



ALUEELLINEN KEHITTÄMISTEHTÄVÄ
REGIONALT UTVECKLINGSUPPDRAG
TURKU ÅBO

Digituen rajat - materiaalit

Turun AKE

Veera Knuuti / 24.4.2025



**43 kuntaa ja yli
500 kirjastolaista.**



**ALUEELLINEN KEHITTÄMISTEHTÄVÄ
REGIONALT UTVECKLINGSUPPDRAG**
TURKU ÅBO

KIRJASTOSTA SAA MYÖS DIGITUKEA



KIRJASTO • BIBLIOTEK • LIBRARY

**Opastamme kaikkia asiakkaitamme
digilaitteiden ja -palveluiden käytössä.**

- ✦ digipalveluiden omatoiminen käyttö
- ✦ digilaitteiden käyttö
- ✦ turvallinen verkkokäyttäytyminen

**Kysy rohkeasti lisää digituesta ja
sen pelisäännöistä henkilökunnalta.**



Digituen rajojen tarve

- Teemaviikkojen tukeminen
 - Digitaitoviikko
 - Mediataitoviikko
 - Digiturvaviikko
- Muilla AKE-alueilla pohdiskeltu digituen rajoja
- Digiverkosto
- Moninainen verkosto



Digituen rajat – ensimmäinen työpaja

- Käytännön neuvoja ja työkaluja digituen antamiseen
 - Alustajana Artëm Kuosti Moniheli-yhdistyksestä
- Yhteisten ohjeiden työstäminen
 - Työpajaosuus, jossa työstämme yhdessä [DVV:n Digituen eettisestä ohjeistuksen](#) pohjalta tiivistä ohjeistusta digituen rajojen viestimiseen asiakkaille. Työpajan tuotoksia työstetään edelleen AKEn Digiverkoston kanssa, ja tavoitteena on tuottaa juliste tai flaijeri tueksi digituen antamisen tilanteisiin



Työpajan aikataulu

- 5 minuuttia ohjeistus työpajaan ja Canvan käyttöön
- 7 minuuttia Tehtävä 1.
- 10 minuuttia Tehtävä 2.
- 10 minuuttia Tehtävä 3.
- Loppusanat

Digituen rajat selväksi - työpaja



Tehtävä 1. – 7 minuuttia aikaa

- Mitä kaikkea digituki voi olla?
- Millaisissa tilanteissa digituen rajat ovat selvät?
- Minkälaisissa tilanteissa digituen rajanvetäminen on hankalaa?

Lisää tehostä täältä, valitse "Lisää aloittelija"

Tehtävä 2. – 10 minuuttia

Merkkaa tarralla mihin kategoriaan tilanne sijoittuu:

- Digituen antaminen on ongelmattonta
- Digituen antamisen rajat ovat epäselvät
- Digituen antaminen ei ole ok

Zoomaa näkymää lähemmäs tai kauemmas. Myös CTRL ja + tai -

Kopioi tarroja täältä

Tehtävä 3. – 10 minuuttia

Tilanteiden lajittelu liikennevaloihin

Mihin digitukea ei voi antaa



Milloin digituen rajat ovat epäselvät



Mitä kaikkea digituki voi olla

Digituki voi olla joustavasti osana arkea.



Digituen rajat – toinen työpaja

- Digituen rajat jäi ensimmäisen työpajan jäljiltä epäselviksi
- AKE-ihmiset luonnostelivat ensimmäisen työpajan pohjalta ehdotusta liikennevalomalliksi
 - Asioiden muotoilu selkeästi ja tiiviisti oli todella vaikeaa
- Tässä työpajassa tarvitaan juuri teitä, jotka jokapäiväisessä työssänne annatte digitukea. Rajat siitä, mitä digitukeen kuuluu, voivat olla epäselviä niin työntekijöille kuin asiakkaillekin. Tule mukaan vaikuttamaan siihen, miten nämä rajat olisi selkeintä ilmaista. Työpajaan voi osallistua riippumatta siitä, oliko mukana huhtikuun koulutuksessa.



Digituki on...

