



DIGITUELLA DIGITAITOIHIN - HELSINGIN KAUPUNGIN DIGITUEN TOIMINTAKERTOMUS 2023

TIIVISTELMÄ

Helsingin kaupunki antaa maksutonta digitukea kirjastoissa, asukastaloilla, seniorikeskuksissa, työväenopistoilla ja nuorisotaloilla. Vuosittain digitukea annetaan noin 240 000 kertaa. Lähituen lisäksi kaupunki antaa myös maksutonta etädigitukea sekä kehittää uutta kotidigituen palvelua. Uusi Digiystävä-hanke edistää senioreitten digitaitojen opiskelua palvelukeskuksissa.

TOIMITTANUT

TL, FM Ari Tammi
Erityissuunnittelija
Osallisuusyksikkö, Helsingin
Kaupunginkanslian viestintäosasto.

DIGITUELLA DIGITAITOIHIN

- HELSINGIN KAUPUNGIN DIGITUEN TOIMINTAKERTOMUS 2023

I.	DIGITUKIJOIDEN KOULUTUS	3
II.	DIGITUEN VIESTINTÄ	4
III.	DIGITUEN KOORDINAATIO	8
IV.	ETÄDIGITUKI JA KOTIDIGITUKI	11
V.	DIGITUEN KÄSITTELYJÄRJESTELMÄ	13
VI.	KAUPUNGIN TOIMIPAikkojen DIGITUKI 2023	13
	• Yhteisötalot • Kirjastot • Työväenopisto • Ruotsinkielinen työväenopisto Arbis • Palvelukeskukset • Helsinki-info	
VII.	DIGIYSTÄVÄ-HANKE - DIGITUELLA DIGITAITOIHIN	21
VIII.	PÄÄKAUPUNKISEUDUN JA VALTAKUNNALLINEN DIGITUKI	24
	• Pääkaupunkiseudun digitukiverkosto • Digi- ja väestötietoviraston digituki	
IX.	HELSINGIN DIGITUEN TÄRKEIMMÄT YHTEISTYÖKUMPPANIT	24
	• Enter ry • HelsinkiMissio • Helsingin Invalidien Yhdistys ry • Vanhustyön keskusliitto VTKL	
X.	HELSINGIN KAUPUNGINKANSLIAN DIGITUEN VUOSI 2023	28

Helsingin kaupungin digituen toimintakertomus 2023

Helsingin kaupungin digituki toimi vuoden 2023 normaaliin tapaan koronatilanteen helpotettua. Kaupungin toimipisteet - kirjastot, työväenopistot, yhteisöalat, palvelukeskukset ja nuorisotalot - sekä Helsinki-infon palvelupisteet keskustakirjasto Oodissa ja International House Helsingissä antoivat kaupunkilaisille maksutonta digitukea tavalliseen tapaan.



Stadin digituki
– apua arjen digipulmiin!

Maksutonta digitukea tarjolla:
kirjastoissa, asukastaloissa, nuorten toimipisteissä,
palvelukeskuksissa ja työväenopistossa.

Tukea saa myös etäpalveluna tai kotikäyntinä.
Lue lisää: digituki.hel.fi

Helsinki

KUVA 1. Digituen juliste

I. DIGITUKIJOIDEN KOULUTUS

Helsingissä digitukea antavat noin 200 kaupungin työntekijää oman työn ohella sekä noin 100 Enter ry:n kouluttamaa vapaaehtoista. Kaupungin työntekijöille ja kaupungin kanssa yhteistyössä toimivien kumppanien digitukijoille järjestettiin koulutuksia ja tapaamisia vuoden 2023 aikana kuukausittain.

Koulutusten aiheita vuonna 2023 olivat:

- Nordean ID-laitteen koulutus
- Seniori-infon esittely ja huoli-ilmoituksen teko
- Digituen materiaalien tilaus ja sähköinen tilauslomake
- Digituen eettiset ohjeistukset, päivitetyt
- Tutustuminen digituen uuteen Bookings-ajanvarausjärjestelmään

Koulutustapahtumiin osallistui keskimäärin 30 kuulijaa ja ne järjestettiin Teamsin välityksellä. Osana valmennusta päätettiin kerrata digitukijoille myös kaupungin omia digituen ohjeita, koska digitukijoiden joukko on kasvanut jatkuvasti viime vuosien aikana. Digitukijoiden Teams-kanavalla oli vuoden 2023 lopulla 235 jäsentä.

Digitukijoita myös kannustettiin säännöllisesti osallistumaan Digi- ja väestötietoviraston Digturvan järjestämiin Digturvavartteihin.

Digitukijoiden verkostopäivät valtuustosalissa

Kaksi kertaa vuodessa järjestetty digitukijoiden verkostopäivä järjestettiin 5.5.2023 kaupungintalon Tapahtumatorilla sekä 1.12.2023 Helsingin kaupungintalon valtuustosalissa. Kumpaankin tapahtumaan osallistui yli 80 osallistujaa paikan päällä. Lisäksi verkostopäiviä pystyi seuraamaan suorana lähetyksenä verkossa ja myöhemmin tallenteena Helsinki-kanavalla.

Teemoja vuoden 2023 verkostopäivillä olivat digituen ajankohtaiset aiheet Helsingissä, kuten Helsingin älykkäät palvelut lähinnä soten eri toimipisteissä, turvallinen toiminta somessa, valtakunnallinen etädigitukipalvelu, kirjastojen digituen ajanvarausjärjestelmä, digituella digitaitoihin, YLEn digitreenit, digin ensisijaisuus ja sen aiheuttamat haasteet, digirohkeus, digituen viestintä ja digituen kehittäminen (esim. etä- ja kotidigituen organisointi).

Verkostopäivien esitykset tallennettiin joulukuun tilaisuudesta kokonaisuutena ja kevään tapahtumasta joiltain osin ja ne löytyvät Digipalvelut tutuiksi -osiosta [Helsinki-kanavalta](#).



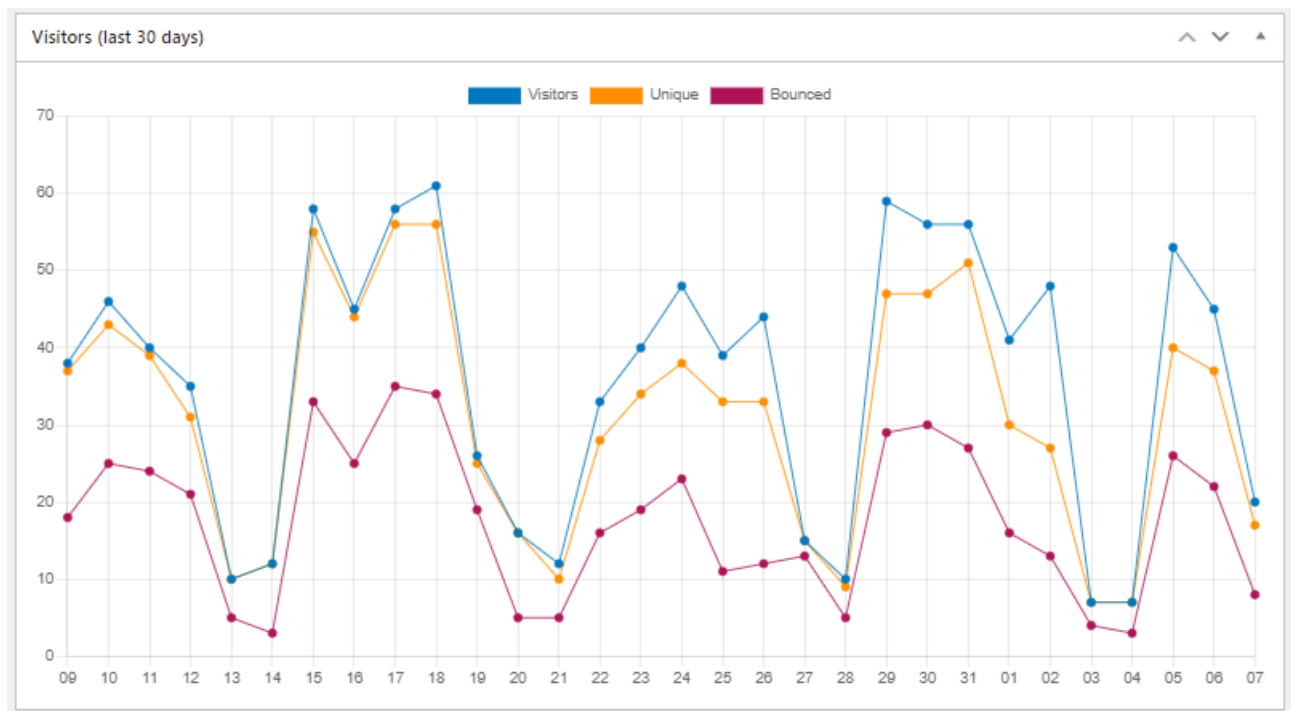
Kuva 2. Digtumpelot

II. DIGITUEN VIESTINTÄ

Digituen viestintää on ohjannut Helsingin kaupungin digituen koordinaatioryhmä, missä on jäseniä kaupungin työntekijöistä, järjestöistä sekä kanslian digituesta. Viestinnän tuottaa ja sitä koordinoi viestintäosaston digiosallisuuden tiimi. Digituen viestintää toteutettiin verkkosivujen välityksellä, sosiaalisen median kanavissa (FB, Twitter, Instagram) ja lehti-ilmoituksin. Digituen yleinen tunnettuus ja tunnettuuden lisääminen on ollut viestinnän pysyvä painopiste, koska edelleen suuri osa kaupunkilaisista ei tiedä maksuttoman digituen olemassaolosta.

Digituen verkkosivujen käyttö on ollut tasaista. Viestintäkampanjoiden aikana on voitu nähdä tilapäistä nousua kävijämäärissä, joka sitten tasoittuu takaisin perustasolle (+-17 uniikkia kävijää vuorokaudessa).

Vuonna 2023 sivustolla oli latauksia noin 12 000 kpl ja uniikkikävijöitä noin 9 500 henkeä. Päivittäinen kävijämäärä vaihtelee 60 ja 10 välillä.



KUVA 3. Digituki.hel.fi sivuston kuukauden kävijämäärät

Someviestintä

Helsingin digituen sosiaalisen median kanavien seuraajamäärät kasvoivat ja kanavia seurattiin aktiivisesti koko vuoden ajan. Vuoden aikana tuotettiin noin 500 julkaisua eri sosiaalisen median kanaviin. Näistä suurin osa Instagramissa, jonka julkaisut saivat eniten reaktiota ja palautteita viesteinä.

Sisällöt seurasivat vuoden alussa vahvistetun sosiaalisen median suunnitelman periaatteita ja yksittäiset julkaisut tässä suunnitelmassa kuvattujen sisältökorien teemoja.

Vuoden 2023 lopussa Helsingin digituella oli Instagramissa 810 seuraajaa (2022 yhteensä 759 seuraajaa), Facebookissa 466 seuraajaa (2022 yhteensä 400 seuraajaa) ja Twitterissä 1112 seuraajaa (vuonna 2022 yhteensä 1168 seuraajaa).



