

Helsingin kaupungin digituki 2024

DIGITUELLA DIGITAITOIHIN

Ari Tammi
Kaupunginkanslia

Helsinki



Yhdenvertainen ja hyvä digiarki kaikille

Maailma muuttuu ja samalla asiointi, laitteet ja arkemme muuttuu. **Haluamme pitää kaikki helsinkiläiset digikehityksessä mukana.**

Helsingin digituki neuvoa kaupunkilaisia sähköiseen asiointiin, ohjelmiin ja laitteisiin liittyvissä pulmissa **maksuttomasti** ja mukavasti.

Autamme lähellä ja etänä ja innostamme kokeilemaan, **sillä hyvä digiarki kuuluu meille kaikille.**



Mitä on digituki?



Digitukea yli 150 pisteessä Helsingissä

- Maksutonta digineuvontaa saa yli 150 kaupungin toimipisteessä. Digitukea antavat noin 180 kaupungin työntekijää sekä noin 100 Enter ry:n vapaaehtoista.
- Vapaaehtoiset ammattilaiset auttavat senioreitten palvelukeskuksissa sekä kirjastojen ja työväenopiston toimipisteissä.
- Digitukea kehittää kaupunginkanslian digituen koordinaatioryhmä.

Stadi digiksi

Maksutonta digitukea tarjolla

- ♦ kirjastoissa
- ♦ asukastaloissa
- ♦ palvelukeskuksissa
- ♦ nuorten toimipisteissä
- ♦ etädigitukena

Kaikki ajat ja paikat:
digituki.hel.fi



Kuva: Helsingin kaupungin aineistopankki

Digitukea 34 kirjastossa

- Helsingissä 34 kirjastossa digineuvontaan käytetään yhteensä 1250 viikkotyötuntia eli liki yhden työntekijän täysipäiväinen panos viikossa per kirjasto. Maksuttomia kursseja järjestetään 10 eri toimipisteessä.
- Kirjastojen digineuvonnan opastusmäärä vuodessa on yhteensä n. 68 000 tuntia
- Liikemiesten Kauppaopiston ja Omnian datanomiopiskelijat toimivat **digitalkkareina** kirjastossa yli 20 toimipisteessä.



Digitukea 10 yhteisötalossa

- Sotesta kansliaan siirtyneet yhteisötalot (10 kpl) antavat päivittäin digineuvontaa.
- Jokaisessa asukastalossa on oma työllistetty digiohjaaja.
- Kymmenellä yhteisötalossa on tällä hetkellä yhteensä vajaa viisikymmentä asiakaskonetta, jotka pääosin ovat vanhoja kierrätyskoneita.



Digitukea 14 palvelukeskuksessa

- Digneuvonnassa auttavat yleensä omat tai Enter ry:n sekä Senioriverkon vapaaehtoiset.
- Töölön ja Kinaporin palvelukeskuksissa digitukea antaa kokopäiväisesti palkkatuella palkattu digiohjaaja.
- Palvelukeskuksissa on opastuskertoja vuosittain noin 4000.



Digitukea työväenopistoissa

- Suomenkielinen ja ruotsinkielinen työväenopisto antavat digitukea yhteensä noin 70 toimipaikassa
- Tukea antavat pääosin työväenopiston opettajat
- Tukipyynnöt liittyvät usein opetettaviin kursseihin
- Digitaitoihin liittyviä tietoiskuja ja opetusta myös runsaasti



Digitukea 80 nuorisotilassa

- Nuorisoasiainkeskuksessa henkilöstöä digitehtävien ympärillä on kaikkiaan 35
- Varsinaista digineuvontaa he tekevät muun nuorisotoiminnan yhteydessä.
- Neuvontaa annetaan kaikissa nuorisoasiainkeskuksen noin 80 toimipisteessä. Nuorisotyöntekijöiden ohella myös nuorten oma vertaisneuvonta auttaa.



Helsingin toimipaikoissa annetaan vuosittain digitukea yli 240 000 kertaa

Kirjastot

200 000 neuvontatapahtumaa
68 000 opastustuntia

ENTER ry

10 000 neuvontatapahtumaa
6 000 osallistujaa infoissa

Asukastalot

5 000 neuvontatapahtumaa

Työväenopisto

20 000 opetustuntia
2 000 neuvontatapahtumaa

Palvelukeskukset

3 800 palvelutapahtumaa

Helsinki Missio

125
neuvontakertaa
kotona

Arbis

350 osallistujaa
neuvontatapahtumissa

Kanslian etädigituki

450 tapahtumaa
Vuonna 2023

Nuorisotalot

Noin 10 000 neuvontaa

Helsingin invalidien yhdistys ry

350 neuvontatapahtumaa



0 Itsepalvelu



1 Palveluun ohjaus



2 Digituen asiantuntijaneuvonta



3 Yksilöllinen digituki

Kaupunki tarjoaa ohjeet ja opastusaineistot sähköisten palveluiden käyttöön. Asiakas löytää itse verkosta avun kohtaamaansa ongelmaan.

Asiakas ottaa yhteyttä kaupungin asiakaspalveluun eri kanavien kautta. Hän saa ensi käden tietoa sekä tarvittaessa ohjauksen digituen asiantuntijaneuvonnan pariin.

