client computers as not all clients' device Internet connection. Based on a client interview, customers value complimentary computer access, extensive opening hours, information security and access to printer.

Digital service advice is already arranged around Helsinki with various service points, and the counseling point is one among them. Based on the needs of the residents that were surfaced through the customer interviews, it was decided to concentrate on to customers on the City of Helsinki's own electronic services at the service point in the future. Customers are told about the possibilities of digital advice at various service points and existing guidance courses. The new service point also provides free customer computer access according to customers' wishes. The emerged development proposals serve as a starting point for the development of digital advice at the Oodi service point.

Keywords: Digital service advice, Digital help, Digital skills, Digital services, Bikva-evaluation

## Sisällys

|     |   |    |
|-----|---|----|
| 1   | Johdanto .....  | 6  |
| 2   | Digineuvonnan tarve ja ajankohtaisuus .....                           | 8  |
| 2.1 | Digitalisaatiosta johtuvat yhteiskunnan muutokset.....                | 8  |
| 2.2 | Digitalisaatio Suomessa ja muualla Euroopassa .....                   | 8  |
| 2.3 | Internetin käyttö Suomessa ja muualla Euroopassa.....                 | 10 |
| 3   | Digitaalisten taitojen vahvistaminen .....                            | 11 |
| 4   | Sähköiset palvelut ja asiakaslähtöisyys palvelun kehittämisessä ..... | 13 |
| 4.1 | Asiakaskokemus .....  | 15 |
| 4.2 | Osallisuuden merkitys .....   | 16 |
| 5   | Digineuvonta Helsingissä .....  | 17 |
| 5.1 | Digineuvonnan palvelukuvaus.....                                      | 17 |
| 5.2 | Digineuvonnan järjestäminen.....                                      | 18 |
| 6   | Opinnäytetyön tavoite ja tarkoitus .....                              | 19 |
| 7   | Metodologian ja tutkimusmenetelmän kuvaus .....                       | 20 |
| 7.1 | Bikva-arviointi .....   | 20 |
| 7.2 | Kohderyhmäkuvaus .....  | 22 |
| 7.3 | Teemahaastattelu tiedonkeruu menetelmänä.....                         | 24 |
| 7.4 | Aineiston analyysi.....   | 26 |
| 8   | Haastattelujen tulokset .....   | 28 |
| 8.1 | Asiakkaiden teemahaastattelut .....                                   | 28 |
| 8.2 | Palveluneuvojien ryhmähaastattelu .....                               | 32 |
| 8.3 | Neuvontapäällikön haastattelu .....                                   | 36 |
| 9   | Johtopäätökset .....  | 38 |
| 9.1 | Tutkimustulosten tarkastelua ja kehitysehdotuksia .....               | 38 |
| 9.2 | Eettiset kysymykset ja luotettavuus.....                              | 40 |
| 9.3 | Tutkielman prosessin kuvausta .....                                   | 42 |
| 10  | Lopuksi .....   | 43 |
| 11  | Lähteet .....   | 45 |
| 12  | Kuviot.....   | 50 |
| 13  | Liitteet .....  | 51 |

## 1 Johdanto

Digitalisaatio on Suomessa yksi hallituksen kärkihankkeista. Hallituskauden yksi tavoitteista on, että rakennetaan julkiset palvelut käyttäjälähtöisiksi ja ensisijaisesti digitaalisiksi, jotta julkisen talouden kannalta välttämätön tuottavuusloikka onnistuu. Julkisten palveluiden digitalisointi on yksi nykyisen hallitusohjelman kärkihankkeista. Tavoitteena on julkisen talouden tuottavuusloikka. Tähän tavoitteeksi liitettiin myös auttaa niitä ihmisiä, jotka eivät ole tottuneet tai eivät kykene käyttämään digitaalisia palveluita. Tähän tuottavuusloikkaan päästään, kun luodaan kaikkia julkisia palveluita koskevat digitoinnin periaatteet. Kun hallinnon sisäiset prosessit digitalisoidaan ja entiset prosessit puretaan, julkinen hallinto sitoutuu kysymään samaa tietoa kansalaisilta ja yrityksiltä vain kerran, vahvistetaan kansalaisten oikeutta valvoa ja päättää itseään koskevien tietojen käytöstä, samalla varmistetaan tietojen sujuva siirtyminen viranomaisten välillä, autetaan niitä kansalaisia, jotka eivät ole tottuneet tai jotka eivät kykene käyttämään digitaalisia palveluita ja valtioneuvostossa vahvistetaan digitalisaation muutosjohtamisen organisointia. (Valtioneuvosto, 2015, 24.)

Myös Helsingin kaupunki digitalisoi palvelujaan. Tavoitteena on, että tulevaisuudessa kaupungin sähköiset palvelut ovat helppokäyttöisiä ja kätevästi kaupunkilaisten ulottuvilla. Digitaalisten palveluiden kehittämisen tavoitteena on arjen sujuvuus. Parempia palveluja kehitetään yhdessä asiantuntijoiden, kaupunkilaisten ja yritysten kanssa. Samassa Helsingin kaupungin sähköisten palveluiden asiointissa ovat eri toimialojen palvelut. Helsinki haluaa uuden kaupunkistrategian mukaan olla maailman parhaiten digitalisaatiota hyödyntävä kaupunki. Palvelujen uudistamisessa hyödynnetään teknologiaa. Palveluista tehdään entistä helppokäyttöisempiä, ne vastaavat paremmin käyttäjien tarpeita sekä säästävät aikaa ja vaivaa. Tavoitteena on arjen sujuvuus. Digitaalisuus tuo palvelut sinne, missä kaupunkilaiset ovat. Kun useimmat asiakkaat hoitavat asioitaan verkossa, vapautuu aikaa auttaa kasvotusten niitä, jotka eivät voi hoitaa asioita sähköisesti ja niitä jotka tarvitsevat muitakin kuin yksinkertaisimpia palveluita. (Digitaalinen Helsinki, 2017.)

Suomessa on myös niitä ihmisiä, jotka eivät koe oloaan luontevaksi digitaalisten palveluiden parissa. Haasteena voi olla, ettei osaa käyttää tietokonetta tai ettei osaa käyttää palvelua tai palvelu on huonosti käytettävä. Uskallus käyttää digitaalisia palveluita on monille esteenä. Jotkut haluavat mieluummin käydä hoitamassa asiansa paikan päällä tai hoitavat puhelimitse. Osa taas ei kykene käyttämään jonkun rajoitteensa vuoksi digitaalisia palveluita. Suurin osa ihmisistä kuitenkin haluaa oppia käyttämään digitaalisia palveluita. Tämän vuoksi on tärkeä huolehtia siitä, etteivät he pääse syrjäytymään yhteiskunnan digitaalisen kehityksen yhteydessä. On tärkeää, että laitteiden käytössä ja sähköisessä asiointissa tarjotaan halukkaille monipuolista tukea siten, että tuki saavuttaa sitä tarvitsevan henkilön oikealla tavalla ja oikeaan aikaan. (Valtioneuvoston ministeriö, AUTA-hanke, 2017, 7.)

Hyppösen (2015, 9) mukaan sähköisten palvelujen ulkopuolelle uhkaavat jäädä senioreiden, maahanmuuttajataustaisten henkilöiden lisäksi työelämän ulkopuolella olevat, alhaisen koulutuksen saaneet, sekä maaseudulla asuvat. Ryhmät, joiden olettaisi hyötyvän erityisen paljon sähköisestä tiedonsaannista ja palveluista näyttää jäävän digiloikan ulkopuolelle. Helpon saatavuuden lisäksi on tärkeä tunnistaa asiakasryhmien erilaiset tarpeet ja edelleen, räätälöidä tarpeita vastaavat palvelut. Henkilöiltä, joilta puuttuu sähköisen asioinnin valmiuksia, asioivat sähköisesti muita ryhmiä harvemmin. Näin ollen palvelujen siirtyminen verkkoon uhkaa synnyttää eriarvoistumista ja näiden ryhmien ulkopuolisuutta itsenäisen selviytymisen, tiedonsaannin sekä palvelujen saamisen näkökulmasta.

Helsingin kaupungin neuvonnassa on tehty havaintoja asiakkailta tulleen palautteen perusteella, että sähköisten palveluiden käyttöön liittyy paljon ongelmatilanteita sekä epätietoisuutta, millaisia sähköisiä palveluita Helsingin kaupungilla on olemassa. Epätietoisuutta asiakkailta on etenkin siitä, mistä palvelut löytyvät ja miten niitä käytetään. Neuvontaan tulleen asiakaspalautteen perusteella asiakkaat kaipaavat opastusta Helsingin kaupungin omien sähköisten palveluiden käyttöön. Sähköisten palveluiden käyttäjien on myös vaikea tunnistaa ja erotella kaupungin ja valtion palveluita toisistaan.

Neuvonnassa on pystytty tekemään havaintoja sähköisten palveluiden käytön ongelmatilanteisiin liittyen, koska neuvonta on usein taho, johon ensimmäiseksi otetaan yhteyttä ongelman ratkaisemiseksi. Neuvonnan tehtävä on ohjata asiakas oikean palvelun äärelle ja antaa asiakkaalle tietoa siitä, miten asian voi sujuvammin hoitaa. Päivittäisen palveluneuvontatyön osaksi on muodostunut digineuvonnan antaminen, koska palveluneuvojat kohtaavat päivittäin digineuvontaa tarvitsevia asiakkaita monikanavaisessa neuvonnassa sekä neuvonnan asiakaspalvelupisteellä kaupungintalon aulassa. Neuvontapiste on muuttamassa Helsingin kaupungintalon aulasta uuteen keskustakirjasto Oodiin joulukuussa 2018, joten ajankohta on sopiva palvelunkehittämiseen.

Koirasen ym. (2016) mukaan monet arkielämän aktiviteetit kuten, viranomaisasiointi ja sosiaalinen kanssakäyminen on siirtymässä digitalisaation myötä verkkoon. Internetin käytön ja sen tarjoamien sähköisten palveluiden hyödyntämisessä on edelleen suuria eroja ihmisten välillä. Kansalaisten keskuudessa digitalisaation etenemistä on mahdollista tarkastella internetin eri käyttötarkoitusten yleistymisen perusteella. Väestöryhmien väliset erot ovat säilyneet yli ajan, vaikka suomalaiset ovatkin omaksuneet internetin käytön monella tapaa osaksi arkeaan.

Tässä opinnäytetyössä otettiin asiakkaat mukaan kertomaan toiveistaan ja ideoistaan digineuvonnan suhteen. Samalla saatiin tietoa siitä, miksi sähköisiä palveluita ei käytetä ja miksi niiden käyttö on asiakkaiden mielestä vaikeaa. Opinnäytetyön tavoitteena on, että asiakkaat voivat tuoda esille omia käyttökokemuksiaan sähköisistä palveluista ja käytettävissä olevista

asiakastietokoneista. Opinnäytetyössä hyödynnetään Bikva-arviointimenetelmää, jossa edetään tasolta seuraavalle aiemman tason tietoon pohjautuen. Bikva-arvioinnin mukaan asiakkailla on arvokasta tietoa, jota voidaan hyödyntää palveluita kehittäessä.

## 2 Digineuvonnan tarve ja ajankohtaisuus

Digitaalisten palvelujen ensisijaisuutta edistetään vuonna 2018 kolmella tavalla, yhtenäistämällä sähköisen asioinnin ja viestinvälityksen toimintatapoja, kehittämällä lainsäädäntöä, parantamalla digitaalisten palvelujen laatua ja saavutettavuutta. Myös kehittämällä ja tarjoamalla digitukea edistetään digitaalisten palvelujen ensisijaisuutta. Digitaalisten palveluiden ensisijaisuus toteaa, että jokaisella tulee olemaan oikeus saada hyvää digitaalista palvelua. Digin käyttöön kannustetaan ja tuetaan. Kun digitaalisista palveluista tulee ensisijaisia, tarvitaan niiden käyttäjille palveluista tiedottamisen lisäksi myös opastusta. (Valtiovarainministeriö, 2018.)

### 2.1 Digitalisaatiosta johtuvat yhteiskunnan muutokset

Suomi on digitaalisuuden edelläkävijämaita Euroopassa ja myös koko maailmassa monella erimittarilla mitaten. Digitalisaatiota voi katsoa neljän eri alueen kautta: asiakkaiden osallistaminen, työntekijöiden tuottavuus, toiminnan tehostaminen ja tuotteiden uudistaminen. Julkisen sektorin organisaatiot pyrkivät digitalisaation avulla ensisijaisesti tehostamaan toimintaansa ja parantamaan työntekijöiden tuottavuutta. Suomalaiset yritykset, organisaatiot ja yhteiskunta ovat hyvässä vauhdissa digitalisaation hyödyntämisessä. Vaikka muutos lähtee usein liikkeelle vasta pakon edessä, uudet mahdollisuudet kehittää ja kasvattaa toimintaa ovat selkeästi vahva kannustin digitalisaatioon. (Horo, 2017.)

Pulkkinen (2017) mukaan on muistettava, että digitalisaation tarkoitus on edistää ja auttaa yhteiskuntaamme luomaan pysyvää kilpailua etua ja toimimaan fiksummin. Digitalisaatio on edistyksen ja kehittymisen väline, ei itseisarvo. Digitalisaatio tuo mukanaan nopeaa muutosta, ja se edellyttää jokaiselta laajempaa osaamista ja vastuuta oppimisesta.

Digitaalisuuden hyödyt saavutetaan vasta, kun riittävän moni käyttää digitaalisia palveluja. Digitaalisuus auttaa siinä, että jää enemmän aikaa auttaa palvelupisteellä asioivia ja niitä ketkä eniten apua tarvitsevat. Digitaalisuus vaatii siksi helppokäyttöisyyttä, koulutusta ja markkinointia. Digitaalisuuden suurimmat hyödyt saavutetaan, kun yhteiskunnan kaikki prosessit mietitään, suunnitellaan ja toteutetaan uudella digitaalisella tavalla. (Lehto & Neittaanmäki, 2016, 57.)

### 2.2 Digitalisaatio Suomessa ja muualla Euroopassa

Euroopan komission yksi päätavoitteista on digitaaliset sisämarkkinat. Sen saavuttamisen seuraamiseksi komissio on kehittänyt verkkopohjaisen indeksin, Digital Economy and Society Index, DESI, jolla mitataan jäsenvaltioiden digitaalitalouden ja yhteiskunnan kehittyneisyyttä.

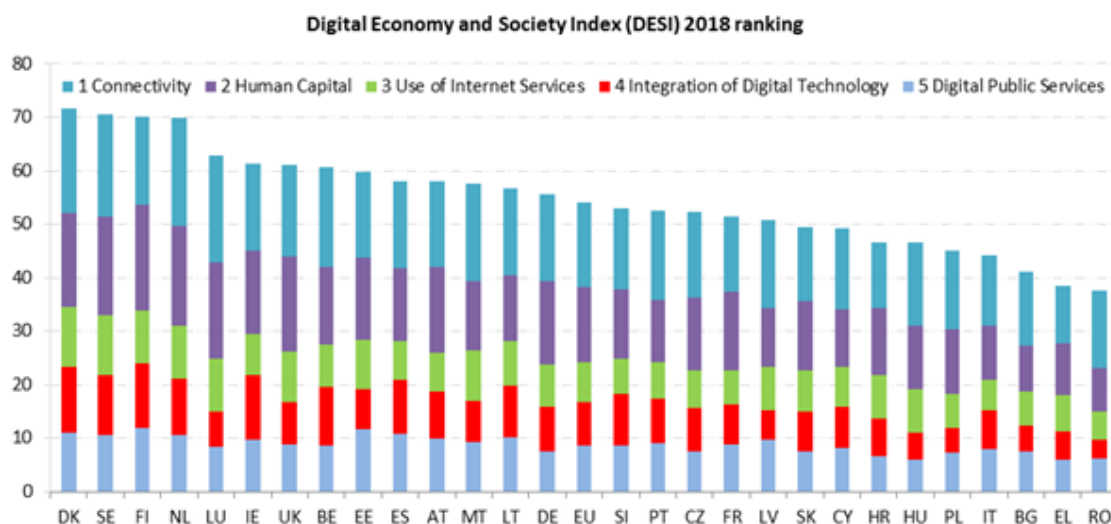


Suomi sijoittui Euroopan komission digitaalitalouden ja yhteiskunnan indeksiä (DESI) käsittelevässä raportissa vuonna 2018 kolmanneksi, jolloin mukana oli 28 jäsen valtiota. Raportissa arvioidaan jäsenvaltioiden edistymistä digitalisaatiossa. (European commission, 2018.)

Raportissa vertaillaan viisi eri lukua:

- Siirtoyhteydet eli laajakaista, mobiililaajakaista ja niiden hinnat.
- Inhimillinen pääoma kuten, Internetin käyttö.
- Digitaaliset perustaidot ja pitkälle viety digitaalinen osaaminen.
- Internet palveluiden käyttö, kuten sisällön, viestinnän ja verkkotoimintojen käyttö kansalaisten keskuudessa.
- Digitaaliteknologian integraatio eli yritysten ja sähköinen kaupankäynti ja julkishallinnon sähköiset palvelut, eli sähköinen hallinto ja sähköiset terveydenhuollon palvelut. (European commission, 2018.)

Euroopan komission (2018) mukaan Suomea edellä DESI-vertailussa on Tanska ja Ruotsi (Kuvio 2). Suomi on digitalisaatiossa johtavien maiden joukossa EU:ssa ja maailmanlaajuisesti. Oltuaan jo vuosia johtava maa digitaalisissa taidoissa Suomi on noussut kärkeen myös julkishallinnon digitaalisissa palveluissa.

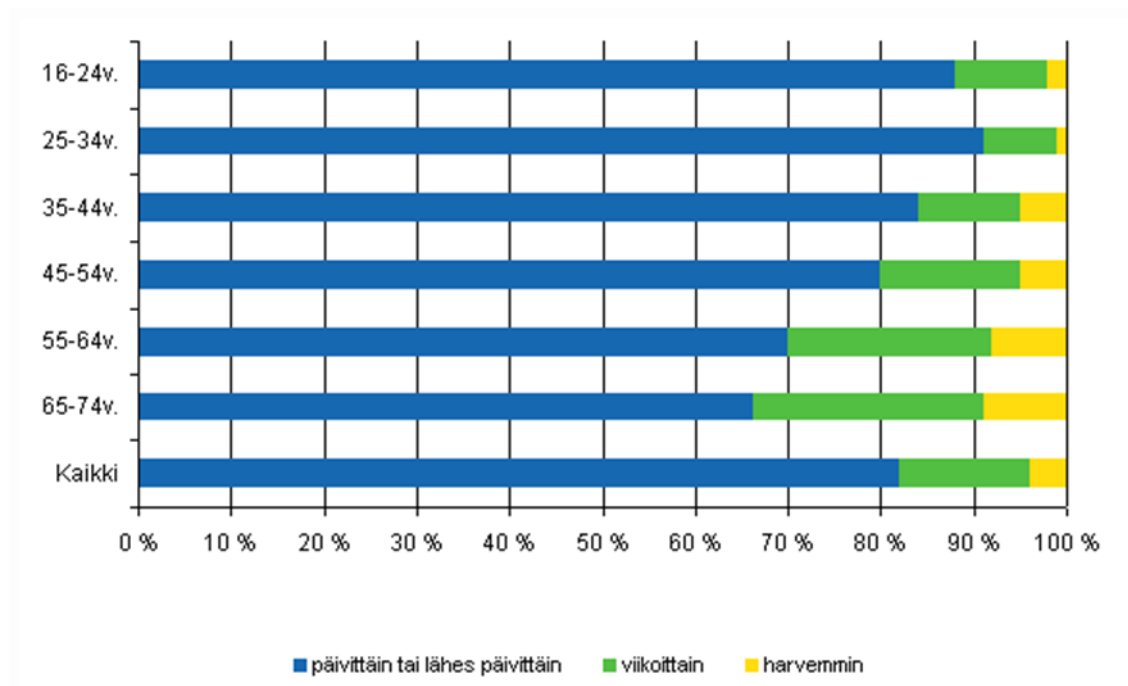


Kuvio 1. Digital Economy and Society Index (DESI) 2018. (European commission, 2018)

Vuoden 2018 DESI-indeksin mukaan digitaalisten julkisten palveluiden, sähköisten viranomaispalveluiden kärkimaita ovat Suomi, Viro ja Tanska. Suomi niistä ensimmäisenä. Tulos laskeaan neljän eri indikaattorin keskiarvosta, prosenttiosuus internetin käyttäjistä, jotka ovat täyttäneet lomakkeita verkossa, julkishallinnon esitetyt sähköiset lomakkeet, sähköisten palveluiden tarjonta ja sitoutuminen avoimeen dataan (European commission, 2018.)

### 2.3 Internetin käyttö Suomessa ja muualla Euroopassa

Suomi ei ole digitaalisten haasteiden kanssa yksin, sillä Euroopan komission tilastojen mukaan yli 71 miljoonaa eli 14 prosenttia Euroopan väestöstä ei ole koskaan käyttänyt internetiä siksi, että heillä ei ole internetiä tai se on liian kallista. Myös kognitiiviset tai fyysiset rajoitteet saattavat olla este tietotekniikan ja internetin käytölle. Osa saattaa kokea asian myös liian vaikeana tai he eivät pidä sitä tärkeänä. Lisäksi 44 prosenttia Euroopan väestöltä puuttuu digitaaliset perustaidot, esimerkiksi sähköpostin käyttäminen tai uusien laitteiden asentaminen. Eurooppalaisista 79 prosenttia käyttää internetiä vähintään kerran viikossa. Niistä internetin käyttäjistä 70 prosenttia lukee uutisia verkoissa ja sosiaalista mediaa käyttää 63 prosenttia. (European commission 2017.)



