



VALTIOVARAINMINISTERIÖ

AUTA-hanke

autetaan asiakasta digitaalisten käytössä - yhteistä toimintamallia laatimassa

Kuntamarkkinat 14.9.2017

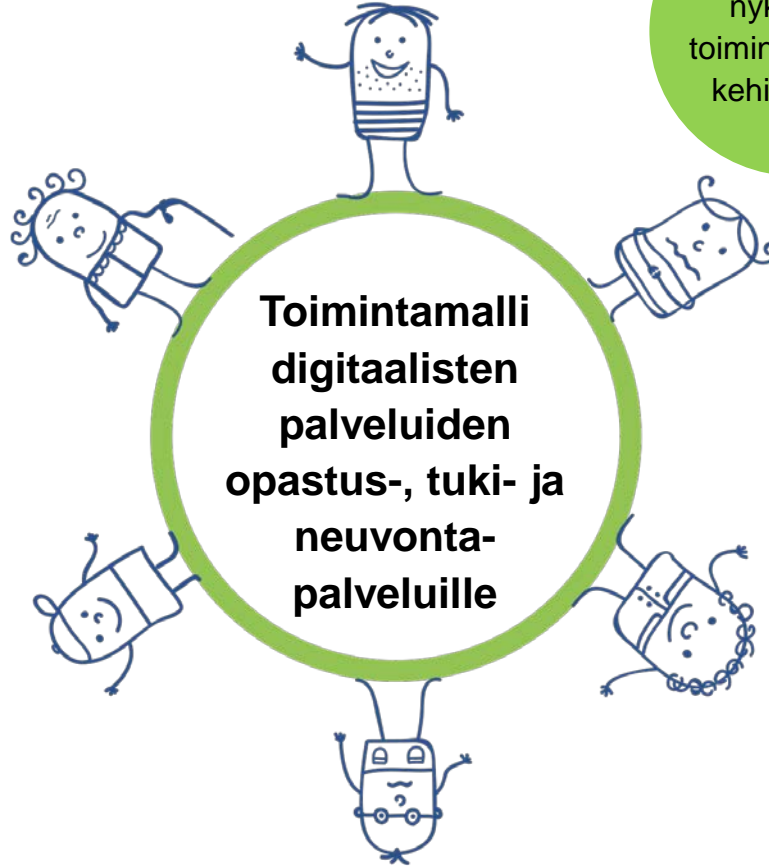
Johanna Nurmi ja Heikki Talkkari, VM



AUTA-hankkeen tavoitteet

voidaan soveltaa
koko maahan, kaikille
alueille, tai

voivat ratkaista
paikallisesti
pienenkin
ongelman



Uusien tai
nykyisten
toimintamallien
kehittymistä

vastaavat
asiakkaiden
palvelutarvetta

sopivat
kaikenlaisille,
eriateista
apua
tarvitseville
kohderyhmille



Asiakkaita on monenlaisia



Kuinka paljon meillä voi olla Digituen tarvitsijoita?

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

Ikäihmiset

Uteltias Sosiaalinen Oppija

190 000

TASO 1
Käytän ja osaan

Nuoret ja nuoret aikuiset

Digipalveluiden käyttäjä

1, 65 miljoonaa (2,4 milj – 750 000)

Jännittäjä

440 000

TASO 2
Käytän ja tarvitsen tukea

Myöhäinen omaksuja

TASO 3
En käytä ja tarvitsen tukea

SOMEnatiivit

n. 500 000

Digi-laitteeton tai -haluton

370 000 ml.kotihoito

TASO 4
En pysty käyttämään

Täysin autettavat

Ulkolaidalle ajautuneet

250 000 (toimeentulotuen varassa)

Kielimuurin taakse jääneet

Yhteensä 810 000

Yhteensä 1 miljoona VALTIOVARAINMINISTERIÖ



Tuki loppuu nykytilassa tähän

Digituen tarvetyypit

Käyttö-
tilanteita

Käyttäjä haluaa ostaa oman laitteen

Käyttäjä haluaa kokeilla turvallisesti

Käyttäjä haluaa opastusta oman laitteen tai sisältöjen käyttöön

Käyttäjällä ei omaa laitetta

Käyttäjä haluaa täsmäohjeet esim. Pankin, Kelan tai Kanta-palveluiden käyttöön

Käyttäjä ei pysty käyttämään digipalveluita itsenäisesti

AVOIN TUKI

LUOTTAMUKSELLINEN TUKI

Ratkaisu-
malleja

Esim. Apuomena Tekninen kotiapu
Enter Video-opas

Esim. Virtuo-Kotireppu.
Kotihoito tuo testi-laitteen kirjastosta ja neuvoo käytössä.

