



Digituen toimintamalli: Digituen kehittäminen ja koordinointi



VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET



MITÄ? Digituen toimijoiden osaamisen vahvistamista

Digituen toimintamallin kehittäminen on osa Digitalisaation edistämisen ohjelmaa, jonka tavoitteena on tukea ja kannustaa viranomaisia tuomaan palvelunsa kansalaisten ja yritysten saataville digitaalisina ja edistää siten digitaalisten asiointikanavien käyttöä. Yhtenä ohjelman tavoitteena on saada digitukea tarjolle koko maahan, ja kehittää sitä tukemaan kansalaisten lisäksi myös elinkeinotoimintaa harjoittavia. Se on yksi hallituskauden 2019–2023 yhdenvertaisuutta edistävästä toimenpiteistä, jonka tarkoituksena on auttaa kansalaisia digitaalisten palveluiden ja laitteiden käytössä.

Tavoitteena on ollut jo pidempään kasvattaa kansalaisten ja elinkeinotoimintaa harjoittavien valmiuksia verkossa tapahtuvaan asiointiin. Digituki madaltaa sähköisten palveluiden käyttökynnystä ja vahvistaa yksilöiden ja yhteisöjen osallisuutta yhteiskunnassa. Digitaitojen kehittyminen helpottaa myös uusien sähköisten palveluiden omaksumista ja käyttöönottoa. Digituen valtakunnallisesta kehittämisestä ja koordinoinnista vastaa Digi- ja väestövirasto (DVV). Digituen sivuilta löydät oppi- ja tukimateriaaleja digituen kehittämiseksi sekä tutkittua tietoa digituen tarpeista, toimintaympäristöstä ja digiosaamisesta.



MITEN? Informaatio-ohjausta digituen toimijoille

Digitukea tarjoaa Suomessa laaja joukko eri tahoja kunnista ja viranomaisista vapaaehtoisin. Kun tarjoajia ja toimintatapoja on paljon, on myös tarvetta yhteiselle kehitystyölle. DVV:n Digituen toimintamalli pitää sisällään tiedon tuottamisen ja koostamisen digituesta ja -taidoista, digitukijoiden osaamisen ja digituen käytäntöjen kehittämisen yhdessä digituen toimijaverkoston kanssa sekä monipuolisen

ja vaikuttavan sidosryhmäyhteistyöhön. Toimintamalli perustuu valtakunnalliseen verkostoyhteistyöhön ja paikallisiin digituen palveluihin.

Toimintamallin keskeinen tarjooma digituen toimijoille on koottu informaatio-ohjauksen palvelutarjottimeksi.

Informaatio-ohjauksen palvelutarjotin

Osaamisen kehittäminen

- Koulutus
- Ohjeistus
- Suositus
- Viestintä
- Digitukijan osaamisprofiilit

Yhteiskehittäminen

- Kokeilut ja pilotoinnit
- Opintopiirit
- Vierailijapuheenvuoro
- Työpajat
- Kehityssprintit

Laatu ja yhdenmukaisuus

- Osaamismerkki
- Itsearviointitesti
- Hyvät käytännöt
- Sanasto
- Asiantuntijatuki

