

Digituen kehittäjän työkirja

Työvälineitä organisaatioiden
ja verkostojen digituen
kehittämiseen



DIGI- JA
VÄESTÖTIETO-
VIRASTO

Sisällysluettelo

Tiivistelmä työkirjan kolmesta osiosta	3
Johdanto	4
Digituki lyhyesti	5
Ohjeita työskentelyyn	6
1. Tunnista digituen toimijat	7
1.1 Sisältö ja työvälineet	8
1.2 Tunnista digituen toimijat	9
1.3 Ketkä tuottavat digitukea?	11
1.4 Millä mallilla digitukijat toimivat?	12
1.5 Millainen on digituen tilanne alueellasi?	14
2. Varmista asiakaslähtöisyys	15
2.1 Sisältö ja työvälineet	16
2.2 Varmista asiakaslähtöisyys	17
2.3 Mitkä ovat asiakkaan digituen tarpeet?	19
2.4 Mihin asiakkaan digituen tarpeisiin emme vielä vastaa?	20
2.5 Onko asiakkaan ongelmaan jo ratkaisumalleja?	22
3. Löydä kehittämiskumppaneita	24
3.1 Sisältö ja työvälineet	25
3.2 Kuinka tunnistan kehittämiskumppanit?	27
3.3 Miten saan kumppanit innostumaan?	29
3.4 Mitä hyötyä kumppaneista on toisilleen?	30
Liite: Työpohjat	32

Tiivistelmä työkirjan kolmesta osiosta

Tavoite

Osion työpohjat



1. Tunnista digituen toimijat

Ensimmäisessä osiossa keskitytään digituen paikallisten, alueellisten tai teemaan liittyvien toimijoiden tunnistamiseen, sekä heidän digituen toimintamalliensa tutkimiseen.

Digituen toimijakartta
Digituen toimintamalli
Digituen tarjoama



2. Varmista asiakaslähtöisyys

Toisessa osiossa digituen tarjontaa tarkastellaan eri asiakasryhmien näkökulmista. Työvaihe tähtää puuttuvien digituen rakenteiden ja mallien tunnistamiseen.

Digituen tarvekartta
Digituen kehityskohteet
Digitukimallien vertailuanalyysi



3. Löydä kehittämiskumppaneita

Kolmannessa osiossa kehitetään merkityksellisiä kumppanuuksia sisäisten ja ulkoisten kumppanien kanssa asiakkaiden digituen parantamiseksi.

Kumppanikartta
Kumppanuusehdotus
Kumppanuuksien hyödyt

Johdanto

Digituen kehittäjän työkirjaan on koottu menetelmiä, joiden avulla digitukea voi kehittää. Työkirjan tavoitteena on auttaa digituen toimijoita ymmärtämään paremmin, miten digitukea tarjotaan, miten sitä voisi kehittää ja ketkä kaikki hyötyvät digituesta.

Kenelle työkirja on tarkoitettu?

Työkirja on tarkoitettu kaikille digituesta ja sen kehittämisestä kiinnostuneille. Kirjan sisältämistä työvälineistä voivat hyötyä esimerkiksi:

- valtion, kunnan tai hyvinvointialueiden digituen kehittäjät
- yritysten sisäistä ja ulkoista digitukea järjestävät toimijat
- järjestöjen toimijat, hankkeiden rakentajat ja kansalaisaktiivit

Mitä työkirja sisältää?

Työkirja jakautuu kolmeen aihealueeseen:

- Digituen toimijoiden tunnistaminen
- Asiakaslähtöisyyden varmistaminen
- Onnistunut kumppanuus

Digituen toimija voi itse valita omaan kehittämistyöhönsä parhaiten soveltuvat sisällöt ja työpohjat.

Kaikki työkirjassa esitellyt työpohjat löydät työkirjan lopusta.

Työkirjan on julkaissut Digi- ja väestötietovirasto.

Lisätietoja digituki@dvv.fi

Digituki lyhyesti

Mitä on digituki?

Digituki antaa tukea sähköiseen asiointiin sekä palveluiden ja laitteiden käyttöön. Se auttaa asiakasta käyttämään laitteita ja asioimaan sähköisissä palveluissa itsenäisesti ja turvallisesti.

Digituen muotoja ovat:

- Etätuki, lähituki, koulutukset,
- Digituen sisältö voi vaihdella. Se voi olla esimerkiksi sähköisen asiointiin opastamista, sovellusten asentamista tai sovellusten ja palvelujen käyttöönotossa neuvomista. Jokaisen organisaation on hyvä määrittää, minkälaista digitukea se tarjoaa.

Kuka antaa digitukea?

Vakiintuneita digituen antajia ovat julkisten palveluiden tarjoajat, joiden lakisääteisenä tehtävänä on osana oman palvelun käytön tukea tarjota apua myös digitaaliseen asiointiin. Lisäksi osassa kunnista on myös kunnan omat palvelut ylittävää yleistä digitukea.

Myös kirjastoilla on tärkeä rooli tukea digiosaamisen kehittämisessä.

Digitukea annetaan paljon myös järjestöissä. Järjestöjen tarjoama tuki on usein suunnattu erityisesti tietyille kohderyhmille, esimerkiksi ikäihmisille. Lisäksi järjestökentässä on paljon toimijoita, jotka antavat digitukea asiakkailleen varsinaisen toimintansa ohessa.

Digi- ja väestötietoviraston rooli

- Toimii digituen valtakunnallisena kehittäjänä.
- Digituki kohdentuu organisaatioihin ja digituen tarjoajien osaamisen kehittämiseen.
- Tehtävänä on tukea digitukea antavia organisaatioita digituen järjestämisessä sekä digituen antajien osaamisen kehittämisessä.

Ohjeita työskentelyyn

Tavoitteena digituen kehittäminen

Millaisia digitukeen liittyviä tarpeita ja kehityskohteita organisaatiollasi tai verkostollasi on? Tavallisimmin kehittäjä tai työryhmä päätyy tekemään muutaman työvaiheen siihen liittyvän työpohjan avulla ja pääsee niiden kautta eteenpäin omaan haasteeseensa vastaamisessa.

Parhaat tulokset syntyvät yhteistyöllä

Kutsu mukaan yhteiseen työskentelyyn digituen kehittämisestä kiinnostuneita toimijoita. Hyödynnä työpohjia kehittämisen tavoitteiden, olosuhteiden ja työskentelyn osanottajamäärän mukaan.

Voit toteuttaa yhteisen työpajan joko kasvotusten tai etänä. Jos työskentelette etänä, kannattaa viedä kuva työpohjasta valkotaulutyökaluun (Miro, Mural tms.) ja täyttää pohjaa sähköisin post-it-lapuin.

Kuvaa työskentelysi lopputulokset eli paperiset tai digitaaliset työpohjat alkuperäisine sisältöineen. Kiteytä niiden pohjalta kuvaus työskentelyn olennaisesta sisällöstä.

Työpohjat on tehty tukemaan sinua ja kumppaneitasi. Sovella siis työpohjia omaan tarkoitukseesi sopivaksi.

1. Tunnista digituen toimijat



Yhteisölähtöisyys (Osio 1)

Kehittäminen on **yhteisölähtöistä**, sillä se nojautuu aina digitukijoiden asiantuntemukseen ja näkemykseen siitä millaista tukea digitaitojen kehittämiseksi tarvitaan.

Digitukijat ja palveluneuvojat ymmärtävät valtavan hyvin pulmia, joita ihmiset kohtaavat koittaessaan pärjätä digitalisoituvassa maailmassa. Varsinaisten digitukijoiden lisäksi on paljon toimijoita, jotka eivät näe itseään osana digituen yhteisöjä, vaikka ihmisten digitaalisen pärjäämisen tukeminen voi olla iso osa heidän työtään.

Työkirja kannustaa tarkastelemaan digituen ja arjen tukemisen välisiä yhteyksiä.

Parhaat digituen ratkaisut syntyvät avoimesta vuorovaikutuksesta erilaisten moniosaavien toimijoiden yhteisöissä.

1.1 Sisältö ja työvälineet

Sisältö

Digitukea kehittävät erilaiset julkisten ja kaupallisten palvelujen sekä kansalaisyhteiskunnan toimijat. Myös kehittämisen toimintaedellytykset ovat toimijoilla hyvin erilaiset.

Tämä osio lähtee ajatuksesta, että toimijoiden kannattaa tunnistaa toisensa ja ymmärtää muilla toimijoilla käytössä olevia digituen malleja. Digituen kentän ja toimintamallien tuntemus vauhdittaa kehitystä, sillä se auttaa toimijoita suuntaamaan omaa toimintaansa järkevällä tavalla.

Työpohjat

- Digituen toimijakartta
- Digituen toimintamalli
- Digituen tarjoama



1.2 Tunnista digituen toimijat

Yhteisölähtöisessä digituen kehittämisessä lähdetään liikkeelle toimijoiden tunnistamisesta. Digituen toimijoista rakennetaan karttakuva, jossa tutkitaan toimijoiden välisiä yhteyksiä, tiedonjakoa, työvälineitä ja rahoituskanavia.

Tutkimustyötä voit aloitella omalla tutkimuksella ja muutamalla haastattelulla. Materiaalin voit viedä työpajaan, jossa pyydät toimijoita kertomaan itsestään, toisistaan ja keskinäisistä suhteistaan. Kartoitus tähtää hyvien toimintamallien löytämiseen ja kehittämiskohtien tunnistamiseen.

Kehittämiskohdat löytyvät analysoimalla, palvelevatko löydetyt mallit tärkeitä kohderyhmiä, vai puuttuuko jotain olennaista. Työn sivutuotteena digituen yhteisö vahvistuu ja saa kuvan itsestään.

Ketkä tuottavat digitukea?

Digituen toimijakartta auttaa listaamaan toimijoita ja kuvaamaan niiden välisiä yhteyksiä. Voit ottaa kartoitustyön lähtökohdaksi jonkin maantieteellisen alueen, asiakasryhmän ("työnhakijat") tai teeman ("digiturvallisuus"). Työn tulos on kuvaus tutkimuskohteesi toimijoista, sen verkottuneemmista osista ja keskeisistä toimintakonsepteista kehittämisen pohjaksi.

Digituen toimijakartta

Vie kartalle digitukijat alueellasi tai teemaasi liittyen

Kartoituksen kohde
 Aue tai teema, josta löydät digitukea antavia toimintakonsepteja digituen tuottajien digitoimijakartalla

Yhteykset
 Yhteysviivat, jotka näyttävät digitoimijakartalla 50 yhdistystä viivasta

Valtion toimijat
 Keskustelu- ja palvelusorganisaatiot

Hankkeet
 Digitaalisen alan projektit, jotka tuovat digitukeaa kehittävää tukea

Rahoittajat
 Digitaalisen alan yritykset

Kunnan toimijat
 Keskustelu- ja palvelusorganisaatiot, jotka tuovat digitukeaa kehittävää tukea

Järjestöt
 Digitaalisen alan yhdistykset, jotka tuovat digitukeaa kehittävää tukea

HYTE-toimijat
 Keskustelu- ja palvelusorganisaatiot

1 Digitaalisen alan toimijat
 Aue tai teema, josta löydät digitukea antavia toimintakonsepteja digituen tuottajien digitoimijakartalla

Jos työkalu on käytössä, voit myös lisätä alueellasi toimivia digitoimijoita. Jos työkalu on käytössä, voit myös lisätä alueellasi toimivia digitoimijoita.

Millä mallilla digitukijat toimivat?

Digituen toimintamallilla kuvataan tapa, jolla toimija antaa digitukea ja ylläpitää palvelua. Jos digituen toimijat laativat yhtenäisen rakenteen mukaisia kuvauksia toiminnastaan, löydettävyys paranee. Tästä on hyötyä erityisesti tilanteissa, joissa on tarve etsiä asiakkaalle apua tai itselle kumppania digituen kehittämisen haasteissa.

