



VALTIOVARAINMINISTERIÖ

AUTA-hanke digitaalisten palvelujen käytön tuen ja neuvonnan toimintamallin valmistelutilanne

9.11.2017/ Digiärkeen-neuvottelukunta
Katja Väänänen



Valmistelutilanne ja toimintamalliluonnos

I Toimintamallin valmistelun eteneminen ja jatkovalmistelun aikataulu

II Toimintamallin periaatteet

III Toimintamallin kysymyksiä



I Jatkovalmistelun eteneminen ja aikataulu

- 27.9. JulkICT-osaston työpaja
- 9.10. JulkICT:n jory – keskusteluasiana
- 11.10. Projektiryhmä
- 13.10. Vanhanen
- 25.10. JUHTA
- 6.11. JulkICT:n jory - linjauspäätöksiä
- 9.11. Digi arkeen -neuvottelukunta
- Marraskuu Ministeri / Vanhanen
- 16.11. HAKO
- 16.11. palveluntuottajien keskustelutilaisuus
- 21.11. Projektiryhmä
- 29.11. JUHTA
- Joulukuu Ministeri ja Vanhanen sekä JulkICT-jory
- 8.12. Projektiryhmä
- Joulukuu TOTAMinry
- 19.12. Projektiryhmä



II Toimintamallin periaatteet

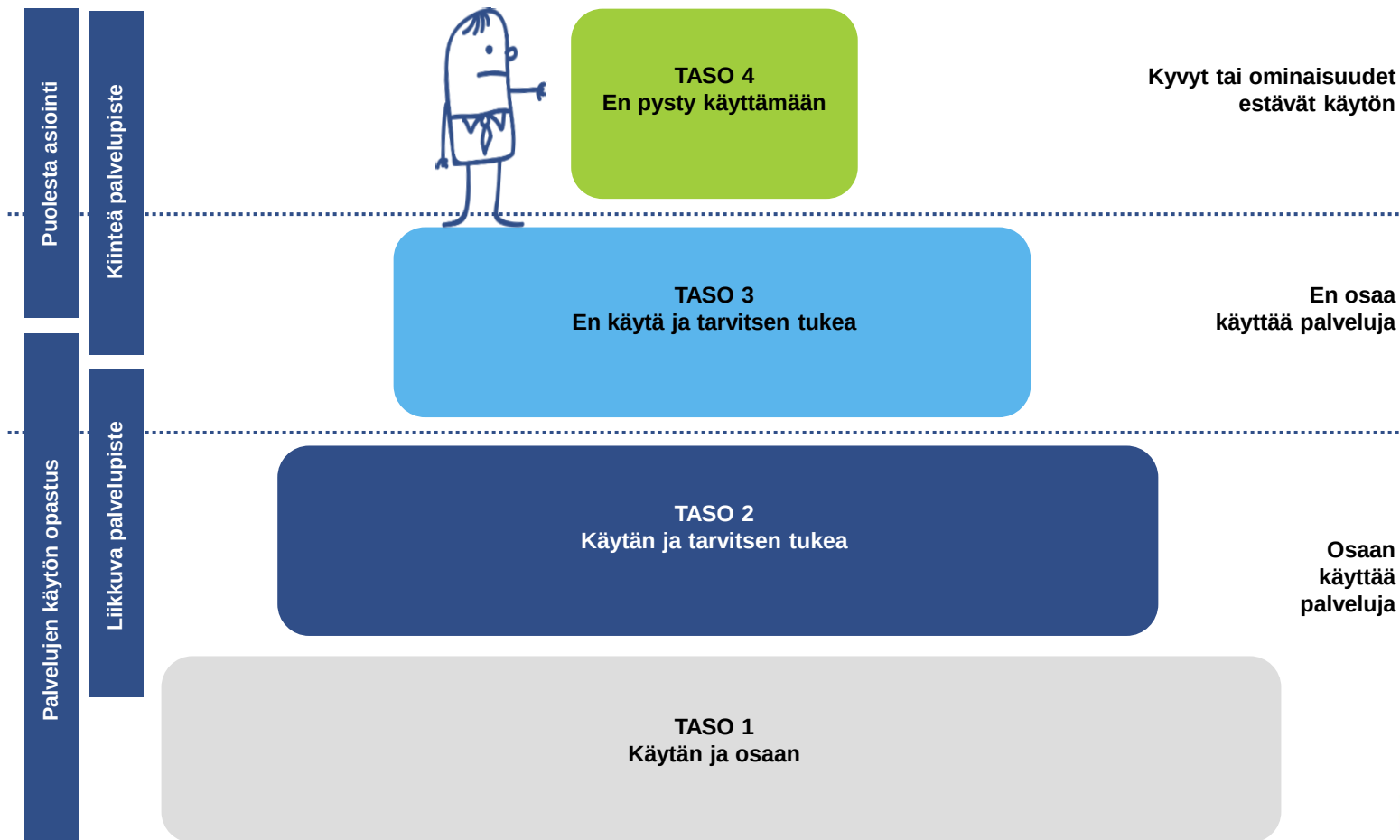
Digituen mallin lähtökohdat

1. Asiakkaita on monenlaisia – digitukea tarvitaan monenlaista
2. Alueelliset erot ovat huomattavia – väestörakenne, väestötiheys, alueelliset toimijat
3. Digituen mallissa hyödynnetään jo olemassa olevia palveluja ja toimijoita sekä rakennetaan uutta



II Toimintamallin periaatteet

Asiakkaita on monenlaisia



II Toimintamallin periaatteet

Kuinka paljon meillä voi olla Digituen tarvitsijoita?