KUVA 4. Helsingin digituen Twitter profiili

Digituen markkinointikampanja

Syksyllä 2023 Helsingin digituelle toteutettiin laaja markkinointikampanja Helsingin kaupungin toimipaikkojen sähköisillä näytöillä viikkojen 43–45 aikana. Tavoitteena oli Helsingin digituen tunnettuuden lisääminen.

Digituen mainokset julkaistiin Helsingin kaupungin 207 toimipaikan sähköisillä näytöillä, joita on yhteensä 555 näyttöä. Samalla saatiin arvokasta kokemusta sähköisten näyttöjen hyödyntämisestä sekä kampanjan järjestämisestä ja organisoinnista digituen markkinoinnissa.



Kuva 5. Esimerkkinä Helsingin digituen mainos sähköisellä näytöllä – Talin urheiluhalli

Digituen printtimainoksia julkaistiin muun muassa lehdissä Täyttä Elämää, Kirkko ja kaupunki, Helsingin Uutiset, Helmi sekä Oma lehti.

Sisäinen viestintä

Digitukijoiden välinen viestintä sujui pääasiassa Teams-kanavan kautta. Vuoden 2023 lopussa Helsingin digitukijat -tiimiin kuului 235 jäsentä (vuonna 2022 jäseniä 256). Sivustolla informoitiin ajankohtaisista tapahtumista ja käytiin jonkin verran keskustelua digituen arkikysymyksistä.

Digituki.hel.fi-sivuston uudistus

Digituen verkkosivuston uusiminen valmistui alkuvuodesta 2023. Sivuston testeissä käyttäjät olivat tyytyväisiä sivuston selkeään kuvitukseen ja miellyttävään yleisilmeeseen. Valtaosa löysi myös tarvitsemansa palvelut sivustolta.

Löydä digituki

Stadin digituki auttaa arjen digipulmissa. Maksutonta tukea voi saada palvelupisteissä, etäpalveluna tai omassa kodissa.



Valitse sinulle sopivin digituki



Etädigituki



Kotidigituki



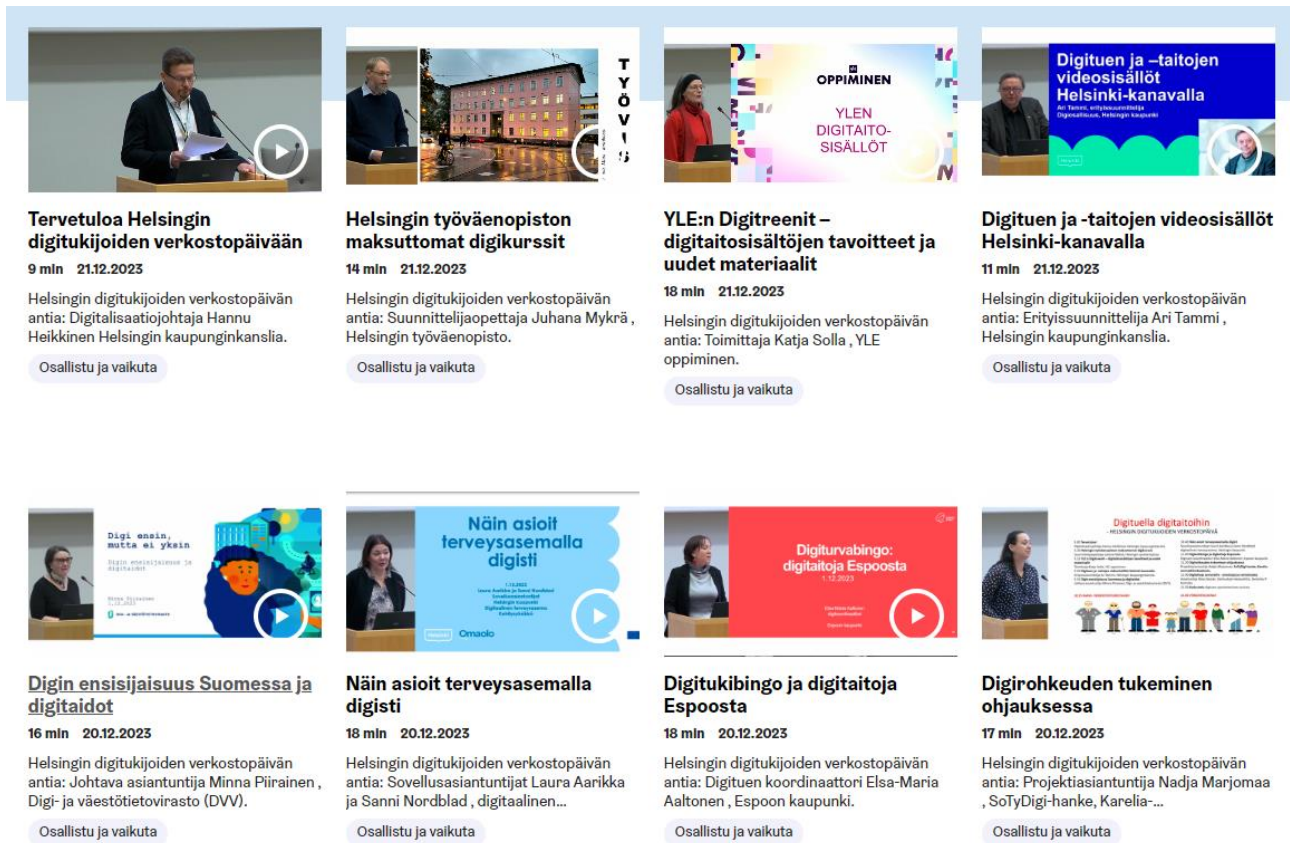
Kirjastot

KUVA 6. Digituki.hel.fi sivuston etusivu <https://digituki.hel.fi>

Digituki ja muut verkkopalvelut

Digituen koulutuksissa ja muissa yhteyksissä on kertynyt jo runsaasti digituen materiaalia, josta voi olla iloa ja hyötyä myös tavallisille kaupunkilaisille. Tämän vuoksi kaupungin oma **Helsinkikanava.fi**-palvelu koosti vuonna 2020 digituelle suunnatun oman videosarjan *Digipalvelut tutuiksi*. Videosarjasta löytyy koulutuspäivien lisäksi digineuvojen ja digituen asiakkaiden haastatteluita sekä muuta monipuolista koulutusmateriaalia. Videointeja jatkettiin vuonna 2021–2023 niin, että Helsinki-kanavalla saatavien digitukeen liittyvien opasvideoiden määrä nousi 78 kappaleeseen (vuonna 2022 videoita 52). Videoita on julkaistu yhteistyössä sosiaali- ja terveystoimialan palvelukeskusten kanssa, kuten saavutettavat opasvideot esimerkiksi Maisa- ja Omaolo-palveluista sekä kaupungin digituen palveluista yleisemmin.

https://www.helsinkikanava.fi/fi_FI/web/helsinkikanava/folder?groupItemId=39419598 .



KUVA 7. Helsinki-kanavan digitukivideoita 2023

Vuoden aikana päivitettiin digituen tietoja myös Helsingin kaupungin työntekijöiden **intranettiin**. Sivustolta löytyy kaupungin jokaiselle työntekijälle suunnattu ohje siitä, mitä kannattaa tehdä, kun häneltä kysytään digitukea. Ohjeen avulla jokainen kaupungin työntekijä osaa ohjata digitukea tarvitsevan kaupunkilaisen tarjolla olevan maksuttoman digituen ääreen.

Digituen markkinointia ja viestintää lisättiin myös kaupunginkanslian Helsinki-infon sivustolla.

III. DIGITUEN KOORDINAATIO

Helsingin kaupungilla digitukea voi saada noin 150 toimipaikassa kuten kirjastoissa, yhteisötiloilla, palvelukeskuksissa, työväenopiston tiloissa, nuorisotaloilla ja Helsinki-infon palvelupisteissä keskustakirjasto Oodissa sekä International House Helsingin toimipisteessä. Helsingissä toimii noin 100 ENTER ry:n kouluttamaa vapaaehtoista digineuvojaa. Lisäksi kaupungin omista työntekijöistä noin 200 antaa digitukea kaupungin eri toimipaikoissa.

Digituen käytäntöjen organisointi sujuu hyvässä hengessä kaupungin yhteistyökumppaneiden kanssa. ENTER ry:n lisäksi yhteistyön piiriin kuuluvat HelsinkiMissio, Vanhustyön keskusliitto, Kaapelin Mediakeskus, Yle sekä digituen valtakunnalliset ja maakunnalliset verkostot. Pelkästään Uudellamaalla digituen piirissä on yhteensä noin 150 eri toimijaa.



KUVA 8. Digituen rakenne ja kokonaisuus Helsingissä 2023

Helsingin kaupungin digitukea koordinoi **digituen koordinaatioryhmä**, joka kokoontui kuusi kertaa. Projektiryhmää karsittiin keväällä ja se jaettiin ryhmän varsinaisiin jäseniin (16) sekä asiantuntijajäseniin (17).

Digituen koordinaatioryhmä edustaa hyvin kattavasti kaupungin eri toimijoita, jotka tuottavat kaupunkilaisille suunnattua maksutonta digitukea. Koordinaatioryhmän puheenjohtajana toimi digiosallisuuden päällikkö *Anne Nissinen*, sihteerinä suunnittelija *Sofia Sato* ja esittelijänä erityissuunnittelija *Ari Tammi*, kaikki kaupunginkanslian viestintäosaston osallisuusyksiköstä. Digituen koordinaatioryhmän kokoukset pidettiin pääosin Teams-kokouksina.



KUVA 9. Digituen koordinaatioryhmän kokous Helsingin kaupunginhallituksen salissa

Digituen koordinaatioryhmän viestintä siirtyi keväällä Teams-kanavalle, joka toimii koordinaation apuna lähinnä dokumenttien, asioiden ja kokousten organisoinnissa sekä niiden viestimisessä. Tavoitteena on vähentää sähköposti- ja muuta viestittelyä ja siirtyä vähitellen kokonaan Teams-kanavien tarjoamiin viestintämahdollisuuksiin, kokouskäytäntöihin, kokousten materiaaleihin sekä muihin materiaaalipankkeihin. Digituen koordinaatioryhmän varsinaiset jäsenet kokoontuivat kerran kahdessa kuukaudessa ja asiantuntijat tarpeen mukaan.