Kaupungin toimipisteiden henkilökunta ja koulutetut vapaaehtoiset eri toimipisteissä auttavat asiakasta jokapäiväisten digipulmien ratkaisussa.

Asiakas tarvitsee henkilökohtaista digitukea asiointiin tai oman yksilöllisen tarpeensa ratkaisemiseen. Eri toimialojen tai palveluiden asiantuntijat neuvovat sähköisten palveluiden käytössä.

Sähköisten palveluiden toteuttajat, ohje- ja opastusaineistojen tuottajat.

Kaikki kaupungin työntekijät, jotka kohtaavat työssään kaupunkilaisia.

Digineuvontaa kaupungin toimipisteissä antavat työntekijät, vapaaehtoiset ja yhteistyökumppanit.

Kaupungin työntekijät ja yhteistyökumppaneiden digiopastajat.

+ Etä – ja kotidigituki

Maailman toimivin kaupunki – Helsingin kaupunkistrategia 2017–2021: Jokaisella helsinkiläisellä – niin nuorella, ikääntyneellä kuin toimintarajoitteisella – on mahdollisuus elää kokemusrikasta ja laadukasta elämää ja saada siihen tarvittava tuki ja palvelut kaikissa elämän vaiheissa.

Helsingin osallisuuden periaatteet ovat yksilöiden ja yhteisöjen osaamisen ja asiantuntijuuden hyödyntäminen, omaehtoisen toiminnan mahdollistaminen sekä yhdenvertaisten osallistumismahdollisuuksien luominen.

Yhdenvertaisuussuunnitelmat: Helsingin kaupungin palveluiden toteutuksessa otetaan huomioon oikeudenmukaisuus, yhdenvertaisuus ja ihmisoikeudet.



Löydä digituki

[Varaa etädigituki täältä!](#) ↗



Kirjastot

→ Jokaisessa kirjastossa saa digitukea suoraan kysymällä ja erikseen järjestetyissä tapahtumissa



Stadin asukastalot

→ Digitukea ja apua sähköiseen asiointiin ajanvarauksella tai ilman. Käytössä on asiakastietokoneita ja neuvontaa saa myös oman laitteen käyttöön.



Seniори- ja palvelukeskukset

→ Palvelukeskuksissa tarjotaan digitukea ajanvarauksella tai ilman. Käytössä on myös asiakastietokoneita.

Digipalvelut tutuiksi



Lääkeautomaatti

4 min 24.1.2022

Videolla kotihoidon esihenkilö Anne-Mari Simukka ruotsinkielisen asiakasohjauksen asiakkuusvastaava Jenni Klippa esittelev...

Sosiaali ja terveyspalvelut



Turvapuhelin

3 min 24.1.2022

Videolla kotihoidon esihenkilö Anne-Mari Simukka ruotsinkielisen asiakasohjauksen asiakkuusvastaava Jenni Klippa kertovat...

Sosiaali ja terveyspalvelut



Seniori-info

3 min 19.1.2022

Lisa Siren kertoo seniori-infon sähköisistä palveluista sekä opastaa chatin ja botin käytössä. Ajankohtaiset aukioloajat löytyv...

Sosiaali ja terveyspalvelut



Omaolo -palvelu Helsingissä

12 min 19.1.2022

Helsingissä on käytössä valtakunnallinen Omaolo palvelu, josta asiakas löytää sosiaali- ja terveyspalvelut, nopeasti ja...

Sosiaali ja terveyspalvelut



Maisa

10 min 19.1.2022

Maisa on henkilökohtainen, maksuton ja suojattu digitaalinen kanava ammattilaisen ja kansalaisen välillä.

Sosiaali ja terveyspalvelut

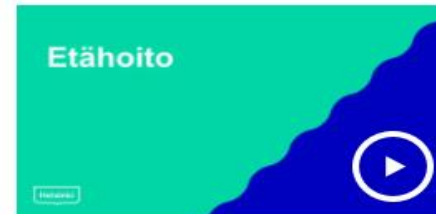


Helsingin digituki

8 min 19.1.2022

Tukea voi saada 150 kaupungin toimipaikassa kuten kirjastoissa, asukastaloilla, palvelukeskuksissa ja...

Sosiaali ja terveyspalvelut



Etähoito

7 min 18.1.2022

Videolla kotihoidon esihenkilö Anne-Mari Simukka ruotsinkielisen asiakasohjauksen asiakkuusvastaava Jenni Klippa...

Sosiaali ja terveyspalvelut



Digitukipalvelut ja tietojohdaminen

28 min 3.1.2022

Hilkka Merisalo-Rantanen esitteli opinnäytetyötään digitukipalveluiden tietojohdamisesta Helsingissä (LUT-...

