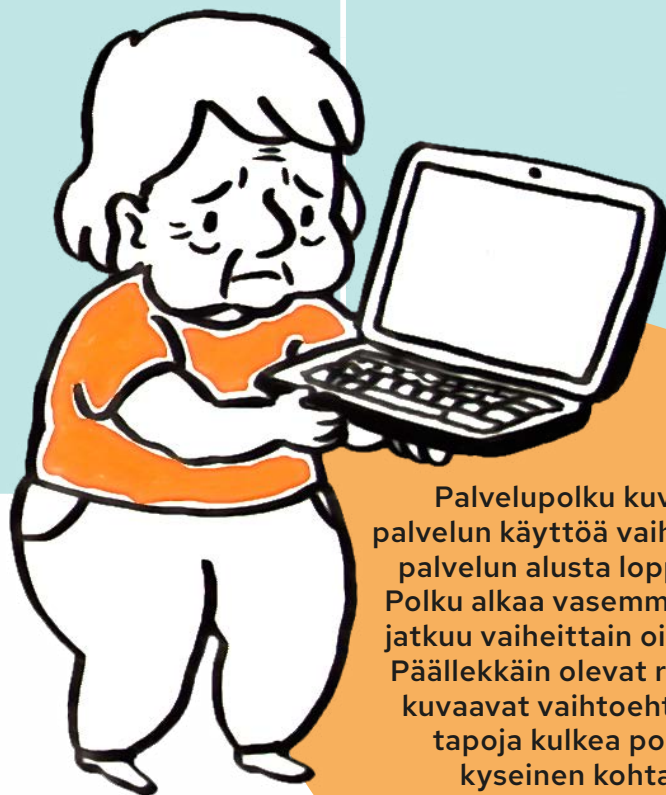


Seijan palvelupolku osa 1/3

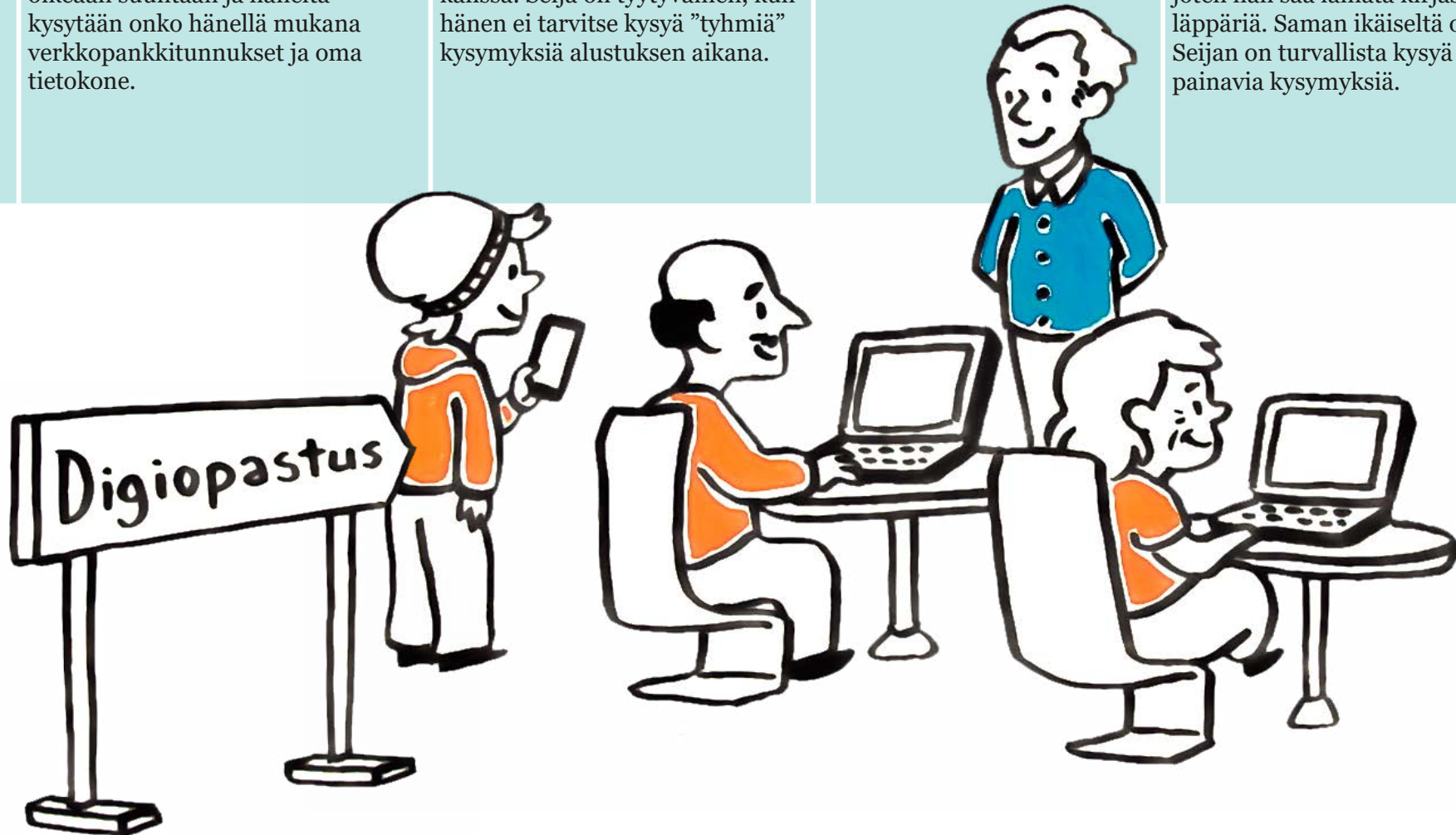
Vaihe	Tiedon saanti	Lisätietojen kysyminen	Päätös osallistua	Saapuminen	Sisään
Seija Seniori	<ul style="list-style-type: none"> • Huomaa flyerin digiopastuksesta terveystieteiden keskuksen odotustilassa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Soittaa kirjastoon ja kysyy lisätietoja tilaisuudesta. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aihe on ajankohtainen Seijalle ja tilaisuudessa käydessään voi hoitaa myös muita asioita, lisäksi tilaisuuteen ei tarvitse ilmoittautua, joten Seija päättää osallistua. 	<ul style="list-style-type: none"> • Saapuu paikalle julkisilla välineillä, koska tilaisuus on hyvien kulkuyhteyksien varrella ja tähän aikaan yhteydet ovat hyvät. Mukana hänellä on ystävätär. 	<ul style="list-style-type: none"> • On paikalla puoli tuntia etukäteen varmistukseksi, ettei myöhästy. Häntä jännittää hieman. Empii vielä ovella, koska epäilee ettei osaa riittävästi tulla opastukseen.
	<ul style="list-style-type: none"> • Saa kirjastossa tiedon digiopastuksesta. 			<ul style="list-style-type: none"> • Saapuu paikalle kävellen, koska tilaisuus on lähellä kotia. Samalla voi tehdä päiväkävelyn. 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Kuulee digiopastuksesta ystävättäreltään. 			<ul style="list-style-type: none"> • Saapuu paikalle omalla autolla, ja on tyytyväinen koska parkkipaikkoja on hyvin tarjolla. 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Huomaa mainoksen lehdessä. 				



