



Digituen valtakunnallinen kehittäminen

Projektipäällikkö Anna Melgin, Väestörekisterikeskus



Mitä tarkoitamme digituella?

- Verkkoasioinnin ja siinä käytettävien laitteiden käytön opastusta, jonka tavoitteena on autettavan henkilön itsenäinen ja turvallinen asiointi.
- Lähitukea, etätukea tai koulutusta
- Kukin digituen antaja määrittelee, miten ja millaista apua tarjoaa.
- Digituki ei yleensä tarkoita viallisten laitteiden korjaamista.





Digituen mallin lähtökohdat

- Asiakkaita on monenlaisia, joten tarvitaan monenlaista digitukea.
- Alueelliset erot ovat huomattavia – väestörakenne, väestötiheys, toimijat.
- Hyödynnetään jo olemassa olevia palveluja ja toimijoita sekä rakennetaan uutta = perustuu erilaisiin tuen muotoihin.
- Toimintamalli muodostuu Väestörekisterikeskuksen, alueellisen koordinoijan ja digituen tuottajien verkoston yhteistyönä.

Digituen toimintamalli kuvaa sitä, miten digituen saatavuus Suomessa voidaan järjestää niiden henkilöiden auttamiseksi, jotka eivät osaa tai pysty käyttämään digitaalisia palveluja

Digituen toimintamalli – Digituen muodot

Viranomaiset

Julkisten sähköisten palveluiden sisällön ja käytön tuki

Neuvontavastuu omista palveluista!

- Asiointi digitaalisissa julkisissa palveluissa, mukaan lukien sisältöneuvonta
- Sähköiseen palveluun ja asiointiin ohjaaminen

Digituen tuottajat*

Yleinen digiosaamista kasvattava tuki, koulutus ja yleisten palveluiden opastus

- Yleiset palvelut esim. Yle Areena, sähköposti, sosiaalinen media
- Välineiden käytön tuki
- Sähköiseen palveluun ja asiointiin ohjaaminen

* esim. kolmas sektori, yritykset, kuntapuolelta myös kirjasto

Alueellinen koordinoija

Digituen verkoston koordinointi ja tuen saatavuuden varmistaminen alueellisesti

- Digituen tarpeen ja tarjonnan arviointi
- Digituen löydettävyys
- Digituen antajien yhteistyön tukeminen

Väestörekisterikeskus

Tuen tuottajien tuki ja valtakunnallinen kehittäminen

- Valtakunnallisen verkoston kehittäminen
- Digituen seuranta ja arviointi yhteistyössä alueellisten koordinoijien kanssa
- Digituen antajien osaamisen kehittäminen

Ministeriöstä ohjaus, rahoituksen suunnittelu sekä lainsäädännön muutokset

VRK:n työn painopisteet

Verkostotyö yli sektorirajojen

Kohtaamisten ja tiedon siirtymisen edistäminen eri kanavissa

Palveluiden kuvaus Suomi.fi:hin → kansalainen löytää

Osaamisen ja kehittämisen tuki

Tarpeeseen perustuen uusia koulutuksia ja tietosisältöjä

Hyvien käytäntöjen kokoamista (tuen muodot, eettiset ohjeet)

Alueelliset pilotit ja digituen toimintamalli

Alueellisen koordinoitumallin testaus ja kehittäminen

Samalla digituen arvioinnin, seurannan ja mittariston kehittäminen



Verkostotyön tavoitteet

- Edistetään tiedonkulkua ja kohtaamista
 - Säännöllisiä tapaamisia, infotilaisuuksia ja webinaareja
 - Virtuaaliset työtilat ja Facebook-ryhmä Digitukijat
- Kasvatetaan vaikuttavuutta
 - Aktiivisten digitukijoiden ottaminen vahvemmin mukaan
 - Yhteistyön syventäminen kuntien, virastojen ja yksityisen sektorin kanssa



Pilottien tehtävät

- Koota alueelle digituen verkosto ja kehittää digituen saatavuutta.
- Osallistua digituen valtakunnalliseen kehittämiseen.
- Arvioida tuen tarpeen ja tarjonnan määrää.
- Viestiä aktiivisesti digituen tarjonnasta.

ja tavoitteet

- Digituen saatavuus ja tunnettuus paranevat.
- Saadaan tietoa koordinaatiomallin toimivuudesta ja alueellisista tarpeista.
- Alueellisten erityispiirteiden kautta uusia toimintatapoja
 - Monikielisyys
 - Kannustinmallit





Alueelliset digituen pilotit

- **Pohjois-Pohjanmaa**, projektipäällikkö Ulla Hakola
- **Pohjanmaa**, projektipäällikkö Jessica Fagerström
- **Uusimaa**, projektipäällikkö Tiina Markkula
- **Lappi**, projektikoordinaattori Tytti Kurtti
- **Pohjois-Karjala**, projektipäällikkö Esa Huurreoksa



Mitä seuraavaksi?

- Pilotit jatkuvat vuoden 2019 lopulle.
- Valtakunnallisen verkoston ja tukirakenteiden kehittäminen (VRK)
- Jatkon kehitys, lainsäädäntövaatimusten ja tarvittavan rahoituksen arviointi (VM)

Pilotista saatujen kokemusten perusteella digituen toimintamallia kehitetään edelleen siten, että digituen tehtävät ja vastuut (VRK, alueellinen toimija, digituen tuottajat) ovat selkeitä ja toimivia.

Pilottien tulosten ja kokemusten perusteella VRK ja VM arvioivat alueellista kehittämis- ja koordinointiroolia.



Kiitos!

Tule mukaan!

digituki@vrk.fi

vrk.fi/digituki

Facebook: Digitukijat-ryhmä

