

# TOIMIVASSA KAUPUNGISSA DIGIARKI SUJUU

## Helsingin kaupungin digitukipalvelu

### 2019



# TOIMIVASSA KAUPUNGISSA DIGIARKI SUJUU

## Helsingin kaupungin digitukipalvelu

### Sisällys

Johdanto.....	2
Digituen nykytila Helsingissä (2019).....	3
Visio .....	3
Määritelmä .....	3
Digitaidot yhdenvertaisuuden edellytyksenä .....	4
Digituen tarve .....	4
Missä ja miten digitukea annetaan?.....	5
Missä asioissa digitukea annetaan? .....	6
Koordinaatio ja opastajien koulutus .....	8
Viestintä.....	10
Helsingin kaupungin digitukipalvelun kuvaus .....	10
Digituen palvelutasot.....	10
Digituen toimintamalli .....	11
Toimenpide-ehdotukset .....	12
LIITTEET .....	16
Liite 1: Diginuonnan kehitys Helsingissä 1994 - 2019 .....	16
Liite 2: Yhteistyökumppanit .....	20
Lähteet.....	24

### Johdanto

Kaupunkistrategian mukaisesti Helsingin visiona on olla toimivin ja parhaiten digitalisaatiota hyödyntävä kaupunki maailmassa. Tavoitteena on, että kaikki kaupunkilaiset voivat asioida kaupungin kanssa myös digitaalisesti. Kaupungin perustehtävä on järjestää asukkailleen laadukkaita palveluja sekä luoda edellytyksiä virikkeelliselle ja hauskalle elämälle.

Digitaalinen yhteiskunta kehittyy jatkuvasti. Sähköiset asiointipalvelut, tekoäly, omadata, robotisaatio, ääniohjaus, verkon tietoturva- ja tietosuoja, verkkokauppa ja verkkomaksaminen – digiyhteiskunta laajenee ja uudistuu kovaa vauhtia. Valtio ja kunnat tarjoavat asiointia kaupunkilaiselle jo nyt ensisijaisesti digitaalisesti. Samalla ikääntyvän väestön osuus kaupunkilaisista kasvaa koko ajan. Kansalaisen on vaikea, ellei kohta mahdotonta tulla toimeen ilman internetiin liitettyä älypuhelin, oli kyseessä sitten matkustaminen, ostaminen, lainaaminen, sosiaaliset verkostot tai kulttuuritarjonta.

Helsingin kaupunki pyrkii pitämään huolen siitä, että kaupungin palvelut ovat yhdenvertaisia ja tasa-arvoisia ja ettei kukaan jää niiden ulkopuolelle. Digitaalisten palveluiden tulee olla saavutettavia ja käytettäviä. Tästäkin huolimatta syntyy tilanteita, että kaupungin eri

organisaatioiden tarjoamia digipalveluita ei ole mahdollista eri syistä käyttää, ja tällöin kaupunkilaisen tulee saada halutessaan apua.

Helsingin kaupunki on tarjonnut eri tyyppistä digitukea ja opastusta asukkailleen jo parinkymmenen vuoden ajan. Ympäröivän maailman ja kaupunkilaisten tarpeiden muuttuessa myös digineuvonnan tulee muuttua ja mukautua. Alkuvaiheen ”näin käytät hiirtä” -tyyppisestä opastuksesta on siirrytty yhä enemmän siihen, että ihmisiä opastetaan alati muuttuvien mobiililaitteiden ja -palveluiden käytössä. Yhä useammin myös kuka tahansa kaupungin työntekijä voi joutua tilanteeseen, jossa pitäisi osata neuvoa asiakasta digiasioissa ainakin sen verran, että tämä osaisi hakea apua oikeasta paikasta.

Myös terminologia on muuttunut. Nykyisin digisyryjäytymisen estämisen sijaan Helsingissä vahvistetaan digiosaamista. Varsinaisesta operatiivisesta toiminnasta on Suomessa ollut käytössä useita eri termejä: digineuvonta, digituki, digiopastus, digiapu, it-opastus, it-helppi. Helsingissä it-opastus muuttui digineuvonnaksi, mutta tässä dokumentissa on siirrytty käyttämään termiä **digituki**. Termi on viime vuosina vakiintunut käyttöön valtionvarainministeriön vuosina 2017 – 2018 toteutetussa AUTA –hankkeessa, jossa synnyttiin valtakunnallinen digitukimalli.

Tässä dokumentissa kuvataan Helsingin kaupungin digitukipalvelun kokonaisuus. Se esittelee digituen nykytilan, siihen liittyvät määritelmät ja palvelukuvaukset, sekä digituen palvelumallin, koordinaation ja rakenteen. Dokumentin liiteosassa taustoitetaan Helsingin digitukitoiminnan historiaa sekä esitellään tarkemmin ne yhteistyökumppanit, joita ilman digitukea ei tällaisenaan voitaisi kaupungin toimipisteissä tarjota. Konsepti on työstetty Helsingin digiosaamisen vahvistamisen projektiryhmässä, jossa on edustus sekä kaupungin toimialoilta että keskeisistä sidosryhmistä ja järjestöistä.

Digitukipalvelun kuvaus on tarkoitettu kaikille digituen järjestämisestä vastaaville tai toteuttaville kaupungin työntekijöille sekä kaikille digituen kehittämisestä kiinnostuneille. Se syventää ja konkretisoi alkuvuonna 2018 tuotettua Digineuvonnan palvelukuvausta ja esittää toimenpidesuosituksia tuleville vuosille. Kaupunkilaisille dokumentti avaa Helsingin kaupungin tahtotilaa: kaupunki haluaa pitää kaikki mukana digiajassa ja tarjota apua digitaalisessa maailmassa elämiseen ja toimimiseen. Toimivassa kaupungissa digiarki sujuu.

## Digituen nykytila Helsingissä (2019)

### Visio

Helsingin tavoite on strategiansa mukaisesti olla *maailman parhaiten digitaalisuutta hyödyntävä kaupunki*. Tavoitteena on, että kaikki kaupunkilaiset voivat asioida kaupungin kanssa myös digitaalisesti. Tämän lisäksi tavoitteena on, että jokainen kaupunkilainen kykenee myös nauttimaan digitaalisista sisällöistä ja osallistumaan aktiivisesti digitaaliseen vuorovaikutukseen ja viestintään.

Jotta tähän tavoitteeseen päästään, on ymmärrettävä, että laadukkaan digituen järjestämisessä tarvitaan monipuolista osaamista, toimivia verkostoja sekä jatkuvaa kehittämistä ja tietopohjan päivittämistä. Digituen onnistunut organisointi edellyttää kaupungin toimialojen, järjestöjen ja yrityskumppanien välistä sujuvaa yhteistyötä sekä sen ymmärtämistä, että digituen tarjoaminen tulee koskettamaan tulevaisuudessa yhä isompaa joukkoa kaupungin omia työntekijöitä.

### Määritelmä

Vuoden 2018 Digineuvonnan palvelukuvauksen mukaan digituki on ”ongelmanratkaisua ja elämän rikastamista”. Sen avulla voi kertoa digitalisaation hyödyistä ja vähentää pelkoja sitä kohtaan. Käytännön tasolla digituki on apua digiarjen kysymyksiin, neuvontaa ja opastusta digipalveluiden,

verkkoasioinnin ja älylaitteiden käyttöön. Se on myös rohkaisua itse tekemiseen ja kokeilemiseen. Digituki voi olla lähitukea asiointipisteissä, vertaistukea ja kotona annettavaa tukea. Digitukea voidaan antaa yksilöopastuksena, kursseilla, teemaluentoina, verkossa (chat, videot) ja etätukena puhelimesta. Digitukea voi periaatteessa tarvita kuka tahansa jossain tilanteessa tai elämänsä vaiheessa. Digituki voi käsittää eri tasoja aina itsepalvelusta ja palveluun ohjauksesta varsinaisiin opastuksiin ja koulutuksiin, yksilöllisesti tai ryhmänä.

Tässä dokumentissa keskitytään niihin digituen muotoihin, joita Helsinki tarjoaa omissa toimipisteissään ja verkossa, joko omana työnä tai yhteistyökumppaneiden tuottamana.

## Digitaidot yhdenvertaisuuden edellytyksenä

Helsingin kaupunki sitoutuu osallisuuden ja yhdenvertaisuuden periaatteisiin. Kaupunginhallituksen vuonna 2017 hyväksymä osallisuus- ja vuorovaikutusmalli edellyttää, että kaikki asukkaat voivat tasa-vertaisesti osallistua kaupungin päätöksentekoon ja palveluiden kehittämiseen. Syksyllä 2019 valmistuva palveluiden yhdenvertaisuussuunnitelma edellyttää niin ikään, että kaupunkilaisilla on yhdenvertaiset mahdollisuudet käyttää kaupungin palveluita, myös sähköisiä, riippumatta iästä, sukupuolesta, kielestä, uskonnosta tai etnisestä taustasta.

Gigantti-tavarataloketjun teettämä Teknologiatutkimus 2019 kiinnitti huomion siihen, että samalla kun digitalisaatio helpottaa elämää ja arkea, digitalisaation 'kyydistä putoaminen' voi johtaa palveluiden ja yhteiskunnan ulottumattomiin putoamiseen. Tutkimuksessa tunnistettiin kolme kuilua teknologiaa sujuvasti käyttävien ja siitä ulos pudonneiden välillä. *Kielikuilu* eli vaikeus ymmärtää uusia teknologisia termejä, *ikäkuilu* eli ikääntyneillä vähiten tietoa teknologiasta sekä heikoin pääsy teknologian pariin sekä *sukupolvikuilu* eli erot sukupolvien asenteissa ja taidoissa. Yli 55-vuotiaista 46 prosenttia koki teknologian kehittyvän niin nopeasti, että perässä pysyminen on vaikeaa. 77 prosenttia oli sitä mieltä, että kehityksen tahdissa pysyminen on nyt vaikeampaa kuin viisi vuotta sitten.

Tietoliikennekonserni DNA:n vuonna 2019 teettämässä tutkimuksessa yhdenvertaisuus oli sidoksissa laitteiden omistamiseen, fyysisiin rajoitteisiin ja osaamiseen sekä oppimisen mahdollisuuteen. Vaikka suurin osa koki sähköiset palvelut kuten pankki- ja matkapalvelut elämää helpottavana, vanhemmilla ikäluokilla tämä kokemus oli selvästi vähäisempi. Suurin osa vastaajista koki oman digitaalisen osallisuutensa hyväksi, mutta noin 40 prosentilla löytyy lähipiiristä joku, joka on jäänyt joko yhteiskunnallisten tai sosiaalisten palvelujen ulkopuolelle.

Digitaitoja tarvitaan yhä useammin myös työelämässä. Elinkeinoelämän Keskusliiton yrityskyselyn tulokset digitalouden osaamistarpeista 2019 näyttivät että digitalisaatio on luonut uusia osaamistarpeita lähes kaikkien yritysten liiketoimintaan. Yrityksistä 72 prosenttia koki, että henkilöstön digiosaamisessa on liiketoimintaa vaikeuttavia puutteita.

## Digituen tarve

Digituen tarpeesta Helsingissä ei ole saatavissa tarkkaa tutkittua tietoa. Saatavilla on lähinnä kansainvälisiä ja kansallisia tutkimuksia, joista voi tehdä päätelmiä.

