



VALTIOVARAINMINISTERIÖ

Digituen toimintamallilla apua asiointiin

11.4.2019 Turun kaupunki

Sanna Juutinen





”Autetaan niitä kansalaisia, jotka eivät ole tottuneet tai jotka eivät kykene käyttämään digitaalisia palveluita. ”

Kaikilla ei ole mahdollisuutta käyttää digipalveluita ilman tukea:

- 25% suomalaisista on puutteelliset digitaidot
- Selkokielestä hyötyisi jopa 650 000 suomalaista
- 300 000 yli 75-vuotiasta ilman tietokonetta.
- Pienituloisten talouksista 19% puuttuu internetyhteys
- Kielimuurin taakse jäävät esimerkiksi maahanmuuttajat.
- Nuoret tarvitsevat apua viranomaisten kanssa asioimisessa
- Motivaatio ja asenteet vaikuttavat digipalveluiden käyttöön
- Jokainen meistä voi joskus olla digituen tarvitsija.

Lähteet: Tilastokeskus, Selkokeskus, Desi Report



Digituen mallin lähtökohdat



1. Asiakkaita on monenlaisia, joten digitukea tarvitaan monenlaista.
2. Alueelliset erot ovat huomattavia – väestörakenne, väestötiheys, alueelliset toimijat.
3. Digituen mallissa hyödynnetään jo olemassa olevia palveluja ja toimijoita sekä rakennetaan uutta.
4. Toimintamalli perustuu erilaisiin tuen muotoihin ja muodostuu väestörekisterikeskuksen, alueellisen koordinoijan ja digituen tuottajien verkoston yhteistyöstä

Digituen toimintamalli kuvaa, miten digituen saatavuus Suomessa voidaan järjestää niiden henkilöiden auttamiseksi, jotka eivät osaa tai pysty käyttämään digitaalisia palveluja

Digituen toimintamalli – Digituen toimijat ja tuen muodot

Viranomaiset

Julkisten digitaalisten palveluiden sisällön ja käytön tuki

Viranomaisilla on neuvontavelvollisuus omista palveluistaan

Digituen verkosto

Yleinen digiosaamista kasvattava tuki, koulutus ja yleisten palveluiden opastus

Järjestöt, kansalaisopistot, kirjastot, yritykset, kunnat jne.

Alueellinen koordinoija

Digituen verkoston koordinointi ja tuen saatavuuden varmistaminen alueellisesti

Pilotointi käynnistyi syksyllä 2018

Väestörekisterikeskus

Tuen tuottajien tuki ja valtakunnallinen tuen kehittäminen

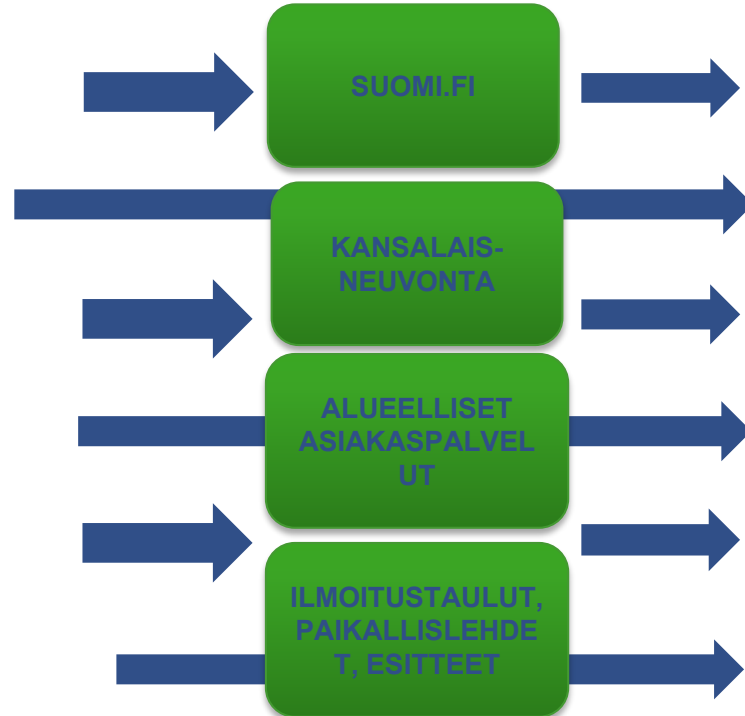
Ministeriöstä ohjaus, rahoituksen suunnittelu sekä lainsäädännön muutokset

Asiakkaan ohjautuminen tuen äärelle

DIGITUEN ASIAKAS



ASIAKKAAN OHJAUTUMINEN DIGITUEN PIIRIIN



DIGITUEN VERKOSTOSTA TUKEA



Digituen alueellinen koordinaatio



Alueellisen koordinoijan tavoitteet ja tehtävät

Tarve ja tarjonta

Kerätä tietoa digituen tarpeesta ja tarjonnasta alueellisesti sekä kehittää pilotoitavien alueiden digituen saatavuutta siten, että se vastaa tuen tarvisijoiden tarpeeseen.

Digituen verkosto

Luoda alueelle digituen verkosto. Tarkoituksena on muodostaa alueelle joustava ja toimiva digituen verkosto sekä kehittää yhteistyössä alueen toimijoiden kanssa digituen tarjontaa.

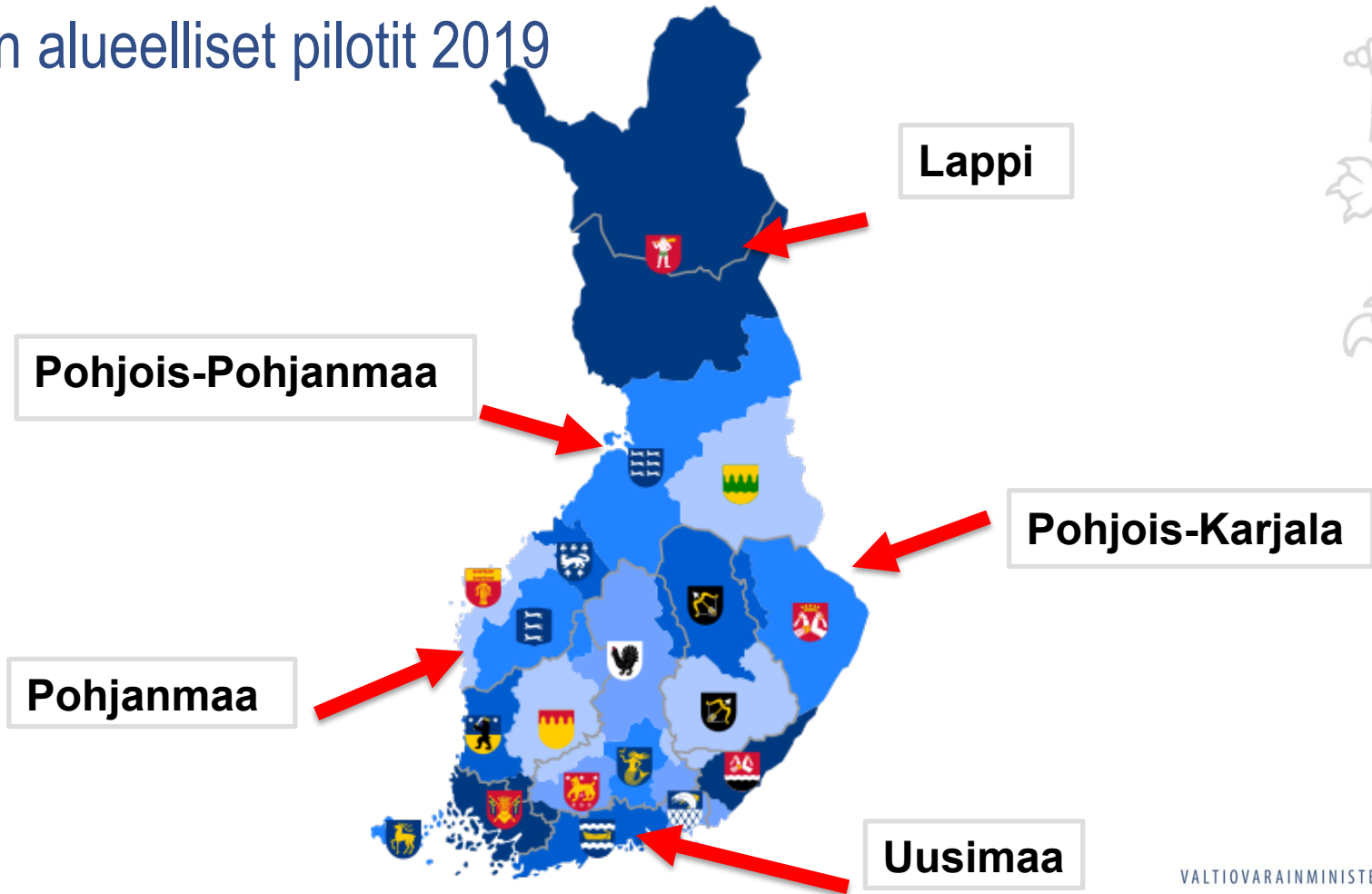
Digituen löydettävyys ja viestintä

Viestiä kattavasti ja yhtenäisesti tarjolla olevasta digituusta tuen tarvisijoille, jotta digituen tunnettavuus kasvaa ja digitukea tarvitsevat löytävät tuen luokse.

Kehittäminen ja arviointi

Alueellisen toiminnan arviointi ja aktiivinen osallistuminen kehittämiseen yhdessä muiden alueellisten toimijoiden ja VRK:n kanssa.

