

PALVELU- SAFARI

DIGIVALMENNUKSEN KEINONA

Tavoite

Asiakkaiden ja ohjaajien taitojen havainnointi ja digituen tarpeiden tunnistaminen palveluihin, viranomais- ja viihdesivustoihin tutustumisen kautta. Digin käytön lisääminen tutustumisen kautta. Asiakkaiden tietoisuuden lisääminen erilaisista sähköisistä palveluista ja asioinnista.



Kohderyhmä

Soveltuu kaikille digiprofiileille

Toiminta

Asiakas kokeilee tiettyä ohjaajan antamaa digipalvelua tai -sivustoa. Asiakas toteuttaa ohjaajan antaman tehtävän palvelussa tai sivustolla ja kertoo ääneen havaintojaan ja mitä on tekemässä. Ohjaaja havainnoi ja kirjaa mahdollisia palvelun käytettävyysspuutteita sekä asiakkaan taitoihin liittyviä haasteita. Keskeistä on tilanteen jälkeen keskustelu ohjaajan kanssa.



Tulokset

Todettiin, että palvelusafari toimii digivalmennuksen ja taitojen kartoittamisen keinona. Palvelusafaria voidaan toteuttaa myös vertaisperiaatteella, esimerkiksi digitön asiakas voi toteuttaa safaria digipärjääjän kanssa.

Jatko

Mallia voidaan hyödyntää Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen palveluissa jatkossa.