

I en fungerande stad är den digitala
vardagen smidig –
**Helsingfors stads
digistödservice**

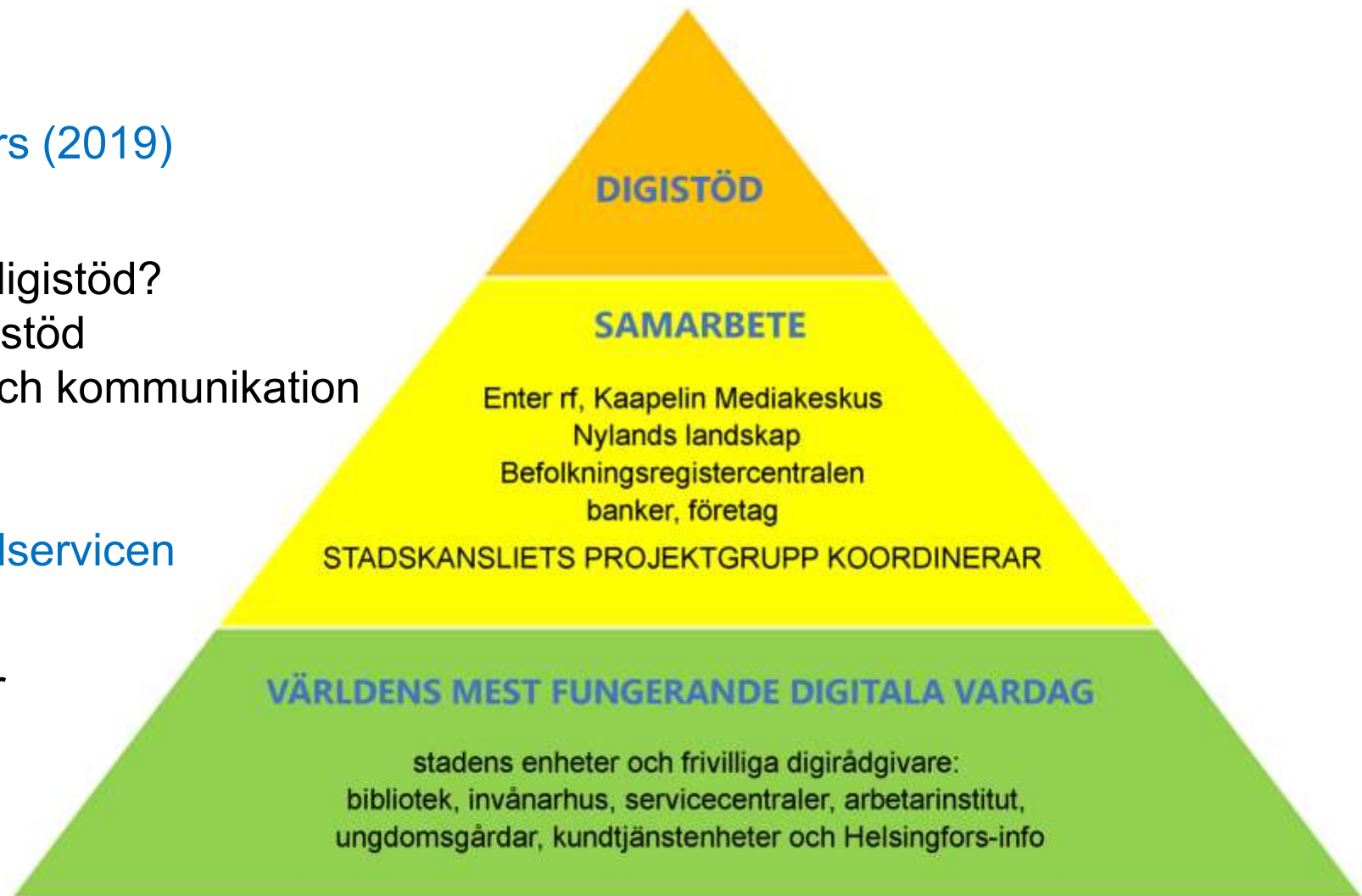
Helsingfors stad
Stadskansliet
2019

Helsinki

Innehåll

1. Utgångspunkter
2. Nuläget för digistöd i Helsingfors (2019)
 - 2.1 Definition
 - 2.2 Var och av vem erbjuds digistöd?
 - 2.3 Centrala teman inom digistöd
 - 2.4 Rådgivarnas utbildning och kommunikation
 - 2.5 Koordinering
3. Verksamhetsmodell för digistödsservicen
 - 3.1 Servicenivåer
 - 3.2 Organisering och struktur
4. Åtgärdsförslag

Källor



1. Utgångspunkter

- **Stadsstrategi:** Helsingfors vision är att vara den bäst fungerande staden i världen som på bästa sätt utnyttjar digitaliseringen. Digistödet till stadsborna fullföljer målsättningarna om delaktighet, jämlikhet och invånarnärhet.
- Stadens tjänster ska vara **likvärdiga** och **jämlika** så att ingen hamnar utanför dem. Målet är att alla stadsbor även kan hantera sina ärenden med staden digitalt. Stadsborna ska få hjälp med denna ärendehantering, om de så önskar.
- Cirka en femtedel av 16–74-åriga finländare har ett tydligt **behov av digitalt stöd**. Tyngdpunkten för behovet ligger på personer över 65 år, men även unga kan ha svårt med att uträtta digitala ärenden.
- Staden har redan under ett tjugotal år erbjudit olika typer av digitalt stöd och vägledning till sina invånare. När behoven förändras, förändras även digirådgivningens innehåll och tyngdpunkter.
- Staden behöver enhetliga tillvägagångssätt och riktlinjer när dess olika enheter och serviceområden erbjuder digistöd på sina verksamhetsställen.

2.

Nuläget för digistöd i Helsingfors

2.1 Definition

- Digistöd är ”problemlösning och livsberikande” (*Servicebeskrivning för digirådgivning, 2018*). Med hjälp av det kan man berätta om digitaliseringens fördelar och minska rädslan för den.