Digituen toimintamalli

Kuvaa digituen toimintamallin keskeiset piirteet

1 Digitaalisen alan toimijat
 Aue tai teema, josta löydät digitukea antavia toimintakonsepteja digituen tuottajien digitoimijakartalla

Digitukipalvelun nimi
 Keskustelu- ja palvelusorganisaatiot

Lisätietojen antaja
 Keskustelu- ja palvelusorganisaatiot

Kohderyhmät
 Keskustelu- ja palvelusorganisaatiot

Toteuttajat ja yhteistyötahot
 Keskustelu- ja palvelusorganisaatiot

Palvelualue
 Keskustelu- ja palvelusorganisaatiot

Tuen välineet ja ympäristöt
 Keskustelu- ja palvelusorganisaatiot

Toiminnan resurssit
 Keskustelu- ja palvelusorganisaatiot

Toiminta
 Keskustelu- ja palvelusorganisaatiot

Tuen löydettävyys
 Keskustelu- ja palvelusorganisaatiot

Toimintamallin kestävyys
 Keskustelu- ja palvelusorganisaatiot

Toiminnan keskeiset mittarit
 Keskustelu- ja palvelusorganisaatiot

Millainen on digituen tilanne alueellasi?

Käytä **Digituen tarjoama** -työpohjaa kun haluat rakentaa näkemystä jonkin maantieteellisen alueen digituen tilanteesta. Työpohjassa asetat löytämäsi mallit rinnakkain ja analysoit, palvelevatko löytämäsi yksittäiset digituen toimintamallit alueellesi merkittäviä asiakasryhmiä riittävän hyvin.

Digituen tarjoama

Kuvaa toiminta-alueen keskeiset digituen toimintamallit ja pohdi, miten ne palvelevat keskeisiä asiakasryhmiä. Rastita kohdat, joissa malli tavoittaa asiakasryhmän.

Selvityksen kohde
 Aue tai teema, josta löydät digitukea antavia toimintakonsepteja digituen tuottajien digitoimijakartalla

Digituen toimintamallit
 Aue tai teema, josta löydät digitukea antavia toimintakonsepteja digituen tuottajien digitoimijakartalla

1 Digitaalisen alan toimijat
 Aue tai teema, josta löydät digitukea antavia toimintakonsepteja digituen tuottajien digitoimijakartalla

2 Digitaalisen alan toimijat
 Aue tai teema, josta löydät digitukea antavia toimintakonsepteja digituen tuottajien digitoimijakartalla

3 Digitaalisen alan toimijat
 Aue tai teema, josta löydät digitukea antavia toimintakonsepteja digituen tuottajien digitoimijakartalla

4 Digitaalisen alan toimijat
 Aue tai teema, josta löydät digitukea antavia toimintakonsepteja digituen tuottajien digitoimijakartalla

5 Digitaalisen alan toimijat
 Aue tai teema, josta löydät digitukea antavia toimintakonsepteja digituen tuottajien digitoimijakartalla

Asiakasryhmä 1
 Keskustelu- ja palvelusorganisaatiot

Asiakasryhmä 2
 Keskustelu- ja palvelusorganisaatiot

Asiakasryhmä 3
 Keskustelu- ja palvelusorganisaatiot

Asiakasryhmä 4
 Keskustelu- ja palvelusorganisaatiot

Asiakasryhmä 5
 Keskustelu- ja palvelusorganisaatiot

1.3 Ketkä tuottavat digitukea?

Digituen toimijakartta auttaa listaamaan toimijoita ja kuvaamaan niiden välisiä yhteyksiä. Voit ottaa kartoitustyön lähtökohdaksi jonkin maantieteellisen alueen, asiakasryhmän (”työnhakijat”) tai teeman (”digiturvallisuus”). Vie kartalle myös muistiinpanoja eri toimijoiden toimintamalleista. Aloita kartan tekeminen tutkimalla ja haastattelemalla, etene kokoamalla toimijoita yhteen työpajaan karttaa täydentämään.

A. Sijoita toimija kartalle oikealle sektorille

Kirjoita esim. post-it-lapulle digitukea antavan organisaation nimi sekä tiivis muistiinpano tämän digitukemisen tavasta ja kohde-ryhmästä. Jos teet alueellista karttaa, huomioi valtion toimijoista väestörakenteen ja alueen pärjäämisen kannalta keskeiset palvelut. Kunnan digituen palveluista kannattaa huomioida esimerkiksi kirjastot ja kansalaisopistot, joilla on usein tärkeä rooli paikallisessa digituessa.

B. Tutki rahoituskanavia

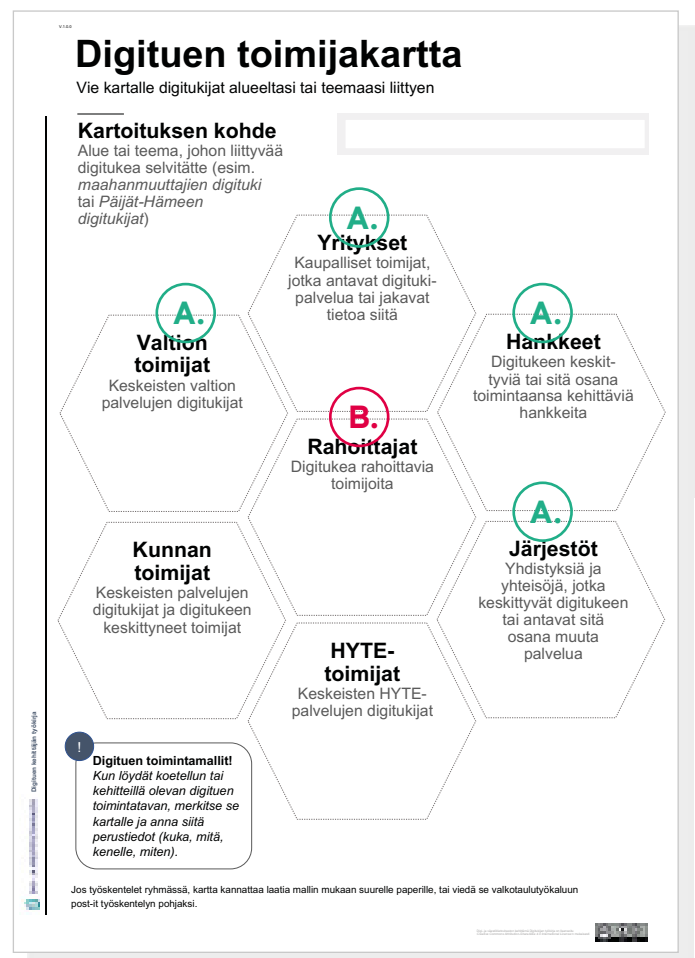
Sijoita keskelle kuviota organisaatioita, jotka rahoittavat tunnistamiasi digituen toimijoita. Piirrä rahoitusyhteydet esiin.

C. Tutki resurssien ja tiedon vaihtoa

Jaetaanko joidenkin toimijoiden välillä tietoa tai muita digituella tärkeitä resursseja, esim. tiloja, teknisiä välineitä tai ilmoitustilaa mediassa? Luonnostelee yhteydet kartalle viivoin.

D. Ympyröi tärkeimmät mallit ja verkostot

Karttasi saattaa olla tässä vaiheessa sotkuihin, mutta älä huoli. Se on palvellut tarkoitustaan luomalla teille muistijäljen kentän toimijoista. Ympyröi nyt rennosti kartalta 4–5 tärkeintä digituen antamisen mallia tai voimakasta verkostoa, jotka jakavat keskenään osaamista, tietoa ja resursseja.



1.4 Millä mallilla digitukijat toimivat?

Digituen toimintamallilla kuvataan kuvataan tapa, jolla toimija antaa digitukea ja ylläpitää palvelua. Voit tuottaa kuvauksen omasta palvelustasi, tai jos rakennat laajempaa kuvausta jonkin alueen digituesta, koota tietoja tutkien, haastatteluin ja työpajoissa. Yhtenäinen rakenne auttaa vertailemaan ja analysoimaan digituen malleja.

A. Digitukipalvelun nimi

Anna nimi, jolla digitukipalvelu löytyy sen kohderyhmille. Lisää yhteystiedot.

B. Kohderyhmät

Kerro, mitkä asiakasryhmät palvelua tyypillisesti käyttävät.

C. Toteuttajat ja yhteistyötahot

Kerro, kuka omistaa palvelun, mitä muita kumppaneita palvelun tuottamisessa on mukana ja kuka käytännössä antaa digitukea asiakkaille.

D. Tuen välineet ja ympäristöt

Listaa tärkeimmät tuen antamisen fyysiset tai digitaaliset välineet ja ympäristöt.

E. Tuen löydettävyys

Kuvaa tapa, jolla tuen tarvitsijat tyypillisesti löytävät palvelun sekä käytössä olevat keinot varmistaa löydettävyys.

F. Rahoitus ja resurssit

Kerro, miten palvelu on rahoitettu sekä muista käytössä olevista resursseista.

G. Toimintamallin kestävyys

Kuvaa palvelun nykytilannetta ja lähitulevaisuutta talouden / resurssoinnin kannalta.

Digituen toimintamalli

Kuvaa digituen toimintamallin keskeiset piirteet

Digitukipalvelun nimi
Kuvaava nimi (esim. *SenioriSurfin Ikädigituki*)

Lisätietojen antaja
Henkilö, joka lupautuu kertomaan toimintamallista kyselyille

Kohderyhmä(t)
Listaa palvelun tärkeimmät kohderyhmät / asiakassegmentit

Toteuttajat ja yhteistyötahot
Listaa toimijat, jotka ovat mukana palvelun toteuttamisessa

Palvelulupaus
Kuvaa hyöty, jota palvelu tuottaa asiakkaalle

Toiminnan resurssit
Kuvaa palvelun rahoitus- tai liiketoimintamalli

Tuen välineet ja ympäristöt
Kuvaa kanavat ja työvälineet, joilla tuki annetaan

Toiminta
Kerro miten palvelu toimii, eli kuka tekee mitä ja miten

Tuen löydettävyys
Kerro, mitä kautta asiakas löytää palvelun

Toiminnan keskeiset mittarit
Listaa tavat, joilla selvitätte toiminnan vaikutusta

Toimintamallin kestävyys
Kerro mahdollisuuksista ylläpitää toimintaa

Digituen toimintamalli!
Kuvaa löytämäsi tai oma digituki-mallisi tällä työohjalla. Näin saamme yhteismitallisia, vertailukelpoisia esityksiä toimivasta digituesta.

1.4 Millä mallilla digitukijat toimivat?

H. Palvelulupaus

Kiteytä, millaista arvoa palvelu tuottaa pääasialliselle asiakaskohderyhmille. Palvelulupaus kannattaa käsittää konkreettisenä käyttäjälle tehtynä lupauksena, missä ei luvata sellaista mitä ei pystytä mitatusti toteuttamaan.

I. Toiminta

Kirjoita tiivis, konkreettinen ja edustava esimerkkitapaus siitä miten palvelu toimii. Esim. läks asiakas tulee kirjastoon, jossa hän päättää lähestyä pulmineen siellä toimivaa digitukijaamme. Digitukija auttaa häntä selvittämään, minne kannattaa soittaa että kodin verkkoyhteydet saadaan toimimaan. Sovitaan uusi tapaaminen seuraavalle viikolle.

J. Toiminnan keskeiset mittarit

Kerro, miten voidaan varmistua siitä, että toiminnasta on apua kohderyhmälle. Mittareihin kannattaa suhtautua toimintaa tukevana apuvälineenä. Niitä tulisi kehittää jatkuvasti niin, että toiminnan hyödyt, vaikutukset ja vaikuttavuus saataisiin mahdollisimman realistisesti esiin.

Digituen toimintamalli

Kuvaa digituen toimintamallin keskeiset piirteet

Digituen toimintamalli!
Kuvaa löytämäsi tai oma digituki-mallisi tällä työohjalla. Näin saamme yhteismitallisia, vertailukelpoisia esityksiä toimivasta digituesta.

Digitukipalvelun nimi
Kuvaava nimi (esim. SenioriSurfin Ikädigituki)

Lisätietojen antaja
Henkilö, joka lupautuu kertomaan toimintamallista kyselijöille

Kohderyhmä(t)
Listaa palvelun tärkeimmät kohderyhmät / asiakassegmentit

Toteuttajat ja yhteistyötahot
Listaa toimijat, jotka ovat mukana palvelun toteuttamisessa

Palvelulupaus
Kuvaa hyöty, jota palvelu tuottaa asiakkaalle

Toiminnan resurssit
Kuvaa palvelun rahoitus- tai liiketoimintamalli

Tuen välineet ja ympäristöt
Kuvaa kanavat ja työvälineet, joilla tuki annetaan

Toiminta
Kerro miten palvelu toimii, eli kuka tekee mitä ja miten

Toiminnan keskeiset mittarit
Listaa tavat, joilla selvitätte toiminnan vaikutusta

Toimintamallin kestävyys
Kerro mahdollisuuksista ylläpitää toimintaa

Tuen löydettävyys
Kerro, mitä kautta asiakas löytää palvelun

H.
I.
J.

Olet nyt kuvannut toimintamallin. Kun jaat verkossa rakenteen mukaisen kuvauksen digituen palvelustasi, se on helpompi löytää ja sitä on helppo verrata muihin tapoihin tuottaa digitukea.

