



VALTIOVARAINMINISTERIÖ

AUTA-hankkeen projektiryhmän digituen toimintamalliehdotus

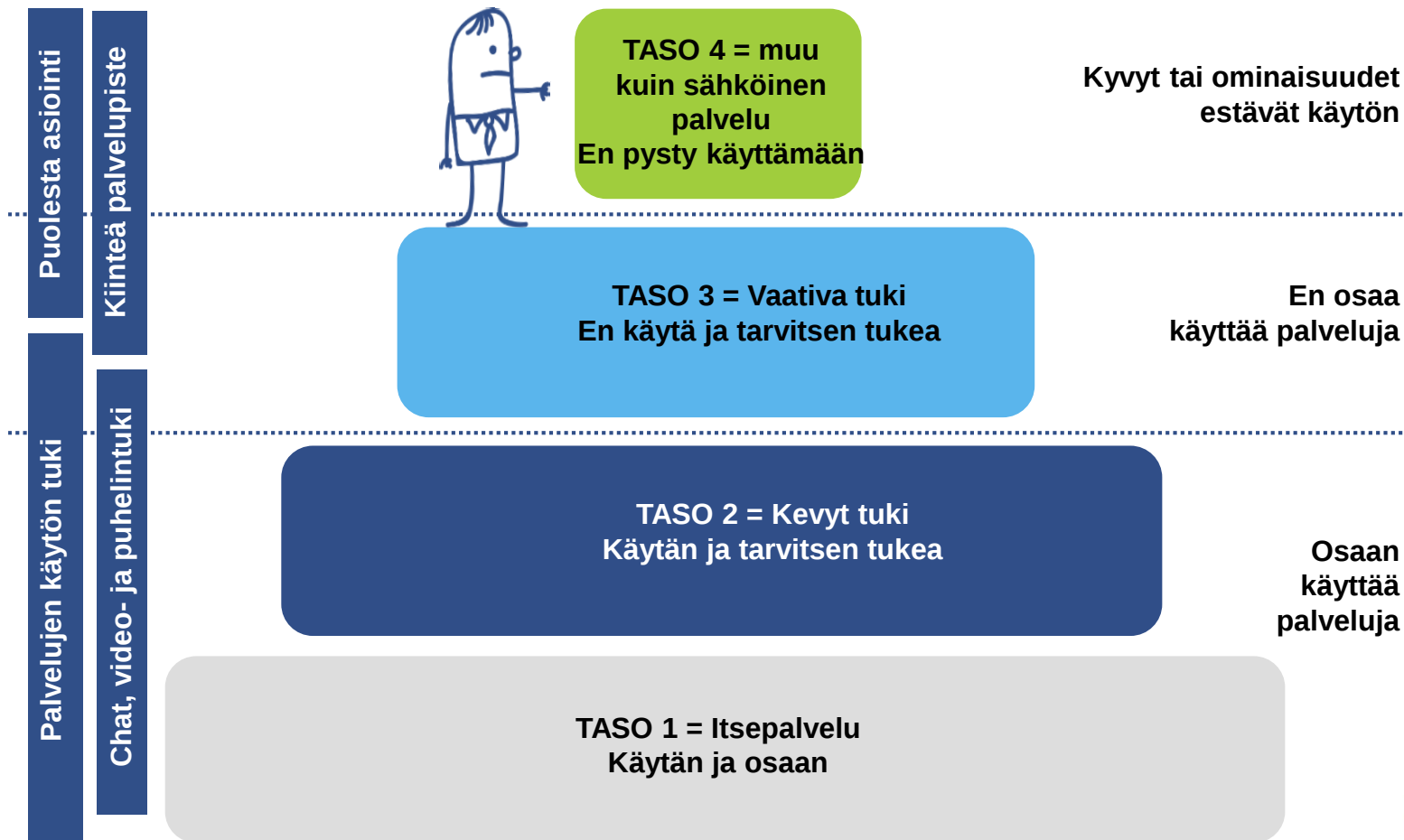
Maakuntien muutosjohtajien verkostotapaaminen 18.1.2018