Tilastokeskuksen vuoden 2018 väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö -tutkimuksen mukaan internetiä käytti 16 - 89-vuotiaista suomalaisista 89 prosenttia ja 76 prosenttia monta kertaa päivässä. Yleisimmin eli 75 prosenttia väestöstä käyttää internetiä matkapuhelimella. Tutkimuksen mukaan alle 55-vuotiaiden ikäryhmissä lähes kaikki käyttävät internetiä. 65–74-vuotiaistakin netti oli käytössä 78 prosentilla ja 75–89-vuotiaista 40 prosentilla. Iäkkäämmistä eli 75–89-vuotiaista vuotiaista yli puolet ei ole koskaan käyttänyt internetiä, kymmenen vuotta nuoremmissa 65-74-vuotiaissa internetiä käyttämättömien osuus oli noin 20 prosenttia.

Kansainvälisissä selvityksissä arvioidaan yleisesti kansalaisten digitaitojen tasoa. Suomi nousi kärkeeseen *Digital Economy and Society Index 2019 (DESI)* -digitalisaatiovertailussa, jossa verrataan EU-maiden edistymistä digitalisaation hyödyntämisessä 13 indikaattorin avulla. Tutkimuksen mukaan 40 prosenttia 16-74-vuotiaista kansalaisista omaa kehittyneet digitaidot, ja lisäksi noin 38 prosentilla on vähintään digitaaliset perustaidot. Tämän tilaston perusteella selkeä digituen tarve olisi noin 22 prosentilla tutkituista 16 – 74 –vuotiaista suomalaisista. Vuonna 2017 tehdyn Eurostatin tutkimuksen mukaan 16-74-vuotiaista suomalaisista viidellä prosentilla ei ole digitaitoja lainkaan ja tämän lisäksi 20 prosentilla taidot ovat alhaisella tasolla.

Edellä mainittujen tilastojen valossa Helsingissä on kymmeniä tuhansia digitukea tarvitsevia asukkaita. Helsingin kaupungin neuvontapalveluiden työntekijöiden kokemuksen mukaan digituen tarve ei ole viime vuosina vähentynyt, vaikka näin usein kuvitellaan. Asiakaspalvelijoiden työ sisältää nykyisin paljon kansalaisten opastamista sähköisten palveluiden käyttämisessä.

Digituen tarve painottuu iäkkäisiin, mutta tarvetta on myös monilla muilla ryhmillä. Tällaisia ovat esimerkiksi maahanmuuttajataustaiset, jotka tarvitsevat erityistä, heidän tarpeistaan nousevaa digitukea, sekä työttömät työnhakijat, joiden digitaitoja Helsinki pyrkii vahvistamaan mm. kehittämällä uutta työttömille työnhakijoille suunnattua työnhaun digituen toimintamallia (Digirasti-hanke). Vaikka nuorilla on keskimäärin mobiili- ja digitaalinen maailma hallussaan sosiaalisen median ja pelien kautta, on kokemusta siitä, että viranomaisen sähköisten palveluiden käyttö – esimerkiksi lomakkeiden täyttö - saattaa osoittautua heille vaikeaksi.

## Missä ja miten digitukea annetaan?

Digitukea tarjoavat Helsingissä kaupungin eri toimipisteet, joista keskeisiä ovat kirjastot, palvelukeskukset, asukastalot, työväenopisto ja nuorisotalot. Lisäksi eri toimialojen asiakaspalvelupisteet, Helsinki-info ja International House Helsinki auttavat kansalaisia digiasioinnissa. Digineuvontaa voi tällä hetkellä saada Helsingissä yli 150 palvelupisteessä. Digituen antajina toimivat joko kaupungin omat työntekijät ja tai yhteistyökumppanit kuten ikäihmisten tieteenikkayhdistys Enter ry ja Helsinki Missio.

Tiedot annettavan digituen määrästä eri toimipisteissä eivät ole täysin vertailukelpoisia, koska kukin taho toistaiseksi kerää opastustietoa omilla kriteereillään.

Vuonna 2018 kaupungin 15:ssä sosiaali- ja terveystoimialan palvelukeskuksessa pidettiin 3800 opastuskertaa, ja kulttuuri- ja vapaa-ajan toimialan 37 kirjastossa annettiin henkilökohtaista digineuvontaa yhteensä 180 907 kertaa. Kirjastoissa opastajina toimivat kirjaston oma henkilökunta, datanomiopiskelijat (digitalkkarit) ja yhteistyökumppaneiden, kuten Enter ry:n vertaisopastajat, ajanvarauksella ja ilman. Ryhmämuotoista mediakasvatus- ja laiteopastusta järjestettiin kirjastoissa 248 tilaisuutta, joihin osallistui 3326 henkilöä. Osa palvelukeskusten ja kirjastojen opastuksista on Enter ry:n toteuttamia. Digitukea saa myös kulttuuri- ja vapaa-ajan toimialan nuorisotoimen ylläpitämässä 80:ssä nuorisotilassa.

Seitsemässä kaupungin ylläpitämässä asukastalossa yksi tai useampi palkkatuetussa työsuhteessa oleva it-tukihenkilö tarjoaa digineuvontaa ilman ajanvarausta. Lisäksi Maunula-Seura ry:n asukastalossa Maunulan Mediapajassa on yksi asukastalotyön työllistämä it-tukihenkilö. Digineuvontaa tarvitsevia asiakkaita käy noin 50 - 60 henkeä kuukaudessa per asukastalo, eli yhteensä asukastalojen it-tukihenkilöt neuvovat noin 400 asiakasta kuukaudessa.

Helsingissä digitukea antavat sadat kaupungin omat työntekijät osana omaa työtään. Esimerkiksi kaikkien kirjastoissa asiakaspalvelussa työskentelevien työnkuvaan kuuluu digineuvonta. Enter ry:n vapaaehtoisia toimii kaupungin palvelupisteissä määrättyinä aikoina yhteensä noin 180. Enter ry opasti vuonna 2018 Helsingissä 36:ssä eri toimipaikassa. Kevään 2019 aikana enteriläiset

opastivat yhteensä noin 2500 kertaa. Kirjastoissa toimii myös joitakin työväenopiston vertaisopastajia.

Helsinki-info eli kaupungin yleisneuvonta palvelee asiakkaitaan sekä kasvokkain että sähköisesti. Kasvokkain neuvontaa saa keskustakirjasto Oodin ja International House Helsingin (IHH) – palvelupisteissä. Digitaalisia Helsinki-infon palvelukanavia ovat puhelin ja chat. Digitaalisuuteen ja digitukeen liittyvät kysymykset ovat Helsinki-infossa viime vuosina lisääntyneet jatkuvasti, mikä on vakiinnuttanut digituen osaksi Helsinki-infon palveluneuvojien työtä.

Suomenkielisellä työväenopistolla on laajan kurssitarjonnan lisäksi useita avoimia tiloja sekä maksuttomia mahdollisuuksia itsenäiseen ja tuettuun opiskeluun. Suurin osa digituesta toteutetaan ajanvarauksella henkilökohtaisena opastuksena ja maksutta. Tarjolla on myös erityisesti senioreille suunnattua neuvontaa ja vertaisopastusta. Henkilökohtaista digitukea voi saada suomen kielen lisäksi arabiaksi, englanniksi ja venäjäksi. Työväenopiston avoimissa oppimiskeskuksissa on asiakkaiden käyttöön tarjolla tietokoneita, skannereita ja tulostimia. Näiden laitteiden käyttöön voi varata opastuksen. Joidenkin kurssien jatkoksi on mahdollisuus osallistua ohjattuun harjoitteluun. Kurssien jälkeen tai rinnalla toteutettavia työpajoja on järjestetty mm. valokuvaukseen, animointiin ja videoeditointiin liittyen. Maunulatalon Mediaverstaalla voi harjoitella musiikkitapahtumien taltioimista. Kannettavan ja mobiililaitteen neuvontaa on tarjolla ajanvarauksella Oulunkylätalossa it-opettajan henkilökohtaisella tuella sekä vertaisopastuksena Malmitalon ja Stoa:n kirjastoissa. Myös Enter ry:n vapaaehtoiset vertaisopastajat toteuttavat henkilökohtaista matkapuhelinten opastusta Opistotalon kirjastossa Kalliossa.

Ruotsinkielinen työväenopisto Arbis tarjoaa myös opastusta tietotekniikkataidoissa, kuten peruskursseja, syventäviä kursseja sekä senioreille suunnattuja kursseja. Digitukea voi saada muun muassa asiakasneuvonnassa, teemaryhmissä sekä työpajoissa.

Kasvokkain annettavan tuen ohella digiongelmiin voi hakea apua verkosta. Digineuvonta.hel.fi-sivuston kautta löytyy tietoa koulutuksista, kursseista ja digineuvontapisteistä, sekä linkkejä hyödyllisiin opetusvideoihin ja muihin sisältöihin, joita voi itsekseen opiskella.

Vuonna 2016 osallisuus ja neuvontayksikössä tehdyssä selvityksessä *Digiosaamisen vahvistaminen Helsingissä* arvioitiin, että vuosittain Helsingin kaupungin digituen piirissä annetaan noin 100 000 neuvontakertaa. Nykyisin arvioidaan tämän määrän olevan selvästi suurempi, mutta tarkkoja lukuja ei ole saatavilla.

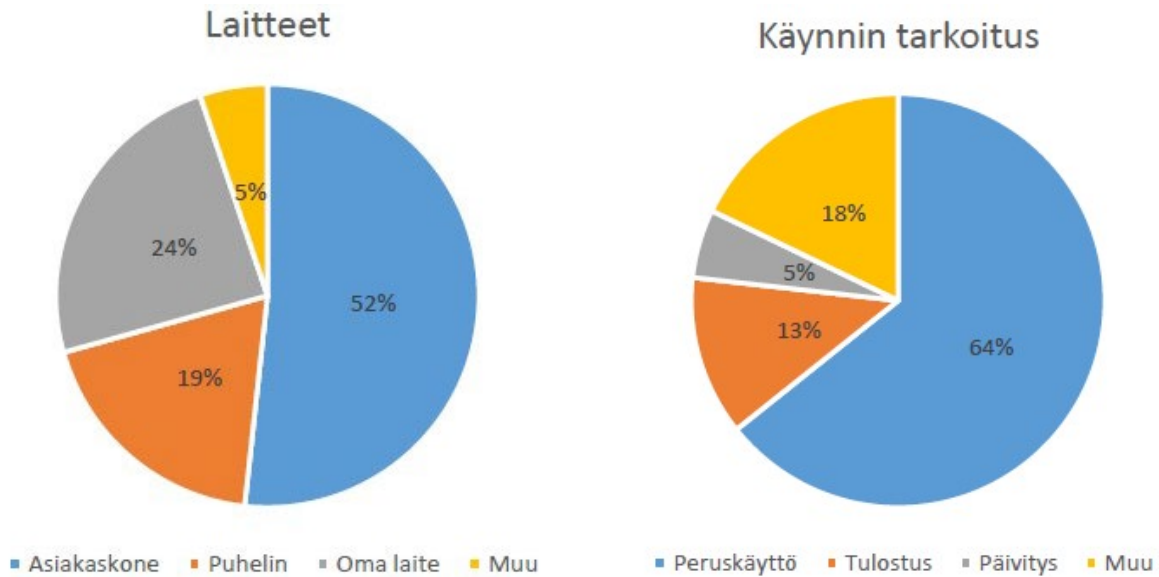
## Missä asioissa digitukea annetaan?