1.5 Millainen on digituen tilanne alueellasi?

Olet aiemman työpohjan avulla löytänyt digituen malleja. Tarkastele malleja rinnakkain ja suhteessa tärkeisiin asiakasryhmiin. Miten hyvin mallit palvelevat heitä? Tämä työpohja on hyödyllinen erityisesti jos sinulla on tarve kuvata jonkin laajemman vastualueen tai maantieteellisen alueen digituen kokonaisuutta. Löytämäsi mallit ovat kokonaisuuden, *digituen tarjoaman*, tärkeitä osatekijöitä.

A. Kuvaa toiminta-alue

Nimeä alue, jolta olet etsinyt digituen malleja ja jonka digituen kokonaisuudesta haluat rakentaa kuvausta.

B. Aseta digituen mallit rinnakkain

Kuvaa toimintamallien keskeiset ja muista malleista poikkeavat piirteet, jos sellaisia on. Tämä auttaa vertailua. Onko toiminta-alueella käytössä paljon samantapaisia malleja, vai löytyykö poikkeavia toimintatapoja?

C. Määritä keskeiset asiakasryhmät

Digitukea tarvitsevat kaikki, mutta samalla on huomioitavaerilaiset asiakasryhmät. Listaa työpohjalle vastualueesi tai maantieteellisen toimialueesi keskeiset asiakasryhmät. Keskeisiksi asiakasryhmät voidaan nostaa esimerkiksi tasavertaisuussyistä tai taloudellisista syistä. Jos käytössäsi ei ole omia asiakasryhmittelyjä, hyödynnä Digi- ja väestötietoviraston Digituki-palvelun tuottamia digituen profiileja

D. Kuvaa mallin suhde asiakasryhmään

Pohdi, tarjoaako digituen toimintamalli asiakasryhmälle realistisen tavan saada apua digituen pulmissa. Rastita mallit, jotka kohtaavat asiakasryhmän hyvin ja tukevat heitä.

E. Tee päätelmät

Nyt voit miettiä, puuttuuko tarjoamasta jotain.

Digituen tarjoama Kuvaa toiminta-alueen keskeiset digituen toimintamallit ja asiakasryhmät. Rastita kohdat, joissa malli tavoittaa asiakasryhmän.

Selvityksen kohde Alue tai teema, johon liittyvää digitukea selvitätte (esim. Pohjois-Karjalan digituki, digituki peruskouluopetuksessa, Kelan asumistuen digituki tms.)

Digituen toimintamallit Vie kenttiin tärkeimmät toimintamallit, joita olet kohteeseen liittyen löytänyt. Jos mallisi eivät mahdu yhdelle työpohjalle, käytä useampaa.

Asiakasryhmät Tutki toimintamallejasi suhteessa erilaisten asiakkaiden digitukitarpeisiin. Miten ne palvelevat heitä?

Asiakasryhmä	1	2	3
Asiakasryhmä 1	Digituen toimintamalli: B.	Digituen toimintamalli:	Digituen toimintamalli:
Asiakasryhmä 2			
Asiakasryhmä 3		D.	
Asiakasryhmä 4		D.	

2. Varmista asiakaslähtöisyys



Asiakaslähtöisyys (Osio 2)

Välineet varmistavat, että kehittäminen on **asiakaslähtöistä**. Liikkeelle lähdetään **ihmisen** elämän kokonaistilanteesta ja arkisista kokemuksista, sillä siellä myös uusien ratkaisujen olisi toimittava.

Ihmisistä tulee **asiakkaitamme**, kun meillä on jonkinlainen suhde heihin ja keinot palvella heitä.

Kun teemme päätöksen parantaa jonkin väestöosan digitaalista pärjäämistä ja digitukea, heistä tulee **kohderyhmiä**. Syyt tietyn kohderyhmän valintaan voivat nousta esimerkiksi tasa-arvon edistämisestä, syrjäytymisen ehkäisemisen tarpeesta tai halusta vaikuttaa positiivisesti kilpailukykyyn.

Olivatpa kohderyhmän valinnan perusteet mitkä tahansa, kehittäjän tulee itse kohdata kohderyhmää edustavia ihmisiä, ymmärtää tilanne heidän näkökulmastaan ja **sitoutua auttamaan** heitä.

2.1 Sisältö ja työvälineet

Sisältö

Digitukea tulee aina suunnitella ja toteuttaa asiakkaan tarpeet edellä. Tämän osion työpohjien avulla varmistat, että asiakkaiden kokemukset digituen tarpeesta pysyvät kehitystyösi ytimessä.

Kun etenet asiakkaiden kokemuksia tutkien, voit löytää digituen yhteisöön myös uusia toimijoita. Digituki ei aina kulje digituen nimellä.

Tässä osiossa harjaannutaan tunnistamaan digitukea palvelujen pintaa syvemältä.

Työpohjat

- Digituen tarvekartta
- Digituen asiakaskokemuskartta
- Digitukimallien vertailuanalyysi (benchmarkkaus)



2.2 Varmista asiakaslähtöisyys

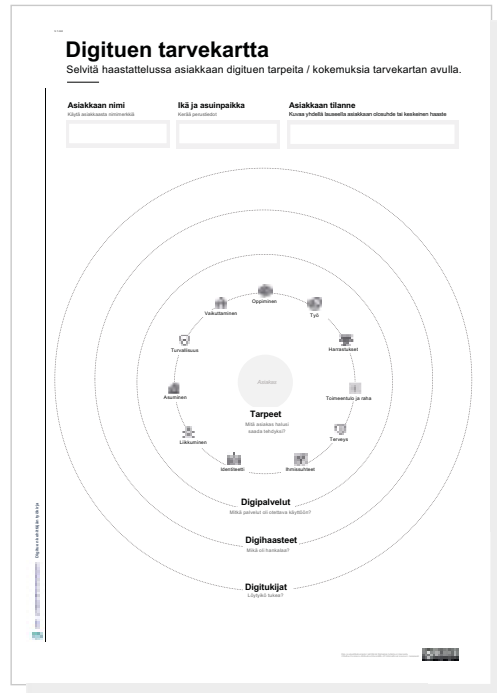
Osion 2 työpohjien avulla tarkastelet ihmisten digituen tarpeita. Voit haastatella tärkeitä asiakasryhmiä, ja selvittää ovatko he saaneet tarvitessaan digitukea. Haastattelujen tuloksia voit analysoida yksin tai yhdessä kehitystiimin kanssa toimijakartan äärellä.

Tietyn asiakasryhmän digituen selvittäminen voi johtaa tunnistamaan sellaisia toimijoita, jotka antavat digitukea osana muuta palvelua.

Osiossa kannustetaan tarkistamaan, millaisia ratkaisuja muualla on kehitetty saman kohderyhmän tai vastaavan pulman ratkomiseen.

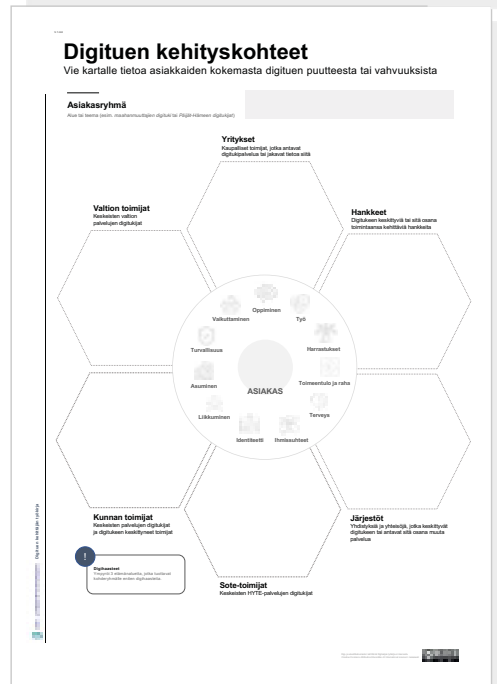
Mitkä ovat asiakkaan digituen tarpeet?

Käytä **Digituen tarvekarttaa** kohde-ryhmään kuuluvan henkilön haastatteluun. Sen avulla voit keskustella henkilön elämäntapahtumista, niihin linkittyvistä digipalveluista, koetuista digihaasteista sekä saadusta tai saamatta jääneestä digituesta. Työn tuloksena saat asiakaslähtöisen näkymän merkittävimpiin digituen kehityskohteisiin.



Mitkä ovat merkittävimmät digituen puutteet?

Digituen kehityskohteet -työpohjan avulla voit vetää yhteen asiakashaastattelussa (2.1) esiin tulleita digituen puutteita ja vahvuuksia. Voit hyödyntää karttaa myös lähtökohtana työpajalle, johon kutsut kohde-ryhmän elämää ja palvelujen käyttöä ymmärtäviä asiantuntijoita. Työpajassa voitte täydentää haastattelujen antia ja/tai rakentaa suoraan yhteistä kokonaiskuvaa kehityskohteista.



Onko asiakkaan ongelmaan jo ratkaisumalleja?

Löytyikö asiakastutkimuksissa ja/tai asiantuntijoiden kanssa työskennellessä digituen puute, joka olisi mielestänne korjattava? Ennen kuin lähдете kehittämään uutta, etsikää vertailukohtia vastaavia haasteita ratkoneiden kokemuksista ja kerätkää oppeja. **Digitukimallien vertailuanalyysi** auttaa analysoimaan muiden kehittämiä ratkaisuja ja oppimaan niistä.

2.3 Mitkä ovat asiakkaan digituen tarpeet?

Käytä Digituen tarvekarttaa kohderyhmään kuuluvan henkilön haastattelemiseen. Sen avulla voit keskustella henkilön elämäntapahtumista, niihin linkittyvistä digipalveluista, koetuista digihaasteista sekä saadusta tai saamatta jääneestä digituesta. Jotkin tunnistetuista kipupisteistä voivat avata mahdollisuuksia kehittämiseen ja uudenlaiseen yhteistyöhön.

A. Haastattele teemojen avulla

Kartan keskellä on aihepiirejä, joihin ihmisten palvelutarpeet yleensä liittyvät. Käytä karttaa haastattelurunkona ja kysele, millaisia prosesseja henkilöllä on meneillään tai toiveena käynnistää.

B. Nimeä keskeisiä digipalveluja

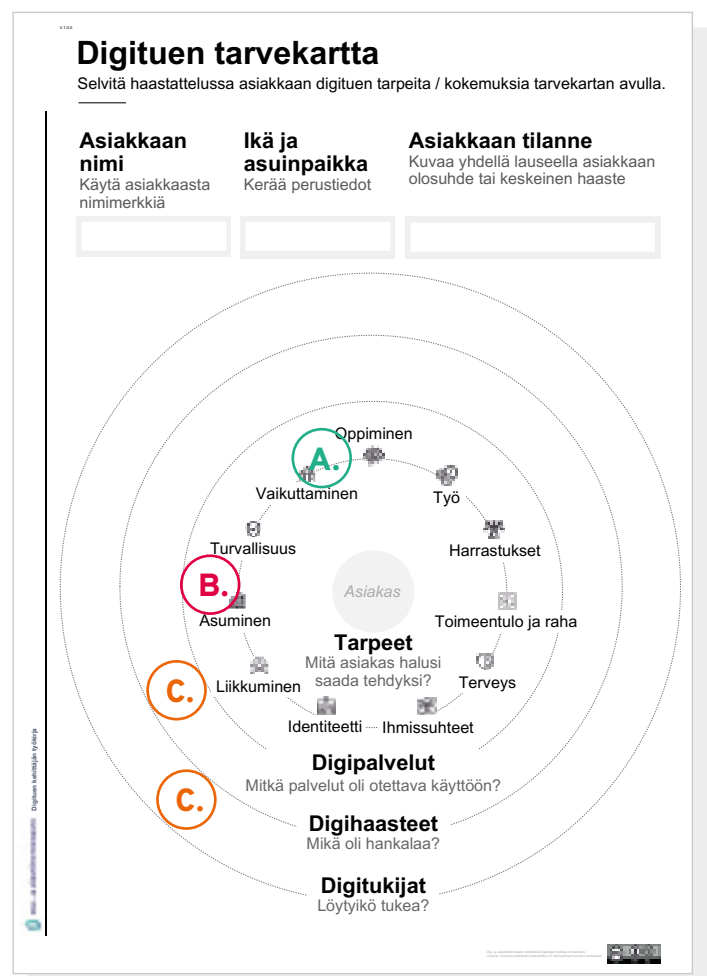
Koita edistää haastattelua niin, että puheeksi tulevat konkreettiset asiointikokemukset ja digivälineet, joita henkilö käyttää tai joita hänen tulisi onnistuakseen käyttää.

