

DIGI- KIERRÄTTÄMÖ

Tavoite

Kierrättää lahjoitettuja käytettyjä laitteita digittömille asiakkaille. Antaa heille ohjausta digilaitteiden käytössä. Muodostaa käytäntö, miten toimintaan saadaan käytettyjä laitteita.

Kohderyhmä

Digittömät, joilla on hyvin heikot digitaidot ja ei itsellään ole käytössä digilaitteita.



Tavoiteltu tulos

Asiakas saa valmennusta digitaitoihin, jonka jälkeen hän saa omakseen laitteen, jolla jatkaa harjoittelua.

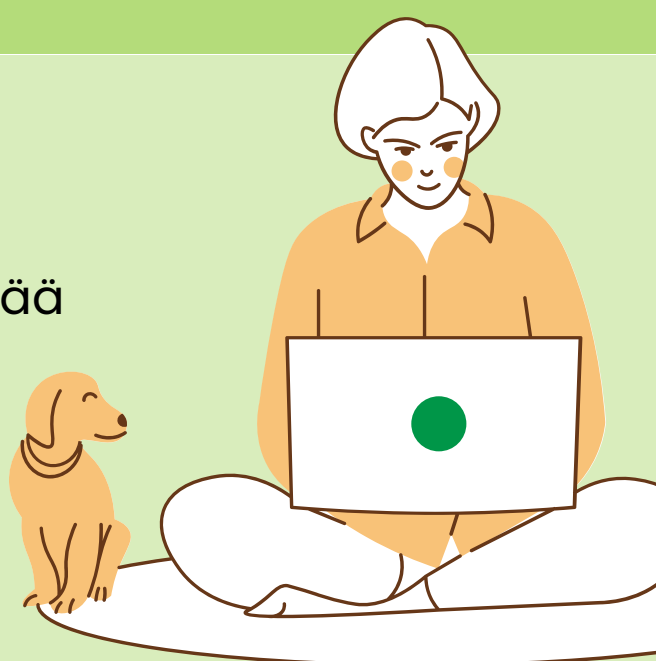
Tulokset

Laitteita saatiin lahjoituksena Karelia-amk:lta, ja ne menivät työikäisten palveluiden käyttöön. Digittömien asiakkaiden on haastava tunnistaa tarvetta taitojen kehittämiseksi ja laitteille, joten he tarvitsevat ensin pitkäjänteistä motivoivaa digiohjausta. Asiakasohjautuvuuden vuoksi on etua, että asiakkaat ovat pitkäaikaisessa ohjauksessa ja luottamuksellinen suhde on syntynyt.



Jatko

Kierrätettyjä laitteita voidaan käyttää esim. kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden digiosaamisen kehittämisessä. Digikierrättämötoiminta voi olla osa asiakkaiden motivoivaa digiohjausta työllisyyspalveluissa.



DIGITUEN MALLI

Tavoite

Jokaisella palveluntarjoajalla on velvollisuus tukea asiakkaiden digipalveluiden käyttöä omissa asiakaskohtaamisissa. Lisäksi tavoitteena oli hahmottaa digituen toimijaverkostoa, johon asiakkaan voi ohjata eteenpäin.



Kohderyhmä

Sosiaali- ja työllisyyspalveluiden työntekijät ja asiakkaat.

Toiminta

Havaittiin tarve yhteiselle mallille asiakkaiden digitaitojen kartoittamiseksi sosiaali- ja työllisyyspalveluissa. Kokeilun ensimmäisessä vaiheessa toteutettiin kuusi työpajaa, joissa testattiin toiminnallista ja dialogista digitaitojen kartoitusmallia.



Tulokset

Dialoginen lähestyminen ja kyselyrunko tukemassa keskustelua koettiin onnistuneeksi ratkaisuksi asiakkaiden palvelutilanteissa. Mallin avulla saadaan asiakkaan osaaminen esiin. Toimintamalliin kuuluu digitaitojen kartoituslomake ja haastattelulomake sekä ohjeita digipajan suunnitteluun ja toteutukseen.

Jatko

Mallia tullaan jatkamaan erilaisissa asiakaskohtaamisissa Pohjois-Karjalan työikäisten palveluiden piirissä. Malli on helposti muunneltavissa eri kohderyhmille.



LIKKUVA DIGITUKI

Tavoite

Kokeilla jalkautuvaa digitukea pitkien välimatkojen alueella, paikoissa missä ihmiset viettävät aikaa tai asioivat.



Kohderyhmä

Digittömät ja digiarat

Toiminta

Pilotoitiin kahta erilaista tapaa:
1) Annettiin digitukea kylätaloilla
2) Sidottiin digituki osaksi liikkuvan sosiaalityöntekijän työtä.