Helsingin digituen koordinaatioryhmä 2023

varsinaiset jäsenet (16)

- *Puheenjohtaja*, Anne Nissinen, digiosallisuuspäällikkö, osallisuusyksikkö, kaupunginkanslia
- *Esittelijä*, Ari Tammi, erityissuunnittelija, osallisuusyksikkö, kaupunginkanslia
- *Sihteer*i, Sofia Sato, suunnittelija, osallisuusyksikkö, kaupunginkanslia
- Ahmed Al-Kawa, suunnittelija, osallisuusyksikkö, kaupunginkanslia
- Juhana Mykrä, suunnittelijaopettaja, suomenkielinen työväenopisto, kasko
- Kirsi Mikkonen, asiakasneuvoja, Kinaporin monipuolinen palvelukeskus, sotepe
- Anna Swahn, pedagoginen informaatikko, kirjasto, kuva
- Janne Kärkkäinen, yhteisötalokoordinaattori, osallisuusyksikkö, kaupunginkanslia
- Evelin Vlahopoulou, vastaava työnjohtaja, lännen aikuissosiaalityö, sotepe
- Kalle Laakso, etsivä nuorisotyöntekijä, nuoriso, kuva
- Teemu Kairamo, palveluesihenkilö, työllisyyspalvelut, kaupunginkanslia
- Pia Läspä, kehittämispäällikkö, palvelut ja luvat, kymp
- Juulia Andersson, toiminnanjohtaja, Enter ry
- Sirpa Hirvonen, Digihankkeen projektipäällikkö, HelsinkiMissio
- Nina Ziessler, asiantuntija, SeniorSurf-toiminta, Vanhustyön keskusliitto
- Olli Salin, varapuheenjohtaja, Helsingin vanhusneuvosto

asiantuntijajäsenet (17)

- Heli Rantanen, kehittämispäällikkö, osallisuusyksikkö, kaupunginkanslia
- Heikki Aulio, digineuvoja, Helsingin Invalidien Yhdistys ry
- Jan Amnell, suunnittelijaopettaja, ruotsinkielinen työväenopisto Arbis, kasko
- Päivi Litmanen-Peitsala, viestintäsuunnittelija, kirjasto, kuva
- Aino Hautsalo, projektipäällikkö, Avoin ovi palveluihin -hanke, kaupunginkanslia
- Minna piirainen, johtava asiantuntija, digituki, DVV
- Irene Pudassalo-Thurman, yhteisötalojen päällikkö
- Tarja Posti, yksikön päällikkö, palvelut ja luvat, kymp
- Marjukka Pihlajamäki, johtava sosiaalityöntekijä, gerontologinen sosiaalityö, sotepe
- Nina Saarinen, kotidigituen koordinaattori, HelsinkiMissio
- Anja Purhonen, digiprojektipäällikkö, digitaalinen terveysasema, sotepe
- Hanna Maunula, vapaaehtoistoiminnan koordinaattori, Enter ry
- Jenni Blomqvist, viestintäkoordinaattori, Enter ry
- Sarianna Hanski, suunnittelija, kulttuuri, kuva
- Timo Kontio, toiminnanjohtaja, nuoriso, kuva
- Hanna-Kristina Einmann, projektisuunnittelija, Avoin ovi palveluihin -hanke, kaupunginkanslia
- Emmaleena Niemi, koordinaattori, SeniorSurf-toiminta, Vanhustyön keskusliitto

Digituen määrä

Helsingin kaupungin digituen neuvontatapahtumien määrä yhteenlaskettuna on vuositasona noin 240 000 tapahtumaa. Tarkkaa ja kaupunkiyhteistä tilastointi tai digituen laskutapaa ei vielä ole olemassa, koska eri toimijat tilastoivat toimintaansa hieman eri kriteerein. Aik. monipuoliset tilastoinnit on koottu yhteen ennen korona-aikaa.

Helsingin toimipaikoissa annetaan vuosittain digitukea yli 240 000 kertaa



KUVA 10. Digituen palvelupaikat ja tilastointia vuositasona

IV. ETÄDIGITUKI JA KOTIDIGITUKI

Etädigituki palvelee asiakasta, joka ei jostakin syystä pääse tulemaan kaupungin palvelupisteisiin digitukea saamaan. Vuonna 2023 etädigitukea markkinoitiin paikallisissa lehdistä ja kaupungin sähköisillä pinnoilla. Etädigitukea on toteutettu yhteistyössä Enter ry:n ja HelsinkiMission kanssa ja v.2023 etädigituen tukipyynnöt siirtyivät kokonaan kaupungin työntekijöiden tehtäväksi. Etätuen työkaluina toimivat edelleen Teams-kanava, puhelin yhteydenottoa varten sekä etäyhteys tarvittaessa.

Asiakkaat voivat tehdä yhteydenottopyynnön digituki.hel.fi-sivuston etätukikaavakkeen kautta tai soittamalla Helsinki-infon numeroon. Etädigituen tikettien vasteaika muutettiin vuorokaudeksi (arkipäivisin 8-16, virka-aikaan) ja määriteltiin tavoitteeksi yhteydenotto saman päivän aikana aikaisemman kolmen päivän sijaan. Tämä tavoite on pitänyt hyvin ja samana päivänä tulleet tiketit ovat saatu tehtyä kyseisenä päivänä.

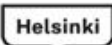
Etädigituen työntekijät osallistuivat myös lähiditukeen keskustakirjasto oodissa ja Digiystävä-hankkeeseen. Etädigitukea annettiin vuoden 2023 aika yhteensä 196 kertaa. Vuoteen 2022 verrattuna etädigituen määrä tai jopa tarve on jonkin verran laskenut. Tähän on voinut vaikuttaa myös vuoden 2023 alusta Vanhustyön keskusliiton avaama valtakunnallinen etädigitukipalvelu.



KUVA 11. Stadin digituen mainos 2023

KOTIDIGITUKI

Kotidigituen palvelupyynnöt Helsingin digituen sivustoilta ohjattiin vuonna 2023 suoraan HelsinkiMission kotidigitukipalveluun. Kotidigituen palvelupyyntöjä välitettiin vuoden aikana 38 kappaletta. Tosin monet klikkasivat kaupungin sivuilta suoraan HelsinkiMission lomakkeeseen, jolloin pyyntö jäi tilastoimatta. Kaiken kaikkiaan vuoden 2023 aikana kotidigitukea annettiin 341 asiakkaalle 695 kertaa. Kotidigitukea antoivat HelsinkiMission kouluttamat vapaaehtoiset.




Tarvitsetko etädigitukea?

Helsingin kaupungin etädigituesta saat maksutonta apua tietokoneen, tabletin ja älypuhelimien käytössä sekä sähköisten palveluiden ja asiainnin ongelmissa.

Pyydä tukea

- Helsinki-infosta puhelimitse 09 310 111 11 ja chatissa osoitteessa neuvonta.hel.fi ma-to klo 9 - 16, pe 10 - 15
- nettilomakkeella osoitteessa digituki.hel.fi
- digitukea saat myös kaupungin palvelupisteissä kuten kirjastoissa,
- lisätiedot digituki.hel.fi

KUVA 12. Etädigituen mainos Helsingin Uutisissa keväällä 2023.

V. DIGITUEN KÄSITTELYJÄRJESTELMÄ

Digiosallisuuden tiimissä on rakennettu kaupunkiyhteiseen käyttöön tarkoitettu digituen käsittelyjärjestelmä ja sen keskiössä on yhtenäinen datan kerääminen eri toimijoilta. Kaikkia näitä yhdistää ekosysteemi Microsoftin M365 ja Microsoftin Power Platform alusta. Kaikki saatava data pyritään keräämään automaattisesti eri toimijoilta ja tiedot yhdistetään Microsoftin Power Bi järjestelmässä. Kirjaston kanssa tehdyssä pilotoinnissa käytetään hyödyksi M365 Bookings-sovellusta. Kyseisellä sovelluksella asiakkaat voivat itse varata ajan kirjaston ajanvaraukselliseen digitukeen.



Itäkeskuksen kirjasto

ITÄKESKUKSEN KIRJASTON
DIGITUEA AJANVARAUKSELLA. ✓

Tarvitsetko apua älypuhelimien, tabletin ta... [Lisätietoja](#)

1 tunti

Varaus palveluun ITÄKESKUKSEN KIRJASTON DIGITUEA AJANVARAUKSELLA.

16. helmikuuta

PÄIVÄMÄÄRÄ

AIKA

< > helmikuu 2023

13:00

14:00

KUVA 13. Digituen ajanvarausjärjestelmä

VI. KAUPUNGIN TOIMIPAikkojen DIGITUKI 2023

Yhteisötalot

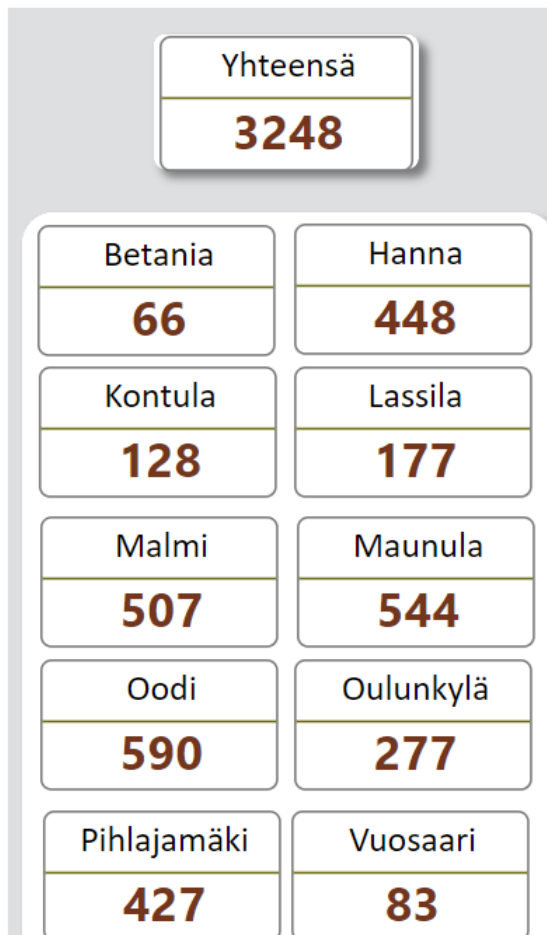
Helsingin kaupungin Asukastalot siirtyivät vuoden 2023 alusta hallinnollisesti Sosiaali- ja terveystoimialalta Helsingin kaupunginkanslian osallisuusyksikköön. Kesäkuun 2023 alusta asukastalot muuttuvat **Stadin yhteisötaloksi** ja yhteisötaloilla toimivat digiohjaajat siirtyivät digiosallisuustiimiin.

Digitukea on saatavilla kaikilla yhteisöaloilla. Myös keskustakirjasto Oodissa, Helsinki-infon palvelupisteellä, työskentelevät digiohjaajat ovat osa digiosallisuustiimiä.

Digituelle on yhteisöalosta riippumatta suuri kysyntä. Kysyntään vaikuttaa suuresti digitalisaatio ja se, että monet ikäihmiset eivät saa muualta tarvitsemaansa ohjausta vaikkapa kännykän tai tabletin käyttämiseen. Jotta kysyntään voitaisiin vastata paremmin, on digiohjaajien työpanosta kohdennettu enemmän niille yhteisöaloille, joissa kysyntä on suurinta. Digiohjaajilla on viikoittain kokous, joka on tarkoitettu ajankohtaisten asioiden läpikäyntiin ja kuulumisten vaihtamiseen. Kokouksessa voi myös kysyä, jos asiakastyössä tullut vastaan jokin ongelma, jota ei ole saanut itse ratkaistua.

Yhteisöalojen digiohjaajat täyttävät antamastaan tuesta anonymiä tilastointia, jotta tukikertoja ja tuen aiheita voidaan seurata. Tilastoja käytetään myös palvelun kehittämisen tukena. Digiohjaajat osallistuvat säännöllisesti koulutuksiin ajankohtaisista aiheista.

Yhteisöalojen lähidigituen määrä vuonna 2023 oli yhteensä 3248 tukikertaa.