C. Pyydä muistelemaan saatua digitukea

Johdattele asiakas keskustelemaan hankalista digipalvelukokemusta. Pyydä häntä muistelemaan, kuka auttoi tilanteessa eteenpäin. Oliko saatavilla palveluun liittyvää digitukea, vai auttoiko ystävä tai omainen onnistumaan digi-asiassa?

D. Ympyröi kiinnostavimmat digitukitarinat

Voit summata asiakkaan kuullen 5–6 hänen kertomaansa asiaa, jotka ovat olleet sinulle digituen järjestämisen kannalta kiinnostavia. Ne voivat olla kertomuksia jonkin toimijan onnistuneesta digituesta tai puutteista tuen saamisessa.



2.4 Mihin asiakkaan digituen tarpeisiin emme vielä vastaa?

Digituen kehityskohteet -työpohjaa käytetään kahdessa vaiheessa. Ensin käydään läpi asiakkaiden haastatteluista nousseita havaintoja ja kiteytetään niitä yhteen työpohjan keskellä. Sitten analysoidaan, kenen tontille kehittämishaasteet putoaisivat. Pohja auttaa myös havainnoimaan puuttuvaa yhteistyötä erilaisten toimijoiden väliltä.

A. Nimeä asiakasryhmä ja keskustele havainnoista

Nimeä kohderyhmäsi työpohjan yläosaan. Käy sitten läpi haastatteluissa paljastuneita digituen puutteita ja vahvuuksia itse tai ryhmäsi kanssa. Tässä asioita, joihin kannattaa kiinnittää yhteenvedossa huomiota:

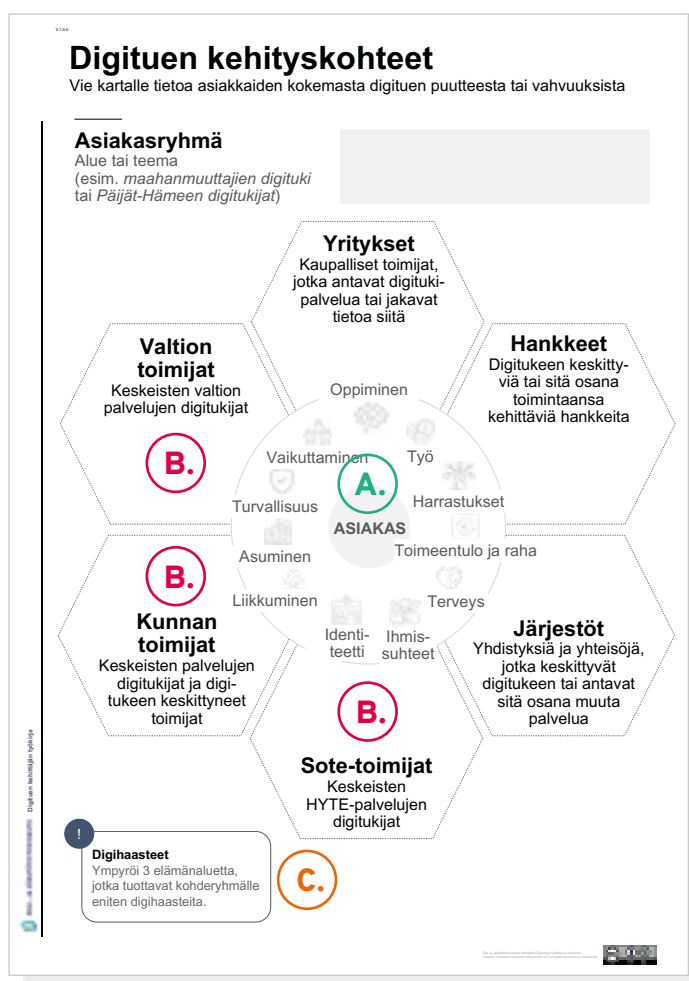
- asiakkaan näkökulmasta erittäin hankalasti toimivat, keskeiset digipalvelut
- asiakkaalle tärkeitä palveluita, joihin ei saa tai saa heikosti digitukea
- heikosti asiakasta tavoittavat tai hankalasti toimivat digituen palvelut
- erinomaisesti tai kekseliäästi järjestetty asiakkaalle merkittävä digituki
- yllättävä tieto, että jokin toimija antaa osana palveluaan myös digitukea

Ympyröikää kartan sisäosasta kolme (3) elämänuoretta, joilla digituen puute aiheuttaa asiakkaalle merkittävää huolta, vaikeuksia, alisuoriutumista tai yleistä elämänlaadun huononemista.

B. Tunnista palveluomistajat

Työpohjassa on tutusti paikat eri sektorien toimijoille (valtio, kunnat, hyvinvointialueet, järjestöt, hankkeet ja yritykset).

Sijoita havaintosi puuttuvasta tai erinomaisesta digituusta kartalle oikeaan paikkaan.



C. Valitse tärkeimmät kehityskohteet

Kenen pitäisi parantaa digitukeaan, jotta asiakkaan elämä paranisi? Onko toimijoita, joiden parempi digituen yhteistyö ratkoi asiakkaan keskeisiä ongelmia? Onko toimijoita, joiden malli pitäisi ottaa laajempaan käyttöön?

2.4 Mihin asiakkaan digituen tarpeisiin emme vielä vastaa?

Digituen kehityskohteet -työpohjaa käytetään kahdessa vaiheessa. Ensin käydään läpi asiakkaiden haastatteluista nousseita havainnoja ja kiteytetään niitä yhteen työpohjan keskellä. Sitten analysoidaan, kenen tontille kehittämishaasteet putoaisivat. Pohja auttaa myös havainnoimaan puuttuvaa yhteistyötä erilaisten toimijoiden väliltä.

A. Nimeä asiakasryhmä ja keskustele havainnoista

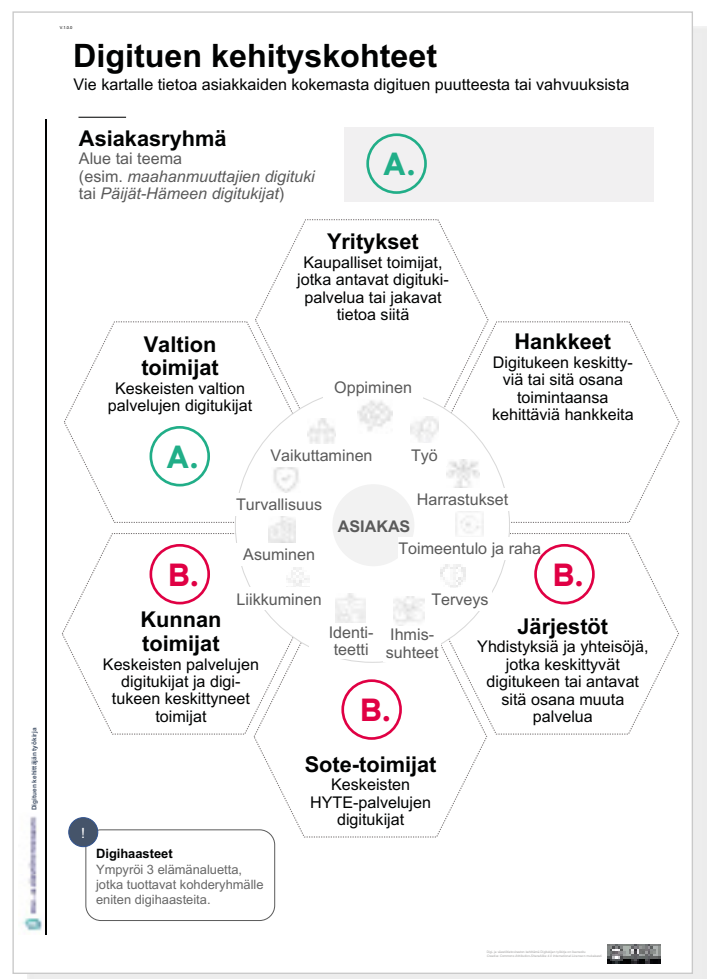
Nimeä kohderyhmäsi työpohjan yläosaan. Käy sitten läpi haastatteluissa paljastuneita digituen puutteita ja vahvuuksia itse tai ryhmäsi kanssa. Tässä asioita, joihin kannattaa kiinnittää yhteenvedossa huomiota:

- asiakkaan näkökulmasta erittäin hankalasti toimivat, keskeiset digipalvelut
- asiakkaalle tärkeät palvelut, johon ei saa tai saa heikosti digitukea
- heikosti asiakasta tavoittavat tai hankalasti toimivat digituen palvelut
- erinomaisesti tai kekseliäästi järjestetty asiakkaalle merkittävä digituki
- yllättävä tieto, että jokin toimija antaa osana palveluaan myös digitukea

Ympyröikää kartan sisäosasta kolme (3) elämäneluetta, joilla digituen puute aiheuttaa asiakkaalle merkittävää huolta, vaikeuksia, alisuoriutumista tai yleistä elämänlaadun huononemista.

B. Tunnista palveluomistajat

Työpohjassa on paikat eri sektorien toimijoille. Sijoita havaintosi puuttuvasta tai erinomaisesta digituesta kartalle oikeaan paikkaan.



C. Valitse tärkeimmät kehityskohteet

Kenen pitäisi kehittää digitukeaan, jotta asiakkaan elämä paranisi? Olisiko kehittämisen paikkoja toimijoiden välisessä digituen yhteistyössä? Onko toimijoita, joiden malli pitäisi ottaa laajempaan käyttöön?

2.5 Onko asiakkaan ongelmaan jo ratkaisumalleja?

Löytyikö asiakkaiden ja/tai asiantuntijoiden haastatteluissa digituen puute, joka olisi mielestänne korjattava? Ennen kuin lähdet kehittämään uusia ratkaisuja, etsi vertailukohtia vastaavia haasteita ratkoneiden kokemuksista ja kerää oppeja.

Digitukimallien vertailuanalyysi (benchmarkkaus) auttaa analysoimaan olemassa olevia ratkaisuja rinnakkain.

Etsi ratkaisuja ennakkoluulottomasti yhteisön tai verkoston sisältä.

Monessa palvelussa asiakasta autetaan digitaalisten välineiden ja palvelujen käytössä, vaikka tekijät eivät miellä itseään digituen toimijoiksi.

Digitukimallien vertailuanalyysi

Etsi digituen malleja, joissa on pyritty ratkaisemaan samankaltaista asiakkaan digituen puutetta, haastetta tai ongelmaa.

Ratkaisemisen arvoinen ongelma
Kuvaa jonkin asiakasryhmän digituen puute tai ongelma niin, että voit sen pohjalta etsiä jo olemassa olevia ratkaisuja.

Haluamme tukea
Nimeä asiakasryhmä (esim. ikäihmiset, yksinyrittäjät, digitaaliset, vammauspalvelujen omistajat...)

joita haluavat / joiden pitäisi
Kuvaa tarve (esim. ottaa käyttöön Instagram, saada lisää ohjelmistovalintoja, estää itsen kohdattavaa uhkaavaa toimintaa, osata valvoa kansalaisten dataa/kuksia)

jotta he voisivat
Kuvaa hyöty tai merkitys (esim. pitää yhteyttä läsnäoloon, tehdä esitelmä ja kestävä hankinta, suojella itseään ja voimaantua, rakentaa kaikkia kunnallista yhteiskuntaa)

Muiden toimijoiden ratkaisuja
Kirjaa toimijat ja mallit, joilla yritetään jo nyt auttaa kohderyhmää vastaavan haasteen edessä.

Toteuttaja(t)
Kuka mallin on rakentanut ja kuka sitä operoi? Merkitse rastilla toimijat, joihin sinun kannattaisi olla yhteyksissä.

Inspiraatio
Mikä mallissa vaikuttaa erityisen hyödyllä tai toimivalta? Merkitse rastilla kohdat, joissa on sinua inspiroivaa sisältöä.