Kuvio 2. Väestön tieto- ja viestintäteknikan käyttö 2009. (Suomen virallinen tilasto, 2009)

Tilastokeskuksen (2017a) mukaan Suomessa internetin käyttöaste on Euroopan suurimmista. Suomea enemmän Euroopassa internetiä käytetään vain muissa pohjoismaissa ja Alankomaissa. Suomalaisista 88 prosenttia 16-89-vuotiaista käytti viime vuonna internetiä. Internetin käytön osuus ei kasvanut viime vuodesta. Vanhemmissa ikäryhmissä edelleen melko suuri osa

ihmisistä ei käytä internetiä, kun taas 65-74-vuotiaiden nettiä käytti 75 prosenttia ja 75-89-vuotiaista 37 prosenttia. Alle 55-vuotiaiden ikäryhmissä sen sijaan nettiä käyttävät kaikki.

Digitalisaatiossa mukana pysyminen edellyttää kansalaisilta lähes jokapäiväistä netinkäyttöä. On yhä isoja eroja nuorten ja vanhojen netinkäytön yleisyydessä. Tilastokeskuksen (2017a) tutkitusta vanhimmasta ryhmästä eli 75-89-vuotiaista nettiä oli kolmen kuukauden sisällä käyttänyt vain kolmannes. Esimerkiksi verkkopankkia oli mukaan käyttänyt viimeisten kolmen kuukauden aikana 81 prosenttia suomalaisista. Yli puolet suomalaisista on seurannut jotain yhteisöpalvelua. Internetiä käytetään pääasiassa asioiden hoitamiseen, kuten viestintään, tiedonhakuun ja medioiden seuraamiseen. Yleisimmät internetin käyttötavat olivat sähköpostin käyttö ja pankkiasioiden hoitaminen. Myös viranomaisten ja muiden julkisten palveluiden kanssa asioidaan yhä yleisemmin internetin kautta. Viimeisen vuoden aikana 60 prosenttia suomalaisista oli lähettänyt netin kautta virallisen lomakkeen. Viranomaisten ja julkisista palveluista haetaan myös yleisesti tietoa netistä, viimeisen 12 kuukauden aikana tietoa oli hakenut 73 prosenttia väestöstä.

Tässä opinnäytetyössä keskitytään eläkeläisiin, jotka käyttävät asiakaskäytössä olevia asiakas-tietokoneita neuvontapisteellä. Asiakkaiden käytössä olevat tietokoneet neuvontapisteellä ovat tavallisia pöytäkoneita. Tilastokeskuksen (2017c) mukaan 65-74-vuotiaista nettiä käytti 75 prosenttia ja 75-89-vuotiaista 37 prosenttia. Alle 55-vuotiaiden ikäryhmissä sen sijaan nettiä käyttävät kaikki. Pääkaupunkiseudun väestöstä 55 prosenttia käyttää internetiä tabletti-tietokoneella, 77 prosenttia kannettavalla tietokoneella, 45 prosenttia pöytätietokoneella ja 82 prosenttia matkapuhelimella, kun vertaa eläkeläisten lukuja koko pääkaupunkiseudun muuhun väestöön saadaan hyvin eri tuloksia. Kun eläkeläisistä 23 prosenttia käyttää internetiä tablettitietokoneella, 39 prosenttia kannettavalla tietokoneella, 22 prosenttia pöytätietokoneella ja vain 29 prosenttia matkapuhelimella.

### 3 Digitaalisten taitojen vahvistaminen

Helsingin kaupungin strategiaan on kirjattu tavoite tulla maailman parhaiten digitalisaatiota hyödyntäväksi kaupungissa. Tämä edellyttää myös asiakkaiden digitaalista osaamista. Tämän vuoksi kaupungin on huolehdittava myös asukkaiden digitaalisten kyvykkyyksien vahvistamisesta. Helsinki haluaa varmistaa, että kaikilla kuntalaisilla on mahdollisuus hankkia ja vahvistaa tietoyhteiskunnan edellyttämiä taitoja. Tavoitteena on, että Helsinki on toimiva kaupunki, jonka mahdollistaa asukkaille varattu tuki, neuvonta ja digitaalisen osaamisen kehittäminen. Näistä tavoitteista ajantasainen suunnitelma ja palvelulupaus siitä, miten digiosaaamista Helsingissä vahvistetaan. (Helsingin kaupungin strategia 2017-21.)

Asiakkaan valmiudet käyttää sähköisiä terveystalvveluja muodostuvat kolmesta osasta eli osaa- misesta, motivaatiosta ja liittymästä. Asiakkaan osaamisvaatimuksia ovat tietotekniikan pe- ruskäyttötaidot, tiedonhankintavalmiudet ja kommunikointivalmiudet, kuten verkossa tapah- tuva kirjallinen tai suullinen viestintä. Asiakkaan aktiivisuus ja kiinnostus käyttää sähköisiä palveluja ovat motivaatiotekijöitä sekä sähköisten palvelujen soveltuminen henkilön elämän- tilanteeseen. Sähköisten palvelujen käyttö edellyttää myös sopivia laitteita ja verkkoyh- teyttä. (Jauhiainen ym. 2015, 7.)

Digitaalinen osaaminen on ratkaisevaa nykypäivänä yhteiskuntaan ja talouselämään osallistu- misen kannalta. Monialaisen taitona digiosaaminen auttaa oppimaan myös muita keskeisiä tai- toja, kuten viestintää, vieraita kieliä, luonnontieteiden ja matematiikan perustaitoja. Digi- taalinen osaaminen ei ole pelkästään sitä, että osaa surffata internetissä, vaan sen voi jakaa moniin pienempii osatekijöihin. Nykyään digitaalinen osaaminen edellyttää tietotekniikan lait- teiden käytön lisäksi myös niihin liittyvää ymmärrystä, taitoja ja asenteita. Eurooppalainen digitaalisen osaamisen viitekehys kansalaisille, joka tunnetaan myös lyhenteellä DIGCOMP, määrittelee viisi aluetta, joiden avulla kuvataan ”digiosaajan” taitoja: tiedon käsittely, vies- tintä, sisällön tuottaminen, turvallisuus ja ongelmanratkaisu. EU:n kansalaiset voivat hyödyn- tää internetissä arviointityökalua, jolla he voivat helposti ja nopeasti arvioida omaa digitaal- lista osaamistaan. (Vuorikari 2015.)

Valtionvarainministeriö käyttää digitaaliselle opastukselle nimitystä digituki, se kattaa kaiken opastuksen, joka tehdään sähköisten palveluiden ja digitaalisten laitteiden parissa. Kaupungit saavat itse määrittää, millä nimellä he kutsuvat omaa palveluaan. Helsingin kaupunki käyttää nimeä digineuvonta, joka tarkoittaa ympäri kaupunkia olevien palvelupisteiden kokonai- suutta. Digineuvonta on palvelukuvauksen mukaisesti apua digiarjen kysymyksiin, opastusta digipalveluihin, laitteiden ja sähköisen asioinnin käyttöön.

Autetaan asiakasta digitaalisten palvelujen käytössä (AUTA) on valtiovarainministeriön aset- tama projektiryhmä, joka kehittää asiakaspalvelun uutta toimintamallia kokeilujen avulla. Sen tavoitteena on valmistella ehdotus, jolla mahdollistetaan laadukkaat julkiset palvelut huomioiden erilaiset asiakasryhmät sekä valmistella toimivat käytännöt digitaalisen palvelui- den käytön tukeen ja tukea niitä asiakkaita, jotka eivät itse pysty käyttämään digitaalisia pal- veluita (Valtionvarainministeriö, 2016.)

Sähköisen asioinnin tuki määritellään valtiovarainministeriön AUTA-hankkeen loppuraportissa seuraavalla tavalla. Digituki on sähköisen asioinnin, palvelun käytön ja laitteen käytön tukea, jonka tarkoituksena on ohjata asiakasta itsenäiseen ja turvalliseen laitteiden käyttöön ja säh- köiseen asiointiin. Sitä tarjotaan asiakkaalle etätukena (chat, puhelin- tai videotuki), lähitu- kena (asiointipisteet, vertaistuki tai kotiin vietävä tuki) tai koulutuksena (kurssit, videot) sil- loin, kun henkilö ei itse pysty tai osaa käyttää laitetta tai ei omista laitetta. Tukeen kuuluu

myös sähköiseen palveluun tai asiointiin ohjaaminen. Määritelmässä on merkittävää, että digi- tueksi katsotaan myös sähköiseen palveluun tai asiointiin ohjaaminen, koska asiakas ei välttämättä aina tiedä digitaalisen palveluvaihtoehdon olemassa olosta. (Valtionvarainministeriö, 2017, 4.)

Kansalainen saa tukea digitaalisten palvelujen käyttämiseen ja tarvittaessa palveluja muuten kuin digitaalisesti. Perinteisten palvelukanavien rinnalla tarjotaan myös digitaalisia henkilökohtaisia palveluneuvojia. Varmistetaan ettei kansalaiset putoa digimaailmasta ja syrjäydy. Varmistetaan, että digitaaliset palvelut ovat saatavilla, vaikka kansalaisella ei olisi omia digitaalisia laitteita tai verkkoyhteyksiä. Eri asiantuntijoiden on tuettava ja autettava kansalaisia digitaalisten palveluiden käytössä. Tarvittaessa asiantuntija tuo palvelun asiakkaan luokse. Digineuvoja kerää palautetta asiakkaalta ja käyttökokemuksia, jotka voidaan välittää suoraan, vaikka kehittäjälle asti. On varmistettava myös mahdollisuus asioida toisen puolesta. Digitaalisten palveluiden tueksi on oltava riittävä tekninen tuki ja verkkojen kattavuus, myös tietoliikenteen katvealueilla. Jos kansalaisella ei ole riittäviä sähköisiä laitteita, hän voi asioida siellä missä normaalisti liikkuu, kuten kirjastossa tai kaupassa. (Valtionneuvosto 2016, 8-26.)

#### 4 Sähköiset palvelut ja asiakaslähtöisyys palvelun kehittämisessä

Sähköisten palvelujen käytössä ilmenee edelleen suuria eroja myös eri väestöryhmien välillä. Kyse on Van Dijkkin (2005) mukaan yleismaailmallisesta ilmiöstä. Etenkin nuoret ikäpolvet, korkeasti koulutetut, korkeatuloiset ja kaupunkilaiset ovat omaksuneet länsimaissa uusien digitaalisten palveluiden hyödyntämisen, kun jotkin ryhmät ovat jääneet kokonaan uusien palvelujen tarjonnan ulkopuolelle. Digitalisaation aiheuttamista muutoksista ovat hyötäneet sellaiset toimijat, joilta löytyy tietotaitoa viestiä ja toimia koko ajan muuttuvassa mediaympäristössä. Digitalisaatio on parantanut kansalaisten viestintä- ja vaikutus- ja tiedonsaantimahdollisuuksia. Internetin ulkopuolelle jääneiden palvelumahdollisuudet ovat heikentyneet, koska julkinen sektori ja yritykset panostavat vahvasti tällä hetkellä uusiin sähköisiin palvelukanaviin ja karsivat perinteisiä palvelumuotoja samalla. (Koiranen ym. 2016.)

Sosiaali- ja terveysministeriö on tehnyt digitalisaation linjaukset 2025, jossa määritellään, että palvelut ovat järjestettävä asiakkaiden tarpeiden mukaan. Palveluiden on oltava yhdenvertaisia eli yhdenvertaisella palvelulla tarkoitetaan eri asukasryhmien erityispiirteiden huomioimista, jotta palvelut ovat kaikkien saatavilla. Digitaalisten palveluiden kehittämisessä on huomioitava palveluiden tarjoaminen kaikille, ajasta, paikasta, toiminta- tai kommunikointikyvystä, iästä ja sukupuolesta riippumatta. (Valtionneuvosto, 2016, 26.)

Palvelut on kehitettävä asiakkaiden tarpeista lähtien, ja niitä tarjotaan asiakkaalle mahdollisimman helposti kokonaisuutena, yhden luukun periaatteella. Digitaaliset palvelut ovat help-

pokäyttöisiä ja esteettömiä. Yhden luukun palvelumalli on asiakkaan näkökulmasta yhtenäinen palvelukokemus. Palvelumallin ajatuksena on, että viranomaiset pystyvät hyödyntämään jo käytössään olevaa tietoa saumattomasti ja monipuolisesti, eikä käyttäjää vaivata tarpeettomasti tietopyynnöillä. Palvelumalli painottuu yhteiseen tiedon hallintaan ja yhteiskäyttöiseen tietoympäristöön, ei niinkään käyttöliittymään tai asiakaspisteisiin. Kun digitaalisten palveluiden käyttö ei ole mahdollista, niin palveluita on myös silloin saatavilla. Turhaa digitalisointia on vältettävä. Kaikkia palveluita ei tarvitse digitalisoida. On nähtävä eri käyttäjäryhmien tarpeet ja milloin digitaaliset palvelut tuovat asiakkaalle lisäarvoa. Tietojärjestelmien, toiminnan ja palveluiden on tuettava toisiaan. Digitaalisista palveluista tulee luoda lisäarvo käyttäjälle, palvelut on saatava jokaisen asiakkaan omalla kielellä nopeasti esimerkiksi tarjoamalla erilaisia käyttöliittymiä erilaisille käyttäjäryhmille. Myös erityisryhmille tulee tarjota uusia ja toimivia digitaalisia palveluja. (Valtionneuvosto, 2016, 26-35.)

Hyppösen (2016, 1-4.) mukaan asiakaspalaute on tärkeä väylä palveluita kehittäessä ja palautteen kautta saadaan tietoa, jota voidaan käyttää hyväksi, kun valitaan palveluita. Sähköisten palvelujen käyttö edellyttää, että väestöllä on riittävä tietotekninen osaaminen, motivaatio käyttää palvelua sekä asiointiin tarvittavat laitteet ja toimiva verkkoyhteys. Sähköisten palvelujen käytön yleisyys ja, kuinka hyödyllisinä palvelut koetaan, vaihtelee ikäryhmittäin. Sähköisten palveluiden saatavuutta jatkossa pidetään melko tärkeänä. Erityisen tärkeänä sosiaali- ja terveysalan sähköisistä palveluista pidettiin omien tietojen katseluun, ajanvaraukseen ja luotettavaan terveystietoon liittyviä palveluita. Sähköisten palveluiden käyttöön liittyviä suurimpia esteitä ovat kyky ja halu käyttää sähköisiä palveluita, sekä sähköisen palvelun puuttuminen, tietokoneen tai verkkoyhteyden puuttuminen, riittämättömät taidot ja vähäinen kiinnostus sähköisten palveluiden käyttöön.

Jauhiaisen ym. (2014) sähköisten palveluiden käytön ohjauksessa tulisi huomioida monikanavaisuus, jolloin asiakas voi itse valita parhaan tavan saada ohjausta ja oppia. Ammattilaisen tärkeä rooli on havaita ne asiakkaat, jotka tarvitsevat erityisen paljon tukea sähköisten palveluiden käyttöön. On olemassa eri asiakasryhmiä, joille sopii erilaisten tarpeiden myötä erilainen väylä asioimiseen. Monikanavaisuus lisää saavutettavuutta ja valinnan vapautta.

Digitaalitekнологia ei ole enää useimmille sosiaalisen kanssakäymisen tai työ- ja vapaa-ajan erillinen osa-alue. Se on yksi olennainen arkielämän ulottuvuus, joka yhdistää arkielämän eri toimintoja. Uuden teknologian käyttö on siis vakiintunut nopeasti osaksi yhteiskunnan toimintaa. Tällä hetkellä digitaalisuuden etenemisessä kysymysmerkkejä herättää ikääntyvien, maahanmuuttajien ja vammaisväestön teknologiavalmiudet, uusien maksutapojen jalkauttaminen vähittäiskauppaan sekä digitaalisten sisältöjen omistukseen liittyvät ristiriidat. Uusi teknologia edellyttää kansalaisilta jatkuvaa uusien asioiden omaksumista. (Koiranen ym. 2016.)

Moderni teknologia on interaktiivista ja älykästä, joten siksi se voi olla vaikeaa käytättäjien näkökulmasta. Perinteisesti teknologian ja ihmisten vuorovaikutuksen kehitys on pohjautunut tutkimuksiin ja harjoitteluun, mutta nyt mukaan palveluiden kehittämiseen on tullut mukaan käyttäjälähtöiseen kokemukseen perustuva suunnittelu. (Turner & Harviainen, 2016, 67.)

#### 4.1 Asiakaskokemus

Asiakkaan kokemuksesta käytetään monia termejä eri asiayhteyksissä. IT-maailmassa on korostettu käyttökokemuksen merkitystä. Käyttökokemus on hyvin henkilökohtainen ja se muuttuu ajan myötä. Asiakaskokemus syntyy, kun lisätään kontekstiin tietty tarkoitusperä ja prosessi, johon liittyy yleensä kolmas osapuoli palvelun tarjoajana. Kysymys on palveluketjusta, johon liittyy fyysinen laite, tietojärjestelmä ja käytettävän palvelun ominaispiirteet. Käyttökokemus syntyy siitä, miten yksikertainen ja helppo kukin palvelu asiakkaalle on. Digitaalinen asiakaskokemus syntyy, kun käyttäjä hyödyntää päätelaitetta, johon palvelu on tuotettu digitaalisesti ja suorittaa halutun toiminnon tai osan siitä. (Filenius, 2015, 29-30.)

Helsingin kaupungin asiakaspalvelumallin käsikirjassa määritellään asiakaskokemus seuraavalla tavalla:

*Asiakaskokemus on asiakkaan muodostama kuva Helsingin kaupungin palveluista. Kokemukseen vaikuttavat kaikki kohtaamiset, mielikuvat ja tunteet kaupungin työntekijöiden ja palvelujen kanssa digitaalisesti, puhelimitse ja kasvokkain. (Digitaalinen Helsinki, 2017.)*

Asiakaskokemus kuvaa asiakaspalautteen ja -tyytyväisyyden käsitettä laajemmin, siitä millaisena palvelutoiminta näyttäytyy asiakkaille. Asiakaskokemuksen mittaamisen ja hyödyntämisen pitäisi kytkeytyä saumattomasti palveluiden asiakaslähtöisyyden kehittämiseen. Lähtökohdana on se, että voidaan kehittää palveluita asiakaslähtöisiksi ja asiakaslähtöisesti. On tärkeää saada tietoa palveluiden yhdenvertaisuudesta, saavutettavuudesta ja helppokäyttöisiä kaikille. Myös se mitkä ryhmät osallistuvat ja millä tavoin palveluiden kehittämiseen ja päätöksentekoon on tärkeää. (6-aikahanke, 2018.)

Helsingin kaupungin asiakaspalvelumallilla sujuvoitetaan kehittämistyötä kumppaneiden kanssa. Asiakaspalvelumallilla edistetään kaupunginpalveluiden sujuvuutta, asiakaslähtöisyyttä ja yhdenmukaisuutta. Kehittyvän ja kasvavan Helsingin tavoitteena on olla maailman toimivin kaupunki, sen edellytyksenä on asiakkaiden tarpeiden ymmärtäminen ja niihin vastaaminen. Hyvä asiakaskokemus syntyy Helsingin kokoisessa kaupungissa yhteisten periaatteiden ja käytäntöjen kautta. Hyvän palvelun periaatteiksi määritellään asiakaspalvelumallissa yhdenvertaisuus ja saavutettavuus, järjestelmällisyys ja toimivuus, vuorovaikutus ja monikanavaisuus, sekä jatkuva kehittäminen ja osaamisen arvostus. (Helsingin kaupunki, 2018.)

Alla olevassa Helsingin kaupungin strategiaa kuvaava kuvio selittää miten yllä olevat luvut, kuten asiakaspalvelumalli, palveluiden yhteiskehittäminen ja asiakaskokemus liittyvät toisiinsa. Kaikki nämä ovat yhteydessä digitalisaatioon, joka on kaiken kehittämisen kärkenä. Helsingin kaupungilla on tavoitteena tulla tämän strategian avulla toimivaksi kaupungiksi.



Kuvio 3. Helsingin kaupungin strategian kuvaus. (Stadi digiksi, 2018)

#### 4.2 Osallisuuden merkitys

Tässä tutkielmassa asiakkaat saivat osallistua digineuvonnan kehittämiseen. Osallistamisella tarkoitetaan mahdollisuuksien tarjoamista ja osallistumisella näiden mahdollisuuksien hyödyntämistä. Ennen kaikkea osallistaminen mahdollistaa eri toimijoiden tarpeiden ja intressien mahdollisimman hyvän huomioimisen. Osallistaminen toimii hyvin, kun toiminnan pyrkimyksenä on sitouttaa yhteistyötahot kehittämiseen. Arviointityössä osallisuus tarkoittaa, että asiakkaiden mielipiteet huomioidaan arvioinnissa ja kehittämistyössä. (Toikko & Rantanen, 2009, 90.)

Osallistuminen on yksi tekijä osallisuuden kokemiseen. Asiakasosallisuus tarkoittaa palvelujen käyttäjien mukaan ottamista palvelujen suunnitteluun. Asiakasosallisuus on osa sosiaalista osallisuutta, sillä lisätään, varmistetaan ja toteutetaan asiakaslähtöisyyttä ja osallisuutta palvelujärjestelmässä ja asiakastyössä. Asiakkaiden avoin osallisuus tuottaa toimivampia, kestäviä ja taloudellisempia ratkaisuja. Asiakkaiden oikeudesta osallisuuteen on myös säädetty useissa laeissa, kuten kuntalaki ja laki potilaan asemasta ja oikeuksista sekä laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Sosiaalihuoltolaki, joka tuli voimaan vuona 2015 korostaa entistä enemmän palveluiden asiakaslähtöisyyttä ja asiakasosallisuutta. Asiakasosallisuus on myös keino kehittää palveluita yleisellä tasolla. Suomen ja kansainvälisissä sopimuksissa on, että erilaisissa suunnitelmissa, laatusuosituksissa, strategioissa ja ohjelmissa pyritään lisäämään asiakasosallisuuden hyödyntämistä palveluiden kehittämisessä. (THL, 2015.)