Digituen alueelliset pilotit 2019



Digituen valtakunnallinen kehittäminen VRK:ssa





Digituki VRK:ssa

- Tukee digituen kehittämistä
 - Alueelliset pilotit & toimintamalli
 - Verkostotyö
 - Osaamisen kehittäminen
- Varmistaa, että
 - digituki näkyy ja kuuluu.
 - kansalaiset löytävät digituen luo.





Digituki

Kehittämisen keinot

Verkostotyö yli sektorirajojen

Tapaamiset,
webinaarit, Facebook
jne.

Palveluiden kuvaus
Suomi.fi:hin →
kansalainen löytää

Osaamisen ja kehittämisen tuki

Kyselyn perusteella
uusia koulutuksia ja
tietosisältöjä

Hyvien käytäntöjen
kokoamista

Alueelliset pilotit

Alueellisen
koordinointimallin
testaus ja
kehittäminen

Samalla digituen
arvioinnin, seurannan
ja mittariston
kehittäminen



Yhteistyö viranomaisten ja digituen tuottajien kesken

Henkilökohtainen asiointineuvonta

Julkisten sähköisten palveluiden sisällön ja käytön tuki

Viranomaisilla on neuvontavelvollisuus omista palveluistaan

- Neuvonta koskien asiointia digitaalisissa julkisissa palveluissa, **mukaan lukien sisältöneuvonta.**
- Palvelukohtaisesti mahdollisuus esimerkiksi chat- ja puhelinneuvontaan ja näytön jakamiseen.
- Sähköiseen palveluun ja asiointiin ohjaaminen.

Digiosaamista kasvattava tuki, ohjaus ja koulutus

Yleinen tuki, koulutus ja yleisten palveluiden tuki Digituen tuottajat

- Yleisten palvelujen sisältötuki (esim. Gmail, Facebook).
- Välineiden käytön tuki (myös laitekorjaus)
- Sähköiseen palveluun ja asiointiin ohjaaminen.

Valtakunnallinen tuki digituen tarjoajille

Valtakunnalliset koulutukset, materiaalit, hyvät käytännöt Väestörekisterikeskus

- Valtakunnalliset koulutukset sekä tuen toteutumisen seuranta ja arviointi.
- Valtakunnalliset materiaalit, hyvät käytännöt, ohjeistukset, alustat, sertifiointi, joita voivat hyödyntää kaikki, jotka opettavat digitaalisia asiointitaitoja kansalaisille.

Hyviä käytänteitä

Verkoston rakentaminen

- Kokoa laajasti yhteen eri toimijoita miettimään ratkaisuja digituen järjestämiseksi
- Oma aktiivisuus keskiössä
- Yhteiset tavoitteet

Monipuolisuus

- Huomioi digituen tarvitsijat monipuolisesti
- Eri toimijat mukaan riittävän vahvoilla hartioilla pysyvyyden takaamiseksi
- Avoimuus uusille ideoille

Viestintä viestintä viestintä

- Tuen tarvitsijoille yhtenäisesti ja useissa kanavissa mitä erilaista tukea on saatavilla
- Digituen tarjoajille ja verkoston jäsenille

Keskeisiä kumppaneita

- Kirjastot,
- Järjestöt, säätiöt
- Kunnat
- Yritykset
- Oppilaitokset

**Verkostoissa ja yhteistyössä
on voimaa!**





VALTIOVARAINMINISTERIÖ

Kiitos!

Sanna Juutinen
@JuutinenSanna
Sanna.juutinen@vm.fi

Lisätietoja: www.vm.fi/digituki

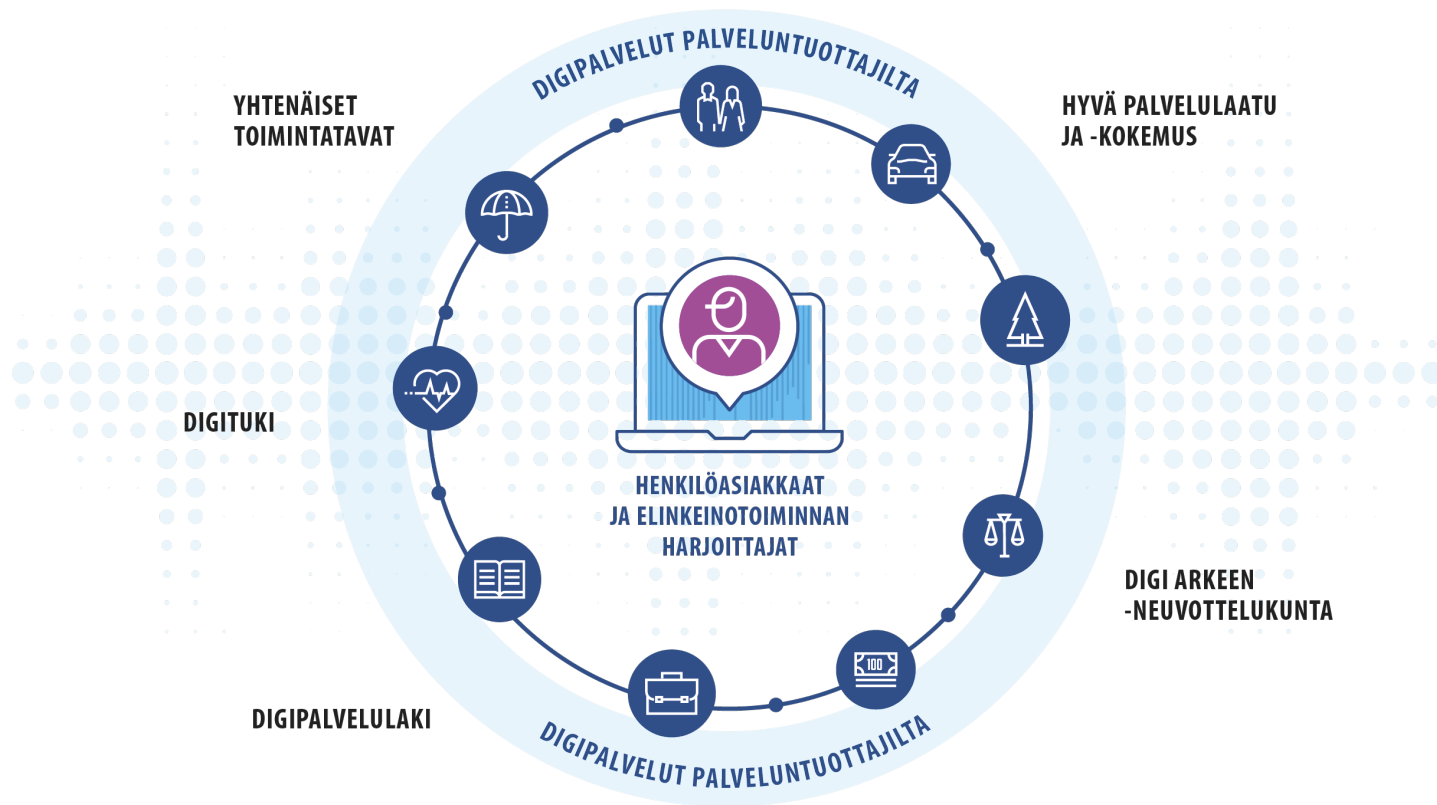
<https://vrk.fi/digituki>

digituki@vrk.fi

#digituki



DIGISTÄ HALUTUIN JA KÄYTETYIN TAPA ASIOIDA



Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta

Saavutettavuus

- Saavutettavuus on verkkomaailman esteettömyyttä, jolloin mahdollisimman moni voi käyttää palveluita mahdollisimman helposti
- Saavutettavuus on ihmiskeskeistä suunnittelua ja tekemistä

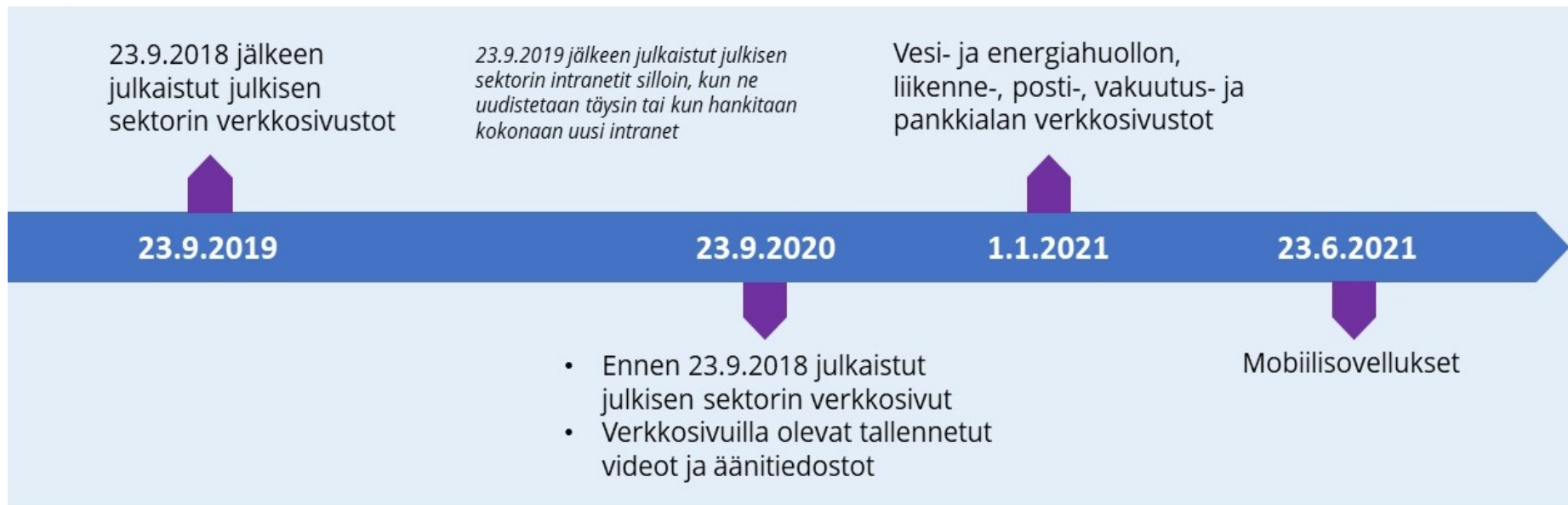
Saavutettavuuteen liittyvät oikeudet:

- Palveluntarjoajan verkkosivuilta tai mobiilisovelluksesta pitää löytyä siirtymäajan jälkeen saavutettavuusseloste
- Selosteessa on myös lomake tai sähköpostiosoite, johon kuka tahansa voi antaa palautetta saavutettavuudesta
- Jos palveluntarjoaja ei vastaa palautteeseen tai ei anna sisältöä saavutettavassa muodossa, käyttäjä voi tehdä aluehallintovirastoon valituksen



Saavutettavuusvaatimusten siirtymäajat

Siirtymäaikoja koskeviin säännöksiin liittyy yksityiskohtia, joita kaikkia ei ole huomioitu tässä kaaviossa.