Katja Väänänen / projektipäällikkö, AUTA-hanke sihteeristö



Toimintamallin periaatteet

Asiakkaita, tuen tarpeita sekä muotoja monenlaisia



	Käytän ja osaan	Käytän ja tarvitsen tukea	En käytä ja tarvitsen tukea	En pysty käyttä- mään
Kansalais- opistot		Järjestää kurssin	Järjestää kurssin	
Kansalais- järjestöt		Tarjoaa digitukea	Opastaa tietokoneen käytössä	
Kirjastot		Tarjoaa tilat digitukeen ja mahdollisesti tukea	Tarjoaa tietokoneen käyttöön ja mahdollisesti tukea	
Yhteispalvelu- pisteet		Ohjaa sopimus-kumppanei- den digipalvelujen käyttöön	Tarjoaa tietokoneen käyttöön	Tarjoaa sopimus- kumppaneiden palveluja etänä tai käyntiasiointina
Kansalais- neuvonta	Antaa yleistä puhelin-, chat- ja sähköposti neuvontaa	Antaa yleistä puhelin-, chat- ja sähköposti neuvontaa	Antaa yleistä puhelin- neuvontaa	Antaa yleistä puhelin- neuvontaa
Julkisten palvelujen tuottajat	Neuvovat omien palveluidensa käytössä	Neuvovat omien palveluidensa käytössä	Neuvovat omien palveluidensa käytössä	Tarjoaa palvelun puhelimessa tai käyntiasiointina
Yritykset	Tarjoaa digitukea kotiin	Tarjoaa digitukea kotiin		

AUTA – digituen malli

DIGITUEN TOIMIJAT

VM
yleishallinnon
ohjaus

Valtakunnallinen mallin
kehittäjä ja
tuen
tuottajien
tuki

Alueellinen
kehittäminen
ja koordinointi

Mahdollisia digituen tuottajia:
Kansalaisneuvonta I kirjastot I
yhteis palvelupisteet I kuntien
palvelut I järjestöjen ja yritysten
tukipalvelut

DIGITUEN MUODOT

*Henkilökohtainen
asioinnin neuvonta*

Julkisten
sähköisten
palveluiden
sisällön ja
käytön tuki,
(viranomaisten
antama
tuki)

*Digiosaamista kasvattava
tuki, ohjaus ja koulutus*

Yleinen tuki,
koulutus ja
yleisten
palveluiden
tuki
(Järjestöt)

*Valtakunnallinen
tukipalvelu
digituentuottajille*

Valtakunnalliset
koulutukset,
materiaalit,
hyvät
käytännöt
(VRK)

TUEN TARVE

Kaikilla ei ole mahdollisuutta käyttää digipalveluita ilman tukea:

- 300 000 yli 75-vuotiaasta ilman tietokonetta.
- 500 000 yli 65-vuotiaasta ilman älypuhelinia.
- 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 palvelun käytön ilman sopivia apuvälineitä.
- Kielimuurin taakse jäävät esimerkiksi maahanmuuttajat.
- Nuoret tarvitsevat apua viranomaisten kanssa asioimisessa
- Jokainen meistä voi joskus olla digituen tarvitsija.

Digituki

on sähköisen

- viranomaisasioinnin,
- palvelun ja
- laitteen käytön

tukea, jonka tarkoituksena on auttaa asiakasta itsenäiseen ja turvalliseen laitteen käyttöön ja sähköiseen asiointiin ja jota tarjotaan asiakkaalle

- etätukena, (chat, puhelin- tai videotuki, kylmät asiointipisteet jne.)
- lähitukena tai (asiointipisteet, vertaistuki, kotiin vietävä tuki jne.)
- koulutuksena (online-koulutukset, kansalaisopistot, videot jne.)

silloin, kun henkilö ei pysty tai osaa itse käyttää palvelua tai laitetta tai ei omista laitteita. Tukeen kuuluu myös sähköiseen palveluun ja asiointiin ohjaaminen.



Digituen sisältö

Toimintamalliehdotus

DIGITUEN TOIMINTAMALLIN TUEN MUODOT

**MERKITTÄVÄ, MUTTA EI
KUULU DIGITUEN MALLIIN**

HENKILÖKOHTAINEN ASIOINNIN NEUVONTA

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

Valtuutus ja edunvalvonta

Ystävien ja omaisten antama
tuki

DIGIOSAAMISTA KASVATTAVA TUKI, OHJAUS JA KOULUTUS

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

Tutkintoon tähtäävä koulutus

Hyvä käyttöliittymä ja
sähköinen palvelu

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.