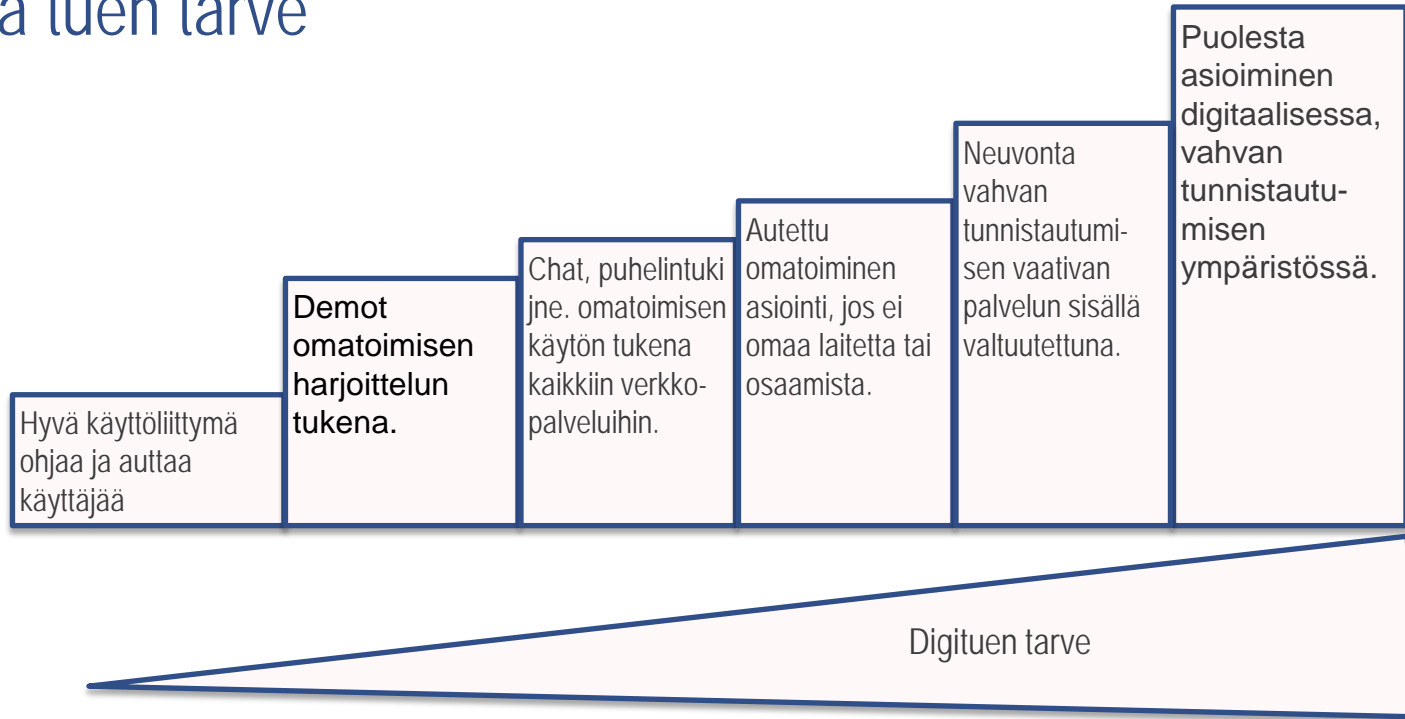
Esim. Kirjastojen ja yhdistysten Digineuvon-tapisteet

Esim. Poske Virtuo-pisteet

Ei voi neuvoa ilman demoja. Vapaaehtoiset eivät tee puolesta asiointia

-Kirjasto?
-Kela?
-Posti tai Kotipalvelu?
-Etsivä vanhustyö?
- Osa pankeista palvelee jo omia asiakkaita.

Digiasioinnin askelmat ja tuen tarve



AUTA-kokeilu kokonaistilanne

Hakemuksia yhteensä	23
Hyväksytyt	15
Hylätyt/luopuneita	8
Muita (raportoivat hankkeelle)	2
Hyväksytyjen avustus yhteensä	183 750 €



AUTA-kokeilut: alueellinen jakautuminen

Kaupunkikuntia	5
Maalaiskuntia/alueita	10
Uusimaa	3 (Hki Lasipalatsi, Lohja ApuOmena, Celia kirjasto)
Länsi-Suomi	2 (Turun terveystakeskus, Vaasan kirjasto)
Keski-Suomi	3 (Hartola-Pertunmaa, Alavus ja Pihtipudas kirjastot)
Pohjois-Suomi	6 (Utsjoki, Sodankylä, Oulun kirjasto, Rovaniemi, Kolpene kuntayhtymä, Kainuun Sote)