- Tarkoitettu kaikille kirjaston asiakkaille
- Opastusta, rohkaisua ja tukea digilaitteiden ja palvelujen äärellä
- Palveluohjausta sopivan digituen pariin.
- Läsnäoloa, yhdessä oppimista, tekemistä ja ihmettelyä.
- Turvalliseen verkkokäyttämiseen ohjaamista
- Kirjaston asiakaspalvelun arkea.
- Luottamuksellista.

Viranomaispalvelujen käyttöön saa myös tukea
Kansalaisneuvonnasta, joka ohjaa oikeiden
palvelujen pariin.
kansalaisneuvonta.fi
p. 0295 000

Digituellakin on rajat:

- Digitukea saa palvelun käyttöön, mutta ei palveun sisältöihin.
- Digituen laajuuteen vaikuttaa asiakaspalvelijalla käytettävissä oleva aika.
- Omatoimiseen asioimiseen kannustaminen ja tukeminen: asiakkaan puolesta tehdään mahdollisimman vähän.
- Digitukijan osaamisellakin on rajat, kaikkea ei voi osata.
- Henkilökohtaisten tietojen käsittelemisestä on sovittava yhdessä asiakkaan kanssa
- Joskus digiasiointi ei ole paras tapa asiakkaalle

Mihin digitukea ei voi antaa

- Digitukija ei ole vastuussa toisen palveluntarjoajan palvelun puutteista.
- Digitukija ei voi asioida asiakkaan puolesta
 - kirjautuminen
 - hakemusten täyttäminen
 - raha-asiat
 - sopimusasiat
- Digitukija ei voi ottaa vastuuta asiakkaan laitteesta tai asioinnin asiasisällöistä.
- Digituesta ei saa olla haittaa asiakkaalle tai ympäristölle



Digituki on...

1. Tarkoitettu kaikille kirjaston asiakkaille
2. Opastusta, ohjausta ja tukea digitaalisten ja palvelujen ääressä
3. Palveluohjausta sovelien digitaalisen parin.
4. Läsnäoloa, yhdessä oppimista, tukemista ja ohjattamista.
5. Turvalliseen verkkokäyttötutkimiseen ohjautamista
6. Kirjaston asiakaspalvelun arkea.
7. Luontamarkkinointia.

Se on asiakaspolun digitaalinen osa, jota asiakas voi käyttää kirjaston palveluissa ja ohjeissa. Se on osa asiakaspolun digitaalista osaa.

Digituellakin on rajat:

1. Digitukea saa palvelun käyttöön, mutta ei palvelun sisältöihin.
2. Digitaalisen laajuuteen vaikuttaa asiakaspalvelijalla käytettävissä oleva aika.
3. Omatoimiseen asioimiseen kannustaminen ja tukeminen: asiakkaan puolesta tehdään mahdollisimman vähän.
4. Digituken osaamisellakin on rajat, kaikkea ei voi osata.
5. Henkilökohtaisen tietojen käsittelemisestä on sovittava yhdessä asiakkaan kanssa
6. Joissakin digitaalisissa ei ole paras tapa asiakkaalle

Mihin digitukea ei voi antaa

1. Digitukea ei ole vastuussa toisen palveluntarjoajan palvelun puutteista.
2. Digitukea ei voi auttaa asiakkaan puolesta
 - korjautuminen
 - hakemusten täyttämisen
 - raha-asiat
 - seipinasiat
3. Digitukea ei voi ottaa vastuuta asiakkaan tallesta tai asiointiin asiointitilistä.
4. Digituken ei saa olla haittaa asiakkaalle tai ympäröiville

Milloin käyttäminen Digituella on kalli? Kalli on, kun asiakas ei osaa käyttää digitukea, ja tällöin on helpompaa olla henkilökohtaisesti. Kalli on, kun asiakas ei osaa käyttää digitukea, ja tällöin on helpompaa olla henkilökohtaisesti. Kalli on, kun asiakas ei osaa käyttää digitukea, ja tällöin on helpompaa olla henkilökohtaisesti.

Kalli on, kun asiakas ei osaa käyttää digitukea, ja tällöin on helpompaa olla henkilökohtaisesti.