Digituen asiakkaiden tarpeet vaihtelevat suuresti ja muuttuvat joskus nopeastikin. Osin tuen sisältö riippuu myös digiopastajan omista taidoista. Siksi onkin tärkeää, että kaikki neuvojat osaavat vähintään ohjata asiakkaan eteenpäin.

Vuonna 2018 liki puolet ENTER ry:n tekemistä opastuksista tapahtui älypuhelimilla. Noin neljäsosa toteutui kannettavilla tietokoneilla ja vastaava määrä tableteilla. Älypuhelimien käyttöä opastettaessa suurin osa kysymyksistä liittyi laitteen hallintaan ja perusasetuksiin. Sovellusten asentaminen, päivitykset ja sähköpostin käyttö olivat myös yleisiä neuvonnan aiheita näissä ns. kännykkäopastuksissa. Tietokoneilla tapahtunut opastus liittyi useimmiten sähköpostin käyttöön, mutta myös laitteen perushallintaan, internet-selainten käyttöön ja kuvien siirtoon. Erilaiset tunnistamisratkaisut ovat myös nousseet aiheeksi, joissa asiakkaat tarvitsevat tukea.

Sosiaali- ja terveystieteiden ylläpitämässä asukastaloissa asiakkaita tuetaan asiakastietokoneiden käytössä, mutta moni tulee neuvontaan hakemaan apua myös oman tabletin tai puhelimen käyttöön. Tyypillisimmin apua tarvitaan laitteiden peruskäytössä, kopioinnissa, skannaamisessa, tulostamisessa, sähköpostin käytössä ja sähköisessä asioinnissa, mutta myös muissa asioissa

kuten varmuuskopioimisessa ja ohjelmien asentamisessa. Asiakkaiden tarpeet ovat hyvin vaihtelevia, asia voi hoitua nopeastikin, mutta joskus neuvonnassa voi mennä tunteja.



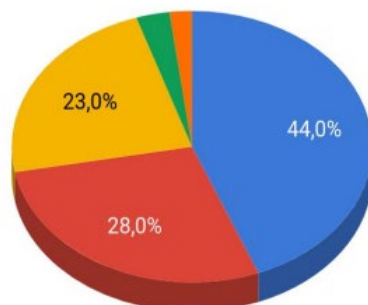
Kuva 1. Pihlajamäen lähioaseman digituessa käytetyt laitteet ja käynnin tarkoitus alkuvuonna 2019.

Digituessa huomataan myös, jos jokin palvelu on käytettävyydeltään tai saavutettavuudeltaan huono. Läheskään kaikki julkisetkaan verkkopalvelut eivät vielä täytä WCAG-standardin mukaisia saavutettavuusvaatimuksia. Saavutettavat ja käyttäjättestatut digipalvelut vähentävät digineuvonnan tarvetta. Digineuvojien kokemuksia palveluiden käytössä kohdatuista ongelmista voisi varmasti hyödyntää nykyistä tehokkaammin.

Enter ry:n tekemässä kyselyssä digituki jakautui vuonna 2018 laitteiden osalta pääasiassa älypuhelimien, kannettavan tietokoneen ja tabletin kesken. Älypuhelimien osuus on kasvanut viime vuosina eniten.

## Opastetut laitteet 2018

- Älypuhelin
- Kannettava tietokone
- Tabletti
- Peruspuhelin
- Opastuspaikan laite



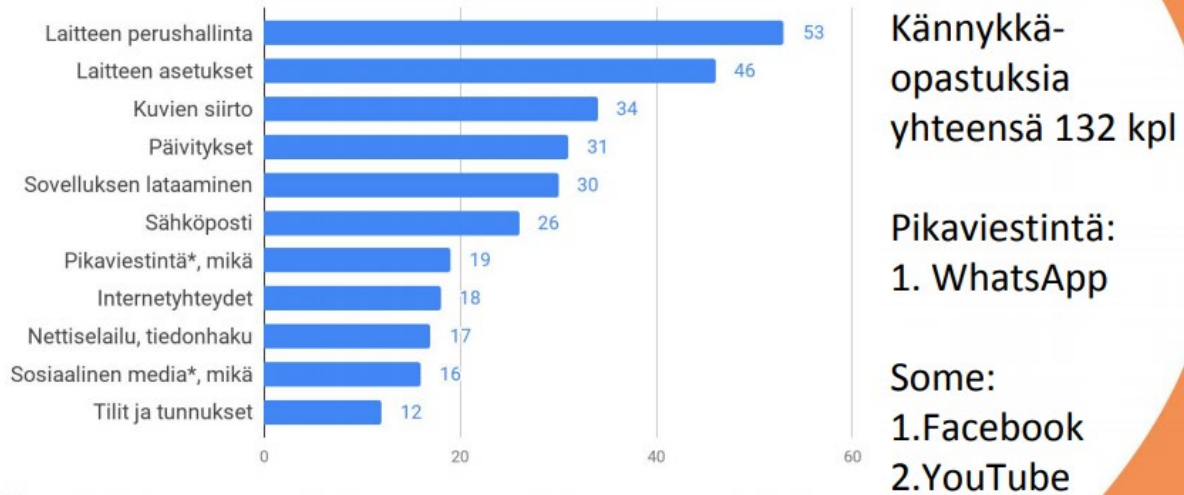
- Laitteiden osuus kaikista opastuksista
- Älypuhelimien osuus on kasvanut merkittävästi
  - v. 2018 44%
  - v. 2017 34%
  - v. 2016 27%

Kuva 2. Enter ry:n opastamat laitteet 2018.



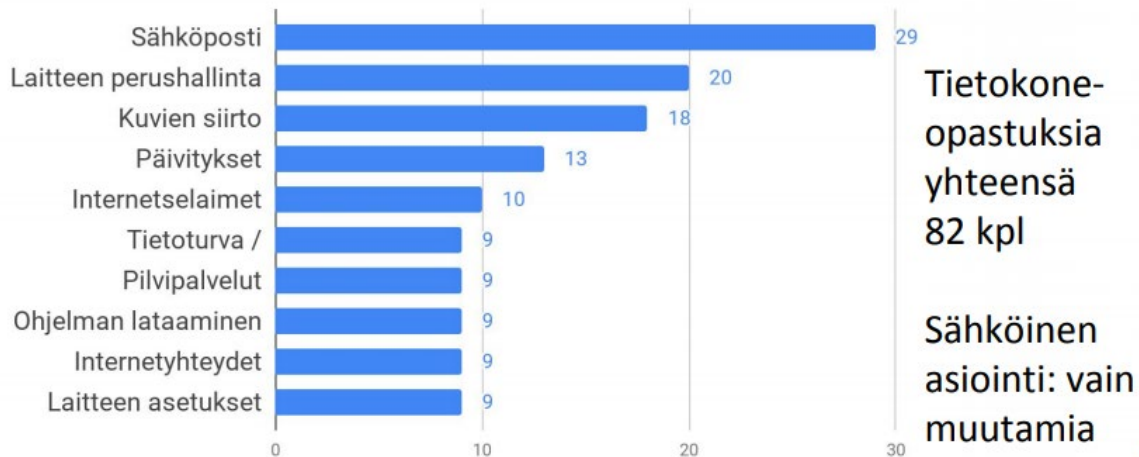
Digineuvontatapaamisissa opastusaiheet vaihtelivat hieman kannettavan tietokoneen ja älypuhelimien kesken.

## Opastusaiheet - Älypuhelimet



Kuva 3. Enter ry:n opastusaiheet älypuhelimille vuonna 2018.

## Opastusaiheet - Tietokoneet



Kuva 4. Enter ry:n opastusaiheet tietokoneille.

### Koordinaatio ja opastajien koulutus

Jotta kaupunkilaisille voi tarjota oikeanlaista ja oikein kohdennettua digitukea, pitää tukea antavilla digiopastajilla olla riittävät tiedot ja taidot, yhteiset pelisäännöt ja mahdollisuus käyttää kaupungin tiloja ja asiakaslaitteita joustavasti. Kaupungin yhteistyöelin, jossa digituen järjestämiseen liittyviä käytännön kysymyksiä käsitellään, on loppuvuodesta 2016 ollut nimeltään *Digiosaamisen vahvistamisen projektiryhmä*.



Digiosaamisen vahvistamisen projektiryhmän päätehtävänä on koordinoida ja kehittää Helsingin kaupungin digituen antamisen käytäntöjä ja ohjeistuksia, tilojen käyttöä sekä tukea digiopastajien työtä mm. koulutusten ja digitukea antavien suljetun verkkofoorumin avulla. Käytännössä suuri merkitys on jo sillä, että kaupungin eri digitukitoimijat ja yhteistyökumppanit saavat tietoa eri palvelualueiden käytännöistä ja kehittämishankkeista.

Ryhmää vetää kaupunginkanslian viestintäosaston osallisuus- ja neuvontayksikkö, ja siihen kuului vuoden 2019 syyskuussa 22 jäsentä. Projektiryhmässä on kaupunginkanslian, kirjaston, työväenopiston, asukastalojen, palvelukeskusten, nuorisotoimen sekä Helsingin vanhusneuvoston edustus. Järjestöjäseninä ovat ENTER ry ja Helsinki Missio. Lisäksi ryhmässä ovat mukana digituen asiantuntijakonsultit Kaapelin Mediakeskuksesta, sekä Uudenmaan digituen pilottihankkeen edustaja. Ryhmä kokoontuu neljä - viisi kertaa vuodessa, minkä lisäksi erilaiset projektit (esimerkiksi WLAN -ryhmä) pitävät tarvittaessa omia suunnittelukokouksiaan. Ryhmässä kuullaan säännöllisesti vierailijoina erityyppisten digitukihankkeiden edustajia. Ryhmä seuraa digineuvojen koulutuksen ja viestinnän toteutusta ja keskustelee aiheeseen liittyvistä yhteisistä kysymyksistä.



*Kuva 5. Digiosaamisen vahvistamisen projektiryhmän kokous 27.8.2019.*

Kaupunki kilpailutti alkuvuonna 2019 digiosaamisen vahvistamisen konsultointityön, joka sisälsi digineuvojen koulutuskokonaisuuden toteutuksen, digituen sisällöllisen kehittämisen ja viestinnän, sekä digituen koordinaatiotyön tukemisen. Kaapelin Mediakeskus voitti kilpailutuksen, ja jatkaa näin työtä, josta sillä on useiden vuosien kokemus.

Tällä hetkellä kaupungin digineuvojen verkostossa on noin 280 henkilöä. Näistä 180 on Enter ry:n kouluttamia vapaaehtoisia, joista 95 on helsinkiläisiä.

Digineuvojille suunnattuja suuria koulutustilaisuuksia järjestetään kahdesti vuodessa, ja niissä on yleensä yli sata osallistujaa. Nämä usein valtuustosalissa järjestetyt koulutustilaisuudet videoidaan ja julkaistaan verkossa Helsinki-kanavalla. Lisäksi 5-6 vk välein järjestetään verkostotapaamisia, jossa digineuvoja koulutetaan mm. ajankohtaisia sähköisiä palveluja koskevissa kysymyksissä.

Vapaaehtoiset ja kaupungin omat digineuvojat pitävät yhteyttä ja saavat vertaistukea virtuaalisessa Workplace-työtilassa. Tässä extranet-työtilassa digineuvojat voivat esittää työtään koskevia kysymyksiä ja saada niihin myös vastauksia. Työtilassa jaetaan myös runsaasti erilaista koulutusmateriaalia. Alustalla oli vuoden 2019 alussa 194 käyttäjää. Työtilaa käytetään myös digineuvojille suunnattuun ja digineuvojien keskinäiseen viestintään.