Tulokset

Paikan päälle tuleva digituki on erittäin kaivattua asiakkaiden näkökulmasta. Tarvetta on paljon. Paikka tulee valita tarkoin, usein kylätalot ovat poistuneet käytöstä. Liikkuvan sosiaalityöntekijän tarjoama tuki onnistui luontevasti osana muuta työtä ja asiakkaat kokivat ohjaustilanteen luottamuksellisena.



Jatko

Using what you know make a guess about what you don't know.

Digitukea voidaan kokeilla myös kylätapahtumissa.

KUULUU MEILLE KAIKILLE! -KAMPANJA

Tavoite

Lisätä sosiaali- ja työllisyysalan ammattilaisten ymmärrystä vastuustaan digituen antamisessa. Lisätä tietoisuutta ja tehdä näkyväksi digiosaamisen ja digituen tarve kuntien työllisyys- ja sosiaalipalveluissa.



Kohderyhmä

Sosiaali- ja työllisyysalan ammattilaiset

Toiminta

Toteutettiin neljän viikon sosiaalisen median tiedotuskampanja, joka herätteli pohtimaan palvelutilanteiden käytänteitä ja mahdollisuuksia tarjota digitukea asiakkaille. Kampanjaan kuului somessa julkaistuja videoita, sähköpostituslista sekä työskentelyä Padlet-alustalla. Somekampanjan videoita julkaistiin YTYÄ!-hankkeen Instagramissa, Facebookissa ja TikTokissa.

Tulokset

Keveyden huumorin keinoin voidaan saada positiivista näkyvyyttä myös julkisille palveluille.

Videoille yhteensä 4254 näyttökertaa, eniten TikTokissa (2026).

Videoita tykättiin 143 kertaa ja jaettiin 17 kertaa.

Sähköpostilistalle saatiin 40 henkilöä ja Padlettiin parhaimmillaan 36 kommenttia ja 20 reaktiota yhden viikon aikana.

Jatko

Kampanja on herättänyt keskustelua digituen todellisesta saatavuudesta ja saavutettavuudesta sekä digiosaamisesta yleisesti, niin asiakas- kuin työntekijätasolla.



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.

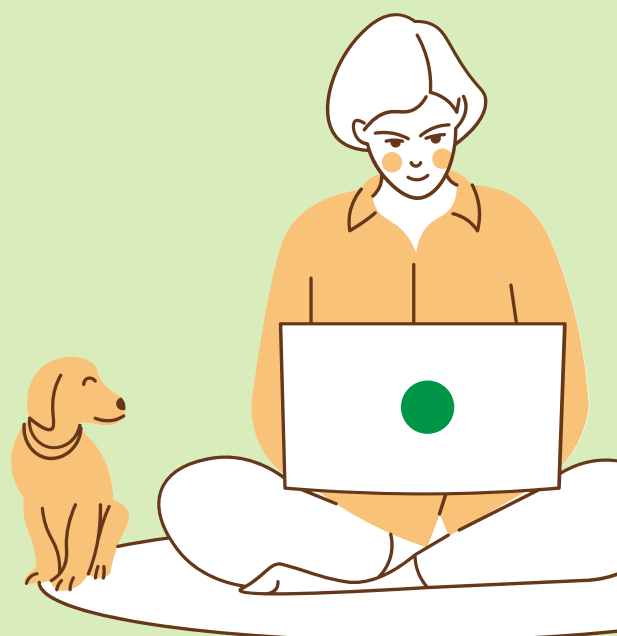
Jatko

Mallia voidaan hyödyntää Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen palveluissa jatkossa.

DIGIKOULUTUS TYÖNTEKIJÖILLE

Tavoite

Kehittää sosiaali- ja työllisyyspalveluiden työntekijöille koulutuskokonaisuus, jossa työntekijöillä on mahdollisuus kehittää omaa digiosaamistaan niin, että he pystyvät paremmin tukemaan asiakkaitaan digiosaamista edellyttävissä kysymyksissä.



Kohderyhmä

Sosiaali- ja työllisyysalan työntekijät.

Toiminta

Koulutuspilotti toteutettiin Howspace-verkkoympäristössä 10 osallistujalle sosiaali- ja työllisyysalan toimijoiden verkostosta. Koulutuksen sisältöinä oli mm. digitalisaation merkitys sosiaali- ja työllisyysalan työhön sekä kansalaisten arkeen, työntekijän omat digitaidot ja -asenne, sähköiset palvelut ja digiohjaus.



Tulokset

Digikoulutus koettiin ajankohtaiseksi ja digitaitojen oppiminen tärkeäksi. Lisäksi koulutuksen toteutus oli sisällöllisesti selkeä, monipuolinen ja helposti ymmärrettävä.



Jatko

Digiohjaus ja -tuki sote- ja työllisyysalan asiakastyössä - opintojakso on tarjolla Karelian avoimessa AMK:ssa.