KUVA 14. Yhteisöalojen digituki 2023

Kirjastot

Helsingin kaupunginkirjasto tarjosi vuonna 2023 digitukea kaikissa kirjaston toimipisteissä osana asiakaspalvelua, ja lisäksi osassa kirjastoja oli tarjolla ajanvarauksellista digitukea.

Ajanvarauksellista digitukea antoi sekä kirjaston vakituinen henkilökunta että ”digitalkkarit” eli tieto- ja viestintätekniikan opiskelijat, jotka suorittivat työharjoittelujaksonsa kirjastossa. Vuoden 2023 aikana kirjastoissa oli harjoittelussa yli 20 digitalkkaria.

Kirjaston pitkäaikaisen digitukikumppani ENTER ry:n opastajat antoivat digitukea 23:ssa kirjaston toimipisteessä. Suurimpaan osaan Enterin opastuksista piti varata aika, mutta osassa kirjastoja Enterin opastukset olivat avoimia. Kirjaston digitukikumppaneihin lukeutuu myös Helsingin työväenopiston TOIMIVA-hanke, jonka työntekijä antoi Itäkeskuksen ja Vuosaaren kirjastoissa arabian- ja englanninkielistä digitukea ja Vuosaaren kirjastossa myös venäjänkielistä digitukea.

Ryhmämuotoisia opastuksia olivat mm. Itäkeskuksen kirjastossa pidettävät puhelin- ja tablettistartit. Puhelin- ja tablettistartissa esitellään erilaisten mobiililaitteiden käyttöä ja kokoontumisissa on varattu aikaa asiakkaiden omia laitteita koskeville kysymyksille. Lisäksi osassa kirjastoja pidettiin verstaasopastuksia pienryhmille.

Kirjastoissa annettiin digitukea laitteiden, ohjelmien tai palveluiden käytössä osana asiakaspalvelua 155 624 kertaa. Luku on laskettu otantapäivien avulla.

Ajanvarauksellisia yksilöopastuksia kirjattiin 1723. Lukuun sisältyy niin kirjastohenkilökunnan kuin yhteistyökumppaneiden antama yksilöopastus. Sekä ajanvarauksellisia yksilöopastuksia että opastuksia osana asiakaspalvelua kirjattiin eniten Itä-Helsingin kirjastoissa.

Asiasta ei ole saatavana tilastoja, mutta henkilökunnan kokemuksen ja runsaan asiakaspalautteen perusteella voi sanoa, että vuoden 2023 aikana asiakaskoneiden ja tulostusjärjestelmän uusimiseen liittyvät kysymykset ja ongelmat työllistivät henkilökuntaa valtavasti. Suuri osa asiakaskoneisiin ja tulostukseen liittyvästä opastamisesta tapahtui asiakaspalvelun ohessa ilman erillistä ajanvarausta, joten tarkkoja lukuja on mahdoton kerätä. Karkean arvion perusteella tällaisia neuvontatilanteita saattoi olla pienempien kirjastojen kymmenistä isojen kirjastojen satoihin päivittäin.

Kirjastoissa järjestettiin myös digitaaliseen kehitykseen ja medialukutaitoon liittyviä tapahtumia, kuten mediasatutuokioita, disinformaatiotyöpajoja ja digijäämistö-luento. SeniorSurf-teemapäivä toteutettiin tänä vuonna erillisten tapahtumien sijaan yhdessä muiden KUVA:n toimijoiden kanssa kaksi isoa tapahtumaa. Toimialan eri palveluiden henkilökunta jalkautui Kaaren kauppakeskukseen ja Kampin palvelukeskukseen. Tapahtumat tavoittivat hyvin kohderyhmän: asiakaskohtaamisia kirjattiin niistä yhteensä 400.

Vuonna 2021 alkanut ajanvarauksellisen digituen pilotti laajeni vuonna 2023, ja mukana oli nyt kymmenen kirjaston toimipistettä. Pilotin tarkoituksena oli luoda kirjastojen ajanvaraukselliselle digituelle yhtenäinen konsepti ja toimintatavat ja parantaa siten asiakaskokemusta.

Ajanvarauksellisen digituen kalenterointiin käytetään kaupunginkanslian ylläpitämää Microsoft Bookings -järjestelmää. Bookings-järjestelmän käyttöä on tavoitteena laajentaa entisestään, ja mahdollisesti alkaa käyttää sitä myös verstaasopastusten ajanvaraukseen.

Työväenopistot

Suomenkielisessä työväenopistossa digitukea oli tarjolla monessa muodossa: henkilökohtaisesti lähi- ja etäopastuksena, avoimissa digipisteissä, suomeksi ja muunkielisille suunnattuna. Lisäksi digitueksi voidaan katsoa kurssi- ja luentomuotoinen opetus.

Median ja Tietotekniikan ainealat kuuluvat hallinnollisesti kahteen eri ainealayksikköön, vaikka näyttäytyvätkin kansalaisille Ilmonet.fi -palvelun kautta yhtenä ja samana median ja tietotekniikan aineena. Vuonna 2023 Median ja Tietotekniikan ainealoihin suunniteltiin opetusta yhteensä 9984 tuntia (11967 vuonna 2022). Kevätkauden opetustunneista toteutui 79 % (68%), ja syyskaudella 92 % (75%). Tyypillisen tietotekniikan peruskurssin tuntimäärä oli 16.

Kasvatuksen ja koulutuksen toimialajohdon päätöksellä kaikki tietotekniikan ainealan peruskurssit muutettiin maksuttomiksi. Näitä kursseja oli 45 % kaikista tietotekniikan kursseista. Erityisryhmien kursseista suurin osa oli rehtorin päätöksellä maksuttomia. Kaikilla muilla kursseilla eläkeläiset, opiskelijat ja työttömät saivat kategorisesti 50 % alennuksen. Lisäksi opiskelija saattoi saada vapautuksen kurssimaksusta rehtorin päätöksellä henkilökohtaiseen hakemukseen perustuen.

Opiston opetustarjonnan median ja tietotekniikan ainealoille suunnitteli kolme päätoimista suunnittelijaopettajaa ja kaksi koulutussuunnittelijaa. Kursseilla, luennoilla ja digiopastuksissa toimi lukuvuoden aikana yhteensä 59 päätoimista tai tuntipalkkaista opettajaa.

Kurssimuotoista opetusta vuonna 2023 oli median ja tietotekniikan ainealoissa yhteensä 471 kurssia (577), joissa suunniteltujen opetustuntien määrä yhteensä oli 7870 tuntia (9889), joista toteutui 6422 tuntia (8452) = 82 % (66 %), joihin oli merkitty ilmoittautuneiksi 5446 opiskelijaa (5821), joista 357 jäi jonopaikalle (273) ja 1598 perui ilmoittautumisensa (1749). Minimiosallistujamäärät yhteensä em. kursseilla olivat 3497 (4377) ja maksimiosallistujamäärät 6123 (7740). Minimiosallistujamäärä, jolla kurssi sai käynnistyslupan, oli keskimäärin 9 (8) opiskelijaa.

Maksuttomia tietoiskuja sekä yleisluentoja tai luentosarjoja järjestettiin 68 (56), joissa opetustunteja oli yhteensä 473 (366), joista toteutui 452 (96 %), ja joissa oli 5395 osallistujaa (3330). Suurin osa luento-opetuksesta striimattiin ja pieni osa myös taltioitiin, joten kaikkia osallistujia tai tallenteiden katselijoita ei ole voitu tilastoihin laskea.

Edellä mainittujen lisäksi opistolla oli tarjolla laaja valikoima kaikille tarkoitettuja maksuttomia avoimia ja joustavia oppimisen digitukimuotoja sisältäen mm. avoimet digipisteet ja henkilökohtainen digiopastus, yhteensä 52 toimintoa (56), joissa opetustunteja oli yhteensä 1735 (1474) tuntia, joista toteutui 1702 (98 %), joihin merkittiin ilmoittautuneiksi 1302 (1191) opiskelijaa.

Brutto-osallistujien yhteismäärä kaikkien toimintojen osalta median ja tietotekniikan ainealoilla yhteensä oli 10325 (8351), joka on 11 % koko opiston eri ainealojen osallistuneista. Toimintoja näillä ainealoilla oli yhteensä 591 (689) ja toteutunut opetustuntimäärä 8575 (8492). Verrattuna vuoteen 2022 osallistujamäärä kasvoi toimintavuoden 2023 aikana 21 %:lla, vaikka toimintojen määrä väheni 24 %:lla, ja toteutunut opetustuntimäärä pysyi suunnilleen samana.

Työväenopiston antama digituki oli monipuolista, moniulotteista ja monikielistä. Se oli eriytynyttä sekä suunnattu eri kohderyhmille ja teema-alueille. Suurimmalla osalla opiston digiopastajista on opettajakoulutus. Opiston hanketoiminnan myötä yhteistyössä hankekumppaneiden kanssa digiopastustarjontaa saatiin kohdistettua lisää erityisryhmille ja maahanmuuttajataustaisille. Em. luvuissa eivät ole mukana OPH:n rahoittaman TOIMIVA- ja OSAAVA-hankkeiden monikieliset digiopastukset.

84 % (80 %) työväenopiston digitukitunneista oli henkilökohtaista kahdenkeskistä digiopastusta, mutta opiston avoimissa digipisteissä saattoi asioida myös ilman etukäteistä ajanvarausta, aukioloaikojen puitteissa, jolloin paikalla oli tietotekniikan opettaja tai opiston kirjastovirkailija auttamassa tarpeen mukaan. Avointen digipisteiden itseopiskelun yhteydessä annettava akuutti digituki ja henkilökohtaiset ajanvaraukselliset digiopastukset tukevat digitaitojen kokonaisvaltaista oppimisprosessia.

Työväenopistossa digitukea oli tarjolla Median ja Tietotekniikan ainealojen lisäksi myös joissakin muissa ainealoissa, kuten Ihminen ja yhteiskunta -ainealalla digitaalisen sukututkimuksen opastusta. Lähes kaikilla ainealoilla käytetään opetuksen tukena digilaitteita ja -materiaaleja, ja esim. Kallion opistotalon kaikissa opetusluokissa (yli 30 kpl) on perusvarusteluna tietokone kiinteällä nettiyhteydellä, dokumenttikamera tai visualisoija, ja dataprojektori sekä äänentoistojärjestelmä.

Tietotekniikkaluokkia eripuolilla Helsinkiä opiston omissa toimipisteissä oli 10 kpl, joista Vuotalossa sijainnut opiston tietotekniikkaluokka muutettiin yleisluokaksi syyskaudeksi. Itäisellä alueella tietotekniikkaluokat sijaitsevat Stoassa ja Herttoniemen Silkkikutomossa. Tietotekniikkaluokissa on 10–15 kpl Windows-opiskelijakonetta, skannereita kuvien, diojen, filmien ja asiakirjojen digitointia varten sekä monipuolinen tietokoneohjelmisto ja maksuton tulostusmahdollisuus.

Lähes kaikissa opiston omissa toimipaikoissa oli tarjolla digitukea. Kallion opistotalolla on vuonna 1999 perustettu avoin oppimiskeskus Aino, joka oli avoinna arkisin 31 tuntia viikossa itseopiskelun tukena. Opistotalolla sijaitsee myös digikielistudio Sakari, johon on sijoitettu 24 kannettavaa tietokonetta. Kaikkien ainealojen opettajat voivat lainata opetustaan varten pienryhmien käyttöön tablet-laitteita, joita on sijoitettuna yhteensä muutama kymmenen kappaletta opiston toimipisteisiin. Monilla kursseilla käytetään myös osallistujien omia mobiililaitteita oppimisprosessin tukena.

