

Viranomainen digitukijana



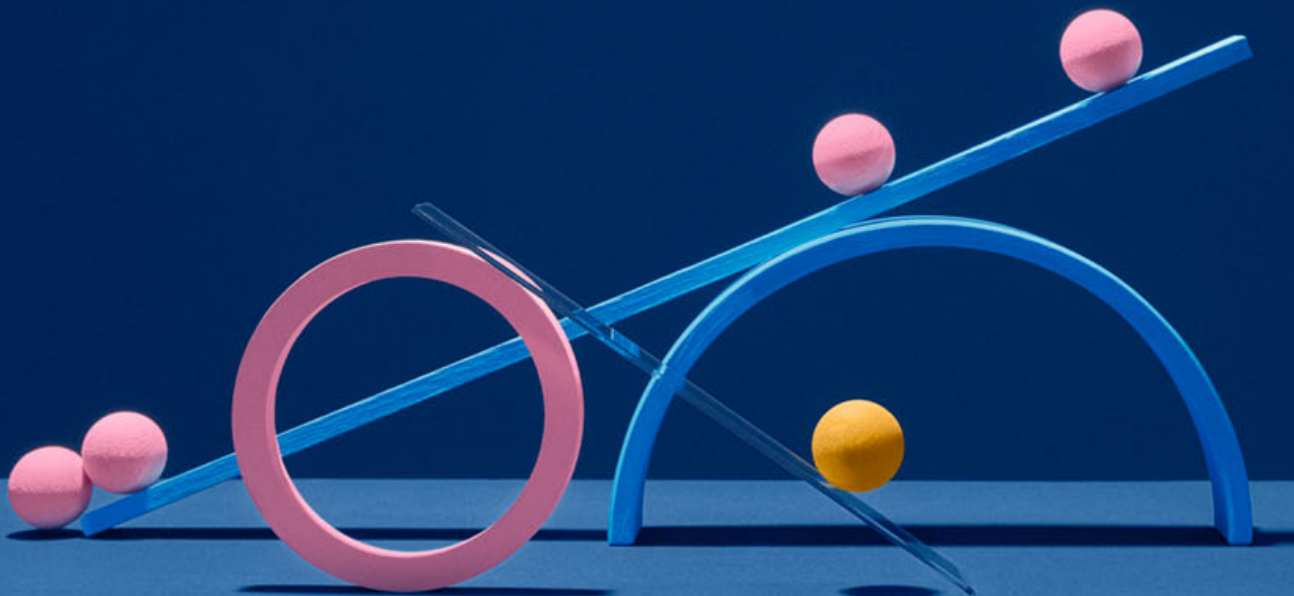
Tämä materiaali on tarkoitettu viranomaisille eli esimerkiksi kuntien, hyvinvointialueiden, virastojen ja Suomi-pisteiden työntekijöille. Materiaalia voidaan tarkentaa organisaatiokohtaisilla ohjeilla.

Sisällysluettelo

Mitä digituki on?	5
Miksi digitukea annetaan?	6
Digituki asiointitilanteessa	7
Kaikkien viranomaisten tulee tarjota digitukea asiointiin	8
Asiointitilanteessa annettavan digituen palvelukanavat	9
Yleinen digituki	10
Asiakas ohjataan tarvittaessa eteenpäin	10
Tapausesimerkit	13
Tapausesimerkki 1: Viranomaisen hakemuksen täyttäminen asiakastietokoneella yhteisessä palvelupisteessä	14
Tapausesimerkki 2: Terveystulosten katsominen verkko palvelusta	15
Tapausesimerkki 3: Haaste tunnistautumisessa	16
Tapausesimerkki 4: Virusepäily	17
Tapausesimerkki 5: Tekstiviestihuijaus	18
Tapausesimerkki 6: Hakemuksen täytössä avustaminen	19
Tapausesimerkki 7: Kadonnut päätös	20
Tapausesimerkki 8: Mobiililaitteen käyttö	21

Mitä digituki on?