Kaupunki ja hallinto

**Printtimainos digituesta
Helsingin Uutisiin ja muihin
lehtiin.**

**Syksyllä 2022 toteutettiin
laaja **Helsingin digituen
markkinointikampanja** viikon
44 kuluessa. Tavoitteena oli
Helsingin digituen
tunnettuuden lisääminen.**

Digituen **printtimainokset
julkaistiin 35 helsinkiläisessä
lehdessä, Helsingin uutisissa
kolmen viikon ajan kuusi
kertaa viikoilla 43-45.
Lisäksi näytettiin **digituen
mainos Helsingin 271
bussissa** koko
markkinointiviikon ajan 24
kertaa tunnissa.
Lisäksi digituen mainoksia
julkaistiin yli **300 Helsingin
kaupungin toimipaikkojen
sähköisillä tauluilla.****



Helsinki

Stadin digituki

– apua arjen digipulmiin!

Maksutonta digitukea antavat: kirjastot,
asukastalot, työväenopistot ja palvelukeskukset.

Tarjolla myös etä- ja kotidigitukea.
Yhteistyössä Enter ry:n ja HelsinkiMission kanssa.

Lisätietoja: verkosta digituki.hel.fi
ja Helsinki-infosta **09 310 111 11.**



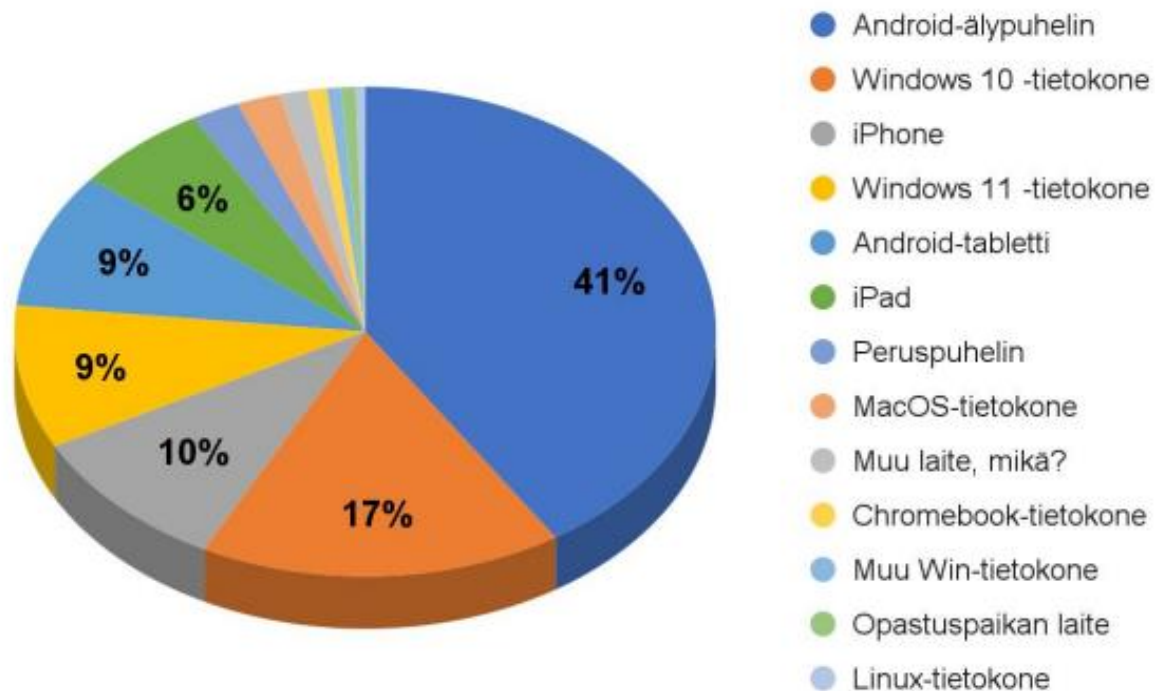
KUVA Digituen mainos Talin urheiluhallin sähköisellä näytöllä.

Etädigitukipyyntöjä 2023

- ”Moi! Minulle ei jostain syystä ilmesty **Maisaan** sellaiset kirjaukset, joiden pitäisi sieltä löytyä. Pari lääkärin kirjausta puuttuu Maisasta, vaikka ne näkyvät hoitajille eivätkä ne heidän mukaan eroa niistä kirjauksista jotka taas näkyvät Maisassa. Mistäköhän voisi olla kyse?.” 13.1.2023.
- ”**Tulostimeen** ei saa yhteyttä. Onko koneessa ehkä **virus** (tietokoneen kellonaika on väärässä, mutta muuttuu koneen avatessa oikeaksi). En pääse kaikille sivuille, vaan tulee häiriöilmoituksia.” 9.1.2023.
- ”Olen kirjautumassa **MAISA-palveluun** ensimmäistä kertaa onnistuneen tunnistautumisen jälkeen, jolloin tulee ilmoitus **tilini on lukittu**. Olen tunnistautunut tunnuslukulaitteella kahteen kertaan ja vielä kerran toisella selaimella, sama ilmoitus.” 11.1.2023

