



VALTIOVARAINMINISTERIÖ

AUTA-hanke digitaalisten palvelujen käytön tuen ja neuvonnan toimintamallin valmistelutilanne

16.11.2017/ Palvelutuottajien keskustelutilaisuus
Katja Väänänen / AUTA-sihteeristö



Valmistelutilanne ja toimintamalliluonnos

I Toimintamallin valmistelun eteneminen ja jatkovalmistelun aikataulu

II Toimintamallin periaatteet

III Toimintamallin kysymyksiä



II Toimintamallin periaatteet

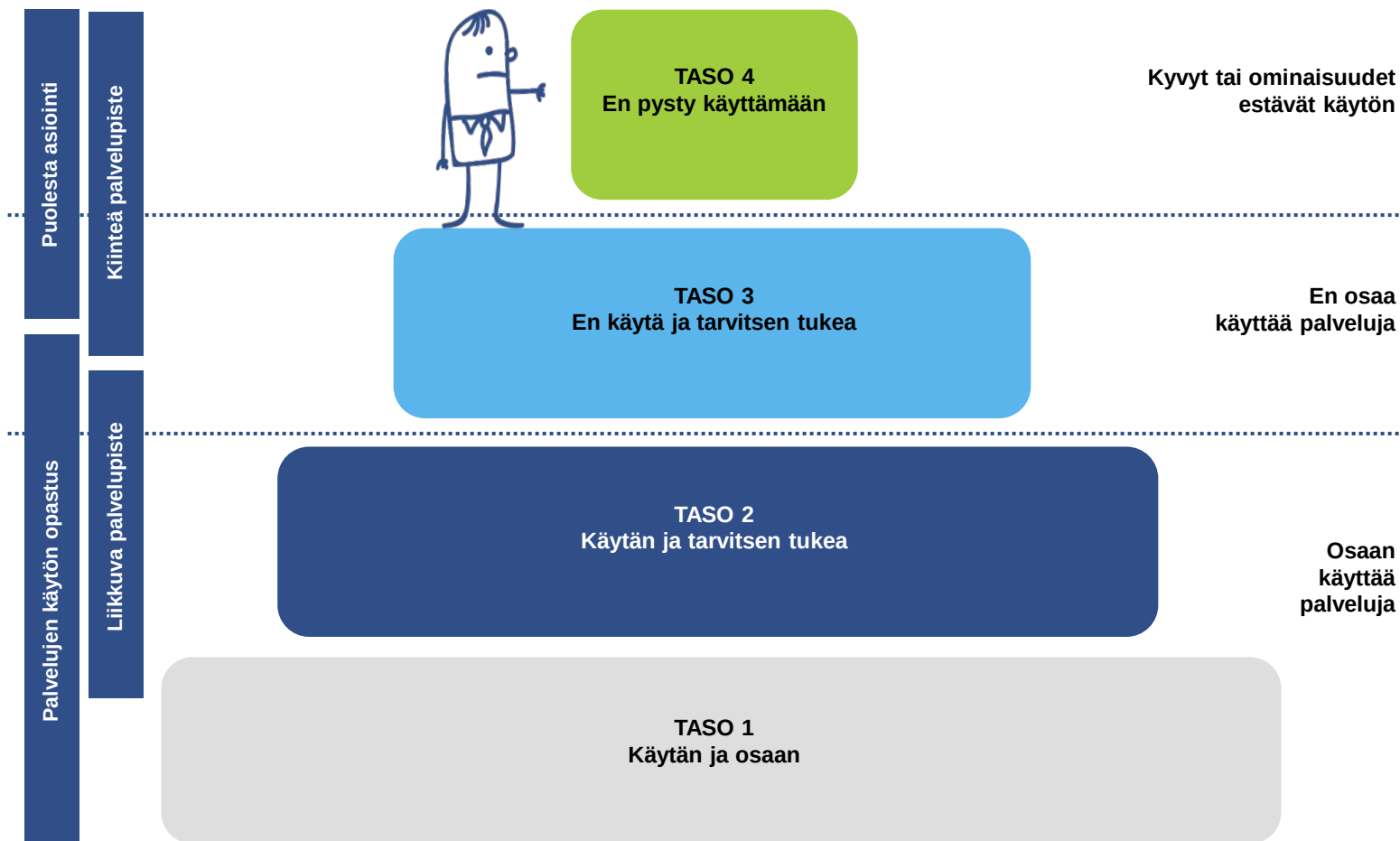
Digituen mallin lähtökohdat

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

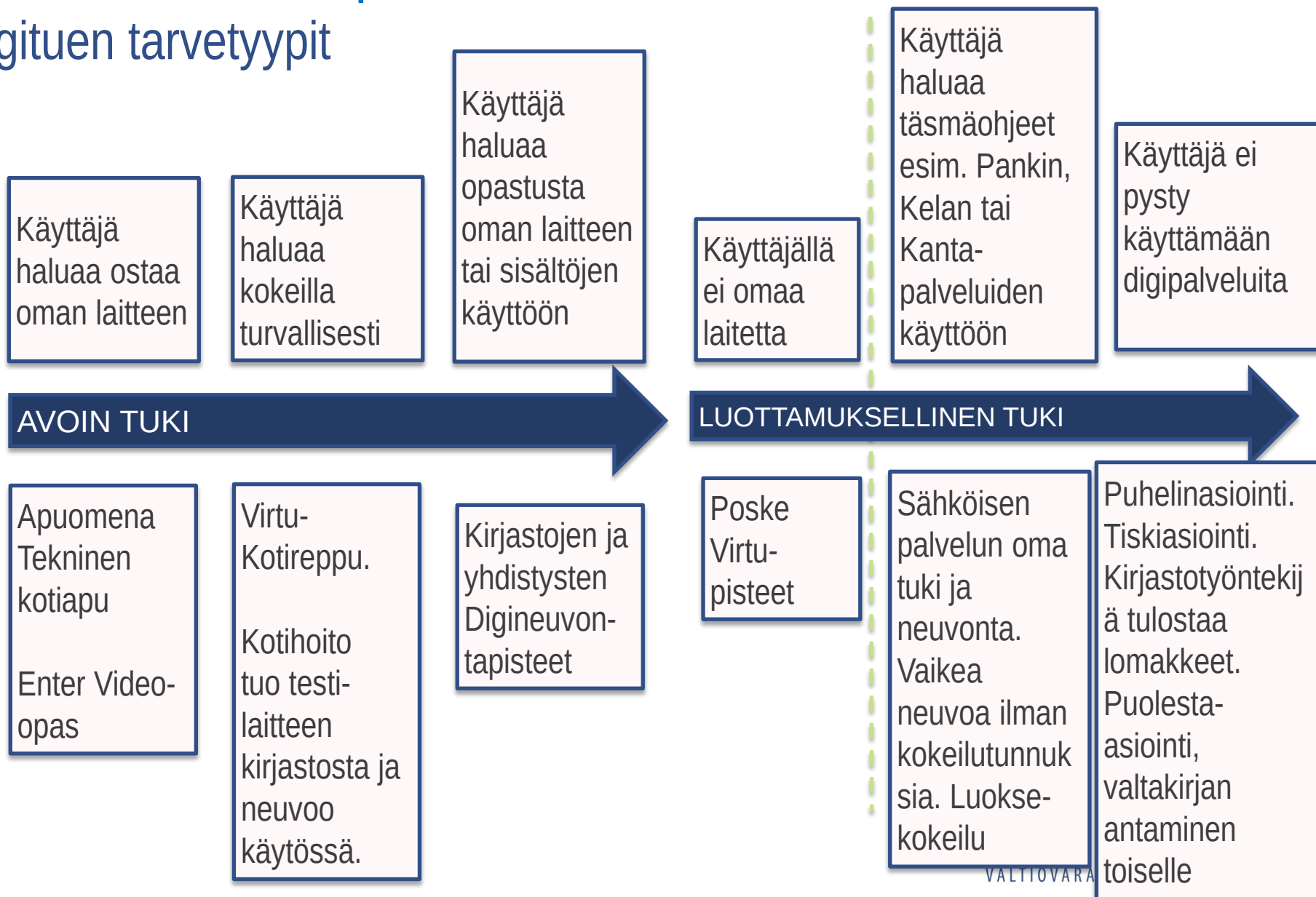
Digituen tarve tänään – asiakkaan palvelupolku



	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 etuuksien 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