Työväenopistolla on oma kirjasto, jossa kirjaston työntekijät neuvoivat opiskelijoita ja henkilöstöä esim. tablettien käytössä ja tiedonhaussa.

Helsingin suomenkielisellä työväenopistolla oli vuonna 2023 kaiken kaikkiaan 93 077 opetukseen osallistunutta brutto-opiskelijaa (82 499). Opetusta annettiin 106 659 tuntia (103 453) n. 900 päätoimisen tai tuntipalkkaisen opettajan tai luennoitsijan voimin.

Suomenkielistä digitukea pääkaupunkiseudun kunnallisista kansalais- ja työväenopistoista voi löytää Ilmonet.fi -palvelusta hakusanalla 'digiopastus': <https://ilmonet.fi/search?txt=digiopastus>

Ruotsinkielinen työväenopisto Arbis

Vuonna 2023 Arbis on tarjonnut digitukea pääosin lähitukena, mutta myös etänä. Lähituen muodot olivat IT-rådgivning ja IT-hjälp. IT-hjälp on ollut maksutonta, ulkopuolinen rahoitus mahdollistaa tämän. Helsingin kaupungin päätöksen mukaan Työväenopiston ja Arbiksen digituen ja ATK:n peruskurssit ovat asiakkaille maksuttomia syyslukukaudesta 2023 lähtien.

IT-rådgivning-lähitukea on tarjottu tiistaisin vuoden aikana seuraavina päivinä 10.1.2023 – 12.4.2023 sekä 22.8.2023 – 12.12.2023. Asiakkaita on ollut 47 ja yhteensä 59 asiakastapaamista. Moni asiakas varaa ajan, mutta asiakastapaamiset ilman ajanvarausta ovat myös mahdollisia. Lähituen tarve liittyy usein tilien, päivitysten, varmuuskopioinnin, pilvipalveluiden, sähköisten palveluiden tai tietoturvan haasteisiin, joita on hankala ratkaista etänä. Arbiksen tietotekniikan suunnittelijaopettaja neuvoo ja opastaa ATK-luokassa, ja luokan tekniikkaa hyödynnetään tilanteen mukaan. Hiihtoloma- ja syyslomaviikolla tapaamisia ei järjestetä.

IT-hjälp för seniorer on tarjottu Arbiksen kirjastossa keskiviikkoisin 9.2.2022 – 13.4.2022 ja torstaisin 7.9.2023 – 7.12.2023. Hiihtoloma- ja syyslomaviikolla tapaamisia ei järjestetä. Ajanvaraus ei ole mahdollista, vaan Arbiksen tuntiopettaja palvelee asiakkaita tulojärjestyksessä. Keskimäärin 2,6 asiakastapaamista per kerta vuoden aikana. Asiakastapaamisen kesto on keskimäärin noin 30 minuuttia.

Yhtenä perjantaina kuukaudessa Arbis tarjoaa Vardags-IT webbkurssin puitteissa Teams-tapaamisen, jossa keskustellaan ajankohtaisista tietotekniikan haasteista ja tutustutaan palveluihin. Osallistujat voivat myös esittää kysymyksiä liittyen ajankohtaisiin haasteisiin. Tapaamisen osallistuu noin viisi henkilöä per kerta.

Suurin osa digituen asiakkaista ovat myös Arbiksen kurssilaisia ja löytävät sitä kautta digituen piiriin.

Myös Arbiksen kirjaston ja kanslian henkilökunta opastavat asiakkaita digiasioissa. Kirjastossa fokus on tiedon haussa ja Helmi-palveluissa. Kanslian henkilökunta opastaa ilmonet.fi sivuston käytössä ja ohjaavat tarpeen mukaan asiakkaita Arbiksen digituen piiriin.

Palvelukeskukset

Digitukea annetaan kaikissa viidessätoista palvelukeskuksessa. Palvelukeskusten asiakasryhmä on helsinkiläiset eläkeläiset ja työttömät. Vuonna 2023 palvelukeskusasiakkaita oli 10 715, joista uusia asiakkaita 5136. Asiakkaista 43 % on 75-84 vuotiaita.

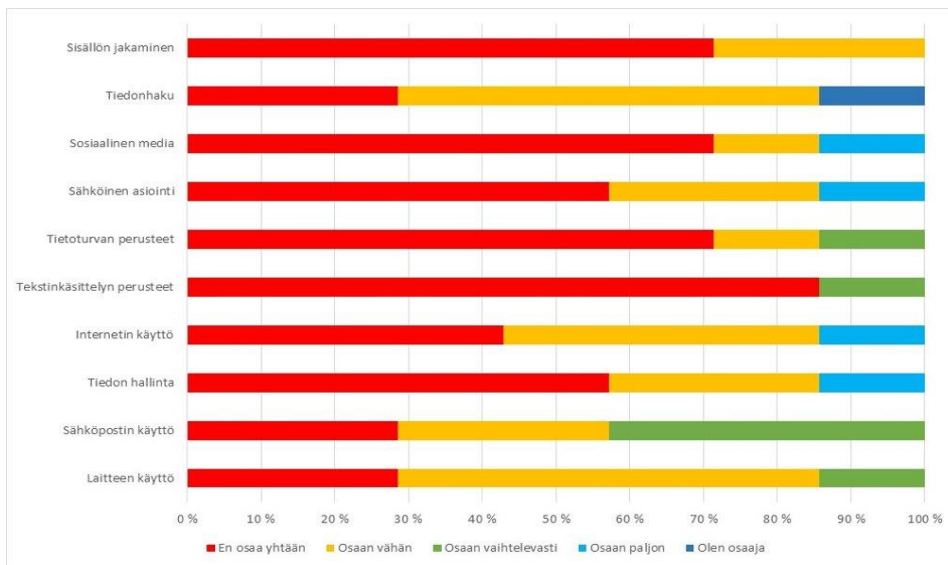
Henkilökohtaista opastusta saa kannettaviin tietokoneisiin, älypuhelimiin, tabletteihin ja sähköisten palveluiden käyttämiseen. Digiohjaajina toimivat isommissa yksiköissä määräaikaisten työtekijät sekä ENTER ry:n vapaaehtoiset. Digiopastukseen voi neuvonnasta varata 45 minuutin mittaisen ajan. Eniten digitukea tarvitaan oman älypuhelimien tai tabletin ongelmiin (digituen kartoitus palvelukeskuksissa 2022). Digitukea annettiin 2789 kertaa, joista järjestöjen (lähinnä ENTER ry) antamana 998, muiden asiakkaiden ja vapaaehtoisten 294 sekä kaupungin

työntekijöiden toimesta 1449 kertaa. Palvelukeskuksissa on myös vähintään yksi asiakastietokone asiakkaiden vapaassa käytössä ja yleensä mahdollisuus tulostamiseen.

Vuoden 2022 Pihlajamäen Digiystävä-hanke sai jatkoa keväällä 2023 Kinaporin palvelukeskuksessa. Digiystävä-hanke toteutettiin kaupunginkanslian tuella yhteistyössä HelsinkiMission kanssa. DNA lahjoitti osallistujille tabletti-tietokoneen ja niihin asennettiin F-Securen Total tietoturva sekä kahden kuukauden mobiilidatapaketti. HelsinkiMission vapaaehtoiset digiopastajat tapasivat seniorit joka toinen viikko ja joka toinen viikko opiskeltiin Kinaporin digiohjaajan johdolla.

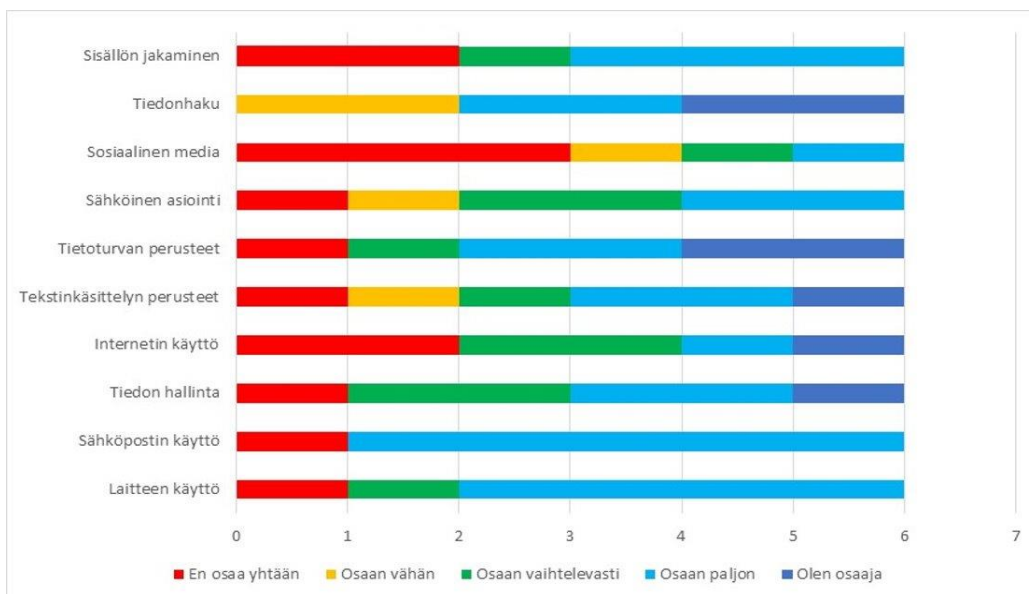
Kinaporin palvelukeskuksen sosiaaliohjaajien avustuksella ryhmään saatiin sellaisia senioreita, joilla on aito tarve opetella digilaitteiden käyttöä sekä taloudellisia haasteita hankkia laite itse.

Alkukartoituksessa 5.4.2023 osallistujien osaaminen oli vahvasti punaisella.



KUVA 18. Kinaporin digiystävä kurssilaisten alkuosaaminen

Loppukartoituksessa 31.5.2023 osaaminen oli parantunut joka tasolla.



KUVA 19. Kinaporin digiystävä kurssilaisten loppuosaaminen

Töölön palvelukeskuksessa toteutettiin kolmas Digi-ystävähanke syksyllä 2023.

Helsinki-info

Helsinki-info osallistui vuoden 2023 aikana kaupungin digituen toteuttamiseen aktiivisena toimijana. Helsinki-infon puhelin- ja chatpalvelun lisäksi digitukea saa Helsinki-infon palvelupisteissä keskustakirjasto Oodissa, Itäkeskuksen kirjastossa ja International House Helsingissä. Helsinki-infon palvelupisteissä annetaan henkilökohtaista digitukea ja tukea asiakastietokoneiden käyttöön lisäksi palveluneuvojat opastavat asiakkaita löytämään saatavilla olevia digituen palveluita.

Helsinki-infon tiimissä palvelua voidaan antaa useilla kielillä esimerkiksi englanniksi, somaliksi, venäjäksi ja arabiaksi. Palvelupisteillä digitukea annetaan asiakaskoneilla ja se painottuu laite- ja asiointineuvontaan, kuten esimerkiksi Helsingin kaupungin sähköisten palveluiden käytön opastukseen tai tulostimen käytön opastukseen.