Opastetut laitteet

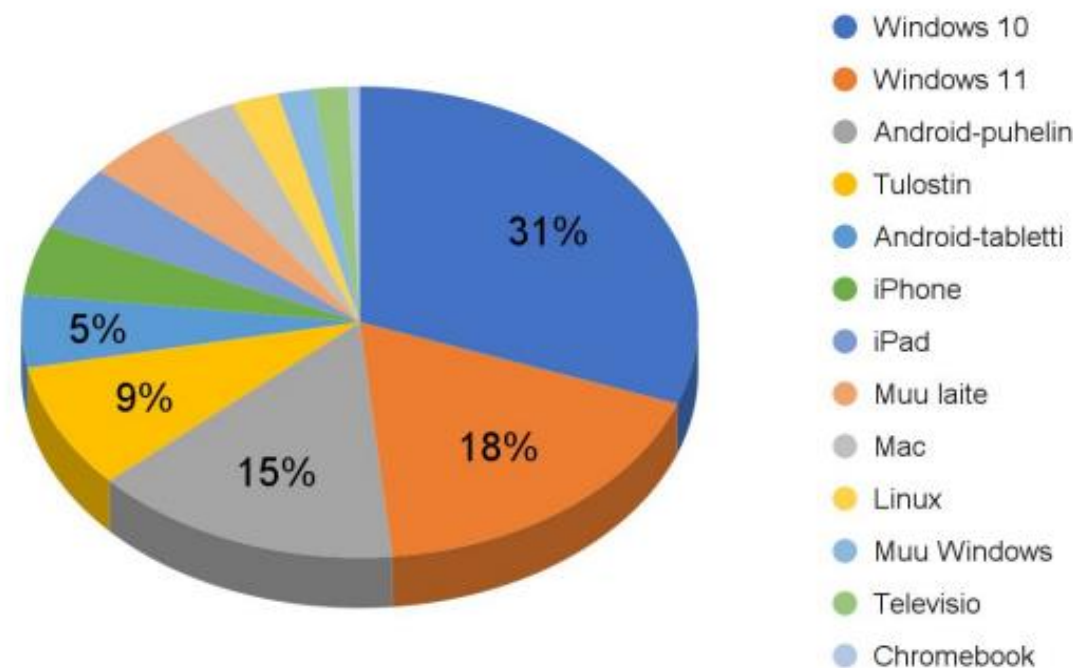
Lähiopastuksissa



Älypuhelimet 51 %, Tietokoneet 31 %, Tabletit 15 %

Muut laitteet: esim. älykello, digitaalinen lämpömittari, digitointilaite, Chrome OS Flex. N= 455 laitetta (338 opastustapahtumassa)

Etäopastuksissa



Tietokoneet 57%, Älypuhelimet 20%, Tabletit 9%

Muut laitteet: esim. reitittimet

N= 359 laitetta (261 opastustapahtumassa)



Digituen koordinaatioryhmä

- Kaupungin eri toimialojen edustus, **järjestöjen** ja yhteistyökumppaneiden edustus.
- Varsinaisia jäseniä 15, asiantuntijoita 24. Kokoon tuu 6 - 7 kertaa vuodessa
- Digituen ja digitukijoiden:

- * **koordinaatio**

- * **koulutus ja viestintä**

- * **kehittäminen**

- TEAMS-kanava yhteydenpitoon



Digituki ja järjestöt

- **LÄHIDIGITUKI – Enter ry, noin 100 digitukijaa**
 - Asukastalot
 - Kirjastot
 - Palvelukeskukset
 - Työväenopisto + Arbis
 - **ETÄDIGITUKI – Vanhustyön Keskusliitto VTKL**
 - Kaupungin oma etädigituki palvelee, tilauslomake <https://digituki.hel.fi>
 - VTKL:n ja Enterin digituki Uudellemaalle ja koko Suomeen
 - **KOTIDIGITUKI – HelsinkiMissio ja HIY ry**
 - HelsinkiMissio, myös Digitaitojen opetus senioreille – Digiystävä malli
 - Helsingin Invalidien Yhdistys ry
- + JÄRJESTÖT MUKANA DIGITUEN KEHITTÄMISESSÄ
- Helsingin digituen koordinaatioryhmä

digituki.hel.fi



Uutta digituen palveluissa 2024

Suunnitelma

Sofia Sato, suunnittelija, digiosallisuus

Helsinki

Digituen puhelin- ja chatpalvelu 1.2.2024 alkaen

- Digitukea puhelimitse 09 310 10011
- Chatissa digituki.hel.fi
- Avoinna ma-pe 9-12
- Ratkaisuja digiongelmiin ja ohjausta sekä neuvontaa digituen palveluista
- Ajanvaraus lähidigitukeen yhteisötalolle
- Etädigituen palvelupyyntölomake palvelun ollessa suljettu

Helsinki

Digihiki?

Digituki auttaa – nyt myös puhelimesta ja chatissa!



Helsinki

Digipulmiin ei tarvita tuuria, vaan luuria.

Kaipaatko selväsanaista, luotettavaa apua tietokoneen, älypuhelimien tai asiointipalveluiden käyttöön? Päivystämme Helsingin kaupungin Digituessa juuri sinua varten. Ja autamme ihan maksutta – nyt myös puhelimesta ja chatissa!