- Tiedostot (esim. word- ja pdf-tiedostot) noudattavat kaavion siirtymäaikoja, jos ne on julkaistu 23.9.2018 jälkeen.
- Ennen 23.9.2018 julkaistuja tiedostoja ei tarvitse tehdä saavutettavuusvaatimusten mukaisiksi, paitsi jos niitä tarvitaan asiointiin.

Digi arkeen -neuvottelukunta: ”yhteiskunnan korvat”

Tehtävät ja tavoite

1. Käsittelee meneillään olevia uudistuksia. Voi myös itse nostaa esiin tärkeäksi katsomiaan asioita.
2. Kokoaa ja tuo hallituksen tietoon sellaisia näkökohtia, jotka on huomioitava, kun digitaalisia palveluja kehitetään kaikkien käyttöön.
3. Tunnistaa, arvioi ja viestii tarpeista, joita digitaalisten palveluiden suunnittelussa ja toteutuksessa tulee ottaa huomioon.

Keskeisimmät asiat neuvottelukunnan työssä

1. Yhdenvertaisuus palveluiden käytössä
2. Kansalaisten digiosaamisen turvaaminen
3. Asiakkaan kokema ja samaa hyvä palvelu

Jäsenten näkemys



1

DIGITALISAATIO
EI SAA
SYRJÄYTTÄÄ





2

DIGITAI DOT UUSIA KANSALAISTAITOJA



3

SAAVUTETTAVUUDESTA
HYÖTYVÄT KAIKKI



4

TUNNISTAUTUMISESSA ON ONGELMIA



5



MITEN DIGITAALISUUS VAIKUTTAA ARKEEN?



Digituki osana digitaalisia palveluja

11.4.2019

Ohjelma

Digituen toimintamallilla apua asiakkaalle

Sanna Juutinen VM

Digituen järjestäminen ja verkostoituminen Turussa

Päivi Saalasto

Keskustan uusi keskitetty asiakaspalvelu

Sari Kinnunen

Digituki-kokemuksia asiointipisteissä Turussa

Monitori, kirjasto, hyvinvointikeskukset, Vanhustyön keskusliitto



Digituen järjestäminen ja verkostoituminen Turussa

Päivi Saalasto 11.4.2019

Organisaatiot ja järjestöt

- Auralan setlementti- ja seniorityö
- Turun eläkkeensaajat
- Vanhustyön keskusliitto
- Turun kesäyliopisto
- Turun kaupunki ja lähikunnat

**VM: Sähköisen asioinnin ja viestinnän
toimintatavat -työryhmä
Yhteiset toimintatavat**



Asiakas tarvitsee tukea digitaalisten julkisten palveluiden käytössä

Henkilökohtainen asiointi neuvonta

Julkisten sähköisten palveluiden sisällön ja käytön tuki

Viranomaisilla on neuvontavelvollisuus omista palveluistaan

- Neuvonta koskien asiointia digitaalisissa julkisissa palveluissa, mukaan lukien sisältöneuvonta.
- Palvelukohtaisesti mahdollisuus esimerkiksi chat- ja puhelinneuvontaan ja näytön jakamiseen.
- Sähköiseen palveluun ja asiointiin ohjaaminen.

Lait

1. Digitaalisessa palvelussa tulee olla yhteystieto, josta jokaisella on mahdollisuus saada neuvoja. (HE digitaalisten palvelujen tarjoamisesta)

2. Viranomaisten neuvontavelvollisuus omista palveluissa (Hallintolaki)

Yhteiset toimintatavat

Ensisijainen neuvontakanava chat, chattibotti tai puhelinnumero. Asiakkaan tulee saada tukea mahdollisimman nopeasti tarvittaessa. Toissijaisina somekanavat, sähköposti ja verkkolomakkeet. Tarjotaan erilaisia yhteydenottokanavia, koska sopivin kanava riippuu henkilöstä, tilanteesta ja asiasta.

Ohjataan asiakkaat sähköisten palveluiden pariin ja varataan aikaa sekä resursseja henkilökohtaiseen sähköisen palvelun käytön neuvontaan (tuetaan asiakkaan oppimista käyttämään sähköistä palvelua itsenäisesti). Määritellään jokaiseen palveluun tukimuodot (sekä uusiin että vanhoihin) ja huomioidaan miten tuetaan asiakaspalvelua ja digitukea antavia. Luodaan tarvittaessa kokeiluympäristöt palvelun käytön harjoitteluun.

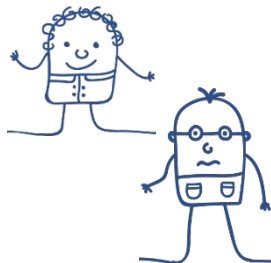
Asiakas tarvitsee muuta digiosaamista kasvattavaa tukea

Digiosaamista kasvattava tuki, ohjaus ja koulutus

Yleinen tuki, koulutus ja yleisten palveluiden tuki

Digituen tuottajat

- Yleisten palvelujen sisältötuki (mukaan lukien esim. Gmail, Facebook).
- Välineiden käytön tuki (myös laitekorjaus)
- Sähköiseen palveluun ja asiointiin ohjaaminen.



Ensisijaisesti viranomainen etsii yhdessä asiakkaan kanssa Suomi.fi:stä alueelliset digituen tarjoajat sekä ohjaa asiakkaan heidän luokseen ja antaa myös Kansalaisneuvonnan yhteystiedot. Kansalaisneuvonta auttaa löytämään digitukea.

Asiakas tarvitsee tukea digitaalisten julkisten palveluiden käytössä

Henkilökohtainen asioinnin neuvonta

Julkisten sähköisten palveluiden sisällön ja käytön tuki

Viranomaisilla on neuvontavelvollisuus omista palveluistaan

- Neuvonta koskien asiointia digitaalisissa julkisissa palveluissa, mukaan lukien sisältöneuvonta.
- Palvelukohtaisesti mahdollisuus esimerkiksi chat- ja puhelinneuvontaan ja näytön jakamiseen.

- Sähköiseen palveluun ja asiointiin ohjaaminen.

Lait

Koulutustarve?

Yhteiset toimintatavat

Ensisijainen neuvontakanava chat, chattibotti tai puhelinnumero. Asiakkaan tulee saada tukea mahdollisimman nopeasti tarvittaessa.

Toissijaisina somekanavat, sähköposti ja verkkolomakkeet. Tarjotaan erilaisia yhteydenottokanavia, koska sopivin kanava riippuu henkilöstä, tilanteesta ja asiasta.

Ohjataan asiakkaat sähköisten palveluiden pariin ja varataan aikaa sekä resursseja henkilökohtaiseen sähköisen palvelun käytön neuvontaan (tuetaan asiakkaan oppimista käyttämään sähköistä palvelua itsenäisesti).

Määritellään jokaiseen palveluun tukimuodot (sekä uusiin että vanhoihin) ja huomioidaan **miten tuetaan asiakaspalvelua ja digitukea antavia**. Luodaan tarvittaessa kokeiluympäristöt palvelun käytön harjoitteluun.

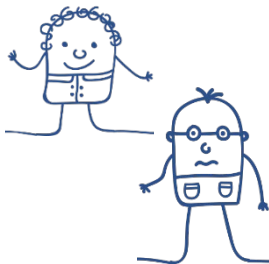
Asiakas tarvitsee muuta digiosaamista kasvattavaa tukea

Digiosaamista kasvattava tuki, ohjaus ja koulutus

Yleinen tuki, koulutus ja yleisten palveluiden tuki

Digituen tuottajat

- Yleisten palvelujen sisältötuki (mukaan lukien esim. Gmail, Facebook).
- Välineiden käytön tuki (myös laitekorjaus)
- Sähköiseen palveluun ja asiointiin ohjaaminen.



Ensisijaisesti viranomainen etsii yhdessä asiakkaan kanssa Suomi.fi:stä alueelliset digituen tarjoajat sekä ohjaa asiakkaan heidän luokseen ja antaa myös Kansalaisneuvonnan yhteystiedot. Kansalaisneuvonta auttaa löytämään digitukea.



Asiakas tarvitsee tukea digitaalisten julkisten palveluiden käytössä

Henkilökohtainen asiointi neuvonta

Julkisten sähköisten palveluiden sisällön ja käytön tuki

Viranomaisilla on neuvontavelvollisuus omista palveluistaan
- Neuvonta koskien asiointia digitaalisissa julkisissa palveluissa, mukaan lukien sisältöneuvonta.