- Digistöd en hjälp i den digitala vardagens frågor, rådgivning och vägledning om användning av digitjänster, elektronisk ärendehantering och smarta enheter. Det är också en uppmuntran till att göra och pröva själv.
- Digistöd kan vara **närstöd** vid ärendestationer, **kamratstöd** och **stöd som erbjuds i hemmet**. Digistöd kan ges som individuell vägledning, på kurser, som temaföreläsningar, på webben (video) och som **distanstöd** per telefon och via chat.
- Vem som helst kan behöva digistöd i en viss situation eller ett visst livsskede.
- Helsingfors erbjuder digistöd inom sina egna enheter och på webben, antingen som en egen produkt eller producerat av samarbetspartner.



Vilka digitala frågor kan man få hjälp med?

- ▶ Digirådgivningen erbjuder snabb hjälp för användning av tjänster och apparater
- ▶ Digirådgivningen uppmuntrar att testa själv, lära sig och inspireras



Vem är digirådgivningen avsedd för?

Alla stadsbor som behöver hjälp i den digitala vardagen



**I en fungerande stad är också den digitala vardagen smidig.
Helsingfors digirådgivning hjälper och guidar i alla situationer.**



Vem ger råd om digitala frågor?

- ▶ **Helsingfors stad**
Bibliotek, invånarhus, servicecentraler, arbetarinstitut, digineuvonta.hel.fi/se/ och palvelukartta.hel.fi/sv, Kaapelin Mediakeskus
- ▶ **Stadens kompanjoner**
Organisationer, exempelvis ENTER rf, läroanstalter, företag, exempelvis banker



Digirådgivningens principer

- ▶ Vi levererar, nära hemmet
- ▶ Enkelt, med låg tröskel
- ▶ Med eller utan tidsbokning
- ▶ Kom för att lära dej och prova på
- ▶ Gratis på stadens verksamhetsställen

2.2 Var och av vem erbjuds digistöd?

Stadens olika sektors verksamhetsställen erbjuder digistöd:

- Biblioteken, de äldres servicecentraler, verksamhetsställen för unga (ungdomsgårdar), invånarhus, arbetarinstitut, kundtjänstställen, Helsingfors-info och International House Helsinki
- Det finns över 150 digistödstillen
- Information om platserna finns på webbplatserna palvelukartta.hel.fi/sv/ och digineuvonta.hel.fi/se/

Digistöd erbjuds av:

- Stadens egna anställda vid kundtjänstställen, bibliotek och olika serviceplatser.
- Organisationernas digirådgivare, särskilt Enter rf (cirka 180 rådgivare) och HelsingforsMission
- Företagens digirådgivare samt banker
- Studerande på praktik och andra frivilliga

I utredningen *Digiosaamisen vahvistaminen Helsingissä* (Förstärkande av digital kompetens i Helsingfors) från år 2016 uppskattade man att digistöd erbjuds över 100 000 gånger per år inom Helsingfors stads digistöds olika verksamhetsställen. Nuförtiden är siffran sannolikt större än det.

2.3 Centrala teman inom digistöd

- Den som får digistöd har nuförtiden allt oftare med sig en egen apparat – **en smarttelefon** – och rådgivningen har fokus på hanteringen av den.
- Även verksamhetsställets egna kundterminaler används vid vägledningen (30–50 %) och användning av e-post lärs fortfarande ut.

Digistöd som Enter rf:s rådgivare tillhandahåller enligt enhet och ämne (2018).

Helsinki

Vägledda apparater 2018



Andelen apparater av alla vägledningar

Andelen smarttelefoner har ökat märkbart

- v. 2018 44 %
- v. 2017 34 %
- v. 2016 27 %

Vägledningsteman – Smarttelefoner



Mobilvägledningar sammanlagt 132 st.

2.4 Rådgivarnas utbildning och kommunikation

Stora **utbildningstillfällen** riktade till rådgivare anordnas två gånger per år och vanligtvis har de över hundra deltagare. Dessutom anordnas nätverksmöten med 5–6 veckors mellanrum, där digirådgivare utbildas bland annat i frågor som rör aktuella elektroniska tjänster. I nätverket ingår cirka 280 rådgivare. Rådgivarnas interna arbetsmiljö är deras eget Workplace-intranät, där det finns anvisningar, utbildningsmaterial och kamratstöd.

Beskrivningen för Helsingfors digistöd, anvisningar för stadsbor om hur man hittar stöd samt information om stöd för stärkande av digital kompetens finns på digistödets webbplats digineuvonta.hel.fi/se. Information om Helsingfors stad digirådgivning läggs även upp på Twitter, Instagram och Facebook.

Information om digistöd finns också i **tryckt media**, såsom Helsingforstidningen och lokala tidningar. Vid behov trycks även flyers och broschyrer om digistöd. På Helsingfors stads videotjänst helsinkikanava.fi/sv/ publiceras förutom informationsinslag och utbildningsvideor om digistöd även material rörande kommunikation.

Kaapelin Mediakeskus, som fungerar som konsult, ansvarar för digistödets innehållsmässiga utvecklande och kommunikation samt ordnande av utbildning för digirådgivare.

2.5 Koordination

Praktiska frågor rörande ordnande av digistöd behandlas inom **Projektgruppen för stärkande av digital kompetens**. I projektgruppen ingår representanter för stadskansliet, biblioteket, arbetarinstitutet, invånarhusen, servicecentralerna, ungdomsverksamheten samt Helsingfors äldreråd. ENTER rf och Helsingfors Mission är organisationsmedlemmar. Dessutom medverkar digistödets expertkonsulter från Kaapelin Mediakeskus, samt en representant för landskapet Nylands digistödprojekt.

Uppgiften för projektgruppen för stärkandet av digital kompetens är att **koordinera och utveckla** praxis och anvisningar som Helsingfors stads digistöd ger och användningen av lokaler, samt stöda digirådgivarnas arbete med hjälp av utbildningar och ett intranät-webbforum.