Tapahtumat

- Digitaitoviikko
- Webinaarit
- Roadshow

Linjaukset

- Vuositeema
- Digitaitosuositus
- Digitukiteko-palkinto

Tutkittua tietoa

- Digitaitoraportti
- Kartoitukset
- Avoin data



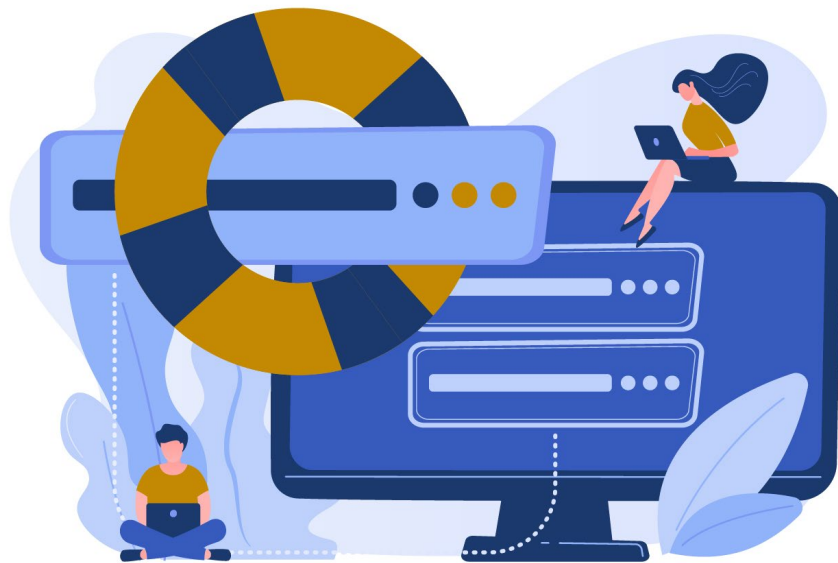
KENELLE? Kaikille digitukea tarjoaville toimijoille

Digituen toimintamalli on tarkoitettu kehittämään ja koordinoimaan kansalaisille ja elinkeinotoimintaa harjoittaville tarjottavaa digitukea sekä levittämään parhaita tukikäytäntöjä. Digitukea tarjoavat muun muassa kansalaisneuvonta, viranomaiset,

kunnat ja kuntatoimijat, kuten kirjastot, asiointipisteet, järjestöt, yritykset, vapaaehtoiset sekä kansalaiset itse. Kaikki digitukea tarjoavat toimijat eivät välttämättä edes hahmota tarjoavansa digitukea, vaan se voi esimerkiksi olla osa muuta työnkuvaa.

Digituen tarjoajia

- Kansalaisneuvonta
- Viranomaiset
- Kunnat, kuntatoimijat ja asiointipisteet
- Järjestöt
- Sosiaali- ja terveystyöpalvelut
- Yritykset
- Kansalaisopistot
- Vapaaehtoiset
- Neljäs sektori (kansalaiset)





HYÖDYT? Digituen laatu, saatavuus ja löydettävyys paranee

Vaikka yksittäisten digituen tarjoajilla saattaa olla paljon omien asiakkaiden tarpeisiin soveltuvaa tietoa ja osaamista, hyötyvät eri toimijat kuitenkin myös koordinoitun kehittämistyön laaja-alaisista tuloksista. Digituen toimintamallin

avulla digituesta ja –taidoista saadaan kattava tilannekuva ja kehittäminen systematisoituu, mikä osaltaan parantaa digituen laatua, saatavuutta ja löydettävyyttä.



TULOKSET? Digituen toimintamalli tukee digituen toimijoiden työtä

Digituen toimintamallin vakiinnuttaminen on pitkäjänteinen prosessi, jossa eri tuen tarjoajien toimintaa pyritään tukemaan ja yhdenmukaistamaan. Esimerkiksi verkossa toteutettu digitaitoviikko keräsi alan osaajat yhteen ja tarkasteli digituen tarjontaa laajasta näkökulmasta. Tapahtuman tallenteet

ovat kaikkien saatavilla verkossa. Digituen tarjoajille löytyy myös muuta verkkoaineistoa, digitukijan profiilityön tulokset ja aineistot helpottavat löytämään omassa työssä tarvittavat työkalut, ja alan toimijoiden verkosto auttaa ongelmatilanteissa.

Digituen toimintamallin tuloksia 2022

Kokeilut:

- Nuoret
- Kunnat
- Yritykset ja yhteisöt
- Digituen ekosysteemin kartoitustyö
- Digituen kehittämisen sanasto
- Digituen antajien profiloitintyö

Kartoitukset, raportit, suositukset, koulutukset:

- Digituen alueellinen tehtävä
- Digituen löydettävyys –raportti + suositukset
- Digitaitoraportti + Digitaitosuositukset
- Digituen työkaluselvitykset + Digituen tietomallin kuvaus
- Design Sprint dvv.fi/digituki-sivuston kehittämiseksi
- Kuntien digituen koulutus
- Tietoturvakysely digituen antajille
- Monikulttuurinen osaamismerkki