



Helsingin kaupungin digineuvonta

6Aika

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



**Digineuvonnan
palvelukuvaus – osa 1
Stadi digiksi!**

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

**Digineuvonnan
palvelukuvaus – osa 2
Yhdessä ja vastuullisesti**

**Digitaalinen Helsinki
Maailman toimivin
kaupunki**

Ota yhteyttä

HELSINGIN KAUPUNGIN YLEISNEUVONTA
09 310 11111 neuvonta@hel.fi

digineuvonta.hel.fi



Mihin digiasioihin saa apua?

- ▶ Digineuvonnasta saa pika-apua palveluiden ja laitteiden käyttöön
- ▶ Digineuvonta rohkaisee itse kokeilemaan, oppimaan ja innostumaan



Kenelle digineuvonta on tarkoitettu?

- ▶ Kaikille kaupunkilaisille, jotka tarvitsevat apua digiarjessa



Toimivassa kaupungissa digiarki sujuu. Digineuvonta auttaa ja opastaa kaikissa tilanteissa.



Kuka neuvoo digiasioissa?

- ▶ **Helsingin kaupunki**
Kirjastot, asukastalot, palvelukeskukset, työväenopistot, digineuvonta.hel.fi ja palvelukartta, hel.fi, Lasipalatsin mediakeskus
- ▶ **Kaupungin kumppanit**
Järjestöt, esimerkiksi Enter ry, oppilaitokset, yritykset, esimerkiksi pankit



Digineuvonnan periaatteet

- ▶ Lähelle tuotuna, lähellä kotia
- ▶ Helposti, matalalla kynnyksellä
- ▶ Ajanvarauksella tai ilman
- ▶ Tuetaan oppimaan ja tekemään itse
- ▶ Kaupungin toimipisteissä maksutonta



Mitä digineuvonta on?

- ▶ Ongelmanratkaisua ja elämän rikastamista, digin hyödyistä kertomista
- ▶ Laitteiden ja digipalveluiden käyttöapua, sähköisen asioinnin opastusta
- ▶ Henkilökohtaista opastusta, teema-luentoja eri aiheista
- ▶ Eteenpäin ohjaamista: kun en osaa tai tiedä, selvitän mistä apua voi saada

”Autan parhaani mukaan, ohjaan eteenpäin, en jätä yksin. Tiedän vastuuni ja toimin luotettavasti kaikissa neuvontatilanteissa.”



Kuka voi olla digineuvoja?

- ▶ Vapaaehtoinen
- ▶ Vertaisohjaaja
- ▶ Opiskelija
- ▶ Kaupungin työntekijä



Digineuvonnan periaatteet

- ▶ Luottamuksellisuus: en ota salasanoja tai pankkitunnuksia käsiteltäväksi
- ▶ Selkeys, rauhallisuus, ystävällisyys
- ▶ Tiedän rajani: teen parhaani, kaikkea ei tarvitse osata. Ohjaan asiakkaan tarvittaessa eteenpäin



Minä digineuvoja



Mitä saan digineuvojana?

- ▶ Hyvää mieltä, teenhän tärkeää työtä
- ▶ Kivan yhteisön, tilaisuuden verkostoitua muiden digiasioista kiinnostuneiden kanssa
- ▶ Tukea ja koulutusta



Mitä digineuvonta on?

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

”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?

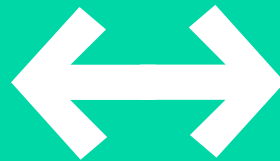
- ▶ Lähelle tuotuna, lähellä kotia
- ▶ Helposti, matalalla kynnyksellä
- ▶ Ajanvarauksella tai ilman
- ▶ Luotettavasti ja turvallisesti: en esimerkiksi anna salasanojani, enkä pankkitunnuksiani neuvojalle
- ▶ Kaupungin toimipisteissä neuvonta on minulle maksutonta

Digineuvonta digineuvonta.hel.fi

Helsingin kaupunki

Kaupungin toimipisteet

- ▶ Kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala: kirjastot, nuorisotilat
- ▶ Kasvatuksen ja koulutuksen toimiala: työväenopistot
- ▶ Sosiaali- ja terveystoimiala: palvelukeskukset, asukastalot
- ▶ Koordinointi: kaupunginkanslia, Lasipalatsin mediakeskus



Kaupungin kumppanit

Vapaaehtoiset, vertaisohjaajat ym.

- ▶ Järjestöt, esimerkiksi Enter ry
- ▶ Oppilaitokset
- ▶ Valtio
- ▶ Yritykset, esimerkiksi pankit
- ▶ Maksullista digineuvontaa tarjoavat yritykset



Sujuva arki

Kaikki kaupunkilaiset