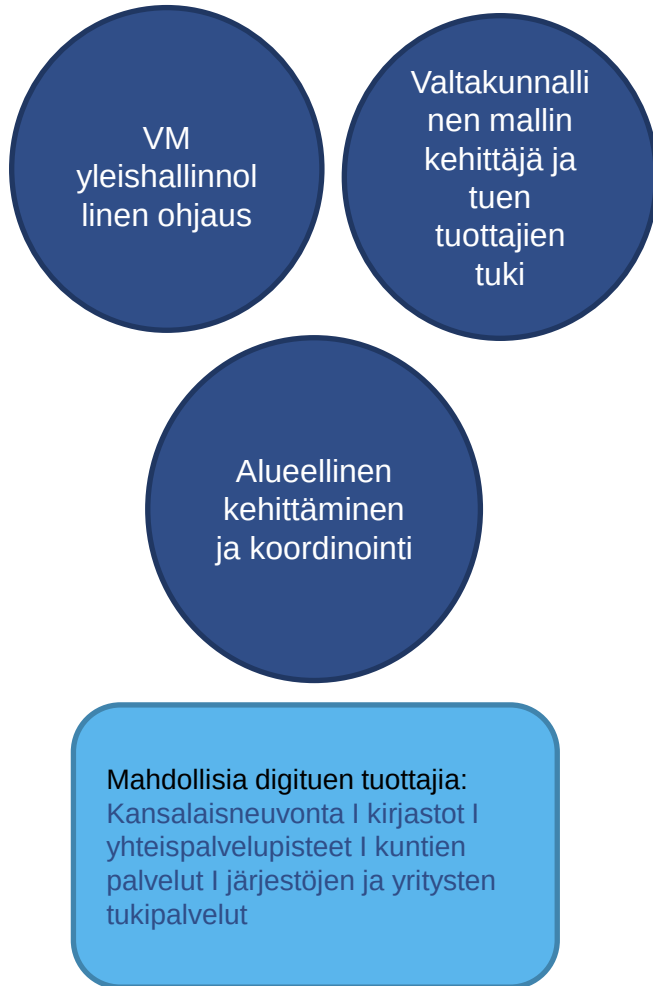
II Toimintamallin periaatteet

Digituen tarvetyypit



AUTA – digituen malli

DIGITUEN JÄRJESTÄMINEN



TOIMINTAMALLIN OSAT

*Henkilökohtainen
asioinnin neuvonta*

Julkisten
sähköisten
palveluiden
sisällön ja
käytön tuki

*Digiosaamista kasvattava
tuki, kokeilu ja koulutus*

Yleinen tuki,
koulutus ja
yleisten
palveluiden
tuki

*Valtakunnallinen
tukipalvelu
digituottajille*

Valtakunnalli
set
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-vuotiaasta (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.

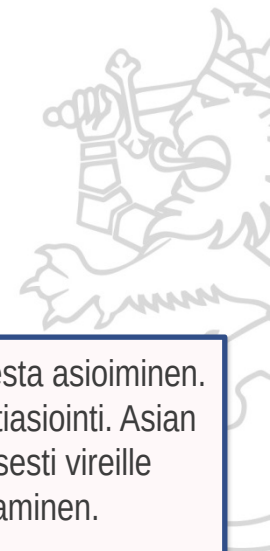
III Toimintamallin kysymyksiä

1. Digituen sisältö
2. Digituen toimijat
3. Digituen täytäntöönpanon vaiheet



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

Toimintamalli

DIGITUEN TOIMINTAMALLIN KOKONAISUUS

HENKILÖKOHTAINEN ASIOINNIN NEUVONTA

Henkilökohtainen neuvonta :
julkisen sähköisen palvelun asioinnin sisältö- ja käytön
neuvonta.
Palvelukohtaisesti mahdollisuus chat-, näytön jako-, tai
puhelintukeen.
Sähköiseen palveluun ja asiointiin ohjaaminen.

DIGIOSAAMISTA KASVATTAVA TUKI, KOKEILU JA KOULUTUS

Yleinen tuki, ohjaus sekä koulutus:
Yleisten palvelujen sisältötuki (esim. Gmail, Facebook)
Sähköiseen palveluun ja asiointiin ohjaaminen.

VALTAKUNNALLINEN KEHITTÄMINEN JA TUKIPALVELU TUOTTAJILLE

Valtakunnalliset koulutukset, materiaalit, hyvät
käytännöt, ohjeistukset, alustat, sertifiointi.
Kaikkien hyödynnettävissä jotka opettavat digitaalisia
asiointitaitoja kansalaisille. Tuen toteutumisen seuranta
ja arviointi.

MERKITTÄVÄ, MUTTA EI KUULU DIGITUEN MALLIIN

Valtuutus ja edunvalvonta

Ystävien ja omaisten antama
tuki

Sähköisten välineiden korjaus
ja siihen liittyvä 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 kehittäminen ja tukipalvelu tuottajille, kuten valtakunnalliset koulutukset, materiaalit, hyvät käytännöt, ohjeistukset, alustat, sertifiointi.
 - Valtakunnallinen toimija
 - Osittain maksuton asiakkaalle (palveluntuottajat)



2. Digituen toimijat

Toimintamalli

Yleishallinnollinen ja oman hallinnonalan ohjaus:
VM

Omien hallinnonalojen mukainen ohjaus: STM, OKM

Valtakunnallinen toimija:
Valtakunnallinen tuki palveluntuottajille.
Tuen mallin kehittäjä: yhteisesti käytettävät koulutusalustat, hyvät käytännöt, ohjeistukset, sertifiointi. Tuen toteutumisen seuranta ja arviointi.

