



VALTIOVARAINMINISTERIÖ

AUTA-hanke

autetaan asiakasta digitaalisten käytössä - yhteistä toimintamallia laatimassa

Kuntamarkkinat 14.9.2017

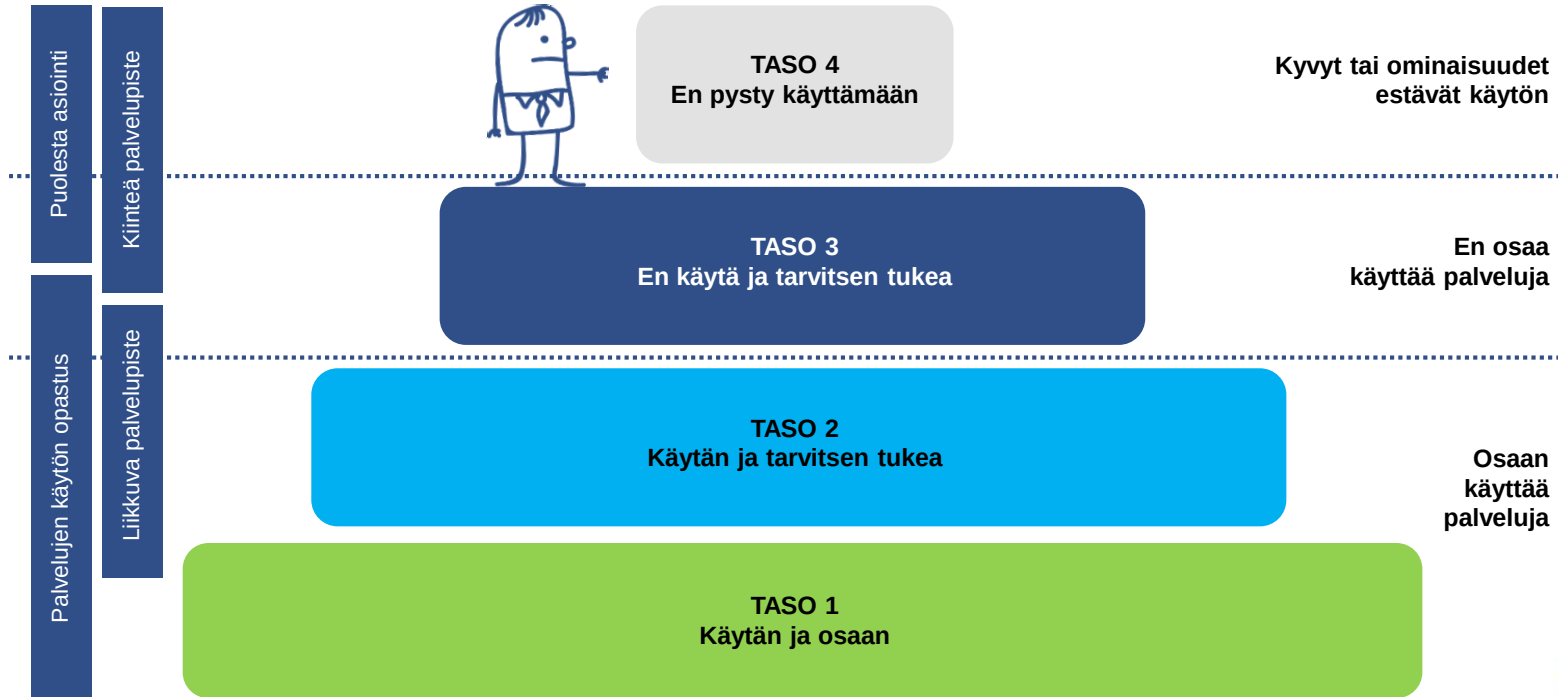
Johanna Nurmi ja Heikki Talkkari, VM



AUTA-hankkeen tavoitteet



Asiakkaita on monenlaisia



Kuinka paljon meillä voi olla Digituen tarvitsijoita?