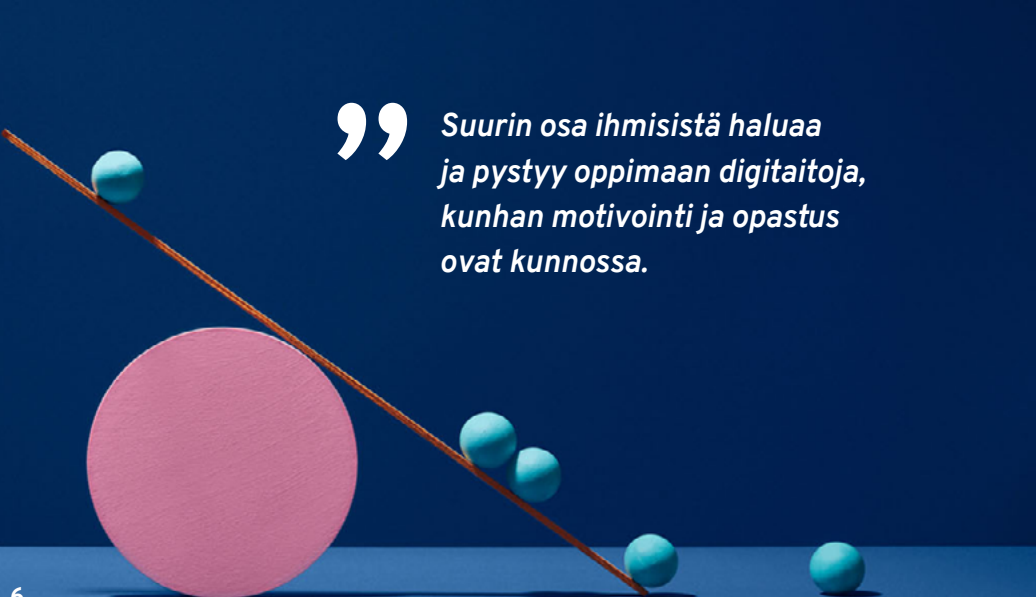
Digituki on sähköisen asioinnin ja laitteiden käytön tukea, jonka tavoitteena on auttaa ja tukea asiakasta itsenäiseen laitteiden ja palveluiden käyttöön sekä sähköiseen asiointiin. Digituki ei ole laitteiden korjaamista eikä asioiden hoitamista asiakkaan puolesta.



Miksi digitukea annetaan?

Digiosaaminen on Suomessa korkealla tasolla. Digitaidot ovat nykypäivänä oleellinen osa asiointia ja ne rinnastetaankin kansalaistaitoihin. Suurin osa ihmisistä haluaa ja pystyy oppimaan digitaitoja, kunhan motivointi ja opastus ovat kunnossa.

Haasteet digitaalisten palveluiden ja laitteiden käytössä voivat liittyä paitsi digiosaamiseen myös esimerkiksi kuormittavaan elämäntilanteeseen tai kielitaitoon. Digituen tarve koskee kaikkia ikäryhmiä, mutta sen sisältö ja muoto vaihtelevat eri käyttäjäryhmien mukaan.



” Suurin osa ihmisistä haluaa ja pystyy oppimaan digitaitoja, kunhan motivointi ja opastus ovat kunnossa.

Digituki asiointitilanteessa

Viranomaisilla on hallintolain ja digipalvelulain mukainen velvollisuus neuvoa omien digitaalisten palveluiden käytössä. Digituen tavoitteena on, että jatkossa eri käyttäjäryhmien asiakkaat voisivat hoitaa asioinnin itsenäisesti ja turvallisesti elämäntilanteensa mukaan.

Asianmukaisella digiopastuksella pyritään myös vähentämään asiakkaan asiointitarvetta, kun asiakas oppii hoitamaan asioitaan mahdollisimman pitkälle itsenäisesti.

Asiointitilanteessa annettava digituki on tarkoitettu kaikille, jotka tarvitsevat ja haluavat apua viranomaisen kanssa asiointiin liittyvissä digiasioissa. Neuvonnan tarve ja laajuus tulee arvioida tapauskohtaisesti.