## 5 Digineuvonta Helsingissä

Digineuvonta on osa digitaalista kehitystä, johon Helsingin kaupunki on sitoutunut. Digitaalista osaamista vahvistetaan Helsingissä monin tavoin. Helsingin kaupunki on alkanut koordinoita digineuvontaa ja vienyt kaikki digineuvonnan palvelupisteet samalle alustalle. Kun kaupungin palveluita digitalisoidaan, ihmiset viestivät, vuorovaikuttavat, oppivat ja viihtyvät entistä enemmän verkossa. Digitaalinen kehitys haastaa erityisesti työelämän ulkopuolella ja työelämästä jo poisjääneiden digitaidot ja -tiedot. Esimerkiksi Itä-Helsingin alueella 60 prosenttia digineuvontaa tarvitsevista on yli 60-vuotiaita ja 40-60-vuotiaiden osuus on lähes 35 prosenttia. Tulevaisuudessa digineuvonnan tarpeen oletetaan lisääntyvän, kun kotien älylaitteiden osuus lisääntyy. (Helsinki-info, 2017.)

### 5.1 Digineuvonnan palvelukuvaus

Helsingissä digineuvontaa toteuttavat monenlaiset toimijat, kaupunki ja sen yhteistyökumppanit. Siksi yhtenäisen palvelukuvauksen tekemiselle oli tarvetta. Helsingin kaupunki on tehnyt digineuvonnan palvelukuvauksen vuonna 2018. Palvelukuvauksen avulla viestitään kaupungin digineuvonnan palvelulupaus ja neuvonnan periaatteet digineuvojille, kaupungin työntekijöille ja kaupunkilaisille. Palvelukuvaus sisältää linjauksen digipalveluiden tarjoamisesta ja kaupungin tukeman eritasoisen opastuksen muodostaman kokonaisuuden. Palvelukuvauksen tavoitteena on edistää digineuvonnan yhdenmukaisuutta ja tasa-arvoisuutta Helsingissä. Palvelukuvaus tukee esteettömyyttä ja sitä, että kaikki asukasryhmät pystyvät hyödyntämään tarjottua opastusta ja edelleen sujuvasti käyttämään kaupungin sähköisiä palveluita. Palvelukuvaus helpottaa digineuvonnan ja digitaalisten palveluiden käyttöä. Palvelukuvauksen avulla kaupunkilaiset saavat tietoa myös siitä, mitä digineuvonta Helsingissä tarkoittaa ja mitä neuvontaan sisältyy. Palvelukuvaus selkeyttää myös palveluprosesseja ja digineuvojien työtä. (Stadi digiksi, 2018).

Palvelukuvauksesta käy ilmi, mihin digiasioihin saa apua. Digineuvonnasta saa pika-apua palveluiden ja laitteiden käyttöön sekä digineuvonta rohkaisee itse kokeilemaan, oppimaan ja innostumaan. Digineuvonta on tarkoitettu kaikille kaupunkilaisille, jotka tarvitsevat apua digiarjessa. Helsingin kaupungin digineuvonnan palvelupisteitä on kirjastoissa ja palvelukeskuksissa. Digineuvontaa järjestää myös työväenopistot sekä kaupungin kumppanit kuten, järjestöt, Enter ry, oppilaitokset, yritykset, pankit. Digineuvonta on opastusta digipalveluihin, laitteiden käyttöön ja sähköiseen asiointiin. Digineuvonta on myös teemaluentoja eri aiheista, henkilökohtaista opastusta ja digin hyödyistä kertomista. Digineuvontaa voi saada lähelle tuotuna, helposti ja matalalla kynnyksellä, ajanvarauksella tai ilman, luotettavasti ja turvallisesti. Digineuvonta on kaupungin toimipisteissä maksutonta. (Digineuvonta Helsingissä, 2018).

**Helsinki** **Digineuvonnan palvelukuvaus – osa 1**  
**Stadi digiksi!**

**6 Aika** **Viivästyminen EU:lta 2014–2020**

**Mihin digiasioihin saa apua?**

- Digineuvonnasta saa pika-apua palveluiden ja laitteiden käyttöön
- Digineuvonta rohkaisee itse kokeilemaan, oppimaan ja innostumaan

**Kenelle digineuvonta on tarkoitettu?**

- Kaikille kaupunkilaisille, jotka tarvitsevat apua digiarjessa

**Toimivassa kaupungissa digiarki sujuu. Digineuvonta auttaa ja opastaa kaikissa tilanteissa.**

**Kuka neuvoo digiasioissa?**

- Helsingin kaupunki Kirjastot, asukastalot, palvelukeskukset, työväenopistot, digineuvonta.hel.fi ja palvelukartta, hel.fi, Lasipalatsin maclakeskus
- Kaupungin kumppanit Järjestöt, esimerkiksi Enter ry, oppilaitokset, yritykset, esimerkiksi pankit

**Digineuvonnan periaatteet**

- Lähelle tuotuna, lähellä kotta
- Helposti, matalalla kynnyksellä
- Ajanvarauksella tai ilman
- Tuetaan oppimaan ja tekemään itsö
- Kaupungin toimipisteissä maksutonta

Kuvio 4. Digineuvonnan palvelulupaus 2018. Lähde Digineuvonta Helsingissä

## 5.2 Digineuvonnan järjestäminen

Helsingin kaupunki järjestää digineuvontaa ympäri kaupunkia. Helsingin kaupunki tarjoaa yhteistyössä järjestöjen kanssa erilaista tukea sähköiseen asiointiin ja tietotekniikan hyödyntämiseen. Ohjausta ja neuvontaa on tarjolla myös laitteiden kuten, tietokoneiden, tablettien ja älypuhelimien käyttöä koskien. Apua voi saada myös internetin palveluihin, tiedonhakuun ja sähköpostin käyttöön. Digineuvonnan palvelut koottiin yhdelle internetsivustolle Helsingissä vuonna 2017, kun palveluita alettiin koordinoida suunnitellusti.

Tällä hetkellä Helsingissä laajan digineuvonnan verkoston muodostavat kaupungin kirjastot, työväenopistot, asukastalot, palvelukeskukset vapaaehtoisten vertaisneuvojien opastus sekä vapaaehtoisten digineuvojien tekemät kotikäynnit. Myös Helsingin kaupungin neuvonnan palveluneuvojat ovat mukana digineuvojien verkostossa. Kaupunkilaiset voivat etsiä itselleen sopivaa neuvontaa palvelukartan avulla Digineuvonta Helsingissä- sivustolta. Palvelukartalta kaupunkilainen voi valita lähimmän palvelupisteen, jolta digineuvontaa saa. (Digineuvonta Helsinki, 2018).



Kuvio 5. Digineuvonnan palvelulupaus. (Digineuvonta Helsingissä, 2018)

Helsingin kaupungin toiminnassa on keskeinen tavoite oppimaan kannustavan, toiset huomioivan ja mukaan ottavan ilmapiirin kehittäminen. Tämä pätee myös sähköisiin palveluihin ja niiden käytön opastukseen ja neuvontaan. Digineuvoja edustaa asiakkaalle myös organisaatiota palvelun takana, neuvontatilanteessa hän on kaupungin kasvot. Asiakkaat kertovat muille usein ohjauksesta ja miten he ovat kokeneet sen, jolloin palvelun ja myös organisaation maine leviää helposti. Tämän vuoksi digineuvonnan periaatteiden soveltaminen on tärkeää. Digineuvonnan periaatteita ovat ystävällinen ja hyvän tuulinen palvelu sekä empatia asettua toisen asemaan sekä kuuntelu neuvontatilanteissa. (Stadi digiksi, 2018).

## 6 Opinnäytetyön tavoite ja tarkoitus

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää asiakkaiden tarpeita ja kehittämisideoita tulevaisuuden digineuvonnalle. Tavoitteena oli saada asiakkailta tietoa ja ideoita siitä, millaista digineuvontaa he haluaisivat tulevaisuudessa saada Helsingin kaupungin palveluneuvontapisteellä keskustakirjasto Oodissa sekä monikanavaisen neuvonnan kautta. Tämän opinnäytetyön toimeksiantaja on Helsingin kaupungin Osallisuus- ja neuvontayksikkö, jossa toimii kaupungin palveluneuvonta. Opinnäytetyö auttaa kehittämään neuvontapisteen tulevaisuuden digineuvontaa asiakkaiden toiveiden mukaisesti.

Opinnäytetyön kehittämistehtävänä oli vastata kysymyksiin:

1. Millaista digineuvontaa asiakkaat tulevaisuudessa haluavat neuvontapisteellä?
2. Millaisia ongelmia asiakkailla on Helsingin kaupungin sähköisten palveluiden käytössä?

## 7 Metodologian ja tutkimusmenetelmän kuvaus

Opinnäytetyö on laadullinen arviointitutkimus, jossa käytetään tiedonkeruumenetelmänä yksilöteemahaastattelua ja sovelletuin osin asiakaslähtöistä arviointia Bikva-mallia. Opinnäytetyö on kolmivaiheinen ja se on toteutettu asiakkaille tehdyistä yksilöteemahaastatteluista, palveluneuvojien ryhmähaastattelusta ja neuvontapäällikön teemahaastattelusta.

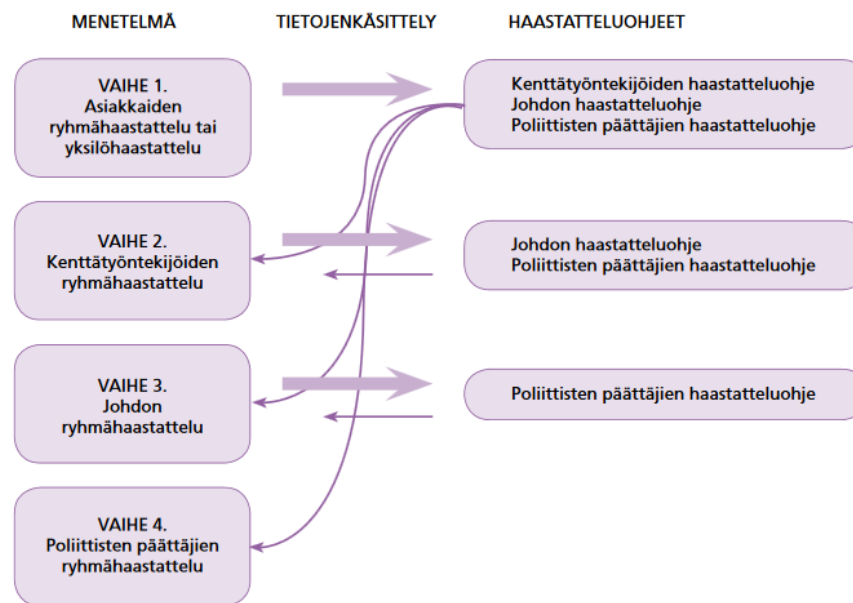
### 7.1 Bikva-arviointi

Bikva-malli on asiakaslähtöinen arviointimentelmä. Tässä tutkielmassa arviointimallia käytetään vain soveltuvin osin. Tästä tutkielmasta jätetään pois Bikva- arvioinnille ominainen poliittisten päättäjien haastattelu, koska neuvonnan toimintaa johtaa ja ohjaa Helsingin kaupungin yleis- ja maahanmuuttoneuvonnan toimintaa ja pystyy vaikuttamaan palvelun kehittämiseen. Myös palveluneuvojat ovat mukana työnkehittämishankkeessa, jota tehdään palvelupisteen siirtyessä uuteen paikkaan. Asiakaslähtöisyys oli tässä tutkielmassa lähetysmistapa palveluiden kehittämiseen. Bikvaa käytettiin kolmivaiheisena menetelmänä, jossa muut Bikva-arvioinnissa olevat vaiheet toteutuivat.

Bikvan tarkoituksena on olla asiakaslähtöinen arviointi- ja kehittämismenetelmä, jonka soveltamisen tuloksena työyhteisössä saadaan aikaan oppimista, kehittämistä ja toimintatapojen muutosta. Bikva-mallin toteutus alkaa asiakkaiden ryhmähaastattelulla, jossa nämä arvioivat saamaansa palvelua. Seuraavassa vaiheessa haastattelun tulokset viedään työntekijöiden pohdittavaksi haastattelutilanteeseen, siitä edelleen johtajien ja lopuksi poliittisten päättäjien haastattelutilaisuuteen. (Koivisto, 2007,15).

BIKVA on lyhenne tanskan kielen sanoista ”Brukgerinddragelse i KVALitetsvundering”, joka on suomeksi ”asiakkaiden osallisuus laadunvarmistajana”. Bikva-arviointi on tanskalainen arviointimentelmä, jonka tavoitteena on ottaa asiakkaat mukaan arviointiin. Asiakkaiden osallistaminen nähdään hyödyllisenä ja merkittävänä tekijänä palveluiden kehittämisessä. Kyseessä asiakkaiden haastattelulla käynnistyvä oppimisprosessi. Tavoitteena on, että asiakkaat voivat kuvata omaa näkemystään palvelusta. BIKVA-mallia käyttäen tämä tutkielma toteutettiin niin, että ensiksi tehdään asiakkaille yksilöteemahaastattelu. Haastattelun tavoitteena on, että asiakkaat voivat omin sanoin kuvailla sähköisiä palveluita ja näkemyksiä niistä. Haastattelulla on tarkoitus myös selvittää, millaista opastusta asiakkaat toivovat sähköisten palveluiden käytön tueksi. Menetelmä vastaa BIKVA-mallin asiakaskäsitettä: asiakkaat ovat henkilöitä, jotka käyttävät julkisen sektorin palveluita (Krogstrup 2004, 7-13).

Bikva perustuu oletuksiin ja lähtökohtiin, joiden lähtökohtina nähdään, että asiakkaalla on sellaista kokemustietoa, joka edesauttaa palveluiden laadun, vaikuttavuuden ja kustannustehokkuuden kehittämistyössä. Asiakas on tärkeänä kumppanina kehittämistyössä, asiakas voi toimia oppisen käynnistäjänä ja asiakkaat määrittävät arvioinnin kriteerit arvioidessaan palveluja omien kokemusten perusteella. (Koivisto, 2007,17).



Kuvio 6. Bikvan prosessikuvaus. (Krogstrup 2004,16)

Krogstrupin (2004,15) mukaan BIKVA-mallissa ajatuksena on, että asiakkaalla on oleellista tietoa, josta voi olla apua julkisen sektorin toiminnan kehittämisessä. Tässä arviointiprosessin suunta on alhaalta ylöspäin. Asiakkaiden palaute esitellään tärkeille sidosryhmille, jotka arvioivat esiin tulleet ongelmat. Prosessin odotetaan voivan vaikuttaa olemassa olevien menetelmien kehittämiseen. Tältä osin Bikva-mallin käyttö on tässä tutkielmassa sopiva, koska asiakailta halutaan käyttäjälähtöistä tietoa palveluista, sekä ideoita niiden kehittämiseen. Tämän tutkielman on tarkoitus olla oman työn kehittämistä. Bikva-arviointimenetelmää voidaan luonnehtia kehittämis- ja arviointivälineeksi, jota voi käyttää erityisesti silloin, kun halutaan vastauksia tulevaisuuden kysymyksiin, esimerkiksi, tulisiko nykyistä käytäntöä jatkaa, tulisiko nykyistä käytäntöä muuttaa tai pitäisikö jokin uusi käytäntö aloittaa. Tässä osin kysymys sopi hyvin tähän tutkielmaan, jossa halutaan selvittää tulevaisuuden toimintaa neuvonnassa.

Högnabba (2008, 27) muistuttaa kokemuksista, jotka ovat osoittaneet, että yksi Bikvan toteutumisen este voi olla kenttätyöntekijöiden varauksellinen suhtautuminen asiakkaiden osallistamiseen. Mikäli osallistamiseen suhtaudutaan huomattavan varauksellisesti Bikvan toteutus edellyttää johdon tukea. Tärkeää on painottaa sitä, että asiakkaiden antamaa palautetta ei pidetä objektiivisena totuutena, vaan heidän kokemuksena, joka välitetään eteenpäin. Asiakkaiden osallistamisella ei tavoitella sitä, että asiakkaat saavat yksin päättää asioista, vaan että heidän näkemyksensä otetaan mukaan kehittämistyöhön.

Tulevaisuudessa haasteena on asiakaslähtöisten arviointimenetelmien vaikutusten arviointi. Arviointimenetelmien käytöllä pitäisi olla vaikutusta ihmisten hyvinvointiin. Sen lisäksi, niiden pitäisi tuottaa tietoa ja edistää parempien asiakaslähtöisempien palvelujen kehittämistä.

Jotta arviointia on mahdollista tehdä, rakenteet tulisi olla kunnossa asiakasosallisuuden toteuttamiselle. Kunnissa on pitkään tehty asiakastyytyväisyystutkimuksia, mutta ne eivät riitä yhteistä näkemystä asiakkaiden osallisuudelle. Nämä tyytyväisyystutkimukset ovat usein viranomaislähtöisiä. Eli viranomaiset asettavat laatuksiteerit hyvälle palvelulle ja kysyvät tämän jälkeen asiakkaiden tyytyväisyyttä niihin. Asiakastyytyväisyys on silloin lähinnä arviointiperuste, jonka mukaan kunta arvioi asiakkaiden kautta omaa toimintaansa. Asiakaslähtöisissä arvioinneissa, kuten Bikvassa, asiakkaat ovat myös kuntalaisia ja kansalaisia, eivät pelkästään asiakkaita. Julkisen sektorin palvelutarjonnan ei ole tarkoitus ainoastaan huomioida asiakkaat, vaan luoda myös kuntalaisilla oikeuksia käyttää ja arvioida julkisen sektorin eri palveluja. Nykyaajan yhteiskunnalliset muutokset ovat lisänneet tarvetta systematisoida työkäytäntöjä, nostaa niistä esiin hyväksi todettuja käytäntöjä, kehittää asiakaslähtöisiä arviointeja ja etsiä työn vaikutuksia. Arviointimenetelmät ja arviointitutkimus ovat apuvälineitä näiden haasteiden edessä. (Högnabba, 2009, 14-20.)

## 7.2 Kohderyhmäkuvaus

Opinnäytetyön työelämäkumppani on Helsingin kaupungin Osallisuus - ja neuvontayksikkö, jossa kehittämistyön kohteena on neuvonta. Opinnäytetyön tekijä itse työskentelee neuvonnassa, jonka asiakkaille tutkielmaa varten tehtävä teemahaastattelu suunnattiin. Toimeksianto tähän opinnäytetyöhön on tullut neuvonnan asiakaspalautteen perusteella. Neuvontaan tulleiden palautteiden perusteella on tehty havaintoja, että asiakkailla ongelmia paljon kaupungin sähköisten palveluiden käytössä. Lisäksi neuvontapisteellä asiakkaat pyytävät päivittäin apua mobiililaitteiden ja asiakastietokoneiden käyttöön liittyen. Päivittäiseen neuvontatyöhön on tullut pysyväksi osaksi asiakkaiden digineuvonta. Tämän vuoksi neuvonnassa halutaan selvittää, miten neuvonta voisi palvella asiakkaita paremmin digitaalisissa ongelmatilanteissa sekä millaiselle digineuvonnalle olisi tarvetta ja millaisia kehitysehdotuksia asiakkailla olisi tulevaisuuden digineuvonnan suhteen.

Neuvonnassa työskentelee yhteensä 11 palveluneuvojaa sekä neuvonnan esimies, neuvontapäällikkö. Neuvonnassa on tällä hetkellä kaksi tiimiä, kaupungin yleisneuvonta sekä maahanmuuttoneuvonta. Neuvonta palvelee asiakkaita arkisin monikanavaisesti ja paikan päällä kaupungintalon aulassa sijaitsevalla neuvontapisteellä. Monikanavaisen neuvontaan asiakkaat voivat ottaa yhteyttä puhelimitse, chatin kautta tai sähköisen yhteydenottolomakkeen kautta. Kaupungintalon aulan neuvontapiste on avoinna jokaisena viikonpäivänä. Nykyinen neuvontapiste siirtyy Helsingin kaupungintalon aulasta joulukuussa 2018 avattavaan keskustakirjasto Oodiin. Neuvonnan palveluneuvojat palvelevat myös maistraatin tiloissa International house-palvelupisteellä. Neuvonnassa palvellaan kuukausittain tuhansia helsinkiläisiä. Neuvontaan tulee kuukaudessa yhteensä noin 3000 puhelua ja 500 chat-keskustelua, paikan päällä neuvottavia kuukausittain on useita satoja.



Kuvio 7. Helsingin kaupungin neuvonnan tasot toimialamallissa. (6aika-hanke, 2016)

Helsingin kaupungin neuvonnan ydintehtävä on antaa tietoa kaupungin palveluista, tapahtumista, yhteystiedoista ja ohjata asiakkaita oikean tiedon äärelle. Neuvonnan tehtävänä on ohjata asiakkaita 0-tason neuvonnan pariin ja opastaa asiakkaita siten käyttämään sähköisiä palveluja. Neuvonnan 0-taso tarkoittaa kaupunkilaisen itsenäistä asiointia sähköisissä palveluissa ja tiedon hakua itsenäisesti internetsivuilta. Neuvonnan asiakasohjauksessa tavoitteena on, että mahdollisimman moni asiakkaista selviäisi itsenäisesti neuvonnan 0-tasolla ja vain kaikkein eniten apua tarvitsevat ohjattaisiin neuvonnan ylemmille tasoille.