Jotta voisimme mitoittaa Digituen oikein, meillä pitää olla näkemys tuen volyymistä.

Ikäihmiset

Uteliias Sosiaalinen Oppija

190 000

TASO 1
Käytän ja osaan

Nuoret ja nuoret aikuiset

Digipalveluiden käyttäjä

1, 65 miljoonaa (2,4 mio – 750 000)

Jännittäjä

440 000

Myöhäinen omaksuja

TASO 2
Käytän ja tarvitsen tukea

TASO 3
En käytä ja tarvitsen tukea

SOMEnatiivit

n. 500 000

Fyysisesti esteelliset

250 000

Digi-laitteeton tai -haluton

370 000 ml.kotihoito

Täysin autettavat

TASO 4
En pysty käyttämään

Ulkolaidalle ajautuneet

250 000 (toimeentulotuen varassa)

Kielimuurin taakse jääneet

II Toimintamallin periaatteet

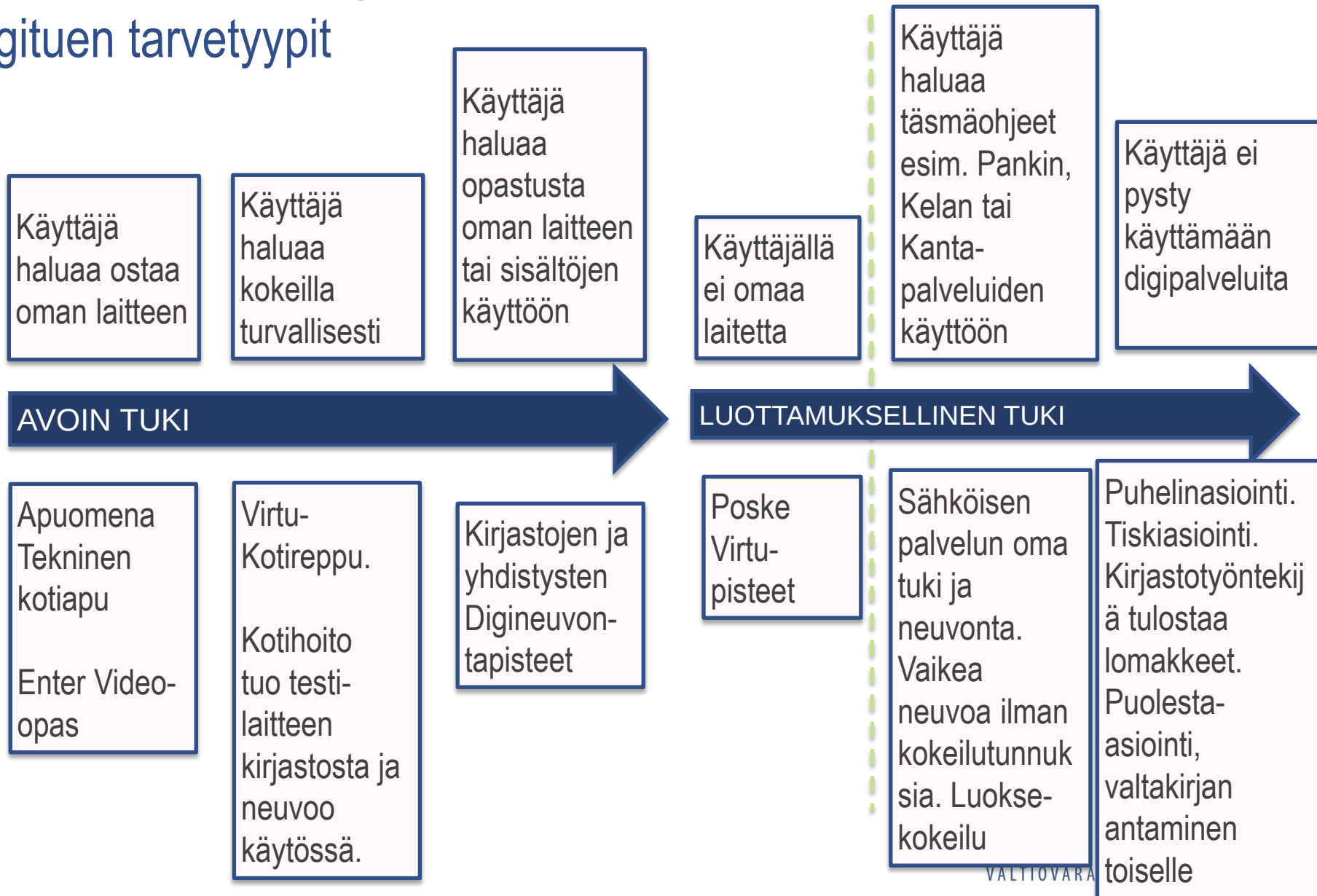
Digituen tarve tänään – asiakkaan palvelupolku