Edellytyksenä digituen saamiselle on, että asiakkaalla on sekä riittävä osaaminen että tarvittavat omat tai yhteiskäyttöiset laitteet digitaaliseen asiointiin. Digitukija auttaa sähköisten palveluiden ja laitteiden käytössä, jotta asiakas voi myöhemmin asioida itsenäisesti.

KAIKKIEEN VIRANOMAISTEN TULEE TARJOTA DIGITUKEA ASIOINTIIN

Digitukijat ovat henkilöitä, jotka tukevat asiakkaita digitaalisten palveluiden käytössä joko muun neuvonnan ohessa tai digitukeen keskittyen. Digitukija kannustaa asiakasta tekemään ohjaustilanteessa asiat itse. Jos asiakkaalla ei ole tosiasiallista mahdollisuutta hoitaa asioitaan digitaalisesti, tulee hänet ohjata eteenpäin sopivampaan palvelukanavaan.

Kaikkien viranomaisten tulee osata ohjata asiakasta viranomaisen omiin palveluihin liittyvissä digitukiasioissa ja tarvittaessa ohjata asiakas toimivaltaiselle viranomaiselle. Jos viranomaisen toimipisteellä on käytössä asiakkaiden käyttöön tarkoitettu laite, myös sen käytössä tulee osata opastaa.

Osa viranomaisista on harkintansa ja viranomaisten välisten sopimusten perusteella saattanut laajentaa annettavaa digitukea koskemaan myös muiden viranomaisten palveluita esimerkiksi sellaisessa tilanteessa, jossa asiointiin liittyy monien eri viranomaisten palveluiden käyttöä.

Digitukea tulee tarjota esimerkiksi seuraavissa tilanteissa:

- verkkohakemusten täyttäminen
- liitteiden hakeminen ja liittäminen hakemukseen
- tietojen etsiminen viranomaisen verkkopalvelusta
- asiakaskäyttöön tarkoitettun laitteen käyttö.

ASIOINTITILANTEESSA ANNETTAVAN DIGITUEEN PALVELUKANAVAT

Digitukea annetaan kaikissa palvelukanavissa, joissa myös asiointi tapahtuu. Palvelukanavia ovat esimerkiksi puhelin ja palvelupiste. Digitukea tulee antaa ilman aiheetonta viivytystä, jotta asiointi viranomaisen palvelussa onnistuu.

Digitukea tarjoava viranomaisen edustaja opastaa tuettavaa turvalliseen asiointiin ja tunnistautumiseen palveluissaan. Jos asiointiin liittyy vahva tunnistautuminen, tulee asiakkaalla olla vahvan tunnistautumisen välineet ja mahdollinen valtuus hoitaa asia.

Puhelimitse annettava digituki edellyttää lisäksi, että asiakkaalla on laite, jolla hän pääsee verkkoon. Palvelupisteillä digitukea voidaan antaa joko asiakkaan tai palvelupisteen laitteilla, tietosuojahuomioiden aulatilassa tai palveluhuoneissa. Viranomainen voi tarjota asiakkailleen myös erillisiä palveluhuoneita, joissa asiakas voi käyttää itsepalvelutyöasemaa opastetusti.

Lisäksi viranomaiset voivat tarjota digitukea paikkakuntakohtaisesti esimerkiksi yhteisillä asiointipisteillä, etäpalveluna, Suomi-pisteissä sekä tapahtumissa, joissa on viranomaisen palveluasiantuntija paikalla.

Yleinen digituki

Yleinen digituki on varsinaisesta asiointista erillistä digitukea. Osa viranomaisista tarjoaa harkintansa mukaan tai erityislainsäädännön nojalla myös yleistä digitukea.

Yleisellä digituella tarkoitetaan tilannetta, jossa tavoitteena on yleinen digiosaamisen kehittäminen tai palveluiden tai laitteiden käyttöön liittyvät haasteet, jotka voidaan ratkaista ilman varsinaisen asioinnin opastamista. Yleistä digitukea ovat esimerkiksi asiakkaan oman laitteen käytössä opastaminen ja yleisen, kaikkien tunteman digitaalisen palvelun käyttö (esim. Yle Areena).