Tämän hetken digineuvonnan tila neuvonnassa on se, että asiakkaat kysyvät päivittäin asiakastietokoneita käyttäessään palveluneuvojilta apua erilaisiin digitaalisiin ongelmiin. Yleisimmät ongelmat ovat asiakastietokoneilla tulostamiseen liittyvät ongelmat, tiedon tai lomakkeiden etsimiseen liittyvät asiat sekä tiedostojen tallentaminen tai siirtäminen laitteelta toiselle. Palvelupisteelle tulee viikoittain asiakkaita, joilla on ongelma puhelimen tai tablettitietokoneen kanssa. Nykyisellä neuvontapisteellä on tarjolla kaikille avoin wlan-yhteys, jonka käyttöön asiakkaat kysyvät myös usein apua. Monikanavaisen neuvonnan kautta tulee myös päivittäin esille asiakkaiden digitaalisia ongelmia. Monikanavaisen neuvonnan kautta asiakkaat tavallisesti kysyvät miten jonkin palvelun voi löytää Helsingin kaupungin internetsivuilta tai asiakkaalla on ongelma Helsingin kaupungin sähköisessä asiointissa.

Asiakkaiden digitaaliset ongelmat ovat hyvin saman tyyppisiä neuvontapisteellä ja monikanavaisen neuvonnan eri palvelukanavissa. Digneuvonnalle haasteen tekee eri asiakaskanavat ja erilaiset käytännöt minkä tasoista neuvontaa asiakas ongelmiin saa. Digneuvonnan antaminen on myös erilaista palvelupisteiden asiakastietokoneilla, jossa asiakkaat kaipaavat enemmän teknistä tukea ja opastusta, kun taas neuvonnan muissa kanavissa asiakkaat haluavat enemmän ohjeita ja tietoa palveluista.

Tulevaisuudessa keskustakirjasto Oodissa palvelee aulassa useita eri neuvontoja. Oodin katu-tason neuvonta-alueella on kirjaston oma neuvontapiste, EU-neuvonta sekä Helsingin kaupungin palveluneuvontaa ja maahanmuuttoneuvontaa sekä vaihtuvia pop-up-neuvontapisteitä.

### 7.3 Teemahaastattelu tiedonkeruu menetelmänä

Teemahaastattelu sopi tämän tutkielman tiedonkeruun menetelmäksi, koska tutkielmassa ha-luttiin selvittää asiakkaiden tarpeita digineuvontaa varten. Tätä tutkielmaa varten kerättiin aineistoa yhteensä 12 haastattelua. Haastatteluissa käytettiin puolistrukturoitua teemahaas-tattelua. Haastattelulla ei rajattu pois mitään vastausvaihtoehtoja, vaan jätettiin haastatel-taville asiakkaille mahdollisuus esittää omia näkemyksiä digineuvonnan kehittämiseksi. Asiakkaiden teemahaastattelut suoritettiin yksilohaastatteluina. Tutkielma on arviointitutki-mus ja sen tavoitteena on ottaa käytäntöön saatava tutkimustieto, siitä millaista digineuvon-taa asiakkaat tarvitsevat, jotta he käyttäisivät nykyistä enemmän Helsingin kaupungin tarjo-amia sähköisiä palveluita. Teemahaastattelulle on tyypillistä, että haastattelun teemat ovat tiedossa, mutta kysymysten järjestys ja tarkka muoto puuttuvat. Haastattelu on joustava tie-donkeruu menetelmä. Siinä menetelmässä ollaan suorassa kielellisessä vuorovaikutuksessa tutkittavan kanssa. (Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara 2013, 204-205.)

Tutkimuksen osana toteutetulle haastattelulle on tunnusomaista, että haastattelutilanne on ennalta suunniteltu ja haastattelun tavoitteena on saada tutkimusongelman kannalta oleel-lista ja luotettavaa tietoa. Keskustelussa haastattelija ohjaa ja aloittaa keskustelun, pitäen haastateltavien motivaatiota yllä. Haastattelu tulee toteuttaa luottamuksellisesti. (Hirsjärvi & Hurme, 2014, 43.) Tässä tutkielmassa tehdyissä asiakashaastatteluissa oli tarkoitus saada asiakkaita kertomaan omista kokemuksista, sekä saada syntymään keskustelua haastateltavan ja haastattelijan välille.

Haastattelua voidaan käyttää yksilön mielipiteiden, käsitysten sekä elämäntapahtumien tutki-muksessa. Puolistrukturoidussa haastattelussa käytetään kysymysrunkoa apuna, mutta vas-taukset ovat vapaita. Käytäntö on, että haastattelut nauhoitetaan ja litteroidaan myöhem-min. Haasteena on, että avoimet vastaukset ovat yleensä vaikeampia analysoida. Lisäksi haas-teltavat saattavat vastata tutkijan toiveiden mukaisesti. Puolistrukturoiduille menetelmille on ominaista, että jokin haastattelun näkökulma on valittu mutta ei kaikkia (Hirsjärvi & Hurme 2014, 47.)

Kanasen (2017, 91) mukaan teemahaastattelun avulla tutkija pyrkii saamaan käsityksen ja ym-märtämään tutkielman kohteena olevaa ilmiötä. Teemojen ja tarkentavien kysymysten avulla tutkija pyrkii ilmiötä, jossa keskiössä on aina ihminen ja hänen toimintansa. Haastateltavan vastausten yksityiskohdista pyritään rakentamaan kokonaiskuva asiasta. Teemahaastattelun kysymykset löytyvät rajatun ilmiön sisäpuolelta. Kysymyksiä ohjaa tutkimusongelma, johon



halutaan saada vastaus. Teemahaastattelun avulla oli tarkoitus saada vapaata keskustelua kysymysten ympärille.

Toteuttamistavan ja keskustelutyypin perusteella yksilöhaastattelu voi olla teemahaastattelu. Haastattelutekniikat eroavat toisistaan sen mukaan millaiseen, suhteeseen haastateltavan kanssa pyritään. (Ronkanen, Pehkonen, Lindblom-Ylänne & Paavilainen 2014, 116). Tässä tutkielmassa asiakkaiden haastatteluksi valikoitui yksilöhaastattelu, koska tutkielmassa pyrittiin saamaan selville yksittäisiä kokemuksia, millaisia asiakkailla on ollut sähköisten palveluiden käytössä. Yksilöhaastattelussa on helpompi kertoa henkilökohtaisista ongelmista ja siitä mihin erityisesti tukea tarvitsisi. Ryhmähaastattelussa omakohtaiset kokemukset, digineuvonnan tarpeet ja ongelmatilanteet eivät olisi tulleet niin hyvin esille, vaan vastaukset edustaisivat enemmän koko ryhmää. Tutkielman tarkoituksena oli selvittää millainen, olisi asiakkaiden mielestä ihanteellinen tulevaisuuden digineuvonta, millaista palvelua, laitteita ja tiloja he toivoisivat kaupungin heille tarjoavan.

Tässä opinnäytetyössä aineistosta pyrittiin poimimaan usein esiin tulleita kokemukseen perustuvia tarpeita siitä, millainen opastus olisi asiakkaille tarpeen ja millaista tietoa he tarvitsivat enemmän sähköisistä palveluista. Tarkoitus oli saada asiakkaiden ääni kuuluviin tuomalla esiin heidän toiveitansa siitä, mitä tiloja ja laitteita olisi hyvä olla asiakkaiden käytössä jatkossa neuvontapisteillä. Tutkielman tavoitteena on saada selville haastatteluiden avulla se, miten neuvonta voi kehittää omaa toimintaa ja digineuvontaa siten, että asiakkaiden digitaaliset taidot vahvistuvat. Asiakkaiden teemahaastatteluun valittiin yksilöhaastattelu, koska yksilöhaastattelussa asiakas pystyy paremmin kertomaan omakohtaisista kohtaamistaan ongelmista ja voi vapaammin kertoa omia näkemyksiä ja tarpeitaan digitaaliselle neuvonnalle.

Ryhmähaastattelu on yksi teemahaastattelun muoto, jossa on useita haastateltavia yhtä aikaa paikalla. Ryhmähaastattelu antaa mahdollisuuden kerätä monipuolista tietoa kiinnostuksen kohteena olevasta aihepiiristä, eikä ainoastaan siitä mitä on tapahtunut ja mitä mieltä ollaan, vaan myös miten ja miksi, sekä minkälaisia näkemyksiä, kokemuksia, asenteita ja odotuksia aiheeseen liittyy. (Tilastokeskus, 2017b.)

Palveluneuvojille tehdyssä haastattelukierroksessa käytettiin ryhmäteemahaastattelua, koska tavoitteena oli saada yhteinen tilanne osallistujien kesken, jossa keskusteltiin siitä, miten he ymmärtävät joitakin asioita, millaisia kokemuksia heillä on ja miten he suhtautuvat eri asioihin. Palveluneuvojien ryhmän koko kuusi henkilöä täytti hyvän ryhmäkoon kriteerit. Haastatteluryhmän koko sopii Eskolan ja Suorannan (2001, 96) määritelmään onnistuneesta ryhmähaastattelukoosta, joka on 4-8 henkilöä. Haastateltavien ihmisten joukko pitäisi olla suhteellisen homogeeninen joukko, jotta he ymmärtävät esitetyt kysymykset ja käsitteet samalla tavalla, siten keskustelu on mahdollista. Tässä ryhmässä oli kyse työkavereista, joiden työnkuva

on samanlainen eri koulutustaustoista huolimatta. Kaikki palveluneuvojat osallistuvat digineuvontatyöhön. Näin voidaan olettaa, että heillä kaikilla on samankaltainen kuva mitä digineuvonta on.

#### 7.4 Aineiston analyysi

Tulosten tulkintaa tarvitaan laadullisen aineiston analysointivaiheessa sekä arvioitaessa, mitä tulokset käytännössä tarkoittavat (Metsämuuronen 2006, 65). Tämän tutkielman aineisto analysoitiin vaiheittain litteroimalla haastattelut, lukemalla ja perehtymällä aineistoon sekä tulkitsemalla aineistot. Analysoinnin jälkeen tehtiin johtopäätöksiä esiin nousseista vastauksista. Aineistot analysoitiin vaiheittain jokaisen haastattelukierroksen jälkeen. Aineiston käsittelyvaiheen lopuksi tehtiin aineiston tiivistäminen raportiksi. Laadullisen aineiston analyysissa aineistoa tarkastellaan kokonaisuutena. Havaintoja tehdään tutkielman kannalta sille oleellisista asioista, jonka jälkeen havaintoja pelkistetään, karsitaan ja yhdistellään. Laadullisen tutkimuksen analysoinnissa tarkoituksena on edetä tulkintojen ja merkityssuhteiden muodostamiseen tutkittavasta ilmiöstä. (Alasuutari 2007, 40-45.)

Aineistoa analysoitiin alkuvaiheessa kuuntelemalla nauhoituksia useaan kertaan ja litteroimalla yleiskieliseksi tekstiksi. Tekstiaineistoa oli yhteensä kaikista haastatteluista 18 sivua. Haastattelut numeroitiin siinä järjestyksessä kuin ne tehtiin. Analysointi jatkui nauhoitusten kuuntelun ja tekstiksi litteroinnin jälkeen poimimalla teksteistä samoja teemoja, jotka toistuvat asiakkaiden haastatteluissa. Asiakkaiden haastatteluista oli haastavaa poimia niitä tärkeimpiä tarpeita, koska asiakkailla oli paljon ideoita ja näkemyksiä. Osa asiakkaiden haastatteluista oli myös huomattavasti pidempiä, koska haastattelussa syntyi haastateltavan ja haastattelijan välille vapaata keskustelua. Asiakkaiden haastatteluista piti etsiä yhtenäisiä tekijöitä ja toiveita, vaikka asiakkaat saattoivat sanoittaa toiveitaan eri sanoin. Teemoittelun avulla haettiin aineistosta samanlaisuutta ja ilmiötä. Ideana oli hakea aineistosta tiettyjä kuvaavia näkemyksiä.

Teemahaastattelussa vastaajat eivät kertoneet asiaansa suoraan, vaan tukijan tehtävänä oli poimia vastauksien seasta oleellinen tieto. Tässä tutkielmassa haettiin vastausten samankaltaisuutta, eli tavoitteena oli, että asiakkaiden kehittämideoista nousisi esiin muutamia ongelmia joihin lähdetään miettimään ratkaisua. Teorialähtöinen analyysi nojaa tiettyyn teoriaan. Tässä tutkielmassa kuvataan tämä malli ja tutkimuksessa kiinnostavat käsitteet. Tutkittava ilmiö määritellään jo tunnetun mukaisesti. Aineiston analyysia ohjaa siis jokin aikaisemman tiedon perusteella luotu viitekehys. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 93.)

Tässä opinnäytetyössä tunnetaan ilmiönä se, että sähköisten palveluiden käyttöön liittyy ongelmia, eikä kaikilla henkilöillä ole riittäviä valmiuksia niiden käyttöön ilman opastusta. Asiakkaat tarvitsevat palveluiden sujuvaan käyttöön ainakin aluksi opastusta ja tietoa palve-

luista. Palvelut siirtyvät monissa kaupungeissa sähköisiin muotoihin, mutta niiden kehittämisessä ei ole huomioitu käyttäjien kokemusta ja digitaalista osaamista. Tässä tutkielmassa haettiin kuulla asiakkaiden näkemyksiä ja saada selville asiakkaiden digineuvonnan tarpeita.

Eskolan & Suorannan (2008,15) mukaan aineistosta voi nostaa esiin teemoja, jotka selventävät tutkimusongelmaa. Tässä tutkielmassa etsittiin asiakkaiden tarpeita ja toiveita. Näin oli mahdollista vertailla tiettyjen teemojen esiintymistä ja ilmenemistä aineistossa. Tekstimassasta oli ensin pyrittävä löytämään ja sen jälkeen eroteltiin tutkimusongelman kannalta olennaiset aiheet. Teemoittelun avulla tekstiaineistosta saadaan kokoelma erilaisia vastauksia tai tuloksia esitettyihin kysymyksiin.

Tutkija on aineiston analysoimisessa avainasemassa nostaessaan tiettyjä asioita tutkimustuloksiksi. Tutkimustulokset muodostuvat aiheen käsitteellistämisen, tutkijan ymmärryksen ja tulkinnan varassa. Aineiston analyysitavat ohjaavat tutkijaa tiettyjen periaatteiden mukaan. Analyysitavat ovat kuitenkin muunneltavissa ja sovellettavissa tutkimuksen kannalta tarkoituksenmukaisella tavalla. (Ronkanen, Pehkonen, Lindblom-Yläne & Paavilainen 2014, 123-124.) Laadullisessa aineistossa analyysin tarkoituksena on tuottaa uutta tietoa tutkittavasta asiasta ja luoda selkeyttä sekä tiivistää aineistoa. Analyysin tarkoituksena on kasvattaa informaatioarvoa. Laadullisessa tutkimuksessa vaikeinta on aineiston analyysin tekeminen. (Eskola & Suoranta 2001, 137.) Tässä opinnäytetyössä tutkittavasta ilmiöstä oli paljon ennakkotietoa ja oletuksia, joka vaikeutti osaltaan uuden tiedon tuottamista.

Tämän opinnäytetyön aineistoa analysoitaessa litteroitua aineistoa luettiin moneen kertaan, etsien asiakkaiden haastatteluista samankaltaisia ongelmatilanteita. Kaikista asiakkaiden vastauksista haettiin myös numeraalisia arvoja, esimerkiksi sille kuinka moni asiakkaista omistaa laitteen, jolla voi käyttää internetiä tai kuinka moni asiakkaista on pyytänyt neuvojalta apua. Aineistoa käsiteltiin jokaisen haastattelukierroksen välissä koko prosessin ajan.

Analysointimenetelmänä tässä opinnäytetyössä käytettiin teoriaohjaavaa sisällönanalyysia. Sillä analyysi menetelmällä pyritään saamaan tutkittavasta ilmiöstä kuvaus tiivistetyssä ja yleisessä muodossa. Sisällönanalyysi on tekstianalyysia ja siinä etsitään tekstin merkityksiä. Sisällönanalyysi mahdollistaa tiettyjä käsitteellisiä liikkumavapauksia, mutta edellyttää tiettyjen rajoitteiden hyväksymistä, sitä kuvataan sanoilla aineistolähtöinen, teorialähtöinen ja teoriaohjaava. Tutkimuksen aineisto kuvaa tutkittavaa ilmiötä ja analyysin tarkoitus on luoda siitä sanallinen ja selkeä kuvaus tutkittavasta ilmiöstä. Sisällönanalyysilla aineisto pyritään järjestämään tiiviiseen ja selkeään muotoon, kadottamatta sen sisältämää informaatiota. Tutkimuksen aineiston laadullinen käsittely perustuu loogiseen päättelyyn ja tulkintaan, jossa aineisto hajotetaan, käsitellään ja kootaan uudelleen kokonaisuudeksi. Aineiston analyysia tehdään prosessin jokaisessa vaiheessa. (Tuomi & Sarajärvi, 2009 106-108.)

Haastatteluaineistoihin perustuvissa tutkimuksissa tutkijan pyrkimyksenä on päätyä onnistuneisiin tulkeihin. Samaa haastattelutekstiä voidaan tulkita monin eri tavoin ja eri näkökulmasta. Tekstistä voidaan hakea eri asioita ja siksi myös tulkinnoista voi tulla erilaisia. On arvioitava myös mitä puolia teemasta olisi tulkittava ja missä laajemmassa kontekstissa. Tulkinallisten selvityksien perusteella tulevat esille ilmiön sosiaalinen merkitys. (Hirsjärvi & Hurme, 2014, 151-152.)

## 8 Haastattelujen tulokset

Seuraavissa luvuissa kuvataan asiakkaiden yksilöhaastatteluiden, palveluneuvojien ryhmähaastattelun ja neuvontapäällikön haastattelun tuloksia. Bikva-arviointiprosessi sisälsi kolme vaihetta: asiakashaastattelut, palveluneuvojien workshop ja ryhmähaastattelu sekä neuvontapäällikön haastattelun. Prosessissa tehtiin yhteensä 12 haastattelua, joista kaikki haastattelut nauhoitettiin. Asiakkaille annettiin haastattelussa tiedote haastattelusta. Haastateltavat asiakkaat valikoituivat satunnaisesti neuvontapisteen asiakastietokoneiden käyttäjistä.

### 8.1 Asiakkaiden teemahaastattelut

Tutkielmassa haastateltiin 10 asiakastietokoneen käyttäjää Helsingin kaupungintalolla tammi-kuussa 2018. Haastatteluja tehtiin kuukauden aikana kolmena eri päivänä 9.1.2018, 11.1.2018 ja 16.1.2018. Haastattelut tehtiin kolmessa erässä riippuen siitä, miten käyttäjiä oli asiakastietokoneilla. Ensimmäisenä haastattelupäivänä 9.1.2018 haastateltiin kaksi asiakasta, seuraavana haastattelupäivänä 11.1.2018 viisi asiakasta ja viimeisellä haastattelukerralla 16.1.2018 kolme asiakasta. Haastattelun aluksi asiakkaille kerrottiin mistä on kyse, miksi haastattelut nauhoitetaan ja miten ne hävitetään.

Asiakkaiden haastattelut tehtiin yksilöteemahaastatteluina ja asiakkaille annettiin haastattelusta tiedote (Liite 1). Haastateltaviksi asiakkaiksi pyrittiin saamaan sellaisia asiakkaita, jotka käyttävät säännöllisesti kaupungintalon aulassa sijaitsevia asiakastietokoneita. Haastateltavilta kysyttiin suostumus haastatteluun suullisesti ja heille kerrottiin haastattelun tarkoitus. Kaikki haastattelut nauhoitettiin yksitellen. Haastattelujen kesto oli vaihdellen seitsemästä minuutista 15 minuuttiin. Haastattelut nauhoitettiin, jotta tuloksia saisi analysoida laaja-alaisemmin ja haastattelutilanteessa syntyisi keskustelua. Haastatteluissa oli tarkoitus pyrkiä avoimeen keskusteluun, jossa asiakkaat saivat omin sanoin kuvailla omia kokemuksiaan asiakastietokoneiden ja sähköisten palvelujen käytöstä. Taustatiedoksi haastattelussa asiakkailta kysyttiin omistaako haastateltava omaa laitetta, jolla voi käyttää internetiä ja kuinka usein käyttää kaupungintalon neuvontapisteen asiakastietokoneita. Haastateltavilta asiakkailta kysyttiin myös, mihin tarkoitukseen he käyttävät säännöllisesti asiakastietokoneita. Haastatteluun ei etsitty henkilöitä minkään käyttäjäryhmään perustuvan kriteerien mukaisesti. Haastattelussa käytettiin runkona teemahaastattelulle ominaista haastattelupohjaa (Liite 2).

Haastatteluista kävi ilmi, että kaikki haastateltavista olivat pyytäneet apua palveluneuvojalta johonkin digitaaliseen ongelmaan käyttäessään asiakastietokonetta. Useimmin neuvonnan tarve oli liittynyt tulostamiseen, tiedoston siirtämiseen tai tallentamiseen, lomakkeiden täyttämiseen tai tiedon etsimiseen. Asiakkaiden kommentteja siitä, millaista apua he ovat pyytäneet:

H1 *"Tulostusjuttuihin kysyin siihen jonkun kerran ja sitten ihan tietokoneen käyttöön liittyvää. Esimerkiksi tekstin siirtäminen Wordiin ja sitten, leikkaa, liimaa kaikkee."*

H6 *"Mä nyt tämän vuoden alussa aloin tulostamaan, niin alkuun siihen piti pyytää apua, mut sen melko nopeesti oppi, kun sai apua."*

Sähköisten palveluiden ongelmatilanteita ei tullut esiin tässä haastattelussa, koska kukaan haastateltavista ei ollut käyttänyt Helsingin kaupungin sähköistä asiointia eikä palvelukarttaa. Helsingin kaupungin sähköisistä palveluista haastateltavista kolme tiesi sähköisen tapahtumakalenteri hel.fi-sivustolla ja viisi tiesi sähköisen palautelomakkeen, jonka avulla voi antaa palautetta tai ottaa yhteyttä sähköisesti Helsingin kaupunkiin. Kaksi haastateltavista oli antanut palautetta sähköisen palautelomakkeen kautta ja olivat saaneet myös vastauksen sitä kautta sähköpostiinsa.