Palvelupolku kuvaa palvelun käyttöä vaiheittain palvelun alusta loppuun. Polku alkaa vasemmalta ja jatkuu vaiheittain oikealle. Pällekkäin olevat ruudut kuvaavat vaihtoehtoisia tapoja kulkea polun kyseinen kohta.

Seijan palvelupolku osa 2/3

Vaihe	Aulassa	Ennen alustusta	Alustus	Opastus
Seija Seniori	<ul style="list-style-type: none">•Seijaa tervehditään aulassa ja häneltä kysytään onko hän tulossa digiopastukseen. Hänet ohjataan oikeaan suuntaan ja häneltä kysytään onko hänellä mukana verkkopankkitunnukset ja oma tietokone.	<ul style="list-style-type: none">•Seijalla on mahdollisuus keskustella digiin liittyvistä asioista alustajan tai opastajien kanssa. Seija on tyytyväinen, kun hänen ei tarvitse kysyä ”tyhmiä” kysymyksiä alustuksen aikana.	<ul style="list-style-type: none">•Kuuntelee alustuksen tarkkaavaisesti ja tekee itselleen muistiinpanoja.	<ul style="list-style-type: none">•Alustuksen jälkeen Seijan on mahdollista kokeilla itse alustuksen aihetta. Seijalla ei ole omaa konetta, joten hän saa lainata kirjaston läppäriä. Saman ikäiseltä opastajalta Seijan on turvallista kysyä mieltä painavia kysymyksiä.



Seijan palvelupolku osa 3/3

Vaihe	Opastuksen jälkeen	Muille asioille	Kotiin	Kertaus	Kokemusten jakaminen
Seija Seniori	<ul style="list-style-type: none"> Huomaa hämmästykseen osanneensa hyvin käyttää esiteltyä palvelua, vaikka olikin aluksi epäluuloinen. Opastaja kehuu Seijan taitoja. Siitä jäi hyvä mieli. 	<ul style="list-style-type: none"> Käy hoitamassa muita asioita, koska opastus on ollut sopivalla paikalla matkan varrella. 	<ul style="list-style-type: none"> Matkalla kotiin Seija ajattelee kokeilla palvelua kotona heti uudestaan. Opastuksen yhteydessä kehoitettiin kokeilemaan palvelua mahdollisimman pian uudestaan. Sillä tavalla asiat jäävät paremmin mieleen. 	<ul style="list-style-type: none"> Kertaa oppimaansa kotona. Huomaa, ettei muistakaan miten palvelu toimi. Hän menee seuraavalla viikolla asiointipisteelle, jossa hän pääsee kertaamaan henkilökohtaisessa ohjauksessa palvelun käyttöä. Seija muistaa nähneensä asiointipisteen opastajan digiopastuksessa, joten häneltä on helppo kysyä aiheesta uudelleen. Kuuli digiopastuksessa, että henkilökohtaista apua on mahdollista tilata myös kotiin. Hän soittaa digiopastuksessa jaetun esitteen puhelinnumeroon ja tilaa digitukea antavan yhdistyksen vapaaehtoisen käymään luonaan. Kotikäynti järjestyykin jo seuraavalle päivälle. Seija päättää ostaa kaupasta pullat kiitokseksi opastajalleen. 	<ul style="list-style-type: none"> On erittäin tyytyväinen, että uskaltanut mukaan digiopastukseen. Hän kehuu digiopastusta ja henkilökohtaista palvelua ystävänsä kanssa lounaalla. Nämä kiinnostuvat asiasta ja aikovat tulla mukaan seuraavalla kerralla.