- Palvelukohtaisesti mahdollisuus esimerkiksi chat- ja puhelinneuvontaan ja näytön jakamiseen.

- Sähköiseen palveluun ja asiointiin ohjaaminen.

Lait

1. Digitaalisessa palvelussa tulee olla yhteystieto,

Tulevaisuuden tavoite?

Yhteiset toimintatavat

Ensisijainen neuvontakanava chat, chattibotti tai puhelinnumero. Asiakkaan tulee saada tukea mahdollisimman nopeasti tarvittaessa.

Toissijaisina somekanavat, sähköposti ja verkkolomakkeet. Tarjotaan erilaisia yhteydenottokanavia, koska sopivin kanava riippuu henkilöstä, tilanteesta ja asiasta.

Ohjataan asiakkaat sähköisten palveluiden pariin ja varataan aikaa sekä resursseja henkilökohtaiseen sähköisen palvelun käytön neuvontaan (tuetaan asiakkaan oppimista käyttämään sähköistä palvelua itsenäisesti).

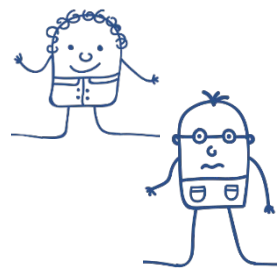
Määritellään jokaiseen palveluun tukimuodot (sekä uusiin että vanhoihin) ja huomioidaan miten tuetaan asiakaspalvelua ja digitukea antavia. Luodaan tarvittaessa kokeiluympäristöt palvelun käytön harjoitteluun.

Asiakas tarvitsee muuta digiosaamista kasvattavaa tukea

Digiosaamista kasvattava tuki, ohjaus ja koulutus

Yleinen tuki, koulutus ja yleisten palveluiden tuki

Digituen tuottajat
- Yleisten palvelujen sisältötuki (mukaan lukien esim. Gmail, Facebook).
- Välineiden käytön tuki (myös laitekorjaus)
- Sähköiseen palveluun ja asiointiin ohjaaminen.



Ensisijaisesti viranomainen etsii yhdessä asiakkaan kanssa Suomi.fi:stä alueelliset digituen tarjoajat sekä ohjaa asiakkaan heidän luokseen ja antaa myös Kansalaisneuvonnan yhteystiedot. Kansalaisneuvonta auttaa löytämään digitukea.

Asiakas tarvitsee tukea digitaalisten julkisten palveluiden käytössä

Henkilökohtainen asioinnin neuvonta

Julkisten sähköisten palveluiden sisällön ja käytön tuki

Viranomaisilla on neuvontavelvollisuus omista palveluistaan

- Neuvonta koskien asiointia digitaalisissa julkisissa palveluissa, mukaan lukien sisältöneuvonta.
- Palvelukohtaisesti mahdollisuus esimerkiksi chat- ja puhelinneuvontaan ja näytön jakamiseen.
- Sähköiseen palveluun ja asiointiin ohjaaminen.

Lait

1. Digitaalisessa palvelussa tulee olla yhteystieto, josta jokaisella on mahdollisuus saada neuvoja. (HE digitaalisten palvelujen tarjoamisesta)

2. Vi

Yhteiset toimintatavat

Ensisijainen neuvontakanava chat, chattibotti tai puhelinnumero. Asiakkaan tulee saada tukea mahdollisimman nopeasti tarvittaessa. Toissijaisina somekanavat, sähköposti ja verkkolomakkeet. Tarjotaan erilaisia yhteydenottokanavia, koska sopivin kanava riippuu henkilöstä, tilanteesta ja asiasta.

Ohiataan asiakkaat sähköisten palveluiden pariin ja varataan aikaa sekä resursseja yhteiseen sähköisen palvelun käytön neuvontaan (tuetaan asiakkaan käyttämään sähköistä palvelua itsenäisesti). Jokaiseen palveluun tukimuodot (sekä uusiin että vanhoihin) ja miten tuetaan asiakaspalvelua ja digitukea antavia. Luodaan kokeiluympäristöt palvelun käytön harjoitteluun.

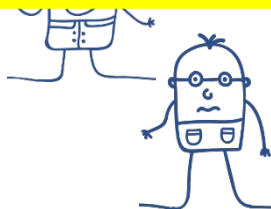
**Verkostoituminen,
digitukipalvelut
Suomi.fi:hin,
koulutus neuvoille**

Digiosaamista kasvattava tuki, ohjaus ja kou

Yleinen tuki, koulutus ja yleisten palveluiden tuki

Digituen tuottajat

- Yleisten palvelujen sisältötuki (mukaan lukien esim. Gmail, Facebook).
- Välineiden käytön tuki (myös laitekorjaus)
- Sähköiseen palveluun ja asiointiin ohjaaminen.



Ensisijaisesti viranomaisen etsii yhdessä asiakkaan kanssa Suomi.fi:stä alueelliset digituen tarjoajat sekä ohjaa asiakkaan heidän luokseen ja antaa myös Kansalaisneuvonnan yhteystiedot. Kansalaisneuvonta auttaa löytämään digitukea.

avaa tukea

Digineuvonnan ja -tuen yhteistyön periaatteet

Jokainen viranomainen tietää mitä digituella tarkoitetaan

Viranomaiset löytävät ja tuntevat alueelliset digituen tarjoajat

Suomi.fi tukimateriaalit ovat yhteisesti jaettuna viranomaisten asiakaspalveluissa

Ohjeet, oppaat ja muut tukimateriaalit julkisista digitaalisista palveluista ovat helposti Kansalaisneuvonnan ja digitukijoiden löydettävissä

Neuvonnan ja tuen tarjoamisen hyvät käytännöt jaetaan yli hallintorajojen

Julkisten digitaalisten palveluiden asiakaspalvelut hyödyntävät laajasti koulutuksia Suomi.fi – palveluista ja digineuvontaan tarjotaan opastusta.

Digitaalisessa palvelussa julkaistavan yhteystiedon kautta neuvotaan myös digituen tarjoajia.

Huomioidaan digituen tarjoajien ja asiakaspalveluissa työskentelevien kokemukset palveluita kehittäessä.

Tieto mahdollisista häiriöistä tai poikkeuksista Suomi.fi – palveluissa tavoittaa nopeasti viranomaiset

Digineuvonnan ja -tuen yhteistyön periaatteet



Mitä Turussa?

Koulutustarve

- Digitukea tarjotaan useissa kaupungin toimipisteissä
- Digituki on omana palvelukokonaisuutenaan Kop-kolmioon tulevassa keskitetyssä asiakaspalvelussa
- Digitaalisten palveluiden tuntemusta ja niihin ohjaamista osana asiakaspalvelutyötä kartoitetaan kyselyllä
 - Kysely lähetetään 11.4. tilaisuuksiin osallistuneille kaupungin työntekijöille
 - Vastausaika on 15.-30.4.2019

Tavoitteena kaupunginlaajuiset, yhtenäiset toimintatavat

Tukimateriaalit verkkoon

- Digituen apuna voi käyttää tukimateriaalia
 - Palvelukortit
 - Digitaalisen asiointin palvelukuvauksia ja käyttöohjeita
 - Digituki-opas
 - Digituen yleisiä toimintatapoja
- Tukimateriaalit tulevat sisäiseen verkkoon kaupungin työntekijöiden käyttöön

Palautteet ja kehittäminen

- Asiakaspalaute ohjataan ensisijaisesti palautepalvelun kautta ja käsitellään säännöllisesti
- Digituen kehittämisessä huomioidaan saatu asiakaspalaute
- Kehitystyötä tehdään kansallisten ohjeistusten mukaisesti
- Kehitystyössä painottuvat asiakaslähtöisyys, vastuullisuus ja saavutettavuus

Digituen esimerkkejä

Palvelupaikka	Palvelu	Osa asiakaspalvelua	Ajanvarausella	Ilman ajanvarausa	Kaupungin työntekijät	Tukea tarjoavat vapaaehtoiset/järjestöt
Ikäihmisten palvelutori Poiju		X		X	X	Turun ja Kaarinan seurakuntayhtymä
Lehmusvalkaman hyvinvointikeskus	Tietokoneen, tabletin ja kännykän käytön opastusta turkulaisille 65+		X		X	Vapaaehtoiset
Ruusukorttelin hyvinvointikeskus	Tietokoneen, tabletin ja kännykän käytön opastusta turkulaisille 65+		X	X	X	SeniorSurf, Verkosta virtaa
Pääkirjasto	Vempaintuki: tietokoneen, tabletin ja kännykän käytön opastusta Digivartit	X		X	X	Kansalaisen IT-tuki, AMK-opiskelijat
Runosmäen kirjasto	Vempaintuki: tietokoneen, tabletin ja kännykän käytön opastusta			X		Auralan setlementti, Verkosta virtaa
Varissuon kirjasto	Vempaintuki: tietokoneen, tabletin ja kännykän käytön opastusta			X		Verkosta virtaa
Yhteispalvelu Monitori	Turun kaupungin yleiset palvelut digiohjausta ja neuvontaa esim. Föli, liikuntapalvelut, avustukset ja muut palvelut. Opastusta muihin julkishallinnon palveluihin esim. KELA, poliisi, TE-palvelut. Maahanmuuttajien omakielinen digiopastus ja -neuvonta 15 kielellä	X		X	X	

Verkostoituminen

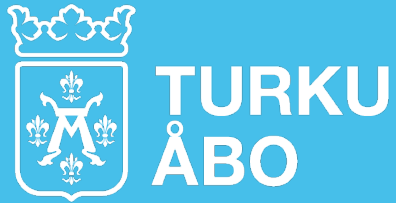
- Yhteistyö yli toimialarajojen
- Yhteistyö kaupungin, lähikuntien ja erilaisten järjestöjen ja vapaaehtoisryhmien kanssa
- Yhteydenotot tervetulleita

paivi.saalasto@turku.fi ja jaana.sitaru-niemi@turku.fi

Lopputavoite on kattava ja asiantunteva asiakkaan tavoittava palvelu, joka vastaa tarpeita ja pysyy ajassa jatkuvasti kehittyen



Kiitos!