Puutteet
Mikä malli ei sellaisenaan ehkä vastaa haavoittavasti haasteeseen? Kirjaa puutteet ja kehityskohteet. Merkitse rastilla mallit, jotka kestävät kriittisinkin tarkastelun ja voisivat sellaisenaan toimia ratkaisunä.

1	2	3	4	5
Digituen toimintamalli:	Digituen toimintamalli:	Digituen toimintamalli:	Digituen toimintamalli:	Digituen toimintamalli:
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Ohje: Käytä kaikkia mahdollisia malleja ja kirjoita ne kaikki tähän taulukkoon.

2.5 Onko asiakkaan ongelmaan jo ratkaisumalleja?

A. Määritä ratkaisemisen arvoinen ongelma

Työpohja auttaa sinua muovaamaan havaitsemastasi puutteesta positiivisen kehityshaasteen. Hyvin kiteytetty ongelma kuvaa asiakkaan tarpeeseen liittyvän syvemmän merkityksen tämän elämän kokonaisuudessa. Tämä taas auttaa ratkaisujen etsimisessä.

B. Etsi ratkaisuja

Tee tiedonhakua ongelma-alueeseen liittyen. Ole ennakkoluuloton ja huomioi erilaiset ratkaisut, joissa käsitellään tai pyritään ratkomaan asiakkaan ongelmaa. Kannattaa etsiä ratkaisuja myös muista maista.

C. Etsi ratkaisujen omistajat

Kirjaa ylös ratkaisua kehittäneet tai sitä ylläpitävät toimijat. Mieti, kannattaisiko sinun olla yhteyksissä heihin. Rastita kiinnostavat yhteistyötahot.

D. Tunnista inspiroivat piirteet

Onko ratkaisussa jotain sellaista, jonka voit ottaa sellaisenaan käyttöön tai joka inspiroi sinua oman mallisi kehittämisessä? Merkitse rastilla inspiroivimmat mallit.

E. Analysoi ja haasta

Löydätkö puutteita tai syitä, miksi malli ei voisi toimia omassa tapauksessasi? Jos malli on oikeastaan aika lupaava sellaisenaan, merkitse se isolla rastilla.

Digitukimallien vertailuanalyysi

Etsi digituen malleja, joissa on pyritty ratkaisemaan samankaltaista asiakkaan digituen

Ratkaisemisen arvoinen ongelma

Kuvaa jonkin asiakasryhmän digituen puute tai ongelma niin, että voit sen pohjalta etsiä jo olemassa olevia ratkaisuja.

A.

Haluamme tukea

jotka haluavat / joiden pitäisi

jotta he voisivat

Nimeä asiakasryhmä (esim. ikäihmiset, ...)

Kuvaa tarve (esim. ottaa käyttöön Instagr osata valvoa kansalaisten dataoikeuksia)

Kuvaa hyöty tai merkitys (esim. pitää yllä suojella itseään ja voimaantua, rakentaa)

Muiden toimijoiden ratkaisuja

Kirjaa toimijat ja mallit, joilla yritetään jo nyt auttaa kohderyhmää vastaavan haasteen edessä.

Toteuttaja(t)

Kuka mallin on rakentanut ja kuka sitä operoi? Merkitse rastilla toimijat, joihin sinun kannattaisi olla yhteyksissä.

Inspiraatio

Mikä mallissa vaikuttaa erityisen hyvältä tai toimivalta? Merkitse rastilla kohdat, joissa on sinua inspiroivaa sisältöä.

Puutteet

Miksi malli ei sellaisenaan ehkä vastaa havaitsemaasi haasteeseen? Kirjaa puutteet ja kehityskohteet. Merkitse rastilla mallit, jotka kestävät kriittisenkin tarkastelun ja voisivat sellaisenaan toimia ratkaisuna.

1	2	3
Digituen toimintamalli: B.	Digituen toimintamalli: B.	Digituen toimintamalli: D.
C.		
D.		
E.		

3. Löydä kehittämiskumppaneita



Löydä kehittämiskumppaneita (Osio 3)

Laajat yhteisöt luovat turvallisen ympäristön kehittämiselle, mutta ketterä ongelmanratkaisu ja uusien digituen mallien rakentaminen sujuu paremmin pienemmällä ryhmällä.

Onnistunut kumppanuus voi tarkoittaa sitä, että kehittämiseen ei aina lähdetä vanhojen tuttujen kanssa, vaan etsitään inspiraatiota ja näkökulmaa uudenlaisiin toimijoihin tutustumalla. Kumppanuuden pohjana on yhteinen näkemys tehtävästä, eli jaettu halu auttaa jotain kohderyhmää.

Kumppanuus onnistuu, kun se on turvallista eli kaikkien yhteistyöhön antamat ja siitä toivomat asiat käydään avoimesti läpi. Ota tämän osion materiaalit käyttöösi, jos haluat varmistaa, että ratkaisuja haetaan ja yhteistyötä tehdään laaja-alaisesti eri toimijoiden kanssa – voit löytää myös uusia tapoja toimia.

3.1 Sisältö ja työvälineet

Sisältö

Digituen ratkaisujen kehittämisessä hyödytään usein kekseliäistä, monialaisista kumppanuuksista. Digituen kehittäjäkumppani voi olla vaikkapa julkinen palvelun omistaja, käyttäjien maailmaa ymmärtävä järjestö, teemaan liittyvä tutkimusorganisaatio tai kaupallinen toimija.

Osiossa kannustetaan puhumaan auki kumppanien toisilleen antamat ja toisiltaan odottamat asiat. Alusta asti hyvin rakennettu yhteistyö ja julkilausutut yhteiset tavoitteet auttavat työn vaikutusten arvioinnissa ja mittaamisessa.

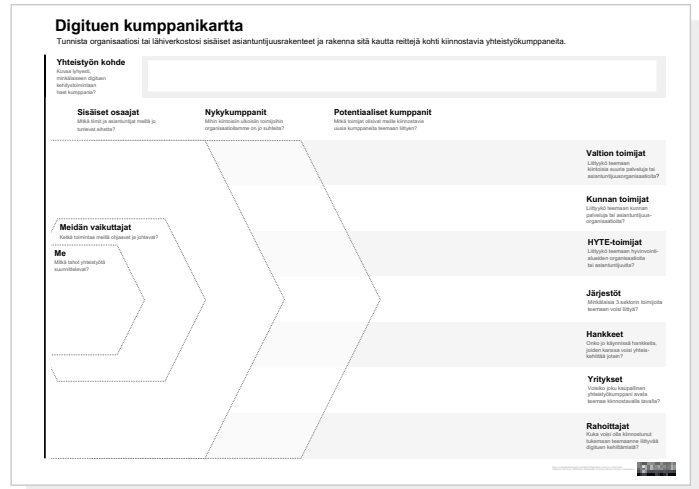
Työpohjat

- Sisäiset ja ulkoiset kehityskumppanit
- Kumppanikartta
- Kumppanuuden hyödyt



Kuinka tunnistan kehityskumppanit?

Kumppanuuskehittämisessä kannattaa aloittaa oman organisaation asiantuntijoiden tunnistamisesta ja nykyisten yhteistyöverkostojen kartoittamisesta. **Kumppanikartta** sopii isojen organisaatioiden sisäisten ja ulkoisten kumppanuuskehittämisessä, mutta myös pienten toimijoiden yhteisen kumppanuussuunnitelman rakentamiseen ja ylläpitämiseen.



Miten saan kumppanit innostumaan?

Kumppanuusehdotus-työpohja auttaa sinua suunnittelemaan innostavan yhteistyötarjoituksen kiinnostavalle toimijalle. Pohjassa luot ”myyntipuheen”, jossa esität omat panostuksesi asiaan ja kuvaat tavoittelemasi kumppanin yhteistyöstä saamat ainutkertaiset hyödyt.

Mitä hyötyä kumppaneista on toisilleen?

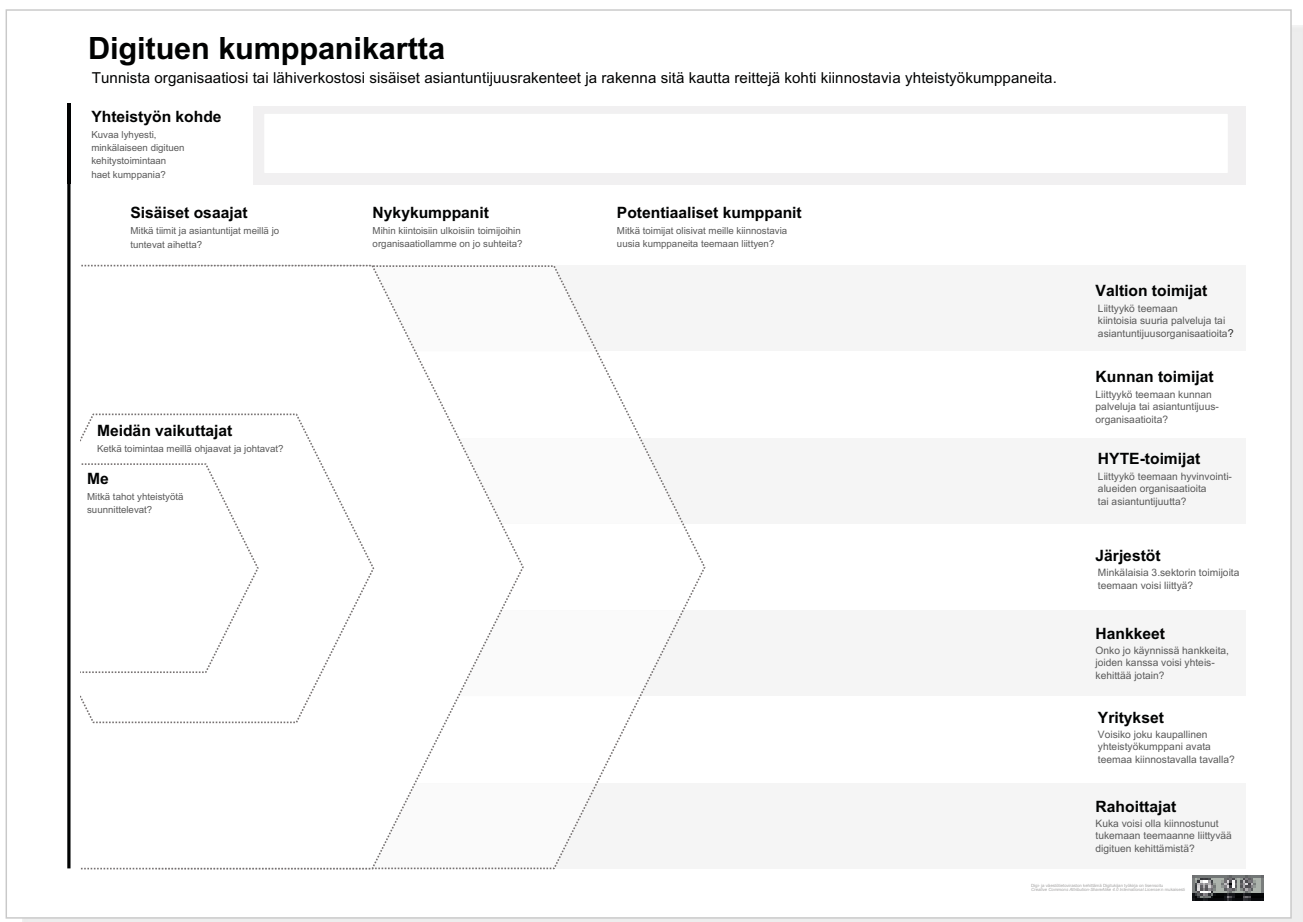
Kumppanuuden lähtökohta on luottamus siihen, että se mitä yhteistyöhön antaa muuttuu yhteiseksi hyväksi ja myös omaksi hyödyksi.

Kumppanuuden hyödyt -työpohja auttaa puhumaan asioista, joita kumppanit voivat antaa toisilleen sekä odotuksista yhteistyötä kohtaan.

3.2 Kuinka tunnistan kehittämiskumppanit?

Kumppanuuksien kehittäminen alkaa oman organisaation asiantuntijoiden tunnistamisesta ja nykyisten yhteistyöverkostojen kartoittamisesta. Isoissa organisaatioissa on usein paljon meneillään ja kannattaakin siksi tutkia, mitä jo tehdään ja kenen kanssa.