	Koulutus	Neuvonta	Nuoret
Kotona	1	4	
Palvelupisteessä tms.	8	6	2



Kokeilujen saamaa palautetta



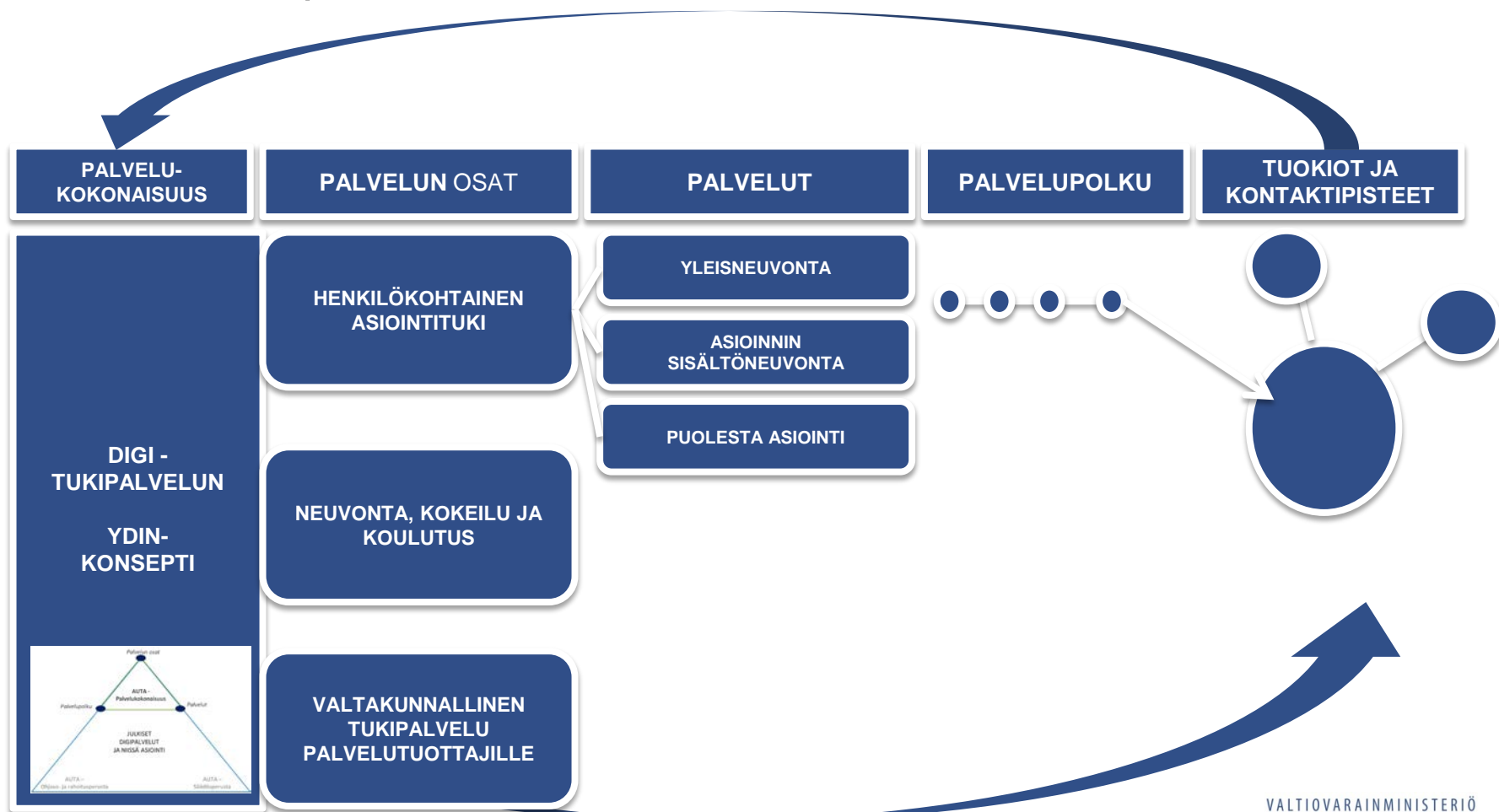
Aiemmin digitaalisia palveluita on pidetty vastenmielisenä, mutta opastuksen myötä suhtautuminen on muuttunut.

Positiiviset yllätykset kokeiluista



Aktiivisten yhteistyökumppanien löytäminen ja yhteistyön aloittaminen oli helppoa ja sujuvaa. Myös vapaaehtoiset ovat todella palvelualttiita, innokkaita ja osaavia!

Palvelukonseptin rakentuminen





VALTIOVARAINMINISTERIÖ

KIITOS !

www.vm.fi/auta-hanke

Lisätietoja:
www.vm.fi/auta

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

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