Kaikki haastateltavista käyttää kaupungintalon asiakastietokoneiden lisäksi maksuttomia tietokoneita myös kirjastoissa, missä he ovat pyytäneet myös apua asiakastietokoneita käyttäessään. Haastatteluista käy ilmi, että asiakkaat käyttävät asiakastietokoneita arkisiin toimintoihin, kuten sähköpostin ja uutisten lukemiseen, laskujen maksamiseen verkkopankissa sekä konsertti- ja matkalippujen hankintaan sekä tulostamiseen. Kukaan haastateltavista ei kertonut käyttävänsä asiakastietokoneita Helsingin kaupungin sähköisen asioinnin tai muita Helsingin kaupungin sähköisiä palveluita varten. Haastateltavista kahdeksan omisti älypuhelimien ja kolme tablettitietokoneen. Tietokonetta ei omistanut haastateltavista kukaan. Älypuhelimien ja tablettien omistajat kertoivat käyttävänsä mieluummin tietokonetta asioiden hoitoon, kuin muuta älylaitetta, koska kokevat tietokoneen käytön helpommaksi.

Haastatteluista kävi ilmi, etteivät asiakkaat tunne Helsingin kaupungin sähköisiä palveluita, eivätkä he tiedä mistä internetsivulta ne löytyvät. Haastattelussa Helsingin kaupungin sähköisillä palveluilla tarkoitettiin palvelukarttaa, sähköistä palautelomaketta ja palautejärjestelmää, tapahtumakalenteria ja sähköistä asiointia. Asiakkaat toivat kuitenkin haastattelussa esille sen, että he olisivat kiinnostuneita kuulemaan sähköisistä palveluista ja käyttäisivät palveluita, jos ne olisivat tutumpia. Kuusi asiakasta oli sitä mieltä, että palveluiden käyttö vaatisi sen, että joku esittelisi palveluita ja neuvoisi mistä ne löytyvät sekä miten niitä käytetään. Haastateltavat asiakkaat ovat myös sitä mieltä, että on vaikea erottaa kaupungin ja valtion sähköisiä palveluita toisistaan etenkin sosiaali- ja terveyspalveluissa. Asiakkaiden kommentteja liittyen Helsingin kaupungin sähköisiin palveluihin:

H4 *"Oon mä kantaa käyttänyt, mut onks se kaupungin?"*

H5 *"Jonkun pitäisi tehdä semmoinen järjestelmä tai kartta, et löytäisi helpommin perille, niin kuin esimerkiksi sinne uuteen Kalasatamaan on nyt vaikea löytää."*

Ensimmäinen haastatteluista esiin nousseista asiakkaiden tarpeista oli, että asiakkaat tarvitsevat käyttöön rauhallisen tilan ja tietokoneita, joita voi säännöllisesti käyttää laajoina aukioloaikoina. Asiakkaat kokivat kaupungintalon aulan asiakastietokoneet helppokäyttöisiksi, luotettaviksi ja tietoturvalisiksi. Haastatteluissa nousee esiin asiakkaiden tyytyväisyys siihen, että kaupungintalon neuvontapisteiden asiakastietokoneita on päässyt käyttämään myös iltaisin ja viikonloppuisin. Asiakkaat antoivat hyvää palautetta siitä, että asiakastietokonepisteellä on voinut tulostaa maksuttomasti ja aina on ollut neuvontaa saatavilla aukioloaikojen mukaan. Kolme asiakasta haastateltavista toivoisi, että kaupungintalon aulassa olisi asiakastietokoneita käytössä vielä neuvontapisteiden siirryttyä pois, koska he kokevat kirjaston tilojen olevan niin suosittuja ja välillä ruuhkaisia. Kaupungintalon asiakastietokonepisteelle ei ole koskaan tarvinnut jonottaa. Osalla asiakkaista ilmeni huolta siitä, missä jatkossa voi käyttää maksutonta asiakastietokonetta.

Lisäksi asiakkaat saivat haastattelussa esittää omia näkemyksiä siitä, millaisia tietokonepisteitä he toivovat jatkossa olevan. Asiakkaat kommentoivat aktiivisesti haastattelussa, millaisia he toivovat itse asiakastietokonepisteiden olevan. Kolme haastateltavista toivoi tulevan tilan olevan rauhallinen. Kaikki haastateltavat asiakkaat kokivat tärkeänä, että tietokonepisteellä on pöytä ja tuoli eikä vain seisomapaikkaa, koska kaikki haastateltavista sanoi käyttävänsä asiakastietokonetta yhtä jaksoisesti ainakin puolituntia. Seitsemän asiakkaista toivoi myös tietokoneiden käyttömahdollisuutta muinakin kuin arkipäivinä. Kaikki asiakkaista kertoivat käyttävän nykyisiä asiakastietokoneita myös iltaisin ja viikonloppuisin. Asiakkaiden mukaan kommentteja liittyen kaupungintalon aulan asiakastietokoneisiin ja mahdollisiin tuleviin tiloihin:

H2 *"Ainakin olen monta vuotta käyttänyt ja aina on toiminut hyvin ja varsinkin kun henkilökunta on aina auttanut, kun on tullut joku probleema."*

H6 *"Mun mielestä, jos kirjastossa on semmoisia matalia sohvia ja sit vaan sohvatyynyjä, joissa pitäisi maaten arkisia asioita hoitaa ja laskuja maksaa, niin se ei oo meille vanhoille kiva."*

Toinen esiin tullut asiakkaiden tarve on helposti saatavilla oleva digineuvonta. Kaikki haastateltavat asiakkaat olivat sitä mieltä, että on hyvä, jos eri palvelupisteillä, missä on asiakastietokoneita, olisi lähettyvillä on aina saatavilla henkilökuntaa, jolta kysyä ongelmatilanteessa neuvoa. Ongelmatilanteisiin saatavan avun lisäksi asiakkaat toivoisivat neuvonnan lisäksi myös erilaisia opastuskursseja, eri aiheille kuten omien teknisten laitteiden opastamiseen ja sosiaalisen median käyttöön liittyen.

Haastateltavista kolme kertoi olevansa Facebookissa, mutta eivät tieneet, miten sitä kunolla käytetään. Nämä kolme asiakasta, jotka olivat Facebookissa, olivat halukkaita oppimaan lisää myös muista sosiaalisen median kanavista. Seitsemän haastateltavista eivät olleet missään sosiaalisen median kanavissa, mutta neljä heistä oli myös kiinnostuneita niistä, jos joku opettaisi miten niitä käytetään. Facebookin lisäksi haastateltavat mainitsivat kiinnostaviksi sosiaalisen median kanaviksi Instagramin ja Twitterin. Haastattelujen perusteella asiakkaat olisivat selvästi halukkaita seuraamaan sosiaalista mediaa, mutta he kokevat, etteivät osaa käyttää sitä riittävän hyvin. Asiakkailla on huoli ja pelko siitä, että helposti jää ulkopuoliseksi, jos ei osaa käyttää sosiaalista mediaa, eikä tiedä mitä siellä tapahtuu.

Asiakkaat nostivat esiin haastattelussa kehittämisideoita digineuvontaan sekä sähköisten palveluiden käyttöön. Ensimmäinen asiakkaiden kehittämisidea olisi, että joku esittelisi heille Helsingin kaupungin omia sähköisiä palveluita. Asiakkaat toivoivat myös opastusta siihen, miten käyttää sähköisiä palveluita. Useat vastaajista olivat kiinnostuneita seuraavista Helsingin kaupungin sähköisistä palveluista, kuten sähköisestä palautelomakkeesta, palvelukartasta ja sähköisestä asioinnista. Myös HSL:n reittiopas mainittiin sähköiseksi palveluksi, jonka käytössä toivottiin opastusta, mutta se ei ole ainoastaan Helsingin kaupungin palvelu, vaan Helsingin seudun liikenteen palvelua.

Haastattelun perusteella asiakkaat kokivat, että he eivät tunne Helsingin kaupungin sähköistä asiointia ja yksi asiakas oli sitä mieltä, ettei siellä ole hänen elämäntilanteeseen tai tarpeisiin mitään sopivia toimintoja. Asiakkaista kahdeksan oli sitä mieltä, että usein joutuvat ottamaan yhteyttä puhelimitse tai tulemaan paikan päälle kysymään neuvoa, koska he eivät tiedä miten asian voisi muuten hoitaa esimerkiksi internetin tai sähköisen asioinnin kautta.

Kaikki haastateltavat asiakkaat eivät tunteneet myöskään sähköistä palautelomaketta, eivätkä tieneet, että sen avulla voi olla myös yhteydessä kaupunkiin. Palvelukartta ei ollut myöskään haastateltaville asiakkaille tuttu, ja haastatteluista käy ilmi, että asiakkaat kokevat usein, että osoitetiedot ovat merkattu huonosti ja joihinkin paikkoihin on vaikea löytää perille. Asiakkailta tuli kehittämisidea sellaiseen sovellukseen, jonka avulla löytäisi helpommin perille. Tämä asiakkaan toivoma sovellus vastaa toiminnoiltaan Helsingin kaupungin jo olemassa olevaa palvelukarttaa, jonka avulla asiakas voi löytää oman asuinalueensa lähellä sijaitsevat palvelut, osoite- ja esteettömyystiedot.

Toinen asiakkaiden kehittämisidea oli, että asiakkaat saisivat opastusta sosiaalisen median kurseilla. Useampi asiakas vastasi haastattelussa monen palvelun tiedottamisen siirtyneen sosiaalisen median kanaviin. Asiakkaiden mielestä esimerkiksi poikkeusaukioloaikoja on ollut vaikea löytää, koska he ajattelevat usein palveluiden ilmoittavan niistä vain sosiaalisen median kanavissa.

Kolmas asiakkailta tullut kehittämisidea oli laiteopastuskurssit. Viisi asiakasta toivoi saavansa neuvontaa uusien laitteiden hankinnassa ja niiden käytössä. Syynä tähän on huoli siitä, että asiakkaat eivät tiedä miten uusia laitteita käyttää. Toinen huoli oli siinä, että laitteiden hankinta tulee kalliiksi tai pelko siitä, että elektroniikkaliikkeessä huijatuksi. Haastattelussa neljä asiakasta mainitsi, etteivät rohkene ostaa omia laitteita kotiin, koska he eivät tiedä, miten ne tulisi asentaa tai asennuksen jälkeen myöhemmin päivittää säännöllisesti. Laitteiden käyttöön liittyvää neuvontaa asiakkaat toivoivat älypuhelimien, tablettien sekä tietokoneiden kanssa. Omien laitteiden kanssa toivottiin mahdollisuutta osallistua, vaikka jollekin kurssille, missä neuvontaan älypuhelimien tai tietokoneen käyttöä. Haastattelusta käy ilmi, että omien laitteiden hankinta olisi mielekkäämpää, jos siihen saisi neuvontaa ja usea asiakas ostaisi silloin todennäköisemmin esimerkiksi oman tietokoneen.

Asiakkaiden kommentteja liittyen tulevaisuuden digineuvontaan:

H1 *"Nyt mä todella toivon, että kun tämä Oodi valmistuu, niin siellä olisi useampia ihmisiä, jotka osaisivat neuvoa."*

H2 *"Ois kiva, kun sais jonkun tietokonegurun, joka neuvoo miten uudet laitteet toimii, esimerkiksi, kun mä oon yrittänyt kirjoittaa tekstiviestiä, niin se arvailee sanoja ja kirjoittaa ihan mitä sattuu."*

## 8.2 Palveluneuvojien ryhmähaastattelu

Palveluneuvojien työpaja ja ryhmähaastattelu tehtiin 31.1.2018 Helsingin kaupungintalolla neuvonnan tiloissa ja siihen osallistui neljä palveluneuvojaa yleisneuvonnan tiimistä ja kaksi palveluneuvojaa maahanmuuttoneuvonnan tiimistä, eli yhteensä kuusi palveluneuvojaa. Palveluneuvojien työpajassa he saivat ideoida ensin roadmapille itse, millaisena he näkevät tulevaisuuden digineuvonnan. Roadmapille (Liite 3) asetettiin neljä kysymystä, lähtökohdaksi liittyen millainen tulevaisuuden digineuvonta on. Ne olivat, missä, miten milloin ja mitä palvelukanavia pitkin digineuvontaa voi tulevaisuudessa antaa ja miten siihen päästään. Palveluneuvojat toteuttivat roadmapin.

Haastattelun runkona käytettiin Powerpointia (Liite 4). Haastattelun kesto oli yhteensä 1h 15 minuuttia. Palveluneuvojille esiteltiin asiakashaastatteluissa esiin nousseet asiakkaiden tarpeet digitaalisten taitojen vahvistamiseen ja kehittämisideat tulevaisuuden digineuvonnasta. Palveluneuvojat saivat haastattelussa keskustella siitä, mitkä asiakkaiden kehittämisideoista olivat mahdollista toteuttaa käytännössä palveluneuvojien työn näkökulmasta. Palveluneuvojat kokevat jo päivittäisessä työssään antavan digineuvontaa. Digineuvonnan tarve ja ongelman ovat kasvaneet neuvojien mielestä kuluvan vuoden aikana.

Roadmap on visuaalinen työkalu strategian kommunikointiin. Roadmapin avulla voidaan kuvata vaiheita, joiden avulla päästään lopulliseen päämäärään. Roadmapin tarkoitus on kom-



munikoida pitkän tähtäimen suunnitelmat, ohjata strategian toteuttamista ja linjata eri sidosryhmien aktiviteetit. Roadmap ei ole suunnittelun lähtökohta, vaan tulos. (Prodman, 2016.) Tässä palveluneuvojien työpajassa toteutetussa roadmapista näkyi palveluneuvojien ideoita digineuvontaa varten. Roadmapista nousi esiin paikkoja, joissa digineuvontaa voisi antaa, ja keinoja siihen millä tavoin. Palveluneuvojat toivat esiin kirjastot ja monikanavaisen neuvonnan. Tässä palveluneuvojien tekemällä Roadmapilla oli tarkoitus osoittaa palveluneuvojille asiakashaastattelujen tärkeys ja tuoda esille se, miten paljon palveluneuvojien näkemykset tulevaisuuden digineuvonnasta eroavat asiakkaiden näkemyksiä. Keskeisiä asiakashaastattelujen tuloksia verrattiin palveluneuvojien Roadmapiin.

Krogstrupin (2004, 142) mukaan Bikva-arviointimallin haasteita on työyhteisön jäsenet valmiita tai halukkaita käyttämään omaa valtaansa muovatakseen ja kehittääkseen työkäytäntöjä asiakkaiden esille nostamien palautteiden perusteella. Tässä tutkielmassa palveluneuvojat olivat halukkaita muokkaamaan työnkuvaa enemmän digineuvontaan painottuvaksi, koska sen osuus oli jo aikaisemmin kasvanut asiakkaiden tarpeista johtuen, ilman koulusta tai yhteisistä käytäntöjä. Nyt palvelunkehittämisen myötä saatiin tiimille yhteiset raamit sille, miten digineuvontaa annetaan neuvontapisteellä ja mihin palveluneuvonnassa painotetaan. Näin kehittämistyön oletetaan helpottavan myös palveluneuvojien työtä ja yhtenäistä neuvontatappaa.

Palveluneuvojille tuli yllätyksenä se, kuinka konkreettisia asiakkaiden toiveet olivat ja se, kuinka kiinnostuneita asiakkaat olivat oppimaan lisää Helsingin kaupungin sähköisistä palveluista sekä vahvistamaan omia digitaalisia taitoja. Palveluneuvojat eivät osanneet odottaa asiakkaiden toivetta sosiaalisen median kurseista, koska asiakkaat eivät olleet koskaan pyytäneet apua niitä varten käyttäessään asiakastietokoneita. Toinen yllättävä asiakkaiden toiveista tullut tieto oli se, että asiakkailla ei ollut tietoa siitä, että laiteopastuskursseja järjestetään jo säännöllisesti.

Asiakkailta tulleista toiveista esiin nousi tiedottamisen tärkeys, koska haastattelusta käy ilmi, ettei kukaan haastateltavista tuntenut Helsingin kaupungin sähköistä asiantia. Haastattelun tulosten perusteella parhaiten asiakkaat tuntevat Helsingin kaupungin palautejärjestelmän. Palveluneuvojien mielestä asiakkaiden tavoitteena on saada palvelua sujuvasti ja mahdollisimman nopeasti. Tämä herätti palveluneuvojissa kysymyksiä siitä, miten antaa digineuvontaa eri kanavissa ja miten tunnistaa neuvontatilanteessa se asiakas, joka olisi kiinnostunut kuulemaan sähköisistä palveluista. Palveluneuvojat pohtivat haastattelussa asiakkaiden tarpeisiin peilaten, millaista digineuvontaa muun neuvontatyön ohella voisi antaa.

*H1 ”Asiakkaiden haastattelut vahvistivat sitä käsitystä, että asiakkaiden digitaaliset ongelmat ovat hyvin konkreettisia, eivätkä he itse halua tulla digiguruiksi, vaan haluavat oppia käyttämään sähköisiä palveluita oman kiinnostuksen vuoksi.”*

H2 *”Voisimme asiakkaille kertoa, että meiltä saa perustason digineuvontaa, mutta muu syvempi osaaminen tulee muualta, sekä määritellä missä me voimme olla avuksi.”*

Palveluneuvojille tuli haastattelussa esiin selviä kehittämisideoita, miten vastata asiakkaiden tarpeisiin neuvonnassa. Palveluneuvojat haluavat jatkossa keskittyä asiakkaisiin, jotka jo käyttävät omatoimisesti tietokonetta. Neuvonnan antama digineuvonta keskittyy vahvistamaan asiakkaiden digitaalista osaamista, mutta eivät aloita kaikkien digitaalisten asioiden opettelua alusta.

Keskustelussa palveluneuvojat korostivat näkökulmaa siihen, että neuvonnassa tehtävänä on myös kannustaa ja aktivoida asiakkaat sähköisten palveluiden pariin sekä opastaa niiden käyttöä, jotta jatkossa omatoiminen käyttäminen olisi helpompaa. Neuvonta on myös se taho, joka kertoo eri digineuvontapisteistä sekä laiteopastuskursseista asiakkaille, jotka ovat halukkaita oppimaan lisää. Neuvonta ohjaa oikean palvelun pariin, mutta auttaa digiongelmatilanteissa myös paikan päällä. Palveluneuvojat halusivat haastattelussa tuoda esiin, kuinka monipuolisesti neuvonta pystyy antamaan digineuvontaa neuvontapisteellä ja eri kanavien kautta. Palveluneuvojat halusivat ainoastaan rajata pois erilaisten kurssien järjestämisen, koska niitä järjestää jo muu taho. Palveluneuvojien ajatuksia liittyen asiakkaiden ohjaamisesta erilaisille digiopastuksen kursseille:

H3 *”Someosaamista emme pysty järjestämään, mutta voisimme kertoa asiakkaiden toiveista esimerkiksi digineuvojien verkostossa tai tulevaisuudessa Oodissa.”*

H6 *”Meidän olisi hyvä tietää, missä somekursseja järjestetään, jotta osaamme ohjata kiinnostuneita niille.”*

Neuvontapisteellä ohjataan nykyisin jo puhelimien käytössä, esimerkiksi ohjaamalla wlanin käyttöä tai sitä, miten kännykästä saa lentotilan pois päältä, koska kaupungintalon aulassa vierailee paljon matkailijoita. Kaupungintalolla on kaikille avoin ja maksuton wlan-yhteys, joka on erityisesti matkailijoiden suosiossa. Palveluneuvojat olivat haastattelussa myös sitä mieltä, että pieni hätäapu laitteiden käytössä on neuvontapisteelle sopivaa opastusta, mutta ei niinkään kokonaisten laiteopastuskurssien järjestäminen.

Laiteopastuskursseja on jo olemassa mm. kirjastoissa, mutta palveluneuvojat olivat sitä mieltä, että asiakkaat eivät ole löytäneet sinne, eivätkä olleet tienneet sen palvelun olemassa olost. Jatkossa palveluneuvojat haluavat ohjata tehokkaammin asiakkaita jo olemassa oleviin palveluihin. Palveluneuvojien mielestä olisi hyvä esitellä ja suositella asiakkaalle laiteopastuskurssia, jos asiakas tuo ilmi, että ei osaa käyttää omia digitaalisia laitteitaan. Neuvonta kohdistaa tulevaisuudessa digineuvonnan Helsingin kaupungin sähköisistä palveluista kertomiseen. Palveluneuvojien ajatuksia liittyen asiakkaiden laiteopastuksiin:

H1: *”Sen hetken pieni ongelma voidaan ratkaista, mutta laajempi koulutus ja taidot saadaan muualta.”*

H5 *”Aulassa ohjaamme puhelimien käytössä tilanteen mukaan, esimerkiksi len-  
totilan poisottamisessa tai wlanin yhdistämisessä.”*

Palveluneuvojat keskustelivat haastattelun yhteydessä siitä, mitä edellytyksiä neuvonnassa täytyy tehdä, jotta asiakkaiden tarpeisiin pystyttäisiin jatkossa vastaamaan paremmin. Palveluneuvojat toivoivat verkostoimista muiden digineuvojien kanssa, jotta heiltä voi saada ajankohtaista tietoa kurseista sekä palvelupisteistä ja he näkisivät millaista digineuvontaa muut tahot antavat. Neuvonnan palveluneuvojat saivat sieltä tietoa, millainen asiakkaiden digitaalisen osaamisen taso muilla palvelupisteillä on. Verkostoituminen on keino saada koulutusta ja vahvistusta palveluneuvojien omaan digitaaliseen osaamiseen. Verkostoitumisen ja yhteisten tilaisuuksien nähtiin myös yhtenäistävän digineuvonnan käytäntöjä. Toisilta oppiminen koettiin mielekkäänä ja yhteisille koulutuksille nähtiin selvä tarve.