Jos organisaatiosi on pieni, voit yhdistää voimia jonkin toisen toimijan kanssa ja miettiä yhdessä tämän kartan äärellä, minkälaisiin sisäisiin ja ulkoisiin toimijoihin teillä olisi kontakteja. Jatkaa sitten kartan äärellä tarvittaessa uusien yhteistyösuhteiden ideointia.



Työpohjassa on tilaa erityyppisille toimijoille, jotta osaat ajatella mahdollisuuksiasi mahdollisimman monipuolisesti. Voit hyvin luoda oman, paremmin toimintaympäristösi sopivan toimijaluokittelun ja ideoida sen pohjalta.

3.2 Kuinka tunnistan kehittämiskumppanit?

A. Yhteistyön kohde

Kirjoita muutama rivi kehityskohteestanne, eli siitä, minkälaista digituen parannusta olette tuottamassa ja kenelle.

B. Me

Kirjoita tähän, keitä olette, eli kenen näkökulmasta kumppanuusrakenteita suunnittelette.

C. Meidän vaikuttajamme

Suurissa organisaatiossa on raportointi-rakenteita, joiden kautta toimintaa ohjaaville johtajille kertyy paljon tietoa ja näkemyksiä. Onko organisaatiossanne tai sisäpiirissänne tällaisia vaikuttajia?

D. Sisäiset osaajat

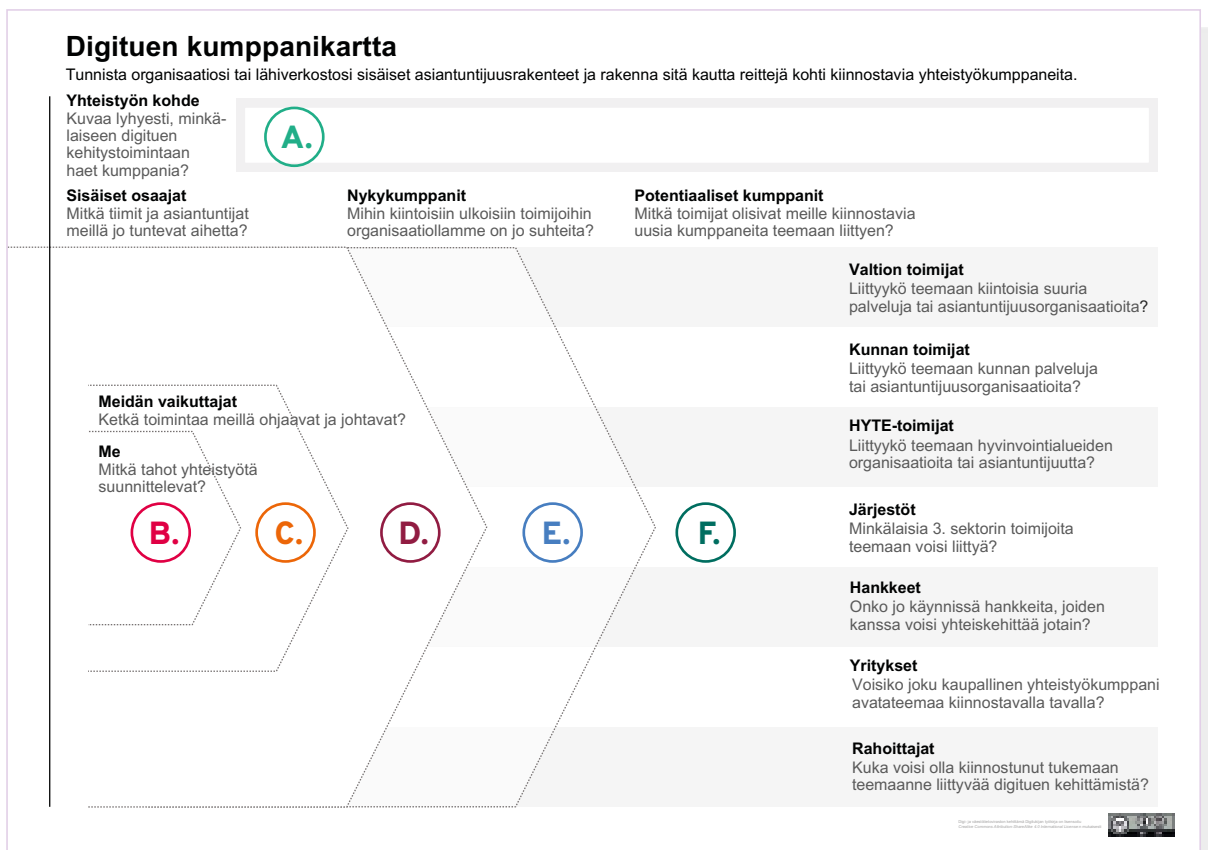
Vie työpohjalle sellaisia hankkeita ja asiantuntijoita, jotka työskentelevät jotenkin teemaan liittyen omassa organisaatiossanne tai yhteisessä lähiverkostossanne.

E. Nykykumppanit

Vie tähän kohtaa työpohjaa sellaisia toimijoita, joihin teillä (organisaatiosi tai lähiverkostosi) on jo suhteita ja jotka voisivat antaa teille jotaintärkeää kokeiluunne liittyen. Työpohja on jaettu sektoreihin (valtio, kunnat, hyte-toimijat, järjestöt, hankkeet ja yritykset).

F. Potentiaaliset kumppanit

Löytyivätkö kumppanit verkostoista vai lähtisitkö tavoittelemaan ihan uusia? Luonnostelee kumppaniajatuksia sektoreille.



3.3 Miten saan kumppanit innostumaan?

Kumppanuusehdotus-työpohja auttaa sinua suunnittelemaan, miten lähestyt kiinnostavaa kumppania ja laadit heille innostavan yhteistyötarjouksen. Pohjassa luot ”hissipuheen”, jossa esität omat panostuksesi asiaan ja kumppanisi yhteistyöstä saamat hyödyt.

A. Kuvaa tavoite

Kerro, mikä on sinun/teidän tavoitteenne ja syynne lähteä kehittämään digitukea. Mieti myös, miksi kumppani välittäisi tästä teille tärkeästä asiasta.

B. Kuvaa omat panostuksesi ja toiveesi

Kuvaa selkeästi, mitä resursseja aiot panostaa tavoitteen saavuttamiseksi sekä se, mitä tältä kumppanilta toivot.

C. Mieti hyötyjä kumppanin kannalta

Usein oman tekemisen ja motivaation esitleminen onnistuu, mutta kumppanin näkökulmaan ei osata paneutua. Miksi kumppanisi kannattaa lähteä mukaan?

D. Valmistaudu kriittisiin kysymyksiin

Mikä kumppanisi innostumista voisi jarruttaa? Onko sinulla ratkaisuja näihin varauksiin (idoiden omistajuus, kilpailutilanteet, yhteistyön tarinat jne.)

E. Pohdi etukäteen miten aloitatte

Suunnittele yhteistyön ensimmäisistä toimista hyvin konkreettisesti, jotta se ei jää periaatesopimuksen tasolle.

F. Kiteytä viestisi

Kirjoita 1–2 minuutin ”hissipuhe”, jossa kiteytät ideasi kumppaniasi kiinnostavalla tavalla. Anna hankkeelle muistettava työnimi.

Kumppanuusehdotus

Valmistele vakuuttava yhteistyöehdotus potentiaaliselle kumppanille

Hankkeen työnimi	Potentiaalinen kumppani
<input type="text"/>	<input type="text"/>

Innostava esittely (1–2 min hissipuhe)
Kirjoita tämä viimeiseksi! Suunnittele viestisi pääkohdat, eli ne asiat, jotka haluat potentiaalisen kumppanisi ymmärtävän ja muistavan. **F.**

Tavoite
Mikä on teidän tavoitteenne ja syynne lähteä kehittämään digitukea? Miksi kumppani välittäisi? **A.**

Omat panostukset ja toiveet kumppanille
Mitä aiot joka tapauksessa itse panostaa kehitystyöhön? Mitä sinulta vielä uupuu ja mitä tarvitsisit siksi kumppanilta?

1. Tieto, osaaminen, asiantuntijuus	2. Työaika, raha, muut resurssit	3. Muut panostukset
Meiltä saamme	Meiltä saamme	Meiltä saamme
Teiltä haluaisimme	Teiltä haluaisimme	Teiltä haluaisimme

Kumppanin hyödyt
Miten kumppani hyötyy yhteistyöstä? Miksi heidän ei kannata jättäytyä ulos suunnitelmasta? **C.**

Kumppanuuden reunaehdot
Mikä kumppania voi yhteistyössä mietittyä? Miten vastaat haasteisiin ja varauksiin? **D.**

Kumppanuuden ensiaskeleet
Kumppani lämpenee! Miten ehdotat että aloitatte yhteistyön (aloituspalaveri, laajempi tapaaminen, kalenterit esiin jne.)

1 **E.** 3

3.4 Mitä hyötyä kumppaneista on toisilleen?

Kumppanuuden lähtökohta on luottamus siihen, että se mitä yhteistyöhön antaa muuttuu yhteiseksi hyväksi ja myös omaksi hyödyksi. Hyödyt voivat olla esimerkiksi kokeilusta saatavia oppeja ja asiantuntemuksen kasvamista, toimijoiden maineeseen tai näkyvyyteen liittyviä voittoja tai taloudellista pärjäämistä.

Nykykumppanuuksissa tärkeä aspekti on sellaisen datan vaihto, joka auttaa kehittämään omaa toimintaa. Joillekin toimijoille voi riittää tieto siitä että kohderyhmä voi ratkaisun myötä paremmin pärjätä digipalvelujen maailmassa.

A. Luokaa yhteinen asiakaslupaus

Asiakkaan etu on kehitystyön tärkein elementti – muuten kehitysponnistus ei edes onnistu. Luokaa yhteinen lupaus, joka kuvaa miten autatte yhdessä asiakasta.

B. Kehukaa toisenne

Listatkaa kumppanit ja kertokaa, miksi on upeaa, että he lähtivät mukaan.

C. Kertokaa mitä tarjoatte ja mitä odotatte

Pohjassa on tilaa kertoa, mitä yksittäinen kumppani antaa yhteistyölle sekä se, mitä muut heiltä odottavat.

D. Keskustelkaa ja sitoutukaa

Lopuksi on aika pohtia, onko yhteistyösuunnitelma jokaisen toimijan kannalta tasapainossa ja voivatko he sitoitua siihen.

Digituen kehittämiskumppanuus
Keskustele työpöjan avulla avoimesti kumppaniesi kanssa, mitä saatte toisiltanne ja kehityshankkeen kokonaisuudesta.

Ratkaisemisen arvoinen ongelma
Kuvailkaa yhteisen tavoitteenne parantaa digitukea tai vähentää sen kysyntää selkeyttämällä itse digipalvelua.

Haluamme tukea
Nimeä asiakasryhmä (esim. ikäihmiset, yksityyrittäjät, digikiusatut, viranomaispalvelujen omistajat...)

jotka haluavat / joiden pitäisi
Kuvaa tarve (esim. ottaa käyttöön Instagram, saada tukea ohjelmistovalintoihin, estää itse kohdistuvaa uhkaavaa toimintaa, osata valvoa kansalaisten dataoikeuksia)

jotta he voisivat
Kuvaa hyöty tai merkitys (esim. pitää yhteyttä lapsenlapsiin, tehdä edullisia ja kestäviä hankintoja, suojella itseään ja voimaantua, rakentaa kaikille turvallista yhteiskuntaa)

Ihan parhaat kumppanit
Kirjatkää tähän kumppanien nimet. Muut kirjoittavat toistensa kenttään, miksi on mahtavaa saada juuri tämä kumppani mukaan.

Tarjoamme
Jokainen kumppani kertoo tässä kentässä itse, mitä voi yhteistyöhön tuoda. Lue työkirjasta ideoita.

Meiltä toivotaan
Kumppanit kirjoittavat toistensa kenttään, mitä he tai heidän organisaationsa spesifisti toivoisi tältä kumppanilta. Lisää pyytävän organisaation nimi.

Sitoutuminen
Onko kumppanuus balanssissa? Pitääkö asetelmaa kehittää? Keskustelkaa, ja rasti-takaa sydän kun olette valmiita sitoutumaan siihen, mitä annatte ja saatte.

Kumppanin nimi:	Kumppanin nimi:	Kumppanin nimi:	Kumppanin nimi:
A.			
B.			
C.			
D.			