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

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

Alueellinen toimija:
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

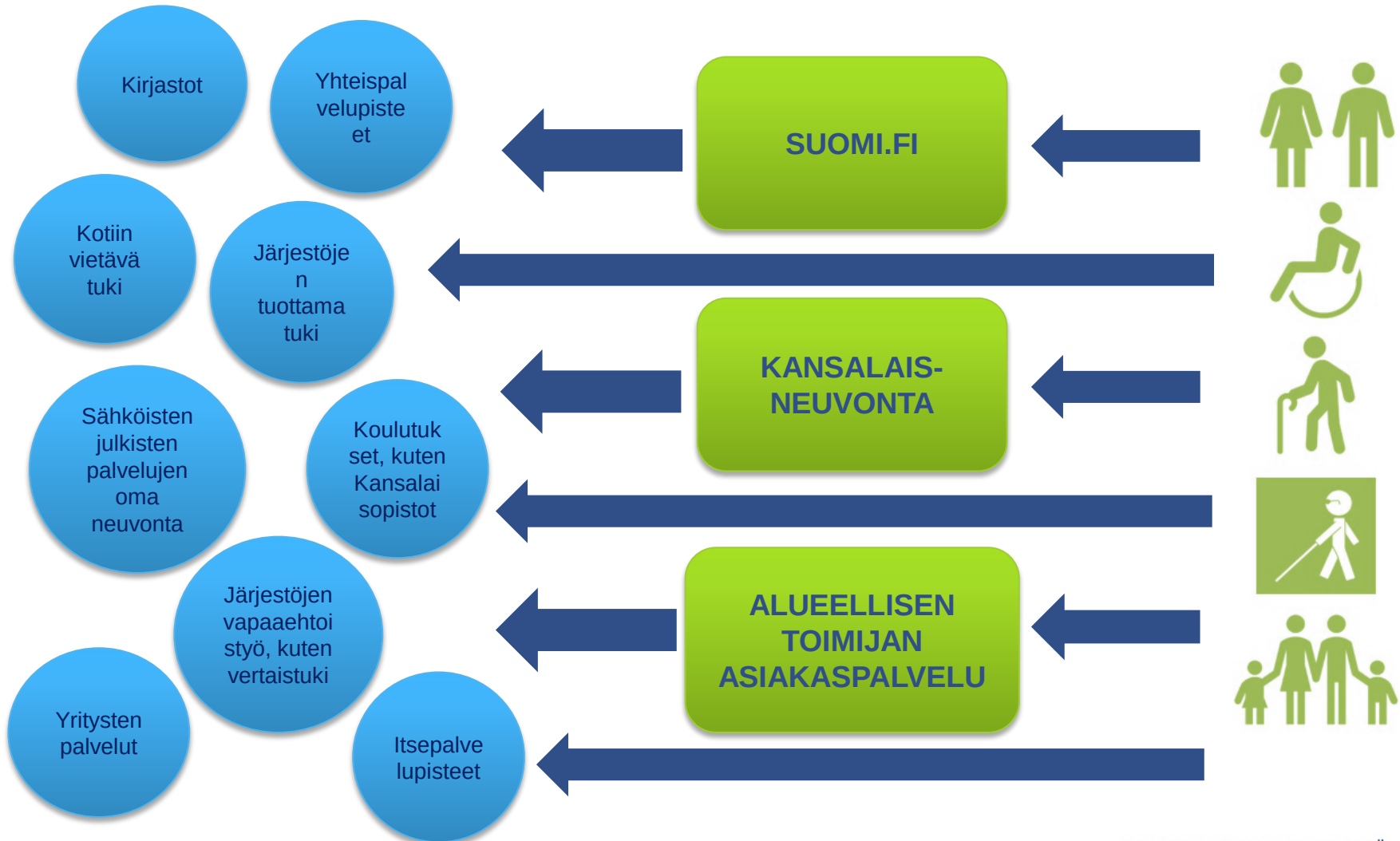
Muut mahdolliset

AUTA asiakkaan ohjautuminen tuen äärelle

DIGITUEN TUOTTAJAT JA
MAHDOLLINEN ALUEELLINEN
VERKOSTO

ASIAKKAAN OHJAUTUMINEN
DIGITUEN PIIRIIN

DIGITUEN ASIAKAS





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