Muu hallinnonalan ja
lainsäädännön kehitys:
- Tietoa kysytään vain
kerran –periaate
- Vahva tunnistaminen

Tekoäly / robotisaatio

2. Digituen toimijat

Toimintamalli

Yleishallinnollinen ja oman hallinnonalan ohjaus:
VM

Omien hallinnonalojen mukainen ohjaus: STM, OKM

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

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

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

Maakunta:
Alueellisen tuen koordinoija, kehittäjä tai järjestäjä

Yhteispalvelu:
Yksi tuen järjestäjä, yhteistyössä muiden kanssa, laissa säädetty 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.

Kansalaisopistot

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

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

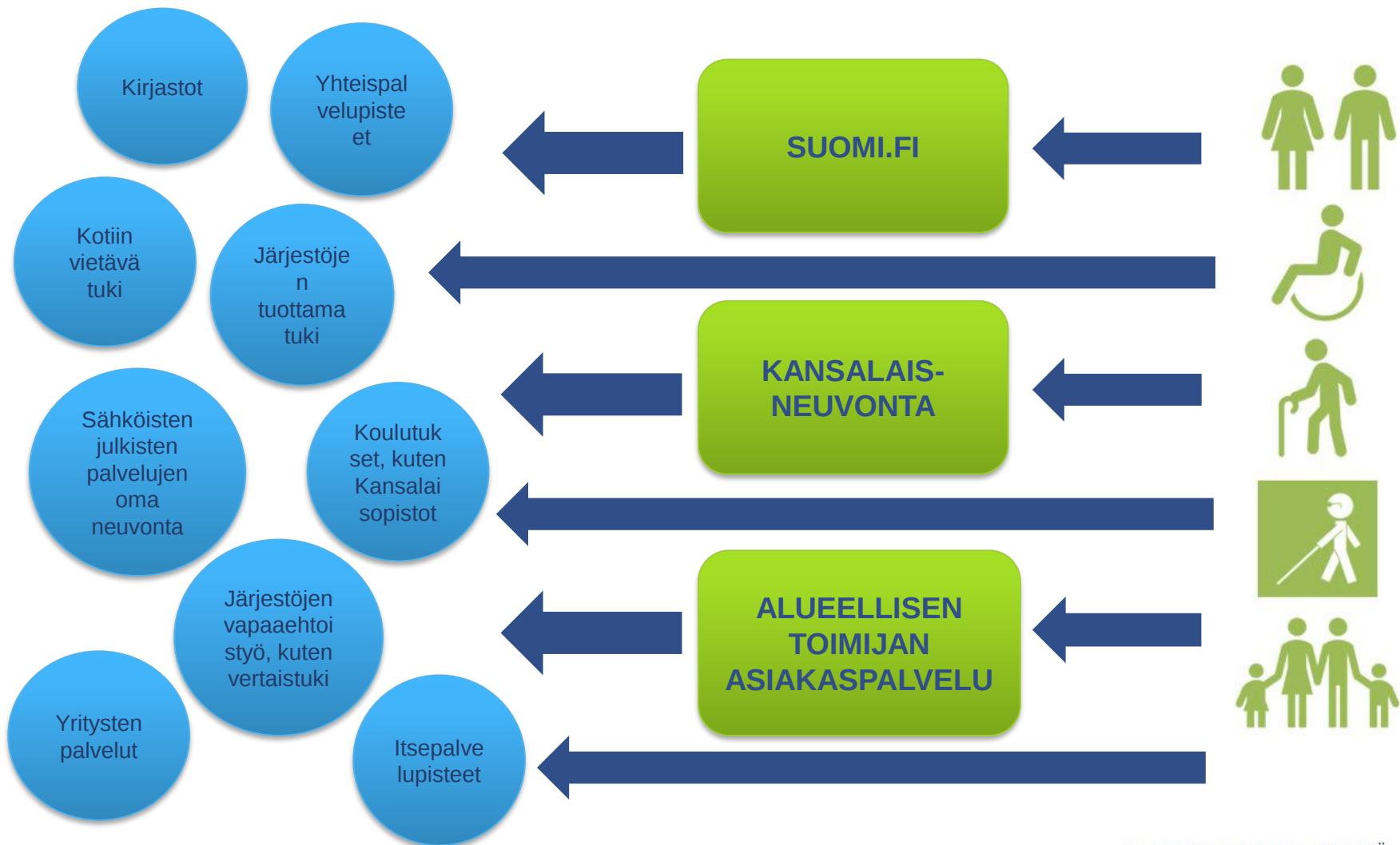
Muut mahdolliset

AUTA asiakkaan ohjautuminen tuen äärelle

DIGITUEN TUOTTAJAT JA
MAHDOLLINEN ALUEELLINEN
VERKOSTO

ASIAKKAAN OHJAUTUMINEN
DIGITUEN PIIRIIN

DIGITUEN ASIAKAS



VRK:n rooli valtakunnallisen tuen mallin kehittäjänä

- Neuvontarajapinta digituen tuottajille
- Digituen yleiset koulutusalueet
- Hyvät käytännöt
- Digituen antajalle sertifiointimahdollisuus
- Materiaalipankki: viranomaisten sähköisten palvelujen ohjeet, alueellisia tukimuotoja (Suomi.fi digituen osio)
- Tiedon kokoaminen
 - Tuen tarjoajien palaute sähköisten palveluiden tuottajille mm. käyttöliittymien toiminnasta
- Seuranta ja arviointi
 - Valtakunnallisen ja alueellisen digituen toteutuminen, kattavuus, saatavuus ja riittävyys



Maakunnan rooli alueellisen digituen kehittäjänä ja koordinoijana /järjestäjänä



- Arvioi alueellisen digituen tarpeen ja digituen tuottajat
- Kokooa alueen tuen tuottajien verkoston, tekee tarvittaessa sopimuksia eri tuottajien kanssa
- Kokooa ja päivittää tiedot alueen tuen tuottajista PTV:oon, josta tiedot löytyvät kaikille halukkaille (kuten Kansalaisneuvonnalle, muille palveluntuottajille)