Keskustan keskitetty asiakaspalvelupiste

Digituki osana digitaalisia palveluja 11.4.2019

Kehittämispäällikkö Sari Kinnunen

Keskustan keskitetty asiakaspalvelu, tausta

- Kaupunginhallituksen päätökset 3.3.2014 § 96 (asiakaspalvelun kehittäminen Turun kaupungissa) ja 18.6.2018 § 248 (keskitetyn asiakaspalvelun hankekuvaus, valmisteltu yhteistyössä Kelan kanssa)
- KOP-kolmion tilojen vuokraamisesta on päätetty kaupunginhallituksessa 28.11.2016 § 464 ja kaupunginvaltuustossa 3.12.2018 § 235.
- Asiakaspalvelupisteessä tulee olemaan kaupungin ja Kelan palveluja
 - **Kaupungin palvelut** koostuvat asiointipalveluista ja eri toimialojen ja palvelukeskusten asiakaspalveluista
 - **Kela** siirtää Eerikinkadun asiakaspalveluhenkilöstönsä yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen
- Yhteisessä tilassa toimimisesta on sekä asiakkaiden sekä toimijoiden näkökulmasta saatavissa merkittäviä etuja – yhteinen asiakas
- Digitaaliset palvelut ja monikanavaiset ratkaisut lisääntyvät, mutta käyntiasioinnille on tulevaisuudessakin tarvetta esim. asiakkaiden erilaiset tarpeet ja valmiudet, digitaalisen asioinnin tuki
- Käyntiasiakasmäärän arvio n. 1.200-2.000 asiakasta päivittäin, kausivaihtelut esim. matkailussa suuria. Käyntiasioinnin rinnalla on muita palvelukanavia (esim. puhelin, chat, some). Kokonaishenkilöstömäärä on noin 50, jonka jakautuma on noin 70 % kaupunki ja 30 % Kela

Kaupungin keskitetty asiointipalvelu

- 16-18 asiakasneuvojaa, jotka ovat konsernihallinnon henkilökuntaa
- Monikanavaisuus, yli toimialarajojen tapahtuva asiointipalvelu

Toimialojen ja palvelukeskusten asiakaspalvelut

- Noin 16-20 henkilöä, jotka ovat toimialojen henkilöstöä, esimies -toimialoilla

Kela

- Kelan asiakaspalvelijat 15-17 henkilöä, ovat Kelan henkilökuntaa ja esimies Kelasta

Yleinen tieto
palveluista

Palvelupäällikkö

- Vastaa asiakaspalvelupisteen arjen toiminnasta ja yhteistyöstä eri toimijoiden kesken
- Toimii keskitetyn asiointipalvelun henkilöstön työnjohdollisena esimiehenä

Vartija/info

Kelan palvelut

- Kela siirtää Eerikinkadulta asiakaspalvelunsa uuteen asiakaspalvelupisteeseen
- Yhteistyötä on tehty jo 1,5v Skanssin yhteispalvelu Monitorissa
- Yhteensä noin 15-17 henkilöä sekä esimies
- Laajat asiakaspalvelut
 - Palveluopastus aulatilassa ja infossa
 - Opastus digitaalisiin palveluihin asiakaspäätteillä
 - Asiantuntijapalvelut ajanvarauksella ja vuoronumerojärjestelmällä

Keskitetyn asiointipalvelun palvelut

- **Yleinen ohjaus ja neuvonta kaupungin palveluihin**
- **Fölin palvelutoimiston koko palveluvalikoima**
- **Vapaa-aikatoimialalta tulevia palveluja**
 - Nuorisopalvelun tilavaraukset (nuorisotilat ja leirialueet)
 - Liikuntapalvelun rannekemyynti ja -lataus
 - Orkesterin lipunmyyntiä
- **Kaupunginteatterin lipunmyyntiä**
- **Kaupunkiympäristötoimialalta tulevia palveluja**
 - Pysäköintiluvat (mm. asukaspysäköinti sekä venepaikat)
 - Pysäköinninvalvonta (mm. opastus pysäköintivirhemaksuista valittamiseen)
 - Palautepuhelut
- **Kassa- ja henkilöstökassapalvelut**
- **Uudet kokonaisuudet**
 - Avustusten yleinen neuvonta
 - Digitaalisten palveluiden ohjaus ja neuvonta
 - Kaupunkitasoinen palautteiden vastaanotto
- **Puhelinvaihteen toiminta**
- **Kaupungin sisäiset palvelut henkilöstölle** mm. tyky-rannekkeet, työsuhdematkalippu

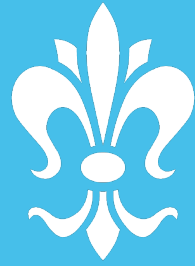
Toimialojen ja palvelukeskusten asiakaspalvelut

- Henkilöstö on jatkossakin toimialojen, palvelukeskusten henkilöstöä ja hoitavat ko. toimialan tehtävää
 - **Varhaiskasvatuksen palveluohjaus**, 1 hlö
 - **Infotori- maahanmuuttajien omakielinen neuvonta**, 2 hlö + omakieliset neuvojat
 - **Työllisyyspalvelukeskuksen alkuvaiheen ohjaus**, 1 hlö
 - **Matkailuneuvonta**, 4 hlöä + kesän resurssit
 - **HYTON kokonaisuus**, 8 hlöä, mm.
 - Ikäihmisten palveluohjaus
 - Lapsiperheiden palveluohjaus
 - Sosiaaliohjaus
 - Vammaispalvelut
 - Potilas- ja sosiaaliasiamiehet
 - Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen
- Uusi toimintaympäristö ja –kulttuuri usean eri toimijan kanssa, ”yhteinen asiakas”

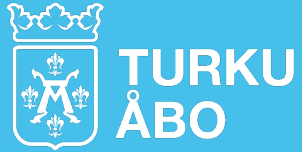
Etenemisaikataulu

Päätöksenteon jälkeen

- **Tilaan liittyvä suunnittelu ja rakentaminen 10-12 kk**
 - Lopullinen aikataulu päätetään sopimusneuvotteluissa vuokranantajan kanssa
- **Tilojen suunnittelun ja rakentamisen rinnalla tehdään toiminnan kehittämistä mm.**
 - Henkilöstön rekrytointi, koulutus ja perehdytys palveluihin
 - Prosessien kehittäminen
 - Kassa- ja myyntiohjelmien yhteensovittaminen yms.
 - Monikanavaisen asiakaspalvelun rakentaminen (mm. kontaktienhallintajärjestelmän suunnittelu ja käyttöönotto)
 - Asiakasohjauksen suunnittelu ja kehittäminen
 - Yhteiset toimintatavat, asiakaspalvelukulttuuri
 - Viestintä & markkinointi, brändin rakentaminen
- Kehittämistyötä tehdään yhdessä Kelan kanssa. Kaupungissa tilojen osalta etenemisestä vastaa tilapalvelukeskus, toiminnan kehittämisen osalta asiakkuudet ja osallisuus –vastuualue yhdessä toimialojen kanssa



Kiitos



Monitori

11.4.2019

Digitukea pyydetään:

- **Kela:** tiliotteiden tulostus verkkopankista, oma asiointi, liitteiden tulostus netpostista/sähköpostista, ajanvaraus
- **Vaski:** verkkokirjaston käyttö
- **Föli:** bussikortin nettilataus, reittihaku
- **Poliisi:** ajanvaraus, passin hakeminen, henkilökortin hakeminen
- **Turun kaupunki:** ajanvaraus laboratorioon, rekisteröityminen Päikkyyn, seniorirannekkeen nettilataus, Kulta-avustusjärjestelmän neuvonta
- **TE-palvelut:** työttömäksi ilmoittautuminen, koulutukseen haku
- **Muut:** skannaus, TVT-asunnoille hakemus, matkalippujen varaus, suomi.fi, ilmoittautuminen erilaisiin tapahtumiin, kanta.fi, pankkien muut palvelut



Kiitos!



Digituki ja kirjaston digitaaliset palvelut

Susanna Sandell / 11.4.2019

Sisällysluettelo

1. Digiosaamisen hankkeet
2. Vempaintuki ja Digivartit
 - Vempaintuki
 - Yleisimmät ongelmat
Digivartit
3. Lasten ja nuorten mediakasvatus
 - Mediakasvatusta tapahtumissa
 - Kouluyhteistyö
3. Digiopastus asiakaspalvelussa
 - Tilat ja laitteet
 - Mitä meiltä usein kysytään
4. Omakirjasto ja Celian palvelut
 - Omakirjasto
 - Celia
5. Verkkokirjasto ja e-aineistot
 - Vaski-verkkokirjasto
 - E-aineistot

Digiosaamisen suositus kirjastoille

Yleisten kirjastojen neuvoston (YKN) pyynnöstä luodaan vähimmäisvaatimukset digitaaliselle osaamiselle yleisten kirjastojen asiakaspalvelussa työskenteleville.

Samalla laaditaan määritelmä, mitä digituki kirjastoissa on ja mihin näkökulmiin se perustuu.