VII. DIGIYSTÄVÄ HANKE – DIGITUELLA DIGITAITOIHIN

Digitaalisuus lisääntyy kaikilla elämän alueilla. Helsingin tavoitteena on hyödyntää digitaalisuutta parhaiten koko maailmassa. Helsinkiläisistä noin 80 prosenttia omaa hyvät tai erittäin hyvät digitaidot. 15 prosenttia tarvitsee digitukea ja 5 prosenttia on kokonaan vailla digitaalisia taitoja.



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 digitaadoissa oli liki nolla, mutta 10 viikossa jokainen heistä oppi käyttämään tablettiaan, lähettämään sähköpostia, jakamaan kuvia sekä hoitamaan omia pankkiasioitaan ja terveysasioitaan digitaalisesti.

Ikäihmisten motivaatio oppia uutta oli korkea ja oppimistulokset sen myötä erinomaiset. Digitaalisuus on iäkkäälle voimavara, joka tuottaa paljon iloa, hyötyä ja mahdollisuuksia. Jokaisella ikäihmisellä tulisi olla digiystävä, joka auttaa digitaitojen opettelussa, jotta pääsy erilaisiin harraste- ja vapaa-ajan ryhmiin, asiointikanaviin ja palveluihin onnistuu. Ystävien, lastenlasten sekä uusien tuttavuuksien tapaaminen tulee olla myös iäkkäille helppoa, hauskaa ja sujuvaa virtuaalisissa ympäristöissä.

Pihlajamäen hanke lisäsi ikäihmisten osallisuutta ja hyvinvointia sekä tuotti iloa netistä ja virtuaaliryhmistä. Seniorit tapasivat viikoittain digiyöstävää sekä joka toinen viikko toisia ikäoppilaita. Hanke lisäsi vuorovaikutusta paitsi netissä, niin myös kasvokkain. Pihlajamäen digiyöstävä hankkeen mallilla jatkettiin Kinaporin palvelukeskuksessa keväällä 2023. Tulokset olivat liki yhtä hyvät kuin Pihlajamäessä.

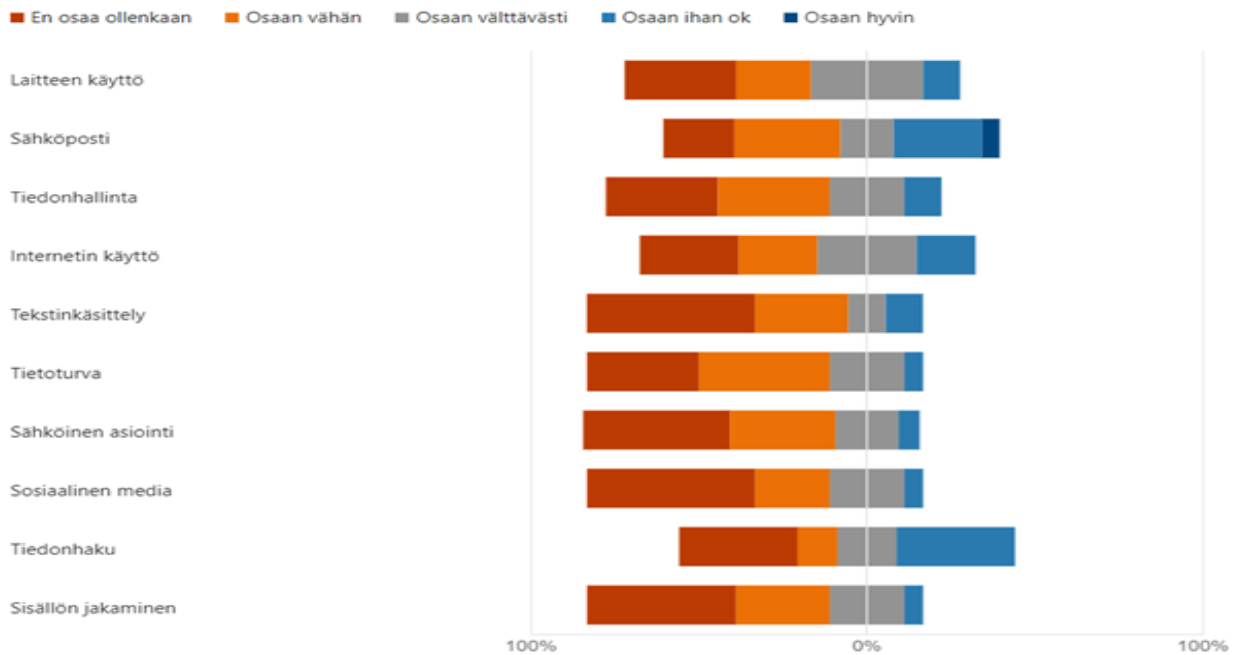
Digiyöstävä toteutettiin syksyllä 2023 myös Töölön palvelukeskuksessa. Kaupunginkanslia tuotti opaskirjan sekä tabletit kurssilaisille, palvelukeskus varasi työntekijät kurssin vetämiseen, HelsinkiMissio koulutti tarvittavat vapaaehtoiset digiyöstävät kurssilaisille - tulokset olivat edelleen erinomaiset.



KUVA 20. Digiyöstävä hanketta varten kirjoitetun oppaan etusivu.

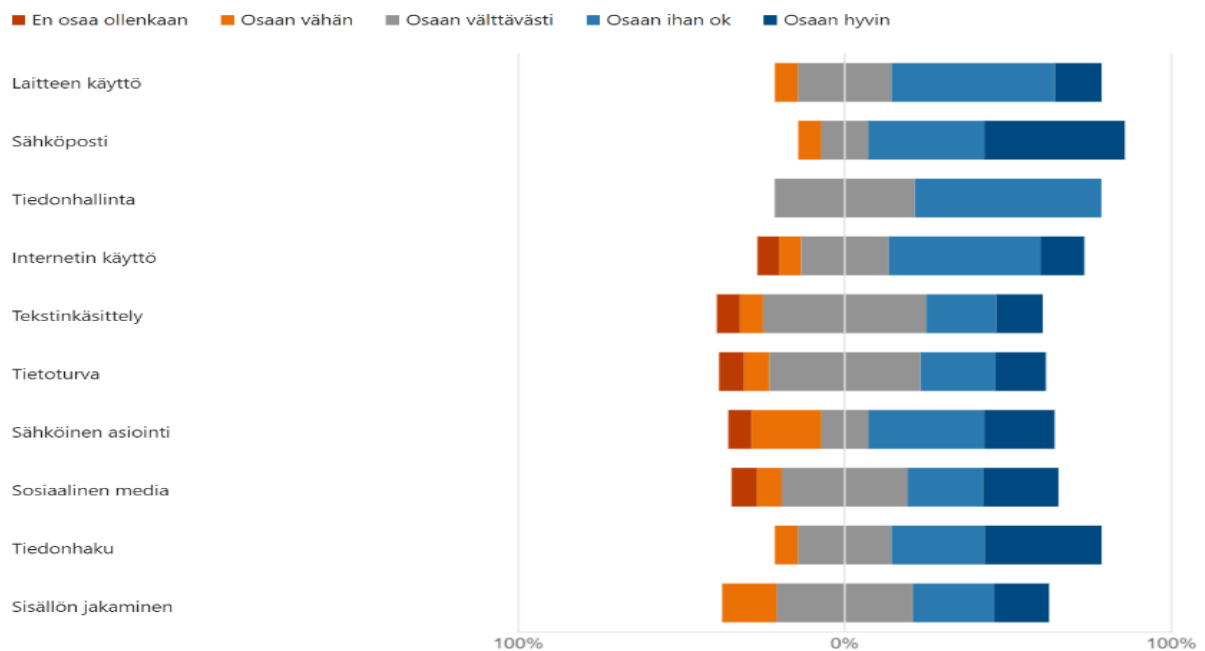
Pihlajamäen Digiyöstävä- hankkeessa tehtiin senioreille digiosaamisen alkukartoitus sekä 10 viikon jälkeen digiosaamisen loppukartoitus. Tulokset olivat hämmäntävän hyviä.

Lähtötason vastauksista on selkeästi huomattavissa, että osallistujien lähtötaso on heikko ja digitaidot olemattomat. Muutamalla digitaidot ovat olleet hieman korkeammalla kuin toisilla, mutta vahvasti vastaukset painottuvat punaiselle, kuten kuvaajasta on nähtävissä.



KUVA 21. Pihlajamäen senioreitten digiosaaminen alkukartoituksessa.

Kymmenessä viikossa näiden senioreiden digitaidoissa tapahtui valtava kehitys, kuten loppukartoituskuvasta käy hyvin ilmi.



KUVA 22. Pihlajamäen senioreitten digitaidot loppukartoituksessa.

Lopputulos on mahtavaa katseltavaa. Osallistujien digitaidot nousivat kahdessa kuukaudessa huimasti, vaikka kahden tunnin koulutuksia oli ainoastaan viisi. Tämän lisäksi jokainen tapasi ainakin muutaman kerran digiystävää sekä opiskeli kotona itsenäisesti näiden ohella.

Töölön digiystävä hankkeen aikataulu:

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

KUVA 23. Digiystävä hankkeen 10 viikon rytmitys.

Pihlajamäen, Kinaporin ja Töölön palvelukeskuksen pilotit osoittivat vahvasti, että seniorit haluavat oppia digitaitoja, joiden avulla he kykenevät hoitamaan omia asioitaan verkossa sekä viestimään ja tapaamaan ystäviään myös verkon avulla.

VIII. PÄÄKAUPUNKISEUDUN JA VALTAKUNNALLINEN DIGITUKI

Helsingin kaupungin edustajat olivat aktiivisesti mukana myös vuoden 2023 aikana organisoituneissa valtakunnallisessa ja pääkaupunkiseudun digituessa.

Digi- ja väestötietoviraston (DVV) digituki vastaa koko Suomen valtakunnallisesta digituesta ja sen koordinaatiosta. Helsingin digituki osallistui valtakunnallisen digituen seminaareihin ja tapahtumiin sekä viesti valtakunnallisen digituen tapahtumista omissa verkostoissaan. Lisätietoa:

<https://dvv.fi/digituki>.

Maakunnallisten digitukiverkostojen lakattua 2022 aloitettiin syksyllä pääkaupunkiseudun digituen toimijoiden verkostokokoukset. Niitä jatkettiin koko vuoden 2023 ajan. Helsingin, Espoon ja Vantaan digituen kysymykset ja osin toimintamallitkin ovat saman kaltaisia, joten kehitettävää ja keskusteltavaa näissä verkostokokouksissa riitti. Vuoden 2023 Helsingin digituen verkostopäiviin tuotettiin yhteistä ohjelmaa myös Vantaalta ja Espoosta.