Projektgruppen samlas fem gånger per år och bjuder regelbundet in gäster som berättar om sitt arbete inom stärkandet av medborgarnas digitala kompetens. Vid behov skapar den arbetsgrupper för att genomföra separata utvecklingsprojekt.

Helsingfors deltar också i **nationella** möten om digistöd och i de riks- och landskapsomfattande nätverken för digistöd.

Projektgruppen leds av enheten för delaktighet och rådgivning på stadskansliets kommunikationsavdelning.

3.

Verksamhetsmodell för Helsingfors digistöd-tjänst

3.1 Servicenivåer

0. *Självbetjäning*

Staden erbjuder fungerande anvisningar och inlärningsmaterial för användning av elektroniska tjänster.

Kunden söker själv upp information och hjälp på nätet för problem som uppstår.

1. *Hänvisning till tjänster*

Kunden kontaktar stadens kundtjänst eller expert via olika kanaler. Sektorernas kundtjänster samt Helsingfors-info ger förstahandsinformation samt hänvisar vid behov kunden till en expertrådgivare inom digistöd. Vem som helst av stadens anställda kan vid behov hänvisa kunden till digistödets tjänster.

2. *Digistödets expertrådgivning*

Digistödets experter – stadens personal och utbildade frivilligarbetare på servicecentraler, bibliotek, invånarhus, arbetarinstitut och ungdomsgårdar – hjälper kunden med att lösa dagliga digitala problem.

3. *Individuellt digistöd*

Kunden behöver personligt digistöd vid ärendehantering eller för att sköta sitt eget individuella behov. Experter inom olika sektorer ger råd om användning av elektroniska tjänster.



0 Självetjäning

Staden erbjuder anvisningar och vägledningsmaterial för användning av elektroniska tjänster. Kunden hittar själv hjälp på nätet till sina IT-problem.

Producenter av elektroniska tjänster, producenter av anvisnings- och handledningsmaterial.



1 Hänvisning till tjänster

Kunden kontakter stadens kundtjänst via olika kanaler. Hen får förstahandsuppgifter och blir vid behov hänvisad till digistödets expertrådgivning.

Alla stadens anställda som möter stadsbor i sitt arbete.



2 Digistödets expertrådgivning

Personalen vid stadens verksamhetsställen och utbildade frivilliga på olika verksamhetsställen hjälper kunden med att lösa vardagliga IT-problem.

På stadens verksamhetsställen kan man få digital rådgivning av anställda, frivilliga och samarbetspartner.



3 Individuellt digistöd

Kunden behöver personligt digitalt stöd vid ärendehantering eller för att lösa sina individuella behov. Experter inom olika sektorer eller tjänster ger råd om användning av elektroniska tjänster.

Stadens anställda och digirådgivare hos samarbetspartner.

Världens bäst fungerande stad – Helsingfors stadsstrategi 2017–2021:

Alla helsingforsbor – såväl unga och seniorer som de med funktionshinder – kan leva ett upplevelserikt och högklassigt liv och få stöden och tjänsterna de behöver i alla skeden av livet.

Principerna för Helsingfors delaktighet är att kunskap och expertis hos individer och samfund ska utnyttjas, självständiga initiativ möjliggöras och jämlika möjligheter till deltagande skapas.

Jämlikhetsplaner: Vid genomförandet av Helsingfors stads tjänster tas rättvisa, jämlikhet och mänskliga rättigheter i beaktande.