Erityisrahoitushanke on käynnistymässä, 860 000 € kirjastojen digiosaamisen kohottamiseksi sekä AUTA-hankkeen toimintamallin vahvistamiseksi. Jokaiselle yhdeksälle maantieteelliselle alueelle tulee osa tuosta rahoituksesta hankehaun kautta.

2. Vempaintuki & Digivartit

Vempaintuki

- Vempaintuki on palvelu, johon asiakas voi tulla oman digilaitteensa kanssa kysymään apua ongelmaan.
- Syksyllä ja keväällä joka perjantai pääkirjaston tieto-osaston maakuntahuoneessa klo 14–15.30. Kevään 2019 tukitoiminta sijoittuu aikavälille 18.1.–10.5.2019.
- Keväällä 2019 Vempaintukea on pidetty myös kerran kuussa Pansion kirjastossa sekä kaksi kertaa kuussa Runosmäen kirjastossa.
- Yhteistyössä kirjaston kanssa ovat toimineet Turun AMK:n kirjastoalan opiskelijat sekä insinööriopiskelijoiden pyörittämä ilmainen Kansalaisen IT-tuki.

Yleisimmät ongelmat tuessa

- Kuvien siirto kännykältä läppärille (tai toisinpäin)
- Sovelluksen kuvake on hävinnyt älypuhelimien näytöltä
- Sosiaalisen median käyttö, esim. Facebook
- Älypuhelimien ja Windowsin päivitykset
- Ohjelmien katsominen netistä, esim. Yle Areena
- Sähköpostin kirjoittaminen
- Uuden laitteen käytön opettelu
- Mikäli emme osaa auttaa, pyrimme ohjaamaan asiakkaan paikkaan, josta hän saa apua, esim. Kansalaisen IT-tukeen.

Digivartit

Kirjaston henkilökunnan järjestämiä lyhyitä 15–30 min. opastuksia valmiiksi valitusta aiheesta.

Digivartit järjestetään vanhan kirjastotalon Rotundassa.

Kevään 2019 opastuksien aiheet:

- tietoturva
- podcastit
- Celia-palvelut
- Finna
- e-kirjat
- YouTube

Kaipaatko apua mobiililaitteesi kanssa tai syventävää tietoa Internetin monista mahdollisuuksista?

Turun pääkirjasto järjestää tietotekniikan opastuksia kevätkaudella 18.1.2019 alkaen. Opastukset pidetään pääkirjastossa, Linnankatu 2, Turku.



Vempaintuki

18.1.–10.5.2019

perjantaisin klo 14–15.30 tieto-osaston maakuntahuoneessa

Kaipaatko apua tietokoneen, tabletin tai älypuhelimien käytössä? Ota oma laite mukaan ja tule kysymään, niin mietitään yhdessä ratkaisua ongelmaan! Opastamme kykyjemme mukaan.

Vempaintuessa voit myös tutustua tablettien käyttöön.

Laitteita saa lainata paikan päältä.

- Pyrimme auttamaan kaikkia tasapuolisesti. *Odotathan vuoroasi, niin autamme heti kun ehdimme.*
- Neuvomme arkisiin tietotekniikkaongelmiin ja tietokoneen peruskäyttöön liittyvissä ongelmissa. *Otathan huomioon, että emme ole IT-tekniikkoja, vaan tarjoamme vertaistukea tietotekniikan aktiivikäyttäjänä.*
- Emme voi vastata puhelin- ja verkkoliittymien ongelmia koskeviin kysymyksiin. *Näissä tapauksissa täytyy ottaa yhteyttä liittymän tarjoajaan tai myyjään. Emme käsittele herkkäluonteista tietoa, kuten verkkopankin käyttöön tai rahan liittyviä asioita. Verkkopankkiasioissa voit pyytää apua omasta pankistasi.*

Digivartit

Digivartit ovat 15-30 min. lyhytopastuksia.

vanhan kirjastotalon rotundassa

TIETOTURVA 23.1. klo 14

Huolestuttaako tietokoneen käyttö?

Tule kuulemaan mitä tietoturvahakia on olemassa ja miten niiltä voi suojautua.

PODCASTIT 12.2. klo 17

Mitä ovat podcastit ja mistä sellaisia löytyy? Digivartissa esitellään podcasteja, niiden kuuntelua sekä podcast-sovelluksia.

CELIA 28.2. klo 14

Äänikirjoja sinulle, joille lukeminen on vaikeaa. Celia-palvelussa voit maksutta kuunnella äänikirjoja verkossa. Perustietoa palvelusta ja ohjausta sen käyttöön.

FINNA 5.3. klo 16.30

Finna-palvelu on digitoidun tiedon aarreaitta.

Tutustutaan palvelun pääpiirteisiin ja perushakuun.

CELIA 21.3. klo 14

Kuunteluohjelma mobiililaitteille Celia-äänikirjojen kuunteluun.

Käymme läpi kuunteluohjelman (PratsamReader) peruskäytön. Infon jälkeen ohjausta, ota oma älypuhelin tai tabletti mukaan.

E-KIRJAT 28.3. klo 17

Digivartissa esitellään kirjaston e-kirjakokoelmaa.

YOUTUBE 11.4. klo 16

Opastuksessa tutustutaan Youtubeen ja näytetään miten sieltä haetaan mielenkiintoista katsottavaa.

Lisäksi:

Kansalaisen IT-tuki päivystää tieto-osastolla 17.4. klo 10–16.

2. Lasten ja nuorten mediakasvatus

Mediakasvatusta tapahtumissa

- Mukulakinossa katsotaan elokuva ja käsitellään sitä vaikkapa askarrellen, leikkien, esiintyen tai keskustellen
- Ajankohtaisia aiheita tuodaan esiin lasten tapahtumissa, esim. Pokémon Go
- Lasten omaa mediatuotantoa kirjaston kerhoissa, kuten Soturikissat-kerhossa



Kouluyhteistyö

- Eskareille opetetaan kirjastonkäyttöä kirjastokurssilla
- 2. lk, 5. lk ja 7. lk käyvät kirjavinkkauksessa
- 4. lk oppii Mediamatkalla tiedonhakuja, kirjastonkäyttöä ja mediataitoja
- 9. lk saa apua kirjallisuusesitelmän teossa
- Yläkouluille tarjolla myös ilmasto- ja tiedonhakuaiheinen pakohuonepeli



3. Digiopastus asiakaspalvelussa

Tarjoamamme tilat ja laitteet

- langaton asiakasverkko
- tulostin
- monitoimilaitteet: kopiointi, skannaus
- asiakastyöasemat
- kannettavat tietokoneet, kuulokkeet, hiiret
- 3D-tulostin
- mobiililaitteiden laturit ja latauskaappi
- henkilökortin lukija
- ulkoinen dvd- ja levyke-asema
- sähköinen suurennuslaite näkövammaisille
- digitointihuone

Digiopastus asiakaspalvelussa käytännössä

- asiakastyöasemien käytön, tietoturvan ja eBooking-varausohjelman opastus
- lainattavien kannettavien käytön opastus
- ohjelmat kuten Word, Excel, Photoshop, nettiselaimet
- tulostus asiakastyöasemilta
- skannaus ja lähetys sähköpostiin tai tallennus muistitikulle
- verkkokirjaston käyttö
- kirjaston nettisivut, erityisesti tilavarauslomake
- langattoman verkon käytön opastus ja ongelmatilanteiden selvittely
- erilaisista tietoteknisistä tai nettiyhteyksien häiriöistä viestiminen (viikoittain)
- e-aineistot: lukeminen ja juttujen tulostaminen, miten käytetään
- Celia-palvelun opastus

Mitä meiltä usein kysytään

Asiakaspalvelussa vastaan tulee hyvin monenlaisia kysymyksiä:

”Voiko koneilla tulostaa? Miten?”

”Voiko omalta puhelimelta/koneelta tulostaa?”

”Onko kirjastolla skanneria?”

”En pääse sähköpostiini, voitteko auttaa?”

”Poistuvatko tietoni koneelta, kun lopetan käytön?”

”Onko verkkopankkia turvallista käyttää?”

”Miten langattomaan verkkoon kirjaututaan?”