Soita Digitukeen: 09 310 10011

Tai chattaa: digituki.hel.fi

Ma–pe klo 9–12

Helsinki



Digitukea Seniори-infon neuvontapisteellä

- Digiopastusta Seniори-infon neuvontapisteellä (Siltasaarencatu 2) maanantaisin klo 13-15
- Digitukea ilman ajanvarausta, paikalla digineuvoja kerran viikossa
- Opastusta oman älylaitteen digiongelmiiin, käytettävissä myös kaksi asiakastietokonetta ja tulostin

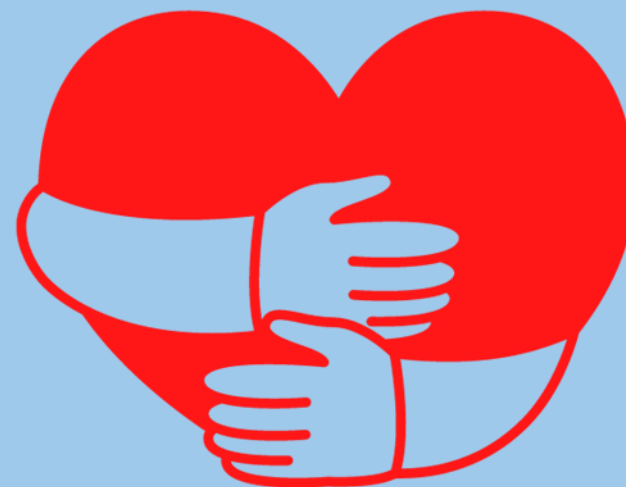


Ketään ei jätetä – digituella digitaitoihin

Digiystävä hanke 2023 - 2024

Ari Tammi
Digituen erityissuunnittelija
30.1.2024

Helsinki



DIGIYSTÄVÄ

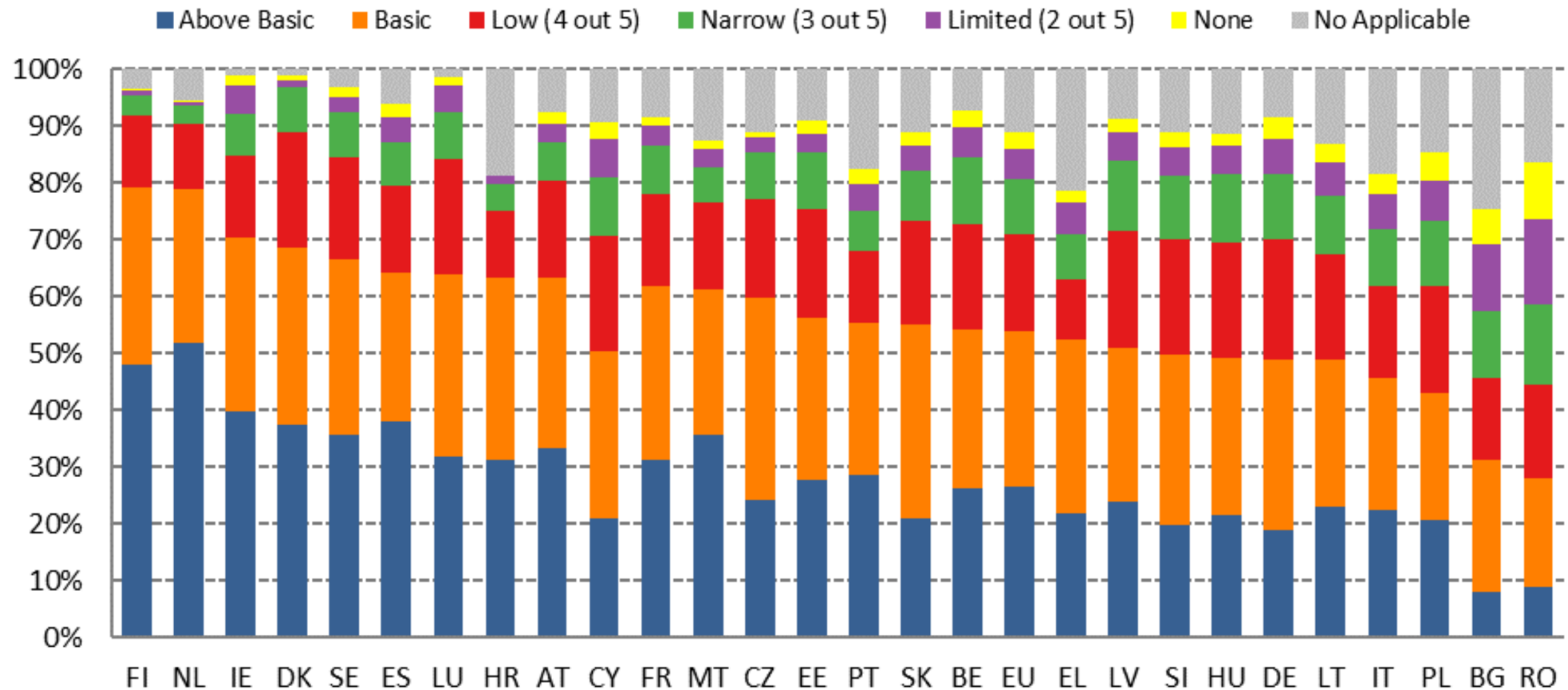
Helsinki haluaa pitää kaikki kaupunkilaiset digikelkassa mukana