Tarvetta on myös vaihtaa kokemuksia kansallisesti. Helsinki toimi syksyllä 2018 isäntänä ensimmäisillä valtakunnallisilla digituen järjestäjien neuvottelupäivillä. Päivät järjestettiin yhteistyössä Väestörekisterikeskuksen (VRK) digituen, Vanhustyön keskusliiton ja Enter ry:n kanssa. Päivät koettiin erittäin tarpeellisiksi ja niitä järjestetään jatkossa VRK:n digituen johdolla vuosittain eri kaupungeissa. Syksyllä 2019 isäntänä toimi Tampereen kaupunki.

## Viestintä

Helsingissä annettavat digitukipalvelut asiakas löytää pääkaupunkiseudun palvelukartasta (palvelukartta.hel.fi) hakusanalla ”digineuvonta”. Palvelukartalta voi hakea erilaisia digitukipalveluita, kuten kursseja ja henkilöopastusta. Hakutuloksena esitetään toimipisteet, joissa kyseistä palvelua tarjotaan. Samalla käyttäjä saa ohjeet siitä, kuinka paikalle pääsee julkisin liikenneyhteyksin, ja myös siitä onko paikka esteetön. Nuorisotaloja ei vielä löydy tällä hakusanalla, mutta myös niissä työntekijät opastavat digiasioissa.

Digitukipalvelut löytyvät myös sitä varten rakennetulta verkkosivulta digineuvonta.hel.fi. Sivustolta löytyy myös runsaasti eri toimijoiden digitukeen liittyvää materiaalia ja opintosisältöjä kuten digituen huoneentaulu, flaijerit ja WLAN-opasteet. Myös Helsinki-kanavalle (helsinkikanava.fi) on koottu runsaasti digitukeen liittyviä luentoja ja materiaalia. Kanavalla on oma sarja ”Digipalvelut tutuiksi”, joka sisältää kymmeniä opetusvideoita teemoina muun muassa työnhakijoiden digitaidot, huijausviestit, netin tietoturva, verkossa ostaminen ja mobiilimaksaminen.

Helsingin kaupungin toimipisteissä tarjottavasta digituesta saa tietoa myös kaupungin joka talouteen jaettava Helsinki-lehdestä, Helsingin Sanomien Minne mennä -palstalta sekä sosiaalisen median kanavilta. Printtiviestintä on monille digituen tarvitsijoille edelleen tärkeä, ellei tärkein kanava saada tietoa tarjolla olevasta digituesta.

Myös kirjastot, palvelukeskukset, asukastalot, työväenopisto sekä nuorisotalot viestivät omasta digituestaan kaupunkilaisille.

# Helsingin kaupungin digitukipalvelun kuvaus

## Digituen palvelutasot

Helsingissä tunnistetaan kaupunkilaisten erilaiset digituen tarpeet, ja niihin pyritään vastaamaan sen mukaisesti. Digituen erilaisia palvelutasoja voi tarkastella Helsingin kaupungin asiakaspalvelumallin (digi.hel.fi/asiakaspalvelumalli) mukaisella tasoluokittelulla:

### 0. Itsepalvelu

Kaupunki tarjoaa toimivat ohjeet ja oppimisasiaineistot sähköisten palveluiden käyttöön. Asiakas etsii verkosta itse tietoa ja apua kohtaamaansa ongelmaan.

### 1. Palveluun ohjaus

Asiakas ottaa yhteyttä kaupungin asiakaspalveluun tai asiantuntijaan eri kanavien kautta. Toimialojen asiakaspalvelut sekä Helsinki-info antavat ensi käden tietoa sekä tarvittaessa

ohjaavat asiakkaan digituen asiantuntijaneuvonnan pariin. Kuka tahansa kaupungin työntekijä osaa myös neuvoa asiakkaan tarvittaessa digituen palveluiden ääreen.

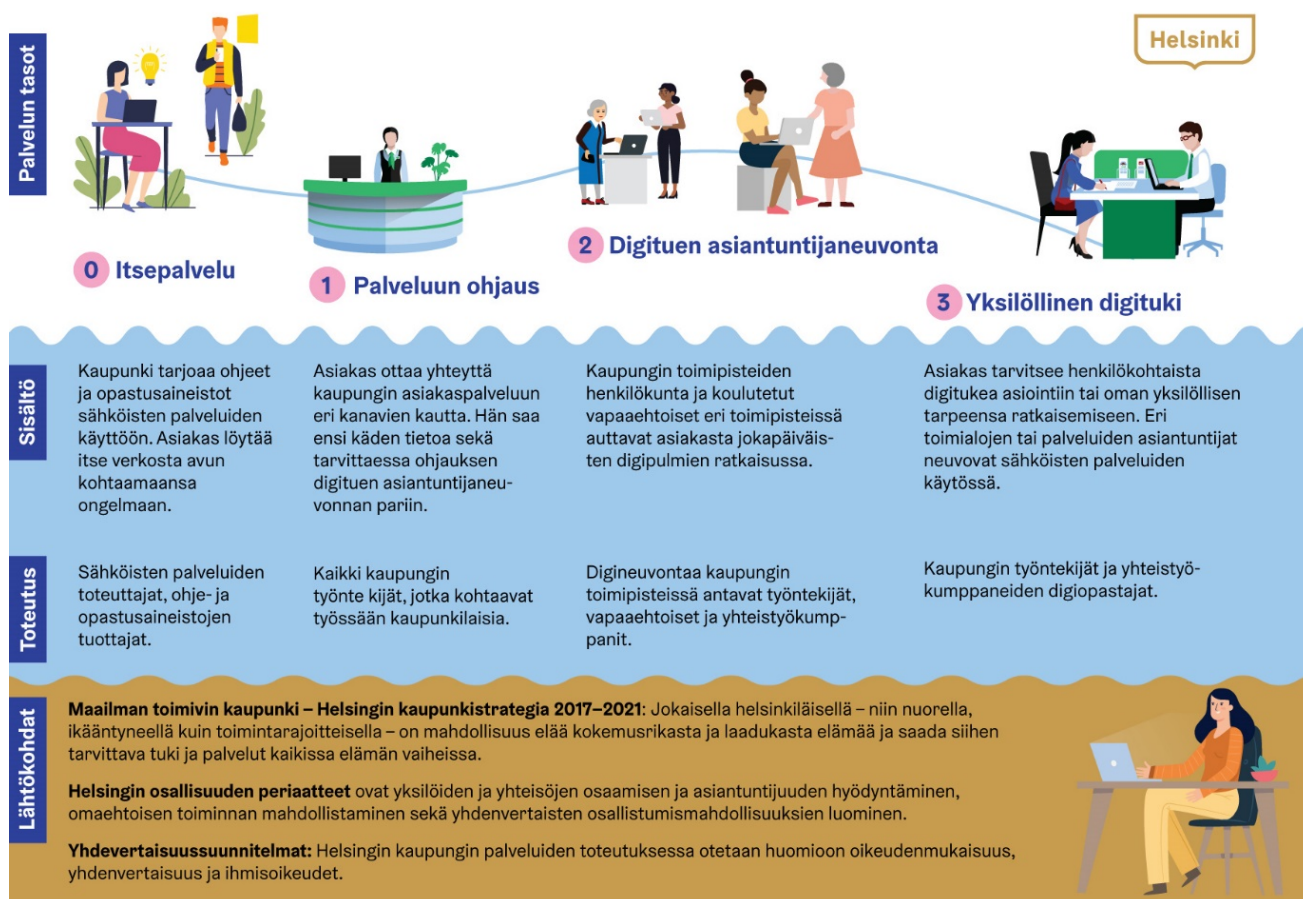
## 2. Digituen asiantuntijaneuvonta

Digituen asiantuntijat – kaupungin henkilökunta ja koulutetut vapaaehtoiset palvelukeskuksissa, kirjastoissa, asukastaloilla, työväenopistoissa ja nuorisotaloilla - auttavat asiakasta jokapäiväisten digipulmien ratkaisussa.

## 3. Yksilöllinen digituki

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

Näistä ainakin palveluun ohjauksen tulisi kuulua kaupungin työntekijöiden työnkuvaan. Muut tasot tarvitsevat koulutetun digineuvojan – kaupungin työntekijän tai vapaaehtoisen – työtä.



Kuva 6. Helsingin kaupungin digituen palvelutasot.

## Digituen toimintamalli

Helsingin kaupungin digitukitoiminnan organisointi ja rakenne koostuvat eri osista:

- Kaupunki tarjoaa fyysiset **digitukipaikat** omissa toimipisteissään. Kaupunkilaisia opastetaan kirjastoissa, palvelukeskuksissa, asukastaloilla, nuorisotaloilla, työväenopistoilla sekä kaupungin toimialueiden neuvontapisteissä, verkossa tai puhelimitse. Kaupunki takaa

opastajille toimintaedellytykset näissä paikoissa.

- Tämän edellytyksenä ja tukena on **digineuvojille suunnatut koulutukset ja muu ohjaus**. Jälkimmäinen toteutuu myös verkossa digineuvojien oman extranet-työryhmäohjelmiston kautta (Workplace), jossa voi esittää kysymyksiä sekä saada opastustoimintaan vertaistukea. Tätä osaa käytännössä toteuttaa Helsingin kaupungin digituen konsulttina toimiva Kaapelin Mediakeskus Oy ja sen asiantuntijat.
- Käytännön toiminnan taustalla on Helsingin kaupungin **digituen koordinointi**, jota edustaa aiemmin kuvattu Digiosaamisen vahvistamisen projektiryhmä. Se vastaa kaupunkitasolla Helsingin digituen kehittämisestä ja yhteisesti sovittavista linjauksista. Kaupunginkanslian viestintäosaston työntekijät toimivat projektiryhmän puheenjohtajana ja sihteerinä. Viestintäosasto vastaa digituen konsulttityön kustannuksista ja toimii läheisessä yhteistyössä konsulttien kanssa.
- Helsingin kaupungin digituen **yhteistyökumppaneina** toimivat alan järjestöt kuten Enter ry, HelsinkiMissio sekä Vanhustyön Keskusliitto, pankit, yritykset, YLE sekä digituen valtakunnallinen (VRK) ja maakunnallinen verkosto.



Kuva 7. Helsingin kaupungin digituen rakenne.

## Toimenpide-ehdotukset

Digiosaamisen vahvistamisen projektiryhmä on koonnut kaupungin digitukipalvelun konseptityön aikana syntyneistä toimenpide-ehdotuksista seitsemän aihepiirin kokonaisuuden. Toimenpide-ehdotuksia voi lukea pitkäaikaiseen kokemukseen perustuvina näkemyksinä siitä, miten helsinkiläisten digiosaamista voisi kehittää ja mikä on kaupungin ja sen eri organisaatioiden osuus tässä kehittämisessä.

### 1. Tutkimus

Kaupunki tarvitsee jalostettua tietoa ja paikallisia tutkimuksia siitä, mikä on digituen todellinen tarve Helsingissä, millaisia eri kohderyhmiä digituen tarvitsijat muodostavat.

- Helsingin kaupungin toimialat ja keskushallinto toteuttavat kyselytutkimuksia kaupunkilaisille kutsumalla yhteistyöhön oppilaitoksia, tutkimusorganisaatioita ja muita yhteistyökumppaneita, joilla on intressit selvittää digituen käytännön tarpeita. Oppilaitoksille tarjotaan opinnäytetöiden aiheeksi tutkimuksia aihepiiristä.