	Käyttötapaukset			
Asiakkaan tavoite	Tiedon haku	Perustoimintojen opettelu	Sovellusten opettelu	Asioinnin opettelu
Mitä asiakas haluaa tehdä	Saada tietoa digilaitteiden käytöstä. Löytää paikan/henkilön, joka auttaa käyttämään digilaitetta tai -palvelua	Oppia kännykän tai läppärin perustoiminnot, esim. sms, tietosuojapäivitykset jne. Oppia menemään "verkkoon".	Oppia kannattavan tietokoneen, älypuhelimien tai tabletin sovelluskäytön ja esim. tiedonsiirron eri päätelaitteiden/oheislaitteiden/pilven välillä.	Oppia asiointipalveluiden käyttöä, esim. OmaKanta, Kelan etuuskien haku jne.
Tietolähteitä	Ystävät, perhe, ilmoitustaulut (kirjastot, kunnantalo, kaupat), paikallislehti, järjestöjen infot, vanhusten päiväkeskukset, puskaradio. (Jälleenmyyjät ja operaattorit osin), Google			Ao. virasto, oma pankki, ystävät, perhe
Haaste	Digiongelmien ratkaisemiseksi tuotettu tieto on netissä, jonne asiakas ei välttämättä pääse.	Asiakkaan laitteet voivat olla vanhoja, jolloin neuvijat eivät niitä osaa tai päivitys ei onnistu. Vapaaehtoisneuvoja ei osaa kaikkia järjestelmiä tai ohjelmia.	Digitaalisten palveluiden toimintaperiaatteiden selvittäminen (pilvipalvelut jne) asiakkaalle.	Asiointipalveluiden käyttölogiikan ja vastuiden selvittäminen asiakkaalle (esim. vahva tunnistautuminen).
Digituki	Tilannekohtainen neuvonta	Henkilökohtainen neuvontapalvelu tai ryhmäopastus tietyistä aiheista.		Asiointikohtainen neuvonta tai asioinnin tuki
Digituen pisteet	Kotona, puhelimitse	Kirjasto, kansalaisopisto, 3.sektorin tilat, asiakkaan koti, yrityksen tilat		YP-pisteet, kirjastot, ao. viranomaisten tilat/kanavat.
Digituen antajat	Ystävät, perhe, 3. sektori (esim. Apuomena)	Enterin tms. maksuttomat vertaisneuvojat ja Apuomenan tms. työllistämistuella palkatut asiantuntijat, yritysten ja yhteisöjen maksulliset palvelut		Ao. viranomaiset oman substanssin puitteissa. Yleisissä asioinnin tukiasioissa suomi.fi Oma pankki