- Kyse on digitasa-arvosta
- Jokaisella on oltava mahdollisuus sekä riittävät tiedot ja taidot käyttää erilaisia digitaalisia palveluja.
- Digitaidot vaikuttavat itsensä kehittämiseen ja mahdollisuuteen osallistua yhteiskunnalliseen keskusteluun tai kykyyn seurata omaa terveyttä.
- Seniorit haluavat hoitaa omia asioitaan digitaalisesti

20% suomalaisista tarvitsee edelleen tukea

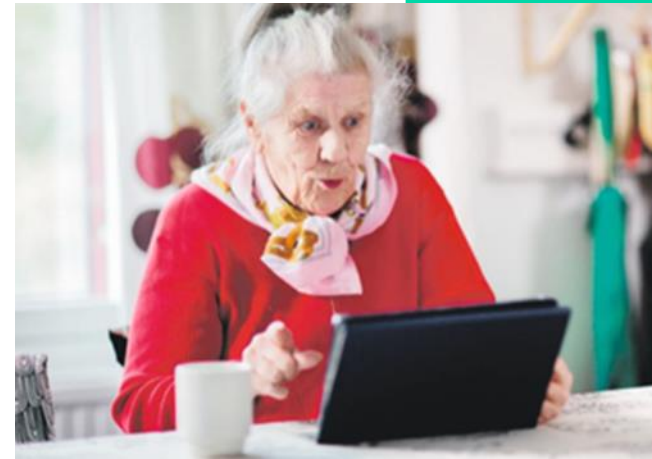
(The Digital Economy and Society Index, DESI 2021)

Figure 12 Digital Skills (% internet users), 2021



Pihlajamäen digiystävä pilotti

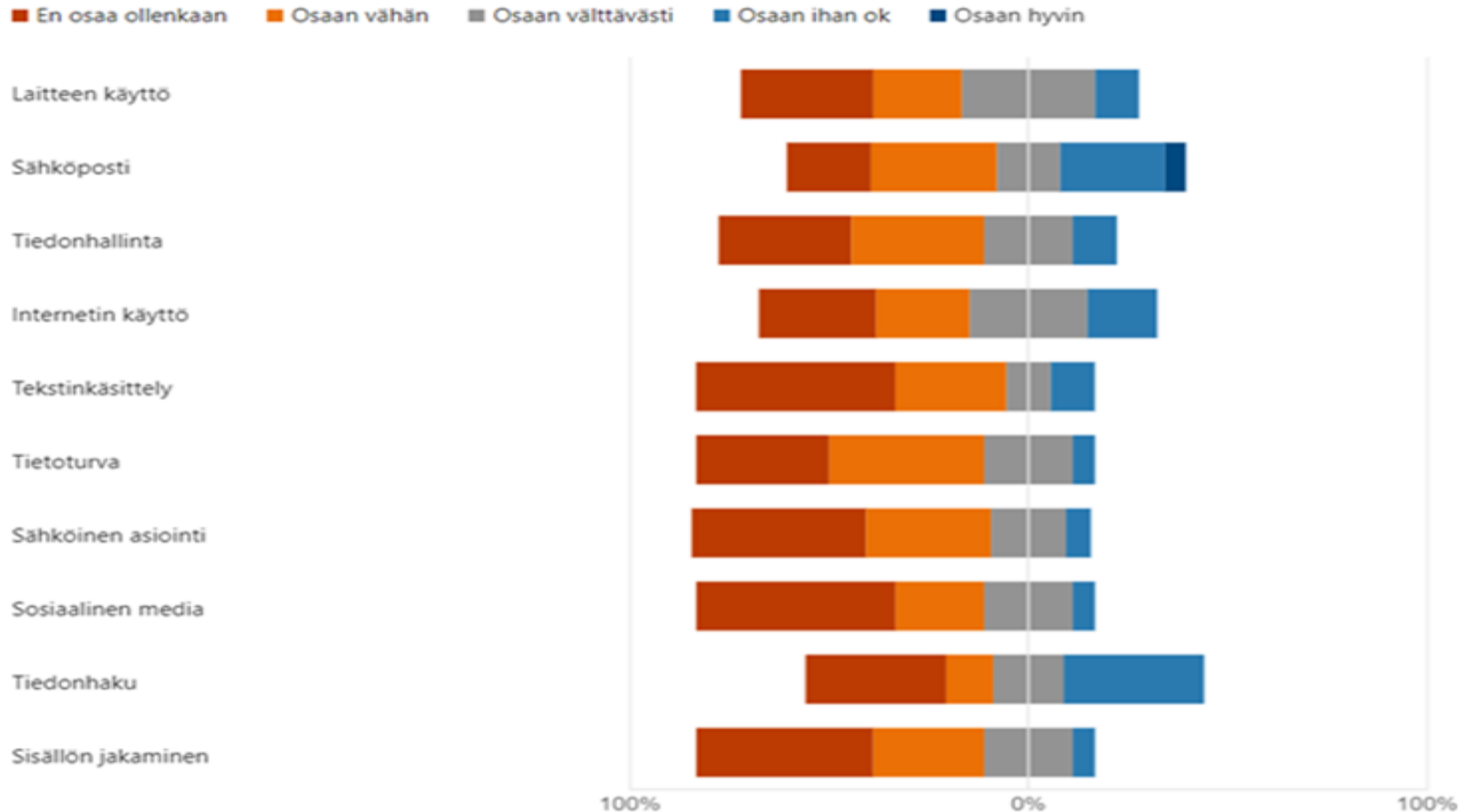
- Osallistuvan budjetoinnin aloite **Digiystävästä** toteutettiin vuoden 2022 lopulla Pihlajamäessä, missä 19 ikäihmistä sai DNA:n lahjoittamana ensimmäisen digilaitteensa.
- HelsinkiMission vapaaehtoiset digiystävät opastivat senioreita kaupunginkanslian digituen johdolla.
- Ikäihmisten lähtötaso digitaidoissa oli liki nolla
- **10 viikossa jokainen heistä oppi käyttämään tablettiaan, lähettämään sähköpostia, jakamaan kuvia sekä hoitamaan omia pankkiasioitaan ja terveysasioitaan digitaalisesti.**