- Helsingin kaupungin toimialat käyttävät entistä enemmän hyväksi kaupungin eri toimialojen asiakaspalvelijoiden ja työntekijöiden kokemuksia ja tietoa digituen tarpeista kohdennetuilla kyselyillä tai muilla soveltuvilla tavoilla. Esimerkiksi kotihoidossa työskentelevillä lienee tietoa kotona annettavan digituen tarpeesta, samaten nuorisotalojen työntekijät tuntevat parhaiten nuorten digituen tarpeet.
- Toteutetaan digineuvojille pysyvä mahdollisuus raportoida digitukitilanteiden sisällöistä esimerkiksi digineuvojien extranetissä. Näin saadaan lähes reaaliaikaista tietoa digituen tarpeesta esiintyvistä muutoksista.
- Toteutusvastuu: Digiosaamisen vahvistamisen projektiryhmä ja Kaapelin Mediakeskus.

## 2. Työntekijöille paremmat digitukivalmiudet

Helsingin kaupungin digituen ensimmäinen palvelutaso *Palveluun ohjaus* tarkoittaa sitä, että jokainen kaupungin työntekijä on tietoinen kaupungin digitukipalveluista ja osaa tarvittaessa ohjata kaupunkilaisen digituen piiriin. Kaupunki tarvitsee myös tietoa siitä, miten kaupungin työntekijät kokevat digineuvonnan liittyen omaan työhönsä ja millaista tukea he mahdollista kaipaavat. Osalle työntekijöistä tarjotaan mahdollisuus kouluttautua digineuvojaksi osana omaa työnkuvaa.

- Kaupunginkanslia selvittää, miten erilaiset digituen muodot jo koskettavat eri tehtävissä toimivia kaupungin työntekijöitä.
- Huolehditaan siitä, että työntekijöillä on käytössään selkeät ja helposti löydettävät ohjeet siitä, miten kaupunkilainen löytää tarvitsemansa digituen. Digiosaamisen vahvistamisen projektiryhmä kirjaa tämän palvelumanuaalin tuottamisen toimintasuunnitelmaansa.
- Tutkitaan mahdollisuudet lisätä digitukiopastuksen koulutuskokonaisuus kaupungin koulutustarjontaan ja toimialojen käytössä oleviin ”asiakaspalvelun ajokortteihin”.
- Toteutusvastuu: Digiosaamisen vahvistamisen projektiryhmä ottaa tehtävän toimintasuunnitelmaansa.

## 3. Digineuvojien koulutuksen kehittäminen

Digineuvojien koulutusta tulee kehittää ennakoivasti niin, että heiltä vaadittavaa osaamista voidaan ennakoida ja koulutusta suunnata oikein. Siksi digineuvojien kouluttajilla tulee olla ajantasaista tietoa kaupungin uusista ja kehitteillä olevista sähköisistä palveluista.

- Järjestetään digiosaamisen vahvistamisen projektiryhmän avustuksella tilaisuuksia, joissa kaupungin edustajat esittelevät opastajille tärkeimmät uudet sähköiset palvelut jo ennen niiden käyttöönottoa.
- Osana koulutustaan digineuvojat voivat myös testata uusia sähköisiä palveluita ennen niiden käyttöönottoa. Kaupungin sähköisten palveluiden kehittäjät parantavat verkkopalveluiden käytettävyyttä ja ohjeistuksia hyödyntämällä digineuvojien tietoa ja kokemuksia.
- Toteutusvastuu: Kaapelin Mediakeskus.

## 4. Digituen asiakaspalautteen hyödyntäminen

Helsingin kaupungin antamaa digitukea tulee arvioida ja kehittää hyödyntämällä sen asiakkaiden antamaa palautetta. Tämä palaute tulee olemaan osa koko kaupunkiin rakennettavaa asiakaskokemuksen strategiamittaria. Pilotointi toteutettiin loppuvuodesta 2019 osana kaupunginkanslian tupa-tavoitetta.

- Tarjotaan digituen asiakkaille mahdollisuus antaa palautetta digitukitilanteesta hyödyntämällä esimerkiksi pikapalautelaitteita ja -sovelluksia (kännykkä, mobiililaitte). Yhdistetään tämä palaute kaupunkitasoisen asiakaskokemuksen mittaamiseen (”digituen asiakaskokemus”).
- Kun palautetta on saatavilla, kaupungin eri toimialat voivat tarkastella digituen asiakaspalautetta osana toimipisteiden ja palvelualueiden saamaa muuta asiakaspalautetta.

- Toteutusvastuu: Digiosaamisen vahvistamisen projektiryhmä tekee selvityksen eri toteuttamistavoista ja edistää kokeiluja.

## 5. Eri ryhmien hyödyntäminen digipalveluiden kehittämisessä

Kaupungin uudet sähköiset palvelut ovat WCAG-direktiivin mukaisesti saavutettavia ja esteettömiä, ja viimeistään vuoden 2020 syksyllä myös vanhemmat digipalvelut on toteutettu vaatimuksia vastaaviksi.

- Digitukipalveluiden kehittäjät hyödyntävät nykyistä enemmän mm. vanhus- ja vammaisjärjestöjen asiantuntemusta ja toteuttavat käyttäjätestauksia rakenteilla olevissa ja korjattavissa digitukipalveluissa näiden ja muiden ryhmien edustajien sekä ammattilaisten kanssa.
- Edellä mainittu toimintatapa tulee ottaa erääksi ohjaavaksi periaatteeksi Helsingin kaupungin digitalisaatio-ohjelman toteutuksessa.
- Toteutusvastuu: Kaupunginkanslian osallisuus ja neuvonta -yksikkö.

## 6. Viestintä

Asukkaiden näkökulmasta on keskeistä, että he löytävät digituen kanavat ja annettavan koulutuksen sisällöt helposti. Myös kaupungin omat työntekijät tarvitsevat selkeää viestintää digituen tarjonnasta voidakseen paremmin ohjata asiakkaitaan palvelun piiriin. Printtimedian rooli on edelleen merkittävä.

- Digiosaamisen vahvistamisen projektiryhmä huolehtii siitä, että digineuvonta.hel.fi- sivuston sisältöjä kehitetään ja ylläpidetään jatkossakin, ja viestii siitä myös kaupungin omille työntekijöille.
- Kehitetään edelleen erityisesti sosiaalisen median digituen kanavia kuten Facebookia, Twitteriä ja Instagramia.
- Hyödynnetään hel.fi -sivuston uutisointia aiempaa paremmin.
- Jokainen kaupungin neljästä toimialasta huolehtii siitä, että palvelukartan tiedot niiden toimipisteissä tarjottavasta digituesta ovat ajantasaiset.
- Kaupunki viestii digituesta jatkossakin myös printtimediaoissa, kuten Minne mennä -palstoilla sekä kaupunkilaisille jaettavassa Helsinki -lehdessä.
- Toteutusvastuu: Toimialojen digituki, kaupunginkanslian viestintäosasto, Digiosaamisen vahvistamisen projektiryhmä ja Kaapelin Mediakeskus.

## 7. Riittävät resurssit

Vaikka digitukea on Helsingissä annettu ja sen toimintatapoja linjattu jo parikymmentä vuotta, digituen rahoittamis- ja koordinoituvastuu ei ole ollut aina selkeä. Työ vaatii myös henkilöresursseja ja asiantuntijaosaamista.

- Varmistetaan digiosaamisen vahvistamisen jatkuvuus vähintäänkin nykymuotoisena toimialojen ja keskushallinnon toimintamäärärahoissa.
- Toimialat, liikelaitokset ja keskushallinto mahdollistavat työntekijöidensä osallistuminen digineuvojen koulutustilaisuuksiin ja tarjolla oleville kursseille.
- Osoitetaan riittävät henkilöresurssit sekä kaupungin toimialoilla että keskushallinnossa digituen kehittämiseen ja projektiryhmän työhön osallistumiseen.
- Toteutusvastuu: Toimialat ja kaupunginkanslia.



*Kuva 8. Helsingin kaupungin työntekijät ja vapaaehtoiset digineuvojat luovat yhteistyössä eri tahojen kanssa kaupungin toimipaikoissa annettavan digituen ja sitä kautta maailman toimivimman digiarjen.*



## LIITTEET

### Liite 1: Digineuvonnan kehitys Helsingissä 1994 - 2019

#### Kirjakaapelista Kontupisteeseen ja Lasipalatsista Oodiin

Digineuvonnan tarve Helsingissä on kasvanut käsi kädessä internetin ja digitaalisten palveluiden kehittymisen kanssa. Tekstipohjainen internet levisi Suomessa ensin yliopistoihin, mutta graafisten käyttöliittymien yleistymisen 1990-luvun alkupuolella levitti internetin tarjoaman uuden maailman kotien ja myös julkisen hallinnon käyttöön. Helsingin ensimmäiset internet-sivut avattiin 1995 osoitteessa [www.hel.fi](http://www.hel.fi).

Alkuvaiheessa pyrittiin vastaamaan myös tietoteknisen infrastruktuurin puutteisiin: kaikilla ei ollut tietokonetta tai nettiyhteyttä kotonaan. Siksi kaupungin toimitiloihin alettiin tuoda vapaasti käytettäviä asiakastietokoneita. Näissä toimipisteissä annettiin yleensä myös tietokoneen käytön opastusta, jos se vain oli mahdollista. Digineuvonnan uranuurtajiin Helsingissä kuuluu helmikuussa 1994 avattu "tietoasema" *Kirjakaapeli*, jonka tarkoituksena oli liittää fyysinen kirjasto internetin "seinättömään kirjastoon". Samalla avattiin yksi maailman ensimmäisistä kirjastoille tarkoitetuista World Wide Web -palveluista, joka mahdollisti graafisen ja visuaalisen internetin käytön hiirellä ilman tekstimuotoisia käskyjä. Vuonna 1995 ilmainen internet-yhteys oli tarjolla kuudessa Helsingin kirjastossa. Kaupunginkirjasto oli kaiken kaikkiaan pioneeri Helsingin digituen saralla, apua digiongelmiin annettiin alusta lähtien kaikissa kaupungin kirjastoissa.

Helsingin Lasipalatsin kunnostus ja muuttaminen media- ja elokuvakeskukseksi vuonna 1998 oli merkittävä askel tietotekniikan tuomiseksi lähelle ihmisten arkea Helsingissä. Lasipalatsista haluttiin muodostaa koko kansan kohtaamispaikka, joka jalkautti digitalisoituvaa viestintäympäristöä kaupungin sydämeen, osaksi asukkaiden arkea. Uudet viestintäteknologiat tuotiin Lasipalatsissa lähelle kaupunkilaisia. Lasipalatsi oli ensimmäisiä paikkoja Helsingissä, jossa kaupunkilaiset saattoivat yhdistää oman laitteensa langattomaan internetiin.