- Varmistaa, että alueen asiakaspalvelussa on tarvittavat ajantasaiset tiedot alueen tuen tuottajista
- Seuraa ja arvioi alueen digituen kattavuutta ja saatavuutta, tarjoaa koottua tietoa valtakunnalliselle kehittäjälle (VRK:lle)
- Kehittää alueen tuen kattavuutta ja saatavuutta, mm. kehittämällä alueen kuntien yhteistyötä digituen osalta.

Alueellinen toimija

Maakunnat

- + Alueellinen toimija, tuntee alueen toimijat, digituen tarpeet, alueelliset erityispiirteet
- + Tarpeeksi suuri
- + Rajallinen määrä tuettavia tai ohjattavia kohteita (18)
- + Maakunnalla luonteva yhteys kuntiin (kirjastot ja kuntien muut palvelut)
- + SOTE palvelut merkittävä osuus
- + Yhteys VRK:n rooliin tukee maakuntien digitalisaation kehitystä (suomi.fi)
- + Yhteispalvelun järjestämisvastuu
- Maakuntien kyvykkyys ja priorisointi tehtävän hoitamiseen
- Etäisyys VRK:n roolista
- Rahoituksen jäykkyys
- Yhdistyminen maakuntien tehtäväkentässä yhteispalvelupisteiden toimintaan siten, että kattava digituki ei toteudu



Alueellinen toimija

Maakunnat

- Organisaatio 2020
- Liikkeellelähtö kohdennettujen pilottien avulla
- Hallituksen esitykseen maakuntalain tultua hyväksytyksi muutosesityksenä aikaisintaan syksyllä 2018



Digituen mallin täytäntöönpano ja kehittyminen



I. Valtakunnallinen kehittäminen ja tuki, alueellisen tuen kehittämisen, koordinoinnin ja järjestämisen pilotointi

- ➡ VRK:n roolin kehittäminen digituen valtakunnallisena kehittäjänä ja Kansalaisneuvonnan roolin vahvistaminen
- ➡ Käynnistetään digituen mallin mukaiset alueelliset pilotit
- ➡ Käynnistyminen vuosina 2018-2019

II. Alueellinen kehittämis- ja koordinoitivastuu tai alueellinen järjestämisvelvollisuus

- ➡ Piloteista saatuja kokemuksia arvioidaan ja niiden perusteella kirjataan maakunnille lakiin seurannan ja arvioinnin sekä kehittämis- ja koordinoitivastuu tai järjestämisvastuu
- ➡ Vuodesta 2020 eteenpäin