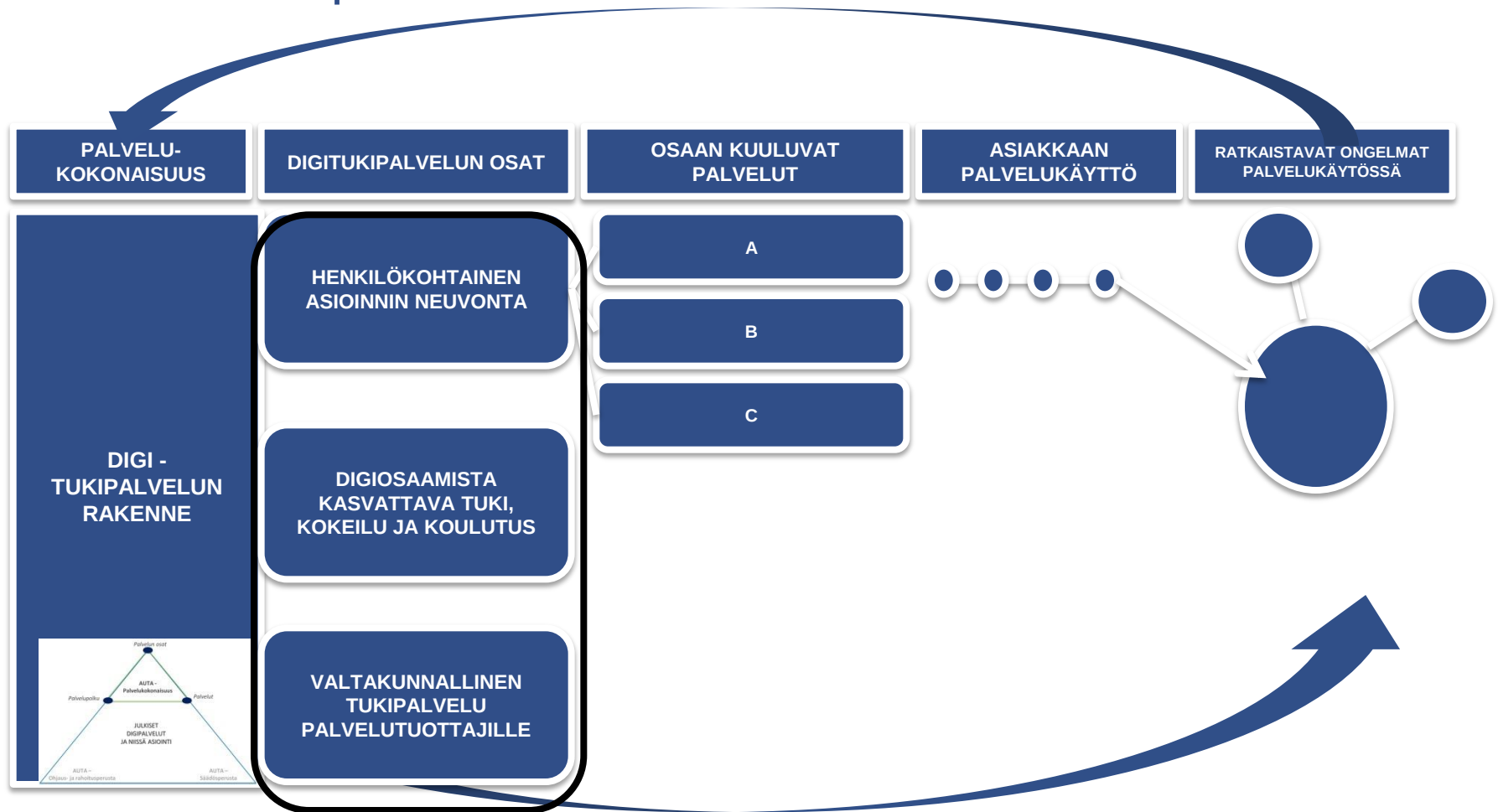
II Toimintamallin periaatteet

Digituen tarvetyypit



II Toimintamallin periaatteet

Palvelukonseptin rakentuminen



AUTA – digituen malli

DIGITUEN JÄRJESTÄMINEN

VM ohjaa

Valtakunnallinen mallin kehittäjä ja tuen tuottajien tuki

Alueellinen kehittäminen ja koordinointi

Mahdollisia digituen tuottajia:
Kansalaisneuvonta | kirjastot | yhteispalvelupisteet | kuntien palvelut | järjestöjen ja yritysten tukipalvelut

AUTA -DIGITUKIPALVELUT

Henkilökohtainen asiointin neuvonta

Julkisten sähköisten palveluiden sisällön ja käytön tuki

Digiosaamista kasvattava tuki, kokeilu ja koulutus

Yleinen tuki, koulutus ja yleisten palveluiden tuki

Valtakunnallinen tukipalvelu digituottajille

Valtakunnalliset koulutukset, materiaalit, hyvät käytännöt

TUEN TARVE

Kaikilla ei ole mahdollisuutta käyttää digipalveluita ilman tukea:

- 300 000 yli 75-vuotiaasta ilman tietokonetta.
- 500 000 yli 65-vuotiaasta ilman älypuhelinta.
- 65-vuotiaista yli 140 000 on pienituloisia: tulot noin 1 190 euroa/kk.
- Neljännes yli 65-vuotiaista (242 000 henkilöä) ei ole koskaan käynyt netissä.
- 250 000 suomalaisella (5 % väestöstä) on näkövamma, lukivaikeus tai muu toimintarajoite, joka estää normaalin netin käytön.
- Kielimuurin taakse jäävät esimerkiksi maahanmuuttajat.
- Nuoret tarvitsevat apua viranomaisten kanssa asioimisessa
- Jokainen meistä voi joskus olla digituen tarvitsija.
- Lisätietoja: www.vm.fi/auta-hanke

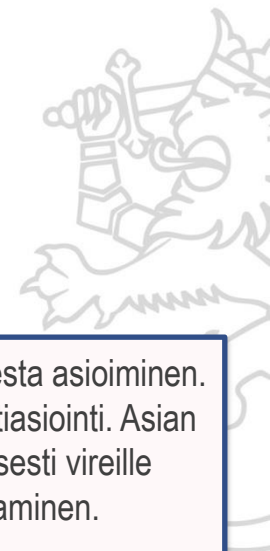
III Toimintamallin kysymyksiä

1. Digituen sisältö
2. Digituen toimijat
3. Digituen järjestäminen: tasot vapaaehtoisuudesta velvoittavuuteen
4. Digituen rahoitus



1. Digituen sisältö

Digiasioinnin esimerkkejä ja tuen muotoja



Hyvä käyttöliittymä ja sähköinen palvelu ohjaa ja auttaa itse käyttäjää

Omatoiminen harjoittelu.
Esim.
kokeilutunnukset

Etätuki
omatoimisen
asioinnin tukena.
Esim. Chat,
puhelintuki

Koulutukset,
vertaistuki

Autettu
omatoiminen
asiointi, jos ei
omaa laitetta tai
osaamista. Esim.
viranomaisen
omien palvelujen
neuvonta ja tuki

Puolesta asiointi.
Käyntiasiointi. Asian
suullisesti vireille
saattaminen.

AUTA-hanke

1. Digituen sisältö

Toiminta- ja palvelumalli

PALVELU-KOKONAISUUS	PALVELU	PALVELUN OSAT	MERKITTÄVÄ, MUTTA EI KUULU DIGITUEN MALLIIN
DIGI -TUKIPALVELUN YDINKONSEPTI	HENKILÖKOHTAINEN ASIOINNIN NEUVONTA	Henkilökohtainen neuvonta : julkisen sähköisen palvelun asiointin sisältö- ja käytön neuvonta. Palvelukohtaisesti mahdollisuus chat-, näytön jako-, tai puhelintukeen.	Valtuutus ja edunvalvonta
	DIGIOSAAMISTA KASVATTAVA TUKI, KOKEILU JA KOULUTUS	Yleinen tuki, ohjaus sekä koulutus Yleisten palvelujen sisältötuki (esim.Gmail, Facebook)	Ystävien ja omaisten antama tuki
	VALTAKUNNALLINEN TUKIPALVELU TUOTTAJILLE	Valtakunnalliset koulutukset, materiaalit, hyvät käytännöt, ohjeistukset, alustat, sertifiointi. Kaikkien hyödynnettävissä jotka opettavat digitaalisia asiointitaitoja kansalaisille.	Sähköisten välineiden tekninen opastus
			Kansalaisten digitaitojen valtakunnallinen kohentaminen, kuten opetussuunnitelmat
			Hyvä käyttöliittymä
			Muu hallinnonalan ja lainsäädännön kehitys: - Tietoa kysytään vain kerran –periaate - Vahva tunnistaminen
			Tekoäly / robotisaatio