Seuraavalla sivulla on ideoita siitä, mitä kumppaneille voi tarjota ja mitä heiltä voi odottaa.

3.4 Mitä hyötyä kumppaneista on toisilleen?

Hyvä ja avoin kommunikaatio

Tämä luvataan herkästi ja pidetään huonosti. Sopikaa tapa, jolla pidätte yhteyttä toisiinne. Hankkeen vetovastuuseen voisi kuulua myös kommunikaatio ulospäin, esimerkiksi asiakkaille ja sidosryhmille.

Ideoiden, tiedon ja parhaiden käytäntöjen jakaminen

Organisaatiossa kiertää usein varsin samantyyppisiä ideoita ja olisikin tärkeää jakaa, mitä digitukeen liittyviä ratkaisuja on jo kokeiltu ja mitä niistä opittu.

Jos mukana on pieniä ja ketteriä toimijoita, he ovat usein päätyneet vertailemaan muiden hankkeita ja toimintamalleja. Kumppanuus on luonteva paikka jakaa oppeja erilaisista toimintamalleista.

Dataa, tutkimustuloksia, tutkimusyhteistyötä

Digituen kehittämisen tuloksellisuutta voi olla vaikeaa mitata. Helpointa on kenties saada esiin palveluun tehdyn parannuksen vaikutus digituen kysyntään.

Palveluja ja digitukea tarjoavat organisaatiot ja pienemmät toimijat ovat kuitenkin kaikki saman haasteen edessä ja ovat kehittäneet tapoja todentaa eri muotoisen digituen tuloksellisuutta.

Dataa ja tutkimustuloksia jakamalla organisaatiot voivat parantaa ilmiön ymmärtämistä ja siitä viestimistä sidosryhmille, rahoittajille ja muille tahoille.

Yhteinen näkyvyys, brändiyhteistyö

Uutta luovat kumppanuudet erilaisten toimijoiden välillä huomataan, ja ne saavat sidosryhmät ja yleisöt katsomaan osapuolia uusista näkökulmista. Suuri ja jähmeä organisaatio voi näyttäytyä järjestökumppanin rinnalla osallistavalta ja notkealta. Jokapäiväiseen digitukeen keskittynyt yhteisö voi saada tutkimusorganisaation kanssa kehittämistä uskottavuutta.

Julkisen ja kaupallisen yhteistyö kiinnostaa kaikkia. Miettikää, miten voisitte parhaiten näyttäytyä toistenne rinnalla ja mitä sellaista voisitte yhteistyönne pohjalta tuoda julkisuuteen, jota kukaan muu ei voi.

Luonteva suhde digituen tarvitsijoihin

Kaikki me tarvitsemme digitukea, mutta oma asiansa on miettiä digituen ratkaisuja erilaisille haavoittuville ihmisryhmille.

Siinä missä suuren ja kehitysresursseja omaavan organisaation voi olla helpompaa löytää rahoitusta toiminnalle, lähentymisyritykset tukea tarvitsevien ihmisten kanssa voivat olla kömpelöitä ja johtaa osaamattomaan osallistamiseen. Tämä voi olla juuri se asia, jota pienet toimijat voivat tuoda yhteiseen pöytään: digituettavan asiakkaan äänen.

Yhteiset resurssit

On mukavaa, jos mukana on kumppani, jolla on jonkin verran kehittämismäärärahoja. Yhteistyöhön voidaan kuitenkin tuoda myös asiantuntijoiden työaika, mahdollisuutta käyttää testilaitteita tai tiloja, tai kyvykkyyttä piirtää, kuvata tai rakentaa validoitavia digituen ratkaisuehdotuksia. Arvostakaa toistenne yhteiseen pöytään tuomia resursseja.

Liite: Työpohjat

Digituen toimijakartta

Vie kartalle digitukijat alueeltasi tai teemaasi liittyen

Kartoituksen kohde

Alue tai teema, johon liittyvää digitukea selvitätte
(esim. maahanmuuttajien digituki tai Päijät-Hämeen digitukijat)

Yritykset

Kaupalliset toimijat, jotka antavat digitukipalvelua tai jakavat tietoa siitä

Valtion toimijat

Keskeisten valtion palvelujen digitukijat

Hankkeet

Digitukeen keskittyviä tai sitä osana toimintaansa kehittäviä hankkeita

Rahoittajat

Digitukea rahoittavia toimijoita

Kunnan toimijat

Keskeisten palvelujen digitukijat ja digitukeen keskittyneet toimijat

Järjestöt

Yhdistyksiä ja yhteisöjä, jotka keskittyvät digitukeen tai antavat sitä osana muuta palvelua



Digituen toimintamallit

Kun löydät koetellun tai kehiteillä olevan digituen toimintatavan, merkitse se kartalle ja anna siitä perustiedot (kuka, mitä, kenelle, miten).

HYTE-toimijat

Keskeisten HYTE-palvelujen digitukijat

Jos työskentelet ryhmässä, kartta kannattaa laatia mallin mukaan suurelle paperille, tai viedä se valkotaulutyökaluun post-it työskentelyn pohjaksi.

Digituen toimintamalli

Kuvaa digituen toimintamallin keskeiset piirteet



Digituen toimintamalli!

Kuvaa löytämäsi tai oma digituimallisi tällä työpohjalla. Näin saamme yhteismitallisia, vertailukelpoisia esityksiä toimivasta digituusta.

Digitukipalvelun nimi

Kuvaava nimi (esim. *SenioriSurfin Ikädigituki*)

Lisätietojen antaja

Henkilö, joka lupautuu kertomaan toimintamallista kyselijöille

Kohderyhmä(t)

Listaa palvelun tärkeimmät kohderyhmät / asiakassegmentit

Toteuttajat ja yhteistyötahot

Listaa toimijat, jotka ovat mukana palvelun toteuttamisessa

Palvelulupaus

Kuvaa hyöty, jota palvelu tuottaa asiakkaalle

Tuen välineet ja ympäristöt

Kuvaa kanavat ja työvälineet, joilla tuki annetaan

Toiminnan resurssit

Kuvaa palvelun rahoitus- tai liiketoimintamalli

Toiminta

Kerro miten palvelu toimii, eli kuka tekee mitä ja miten

Tuen löydettävyys

Kerro, mitä kautta asiakas löytää palvelun

Toimintamallin kestävyys

Kerro mahdollisuuksista ylläpitää toimintaa

Toiminnan keskeiset mittarit

Listaa tavat, joilla selvitätte toiminnan vaikutusta

Digituen tarjoama

Kuvaa toiminta-alueen keskeiset digituen toimintamallit ja pohdi, miten ne palvelevat keskeisiä asiakasryhmiä. Rastita kohdat, joissa malli tavoittaa asiakasryhmän.

Selvityksen kohde

Alue tai teema, johon liittyyää digitukea palveluitte (esim. Pohjois-Karjalan digituki, digituki peruskouluopetuksessa, Kelan asumistuen digituki tms.)

Digituen toimintamallit

Vie kentiin tärkeimmät toimintamallit, joita olet kohteeseen liittyen löytänyt. Jos mallisi eivät mahdu yhdelle työpöydälle, käytä useampaa.

1	2	3	4	5
Digituen toimintamalli:	Digituen toimintamalli:	Digituen toimintamalli:	Digituen toimintamalli:	Digituen toimintamalli:
<div style="border: 1px solid gray; height: 150px; width: 100%;"></div>	<div style="border: 1px solid gray; height: 150px; width: 100%;"></div>	<div style="border: 1px solid gray; height: 150px; width: 100%;"></div>	<div style="border: 1px solid gray; height: 150px; width: 100%;"></div>	<div style="border: 1px solid gray; height: 150px; width: 100%;"></div>
<div style="border: 1px solid gray; height: 150px; width: 100%;"></div>	<div style="border: 1px solid gray; height: 150px; width: 100%;"></div>	<div style="border: 1px solid gray; height: 150px; width: 100%;"></div>	<div style="border: 1px solid gray; height: 150px; width: 100%;"></div>	<div style="border: 1px solid gray; height: 150px; width: 100%;"></div>
<div style="border: 1px solid gray; height: 150px; width: 100%;"></div>	<div style="border: 1px solid gray; height: 150px; width: 100%;"></div>	<div style="border: 1px solid gray; height: 150px; width: 100%;"></div>	<div style="border: 1px solid gray; height: 150px; width: 100%;"></div>	<div style="border: 1px solid gray; height: 150px; width: 100%;"></div>
<div style="border: 1px solid gray; height: 150px; width: 100%;"></div>	<div style="border: 1px solid gray; height: 150px; width: 100%;"></div>	<div style="border: 1px solid gray; height: 150px; width: 100%;"></div>	<div style="border: 1px solid gray; height: 150px; width: 100%;"></div>	<div style="border: 1px solid gray; height: 150px; width: 100%;"></div>

Asiakasryhmä 1

Asiakasryhmä 2

Asiakasryhmä 3

Asiakasryhmä 4

Digituen keskeiset asiakasryhmät

Tutki toimintamalliasi suhteessa erilaisten asiakkaiden digitukitarpeisiin. Miten he palvelevat heitä?



Digituen tarvekartta

Selvitä haastattelussa asiakkaan digituen tarpeita / kokemuksia tarvekartan avulla.