3.2 Organisering och struktur

- Staden erbjuder fysiska **digistödplatser** inom sina egna enheter. Stadsborna får vägledning på bibliotek, servicecentraler, invånarhus, ungdomsgårdar, arbetsinstitut samt hos rådgivningsenheter inom stadens sektorer, på webben eller per telefon. Staden garanterar rådgivarna verksamhetsförutsättningar på dessa platser.
- Förutsättningar för verksamheten består av **utbildningar och annan vägledning till digirådgivare**. Den senare genomförs även på internet via digirådgivarnas eget extranät-arbetsgruppsprogram (Workplace), där man kan ställa frågor och få kamratstöd för handledningsverksamheten. För utbildningar, kommunikation och upprätthållande av nätverk ansvarar Kaapelin Mediakeskus som konsult.
- Bakom enhetliga tillvägagångssätt och praxis ligger **digistödets koordinering** (Projektgruppen för stärkande av digital kompetens). Den ansvarar på stadsnivå för utvecklandet av Helsingfors digistöd och gemensamt överenskomna riktlinjer. Enheten för delaktighet och rådgivning på stadskansliets kommunikationsavdelning leder gruppen och ansvarar för konsultarbetets kostnader.
- Helsingfors stads digistöds centrala **samarbetspartner** är organisationer inom branschen såsom Enter rf, HelsingforsMission samt Centralförbundet för De Gamlas Vål, banker, företag, YLE samt digistödets riksomfattande (BRC) och landskapsomfattande nätverk. Staden har ett tätt samarbete med sina samarbetspartner.

4. Åtgärdsförslag

Åtgärdsförslag

1. Undersökning och ledning genom information

Staden behöver information om digistödets egentliga behov genom att dra nytta av nya informationskällor och kombinera dem.

- Man genomför enkäter till stadsborna och lärdomsprovsarbeten om digistödets behov och nuvarande tillstånd.
- Man samlar in och drar nytta av rådgivarnas och stadens egna anställdas personliga information om ämnet.
- Rådgivarna får möjlighet att rapportera om digirådgivningssituationer på intranätet i realtid.
- Ansvar för genomförande: Projektgruppen för stärkandet av digital kompetens och

2. Bättre digistödsfärdigheter åt anställda

Första servicenivån i Helsingfors stads digistöd, *Hänvisning till tjänster*, innebär att alla stadens anställda är medvetna om stadens digistödtjänster och vid behov kan hänvisa stadsborna vidare till digistödet.

- Stadskansliet utreder hur olika former av digistöd redan berör stadens anställda som arbetar med olika slags uppgifter.
- Man producerar tydliga och lättillgängliga anvisningar om det digistöd som staden erbjuder.
- Man utreder möjligheterna att lägga till digirådgivningens utbildningshelhet i stadens utbildningsutbud och i ”körkort för kundservice” som används inom sektorerna.
- Ansvar för genomförande: Projektgrupp för stärkande av digital kompetens

Åtgärdsförslag

3. Utvecklande av utbildning för digirådgivare

Digirådgivarnas utbildning utvecklas på ett förutseende sätt genom att hålla dem uppdaterade om stadens nya elektroniska tjänster och genom att rikta in utbildningen efter nya behov.

- Stadens representanter presenterar vid olika evenemang de viktigaste nya elektroniska tjänsterna för rådgivarna redan innan de publiceras.
- Rådgivarnas erfarenheter och information från rådgivningssituationer tas nytta av vid utvecklandet av stadens tjänster.
- Ansvar för genomförande: Kaapelin Mediakeskus

4. Utnyttjande av kundrespons

Digistödets kvalitet utvärderas och utvecklas genom att dra nytta av respons från kunderna och genom att granska den vid sidan om annan kundrespons.

- Kunderna erbjuds möjlighet att ge snabb respons vid slutet av rådgivningstillfället med hjälp av exempelvis en mobil enhet.
- Den här responsen granskas som en del av den övriga kundrespons som verksamhetsställena och serviceområdena får.
- Ansvar för genomförande: Projektgrupp för stärkande av digital kompetens

Åtgärdsförslag

5. Utnyttjande av olika grupper

Stadens nya elektroniska tjänster är åtkomliga och tillgängliga i enlighet med WCAG-direktivet. Detta förutsätter följande:

- Digistödtjänsternas utvecklare drar nytta av bland annat expertisen hos organisationer för äldre och personer med funktionsnedsättning och genomför användartestningar i digistödtjänster som är under konstruktion och repareras tillsammans med representanter från dessa och andra grupper.
- Den här verksamhetsprincipen blir ett av de styrande principerna i genomförandet av stadens digitaliseringsprogram.
- Ansvar för genomförande: Stadskansliets enhet för delaktighet och rådgivning.