1. Digituen sisältö

Valtakunnalliseen malliin sisältyy

- a) Julkisten sähköisten palvelujen henkilökohtainen ja yleinen neuvonta
 - Vastuutahona valtio, kunnat, maakunnat
 - Pääasiassa maksuton asiakkaalle
- b) Yleinen avointen sähköisten palvelujen henkilökohtainen ja yleinen tuki sekä koulutus
 - Pääasialliset tuottavat tahot: järjestöt, yritykset, kunta voi ostaa
 - Järjestävä taho päättää maksullisuudesta/maksuttomuudesta
- c) Valtakunnallinen tukipalvelu tuottajille, kuten valtakunnalliset koulutukset, materiaalit, hyvät käytännöt, ohjeistukset, alustat, sertifiointi.
 - Valtakunnallinen toimija
 - Pääasiassa maksuton asiakkaalle (palveluntuottajat)



2. Digituen toimijat

Toiminta- ja palvelumalli

Yleishallinnollinen ja oman
hallinnonalan ohjaus:
VM

Omien hallinnonalojen
mukainen ohjaus: STM,
OKM

Valtakunnallinen tuki
palveluntuottajille
Kehittäjä: valtakunnalliset
koulutukset, hyvät käytännöt,
ohjeistukset, alustat, sertifiointi

Suomi.fi

Valtion ja kuntien palvelut:
Neuvonnan järjestämisvastuu
omien ensisijaisesti sähköisesti
tarjottavien palvelujen osalta

Kansalaisneuvonta:
Valtakunnallinen yleinen
digineuvonta (puhelin, chat,
sähköposti)

Maakunta/ Maistraatti/ Luova/
kunta:
Alueellisen tuen koordinoija,
kehittäjä tai järjestäjä

Yhteispalvelu:
Yksi tuen järjestäjä,
yhteistyössä muiden kanssa,
laissa säädetyt tehtävät, kunta
päättää ja tekee sopimuksen

Kirjastot:
Yksi tuen järjestäjä, Kirjastolain
mukaiset tehtävät, OKM:n
ohjaus, sopimus kunnan kanssa

Muut kunnan toimijat:
Kunta päättää alueelleen
sopivat digituen muodot, kuten
kotiin vietävä tuki, Virta.

Järjestöt:
Vapaaehtoinen, ostettu ja
rahoitettu työ, digituki,
koulutukset, kotiin vietävä tuki

Yritykset:
Yhteistyö järjestöjen ja kunnan
toimijoiden kanssa, koulutukset,
digituki, kotiin vietävä tuki