Merkittävä osa yleistä digitukea on asiakkaan opastaminen hänen oman laitteensa käytössä. Viranomaisista yleistä digitukea tarjotaan esimerkiksi joidenkin kuntien palvelupisteissä sekä kirjastoissa. Opastaminen perustuu asiakkaan tukemiseen esimerkiksi palvelun tai laitteiden julkisten ohjemateriaalien avulla.

ASIAKAS OHJATAAN TARVITTAESSA ETEENPÄIN

Yleisen digituen antajat eivät lähtökohtaisesti opasta syvällisesti muiden viranomaisten palveluissa tai asiointissa ilman erillisen sopimuksen tekemistä viranomaisten välillä. Jos sopimusta ei ole tehty, voidaan asiakasta tukea ainoastaan ylätasoisesti, palvelusta löytyvien ohjeiden avulla. Asiointiin sisältöihin

liittyvissä kysymyksissä tulee asiakas ohjata toimivaltaiselle viranomaiselle.

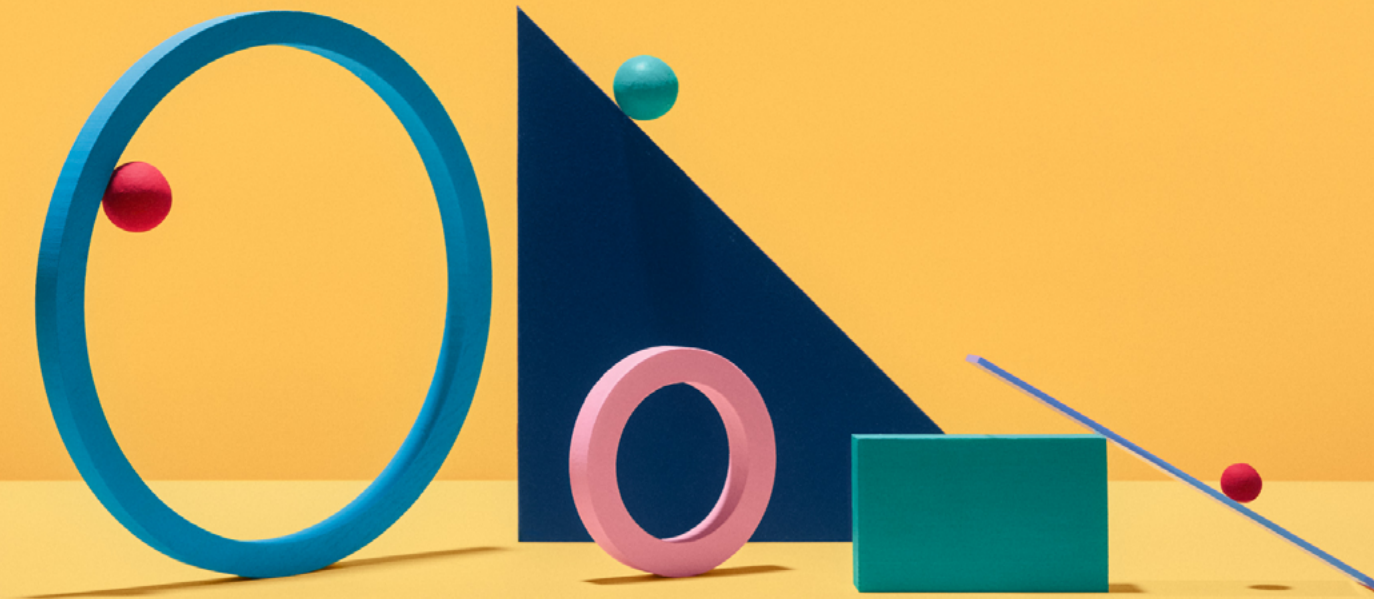
Jos asiakkaalla ei ole lainkaan laiteosaamista, eikä laitteiden käytön opettaminen kuulu kyseisen viranomaisen palveluvalikoimaan, ohjataan asiakas tarpeen mukaan muiden paikallisten digiopastajien palveluihin tai esimerkiksi hänelle sopivalle kurssille.