Haastattelun aikana palveluneuvojille heräsi kysymyksiä, miten he voivat tunnistaa juuri sen asiakkaan, jolla on kiinnostusta ja halu oppia enemmän. Palveluneuvojat miettivät myös, miten antaa digineuvontaa monikanavaisen neuvonnan kautta vai onko digineuvonta kohdennettava pisteelle, jossa asiakas voi käyttää tietokonetta. Palveluneuvojat pohtivat myös, miten hyödyntää mahdollisimman tehokkaasti jo olemassa oleva digineuvonta, ettei palveluihin tule liikaa päällekkäisyyksiä ja että, omassa työssä säilyy ydintehtävä.

Palveluneuvojien mielestä yksi tärkeimmistä asiakkaiden vastauksista esiin nousseista kehittämisideoista oli, että tiedotusta neuvontatilanteissa Helsingin kaupungin sähköisistä palveluista on lisättävä ja asiakkaita kannustettava aktiivisesti käyttämään niitä. Asiakkaille pitää esitellä neuvontatilanteissa palvelukarttaa, sähköistä asiointia, jos asia on mahdollista hoitaa sitä kautta ja neuvoa asiakkaita antamaan palautetta sähköisen palautelomakkeen kautta.

Tiedottaminen sähköisistä palveluista neuvontatilanteissa tarkoittaa konkreettisesti sitä, että asiakkaille näytetään tietokoneelta, mistä kyseinen palvelu löytyy internetsivuilta ja mitä edellytyksiä palvelun käyttö vaatii. Kaikki sähköiset palvelut eivät ole esteettömiä, vaan esimerkiksi sähköisen asioinnin käyttö vaatii asiakkaalta tunnistautumiseen pankkitunnukset tai mobiilivarmenteen. Sähköisen palautelomakkeen käytössä asiakkaalla olisi hyvä olla sähköpostiosoite, mikäli asiakas haluaa saada vastauksen antamaansa palautteeseensa.

Palveluneuvojat halusivat neuvonnassa jatkossa pohdittavan erilaisia menetelmiä siihen, missä tilanteissa sekä miten käytännössä voi aktivoida asiakkaita sähköisten palveluiden pariin. Palveluneuvojat miettivät hankalien tilanteiden syntyä, jos asiakas ei ole halukas käyttämään sähköisiä palveluita tai asiakkaalla on kiire hoitaa asiansa esimerkiksi puhelimitse. Keskustelua syntyi siitä, onko tulevaisuudessa mahdollista esimerkiksi tehdä asiakasprofilointia eri palvelukanaviin, jotta palveluneuvojien olisi helpompi tunnistaa tiettyjä digineuvontaa

tarvitsevia asiakasryhmiä. Eri asiakasryhmiä olisi helpompi palvella, kun tietäisi heidän ryhmälleen tiettyjä erityistarpeita. Tämä sujuvoittaisi palvelua myös asiakkaan näkökulmasta.

Toiveet, jotka palveluneuvojilla nousi esiin asiakkaiden vastauksiin peilaten, että neuvonnassa tehtäisiin ennakoivalmisteluja ennen palvelupisteen siirtämistä keskustakirjasto Oodiin. Palveluneuvojat toivovat, että palveluneuvojille otetaan oman digitaalisen vahvistamisen tuoksi digiaskeleet-kokeilu päivittäiseen työhön. Lisäksi palveluneuvojat toivovat, että asiakastietokoneille, jotka Oodissa ovat neuvontapisteen lähetyvillä laitettaisiin aloitussivuksi Helsingin kaupungin internetsivu.

### 8.3 Neuvontapäällikön haastattelu

Bikva-arvioinnin mukaan työntekijöiden haastattelusta edetään johdon haastatteluun, joten tässä tutkielmassa haastateltiin Neuvonnan esimiestä. Neuvontapäällikön haastattelu tehtiin 20.4.2018 Helsingin kaupungintalolla. Haastattelun kesto oli 51 minuuttia. Haastattelun runkona toimi PowerPoint-esitys (Liite 5). Neuvontapäällikölle esiteltiin asiakashaastattelussa esiin nousseita digineuvonnan tarpeita ja kehittämisideoita sekä palveluneuvojien näkemyksiä ja toiveita. Haastattelun tarkoituksena oli selvittää, mitä asiakkaiden tuomia kehittämisideoita on mahdollista käytännössä toteuttaa ja mitä palveluneuvojien toiveista työn sisältöön liittyen voidaan tehdä.

Neuvontapäällikkö johtaa toiminnallaan neuvontaa eli Helsingin kaupungin palveluneuvontaa ja maahanmuuttoneuvontaa. Neuvonnassa on meneillään oma neuvonnan kehittämishanke, jossa neuvonnan prosesseja kehitetään ja valmistellaan neuvonnan palvelupisteen siirtymistä kaupungintalolta keskustakirjastoon Oodiin. Neuvontapäällikön mielestä tutkielma on hyvä keino kehittää neuvonnan omaa työtä digineuvonnan osalta. Tämän hetken digineuvonta on neuvonnassa yksittäisiä pieniä kysymyksiä. Niissä tilanteissa asiakas voi oppia jonkun yksittäisen toiminnon, mutta he eivät opi kolmea edellistä toimintoa, jotka pitäisi osata jo ennen uutta asiaa. Neuvontapäällikön ajatuksia tämän hetken tilanteesta:

*H1 ”Neuvojat ovat niin käytännön työssä kiinni, että etteivät osaa nähdä mitä tarpeita asiakkailla on, siksi asiakaskysely on ollut hyvä, siitä kautta saadaan uutta tietoa esille.”*

*H1 ”Ensisijaisesti meiltä saa tällä hetkellä tiedon siitä, missä tähän ongelmaan olisi apua tai kurssi, jossa saa syvempää neuvontaa.”*

Asiakashaastatteluista tulleet kehittämisideat eivät neuvontapäällikköä yllättäneet. On ollut selvää, etteivät asiakkaat ole löytäneet olemassa olevia digineuvonnan palvelupisteitä tai erilaisia digiosaamisen kursseja riittävän hyvin. Sen vuoksi asiakkaat sellaisia halusivat ehdottaa järjestettäväksi. Neuvontapäällikön mielestä kaikkea kaupungissa järjestettävää digineuvontaa pitäisi markkinoida enemmän, koska suurin osa asiakkaiden esittämistä kehittämisideoista

on jo olemassa. Ongelmana ei ole se, ettei digineuvontaa olisi järjestetty, vaan asiakkaat eivät ole vaan löytäneet palveluita vielä riittävän hyvin.

Sähköisistä palveluista ja sähköisestä asioinnista on ollut neuvontapäällikön mielestä itsestään selvää, etteivät asiakkaat käytä niitä riittävän tehokkaasti. Tämä näkyy neuvonnan yhteydenottoilastoissa ja yhteydenottojen sisällössä. Osittain näitä yhteydenottoja olisi voinut hoitaa esimerkiksi sähköisen palautelomakkeen kautta tai sähköisen asioinnin kautta. Haastatteluista kävi ilmi, etteivät asiakkaat tunne riittävän hyvin sähköisiä palveluita niitä käyttääkseen, joten neuvontapäällikön mielestä neuvonta on juuri oikea paikka, jossa palveluista kerrotaan. Neuvontapäällikön mukaan palveluista pitäisi kertoa jokaisen asiakkaan kohdalla, että on olemassa toinenkin vaihtoehto hoitaa asia, kuin ottamalla yhteyttä puhelimitse tai käymällä paikan päällä. Neuvontapäällikön mielestä neuvonnassa pitäisi muistaa jokaisen asiakkaan kohdalla yrittää ohjata sähköisten palveluiden pariin, mikäli se on vaan mahdollista. Sillä keinolla jatkossa asiakas löytäisi palvelun itse paremmin, eikä välttämättä asiakkaan tarvitsisi olla ensin yhteydessä kaupungin neuvontaan.

*H1 ”Me voidaan olla se ensimmäinen kontakti, johon asiakas ottaa yhteyttä, niin se voi olla semmoinen otollinen hetki kertoa näistä palveluista, että hei tämän voisi tehdä myös itse, on olemassa myös sähköinen asiointi tai palvelukartta. Se on yksi tärkeä asia, että palveluneuvojat sisäittäisivät, että se on yksi oleellinen osa neuvontatyötä, koko ajan ohjata itsenäiseen toimintaan.”*

Palveluneuvojien ideoista neuvontapäällikkö oli yllätynyt ja siitä, että kehittämissideat asiakkaiden tarpeisiin pohjautuen olivat hyvin konkreettisia. Neuvontapäällikkö oli ilahtunut siitä, että haastattelusta kävi ilmi, että palveluneuvojilla on vahva halu olla mukana tässä digineuvonnan kehittämisessä ja vahvistaa myös samalla omia digitaalisia taitoja. Osaa palveluneuvojien ideoista on lähdetty jo toteuttamaan neuvonnassa, kuten verkostoitumista muiden digineuvojien kanssa. Palveluneuvojat ovat osallistuneet myös digineuvonta aiheisiin koulutuksiin ja tilaisuuksiin, jossa he ovat tavanneet muita digineuvojia. Neuvontapäällikön mielestä palveluneuvojien osaamista täytyy vahvistaa, jotta he pystyvät neuvomaan ja opastamaan jatkossa asiakkaita paremmin.

*H1 ”Täytyy tietyt asiat hallita ensin itse, ennen kun pystyy neuvomaan, mutta mun mielestä tämä on meillä riittävän hyvin hallussa kaikilla.”*

Ennen neuvontapisteen siirtymistä keskustakirjasto Oodiin. Neuvontapäällikkö linjaa, että on selvitettävä millaiset asiakastietokonepisteet ovat siellä ja onko niihin mahdollista saada aloitussivuksi Helsingin kaupungin internetsivu. Tämä helpottaisi neuvontatyötä, kun sähköiset palvelut ovat hyvin esillä aloitussivulla ja asiakkaille tulisi tutuksi sitä kautta enemmän Helsingin kaupungin sähköiset palvelut.

Neuvontapäällikkö myös linjasi haastattelussa, että neuvontapisteen oltua jonkin aikaa keskustakirjasto Oodissa voi tietyn ajan seurannan jälkeen tehdä asiakasprofilointia neuvonnan

asiakkaista. Ensin täytyisi nähdä, kuinka paljon neuvontapisteellä käy asiakkaita ja millaisella asialla. Samoin neuvontapisteen läheisyydessä olevilla asiakastietokoneilla, kuinka paljon niillä käyttäjät tarvitsevat päivittäin digineuvontaa ja millaisiin asioihin. Asiakasprofilointi voi myöhemmässä vaiheessa auttaa tunnistamaan asiakkaissa paremmin digineuvontaa tarvitsevia ja sitä myöten se voi parantaa neuvonnan asiakaspalvelua.

*H1 ”Asiakasprofilointia voisi miettiä sen jälkeen, kun ollaan jonkin aikaa työskennellyt Oodissa. Otetaan tavoitteeksi tehdä ensi vuonna asiakasprofilointi.”*

Tämä tutkielma on neuvontapäällikön mielestä selventänyt käsitystä siitä, mihin digineuvonnan osa-alueeseen neuvonnassa kannattaa panostaa. Tutkielma antaa suuntaa neuvontatyön kehittämiseksi. Neuvontapäällikkö esitti haastattelussa halun viedä myös tästä tutkielmasta saatua tutkimustietoa eteenpäin. Neuvontapäällikkö koki tärkeänä, että saatu tutkimustieto esitellään Helsingin digineuvojien verkoston yhteisessä koulutuksessa, koska kaikki digineuvojat ympäri kaupunkia voivat saada tästä tärkeää tietoa. Tämän tutkimustiedon avulla voidaan myös kehittää digineuvonnan markkinointia yhteisesti ja saada palvelun pariin sellaisia henkilöitä, jotka eivät vielä ole löytäneet digineuvontaa. Neuvontapäällikön suunnitelman mukaan tutkimustieto tullaan esittämään myös keskustakirjasto Oodin henkilökunnalle, jossa digineuvontaa ja asiakastietokonepisteitä mietitään. Neuvonnan kehityshankkeen ollessa valmis, neuvontapäällikkö haluaa kertoa neuvonnassa tehdyistä muutoksista ja viedä hyväksi havaittua käytäntöä eteenpäin, myös kaupungin muihin neuvontapisteisiin. Tälle hyvä tilaisuus olisi koko kaupungin neuvojien verkosto, jossa kaikki kaupungin neuvontojen ja asiakaspalvelupisteiden työntekijät kokoontuvat kaksi kertaa vuodessa.

## 9 Johtopäätökset

Tässä luvussa tarkastellaan tutkimustietoa teoriaan ja aikaisempiin tutkimuksiin viitaten. Lisäksi käsitellään tutkielman tuloksista nousseita kehittämisideoita, luotettavuutta, eettisyyttä ja arvioidaan prosessin onnistumista.

### 9.1 Tutkimustulosten tarkastelua ja kehitysehdotuksia

Opinnäytetyöstä saadusta tutkimustiedosta saatiin selville se, että asiakastietokoneiden käyttäjät käyttävät tietokonetta arkielämää sujuvoittamaan. Asiakkaat käyttävät asiakastietokoneita, koska he eivät omista omaa tietokonetta. Useilla haastateltavista oli jokin älylaite, jolla voi käyttää internetiä, mutta he kokivat mielekkäämpänä tehdä tietyt toiminnot tietokoneella. Opinnäytetyöstä käy ilmi, että asiakkaat käyttävät eri palvelupisteillä, kuten kirjastoissa myös maksuttomia asiakastietokoneita. Tästä voidaan päätellä, että maksuttomille asiakastietokoneille on jatkossakin säännöllistä tarvetta, ehkä tulevaisuudessa muillekin älylaitteille.

Haastateltavat asiakkaat kertoivat käyttävänsä tietokoneita sähköpostin ja uutisten lukemiseen, laskujen maksamiseen ja erilaisten lippujen hankintaan. Tästä voidaan tehdä tulkinta,

että asiakastietokoneiden käyttäjät ovat melko edistyneitä tietokoneiden käyttäjiä. Silti heistä jokainen oli pyytänyt apua joskus neuvojalta. Avun tarve on asiakkaiden kertoman mukaan ollut teknistä apua, eikä niinkään palveluista kertomista tai niihin ohjaamista. Asiakkaat ovat halunneet tulostaa ja siirtää tiedostoja sekä kysyneet neuvoa jonkun ohjelman, esimerkiksi Wordin käyttöä varten. Palveluneuvojien haastattelusta kävi taas ilmi, että muiden neuvontakanavien kautta tulevat ongelmatilanteet ovat hyvin eri tyyppisiä. Niissä tilanteissa on enemmän kyse siitä, ettei asiakas tiedä mistä jokin sähköinen palvelu löytyy, miten sitä käytetään tai mitä asioita siinä voi hoitaa. Tämän tutkimustiedon kautta voidaan tehdä johtopäätelmä, että neuvonnalla pitäisi olla erilaisia neuvontatapoja eri kanavia pitkin asioiville.

Kehittämisideaksi tähän ongelmaan olisi se, että neuvonnan olisi hyvä tehdä asiakasprofilointia, jotta se auttaisi tunnistamaan erilaiset digineuvonnan ongelmatapaukset. Se voisi parantaa asiakaspalvelun laatua, kun asiakkaille osattaisiin suoraan suositella digitaalisen osaamisen tason mukaisesti sähköisiä palveluita ja opastaa asiakas käyttämään niitä antamalla ohjeita esimerkiksi puhelimen tai chatin kautta. Opinnäytetyöstä ilmenneen tutkimustiedon perusteella yksi kehittämisidea on ottaa käyttöön erilaisia menetelmiä ja väyliä digineuvonnan antamiseen. Opinnäytetyöstä käy myös ilmi, että digineuvonnalla on tarvetta myös monikanavaisen neuvonnan kautta, eikä digineuvonta pelkästään asiakastietokoneiden äärellä riitä palvelemaan laajaa asiakaskuntaa.

Kehittämisideaksi tämän Opinnäytetyön myötä jää myös selvittää eri asiakasryhmien tarpeet digineuvonnalle. Tässä tutkielmassa keskityttiin vain asiakastietokoneiden käyttäjiin ja heidän näkemyksiinsä, mutta jos tarpeita haluttaisiin selvittää joltain tietyltä asiakasryhmältä erikoistarpeita. Tällainen asiakasryhmä voisi olla, vaikka maahanmuuttaja-asiakkaat, koska neuvonnassa palvelemaan paljon myös maahanmuuttaja-asiakkaita. Kehittämistyö kohderyhmänä maahanmuuttajat auttaisi selvittämään, millaisia erityistarpeita maahanmuuttaja-asiakkailta on digineuvonnan suhteen. Näkisin myös, että maahanmuuttajille on tarjolla paljon erilaisia sähköisiä palveluita, joiden käytettävyyttä ja helppoutta ei ole todennettu. Näkisin, että erikäyttäjäryhmien tarpeiden selvittäminen voisi olla jatkotutkimuksen aihe.

Asiakashaastattelujen perusteella asiakastietokoneita käyttävät asiakkaat eivät tunne lähes lainkaan Helsingin kaupungin sähköisiä palveluita, eivätkä he käytä sen vuoksi tietokonetta kaupungin palvelupisteellä, että he voisivat hoitaa jonkun kaupunkiin liittyvän asian sitä kautta. Jos neuvonnan halu on, että asiakkaat pystyivät enemmän hoitamaan asioita itsenäisesti sähköisten palveluiden kautta, on ensisijaisen tärkeää tehdä näitä palveluita tunnetuiksi, jotta asiakkaat löytävät ne entistä paremmin. Kehittämisidea on, että asiakastietokoneiden äärellä tai lähettyvillä kannattaisi kokeilla pitää info- tai opastustilaisuuksia sähköisistä palveluista, esimerkiksi aiheittain. Jos jonkin tietyn palvelun halutaan hoidettavan internetin kautta, silloin olisi hyvä tuoda esille juurikin tätä ajankohtaista palvelua. Palveluita kannat-

taisi esitellä sesongeittain, niiden aiheiden ajankohtaisuuden mukaan. Paikka näille opastustilaisuuksille olisi hyvä olla sellainen, jossa asiakkaat voivat samalla itse kokeilla sitä tietokoneilla. Jätän ilmaan kysymyksen, voisiko tällainen opastuspiste olla tulevan neuvontapisteen vieressä keskustakirjasto Oodissa.

Helsingin sähköisiä palveluita voisi esitellä opastuspisteiden erilaisilla ryhmävierailuilla, esimerkiksi maahanmuuttajaryhmien vierailuilla tai muissa asiakastilaisuuksissa. Kun asiakkaille kerrotaan neuvontapalveluista ja mitä kautta asiakkaat voivat ottaa yhteyttä neuvontaan, on ensisijaisen tärkeää kertoa asiakkaille niistä sähköisistä palveluista joilla he voivat tehdä saman toiminnon itse. Esimerkiksi palvelukarttaa olisi hyvä esitellä neuvonnan esittelytilaisuuksissa, koska sen avulla kaupunkilainen voi itse katsoa lähialueen palvelut. Toinen esimerkki on Helsingin kaupungin internetsivujen esittely. Jos asiakkaille kerrotaan, mistä Helsingin kaupungin internetsivuilta löytyy tapahtumakalenteri, niin asiakas alkaa seuraavilla kerroilla katsoa kalenteria itsenäisesti. Neuvonnan palveluista kertomisen lisäksi kannattaa esitellä sähköiset palvelut, koska ne toimivat kanavana asiakkaalle saada haluttu tieto, mitä muuten asiakas kysyisi neuvonnasta.

## 9.2 Eettiset kysymykset ja luotettavuus

Oleellinen osa laadullisen tutkimuksen arviointia on tarkastella tutkimuksen pätevyyttä ja luotettavuutta. Pätevyys voidaan jakaa sisäisen ja ulkoisen validiteetin käsitteisiin. Sisäisellä validiteetilla tarkoitetaan tutkimuksen teoreettisen ja käsitteellisen määrittelyn sopusointua. Ulkoiselle validiteetilla puolestaan tarkoitetaan johtopäätösten ja aineiston välistä yhteyttä. Mikäli nämä ovat sopusuhteissa, voidaan sanoa tutkimuksen olevan validi eli pätevä. Tutkimuksen voidaan sanoa olevan luotettava, kun tutkimustulokset eivät sisällä ristiriitaisuuksia. Useammalla tutkimuksen havainnointikerralla pyritään varmistamaan käytetyn aineistokeruumenetelmän tarkkuus, myös eri aikoina järjestetty havainnointi varmistaa sen, että kyseessä on pysyvä ilmiö. (Eskola & Suoranta, 2001, 213.)

Tämän opinnäytetyön asiakashaastatteluissa toistuvat samankaltaisuus ja esiin nousee samantyyppisiä tarpeita ja kehittämideoita. Mikään asiakashaastatteluista ei ollut poikkeava, mikä vahvistaa käsitystä siitä, että tutkielma ei sisällä ristiriitaisuuksia. Havainnointi eli haastatteluja tehtiin kolmena eri päivänä, joten asiakkaiden sattumanvaraisuus ja hajonta vahvistavat ilmiön pysyvyyttä, että digineuvonnalle on tarvetta säännöllisesti.

Tutkimuksen relevanssi tarkoittaa sitä, että tutkimuksessa olisi oltava yleistä ja etenkin käytännöllistä merkitystä. (Eskola & Suoranta, 2001, 219). Valitessani aiheita tutkielmalle pohdin aihetta ajankohtaisuuden ja työelämän merkityksellisyyden kannalta. Mietin omaa asemaani tutkijana, koska työskentelen niin lähellä aiheita ja kehitettävää kohdetta että miten se tulisi omalta osaltaan vaikuttamaan tutkimustietoon. Työskentely tutkittavassa kohteessa



olisi voinut vaikuttaa tiedostamatta haastatteluihin valikoituviin asiakkaisiin, haastattelun kulkuun tai tuloksiin tai aineiston analyysiin.