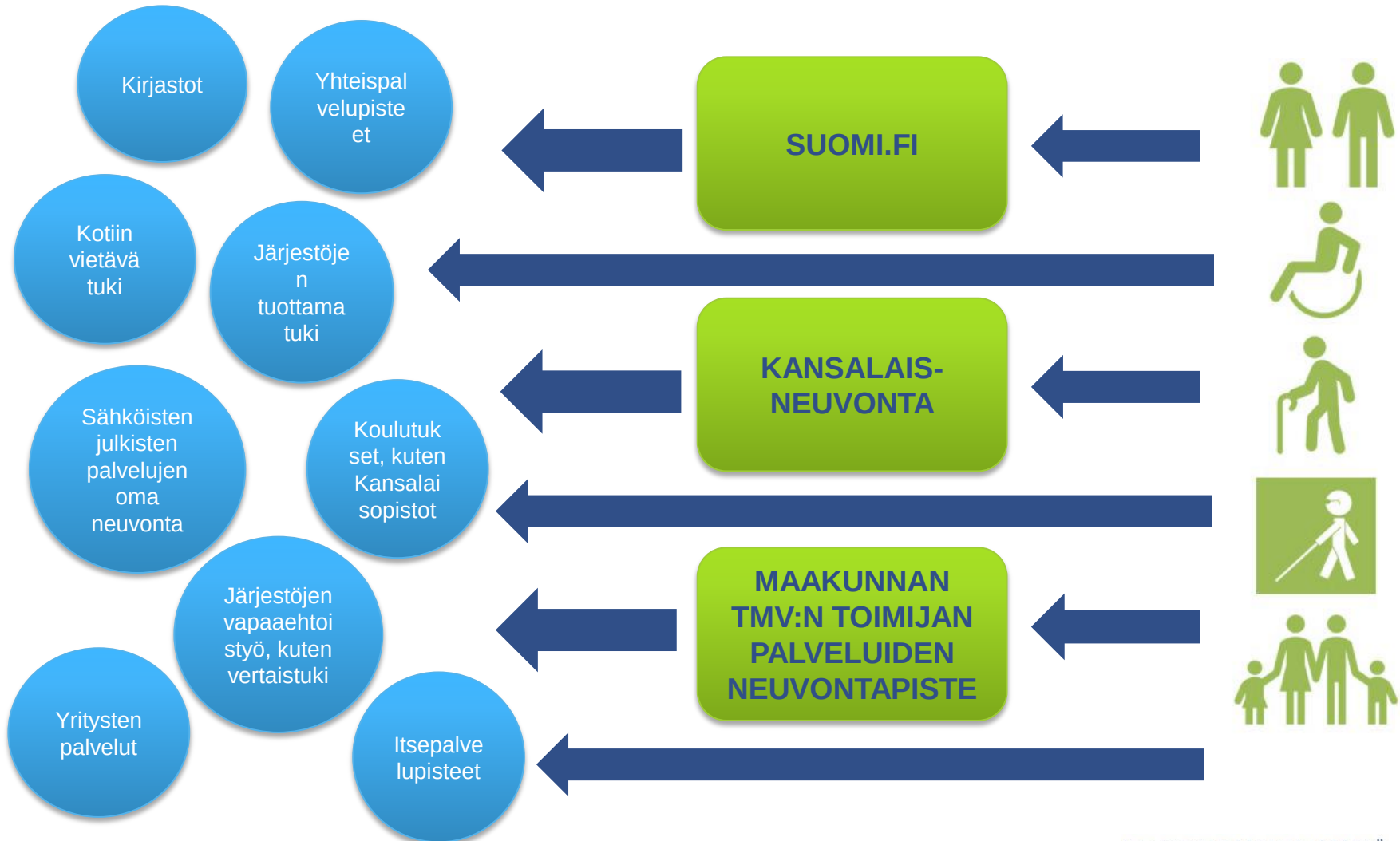
Muut mahdolliset

AUTA asiakkaan ohjautuminen tuen äärelle

DIGITUEN TUOTTAJAT JA
MAHDOLLINEN ALUEELLINEN
VERKOSTO

ASIAKKAAN OHJAUTUMINEN
DIGITUEN PIIRIIN

DIGITUEN ASIAKAS



2. Digituen toimijat

Alueellisen digituen koordinoija tai järjestäjä: vaihtoehdot

Alueellinen digituen koordinoija tai järjestäjä	Vahvuudet	Heikkoudet
Maakunnat	+ Alueellinen toimija, tuntee alueen toimijat, digituen tarpeet, alueelliset erityispiirteet + Tarpeeksi suuri + Rajallinen määrä tuettavia tai ohjattavia kohteita (18) + Yhteys VRK:n rooliin tukee maakuntien digitalisaation kehitystä (suomi.fi) + Yhteispalvelun järjestämisvastuu	-Maakuntien kyvykkyys ja priorisointi tehtävän hoitamiseen -Etäisyys VRK:n roolista -Yhdistyminen maakuntien tehtäväkentässä yhteispalvelupisteiden toimintaan siten, että kattava digituki ei toteudu - Perustetaan lisää kiinteitä yhteispalvelupisteitä
AVI/Luova	+ Olemassa oleva organisaatio, kyvykkyys + Tarpeeksi suuri toimija + Valtakunnallinen verkosto	-Alueellinen tuntemus katoaa -Priorisointi tehtävän hoitamiseen -Etäisyys VRK:n roolista
Maistraatit	+ Jos yhdistyy VRK:n toimintaan, järjestämisvastuu tulisi yhdelle toimijalle (päättös marraskuussa) + Valtakunnallinen verkosto + Asiakasneuvonnan rajapinta ja kokemus löytyy (nykyiset asiat ihmistä lähellä) + Nyt mahdollisuus vaikuttaa maistraattien tuleviin tehtäviin	-Toimipisteitä 9, harvemmassa kuin maakunnat ja Avit/Luovat -Yhteys kuntien toimintaan heikko (rakennustiedot, osa kunnista käyttää tietojen rekisteröinnissä VTJ:hin) -Nykyiset tehtävät ei tue uutta roolia digituen järjestäjänä
Kunnat, (maakuntien keskuskaupungit)	+ Paikallistuntemus vahva (olosuhteet ja tuen tarjoajat) + Intressi järjestää digitukea on suuri. Monella kunnalla valmiiksi osaamista ja kokemusta digituen järjestämisestä ja verkostoitumisesta + Pystyvät integroimaan digituen kunnan toimintaan + Yksi toimintakerros vähemmän (voivat itsekin toimia tuottajana)	-Ohjattavia yli 300 tahoa, ohjaus kuntalain kautta -Kuntien mahdollisuus palvelujen järjestämiseen voi olla alueittain heikko -Uusi tehtävä kunnalle -Kallis ratkaisu



3. Velvoittavuuden tasot ja rahoitus

Tasot vapaaehtoisuudesta velvoittavuuteen



Valtakunnallinen kehittäminen ja tuki, alueellinen vapaaehtoisuus

1. Tukeudutaan nykyisiin digitukea tarjoaviin toimijoihin, kuten yhteispalvelupisteet, kirjastot, muut kunnalliset neuvontapisteet, yritykset ja järjestöt
2. Julkisen palvelujen tarjoajilla on neuvontavelvoite omien sähköisten palvelujensa osalta, ohjeistus
3. Rooli valtakunnalliselle toimijalle digituen mallin tarjoajana ja kehittäjänä (koulutuslupastat, hyvät käytännöt, sertifiointi, yhteiset materiaalit).
4. Kansalaisneuvontaa vahvistetaan digituen yleiseksi valtakunnalliseksi neuvontapisteeksi

1. Nykyiset rahoituskanavat + rahoituksen kohdentaminen
2. Ei lisäresurtointia
3. Mahdollinen lisäresurtointi
4. Mahdollinen lisäresurtointi

Valtakunnallinen kehittäminen ja tuki, alueellinen kehittämis- ja koordinoituvastuu

5. Lakiin kirjataan digitalisaation ja siihen liittyvän asiakkaiden tuen edistäminen ja kehittäminen /koordinointi. Alueellisen tason vaihtoehdot: maakunnat, maistraatit, AVI/Luova, kunnat
6. Digituen laadun kehittäminen: kriteerit ja seuranta. Valtakunnallinen toimija (ks. Kohta 3)

5. Mahdollinen alkuinvestointi kuten kehittämistuki.
6. Ei lisäresurtointia, oman tehtävän mukaisesti

Valtakunnallinen kehittäminen ja tuki, alueellinen järjestämisvelvollisuus

7. Lakiin kirjataan digituen järjestämisen velvoite esim. maakunnan alueella. Alueellisen tason vaihtoehdot: maakunnat, maistraatit, AVI/Luova, kunnat
8. Määritellään digituen taso, kriteerit, seuranta lain tasolle, yhdenvertaisuuden toteutuminen
9. (Mahdollisesti annetaan erillinen valvontatehtävä Luovalle.)