Paikallisia toimijoita voi etsiä esim. seuraavista linkeistä:

- [Digituen antajat Suomi.fi-palvelussa](#)
- [Digituen antajat Suomi.fi-kartalla](#)
- [Seniorsurf.fi:n opastuspaikkakartta](#)
- [Pääkaupunkiseudun palvelukartta](#)

Asiakkaasta tulee tarvittaessa tehdä huoli-ilmoitus omalle hyvinvointialueelle, jos olet huolissasi hänen hyvinvoinnistaan, terveydestään tai turvallisuudestaan. Huolta voi aiheuttaa esimerkiksi vanhuksen kotona pärjääminen tai yksin asuvan aikuisen elämänhallinnan ongelmat. Huoli-ilmoitus tehdään lähtökohtaisesti aina yhteistyössä asiakkaan kanssa.

Tapausesimerkit



TAPAUSESIMERKKI 1: VIRANOMAISEN HAKEMUKSEN TÄYTTÄMINEN ASIAKASTIETOKONEELLA YHTEISESSÄ PALVELUPISTEESSÄ

Vieraskielinen asiakas tulee useamman viranomaisen yhteiseen palvelupisteeseen (Suomi-piste).

Hän haluaa tehdä tietyn viranomaisen sähköisen hakemuksen asiakastietokoneella. Asiakastietokone sijaitsee yhteisen palvelupisteen tiloissa, itsenäiseen asiointiin tarkoitettulla itsepalvelualueella. Tila on julkinen ja siellä asioi paljon muitakin eri viranomaisten asiakkaita.

Asiakkaalla on omat tiedot tallennettuna omaan puhelimeen, mutta hän ei ymmärrä, mitä tietoja mihinkin kohtaan pitäisi kirjata. Myös sanaston ymmärtäminen on haastavaa sekä suomeksi että hänen omalla kielellään.

RATKAISU: Asiakastietokoneella apua antava viranomainen auttaa kaikkia yhteiseen palvelupisteeseen saapuvia asiakkaita. Yleinen palveluneuvoja auttaa asiakasta parhaansa mukaan käyttäen selkeää kieltä ja tarvittaessa esimerkiksi käytössä olevia tulkkipalveluita. Jos kyse on ainoastaan yleisluontoisesta neuvonnasta tai keskustelusta, voidaan hyödyntää myös asiakkaan käyttämää käännössovellusta, jos se sopii tilanteeseen.

Yleinen palveluneuvoja auttaa sähköisen palvelun käytössä vain yleisellä tasolla, hyödyntäen viranomaisen verkkopalvelusta löytyviä ohjeita. Jos asiakas tarvitsee yksityiskohtaisempaa asiointiin liittyvää opastusta, viranomainen ohjaa hänet asioimaan kyseisessä viranomaisessa. Yleinen palveluneuvoja kertoo, miten kyseisen viranomaisen kanssa on mahdollista asioida: esim. ottamalla vuoronumero, jos viranomaisella on sinä päivänä palvelua, tai tulemalla uudelleen yhteiseen palvelupisteeseen joko ajan ennakkoon varaamalla tai jonottamalla vuoronumerolla.

TAPAUSESIMERKKI 2: TERVEYSTULOSTEN KATSOMINEN VERKKOPALVELUSTA

Hyvinvointialueen asiakkaan läheinen on auttanut hyvinvointialueen asiakasta varaamaan ajan laboratorioon. Henkilö tulee laboratoriokäynnille, ja valittelee näytteenoton yhteydessä, että ei oikein ymmärrä, miten tuloksia pystyy sitten netistä katsomaan.

Hän ei halua pyytää läheistään avuksi, koska asia on henkilökohtainen. Hän kuitenkin tarvitsisi apua verkkopalvelun käyttöön, sillä ajan varaaminenkin onnistui vain niin, että läheinen näpytteli tietokonetta ja hän itse seisoi vieressä katsomassa.