2000-luvun alussa edettiin tietoyhteiskuntahuumaa, ja Helsingin oli mukana monissa hankkeissa, joissa pyrittiin nostamaan kaupunkilaisten tietoteknisiä taitoja. Ydinkeskustan kohtaamispaikkojen ohella tietokoneita, nettiä ja digiopastusta pyrittiin viemään myös lähelle ihmisten asuinpaikkoja kaupunginosiin. Kaupunki oli mukana mm. Sitran rahoittamassa Oppivat seutukunnat - hankkeessa, jossa mm. testattiin, kuinka tietoyhteiskuntataitoja voidaan kehittää asukkaiden itse pyörittämän toiminnan avulla. Kontulassa avattiin vuonna 2002 osana Euroopan Unionin Urban II hanketta kaupunkilaisten olohuone ja nettipiste *Kontupiste*. Kontupisteestä sai lainaksi kameroita ja videokameroita, ja siellä järjestettiin opastusta ja kursseja. Kontupisteen kautta alueen asukkaat saivat halutessaan myös oman *kontu.la*-domainin sähköpostiosoitteen sekä tallennustilaa omille tiedostoille. Kynnystä oppia uusista teknologioista madallettiin useilla erityishankkeilla ja projekteilla kuten kotialbumikuvien digitoitiin ja tallentamiseen keskittynyt Albumit auki -arkisto sekä Galleria Kontupiste. Vuonna 2014 Kontupisteessä kirjattiin yli 51 000 käyntiä. Myös Mellunmäessä (Mellupiste) ja lyhyen aikaa Kurkimäessä (Kurkipiste) toimi nettipalvelupiste.

Vuonna 2010 kaupungin silloisen Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen Psykiatria- ja päihdepalveluiden toimintaan kuulunut palvelupiste Symppis avattiin Kontupisteen kanssa vierekkäisiin uusiin tiloihin, ns. Kontulataloon. Symppiksen sosiaali- ja muut työntekijät tarjosivat tukea asiakkaille digipalveluiden käytössä asiakastietokoneilla. Vuonna 2016 Symppis ja Kontupiste alkoivat toimia yhtenä kokonaisuutena Sosiaali- ja terveystoimialalla kuitenkin niin, että Kontupisteen asiakkaina saivat olla kaiken ikäiset, Symppiksen ikärajan ollessa 18 vuotta paikan päihdepalveluihin keskittyneen luonteen vuoksi.

Vuonna 2005 aloitti toimintansa kaupunginkirjaston hallinnoima *kohtaamispaikka@lasipalatsi*, jonka tehtävänä oli opastaa asiakkaita sähköisessä asioinnissa, digi-tv:n ja mobiililaitteiden

käytössä. Enter ry:n vapaaehtoiset alkoivat opastaa senioreita Lasipalatsissa saman vuoden kesällä. Kirjasto tarjosi työtilan ja laitteet ja Enter ry:n kouluttamat vapaaehtoiset digineuvojat antoivat kaupunkilaisille kolmena päivänä viikossa digitukea. Toiminta laajeni ja kehittyi 2010-luvulla leviten kirjastojen lisäksi myös asukastaloihin, palvelukeskuksiin sekä työväenopiston toimitiloihin.

2010 –luvulla valtaosa helsinkiläisistä käytti päivittäin internetiä ja suurella osalla oli käytössä myös mobiili päätelaite. Digituen tarve ei näytä laantuvan, vaan pikemminkin päinvastoin. Kun alkuun opastettiin enemmän tekniikkaa ja tietokoneen käytön perusteita, niin nykyisin neuvonnan sisältö on siirtynyt mobiililaitteisiin sekä asiointipalveluiden ja internetin sisältöjen hyötykäyttöön sekä älylaitteiden käyttöön. Tulevaisuudessa opastustarve saattaa liittyä esimerkiksi robotiikkaan, esineiden internetiin tai uusiin teknologioihin, joita vielä ei osata edes ennakoita. Digituen pitää pystyä elämään vahvasti ajassa ja myös uusiutumaan. Kirjastojen verstastoiminta ja *Kaapelitehtaan Vekotinverstas* mahdollistavat jo nyt uusien teknologioiden kokeilemisen ja ennakoivat uudenlaisia digituen tarpeita.

Vuoden 2016 aikana kaupungin digituen ohjausryhmä organisoi WLAN –pilottihankkeen, missä selvitettiin kaupungin maksuttoman ja langattoman verkon käyttöä Kampin palvelukeskuksessa sekä Itäkeskuksen kirjastossa. Piloteissa opastettiin asiakkaita myös näiden langattomien verkkojen hyödyntämiseen. Pilottikohteisiin tuotettiin langattoman verkon markkinointi – ja opastusmateriaalit. Erityisesti palvelukeskuksen asiakkaat kaipasivat opastusta myös langattoman verkon hyödyntämisessä.

Viimeisin sykäys kaupunkilaisten digitalisaation arjessa oli pääkirjasto Oodin valmistuminen keväällä 2018. Oodin koko toinen kerros tarjoaa mahdollisuuksia uusien teknologioiden kokeilemiseen ammattilaitason välineillä. Kerroksessa on runsaasti vapaata ja varattavaa työtilaa, vinyylileikkuri, tarratulostin, laserleikkureita, 3D-jyrsimiä ja -printtereitä, kokoushuoneita sekä digineuvontapisteitä. Myös Helsinki-info antaa digitukea Oodin ala-aulassa. Oodissa järjestetään runsaasti erilaisia digitaalisuuteen liittyviä tapahtumia ja koulutustilaisuuksia.

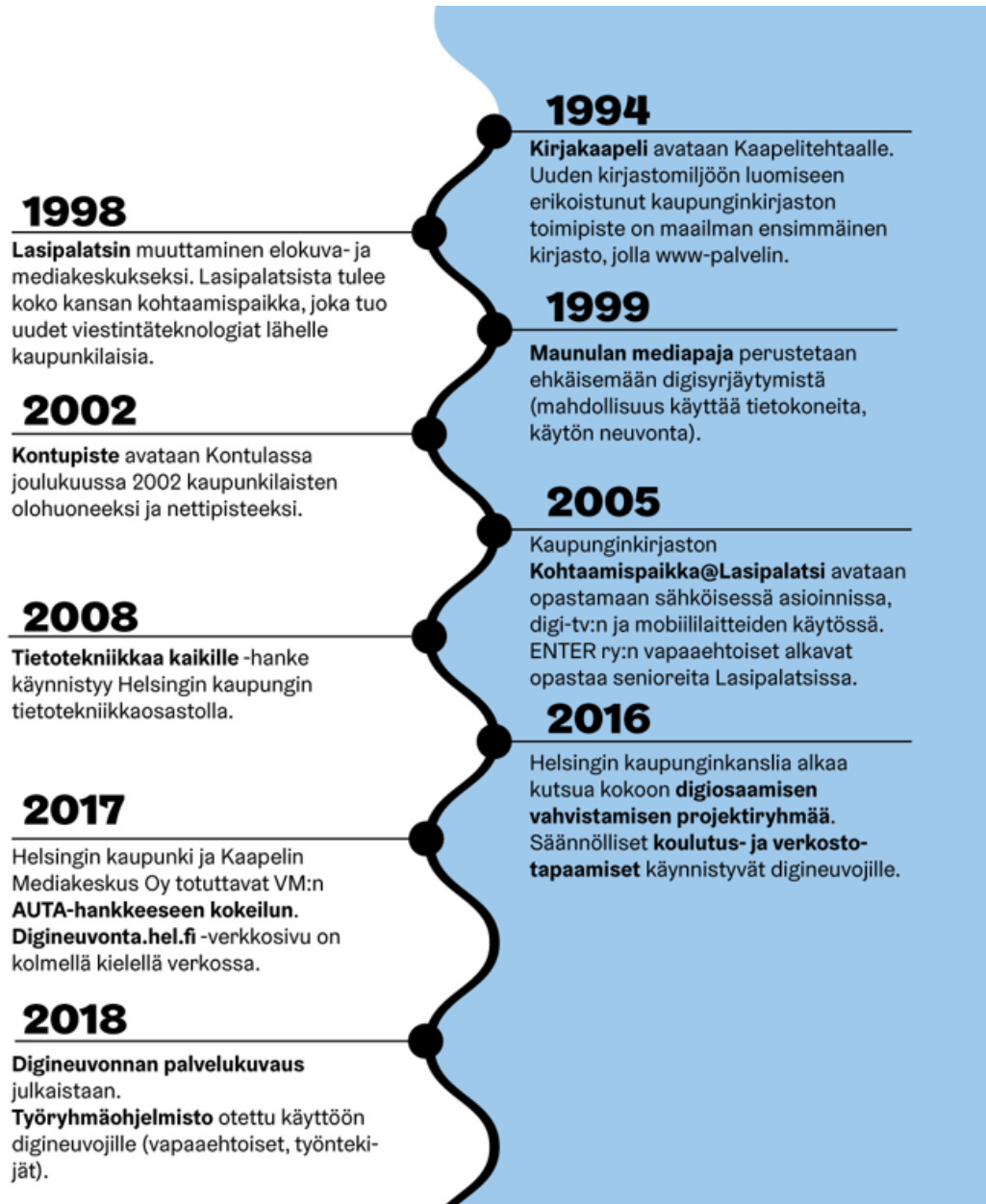
### **Kenelle digituen järjestäminen kuuluu?**

Helsingin kaupungin digituen organisoiminen oli pitkään Helsingin kulttuuriasiainkeskuksen sekä kaupungin omistaman Lasipalatsin Mediakeskuksen (nykyään Kaapelin Mediakeskus Oy) konsulttien työn ja kehittämisen varassa. Vuonna 2008 silloisessa Talous- ja suunnittelukeskuksen tietotekniikkaosastossa käynnistettiin *Tietotekniikkaa kaikille* -niminen kärkihanke, jonka tavoitteena oli saada käsitys siitä, mikä voisi olla kaupungin rooli kaupunkilaisten digitaalisten kehittämisessä. Keväällä 2009 teetettiin kyselytutkimus nettipisteistä ja niiden varustuksesta, sekä teknisempi infrastruktuurikartoitus kaupungin asiakaspisteiden hyvin sekalaisten laitteiden tilasta. Näiden selvitysten konkreettisena tuloksena kaupungin juuri avatulle palvelukartalle vietiin ensimmäistä kertaa tiedot asukkaille avoimista nettipisteistä ja niissä saatavista palveluista.

Tietotekniikkaa kaikille -hankkeelle koottiin ohjausryhmä, jossa olivat edustettuina kaupungin virastoista sosiaalivirasto, työväenopistot, kulttuuriasiainkeskus, kaupunginkirjasto ja nuorisosiainkeskus. Digisyrjäytymisen estämisen nimissä vaihdettiin tietoja ja pohdittiin, mitkä olisivat oikeat tavat toimia. Kun kulttuurikeskus vetäytyi Kontupisteen ylläpidosta vuonna 2009 otti keskushallinnon tietotekniikkaosasto vastuulleen toiminnan koordinoimisen sekä Kontupisteen laitteiden ja toiminnan kustannukset sosiaaliviraston maksaessa tilan vuokrat. Samoihin aikoihin käynnistettiin nykymuotoisen IT-opastajien tukitoiminnan esivaihe konsulttityönä. Tilanne rahoituspäätöksineen arvioitiin tämän jälkeen joka vuosi uudestaan, mikä hankaloitti toiminnan pitkäaikaista kehittämistä.