7. Pysyvä rahoitus arvioidaan tehtävän mukaisesti
8. Ei resurtointia
9. Tarvittaessa lisäresurtointi

4. Digituen rahoitus

Toiminta- ja palvelumalli

PALVELU-KOKONAISUUS	PALVELU	PALVELUN OSAT	Rahoitus
DIGI -TUKIPALVELUN YDINKONSEPTI	HENKILÖKOHTAINEN ASIOINNIN NEUVONTA	Henkilökohtainen neuvonta : julkisen sähköisen palvelun asiointin sisältö- ja käytön neuvonta. Palvelukohtaisesti mahdollisuus chat-, näytön jako-, tai puhelintukeen.	• Julkisen hallinnon toimijan neuvontavelvollisuus ja palveluperiaate • Kansalaisneuvonnan rahoitus, VRK määrärahat • Alueellinen kehittämistuki • Pääasiassa maksuton asiakkaalle.
	DIGIOSAAMISTA KASVATTAVA TUKI, KOKEILU JA KOULUTUS	Yleinen ja tekninen tuki , ohjaus sekä koulutus Yleisten palvelujen sisältötuki (esim.Gmail, Facebook)	• Määräaikaiset rahoitukset alueellisen digituen kehittämiseen. • Kehittämistuet. STEA, ESR ym. tahojen rahoitus järjestöille • Järjestävä taho päättää maksuttomuudesta /llisuudesta
	VALTAKUNNALLINEN TUKIPALVELU TUOTTAJILLE	Valtakunnalliset koulutukset, materiaalit, hyvät käytännöt, ohjeistukset, alustat, sertifiointi. Kaikkien hyödynnettävissä jotka opettavat digitaalisia asiointitaitoja kansalaisille.	• Toimijan omat määrärahat • Digituen tuottajille maksuton?



Digituen tuottajia (esimerkki)

Valtakunnallinen ohjaus

- OKM:n ohjaus
- Kehittämishankerahoituksessa voivat paaluttaa kehittämistä digituen suuntaan
- Yhteisellä informoinnilla ja viestinnällä kirjastojen roolista ja tehtävästä digituen tarjoajana voidaan panostaa
- Yhteistyössä, kevyen ohjauksen kautta. Kirjastojen rooli itsenäinen

Alueellisten kirjastojen rooli

- Kunnan kirjastojen digiosaaminen vaihtelevaa
- Tilojen antaminen käyttöön digituen tarjoajille
- Kirjastoautot digituen antajina?
- Helsingin kirjastolla valtakunnallisen kehittäjän rooli
- 9 + 1 kirjastolle ensi vuonna alueellisen kehittäjän rooli



VM ja OKM yhteinen tilaisuus maakuntakirjastoille vuoden alussa, jossa kerrotaan digituen mallista ja miten kirjastot voivat lähteä kehittämään rooliaan.



Digituen tuottajia (esimerkki)

Yhteis palvelu piste et

- VM:n ohjaus - Laki
- Uusi tehtävä: Sähköisten julkisten palvelujen käytön tuen antaminen sekä ohjaaminen sähköisten palvelujen äärelle
- Kehittäminen ja edistäminen siirtyy maakuntien tehtäväksi (HE)
- Kunta/maakunta tekee sopimukset asianomaisten virastojen kanssa

Vain yksi digituen antaja

- Voi antaa yleistä viranomaisneuvontaa vain niiden viranomaisten palvelujen osalta, joiden kanssa on tehty sopimus
- Kunta/maakunta edelleen päättää itse millaista yhteis palvelua alueella tuotetaan
- Verkosto ei ole kattava, yppisteitä ei löydy kaikkialta



Digituen tuottajia (esimerkki)

Helsinki + Lasipalatsin Mediakeskus Oy, *Luokse-kokeilu*

- Maksuton kotiin vietävä digituki.
- Kaupungin työntekijä ja palkattu digitukityöntekijä
 - Kaupungin työntekijän mukanaolo toi luotettavuutta tilanteeseen
- Suunnattu helsinkiläisille, joiden on eri syistä johtuen haastavaa tai mahdotonta päästä paikan päälle digineuvontapisteisiin kaupungin toimipisteissä
- Puhelimella varattava 45 min sessio
- Asiakkaan omien laitteiden käytön avustamista, lopussa myös kirjaston iPadin käytön opastusta
- 92 % toivoi jatkossakin saavansa digineuvontaa kotiinsa

Apuomena ry:n tekninen kotipalvelu, *pysyvä tuen muoto*

- Kansalaisjärjestön organisoima tekninen kotipalvelu vie kotiin maksullista apua laitteiden, ohjelmien ja sähköisten palvelujen käyttöön.
- Asiakasta laskutetaan jälkikäteen – asiakkaat ovat valmiita maksamaan kotiin vietävästä digitueta
- Samoilla periaatteilla kuin perinteinen kotiapu
- Puhelimella varattava palvelu
- Ikäihmisille ja muille, joiden on vaikea päästä digitukipisteille
- Vapaaehtoiset työllistämistoimenpiteiden kautta
 - Haasteina vaihtuvuus, vapaaehtoistyön reunaehdot, sopivan osaamisen löytäminen

Käyttäjäprofiileja

”Digikäyttäjä”

”DIGIKÄYTTÄJÄ”

Asiakkaalla on pääsy digi-välineisiin, ja tarvitsee digi-asioinnissa tukea

ESIMERKKIHUOLENAIHEITA

-Miten varmistan, että täytin lomakkeen oikein?
Tietoturva?