IX. HELSINGIN DIGITUEN TÄRKEIMMÄT YHTEISTYÖKYMPANIT

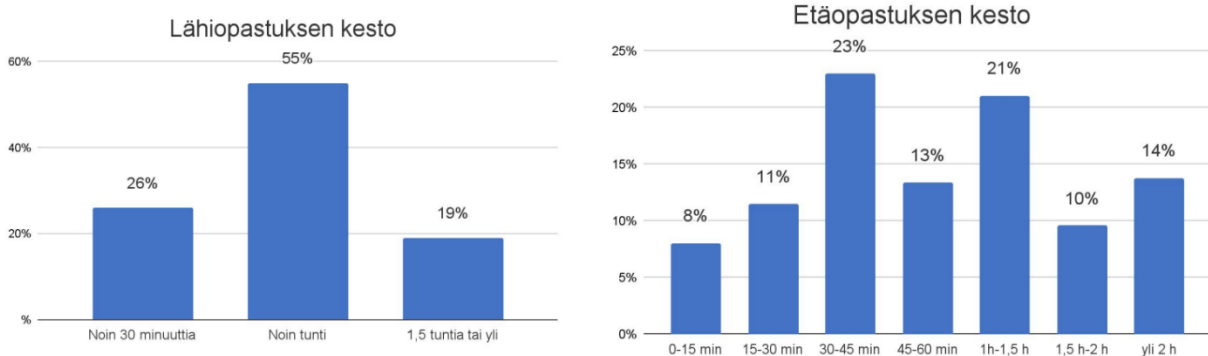
Enter ry

Enter ry on Helsingin kaupungin digituen koordinaatioryhmän pitkäaikainen jäsen. Enterin kouluttamat noin 90 vapaaehtoista digiopastajaa palvelevat useissa kaupungin toimipaikoissa kuten kirjastoissa ja palvelukeskuksissa. Helsingin lisäksi Enterillä oli opastustoimintaa 17 muun kunnan alueella Uudellamaalla. Digiopastajien keskinäistä vuorovaikutusta ja keskustelua auttavat Enterin opastajien oma suljettu Facebook-ryhmä sekä WhatsApp-ryhmä.

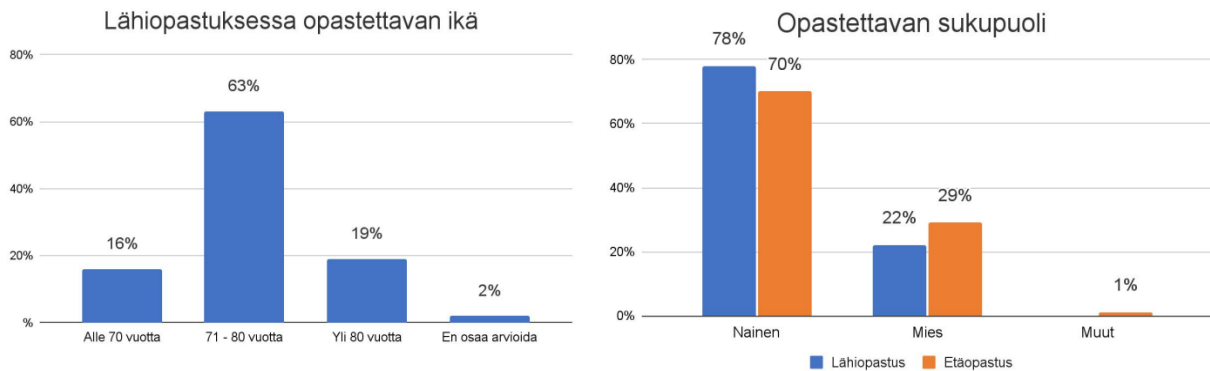
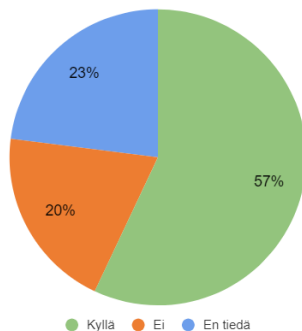
Vuonna 2023 Enterillä oli lähiopastusta Helsingissä yhteensä 39 paikassa: 23 kirjastossa, 11 kaupungin palvelukeskuksessa sekä muutamissa muissa senioritaloissa ja toimipisteissä. Kesä- ja elokuussa Helsingissä opastettiin Kampin palvelukeskuksessa.

Lähiopastuksia Helsingissä tehtiin yhteensä 3416 (vrt. 2891 kertaa v.2022). Lähiopastusmäärät ovat hyvässä kasvussa koronavuosien jälkeen. Enterin lähiopastusten yleinen kesto oli tunnin paikkeilla, opastettavista valtaosa oli 71 – 80 vuotiaita naisia (ks. kuva)

Enterin oma etäopastus toimi aktiivisesti vuodesta 2000 vuoden 2023 helmikuun loppuun saakka. Maaliskuussa 2023 Enterin etäopastajat siirtyivät opastamaan SeniorSurfin ylläpitämään valtakunnalliseen Etäopastus-palveluun. Etäopastuksen asiakkaista helsinkiläisiä on merkittävä osa.



Onko opastettava käynyt aiemmin Enterin lähiopastuksessa?



KUVA 21. Enter ry:n koko toimialueen digituen tilastoja vuodelta 2023 (otos syksyiltä, n=338).

Enterin lokakuussa 2023 tekemän kyselyn (n=338) mukaan keskeisimmät opastusaiheet koko toimialueen lähituessa olivat:

- i. Laitteen peruskäyttö, asetukset, varmuuskopiointi ja päivitykset (48 %)
- ii. Sähköinen asiointi (20 %)
- iii. Muut sovellukset ja ohjelma (18 %)
- iv. Laitteen ylläpito, esim. siivoaminen (16 %)
- v. Sähköpostin käyttö (16 %)

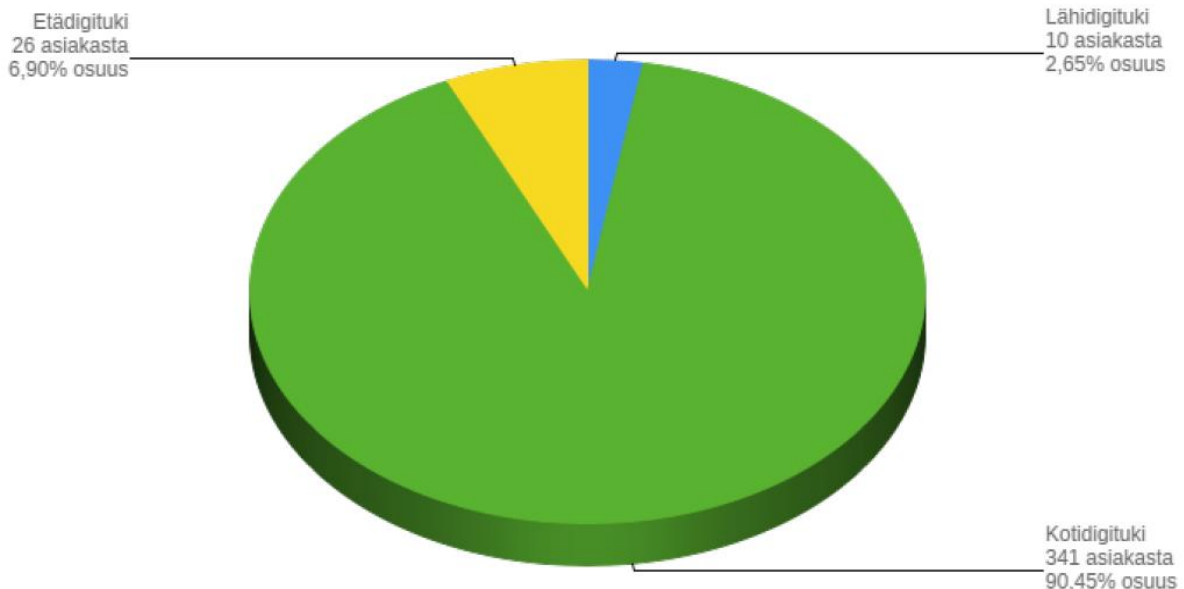
Lisätietoa opastusaiheista <https://www.entersenior.fi/opastus/opastusaiheet/>

HelsinkiMissio

Kotidigituen kehittäminen käynnistyi huhtikuussa 2022 yhteistyössä HelsinkiMission kanssa, jolle STEA myönsi vuosille 2022–2024 lähes 600 000 euroa avustusta kotidigituen kehittämistä varten. Yhteishankkeessa pyritään luomaan yhtenäinen kolmiosainen digituen palvelumalli: lähidigituki – etädigituki – kotidigituki. Kotidigitukea kehitetään yhteistyössä HelsinkiMission, Helsingin Invalidien Yhdistys ry:n, Enter ry:n sekä kaupungin yhteisötalojen ja sotepe-toimialan kanssa. Yhteydenottolomake kotidigituen pyytämiseen löytyy sekä Helsingin kaupungin että HelsinkiMission verkkosivuilta. Helsingin kaupungin verkkosivuilta lähetetyt pyynnöt tulevat suoraan HelsinkiMission toimintajärjestelmään, jota kautta pyynnöt avataan, koordinoidaan, kuitataan ja raportoidaan. Helsingin kaupungin ja järjestöjen yhteistyöllä pystyttiin vastaamaan kaupunkilaisten erilaisiin digitukipyyntöihin.

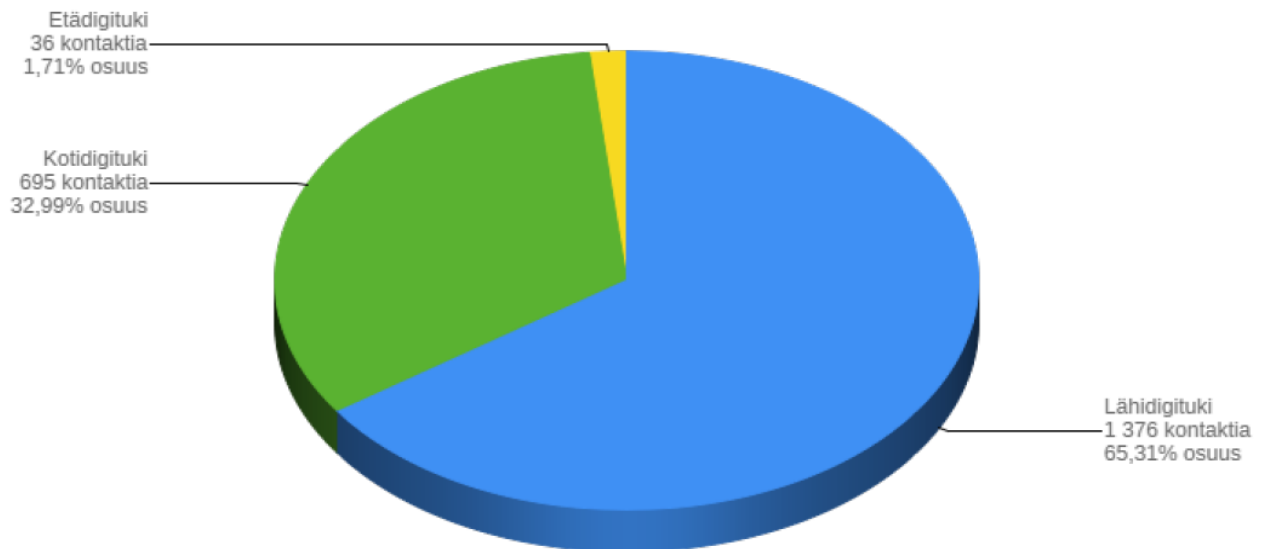
Vapaaehtoistoiminta / Digituki palvelualueen tilastot ajanjaksolla 01.01.2023 - 31.12.2023

Asiakaslukumäärät palveluittain (yksittäisiä asiakkaita yhteensä 377)



KUVA 22. Kontaktien määrä kotidigituessa yhteensä huhtikuusta joulukuun loppuun oli 341 asiakaskertaa.