6. Kommunikation

Både stadsborna och stadens egna anställda hittar lätt information om digistödets kanaler och utbildningarnas innehåll.

- Innehållet på webbplatsen **digneuvonta.hel.fi/se/** utvecklas och kommuniceras inom staden.
- Användningen av sociala mediekkanaler ökas.
- Sektorerna ser till att **servicekartan** innehåller aktuell information om det digistöd som erbjuds på deras verksamhetsställen.
- Staden kommunicerar även i fortsättningen om digistöd i tryckta medier, såsom Helsingforstidningen.
- Ansvar för genomförande: Sektorernas digistöd, kansliets kommunikationsavdelning, projektgruppen för stärkandet av stadsbornas digitala kompetens och Kaapelin Mediakeskus.

Åtgärdsförslag

7. Tillräckliga resurser

Man ser till att det även i fortsättningen finns åtminstone samma personal- och expertresurser som nu för att organisera digistöd.

- Kontinuiteten i stärkandet av den digitala kompetensen tar i beaktande i serviceområdenas verksamhetsanslag.
- Stadens olika serviceområden gör det möjligt för sina anställda att delta i utbildning och kurser för digirådgivare.
- Sektorerna och centralförvaltningen riktar tillräckliga personalresurser till utvecklandet av digistödet och deltagande i projektgruppens arbete.
- Ansvar för genomförande: Sektorerna och stadskansliet.



Källor

Länkar:

- Helsingfors stads digistöd digneuvonta.hel.fi/se/
- Digistödets sociala mediekkanaler:
- <https://twitter.com/heldigneuvonta> https://www.instagram.com/helsinkiidigin_euvonta/ <https://www.facebook.com/HelsinkiDigneuvonta/>
- Servicebeskrivning för Helsingfors digirådgivning: <https://digneuvonta.hel.fi/se/servicebeskrivning/>
- Helsingfors stad kundtjänstmodell (2018): digi.hel.fi/asiakaspalvelumalli
- Helsingfors-info: <https://www.hel.fi/kanslia/helsinki-lehti-sv> och <https://www.hel.fi/kanslia/neuvonta-sv>
- International House Helsinki: <https://www.ihhelsinki.fi/>
- Servicekarta (sökord "digneuvonta" (digirådgivning) och "nuorisotalot" (ungdomsgårdar)): palvelukartta.hel.fi/sv/
- BRC:s digistödprojekt och digistödets etiska anvisningar: <https://dvv.fi/sv/digistod>
- Digirasti-projektet: <https://digirasti.fi/>
- Enter rf <https://www.enterseniior.fi/se/>
- Helsingfors Mission <https://www.helsingforsmission.fi>
- SeniorSurf <https://www.seniiorurf.fi/svenska/>
- Nylands digistöd https://www.uudenmaanliitto.fi/sv/regionutveckling/forbundets_projekt/nylands_projekt_med_digitalt_stod
- Nationellt digistöd, Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata <https://dvv.fi/sv/digistod>
- Helsingforskanalen: www.helsinki.fi/sv/

Statistiska undersökningar och utredningar:

- Undersökningen Tilastokeskuksen vuoden väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö (2018): http://www.stat.fi/til/sutivi/2018/sutivi_2018_2018-12-04_kat_001_fi.html
- Eurostat-undersökning (2017): <https://ec.europa.eu/eurostat/web/skills/data/database>
- Digital Economy and Society Index 2019 (DESI): <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi>
- Giganttis teknologiundersökning: <https://viikkotarjoukset.gigantti.fi/digiraportti/?page=4>
- DNA:s undersökning: <https://www.sttinfo.fi/data/attachments/00826/365cd95d-7ae0-4918-aa5e-333577dfb76f.pdf>
- Finlands Näringsliv EK:s undersökning: https://ek.fi/wp-content/uploads/Digikysely_infografiikka_2019_final.pdf