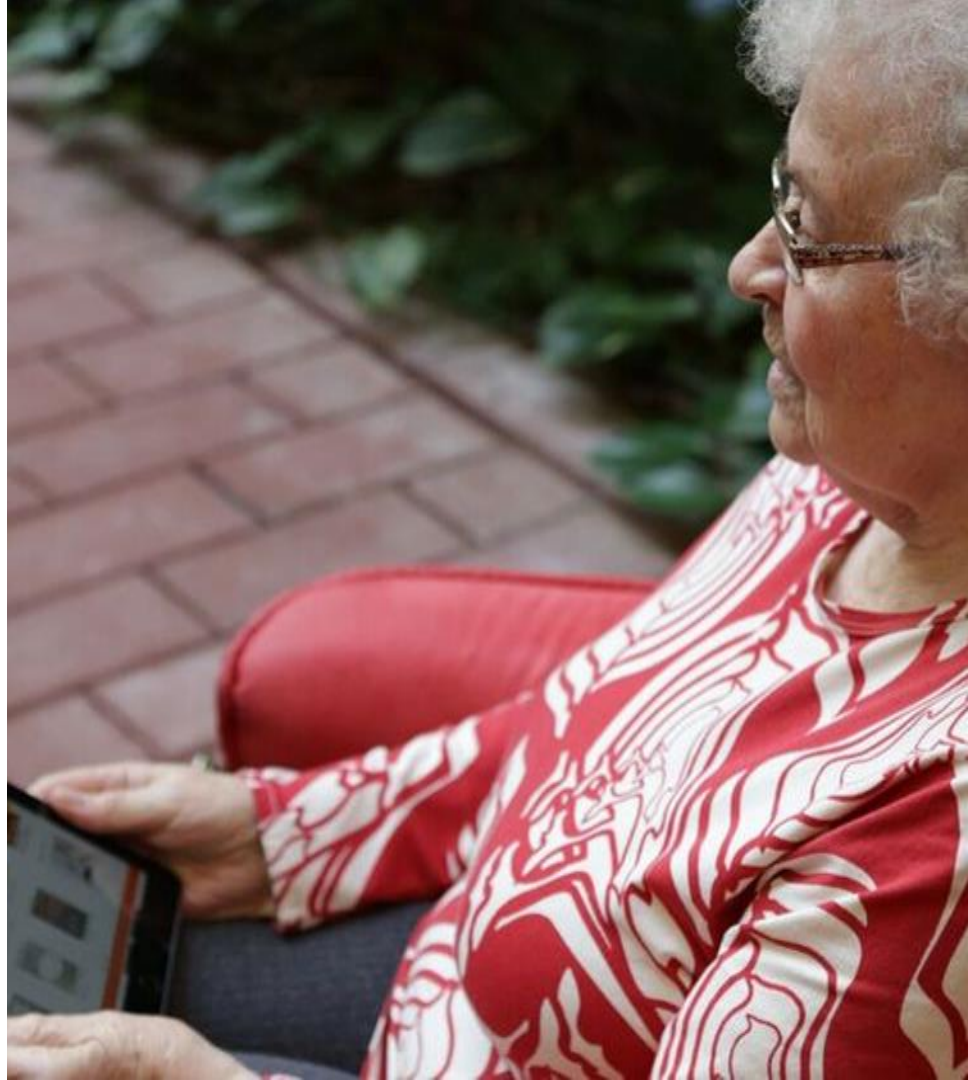
Mitä kirjasto EI tarjoa (mutta joita kysytään)

- asunnon, lainan tai kansalaisuuden haku
- pankkiasioiden hoitaminen
- myynti-ilmoitusten tai ansioluetteloiden laatiminen
- tulostaminen asiakkaan omalta laitteelta
- faksien lähetys (kysytään lähinnä ulkomaille harvakseltaan)
- kuvan- tai tekstinkäsittely
- käännöstyöt (usein suomeksi tai englanniksi)
- erityiset tietotekniset pulmat (puhelin- tai nettiliittymät, asennukset) tai aivan alkeiden opettaminen (ohjataan ulkopuolisille toimijoille tai vempaintukeen)

4. Omakirjasto ja Celian palvelut

Omakirjasto

- Vapaa-ajan palveluita verkossa niille, jotka eivät pääse paikan päälle
- Äänikirjoja, e-kirjoja, TFO:n konsertteja ja verkkojumalanpalveluksia...
- Tulossa lisää museon, liikunnan, orkesterin ja kirjaston palveluita 2019
- Helppokäyttöinen verkkosivusto kehitteillä





Tukea ja apua Omakirjaston käyttämiseen

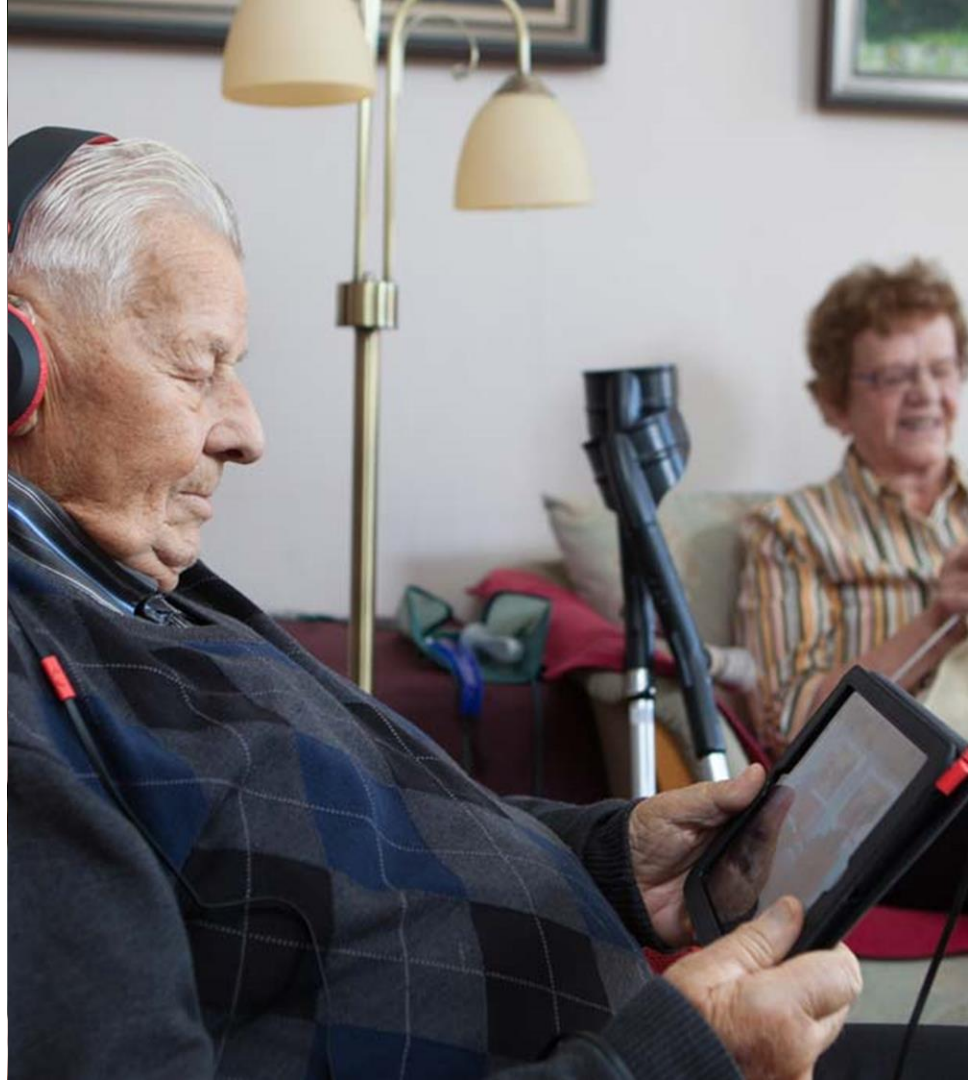
Opastetaan kotona, kirjastossa ja esim. hyvinvointikeskuksissa.

Kirjastosta alkuopastus, Omakirjastokummi auttaa jatkossa.

Selko-ohjeet kirjallisina mukaan.

Celia äänikirjat lukemisesteisille

- Äänikirjoja verkossa niille, joiden on vaikea lukea tavallista kirjaa
- Myös CD-levyt mahdollinen vaihtoehto
- Yli 40 000 äänikirjaa kaikenikäisille
- Myös oppikirjat maksutta
- Kirjastossa rekisteröidään asiakkaat ja opastetaan palvelun käytössä



5. Verkkokirjasto ja e-aineistot

Vaski- verkkokirjasto

Kirjaston palvelut verkossa löytyvät osoitteesta vaskikirjastot.fi.



Tervetuloa Vaskin
verkkokirjastoon!

Hae kokoelmasta: tekijä, teos, aihe ...

Kaikki osumat



Q* Tarkennettu haku

SELAA



Uutuudet



Muita aineistoja



Kirjastot

Vaskissa tapahtuu



Raisionseudun
Lausujat
runoilevat
Mynämäen
kirjastossa ti
9.4. klo 18

Tutkija Varpu Vahtera ke 10.4.
klo 18 Raision Kirjastotalossa

Esitelmä 1900-luvun alun
musiikin eri suunnista Turun
pääkirjaston musiikissa ke
10.4. klo 18