MITEN KÄYTTÄÄ DIGI-PALVELUITA?

-Tarvitsee asiointitilanteeseen liittyvää substanssitukea

TUEN MUOTOJA

-Viranomaisen sähköisen julkisen palvelun oma tuki ja neuvonta, kuten chat
-kokeilutunnukset
-puhelin
-Kansalaisneuvonta
-Suomi.fi digituen osio



Käyttäjäprofiileja

”Somenatiivi – neuvoton sähköisessä asiointissa”

”SOMENATIIVI”

Asiakkaalla on pääsy digivälineisiin, ja tarvitsee digi-asiointissa tukea

ESIMERKKIHUOLENAIHEITA?

Vaikea löytää tietoa.

Ei ymmärrä, miten julkista palvelua käytetään.

Ei osaa täyttää PDF-lomaketta.

MIKSI EI KÄYTÄ DIGI-PALVELUITA

-Ei tiedä (julkisista) digi-palveluista

TUEN MUOTOJA

-Viranomaisen sähköisen julkisen palvelun oma tuki ja neuvonta, kuten

Chat,

Kokeilutunnukset,

Puhelin

-Järjestöjen tuki ja koulutukset

-Kirjastot

-Suomi.fi digituen osio

-Kansalaisneuvonta



Käyttäjäprofiileja

”Digi-kokeilija”

”DIGIKOKEILIJA”

Pääsee digivälineisiin mutta tarvitsee digivälineen käytön neuvontaa ja tukea.

ESIMERKKIHUOLEN-AIHEITA

- Minulla on salasana hukassa
- Miten FB:ssä laitettin viestiä?
- Miten päivitän....

MITEN KÄYTTÄÄ DIGI-PALVELUITA?

- Lukee uutisia (YLE, MTV 3, IL/IS)
- Seuraa lastenlasten FB:tä ja joskus päivittää kuulumisia.

TUEN MUOTOJA

- Järjestöjen tuki ja koulutukset, vertaistuki
- Kansalaisopistot
- Kirjastot
- Yritysten ja järjestöjen maksullinen tuki
- Kansalaisneuvonta



Käyttäjäprofiileja

”Digi-opetteliija”



”DIGI-OPETTELIJA”

Asiakkaalla on pääsy digi-välineisiin, ja tarvitsee digi-asioinnissa tukea. Mahdollisesti kielimuurin takana tmv.

ESIMERKKIHUOLEN-AIHEITA?

- Mitä tässä lomakkeessa oikein tarkoitetaan?
- Miten prosessi etenee?

MITEN KÄYTTÄÄ DIGI-PALVELUITA?

-Yleensä ottaen monipuolisesti, mutta tarvitsee asiointissa substanssiapua.

TUEN MUOTOJA

- Yhteispalvelupisteet
- Kansalaisneuvonta
- Kirjastot
- Järjestöjen tuki ja koulutukset
- Viranomaisen sähköisen julkisen palvelun oma tuki ja neuvonta, kuten Chat, Kokeilutunnukset, Puhelin

Käyttäjäprofiileja

”Digi-opetteliija”

”DIGI-OPETTELIJA”

Asiakkaalla ei pääsyä digivälineisiin, eikä käytä digi-palveluita

ESIMERKKI HUOLEN-AIHEITA?

Miten saan asiani hoidettua, kun kaikki on digitaalista?
Kuka minua auttaisi hoitamaan asiani?

MIKSI EI KÄYTÄ DIGI-PALVELUITA?

- Ei osaa/ pysty rekisteröitymään sovellusten käyttäjäksi
- Ei osaa digitaalisia asiointipalveluita

TUEN MUOTOJA

- Yhteispalvelupisteet
- Itsepalvelupisteet
- Kirjastot
- Järjestöjen tuki ja koulutukset
- Kansalaisneuvonta



Käyttäjäprofiileja

”Ei pysty käyttämään”



” EI PYSTY KÄYTTÄMÄÄN DIGITAALISIA PALVELUITA ”

Asiakas ei pysty käyttämään digivälineitä ja /tai -palveluita

ESIMERKKIHUOLENAIHEITA

-Miten minä saan asiani hoidettua, kun kaikki on siellä digissä?

MIKSI EI KÄYTÄ DIGI-PALVELUITA

- Voi olla muistisairas
- Voi olla muita fyysisiä rajoitteita
- Ei osaamista laitteisiin

TUEN MUOTOJA

- Digituki ei ole riittävä tuen muoto
- Viranomaisen omat asiointipisteet, tiskiasiointi
- Yhteispalvelupisteet, tiskiasiointi
- Valtuutus, suomi.fi –valtuudet palvelu



VALTIOVARAINMINISTERIÖ

KIITOS !

www.vm.fi/auta-hanke

Lisätietoja:
www.vm.fi/auta

Projektipäällikkö
Erityisasiantuntija
Katja Väänänen, puh. 02955 30245,
katja.vaananen@vm.fi

Johtava asiantuntija
Hannu Korkeala, puh. 02955 35071,
hannu.korkeala@vrk.fi

Neuvotteleva virkamies
Johanna Nurmi, puh. 02955 30171,
johanna.nurmi@vm.fi

Neuvotteleva virkamies
Heikki Talkkari, puh. 02955 30096,
heikki.talkkari@vm.fi

Projektiasiantuntija
Lotta Engdahl, puh. 02955 530736,
lotta.engdahl@vm.fi