Kalli on, kun asiakas ei osaa käyttää digitukea, ja tällöin on helpompaa olla henkilökohtaisesti.

Topi

Se on asiakaspolun digitaalinen osa, jota asiakas voi käyttää kirjaston palveluissa ja ohjeissa. Se on osa asiakaspolun digitaalista osaa.

Se on asiakaspolun digitaalinen osa, jota asiakas voi käyttää kirjaston palveluissa ja ohjeissa. Se on osa asiakaspolun digitaalista osaa.

Se on asiakaspolun digitaalinen osa, jota asiakas voi käyttää kirjaston palveluissa ja ohjeissa. Se on osa asiakaspolun digitaalista osaa.

Se on asiakaspolun digitaalinen osa, jota asiakas voi käyttää kirjaston palveluissa ja ohjeissa. Se on osa asiakaspolun digitaalista osaa.

Se on asiakaspolun digitaalinen osa, jota asiakas voi käyttää kirjaston palveluissa ja ohjeissa. Se on osa asiakaspolun digitaalista osaa.

Kalli on, kun asiakas ei osaa käyttää digitukea, ja tällöin on helpompaa olla henkilökohtaisesti.

Kalli on, kun asiakas ei osaa käyttää digitukea, ja tällöin on helpompaa olla henkilökohtaisesti.

Kalli on, kun asiakas ei osaa käyttää digitukea, ja tällöin on helpompaa olla henkilökohtaisesti.

Kalli on, kun asiakas ei osaa käyttää digitukea, ja tällöin on helpompaa olla henkilökohtaisesti.

Vesinokkaeläin

Digituen rajat – apua viestinnän ammattilaisilta

- Kaikki materiaalit toimitettiin viestintätoimistolle
- Luonnoksia, kommentteja, korjauksia
- Kirjastotoiminnan avaamista
- Edelleen digituen rajojen vetäminen ja sen viestiminen tuntuu vaikealta
- Työpajat herätti paljon keskustelua



KIRJASTON DIGITUEN PELISÄÄNNÖT

Digituki on

- Osa kirjaston asiakaspalvelua, joka on tarkoitettu kaikille asiakkaille.
- Opastusta, yhdessä oppimista ja rohkaisua digilaitteiden ja -palveluiden omatoimiseen käyttöön.
- Turvalliseen verkkokäyttämiseen ohjaamista.
- Luottamuksellista. Digitukija voi nähdä henkilökohtaisia asioita, mutta on vaitiolovelvollinen.
- Ohjaamista asiantuntevamman tuen äärelle, jos aihe ei kuulu digituen piiriin tai vaatii syvällisempää osaamista.

Digituen rajat

- Voimme opastaa sähköisen palvelun käytössä, mutta emme palvelun sisällöissä. Autamme esimerkiksi löytämään oikean lomakkeen, mutta emme voi neuvoa mitä siihen kirjoitetaan.
- Annamme digitukea henkilökunnan käytettävissä olevan ajan puitteissa, joka voi vaihdella tilanteen mukaan.
- Digitukea tarjoavat auttavat parhaan taitonsa mukaan, oman osaamisensa puitteissa.

Digituki ei ole

- Emme voi kirjautua palveluihin, täyttää hakemuksia tai hoitaa raha- tai sopimusasioita asiakkaan puolesta.
- Emme vastaa muiden palveluntarjoajien palveluista tai niiden puutteista.
- Emme voi ottaa vastuuta asiakkaan laitteesta tai asiainnoinnista.
- Emme anna digitukea vahingolliseen tai epäeettiseen toimintaan.

**KIRJASTOSTA
SAA MYÖS
DIGITUKEA** ✨



LISÄAPUA KANSALAI- NEUVONNASTA

Viranomaispalvelujen käyttöön saa tukea Kansalaisneuvonnasta, joka ohjaa oikeiden palvelujen pariin.

www.kansalaisneuvonta.fi / p. 0295 000



KIRJASTO • BIBLIOTEK • LIBRARY

Kiitos!



ALUEELLINEN KEHITTÄMISTEHTÄVÄ
REGIONALT UTVECKLINGSUPPDRAG
TURKU ÅBO