Kaupungin sisällä keskusteltiin siitä, kenelle digitukiasioiden kehittäminen oikeastaan kuuluisi. Asia siirtyi toimintana ja lopulta myös kustannuseränä pois tietotekniikkaosastolta vuonna 2014

perustettuun osallisuus ja neuvonta -yksikköön. Siellä erilliset nettipisteiden ja it-opastuksen tukipäätökset yhdistettiin yleiseksi digiosaamisen vahvistamisen kokonaisuudeksi. Kontupisteen ylläpito ei saanut enää korvamerkittyä rahaa, vaan tuki kohdistui koko kaupungin kattavaan digiopastuksen kehittämiseen tukemiseen ja digineuvojen kouluttamiseen. Vuonna 2016 osallisuus ja neuvontayksikössä tehtiin kattava selvitys kaupungin digituen tilasta ja tarpeista, ja sen seurauksena perustettiin samana vuonna Digiosaamisen vahvistamisen projektiryhmä, jonka toiminta on sen jälkeen laajentunut ja monipuolistunut.



KUVA 1. Helsingin kaupungin digituen kehittyminen vuosina 1994 – 2018.

### Helsingin kaupungin digituen palvelukuvaus (2018)

Digituen järjestämisen ensimmäinen tiiviiksi esitykseksi muokattu kuvaus toteutettiin Helsingissä vuonna 2018. Kaupunginkanslian osallisuus- ja neuvontayksikkö osallistui Euroopan Unionin rahoittamaan kuutoskaupunkien *6Aika Avoim osallisuus ja asiakkuus* -hankkeeseen, missä tuotettiin yhtenä osiona Helsingin kaupungin digineuvonnan palvelukuvaus. Palvelukuvaukseen

koottiin digineuvonnan perussisältö sekä kaupunkilaisen että digineuvojan kannalta. Lähtökohtana oli kaupunkistrategian ajatus, jonka mukaan Helsinki haluaa olla maailman toimivin ja paras digitaalisuutta hyödyntävä kaupunki.

Palvelukuvauksessa digineuvonta määriteltiin pika-avuksi palveluiden ja laitteiden käyttöön. Lupaus oli myös, että digineuvonta rohkaisee kokeilemaan itse. Palvelu on tarjolla kaikille, kota tarvitsevat apua digiarjessa. Palvelukuvauksesta tuotettiin sähköisen materiaalin ohella tiiviit lehtiset, joita on helppo jakaa eri toimipisteissä.

Kaupunkilaiselle suunnatussa osiossa nostettiin esiin saavutettavuus ja saatavuus, sekä vastattiin tiiviisti eräisiin peruskysymyksiin:

- mitä digineuvonta on? (apua, opastusta, rohkaisua, yksilöllistä kuuntelua)
- Kenelle digineuvonta on tarkoitettu (kaikille, jotka tarvitsevat apua sujuvan arjen mahdollistamiseksi)
- kuka neuvoo digiasioissa (kuvataan kaupungin eri toimijat ja yhteistyökumppanit)
- mitkä ovat digineuvonnan periaatteet (tuodaan lähelle, helppous, matala kynnys, oppimisen ja tekemisen tukeminen, maksuttomuus)

**Helsinki** **Digineuvonnan palvelukuvaus – osa 3**  
**Saavutettavuus ja saatavuus**

**6Aika** **Vipuvoimaa EU:lta** 2014–2020 **Euroopan unioni** Terveystieteiden tutkimuskeskus

**Mitä digineuvonta on?**

- ▶ Apua digiarjen kysymyksiin
- ▶ Opastusta digipalveluiden ja -laitteiden käyttöön sekä sähköiseen asiointiin
- ▶ Rohkaisua itse tekemiseen ja kokeilemiseen
- ▶ Yksilöllistä kuuntelua ja kuulluksi tulemistä

**”Löydän tiedon minulle sopivasta digineuvonnasta. Saan apua ja rohkaisua osata itse.”**

**Mistä löydän digineuvonnan?**

- ▶ Digineuvontaa tarjotaan muun muassa kirjastoissa, asukastaloissa, palvelukeskuksissa ja nuorisotaloissa
- ▶ Tietoa digineuvonnasta löytyy verkkosivuilta digineuvonta.hel.fi ja palvelukartta.hel.fi

**Kenelle digineuvontaa annetaan?**

- ▶ Kaikille kaupunkilaisille, jotka tarvitsevat apua digiarjessa

**Minä kaupunkilainen**

**Miten voin saada digineuvontaa?**

- ▶ Lähelle tuotuna, lähellä kotia
- ▶ Helposti, matalalla kynnyksellä
- ▶ Ajanvarauksella tai ilman
- ▶ Luotettavasti ja turvallisesti: enkä pankkitunnuksiani neuvojalle
- ▶ Kaupungin toimipisteissä neuvonta on minulle maksutonta

KUVA 2. Digineuvonnan palvelukuvaus – osa 3.

Digineuvojan näkökulmassa palvelukuvauksessa korostuvat yhdessä tekeminen ja vastuullisuus. Kuvauksessa vastataan erityisesti digineuvojia askarruttaviin kysymyksiin:

- mitä digineuvonta on? (ongelmaratkaisua, käyttöapua, henkilökohtaista opastusta, eteenpäin ohjaamista)
- mitkä ovat digineuvonnan periaatteet? (luottamuksellisuus, rauhallisuus, selkeys, omien rajojen tunteminen)
- kuka voi olla digineuvoja? (vapaaehtoinen, työntekijä, opiskelija, vertaisopastaja)
- mitä saan digineuvojana? (hyvää mieltä, yhteisön, verkostoitumista, tukea ja koulutusta itselle)

Palvelukuvauksessa tarjotaan ensikäden yhteydenottonumeroksi Helsinki-infon yleisneuvonnan puhelinnumeroa ja sähköpostia. Helsinki-info joko auttaa suoraan tai ohjaa eteenpäin.

Digineuvonnan palvelukuvaukseen voi tutustua osoitteessa

<https://digineuvonta.hel.fi/fi/palvelukuvaus/>.

## Liite 2: Yhteistyökumppanit

### Enter ry

ENTER ry on ikäihmisten tietotekniikkayhdistys, joka kasvattaa ikäihmisten digiosaamista. Enterin vapaaehtoiset vertaisopastajat auttavat senioreita tietokoneiden, tablettien ja kännyköiden käytössä. Opastajina toimivat vapaaehtoiset eläkeläiset. Opastukset pidetään rauhallisina ja niissä opastetaan ikäihmisiä käyttämään heidän omia laitteitaan opastettavan osaamisen mukaisesti. Opastus on avointa kaikille eikä vaadi yhdistyksen jäsenyyttä. Opastuspaikkoja on Uudellamaalla jo yli 70, joista Helsingissä 37 ja vapaaehtoisia reilut 180. Vuoden 2018 aikana Enterissä opastettiin yhteensä noin 7500 kertaa.

Helsingin kaupunki ja erityisesti kaupungin kirjastot ovat tehneet yhteistyötä Enter ry:n kanssa jo yli 15 vuotta.

### Kaapelin Mediakeskus Oy (Lasipalatsin Mediakeskus)

Helsingin kaupunkikonserniin kuuluva Lasipalatsin Mediakeskus (vuodesta 2018 Kaapelin Mediakeskus Oy) on toiminut Helsingin kaupungin digiosaamisen vahvistamisen projektiryhmän konsulttina yli kymmenen vuoden ajan. Helsingin kulttuuriasiainkeskuksen ja sen Lasipalatsin Mediakeskus Oy:n Urban Kulttuuri -hanke hyödynsi EU:n Urban Pilot -ohjelman Lasipalatsi-projektin kokemuksia kulttuurin ja tietotekniikan yhdistämisestä ja tietotekniikan opettamisesta. Onnistuneiden kokeilujensa ansiosta se sai runsaasti huomiota mediassa. Kontupiste olikin EU:n Urban II -yhteisöaloiteohjelman (2001-2007) eniten kansainvälistä huomiota ja näkyvyyttä saanut hanke.

Kaapelin Mediakeskuksen konsultit osallistuvat Helsingin digineuvonnan arviointiin ja kehittämiseen, toimivat osana digiosaamisen vahvistamisen projektiryhmää ja järjestävät digineuvojien ohje- ja koulutusaineistoja, koulutustilaisuuksia sekä digineuvonnan viestintää. Kaapelin Mediakeskus ylläpitää Digineuvonta.hel.fi -verkkosivua ja digineuvojille tarjottua Workplace -työryhmäohjelmistoa.

Vuonna 2018 kaupunki siirsi Lasipalatsin Mediakeskus Oy:n toisen tytäryhtiönsä, KOY Kaapelitalon omistukseen. Tällöin myös yhtiön nimi muuttui Kaapelin Mediakeskus Oy:ksi

### Vanhustyön keskusliiton (VTKL) SeniorSurf-toiminta

SeniorSurf-toiminnan tavoitteena on ikäihmisten hyvinvointi digitalisoituvassa yhteiskunnassa. Toiminta tukee digiopastusta järjestäviä tahoja valtakunnallisesti, tuottaa opastusmateriaalia ja tekee vaikuttamistyötä. Suomen maksuttomat opastuspaikat löytyvät helposti SeniorSurf-opastuspaikkakartalta: [www.seniorsurf.fi/opastuspaikat](http://www.seniorsurf.fi/opastuspaikat). SeniorSurf-tapahtumilla rohkaistaan ja motivoidaan ikääntyneitä ihmisiä digiasioiden pariin. Valtakunnallista SeniorSurf-päivää vietetään Vanhustenviikolla lokakuussa.

Vanhustyön keskusliitto oli aktiivisesti mukana järjestelyissä, kun Helsingissä järjestettiin lokakuussa 2018 ensimmäinen valtakunnallinen digituen verkostotapaaminen.

### Helsinki Missio

HelsinkiMission keikka-apu tarjoaa lyhytkestoista apua arjen haasteissa ja pulmatilanteissa pääkaupunkiseudulla asuville yli 60-vuotiaille. Kyse voi olla tietokoneen tai kännykän opastuksesta, asiointikäynnistä, mutta yhtä lailla keikka-auttaja voi lähteä saattajaksi apteekkiin tai seuraksi teatteriin.

Helsingin kaupunki ja HelsinkiMissio ovat tehneet digituen piirissä yhteistyötä useita vuosia. HelsinkiMission ja Helsingin kaupunginkirjaston Kotikirjaston yhteinen *kotidigineuvontakokeilu* käynnistettiin syksyllä 2018. Taustalla oli valtakunnallisen AUTA –hankkeen lyhyt onnistunut kotidigituen pilotti Pihlajamäessä keväällä 2017. Kotikirjaston asiakkaat ovat niitä helsinkiläisiä, jotka harrastavat lukemista, mutta eivät voi asioida lähikirjastossa jonkin toimintarajoitteen tai korkea iän vuoksi. Osallistuminen digineuvontaan kirjastoissa tai palvelukeskuksissa ei useimmiten myöskään onnistu.

Kolme kuukautta kestäneessä pilottikokeilussa kaikki Helsingin kaupungin Kotikirjaston 400 asiakasta saivat lainojensa mukana tiedotteen mahdollisuudesta pyytää kotiin vapaaehtoinen digiopas. Oppaat valikoituivat HelsinkiMission kouluttamista keikka-auttajista. Syksyllä 2018 HelsinkiMission keikka-apuun tuli yhteensä 73 keikkapyyntöä (älypuhelimien, tietokoneen ja television käytön opastukseen), joista 21 Kotikirjaston kautta. Suurin osa asiakkaista oli yli 80 – vuotiaita. Kokemukset pilottikokeilusta olivat hyvät.