Opinnäytetyöstä luotettavan tekee se, että toteutin tiedonkeruun tieteellisen tutkimuksen kriteerien mukaisesti. Kanasen (2017, 189) mukaan kriteerien mukaiset menetelmät viittaavat tutkimusongelmasta johdettuun lähestymistapaan, aineistonkeruumenetelmään ja valittu aineistonkeruumenetelmä perustellaan ja analyysimenetelmään sekä tutkimuksen luotettavuuden arviointiin. Opinnäytetyössä noudatettiin rehellisyyttä, tarkkuutta ja huolellisuutta opinnäytetyön suunnitteluvaiheessa, tulosten tallentamisessa ja esittämisessä sekä tulosten arvioinnissa. Asiakkaat eivät olleet ennalta valikoituja, vaan asiakkaat otettiin sattuman varaisesti, sillä perusteella kuka käytti asiakastietokonetta haastattelupäivänä. Koin hyödyllisenä, että ennen tutkielman aloittamista tunsin tutkittavan ilmiön hyvin. Opinnäytetyön tekemisessä näkyy monin eri tavoin tutkimusetiikka. Tutkimusetiikka eli hyvän tieteellisen käytännön noudattaminen näkyy koko tutkimusprosessin ajan ideointivaiheesta tutkimustulosten kautta tiedottamiseen. (Vilka 2015, 41).

Helsingin kaupunki on kokeillut koteihin ulottuvaa maksutonta digineuvontaa osana valtiovarainministeriön AUTA-hanketta. Luokse-kokeilussa asiakkaat pystyivät puhelinsoitolla kutsuun digineuvoja omaan kotiinsa auttamaan tietoteknisten laitteiden ja sähköisten palvelujen käytössä. Kokeilun aikana havaittiin, että digituen tarve kotona oli erilaista, kuin mihin digineuvojat olivat digineuvonnan toimipisteissä tottuneet. Neuvontapisteissä on aikaisemmin ratkaistu runsaasti ongelmia, jotka ovat liittyneet asiakkaiden laitteiden jumitutumiseen tai virheilmoituksiin. Kokeilussa toivottiin pääasiassa arkisten digipalvelujen käyttöön. Asiakkaat halusivat oppia lähettämään sähköpostia tai ottamaan käyttöön uuden mobiilisovelluksen, ja monella käynnillä tutustuttiin sosiaaliseen mediaan tai Yle Areenaan. Kokeilun perusteella näyttäisikin siltä, että digineuvonnan painopiste on siirtymässä laitetekniikasta kohti digitaalisia sisältöjä. (Lammi, 2017.)

Edellisessä kappaleessa kuvattu kokeilu vahvistaa tästä opinnäytetyöstä saatua tutkimustietoa. Sillä palveluneuvojien ennakkokäsityksenä aikaisemmin oli, että asiakkaat haluavat vain teknistä tukea asiakastietokoneita käyttäessään. Asiakkaiden haastatteluista kävi kuitenkin ilmi, että asiakkaat olivat kiinnostuneita Helsingin kaupungin sähköisistä palveluista ja innostuneita oppimaan käyttämään palveluita sekä eri sosiaalisen median kanavia. Tämä viittaisi enemmän sisällölliseen digitaaliseen oppimiseen, aivan kuten kokeilussakin oli havaittu. Sähköisten palveluiden käytöstä oli myös ennakkokäsitys, että asiakkaat kokevat ne vaikeakäyttöisinä, mutta haastatteluista kävikin ilmi myös se, ettei asiakkailla ole tietoa mitä palveluita on tarjolla.

### 9.3 Tutkielman prosessin kuvausta

Tutkielman prosessi eteni suunnitelman ja aikataulun mukaan. Työelämäntaho antoi prosessille tukensa, sekä osallistui aktiivisesti yhteistyöhön tutkielman tekijän kanssa. Tutkielmassa käytettiin Bikva-arviointimenetelmää, joka tässä tutkielmassa osoittautui toimivaksi valinnaksi asiakkaiden ja henkilöstön aktiivisuudesta johtuen. Tutkielman arviointiprosessi auttoi kehittämään asiakaslähtöistä digineuvontaa tulevan keskustakirjaston Oodin neuvontapisteellä ja monikanavaisessa neuvonnassa. Arviointiprosessi edesauttoi myös asiakkaiden osallisuutta. Asiakkaiden digineuvonnan tarpeista ja tietoa sähköisten palveluiden käytöstä saatiin kattavasti. Asiakkaiden tuomat kehittämisideat vahvistivat ennakkokäsitystä siitä, että asiakastietokoneille ja digineuvonnalle on pysyvä tarve, sekä sitä, että asiakkaat tuntevat Helsingin kaupungin omia sähköisiä palveluita heikosti.

Tutkimussuunnitelma muuttui prosessin aikana useaan kertaan. Siihen vaikuttivat opintojaksoilta saatu tieto sekä Helsingin koko digineuvonnan verkoston nopea kehittyminen. Alun perin oli tarkoitus selvittää eri asiakasryhmien tarpeita digineuvonnan suhteen, kuten eläkeläiset, maahanmuuttajat ja työttömät. Kuitenkin tutkielman alkuvaiheessa huomasin digineuvonnan yhtenäisten käytäntöjen puuttuvan, joten koin tärkeämmäksi selvittää digineuvonnan tarpeita ja asiakastietokoneiden tärkeyttä. Tässä koin tärkeänä kysyä asiakkaiden näkemyksiä, kuten aikaisemmassa luvussa on kuvattu asiakasosallisuuden tärkeyttä. Palvelupisteen siirtyminen keskustakirjasto Oodiin oli tiedossa koko tutkimusprosessin ajan, se helpotti tutkielman toteuttamista, koska tiedettiin neuvonnan avaavan uudella pisteellä. Tästä sai vahvistusta sille, että muutokset palveluihin ja tarjolla oleviin laitteisiin on mahdollisia ajankohdan vuoksi.

Opinnäytetyön aiheen ajankohtaisuus on tuonut koko prosessin aikana paljon uutta tietoa valtion, sekä Helsingin kaupungin sähköisten palveluiden kehittämisestä. Nopean uutisoinnin, uusimpien tilastojen ja raporttien seuraaminen on ollut haastavaa. Toisaalta opinnäytetyön aiheen ajankohtaisuus auttoi löytämään tutkielman tueksi tuoretta teoriatietoa, joka tuki myös saatua tutkimustietoa. Aihe on ilmiönä kuitenkin melko uusi, johtuen digitalisaation tuoreudesta. Digineuvonnan tarpeet ovat tulleet ilmiöksi, kun sähköisiä palveluita on alettu tarjota enemmän ja palvelut ovat kokonaan siirtyneet verkkoon. Lisäksi Helsingin digineuvojien verkosto on ollut aktiivinen koko prosessin ajan, digineuvojien yhteisistä tilaisuuksista ja koulutuksista on saanut uutta tietoa, siitä mitä digineuvonnan asiakastyön kentällä tapahtuu. Opinnäytetyön hyöty on siinä, että saatua tutkimustietoa voidaan käyttää myös apuna jatkossa palveluita kehittäessä. Tämä opinnäytetyö oli työelämälähtöinen ja oman työn kehittämistä. Prosessin monivaiheisuus ja henkilökohtainen kiinnostukseni aiheeseen auttoi viemään kehittämistyön loppuun.

## 10 Lopuksi

Digitaalisten kyvykkyyksien vahvistaminen vie aikaa ja vaatii kärsivällisyyttä, niin asiakkailta kuin neuvojiltakin. Nyt neuvonnassa on tehty digineuvonnan kehittämiseksi aloite ja sitä viedään jatkossa eteenpäin myös muihin Helsingin kaupungin neuvontapisteisiin. Lähtökohdat hyvälle digineuvonnalle on kattavat, kun keskustakirjasto Oodi aukeaa yleisölle. Oodin laajat palveluajat ja asiakkaille saatavilla olevat laitteet vievät digineuvonnan mahdollisuudet neuvontapisteellä uudelle tasolle. Neuvontapisteen lisäksi Oodissa on paljon kirjaston omaa henkilökuntaa, jotka ovat erityisesti kouluttautuneita kaikenlaiseen digiosaamiseen.

Keskustakirjaston ensimmäinen kerros on kokonaan varattu eri neuvontapalveluille. Keskustakirjaston ala-aulan läpi odotetaan kulkevan päivässä 10000 henkilöä. (Lohilahti, 2018). Suuri päivittäinen kävijämäärä antaa suuntaa myös sille, että neuvonnan asiakasmäärät kasvavat neuvonnan siirtyessä pois kaupungintalon aulasta. Oodi on Helsingin uudenaikaisin kirjasto, jossa on robotiikkaa ja digitaalisia palveluita. Se voi innostaa asiakkaita enemmän sähköisten palveluiden ja digitaalisten opastuksien pariin. Toisaalta digitaalisuus vaatii henkilöstöltä enemmän jatkuvaa koulutusta ja oman osaamisen vahvistamista. Oodi on tapahtumapaikka, lukemisen talo ja monipuolinen kaupunkikokemus. Oodi tarjoaa tietoja, taitoja ja tarinoita, ja sinne on helppo tulla oppimaan, eläytymään, nauttimaan ja työskentelemään. Uuden ajan kirjasto on elävä ja toiminnallinen kohtaamispaikka. (Oodi Helsinki, 2018.)

Digineuvonnan kehittäminen antaa tukensa sille neuvonnan strategialle, kun asiakkaiden digitaalisia kyvykkyyksiä vahvistetaan ja riittävän moni hoitaa asiansa internetin tai sähköisen asiointin kautta, jää silloin enemmän aikaa neuvoa niitä, jotka tarvitsevat enemmän apua. Aina jää jäljelle niitä ihmisiä jotka haluavat hoitaa asioita perinteisiä tapoja käyttäen. Sähköisten palveluiden ongelmatilanteista huolimatta pitäisi silti muistaa ja osata korostaa digitalisaation hyötyjä, jotta se kannustaisi niiden käyttöön uusia ihmisiä. Sähköiset palvelut poistavat aukioloaikoihin liittyvät rajoitukset eikä palveluiden käyttö edellytä asiointitiloja. Ihmisille tämä lisää palvelun saatavuutta, koska asian voi hoitaa palveluajoista tai paikasta riippumatta. Sähköisten palvelujen pariin aktivointi ja kannustaminen ovat myös osa digineuvontaa.

Digineuvonnan ja digituen antaminen on vaativaa puuhaa, koska asiakkaita on monenlaisia. Osalla ikäihmisistä ei ole taitoja, osalla taas kiinnostuksen ja motivaation puute aiheuttaa sen, ettei sähköisiä palveluita käytetä. Myös taloudellinen esteellisyys ja kognitiivisten taitojen heikentyminen vaikuttavat digitaalisten palveluiden käyttöön. Suomessa alueelliset erot digituen järjestämisessä ovat huomattavia. Digituen tarpeeseen vaikuttavat väestötiheys, väestörakenne ja alueellisten toimijoiden aktiivisuus. Toisilla paikkakunnilla digitukea tarjoaa yhdistykset, kansalaisopistot ja kirjastot. Toisilla paikkakunnilla apua haetaan yhteispalvelupisteistä ja jopa pankeista. Valtionvarainministeriön mukaan Suomessa on paras malli digituen antamiselle. Jotta kansallinen digituki oikeasti olisi maailman paras, edellyttää sen toimeen-

pano tiivistä vuorovaikutusta julkisen ja kolmannen sektorin välillä. Syy digipalvelujen käyttämättömyydelle ei löydy vain ihmisten asenteista tai motivaatiosta. Tuotteiden ja palvelujen kehittäjien olisi pohtia, ovatko palvelut käytettäviä, ymmärrettäviä, halpoja ja saavutettavia. Pelkkä digituki ei yksinään riitä turvaamaan ihmisten yhdenvertaista kohtelua ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Digineuvonnan verkosto on painottanut henkilökohtaisen, kasvokkain tapahtuvan asioinnin tuen merkitystä ja matalan kynnyksen palveluja, joissa laitteisiin ja digipalveluihin voi ensin rauhassa tutustua. (Kaijanen, 2018.)

Digitalisaation edetessä emme pysty varmuudella ennakoimaan, millaista digineuvontaa tulevaisuudessa tarvitaan. Vain se on varmaa, että digineuvonnan tarve tulee kasvamaan sähköisten palveluiden lisääntyessä. Tulevaisuudessa myös esineiden internet ja älykoti -kehitys saattaa tuoda koteihin paljonkin lisää älylaitteita ja mahdollisesti myös sitä kautta lisää neuvonnan tarvetta. Laadukkaan digineuvonnan kehittäminen vaatii säännöllistä seuranta ja arviointia. Hyvä keino arvioida laatua on ottaa asiakkailta vastaan suoraa palautetta, siitä minkälaiselle neuvonnalle on tarve tai mitä siinä pitäisi tehdä toisin. Tämän opinnäytetyön pohjalta kehitettyä digineuvontaa voidaan seurata ja arvioida vasta uuden neuvontapisteen avautuessa joulukuussa 2018.

## 11 Lähteet

### Painetut

Alasuutari, P. 2007. Laadullinen tutkimus. 3. uudistettu painos. Vaajakoski: Gummerus.

Eskola, J & Suoranta, J. 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus.

Filenius Marko, 2015. Digitaalinen asiakaskokemus, menesty monikanavaisessa liiketoiminnassa. Jyväskylä: Docenco Oy.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2012. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2015. Tutkimushaastattelu, teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki, Gaudeamus.

Högnabba, S. 2008. Muuttaako asiakkaan puhe käytäntöjä? Helsinki: Stakes.

Kananen, J. 2017. Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Koivisto, J. 2007. Kuinka paljon asiakkaan sana painaa? Bikva-menetelmän relationaalinen arviointi. Helsinki: Stakes.

Krogstrup, H. 2004. Asiakaslähtöinen arviointi Bikva-malli. Helsinki: Stakes.

Metsämuuronen, J. 2006. Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Ronkanen S., Pehkonen L., Lindblom-Ylänne S., Paavilainen E. 2014. Tutkimuksen voimasanat. Helsinki: Sanoma pro Oy.

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämissprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Tampere: Tampere University Press

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2013. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Helsinki: Tammi.

Turner, P., Harviainen, J. 2016. Digital Make-Believe. International Publishing Switzerland.

Vilkkä, H. 2015. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-kustannus.

### Sähköiset

Alasoini, T. 2015. Digitalisaatio muuttaa työtä -millaista työelämää uudistavaa innovaatiopolitiikkaa tarvitaan? Työpoliittinen Aikakauskirja 2/2015. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 10.5.2018. <http://docplayer.fi/10166166-Digitalisaatio-muuttaa-tyota-millaista-tyoelamaa-uudistavaa-innovaatiopolitiikkaa-tarvitaan.html>

Digitaalinen Helsinki 2017a. Helsingin kaupunki. Viitattu 12.11.2017. <https://digi.hel.fi/>

Digitaalinen Helsinki 2017b. Asiakaspalvelumallin käsikirja. Viitattu 18.5.2017. <https://digi.hel.fi/projektit/digitaalinen-asiakaskokemus/asiakaspalvelumalli/>

Digineuvonta Helsinki 2018. Digineuvonta tutuksi. Viitattu 8.5.2018. <http://digineuvonta.hel.fi/fi/>

Digineuvonta Helsinki 2018. Digineuvonnan palvelulupaus. Viitattu 19.5.2018. <http://digineuvonta.hel.fi/fi/>

European commission 2018. Digital Economy and Society Index (DESI) 2018. Viitattu 19.5.2018. [http://europa.eu/rapid/press-release\\_MEMO-18-3737\\_en.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_MEMO-18-3737_en.htm)

European commission 2018. Digital single market Finland. Viitattu 17.5.2018. <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/scoreboard/finland>

Euroopan komissio 2017. Millä tasolla on kotimaasi digitaalinen kehitys? Eurooppa on onnistunut kaventamaan digitaalista kuilua muttei luomaan sitä umpeen. Viitattu 17.5.2017. [http://europa.eu/rapid/press-release\\_IP-17-347\\_fi.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_IP-17-347_fi.htm)

Helsinki-infolehti 2017. Digitaidoilla iisimpään elämään. Viitattu 13.5.2018. <https://www.hel.fi/kanslia/helsinkiinfo-fi/uutiset/kaupungin-digineuvojat>

Helsingin kaupunki 2018. Helsingin uusi asiakaspalvelumalli sujuvoittaa myös kehittämistyötä kumppaneiden kanssa. Viitattu 19.5.2018. <https://www.hel.fi/uutiset/fi/kaupunginkanslia/helsingin-uusi-asiakaspalvelumalli>

Helsingin kaupunkistrategia 2017-2021. Viitattu 23.5.2018. <https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/strategia-ja-talous/kaupunkistrategia/strategia-ehdotus/>

Horo, P. 2017. Digitalisaatio -jatkuva kehitystä, isompi muutos vai sekä, että? Talouselämä. Viitattu 22.5.2018. <https://www.talouselama.fi/kumppaniblogit/microsoft/digitalisaatio-jatkuvaa-kehitysta-isompi-muutos-vai-seka-etta/433b5a88-590b-327f-bbea-ff485200b88a>

Hyppönen, H. & Ilmarinen K. 2015. Sosiaali- ja terveydenhuollon digitalisaatio. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. Viitattu 27.11.2017. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131301/URN\\_ISBN\\_978-952-302-739-8.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131301/URN_ISBN_978-952-302-739-8.pdf?sequence=1)

Jauhiainen A., Sihvo, P., Ikonen H., Rytönen P. 2014. Kansalaisilla hyvät valmiudet sähköisiin terveyspalveluihin. Finnish Journal of eHealth and eWelfare. Viitattu 18.5.2018 <https://journal.fi/finjehew/article/view/53520/16677>

Jauhiainen A., Sihvo P., Ikonen H. 2015. Sähköiset terveyspalvelut käytössä, koulutusmateriaalia ammattilaisten, asiakkaiden perehdyttämiseen ja ohjaukseen. Viitattu 18.5.2018. [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/103573/ASSI\\_opetusmateriaali.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/103573/ASSI_opetusmateriaali.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Kaijanen S., 2018. Digitukea kaikille? Yhteiskunta vastaa - järjestöt kumppaneina. Viitattu 27.5.2018. <http://www.valli.fi/ajankohtaista/uutiset/digitukea-kaikille-yhteiskunta-vastaa-jarjestot-kumppaneina/>

Koiranen I., Räsänen P., Söderård C. 2016. Mitä digitalisaation on tarkoittanut kansalaisen näkökulmasta? Talous ja yhteiskunta 3/2016. Viitattu 19.5.2018. <http://www.labor.fi/ty/tylehti/ty/ty32016/ty32016pdf/ty32016KoiranenRasanenSodergard.pdf>

Lammi R. 2017. Digineuvoja kotiin. Viitattu 23.5.2018. <https://suomidigi.fi/digineuvoja-kotiin/>

Lehto, M. & Neittaanmäki, P.2016. Digitalisaatio muuttaa yhteiskunnan ja yksilöiden tapaa toimia. Helsinki: Tiedepolitiikka 1/2016. Viitattu 28.11.2017. [https://www.jyu.fi/it/pn65/Tiedepolitiikka\\_12016\\_Neittaanmki.pdf](https://www.jyu.fi/it/pn65/Tiedepolitiikka_12016_Neittaanmki.pdf)

Lohilahti O. 2018. Keskustakirjasto Oodin työntekijät palkattiin muista kirjastoista -kaupunki vakuuttaa, ettei sivukirjastoja silti suljeta. Viitattu 22.5.2018. <https://www.hs.fi/kaupunki/art-2000005689681.html>

Prodman 2016. Mikä on Roadmap? Viitattu 20.5.2018. <http://www.prodman.fi/mika-on-roadmap>

Pulkkinen M. 2017. Digitalisaatiota ihmisen hyväksi. Talouselämä. Viitattu 22.5.2018. <https://www.talouselama.fi/kumppaniblogit/microsoft/digitalisaatiota-ihmisen-hyvaksi/c39c213d-6e74-3bb2-9f73-fe0f13b51123>

THL 2015. Asiakasosallisuus. Viitattu 19.5.2018. [https://thl.fi/documents/966696/3775621/Tietopaketti\\_Asiakasosallisuus.pdf/6d5b8baf-d5e4-4618-add6-ca0b9a81f214](https://thl.fi/documents/966696/3775621/Tietopaketti_Asiakasosallisuus.pdf/6d5b8baf-d5e4-4618-add6-ca0b9a81f214)

Tilastokeskus 2017a. Internetin käyttö eri laitteilla 2017, %-osuus väestöstä. Liitetaulukko 10. Viitattu 17.5.2018. [http://www.stat.fi/til/sutivi/2017/13/sutivi\\_2017\\_13\\_2017-11-22\\_tau\\_010\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/sutivi/2017/13/sutivi_2017_13_2017-11-22_tau_010_fi.html)

Tilastokeskus 2017b. Virtual statistic. Ryhmähaastattelu. Viitattu 22.5.2018.

<http://www.stat.fi/tup/lomaketiimi/menetelmat.html>

Tilastokeskus 2017c. Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö -tutkimus. Viitattu 19.5.2018.

[https://www.stat.fi/til/sutivi/2017/13/sutivi\\_2017\\_13\\_2017-11-22\\_laa\\_001\\_fi.html](https://www.stat.fi/til/sutivi/2017/13/sutivi_2017_13_2017-11-22_laa_001_fi.html)

Tilastokeskus 2009. Internetin käytön useus iän mukaan, osuus internetiä viimeisten kolmen kuukauden aikana käyttäneistä. Viitattu 19.5.2018.