Ajankohtaista



Jukka-Pekka
Palviainen
nappasi
Kirjava Kettu -
palkinnon

Eduskuntavaalit vaikuttavat
Piikkiön kirjaston
omatoimiaikoihin

Vastaa ja vaikuta e-
aineistoihin 8.4. asti

Turun kirjastoauton pysäkit
Kaarinan puolella lopetetaan
kevään aikana

Aukioloajat

Yli-Maarian kirjasto

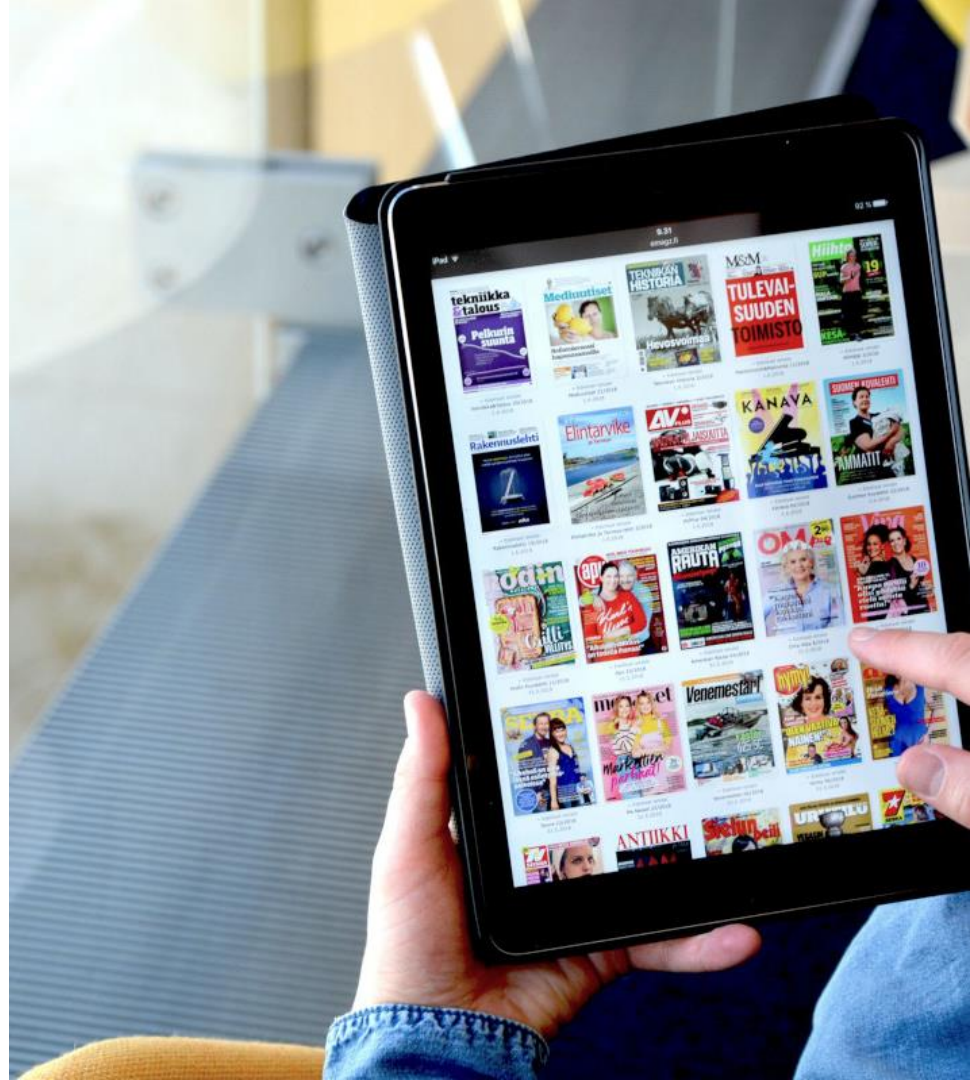
Auki

Viikko 15

8.4.	Ma Henkilökunta läsnä	7 - 21 13 - 19
9.4.	Ti Henkilökunta läsnä	7 - 21 10 - 16
10.4.	Ke (omatoimi)	7 - 21
11.4.	To Henkilökunta läsnä	7 - 21 10 - 16

E-aineistot

- Kirjoja ja äänikirjoja
- Lehtiä (PressReader, ePress, eMagz)
- Musiikkia ja musiikkivideoita
- Soittokursseja (Rockway)





Kiitos!



Hyvinvointikeskusten digitoiminta

Turun kaupungin Hyvinvointitoimiala

Ruusukorttelin ja Lehmusvalkaman hyvinvointikeskukset

www.turku.fi/ruusukortteli www.turku.fi/lehmusvalkama

11.4.2019

Hyvinvointikeskusten asiakkaat ja toiminta

- Turkulaiset eläkeläiset
- Pääosin kotona itsenäisesti asuville +65 vuotiaille (käytännössä 60-100)
- Osallistavaa ja arjessa itsenäistä selviytymistä edistävää toimintaa
- Psykososiaaliset ryhmätoiminnot
- Liikunta, kuntosalit
- Isot kädentaito-puutyöväst, kurssit
- Sauna-allasosasto
- Vapaaehtoistyö
- Kulttuuritapahtumat ja luennot

Iloa elämään Digistä

- Rohkaistu tietokoneen käyttäjäksi
- Tiedonhankintaa arkipäivän avuksi
- Laskun maksua ja tunnistautumista virallisilla sivuilla (kanta.fi, kela, ym.)
- Laboratorion ajanvarausta
- Turku.fi -sivujen käyttöön opastusta
- Muu

Hyvinvointikeskuksissa järjestettävä digitoiminta

- Toimiminen yhteistyökumppaneiden kanssa mm.
 - SeniorSurf-opastajien tarjoama henkilökohtainen digiopastus (yhteistyökumppanina Vanhustyön keskusliitto)
 - Verkosta virtaa -digiopastajat, avoin ryhmäopastus n. 10 kertaa vuodessa (yhteistyökumppanina Eläkkeensaajien keskusliitto)
 - Yhteistyö aloitettu Geronet-hankkeen kanssa huhtikuussa 2019. Hanke kouluttaa digituutoreita opastamiseen. (yhteistyökumppanina Turun kesäyliopisto)
 - Yhteistyötä tehty Dikare-hankkeen kanssa ryhmämuotoisena digiopastamisena (yhteistyökumppanina Auralan Setlementti)

- Hyvinvointikeskuksissa on mahdollisuus asiakastietokoneiden käyttöön
- Henkilökunta ohjaa tarvittaessa muiden tuottamiin digipalveluihin (kurssit, asiakkaan laitteiden päivitykset/asennukset)
- Tulevaisuudessa lisätään myös uudenlaista digitoimintaa, kuten virtuaalisuuden hyödyntämistä toimintakyvyn ylläpitämisessä (mm. liikunta- ja kulttuurisovellukset)



Asiakaslähtöisyys

- Ikäihmisten arjen digihaasteita: häpeä omista taidoista, pelko laitteiden rikkoutumisesta, internet koetaan vieraana, iän tuomat haasteet näkökyvyssä ja sorminäppäryydessä ja teknologian nopea kehittyminen.
- Asiakaspalautteiden pohjalta toiminnassa otettava mm. huomioon: matalan kynnyksen toiminta, mahdollisuus yksilöohjaukseen ja asioiden kertaamiseen, opastus digilaitteiden käyttöön sekä verkkopalveluiden käyttöön.



Kiitos!



SeniorSurf-toiminta

Digituki osana digitaalisia palveluja 11.4.2019

Teija Saarinen, Liisa Tiainen

SeniorSurf-toiminta

Vanhustyön keskusliitto

#SeniorSurf #digiopastus #digituki

@SeniorSurfSuomi

SeniorSurf

Tuki

Rohkaisu

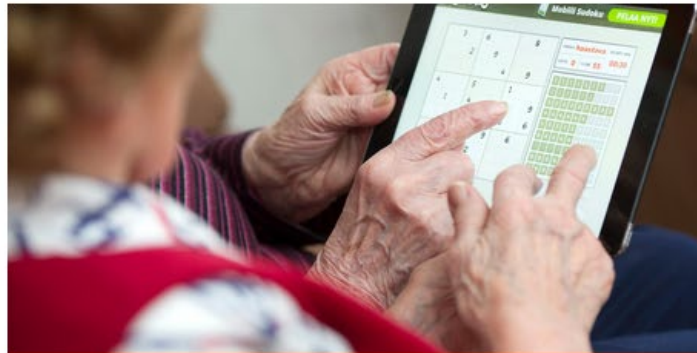
Materiaalit

Yhteistyö

Vaikuttaminen



Opastuspaikat



Opastusmateriaalit

Ideita, sisältöä ja tietoa



Miten käynnistän nettiopastuksen?

Markkinointimateriaaleja



Mikä on SeniorSurf?



Ajankohtaista

www.seniorsurf.fi -tietoa, tukea ja apua



1. Digiopastusta organisoiville

- Materiaaleja opastajien avuksi ja itseopiskeluun
- Motivointivideoita
- Toimintamalli: Miten käynnistän nettiopastuksen
- Tutkimustietoa
- Ilmoita tiedot digiopastustuksistanne tänne:
Suomen [opastuspaikkakartta](#)
- Fb-ryhmästä tietoa, vertaistukea: [SeniorSurf Suomi](#)

www.seniorsurf.fi -tietoa, tukea ja apua

2. Digiopastajille

- Materiaaleja opastuksen tueksi ja itseopiskeluun
 - videoita ja esimerkiksi printattavaa aineistoa
- Fb-ryhmä : [Vapaaehtoistyö tietotekniikkaopastajana](#)
 - vertaistukea, tietoa, pikainen vastaus ongelmaan
 - Opastuspaikkakartalta löytyy ryhmä mihin liittyä

3. Kaikille

- Materiaaleja itseopiskeluun
- Tieto, mistä löytää digiopastusta > opastuspaikkakartta
- Fb-sivu: [SeniorSurf Suomi](#)



Opastuspaikat kartalla



Opastuspaikkakartta

Opastuspaikkakartalta löydät helposti digiopastusta koko Suomen alueelta. Voit hakea opastusta kirjoittamalla hakukenttään esim. paikkakunnan, opastuksen järjestäjän tai postinumeron. Hakusanojen ei tarvitse olla kokonaisia. Muistathan tarkistaa vielä järjestäjältä, onko opastus maksullista tai onko se rajattu esimerkiksi jäsenistölle.

Hae postinumerolla tai paikkakunnan, järjestäjän tai opastuspaikan nimellä

Akaan pääkirjasto



Osoite

Köyvärintie 1
37800 Akaa

Järjestäjä

Akuliina



Osoite

Kasurilantie 13
71800 Siilinjärvi

Järjestäjä

Anttolan kirjasto



Osoite

Taipaleentie 31
52100 Anttola

Järjestäjä



Mitä digituki on?

- Laitteet – älypuhelimet, tabletit, tietokoneet
 - Sovellukset, ohjelmat, appsit
 - Käyttöjärjestelmät
 - Nettiyhteydet
 - Sähköposti
 - Tiedon haku
 - Virustorjunta
 - Tietoturva
-
- Verkkopankit
 - Julkiset sähköiset palvelut

Kuka vastaa opastuksesta?

- Kunta
- Maakunta
- Valtio
- Yritys
- Järjestö, yhdistys
- Joku muu



Tietotekniikasta on paljon
iloa ja hyötyä!



Kiitos!

www.seniorsurf.fi

Fb: SeniorSurf Suomi

Twitter: @SeniorSurfSuomi

teija.saarinen@vtkl.fi

liisa.tiainen@vtkl.fi