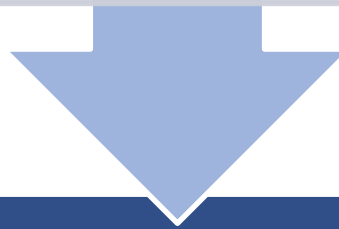
Rahoitus

Toimija	2018-2019	2020-2021	2022-
VRK (Tuen tuottajien tuki ja Kansalais-neuvonta)	440 000 €/vuosi Htv:t ja kehittäminen	440 000 €/vuosi	440 000 €/vuosi
Maakunnat	2 200 000 € yhteensä, pilotit	3 000 000 €/vuosi Koordinoinnin ja kehittämisroolin käynnistäminen	1 500 000 €/vuosi Pysyvä toiminta



I Valtakunnallinen kehittäminen ja tuen tuottajien tuki, alueelliset pilotit 2018-2019

1. VRK:n roolin kehittäminen digituen valtakunnallisena kehittäjänä ja tuen tuottajien tukena. Digituen saatavuuden ja kattavuuden seuranta ja arviointi
2. Kansalaisneuvonnan roolin vahvistaminen valtakunnallisena sähköisten julkisten palvelujen yleisneuvontapisteinä
3. Maakuntien alueilla käynnistetään digituen mallin mukaiset pilotit
4. Julkisen palvelujen tarjoajien neuvontavelvoitetta omien sähköisten palvelujen osalta selkeytetään. Lakiin digitaalisten palvelujen tarjoamisesta kirjataan palveluntarjoajan velvoite ilmoittaa sähköisen palvelun neuvonnan yhteystiedot. Tarkennetaan ohjeistuksilla sähköisten julkisten palvelujen viranomaisneuvonnan sisältöä.



II Alueellinen kehittämis- ja koordinoituvastuu tai alueellinen järjestämisvelvollisuus 2020 -

5. Kirjataan maakunnille lakiin seurannan ja arvioinnin sekä piloteista saadun kokemuksen perusteella kehittämis- ja koordinoituvastuu tai järjestämisvastuu.
6. Maakunnille suunnataan 2 vuoden kehittämisraha alueellisen digituen kehittämiseen, verkoston luomiseen ja koordinointiin sekä tuen toteutumisen, kattavuuden ja saatavuuden arviointiin sekä seurantaan.
7. Maakuntien alueella digituen tehtävät vakiintuvat vuodesta 2022 alkaen. Maakuntien digituen tehtävät otetaan huomioon kokonaisrahoituksessa.

Digituen asiakkaan ohjautuminen tuen äärelle

DIGITUEN TUOTTAJAT JA
MAHDOLLINEN ALUEELLINEN
VERKOSTO

ASIAKKAAN OHJAUTUMINEN
DIGITUEN PIIRIIN

DIGITUEN ASIAKAS

**TUEN YHTENÄISYYS,
TASALAATUISUUS JA
LUOTETTAVUUS:**

VRK

- 1) Tuki digituen tuottajille
- 2) Tuen kehittäminen, kuten yhteiset
 - Koulutus alustat
 - Materiaalit
- Hyvät käytännöt ja ohjeistukset
 - Kokemukset ja kokeilut
 - Sertifiointi
- 3) Tuen saatavuuden seuranta ja arviointi

ALUEELLINEN TOIMIJA

- 1) Sopimukset alueellisten tuottajien kanssa
- 2) Arvioi tuen toteutumista ja kerää tietoa VRK:lle