[https://tilastokeskus.fi/til/sutivi/2009/sutivi\\_2009\\_2009-09-08\\_kuv\\_002.html](https://tilastokeskus.fi/til/sutivi/2009/sutivi_2009_2009-09-08_kuv_002.html)

Van Dijk, J. A. 2005. The Deepening Divide, London: Sage Publications Journal. Viitattu

18.5.2018. [https://books.google.fi/books?hl=fi&lr=&id=AwGJCgAAQ-](https://books.google.fi/books?hl=fi&lr=&id=AwGJCgAAQ-BAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=The+Deepening+Divide&ots=vJveRk5p28&sig=sT4BTta-myF1Xjj4lOUN3fDuAZlw&redir_esc=y#v=onepage&q=The%20Deepening%20Divide&f=false)

[BAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=The+Deepening+Divide&ots=vJveRk5p28&sig=sT4BTta-](https://books.google.fi/books?hl=fi&lr=&id=AwGJCgAAQ-BAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=The+Deepening+Divide&ots=vJveRk5p28&sig=sT4BTta-myF1Xjj4lOUN3fDuAZlw&redir_esc=y#v=onepage&q=The%20Deepening%20Divide&f=false)

[myF1Xjj4lOUN3fDuAZlw&redir\\_esc=y#v=onepage&q=The%20Deepening%20Divide&f=false](https://books.google.fi/books?hl=fi&lr=&id=AwGJCgAAQ-BAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=The+Deepening+Divide&ots=vJveRk5p28&sig=sT4BTta-myF1Xjj4lOUN3fDuAZlw&redir_esc=y#v=onepage&q=The%20Deepening%20Divide&f=false)

Valtioneuvosto 2016. Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön digitalisaationlinjaukset 2025. Viitattu 18.5.2018.

<http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75526/JUL2016-5-hallinnonalan-digitalisaation-linjaukset-2025.pdf>

Valtioneuvosto 2015. Ratkaisujen Suomi, Pääministeri Sipilän hallituksen Strateginen ohjelma 2015. Viitattu 28.11.2017.

[http://valtioneuvosto.fi/documents/10184/1427398/Hallitusohjelma\\_27052015.pdf/75d94d8d-15c9-405a-8a9b-eca4987b635e](http://valtioneuvosto.fi/documents/10184/1427398/Hallitusohjelma_27052015.pdf/75d94d8d-15c9-405a-8a9b-eca4987b635e)

Valtioneuvoston ministeriö 2016. AUTA-hanke, autetaan asiakasta digitaalisten palveluiden käytössä. Viitattu 18.5.2018.

<http://vm.fi/auta-hanke/perustiedot>

Valtioneuvoston ministeriö 2018a. Digitaalisten palveluiden ensisijaisuus. Viitattu 10.5.2018

<http://vm.fi/digipalvelujen-ensisijaisuus>

Valtioneuvoston ministeriö 2018b. Digituon toimintamalliehdotus, AUTA-hankkeen projektiryhmän loppuraportti 2017. Viitattu 10.5.2018.

<http://vm.fi/documents/10623/6581896/AUTA+raportti.pdf/74d0c25e-fa60-43c6-8856-c418faef9085/AUTA+raportti.pdf.pdf>

Vuorikari Riina, 2015. Digitaalisen osaamisen hankkiminen: tehtävä 2000-luvun kansalaiselle.

Viitattu 19.5.2018. [https://www.schooleducationgateway.eu/fi/pub/experts/riina\\_vuorikari\\_-\\_becoming\\_dig.htm](https://www.schooleducationgateway.eu/fi/pub/experts/riina_vuorikari_-_becoming_dig.htm)

6aika-hanke 2018. Asiakaskokemuksen mittaaminen luo perustaa palvelujen kehittämiseksi.

Viitattu 19.5.2018. <https://6aika.fi/asiakaskokemuksen-mittaaminen-on-perustana-palvelujen-kehittamiselle/>



#### Muut lähteet

Valtiovarainministeriön AUTA-hanke. Kokeiluilla yli esteiden - Autetaan asiakkaita digitaalisten palveluiden käyttäjiksi -seminaari. 8.2.2017. Helsinki.

Stadi digiksi: Digineuvonnan ohjeita. Digineuvojien koulutuspäivä, 23.5.2018. Helsinki.

## 12 Kuviot

|   |    |
|---|----|
| Kuvio 1. Digital Economy and Society Index (DESI) 2018. (European commission, 2018) .....       | 9  |
| Kuvio 2. Väestön tieto- ja viestintätekniiikan käyttö 2009. (Suomen virallinen tilasto, 2009) . | 10 |
| Kuvio 3. Helsingin kaupungin strategian kuvaus. (Stadi digiksi, 2018) .....                     | 16 |
| Kuvio 4. Digineuvonnan palvelulupaus 2018. Lähde Digineuvonta Helsingissä .....                 | 18 |
| Kuvio 5. Digineuvonnan palvelulupaus. (Digineuvonta Helsingissä, 2018) .....                    | 19 |
| Kuvio 6. Bikvan prosessikuvaus. (Krogstrup 2004,16).....  | 21 |
| Kuvio 7. Helsingin kaupungin neuvonnan tasot toimialamallissa. (6aika-hanke, 2016) .....        | 23 |

## 13 Liitteet

|   |    |
|---|----|
| Liite 1: Asiakastiedote .....                           | 52 |
| Liite 2: Teemahaastattelun runko .....                  | 53 |
| Liite 3: Roadmap.....                                   | 55 |
| Liite 4: Palveluneuvojien ryhmähaastattelun runko ..... | 56 |
| Liite 5: Neuvontapäällikön haastattelun runko .....     | 62 |

## TIEDOTE ASIAKKAILLE HAASTATTELUSTA



- Kiitos osallistumisesta haastatteluun opinnäytetyötä varten
- Opinnäytetyö tehdään Laurea ammattikorkeakouluun. Haastatteluilla pyritään selvittämään Helsingin kaupungin sähköisten palveluiden käyttöä ja millaista digineuvonnalle olisi tulevaisuudessa tarvetta. Tutkimuksessa ei käytetä asiakkaiden henkilötietoja
- Opinnäytetyö tehdään yhteistyössä Helsingin kaupungin neuvonnan kanssa
- Lisätietoja haastattelusta voit kysyä haastattelijalta:

Sofia Sato puh. 0406377078 tai e-mail [sofia.sato@student.laurea.fi](mailto:sofia.sato@student.laurea.fi)

Liite 2: Teemahaastattelun runko

# TEEMAHAASTATTELUN RUNKO

Asiakashaastattelut tammikuu 2018.



## TEEMAHAASTATELU

Palvelun käyttäjien kuvaus:

- Kuinka usein käytät asiakastietokonetta ja mihin tarkoitukseen?
- Omistatko oman laitteen, jolla voi käyttää internetiä?

Digitaaliset kyvyt:

- Oletko pyytänyt neuvojalta apua käyttäessäsi asiakastietokonetta kaupungintalon aulassa tai kirjaston asiakastietokoneilla? Jos olet pyytänyt apua, niin mihin tarkoitukseen ja millaista apua?



# TEEMAHAASTATTELU

## Palveluiden käytettävyys:

- Tiedätkö millaisia sähköisiä palveluita Helsingin kaupungilla on ja oletko käyttänyt jotain niistä?
- Tiedätkö mitä asioita voi hoitaa sähköisessä asiointissa? Oletko käyttänyt sähköistä asiointia? Ja jos olet, niin mihin tarkoitukseen?

## Kehittämisideat:

- Millaisia sähköisiä palveluita toivot Helsingin kaupungin tarjoavan?
- Millaista digineuvontaa haluaisit tulevaisuudessa järjestettävän?





Liite 4: Palveluneuvojien ryhmähaastattelun runko

# PALVELUNEUVOJIEN RYHMÄHAASTATTELU

31.1.2018



## TUTKIMUKSESTA

- Osa sosiaali- ja terveysalan YAMK-tutkintoa
- Tutkimustehtävänä on selvittää millaista digineuvontaa voidaan kehittää Helsingin kaupungin neuvonnassa asiakkaiden tarpeiden mukaan
- Kehittämistyön lähtökohtana on asiakkaiden tarpeiden esiin tuominen ja tiedon saattaminen organisaation eri tasoille Bikva-arvioinnin avulla
- Bikva on asiakaslähtöisten palveluiden kehittämiseen suunniteltu arviointimenetelmä
- Tutkimuksessa on kolme eri vaihetta
  - asiakkaiden haastattelut
  - neuvojen näkemys asiakkaiden vastauksiin
  - osallisuus- ja neuvontayksikön johdon näkemys asiakkaiden ja neuvojen haastatteluissa tulleisiin vastauksiin, neuvontapäällikön haastattelu





## HAASTATTELUN SISÄLTÖ

- Mitä ajatuksia digineuvonta teissä herättää?
- Mitä ajatuksia asiakkaiden vastaukset työnne kannalta herättää?
- Millaisia kehittämisideoita teillä on asiakkaiden vastauksiin peilaten?
- Mitkä asiakkaiden esiin nostamia ideoita voisi käytännössä toteuttaa?

## ASIAKASTIETOKONEIDEN KÄYTTÖ JA TARVE KAUPUNGINTALON NEUVONTAPISTEELLÄ

- Kehittämistyötä varten on haastateltu 10 asiakastietokoneen käyttäjää
- Haastateltavat käyttävät asiakastietokoneita arkisiin toimintoihin kuten: sähköpostin ja uutisten lukemiseen, verkkopankissa laskujen maksamiseen, sekä matka- tai konserttilippujen tulostamiseen
- Haastateltavista asiakkaista kaikki käyttää asiakastietokoneita useamman kerran viikossa kaupungintalon aulassa tai kirjastossa
- Haastateltavista asiakkaista suurin osa omistaa jonkin oman laitteen, jolla voi käyttää internetiä, mutta kokevat tietokoneen käytön helpommaksi ja että, siinä on enemmän toimintoja, kuten tulostaminen ja kirjoittaminen näppäimistöllä
- Haastateltavista asiakkaista jokainen oli pyytänyt neuvojalta joskus apua jossain tietokoneen käyttöön liittyvässä ongelmassa
- Haastateltavista kukaan ei ollut käyttänyt koskaan Helsingin kaupungin sähköistä asiointia.

## TARVE: ASIAKKAAT EIVÄT TUNNE HELSINGIN KAUPUNGIN SÄHKÖISIÄ PALVELUITA

- Asiakkaat eivät tunne Helsingin kaupungin sähköisiä palveluita, eivätkä tiedä mistä ne löytyy,
- Asiakkaiden mielestä olisi hyödyllistä jos joku kertoisi sähköisistä palveluista ja näyttäisi tai kertoisi mistä Helsingin kaupungin internet-sivuilta ne löytyvät
- Asiakkaat ovat sitä mieltä, että on vaikean erottaa kaupungin ja valtion palveluita
- Asiakkaiden kommentteja liittyen Helsingin kaupungin sähköisiin palveluihin:

H6 "Mulle on ihan outoja ne, et en oo koskaan törmännyt."

H4: "Oon mä Kantaa käyttänyt, mut onks se kaupungin?"

H5: "Jonkun pitäisi tehdä semmoinen järjestelmä tai kartta, et löytäisi helpommin perille, niin kuin esimerkiksi sinne uuteen Kalasatamaan on nyt vaikea löytää."



## TARVE: ASIAKKAIDEN KÄYTETTÄVISSÄ OLEVAT LAITTEET JA TILAT

- Asiakastietokoneet ovat helppo käyttää, ne ovat hyvin saatavilla, ne koetaan luotettavaksi ja turvallisiksi
- Asiakkaat toivovat myös, että laitteita olisi jatkossa monipuolisesti saatavilla
- Useimmat haastattelusta käyttäjä kuitenkin mieluiten tietokonetta
- Asiakkaat toivovat rauhallista tilaa tietokoneiden käyttöä varten
- Asiakkaiden kommentteja liittyen laitteisiin ja tiloihin:

H2: "Ainakin olen jo monta vuotta käyttänyt ja aina on toiminut hyvin ja varsinkin henkilökunta on aina auttanut, kun on tullut joku probleema."

H6: "Mun mielestä jos on kirjastossa semmoisia matalia sohvia ja vaan sohvatyynyjä, joissa pitäisi maaten arkisia asioita hoitaa ja laskuja maksaa, niin se ei oo meille vanhoille kiva."

H1: "Nopea internetyhteys, jolle minä annan valtavan arvon. Välttämättä kotikonetta ei tule, kun ei osaa samalla tavalla maalikko huoltaa ja tosiaan vielä se tietoturva."



## TARVE: SAATAVILLA OLEVA DIGINEUVONTA

- Asiakkaat kokevat, että on hyvä, jos on paikalla henkilökuntaa, jolta kysyä neuvoa
- Haastateltavista kaikki asiakkaat olivat kysyneet neuvoa tietokonetta käyttäessään
- Neuvoa kysyttiin useimmiten tulostamiseen, tiedoston liittämiseen tai tallentamiseen, kuvan muokkaamiseen, lomakkeen etsimiseen tai täyttämiseen
- Haastateltavien kommentteja liittyen digineuvontaan:

H1: "tulostusjuttuihin kysyin siihen jonkun kerran ja sitten ihan tietokoneen käyttöön liittyvää. Esimerkiksi tiedon siirtäminen Wordiin ja sitten, leikkaa, liimaa, kaikkee."

H6: "Mä nyt tämän vuoden alussa aloin tulostamaan, niin alkuun siihen piti pyytää apua, mut sen melko nopeesti oppi kun sai apua."



## KEHITTÄMISIDEOITA DIGINEUVONTAAN:

- Asiakkaat toivoisivat neuvontaa nykyisten sähköisten palveluiden kanssa
- Useat vastaajat ovat kiinnostuneita sähköisistä palveluista kuten: palautejärjestelmästä, palvelukartasta, sähköisestä asiointista ja reittioppaasta, mutta eivät tunne palveluita riittävän hyvin käyttääkseen niitä
- asiakkaat eivät osaa käyttää nykyistä reittiopasta ja kokevat usein joutuvan kysymään aikatauluja muuta kautta
- asiakkaat eivät tunteneet Helsingin kaupungin palvelukarttaa ja kokevat, että usein osoitetiedot ovat merkattu huonosti ja palvelupisteet muuttavat usein
- asiakkaat eivät ollut käyttäneet Helsingin kaupungin sähköistä asiointia, kokevat myös ettei siellä ole heidän elämäntilanteeseen mitään tarpeellista
- asiakkaat ottavat monesti yhteyttä puhelimitse, vaikka asia hoituisi sähköisen palautelomakkeen kautta



## KEHITTÄMISIDEIOITA DIGINEUVONTAAN:

- Asiakkaat toivoisivat neuvontaa uusien laitteiden hankinnassa ja käytössä
  - asiakkaat eivät rohkene ostamaan laitteita, koska ei tiedä miten asentaa tai päivittää niitä, myös laitteiden tietoturvasuus herätti huolta
  - uusien laitteiden hankintaan liittyy pelko, miten oppia uuden laitteen käyttöä
  - laitteiden käyttöön liittyvää neuvontaa toivottiin älypuhelimien, tablettitietokoneen, sekä tietokoneen kanssa
  - omien laitteiden kanssa toivottiin voivan osallistua vaikka jollekin kurssille, missä neuvontaan älypuhelimien tai tietokoneen käyttöä
  - omien laitteiden käytön vähäisyys lisää julkisten laitteiden tarpeita



## KEHITTÄMISIDEIOITA DIGINEUVONTAAN:

- Asiakkaat toivovat, että saisivat opetusta kursseilla esimerkiksi sosiaalisen median kanaviin
  - Useampi asiakas vastasi monen palvelun tiedotuksen siirtyneen esimerkiksi Facebookiin tai muihin sosiaalisen median kanaviin
  - Asiakkaat halusivat seurata somea, mutta kokevat etteivät osaa käyttää sitä riittävän hyvin
  - Jää ulkopuoliseksi, jos ei osaa käyttää somea tai tiedä mitä siellä tapahtuu
  - Helsingin kaupungilla myös näkyvyyttä ja tiedostusta sosiaalisen median kanavissa omien internetsivujen lisäksi
  - Yhteydenpito, osallistuminen ja keskusteleminen helpompaa somen kautta
  - Kiinnostaviksi somekanaviksi mainittu Facebook, Twitter ja Instagram



- Asiakkaiden kommentteja liittyen tulevaisuuden digineuvontaan:

H1: "Nyt mä todella toivon, kun tämä Oodi kun sen valmistuu, niin siellä olisi nyt useampia ihmisiä, jotka osaisivat neuvoa."

H2: "Ois kiva, kun sais joskus jonkun tietokonegurun, joka neuvoa miten uudet laitteet toimii, esimerkiksi kun mä oon yrittänyt lähettää tekstiviestii, niin se arvailee sanoja ja kirjoittaa ihan mitä sattuu."

H3: "Eli ihan tommoseen vinkkejä tai niksejä, tai vaikka et sais sähköpostissa roskapostiksi muutettua."

H4: "Siinä laitteiden hankinnassa mä oon ihan ummikko. Joo. En pysty niin kun ite hankkimaan, et pitää olla muiden apua."

H6: "Kurssi, jos joku neuvoisi. Jokuhan sano et se on ihan helppo mut.."

H6: "Laitteiden esittelyä ja mitä pitäisi ostaa, vaikka se on semmoista, että ette niin tykkää."

H7: "Se ois hyvä, jos joku esittelisi mitä ne on ne Twitterit ja sellaset, ja tuosta facebookistakin sellaisen, et tietäis enemmän."

H9: "Joku vois neuvoa sen, mikä on se sähköinen sovellus, joka kertoo mihin mennä, et löytää helpommin perille."



## **NYT KESKITYMME:**

- Mitä ajatuksia asiakkaiden vastaukset työnne kannalta herättää?
- Millaisia kehittämideoita teillä on asiakkaiden vastauksiin peilaten?
- Mitkä asiakkaiden esiin nostamia ideoita voisi käytännössä toteuttaa?



Liite 5: Neuvontapäällikön haastattelun runko

## NEUVONTAPÄÄLLIKÖN HAASTATTELU

19.4.2018



### HAASTATTELUN SISÄLTÖ

- Mitä ajatuksia asiakkaiden ja palveluneuvojien pohdinta herättää?
- Millaisia kehittämisideoita neuvontatyöhön tulisi asiakkaiden ja palveluneuvojien vastauksiin peilaten?
- Mitkä asiakkaiden ja palveluneuvojien esiin nostamia ideoita voisi käytännössä toteuttaa?
- Miten asiakkaiden aktivointi tapahtua ja onko asiakasprofilointi tulevaisuudessa mahdollista?



## PALVELUNEUVOJIEN AJATUKSIA DIGINEUVONNASTA

- Neuvonnassa annetaan nykyisin digineuvontaa, mutta miten sitä voisi tehostaa ja tehdä enemmän asiakkaiden tarpeiden mukaan?
- Miten tunnistaa asiakas, jolla on kiinnostusta ja halu oppia enemmän sähköisistä palveluista?
- Miten antaa digineuvontaa monikanavaisessa neuvonnassa?

”Voisimme kertoa asiakkaille, että meiltä saa perustason digineuvontaa, mutta muu sitä syvempi osaaminen tulee muualta.”

”En ole kauhean vahvoilla tässä, pitäisi vahvistaa omaa osaamista ennen kuin alan neuvomaan muita.”

”Asiakkaiden digitaaliset ongelmat ovat hyvin konkreettisia, eivätkä he itse halua tulla digiguruiksi, vaan saada sen hetken ongelmaan apua.”



## PALVELUNEUVOJIEN AJATUKSIA ASIAKKAIDEN KEHITTÄMISIDEOISTA:

- Tiedottamista Helsingin kaupungin sähköisistä palveluista täytyy lisätä neuvontatilanteissa, jotta asiakkaat tunsivat nämä palvelut paremmin
- Asiakkaita kannustetaan aktiivisemmin sähköisten palveluiden kuten, palautejärjestelmän, palvelukartan ja sähköisen asiointin pariin
- Asiakaspalvelutilanteissa aulan neuvontapisteellä annetaan hätäapua oman laitteen kanssa, esimerkiksi wlanin käytössä tai kuvan lähettämisessä
- Ohjaamme asiakkaita jo olemassa oleville laiteopastuskursseille
- Kerromme asiakkaiden toiveista ja esiin nousseista tarpeista yhteistyökumppaneille, kuten digineuvojen verkostossa sekä kirjastojen henkilökunnalle yhteisissä tilaisuuksissa
- Hyödynnetään olemassa olevaa digineuvontaa, asiakkaille kerrotaan digineuvonnan mahdollisuuksista ympäri kaupunkia





## PALVELUNEUVOJIEN KEHITTÄMISIDEOITA JA KÄYTÄNNÖN TOTEUTUS:

- Palveluneuvojen osaamisen vahvistaminen etenkin Helsingin kaupungin omien sähköisten palveluiden tuntemisessa, järjestetään koulutusta
- Verkoistoituminen muiden digineuvojen kanssa, osallistuminen heidän koulutuksiin ja mahdollisesti myös asiakasopastustilanteisiin
- Tiedottamiseen panostetaan enemmän, lisätään neuvonnan palvelulupaukseen digineuvonnan antaminen
- Tulevaisuudessa asiakasprofiloinnin tekemistä eri palvelukanaviin
- Ennakkovalmistelua ennen neuvontapisteen siirtymistä Oodiin:
  - Oodissa neuvontapisteen asiakastietokoneille aloitusnäytöksi Helsingin kaupungin internet-sivu [www.hel.fi](http://www.hel.fi)
  - Palveluneuvojille digiaskeleet-kokeilu oman työn tueksi
  - Mietitään erilaisia menetelmiä, miten kannustaa ja aktivoida asiakkaita sähköisten palvelujen pariin, haemme havaintoja digineuvontatilanteista



## HAASTATTELUN SISÄLTÖ

- Mitä ajatuksia asiakkaiden ja palveluneuvojen pohdinta herättää?
- Millaisia kehittämisideoita neuvontatyöhön tulisi asiakkaiden ja palveluneuvojen vastauksiin peilaten?
- Mitkä asiakkaiden ja palveluneuvojen esiin nostamia ideoita voisi käytännössä toteuttaa?
- Miten asiakkaiden aktivointi tapahtuu ja onko asiakasprofilointi tulevaisuudessa mahdollista?