RATKAISU: Viranomaisen ohjaa asiakkaan hyvinvointialueen omaan asiakaspalveluun tiedustelemaan laboratoriotuloksia tai hakemaan apua niiden katsomiseen verkkopalvelusta. Jos asiakas vaikuttaa kiinnostuneelta oppimaan laajemmin digitaalisten palveluiden käyttöä, hänelle voi vinkata paikallisista yleisen digituen antajista. Jos asiakas vaikuttaa siltä, että hänelle sopivin vaihtoehto saattaisi olla puolesta-asiointi, voi hänet ohjata hakemaan lisää tietoa puolesta-asioinnista hyvinvointialueen omasta asiakaspalvelusta.

TAPAUSESIMERKKI 3: HAASTE TUNNISTAUTUMISESSA

Asiakas soittaa viranomaisen asiakaspalveluun, sillä hän tarvitsee apua viranomaisen palvelun käytössä.

Asiakas yrittää päästä netin kautta varaamaan aikaa viranomaisen palveluun. Asiakas on kuitenkin epävarma, miten ajan saisi varattua. Pian käy ilmi, että henkilö ei osaa tunnistautua vahvasti. Puhelun perusteella vaikuttaa kuitenkin siltä, että henkilöllä on olemassa vahvan tunnistautumisen välineet.

RATKAISU: Viranomaisen voi kysyä, mitä kautta asiakas on normaalisti tunnistautunut, ja neuvoa siitä konkreettisesti eteenpäin, jos mahdollista. Jos neuvonta puhelimitse ei

onnistu, pyydetään asiakas asiakaspalvelupisteeseen tai ohjataan sille toimijalle, jonka tunnistusväline asiakkaalla on käytössä. Lisäksi asiakas voidaan ohjata yleisen digituen piiriin sekä mahdollisesti hakemaan myös valtuuksia tai puolesta-asiointia esimerkiksi läheiselle, jos palveluiden (muidenkin kuin digitaalisten) käytössä on laajempia haasteita.

TAPAUSESIMERKKI 4: VIRUSEPÄILY

Asiakas tulee käymään viranomaisen asiakaspalveluun, sillä hän tarvitsee apua viranomaisen palvelun käytössä.

Asiakas yrittää päästä netin kautta jättämään hakemusta, mutta netissä on ongelma. Asiakas arvelee, että tabletissa on virus, koska mikään sivu ei avaudu. Asiakas ei uskalla painaa mistään.

Jos viranomaisen asiakaspalvelupisteessä on käytössä yhteiskäyttökoneita, hakemus voidaan jättää yleisellä tietokoneella tai hakemuksen voi jättää viranomaiselle paperimuodossa.

RATKAISU: Jos viranomaisen tarjoaa kyseisessä toimipisteessä myös yleistä digitukea, voidaan tabletin mahdollista virusongelmaa lähteä selvittämään asiakkaan eteenpäin ohjaamisen tarpeen selvittämiseksi.

Kyseessä saattaa olla myös tilanne, jossa tabletista on vahingossa mennyt wifi-yhteys pois päältä tai tablettiin on ainoastaan tullut pop up -ilmoitus, jota asiakas luulee virukseksi. Jos vaikuttaa siltä, että kyse on oikeasti viruksesta, ohjataan asiakas eteenpäin esimerkiksi operaattorille tai paikkaan, josta laite tai liittymä on hankittu.

TAPAUSESIMERKKI 5: TEKSTIVIENTIHUIJAUS

Asiakas tulee käymään viranomaisen luona, koska on saanut tekstiviestin, jossa kehoitetaan kirjautumaan linkistä heidän palveluunsa.

Asiakas on klikannut linkkiä ja se on ohjautunut sivulle, jossa tulee antaa omat verkkopankkitunnukset. Tästä asiakas ei enää uskaltanut edetä

RATKAISU: Viranomainen kertoo asiakkaalle vahvan tunnistautumisen tavoista ja vaihtoehtoista pankkitunnistautumiselle. Viranomainen korostaa, että mikään viranomainen ei pyydä asiakkaan pankkitunnuksia tekstiviestillä lähetetyn linkin kautta tai puhelimitse

Jos asiakas ehti tunnistautua, niin asiakas tulisi ohjata olemaan yhteydessä oman pankkinsa asiakaspalveluun ja tekemään tarvittaessa poliisille rikosilmoituksen.