Seniorin oma toive digistä

- Haluaisin oppia yhteydenpitoa, tiedon hankkimista, aikataulun hakua, valokuvausta
- Hakemaan tietoa, pitämään yhteyksiä, muuta mitä voisi tehdä
- Haluan oppia enemmän sähköpostin käytöstä sekä arkielämää helpottavista digipalveluista
- Maksamaan laskuja, katsomaan terveystietoja, pitämään yhteyttä perheenjäsenten kanssa
- Netistä lääkäri, pankki, kela, ruokaostokset arkielämässä

Digitaidot ennen digiystävää



Digitaidot digiystävän jälkeen

En osaa ollenkaan

Osaan vähän

Osaan valttävästi

Osaan ihan ok

Osaan hyvin

Laitteen käyttö

Sähköposti

Tiedonhallinta

Internetin käyttö

Tekstinkäsittely

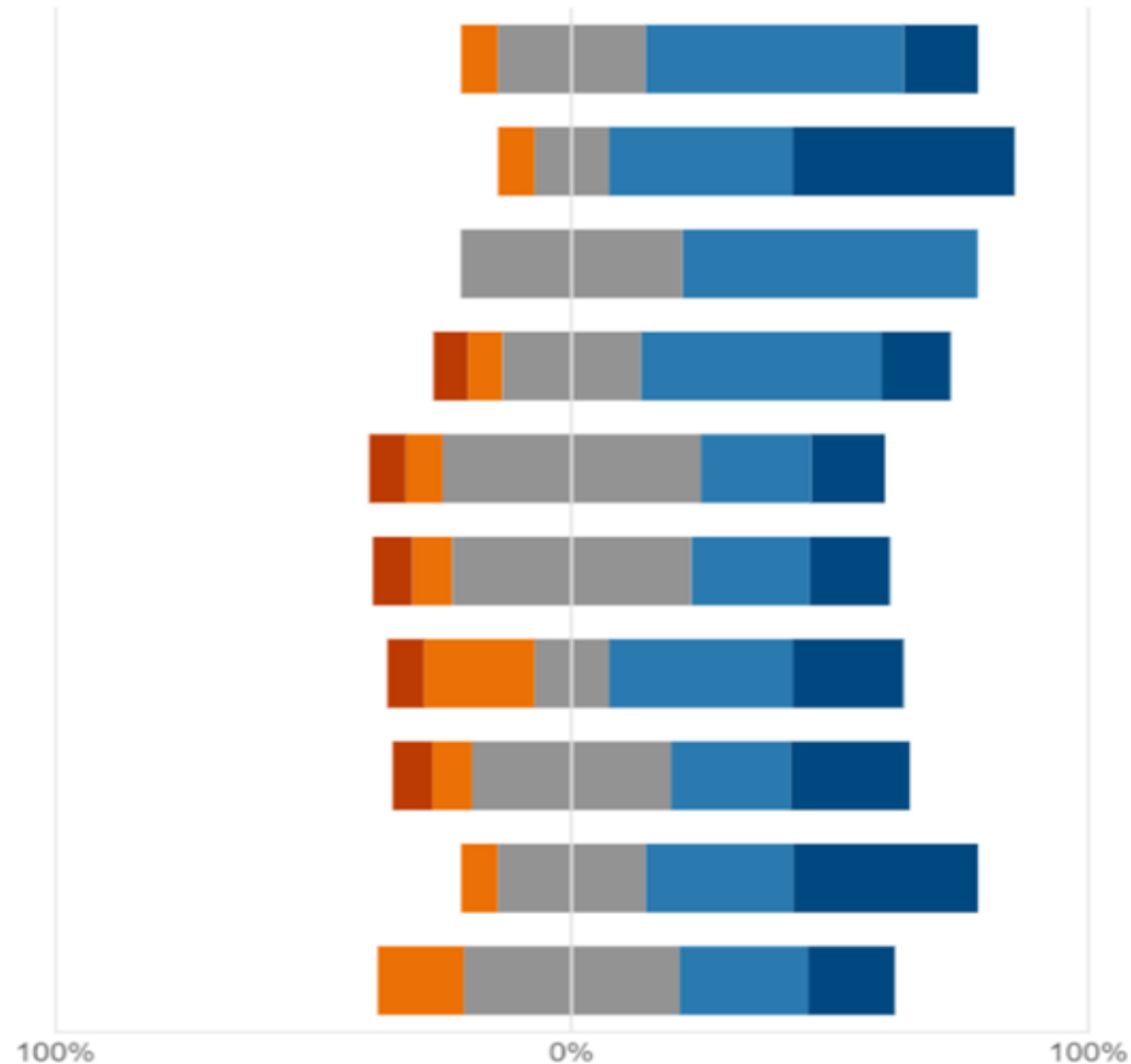
Tietoturva

Sähköinen asiointi

Sosiaalinen media

Tiedonhaku

Sisällön jakaminen



Digiystävän avulla seniori oppi

- Hakemaan tietoa netistä
- Lukemaan ja kirjoittamaan sähköposteja
- **Käyttämään sähköistä kalenteria**
- Maksamaan laskuja ja hoitamaan asioita verkkopankissa
- Tekemään ostoksia kaupoissa
- Katsomaan sähköiset reseptit ja terveystiedot verkosta (kanta.fi ja maisa.fi)
- **Ottamaan valokuvia ja jakamaan niitä**
- Lukemaan lehtiä kirjaston nettipalvelusta
- Katsomaan sarjoja, elokuvia ja Yle Areena
- Kuuntelemaan musiikkia You Tube ja muut
- Pelaamaan pelejä
- **Pitämään yhteyttä perheenjäseniin ja tuttaviiin**
- Osallistumaan etäryhmiin, kuten jumppiin, joogaan ja luennoille



Iloiset seniorit Pihlajamäen Digiystävä pilotin loppujuhlassa 14.12.2022



Töölön digiystävä

Vk 40	Vk 41	Vk 42	Vk 43	Vk 44	Vk 45	Vk 46	Vk 47	Vk 48	Vk 49	Vk 50
Vapaa- ehtoisten perehdytys Ke 4.10. Klo 14:30- 15:30	Yhteinen aloitus Ti 10.10. Klo 10-12	Ryhmä- koulutus 17.10.	Digi- ystävä	Ryhmä- koulutus 31.10.	Digi- ystävä	Ryhmä- koulutus 14.11.	Digi- ystävä	Ryhmä- koulutus 28.11.	Digi- ystävä	Yhteinen lopetus Ti 12.12. 10-12

- Digi-
taito-
opas

Mikä ihmeen älylaite?

Aloittelijan digitaito-opas

Helsinki