SUOMI.FI

KANSALAIIS-
NEUVONTA

ALUEELLISEN
TOIMIJAN
ASIAKASPALVELU

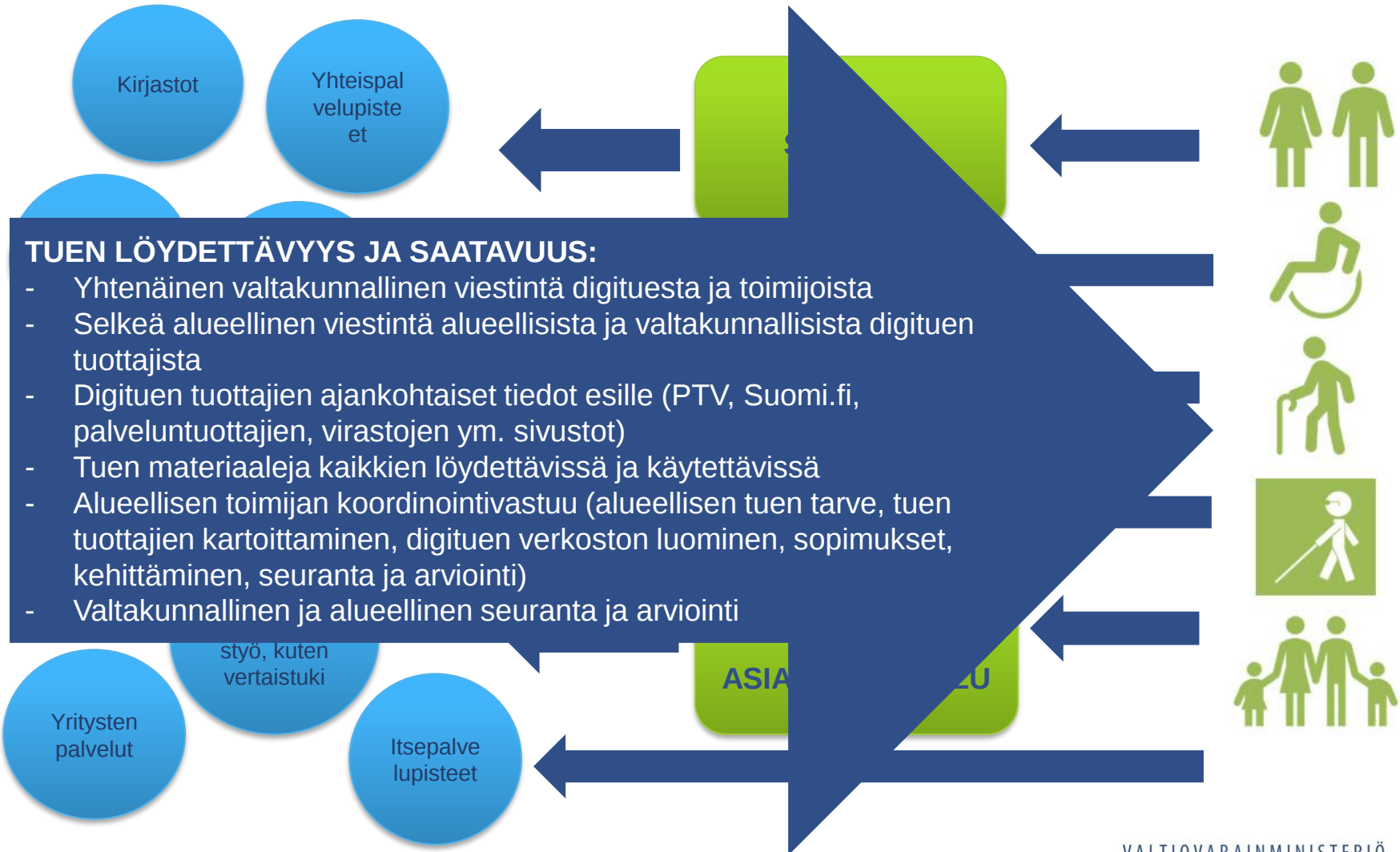


Digituen asiakkaan ohjautuminen tuen äärelle

DIGITUEN TUOTTAJAT JA
MAHDOLLINEN ALUEELLINEN
VERKOSTO

ASIAKKAAN OHJAUTUMINEN
DIGITUEN PIIRIIN

DIGITUEN ASIAKAS



Seuraavat askeleet, ehdotus

- VRK:n esiselvitys joulukuussa 2017 omasta mahdollisesta tehtäväkokonaisuudestaan
- Projektiryhmän raportti ja esitys joulukuussa, viimeinen projektiryhmän kokous 19.12.2017
- VM laittaa raportin lausunnolle tammikuun lopussa 2018
- Maaliskuussa 2018 esityksen jatkotyöstö virkatyönä
- TOTaminry käsittely maaliskuu 2018
- VRK aloittaa toimeenpanon VM:n toimeksiannosta maaliskuu 2018
- LTAE I 2018 määräraha pilotteja varten
- Pilottien käynnistyminen 7/2018





VALTIOVARAINMINISTERIÖ

KIITOS !

www.vm.fi/auta-hanke

Lisätietoja:
www.vm.fi/auta

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