Keikka-apua voit tiedustella puhelimitse tai sähköpostitse: puh. 044 054 6236 / [seniorityo@helsinkimissio.fi](mailto:seniorityo@helsinkimissio.fi)

Kaiken kaikkiaan kotidigitukitoiminnan kehittäminen yhteistyössä HelsinkiMission tai muiden yhteistyökumppaneiden kanssa tulee olemaan yksi digituen lähivuosien painopistealueita.

## Pankit

Helsingin kaupunginkirjasto on tehnyt digineuvontayhteistyötä Nordean kanssa vuodesta 2017 ja OP Helsingin kanssa vuodesta 2019. Pankkien digineuvojat ovat jalkautuneet kirjastoihin opastamaan sähköisten palveluiden käyttöä ja sähköistä tunnistautumista.

Nordea järjestää satoja digineuvontatilaisuuksia vuosittain. Tapahtumia järjestetään yhteistyössä esimerkiksi seniorijärjestöjen kanssa. Vuonna 2018 Nordea on valtakunnallisesti neuvonut yli 10 000 senioria noin 500 eri tilaisuudessa. Nordean asiantuntijat ovat myös kouluttaneet kaupungin digineuvoja ja vertaisopastajia pankkipalveluiden käytöstä.

OP Helsinki panostaa paikalliseen digineuvontaan eri tapahtumissa sekä kaupunkien kohtaamispisteissä. Viime vuosina OP Helsingin asiantuntijat ovat järjestäneet kymmeniä digiopastuksia pääkaupunkiseudun kirjastoissa ja auttaneet näin kirjastojen asiakkaita arjen sähköisten palveluiden käytössä. Maksuttomissa ja kaikille avoimissa tilaisuuksissa on saanut apua digilaitteiden käytössä, ja samalla on ollut mahdollisuus kysyä mieltä askarruttavista digiasioista. OP on kehittänyt myös omaa opastusta verkossa, ja konttoreista voi tilata digiopastusajan.

## Google

Helsingin kaupunki ja verkkopalveluita tuottava Google haluavat yhteistyössä vahvistaa erityisesti nuorten, työttömien korkeakoulutettujen, opiskelijoiden sekä yrittäjien mahdollisuuksia täydentää joustavasti omaa digitaalista osaamistaan.

Google avasi syksyllä 2019 kaikille avoimen ja ilmaisen *Digital Garage* - oppimistilan Helsingin keskustaan Kluuvikatu 5:een. Koulutusten painopiste on digitaitojen opettamisessa työnhakijoille, opiskelijoille, yrittäjille sekä lapsille ja perheille. Koulutusta järjestetään oppimistilan lisäksi kaikille avoimina ja ilmaisina verkkokursseina osoitteessa <https://g.co/digitalgaragefi>. Yhteensä Google on luvannut kouluttaa digitaitoja vähintään 10 000 suomalaiselle vuoden 2020 loppuun mennessä.

Google ja Helsingin kaupungin yhteistyössä järjestämä työnhakijoille suunnattu Digikoordinaattori-koulutus kestää kerrallaan kolme viikkoa. Se on tarkoitettu työnhakijoille, jotka ovat kiinnostuneita tekemään sosiaalisesta mediasta, analytiikasta ja verkkomainonnasta itselleen ammatin.



Työnhakijoille järjestetään lisäksi lyhyempiä kursseja ja työpajoja kuten Turvallisuus ja datan suojaaminen verkossa, Turvallisuudesta huolehtiminen digitaalisessa maailmassa sekä Digitaalinen hyvinvointi. Lapsille ja perheille on tarjolla kursseja kuten Lasten koodikoulu, Digitaalinen tarinankerronta ja ohjelmointi, Tekoälykurssi lapsille sekä Robotiikan työpaja.

## YLE

Yle tuottaa digituen sisältöjä Ylen internet-sivuille Yle oppiminen-osioon. Ylen digitreenit ovat kaikille avoimia ja maksuttomia sisältöjä, jossa ihmiset voivat testata omia digi- ja mediataitoja sekä oppia uutta. Digitreenien digisanasto avaa arkiset digisanat ja termistöt selko suomenkielellä. Ylen sivustolta löytyvät myös videot neljään netinkäyttäjän perustaitoon. Myös Ylen internet-sivujen lisäksi Yle Areenasta löytyy digituen sisältöjä mm. Digihuijatut-sarja, Seniorit somessa ja aloittelijan tietoisuuksia digiasioista, Oppia ikä kaikki-osiosta. Ylelle on tulossa vuoden 2019 aikana vielä verkkokurssi, jonka suorittamalla voi vahvistaa omia digitaitojaan. Näitä Ylen sisältöjä voi hyödyntää digineuvojille ja antaa myös vinkiksi asiakkaille. Ylellä on pitkä perinne oppimisen sisältöjen tuottamiseen, aikaisemmin laajemmin tv:n puolella ja nyt enemmän painottunut verkkomateriaaleiksi. Ylellä on lakisääteinen velvoite tuottaa oppimateriaalia yhteiskuntaan. YLE:n digitreenien rakentajat ovat aktiivisesti osallistuneet luennoitsijoina Helsingin kaupungin digineuvojien koulutustilaisuuksiin.

## Uudenmaan digituki

Valtiovarainministeriö organisoii vuonna 2017-2018 erityisen AUTA -hankkeen, minkä tavoitteena oli kartoittaa digituen mallia eri puolissa Suomea sekä käynnistää digitukeen liittyviä hankkeita. Samalla tavoitteena oli rakentaa digituen valtakunnallista mallia. Helsingin kaupunki toimi yhtenä pilottikuntana ja toteutti VM:n tuella erityisen kotidigituen pilotin Helsingin Pihlajamäessä. Kaupungin tarjoama digituki on käytännössä tarjolla ainoastaan kaupungin palvelupisteissä – eli asiakkaan pitää saapua paikan päälle. Tarve kodeissa tapahtuvaan digitukeen on myös ilmeinen – ja sitä kokeiltiin myös Pihlajamäen pilotissa yhteistyössä paikallisen asukastalotoiminnan kanssa.

## Väestörekisterikeskus ja valtakunnallinen digituki

AUTA -hankkeen jälkeen valtiovarainministeriö perusti nykyiseen Väestörekisterikeskukseen valtakunnallisen digituen yksikön, minkä tavoitteena on rakentaa digituelle valtakunnallista koordinaatiota sekä tuottaa digitukeen tarvittavaa sekä opetusmateriaalia että koulutustilaisuuksia.

Väestörekisterikeskus on kumppanina mukana digituen järjestäjien valtakunnallisissa tapaamisissa, joista ensimmäinen toteutettiin Helsingin kaupungintalolla lokakuussa 2018 ja toinen syyskuussa 2019 Tampereen kaupunginkirjaston tiloissa. VRK:n digituen yksikkö tuottaa myös maakunnalliset digituen pilotit, joita 2018-2019 on käynnissä viisi kappaletta. Vuonna 2020 toiminta levittäytyy kaikkiin maakuntiin. Helsingin kaupunki on mukana Uudenmaan maakunnallisessa digituen pilottitoiminnassa.

Lisätietoa väestörekisterikeskuksen organisoimasta digituen valtakunnallisesta toiminnasta saa osoitteesta <https://vrk.fi/digituki>. Osoitteesta löytyy myös syksyllä 2019 julkaistu *Digituen eettiset ohjeet*.

## STM ja digiosallisuuden malli

Sosiaali- ja terveysministeriö on järjestänyt digituen parissa toimivien tahojen verkostotapaamisia vuosina 2018 – 2019 tavoitteena hahmottaa digituen ja sen tarpeen laaja-alaisuutta. Verkostotapaamisissa on työstyetty erityisesti **Suomen digiosallisuuden mallia** – mistä kääntäen käy ilmi digiosattomuus ja siihen tarvittava digituen moninaisuus.



Tähän digiosallisuuden malliin tai kehikkoon on kerätty muun muassa teemat: saavutettavuus, löydettävyys, käytettävyys, turvallisuus, osaaminen, luotettavuus, vuorovaikutus, sisällöt ja infrastruktuuri. Kaikilla näillä digitalisuuden alueilla kaupunkilainen voi olla joko osallinen tai osaton – ja digituen tarve liittyy selkeästi siis tähän jälkimmäiseen eli digitaaliseen osattomuuteen.

## Digiosallisuuden kehikko



KUVA 1. STM:n digitukiverkoston tuottama Digiosallisuuden kehikko 2019.

## Lähteet

### Linkit:

Helsingin kaupungin digituki [digueuvonta.hel.fi](https://digueuvonta.hel.fi)

Digituen some-kanavat:

- <https://twitter.com/heldigueuvonta>
- <https://www.instagram.com/helsinkidigueuvonta/>
- <https://www.facebook.com/HelsinkiDigueuvonta/>

Helsingin digineuvonnan palvelukuvaus: <https://digueuvonta.hel.fi/fi/palvelukuvaus/>

Helsingin kaupungin asiakaspalvelumalli (2018): [digi.hel.fi/asiakaspalvelumalli](https://digi.hel.fi/asiakaspalvelumalli)

Helsinki-info: <https://www.hel.fi/helsinki-info> sekä <https://neuvonta.hel.fi>

International House Helsinki: <https://www.ihhelsinki.fi/>

Palvelukartta (hakusanat ”digueuvonta” ja ”nuorisotalot”): [palvelukartta.hel.fi](https://palvelukartta.hel.fi)

VRK:n digitukihankkeet ja digituen eettiset ohjeet: <https://vrk.fi/digituki>

Digirasti-hanke: <https://digirasti.fi/>

Enter ry <https://www.enterseniior.fi/>

Helsinki Missio <https://www.helsinkimissio.fi/>

SeniorSurf <https://www.seniiorsurf.fi/>

Uudenmaan digituki

[https://www.uudenmaanliitto.fi/aluekehitys/liiton\\_hankkeita/uudenmaan\\_digituki\\_-\\_hanke](https://www.uudenmaanliitto.fi/aluekehitys/liiton_hankkeita/uudenmaan_digituki_-_hanke)

Valtakunnallinen digituki, Väestörekisterikeskus <https://dvv.fi/digituki>

Googlen verkkokurssit: <https://g.co/digitalgaragefi>

Digikoordinaattori-koulutus:

<https://www.hel.fi/yrittysten/helsinki/fi/tyovoima/digikoulutusohjelma/henkiloille/>

Nordean digituki: <https://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/palvelumme/verkkomobiilipalvelut/digueuvontaa.html>

OP Helsingin digituki: <https://www.op.fi/web/op-helsinki/tapahtumat>

Helsinki-kanava: [www.helsinkikanava.fi](https://www.helsinkikanava.fi)

### Tilastotutkimukset ja selvitykset:

Tilastokeskuksen vuoden väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö (2018) -tutkimus:

[http://www.stat.fi/til/sutivi/2018/sutivi\\_2018-12-04\\_kat\\_001\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/sutivi/2018/sutivi_2018-12-04_kat_001_fi.html)

Eurostat-tutkimus (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>

Gigantin teknologiatutkimus: <https://viikkotarjoukset.gigantti.fi/digiraportti/?page=4>

DNA:n tutkimus: <https://www.sttinfo.fi/data/attachments/00826/365cd95d-7ae0-4918-aa5e-333577dfb76f.pdf>

Elinkeinoelämän keskusliiton tutkimus: [https://ek.fi/wp-content/uploads/Digikysely\\_infografiikka\\_2019\\_final.pdf](https://ek.fi/wp-content/uploads/Digikysely_infografiikka_2019_final.pdf)