Sisällys

Esipuhe	5
Älylaite	8
Kustannukset	8
Yhdistäminen internetiin	8
Älylaitteen peruskäyttö	10
Sormilla navigointi	12
Sovellukset	14
Internetin mahdollisuudet	15
Hyvinvointi ja terveys	17
Kulttuuri ja vapaa-aika	18
Karttapalvelut	19
Sanoma- ja aikakauslehdet	20
Videot ja tallenteet	21
Sosiaalisen elämän internet	22
Digitreenit	23
Stadin digituki	24
Stadin digituki – omat lähimmät digitukipaikat	27
Oman osaamisen arviointi ja oppimispäiväkirjat	29
Digisanasto	39



Digiystävä malli monistettavissa

- Pihlajamäen digiystävä hankkeen **malli on monistettavissa** ja vietävissä myös muihin Helsingin kaupunginosaan erityisesti kaupungin asukastalojen sekä palvelukeskusten kautta.
- Vuonna 2023 toteutettiin digiystävä pilotit **Kinaporin** ja **Töölön** palvelukeskuksissa – tulokset erinomaisia



Vuonna 2024 yhteisötalot ja muut palvelukeskukset mukaan?

- Digiystävä mallia voidaan levittää uudella hankkeella 10 yhteisötaloon, 14 palvelukeskukseen ja myös kirjastoihin (34)
- Tukirakenne on sama:
 - tarvitaan **ohjausryhmä** kanslian digituen johdolla
 - HelsinkiMission **vapaaehtoiset digiystävät**,
 - DNA:n tai Vanhusten turva ry:n **tabletit** sekä
 - Laitteiden ohjelmistot
 - Projektin **koordinaattori**. Kouluttajana toimipaikan oma työntekijä
 - Opaskirjat **Aloittelijan digitaito-opas** sekä **Kouluttajan opas**
- HelsinkiMissio on hankkeessa mukana, koska kehittää STEA rahoituksen turvin kotidigituen mallia vielä vuoden 2024.



DIGIYSTÄVÄ – digituella digitaitoihin

- **Tarvittava ohjausryhmä 2024**

- Kanslian digituki
- Palvelukeskusten edustaja
- Yhteisötalojen edustaja
- HelsinkiMissio - digiystävät
- Hankekoordinaattori – laitteet ja kurssien aikataulut
- Helsingin Vanhusneuvosto?



Hankekoordinaattori

- päätoiminen tai pysyvä työllistetty
- rahoitus?

KIITOS

Ari Tammi

Digituen erityissuunnittelija
Kaupunginkanslia
ari.tammi@hel.fi
digituki.hel.fi

Helsinki