TAPAUSESIMERKKI 6: HAKEMUKSEN TÄYTÖSSÄ AVUSTAMINEN

Asiakas tulee käymään viranomaisen yleiseen asiakaspalvelupisteeseen, sillä hän tarvitsee apua viranomaisen palvelun käytössä.

Asiakas yrittää päästä netin kautta jättämään hakemusta, ja mukaan pitäisi laittaa kaikenlaisia liitteitä.

Asiakas pyytää, että joku varmistaisi samalla, ovatko liitteet oikeat.

Asiakas kirjautuu itse omilla vahvan tunnistautumisen välineillä mutta haluaa, että asiakaspalveluhenkilö katsoisi koko ajan hänen laitettaan, jotta kaikki menee varmasti oikein

RATKAISU: Viranomainen neuvoo asiakasta hakemuksen jättämisessä ja auttaa häntä esim. skannaamaan liitteet hänen sähköpostiinsa liitettäväksi hakemukseen. Liitteiden käsittelyssä tulee kiinnittää huomiota henkilön tietosuojaan. Viranomainen voi ohjeiden perusteella kertoa, minkälaisia liitteitä hakemukseen tulisi liittää. Asiakkaan vastuulla on varmistua siitä, että liitteet ovat oikeat. Jos asiakas on epävarma liitteistä tai hakemuksen täyttämisestä sisällöllisesti, tulee hänet ohjata toimivaltaiselle viranomaiselle

Kun asiakas tunnistautee, kertoo viranomainen kohteliaasti asiakkaalle, että hän katsoo muualle, sillä kyseessä on yksityisyyden suoja. Lisäksi hän kertoo, ettei voi tunnistautea asiakkaan puolesta tämän palveluun

Päätöksiä ei kommentoida, vaan kerrotaan, että niistä huolehtivat päätöksiä tekevät henkilöt. Jos asiakas tarvitsee laajempaa tukea hakemuksen täyttämässä, ohjataan hänet toimivaltaiseen viranomaiseen.

TAPAUSESIMERKKI 7: KADONNUT PÄÄTÖS

Asiakas soittaa viranomaisen yleiseen asiakaspalveluun, sillä hänelle ei ole tullut päätöstä tai laskua, joka hänen olisi pitänyt jo saada. Asiakas tiedustelee, missä asia viipyy. Asiakas on varma, että päätös on jo tehty.

RATKAISU: Yleisen asiakaspalvelun viranomainen tiedustelee, onko asiakas käyttänyt viranomaisten palveluita digitaalisesti tai ottanut käyttöön Suomi.fi-palvelun. Jos asiakas vastaa myöntävästi, opastetaan asiakasta tarkistamaan, löytyisikö päätös Suomi.fi-palvelusta. Tarvittaessa opastetaan asiakasta palveluun tunnistauteumisessa.

Jos viranomainen ei lähetä päätöksiä Suomi.fi-viesteihin tai asiakirjaa ei löydy Suomi.fi-palvelusta, ohjataan asiakas eteenpäin omassa organisaatiossa sellaiselle taholle, joka

näkee järjestelmistä, missä päätös on, mikä on päätöksen sisältö ja milloin se mahdollisesti on lähetetty. Oikealle taholle voidaan ohjata myös käyntiasiointiin.

Jos asiakkaan etsimä päätös on Suomi.fi-palvelussa ja palvelun teknisessä käytössä on laajempia haasteita tai palvelu halutaan ottaa pois päältä, ohjataan asiakas olemaan yhteydessä Digi- ja väestötietovirastoon.

TAPAUSESIMERKKI 8: MOBIILILAITTEEN KÄYTTÖ

Asiakas tulee kirjastoon, sillä hän on saanut jokin aika sitten uuden älypuhelimien, jonka peruskäytössä on haasteita.

RATKAISU: Jos kyse on älypuhelimien peruskäytöstä, voidaan asiakasta opastaa opastajan osaamisen, laitteen ohjeiden ja käytössä olevan ajan rajoissa.