Asiakkaan nimi

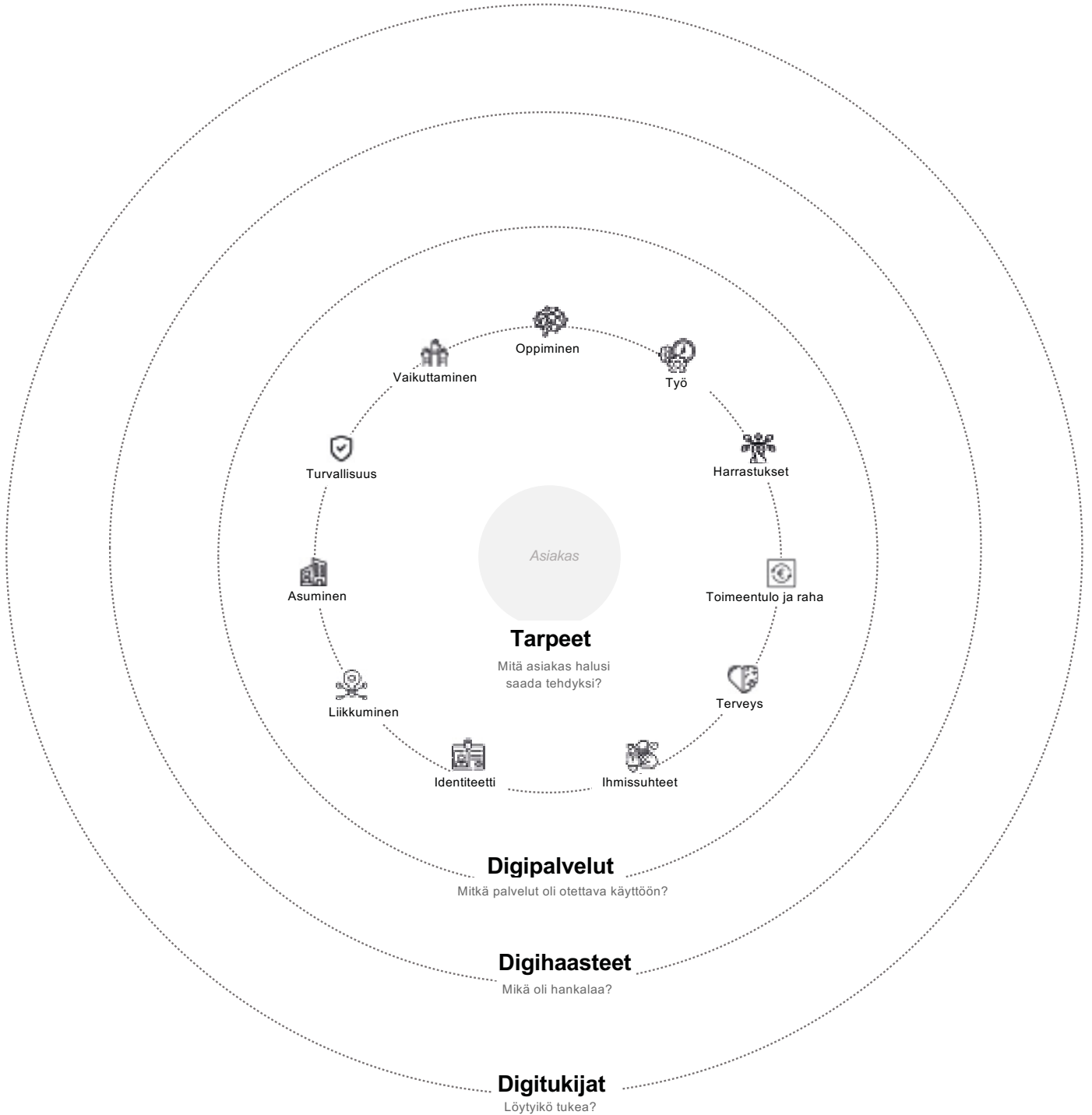
Käytä asiakkaasta nimimerkkiä

Ikä ja asuinpaikka

Kerää perustiedot

Asiakkaan tilanne

Kuvaa yhdellä lauseella asiakkaan olosuhde tai keskeinen haaste

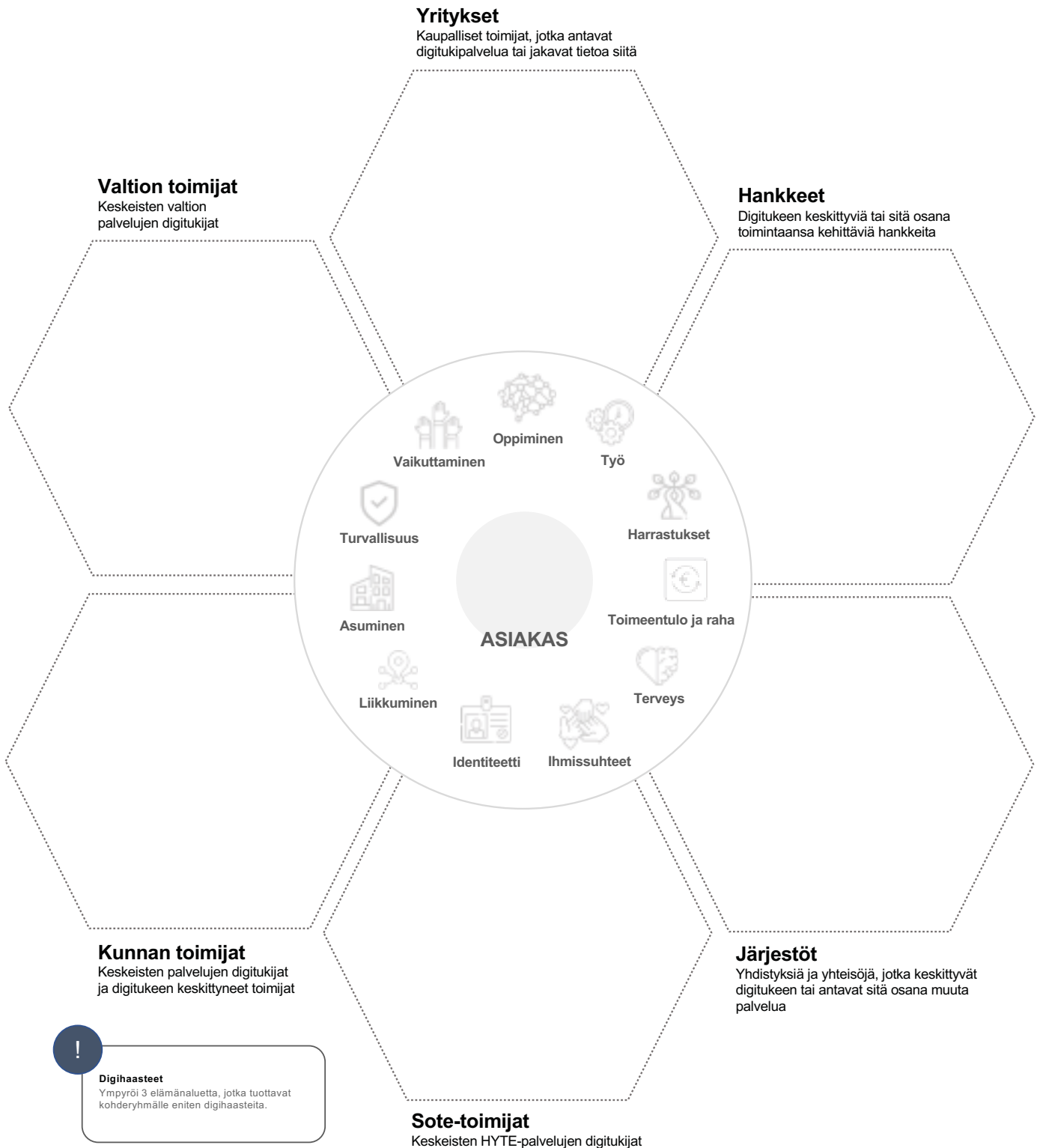


Digituen kehityskohteet

Vie kartalle tietoa asiakkaiden kokemasta digituen puutteesta tai vahvuuksista

Asiakasryhmä

Alue tai teema (esim. maahanmuuttajien digituki tai Päijät-Hämeen digitukijat)



Digitukimallien vertailuanalyysi

Etsi digituen malleja, joissa on pyritty ratkaisemaan samankaltaista asiakkaan digituen puutetta, haastetta tai ongelmaa.

Ratkaisemisen

arvoinen ongelma

Kuuvaa jonkin asiakasryhmän digituen puute tai ongelma niin, että voit sen pohjalta etsiä jo olemassa olevia ratkaisuja.

Haluamme tukea

Nimeä asiakasryhmä (esim. ikäihmiset, yksinyrittäjät, digikusatut, viranomaispalvelujen omistajat...)

jotka haluavat / joiden pitäisi

Kuuvaa tarve (esim.ottaa käyttöön Instagram, saada tukea ohjelmistovalintoihin, estää itseen kohdistuvaa uhkaavaa toimintaa, osata valvoa kansalaisten dataa/kuuksia)

jotta he voisivat

Kuuvaa hyöty tai merkitys (esim.pitäää yhteyttää lapsenlapsiin, tehdä edullisia ja kestäviä hankintoja, suojella itseään ja voimaantumaa, rakentaa kaikille turvallista yhteiskuntaa)

Muiden

toimijoiden

ratkaisuja

Kirjaa toimijat ja mallit, joilla yritetään jo nyt auttaa kohderyhmää vastaavan haasteen edessä.

Toteuttaja(t)

Kuka mallin on rakentanut ja kuka sitä operoi? Merkitse rastilla toimijat, joihin sinun kannattaisi olla yhteyksissä.

Inspiraatio

Mikä mallissa vaikuttaa erityisen hyvältä tai toimivalta? Merkitse rastilla kohdat, joissa on sinua inspiroivaa sisältöä.

Puutteet

Miksi malli ei sellaisenaan ehkä vastaa havaitsemaasi haasteeseen? Kirjaa puutteet ja kehityskohteet. Merkitse rastilla mallit, jotka kestävät kriittisenkin tarkastelun ja voisivat sellaisenaan toimia ratkaisuna.

1

Digituen toimintamalli:

2

Digituen toimintamalli:

3

Digituen toimintamalli:

4

Digituen toimintamalli:

5

Digituen toimintamalli:

Digituen kumppanikarta

Tunnista organisaatiosi tai lähiverkostosi sisäiset asiantuntijuusrakenteet ja rakenna sitä kautta reittejä kohti kiinnostavia yhteistyökumppaneita.

Yhteistyön kohde

Kuvaa lyhyesti, minkälaiseen digituen kehitystoimintaan haet kumppania?

Sisäiset osaajat

Mitkä tiimit ja asiantuntijat meillä jo tuntevat aihetta?

Nykykumppanit

Mihin kiintoisin ulkoisiin toimijoihin organisaatollamme on jo suhteita?

Potentiaaliset kumppanit

Mitkä toimijat olisivat meille kiinnostavia uusia kumppaneita teemaan liittyen?

Meidän vaikuttajat

Ketkä toimintaa meillä ohjaavat ja johtavat?

Me

Mitkä tahot yhteistyötä suunnittelevat?

Valtion toimijat

Liittykö teemaan kiintoisia suuria palveluja tai asiantuntijuusorganisaatioita?

Kunnan toimijat

Liittykö teemaan kunnan palveluja tai asiantuntijuusorganisaatioita?

HYTE-toimijat

Liittykö teemaan hyvinvointialueiden organisaatioita tai asiantuntijuutta?

Järjestöt

Minkälaisia 3.sektorin toimijoita teemaan voisi liittyä?

Hankkeet

Onko jo käynnissä hankkeita, joiden kanssa voisi yhteis-kehittää jotain?

Yritykset

Voisiko joku kaupallinen yhteistyökumppani avata teemaa kiinnostavalla tavalla?

Rahoittajat

Kuka voisi olla kiinnostunut tukemaan teemaanne liittyvää digituen kehittämistä?

Kumppanuusehdotus

Valmistele vakuuttava yhteistyöehdotus potentiaaliselle kumppanille

Hankkeen työnimi

Potentiaalinen kumppani

Innostava esittely (1–2 min hissipuhe)

Kirjoita tämä viimeiseksi! Suunnittele viestisi pääkohdat, eli ne asiat, jotka haluat potentiaalisen kumppanisi ymmärtävän ja muistavan.

Tavoite

Mikä on teidän tavoitteenne ja syynne lähteä kehittämään digitukea? Miksi kumppani välittäisi?

Omat panostukset ja toiveet kumppanille

Mitä aiot joka tapauksessa itse panostaa kehitystyöhön? Mitä sinulta vielä uupuu ja mitä tarvitsisit siksi kumppanilta?

1. Tieto, osaaminen, asiantuntijuus

Meiltä saamme



Teiltä haluaisimme

2. Työaika, raha, muut resurssit

Meiltä saamme



Teiltä haluaisimme

3. Muut panostukset

Meiltä saamme



Teiltä haluaisimme

Kumppanin hyödyt

Miten kumppani hyötyy yhteistyöstä?
Miksi heidän ei kannata jättäytyä ulos suunnitelmasta?

Kumppanuuden reunaehdot

Mikä kumppania voi yhteistyössä mietittyttä?
Miten vastaat haasteisiin ja varauksiin?

Kumppanuuden ensiaskeleet

Kumppani lämpenee! Miten ehdotat että aloitatte yhteistyön (aloituspalaveri, laajempi tapaaminen, kalenterit esiin jne.)

1

2

3

Digituen kehittämiskumppanuus

Keskustelee työpohjan avulla avoimesti kumppaniesi kanssa, mitä saatte toisiltanne ja kehityshankkeen kokonaisuudesta.

Ratkaisemisen

arvoinen ongelma

Kuvaltkaa yhteinen tavoitteenne parantaa digitukea tai vähentää sen kysyntää selkeyttämällä itse digipalvelua.

Haluamme tukea

Nimeä asiakasryhmä (esim. ikäihmiset, yksinyrittäjät, digikusatut, viranomaispalvelujen omistajat...)

jotka haluavat / joiden pitäisi

Kuvaa tarve (esim.ottaa käyttöön Instagram, saada tukea ohjelmistovalintoihin, estää itseän kohdistuvaa uhkaavaa toimintaa, osata valvoa kansalaisten dataa/kuksia)

jotta he voisivat

Kuvaa hyöty tai merkitys (esim.pitää yhteyttä lapsenlapsiin, tehdä edullisia ja kestäviä hankintoja, suojella itseään ja voimaantumaa, rakentaa kaikille turvallista yhteiskuntaa)

Ihan parhaat kumppanit

Kirjatkaa tähän kumppanien nimet. Muut kirjoittavat toistensa kentiään, miksi on mahdollista saada juuri tämä kumppani mukaan.

Kumppanin nimi:

Kumppanin nimi:

Kumppanin nimi:

Kumppanin nimi:

Tarjoamme

Jokainen kumppani kertoo tässä kentässä itse, mitä voi yhteistyöhön tuoda. Lue työkirjasta ideoita.

Meiltä toivotaan

Kumppanit kirjoittavat toistensa kentiään, mitä heidän organisaationsa spesifisti toivoisi tältä kumppanilta. Lisää pyytävään organisaation nimi.

Sitoutuminen

Onko kumppanuus balanssissa? Pitääkö aseleimaa kehittää? Keskustelkaa, ja rastiitakaa sydän kun olette valmiita sitoutumaan siihen, mitä annatte ja saatte.





**DIGI- JA
VÄESTÖTIETO-
VIRASTO**

dvv.fi