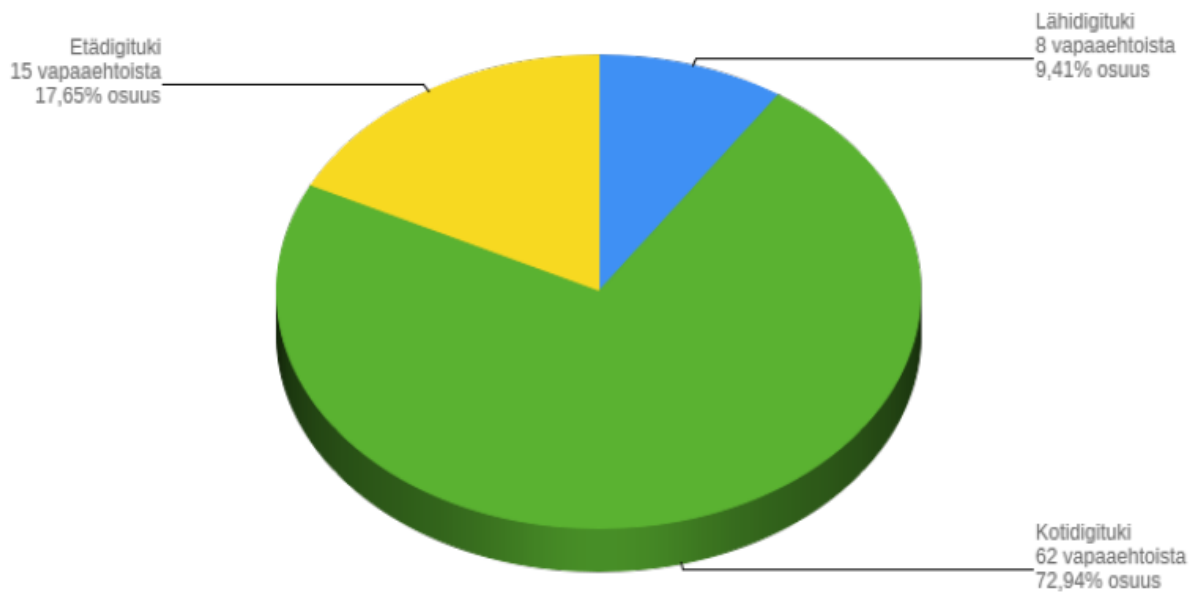
Kontakttilukumäärät palveluittain (kontakteja yhteensä 2107)



KUVA 23. Etädigituen, lähidigituen ja kotidigituen asiakaskontaktit.

Kotidigituen kehittämisestä vastasi kotidigituen ohjausryhmä, missä oli HelsinkiMission, Helsingin kaupunginkanslian, Helsingin Invalidien Yhdistys ry:n sekä Enter ry:n edustus. Hankekoordinaattorina ja pääasiallisena toteuttajana toimi HelsinkiMissio.

Vapaaehtoisten lukumäärät palveluittain (yksittäisiä vapaaehtoisia yhteensä 64)



Helsingin Invalidien Yhdistys ry

Yhdistyksen hallituksen jäsen Heikki Aulio toimii myös Helsingin kaupungin digituen koordinaatioryhmässä. Helsingin Invalidien Yhdistys ry tekee myös pienimuotoista kotidigitukityötä omien jäsentensä parissa. Heidän asiantuntemuksensa on kaupungin digituelle erityisen tärkeää esimerkiksi esteettömyys- ja saavutettavuusasioissa.

Helsingin Invalidien Yhdistys toteutti HIY:n Digipisteessä vuonna 2023 yhteensä 774 opastuskertaa, asiakkaita 122 eri kävijää. Opastukset olivat lähi-, puhelin-, koti- ja etädigitukea. Digikoordinaattorin suorittamat Digipisteen luennot yhdistyksen toimintakeskuksessa: yhteensä 9 ryhmäkoulutustilaisuutta, joissa yhteensä 26 eri kävijää osa etänä, suurin osa paikan päällä. Keskimäärin ryhmäkoulutuksissa oli 14 osallistujaa kerrallaan. Lisäksi yhdistyksen kotidigitukija Aulio antoi etätukea 51 kertaa, kotidigitukea 30 kertaa ja lähidigitukea 1 kerran.

Lisätietoa <https://www.hiy.fi/>.

Vanhustyön keskusliitto

Vanhustyön keskusliiton (VTKL) SeniorSurf-toiminta on ollut yhteistyökumppanina ja asiantuntijaroolissa mukana Helsingin digituen koordinaatioryhmässä sekä Koti- ja etädigituki -hankkeen ohjausryhmässä.

Valtakunnallinen SeniorSurfin etäopastuspalvelu avautui 6.3.2023 tarjoamaan maksutonta etädigitukea kaikille senioreille ympäri Suomen. Kumppaneina palvelussa on paikallisia ja valtakunnallisia toimijoita, kuten Helsingin alueella toimivat Enter ry ja HelsinkiMissio. Opastajina etäopastuspalvelussa toimivat yhteistyökumppaneiden koulutetut vapaaehtoiset vertaisopastajat.

Vuoden 2023 aikana SeniorSurfin etäopastuspalveluun tulleista opastuspyynnöistä 150 tuli Helsingin alueelta, mikä on noin 37 % kaikista etäopastuspyynnöistä.

X. HELSINGIN KAUPUNGINKANSLIAN DIGITUEN VUOSI 2023

TAMMIKUU 2023

- 10.1. Pääkaupunkiseudun kaupunkien digituen yhteistyökokous
- 23.1. Digituen toimenpiteet Helsingin HYTE suunnitelmaan
- 23.1. Digityöelämää hankkeen ohjausryhmä
- 27.1. Digituen koordinaatioryhmä
- 30.1. Kanslian digituen esittely soten TAYV työryhmälle

HELMIKUU 2023

- 07.2. Pääkaupunkiseudun kaupunkien digituen yhteistyökokous
- 16.2. DVV:n digituen uusi toimintamalli info
- 16.2. Kymenlaakson digitukifoorumi

MAALISKUU 2023

- 03.3. Helsingin digituen koordinaatioryhmä
- 07.3. Pääkaupunkiseudun kaupunkien digituen yhteistyökokous
- 07.3. Kinaporin Digiystävä hankkeen aloituskokous
- 08.3. STM Digiarkeen neuvottelukunnan loppuseminaari, Helsingin digituki mukana paneelissa
- 09.3. Helsingin digituen esittely Pitäjänmäen kirkossa alueen eläkeläisille
- 15.3. Kinaporin Digiystävä hankkeen kokous
- 23.3. Kotidigituki -hankkeen ohjausryhmä
- 24.3. Helsingin digituen koordinaatioryhmä
- 27.3. Digitukijoiden koulutusiltapäivä
- 28.3. DVV:n Digihumaus seminaari
- 29.3. Kinaporin digiystävä hankkeen ohjausryhmä

HUHTIKUU 2023

- 04.4. Helsingin seurakuntien ja kaupungin digituen yhteistyökokous
- 05.4. Kinaporin digiystävä hankkeen aloituskokous
- 11.4. Helsingin digituen esittely Syystien palvelukeskuksessa
- 17.4. Digitukijoiden koulustilaisuus
- 19.4. Digi arkeen digitukitapahtuma, yhteistyössä Oodin ja soten palvelukeskusten kanssa
- 25.4. Digi digi digi – ratkaisuja digisyrjäytymisen haasteisiin -webinaariin! Laurea AKK.
- 28.4. Helsingin digituen koordinaatioryhmä

TOUKOKUU 2023

- 05.5. Helsingin digitukijoiden verkostopäivä kaupungintalon Tapahtumatorilla
- 09.5. Kinaporin Digiystävä hankkeen ohjausryhmä
- 11.5. Helsingin digituen esittely Lauttasaaren seniorikeskuksessa
- 12.5. DVV:n digitaitoviikon päätösseminaari
- 16.5. Soten digituen kokous
- 16.5. Pääkaupunkiseudun kaupunkien digituen yhteistyökokous
- 23.5. Helsingin digituen koordinaatioryhmän seminaaripäivä Mustasaarella

KESÄKKUU 2023

- 7.6. Kinaporin digiystävä hankkeen päätöstilaisuus
- 16.6. Digityöelämää hankkeen ohjausryhmä
- 22.6. Digiystävä raportti - vapaaehtoisten näkemykset

ELOKKUU 2023

- 2.8. Palvelukeskusten digituki raportti
- 15.8. Kinaporin digiystävä hankkeen loppuraportti
- 16.6. Digityöelämää hankkeen päätösseminaari
- 24.8. Lämpio verkkopalvelun juhla Tapahtumatorilla
- 29.8. Pääkaupunkiseudun digituen organisaattoreiden tapaaminen
-

SYYSKUU 2023

- 5.9. Töölön digiystävä hankkeen suunnittelukokous
- 7.9. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen digituen sparraus – Samuli Soininen
- 13.9. Töölön palvelukeskuksen digiystävän aloituskokous
- 22.9. Helsingin digituen koordinaatioryhmä

LOKAKUU 2023

- 7.10. Koti- ja etädigitukihankkeen ohjausryhmä
- 10.10. Töölön palvelukeskuksen digiystävähankkeen aloituskokous
- 10.10. Digituen esittely Senior-infon messuilla Töölön palvelukeskuksessa
- 10.10. Helsingin digitukijoiden verkkokoulutus
- 24.10. Pääkaupunkiseudun digituen organisaattoreiden verkostokokous
- 31.10. Digituen info Syystien palvelukeskuksen senior-info messuilla

MARRASKUU 2023

- 1.11. DVV:n (Minna Piirainen) ja Helsingin digituen neuvottelukokous
- 2.11. Digituen esittely Sotepe digiryhmälle
- 8.11. Digituen esittely Senior-infon johtoryhmälle
- 9.11. THK:n digiryhmän kokous ja kaupungin digituen esittely
- 14.11. Pääkaupunkiseudun digituen organisaattoreiden kokous
- 14.11. Helsingin digitukijoiden verkkokoulutus
- 16.11. Digituen esittely Kontulan palvelukeskuksen Senior-info messuilla
- 17.11. Helsingin digituen koordinaatioryhmän kokous kaupunginhallituksen salissa
- 21.11. Digituen info Kustaankartanon palvelukeskuksen Senior-info messuilla
- 30.11. Digituen info Myllypuron palvelukeskuksen Senior-info messuilla

JOULUKUU 2023

- 1.12. Helsingin digitukijoiden verkostopäivä kaupunginvaltuustosalissa
- 12.12. Töölön palvelukeskuksen digiystävä hankkeen päätösjuhla
- 14.12. Koti- ja etädigitukihankkeen ohjausryhmä
- 18.12. Digituen esittely Helsingin järjestöpäivän juhlassa Marina Congress Centerissä
- 19.12. Digituen esittely Neuvotaan-verkoston messuilla Tapahtumatorilla

<https://digituki.hel.fi>