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

Ikäihmiset

Uteliias 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

Myöhäinen omaksuja

TASO 2
Käytän ja tarvitsen tukea

TASO 3
En käytä ja tarvitsen tukea

SOMEnatiivit

n. 500 000

Fyysisesti esteelliset

250 000

Digi-laitteeton tai -haluton

370 000 ml.kotihoito

Täysin autettavat

TASO 4
En pysty käyttämään

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. Virtu-
Kotireppu.

Kotihoito
tuo testi-
laitteen
kirjastosta ja
neuvoo
käytössä.

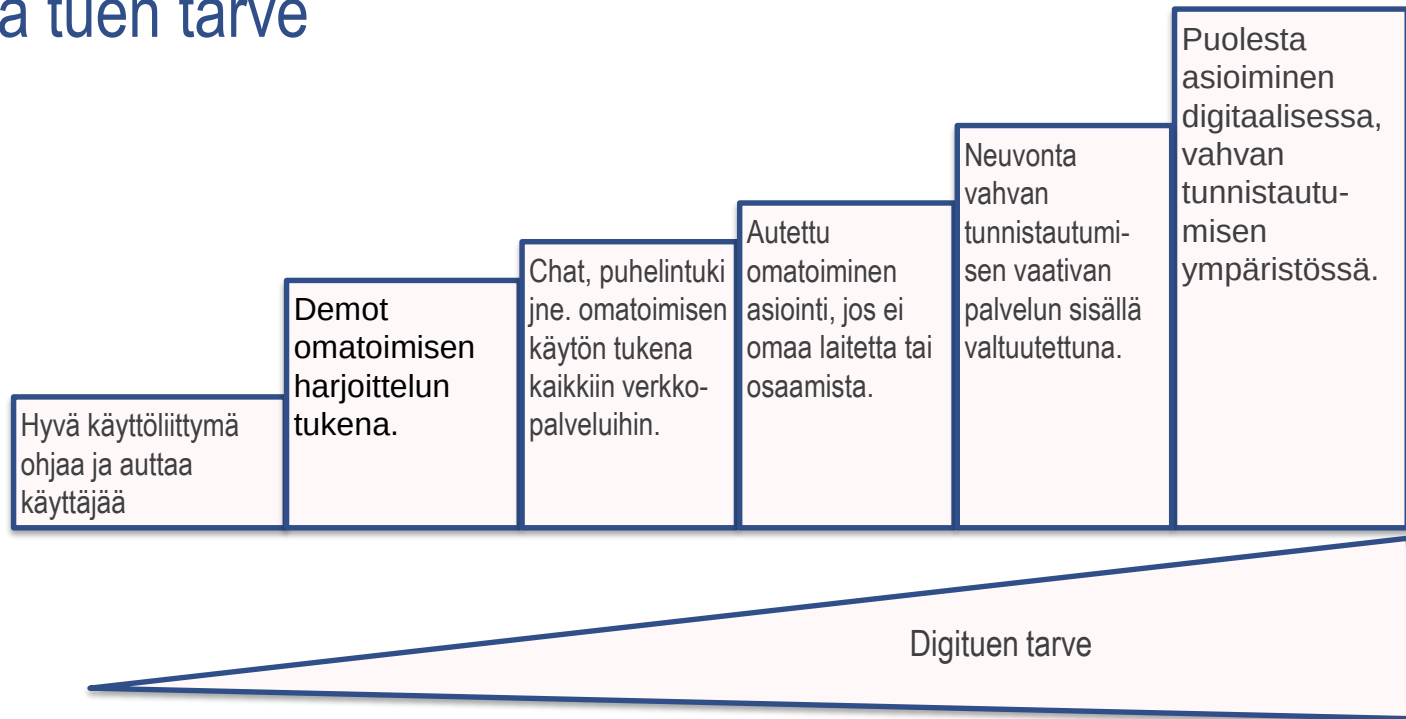
Esim.
Kirjastojen ja
yhdistysten
Digineuvon-
tapisteet

Esim.
Poske
Virtu-
pisteet

Ei voi
neuvua
ilman
demoja.
Vapaaehtoi-
-set 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



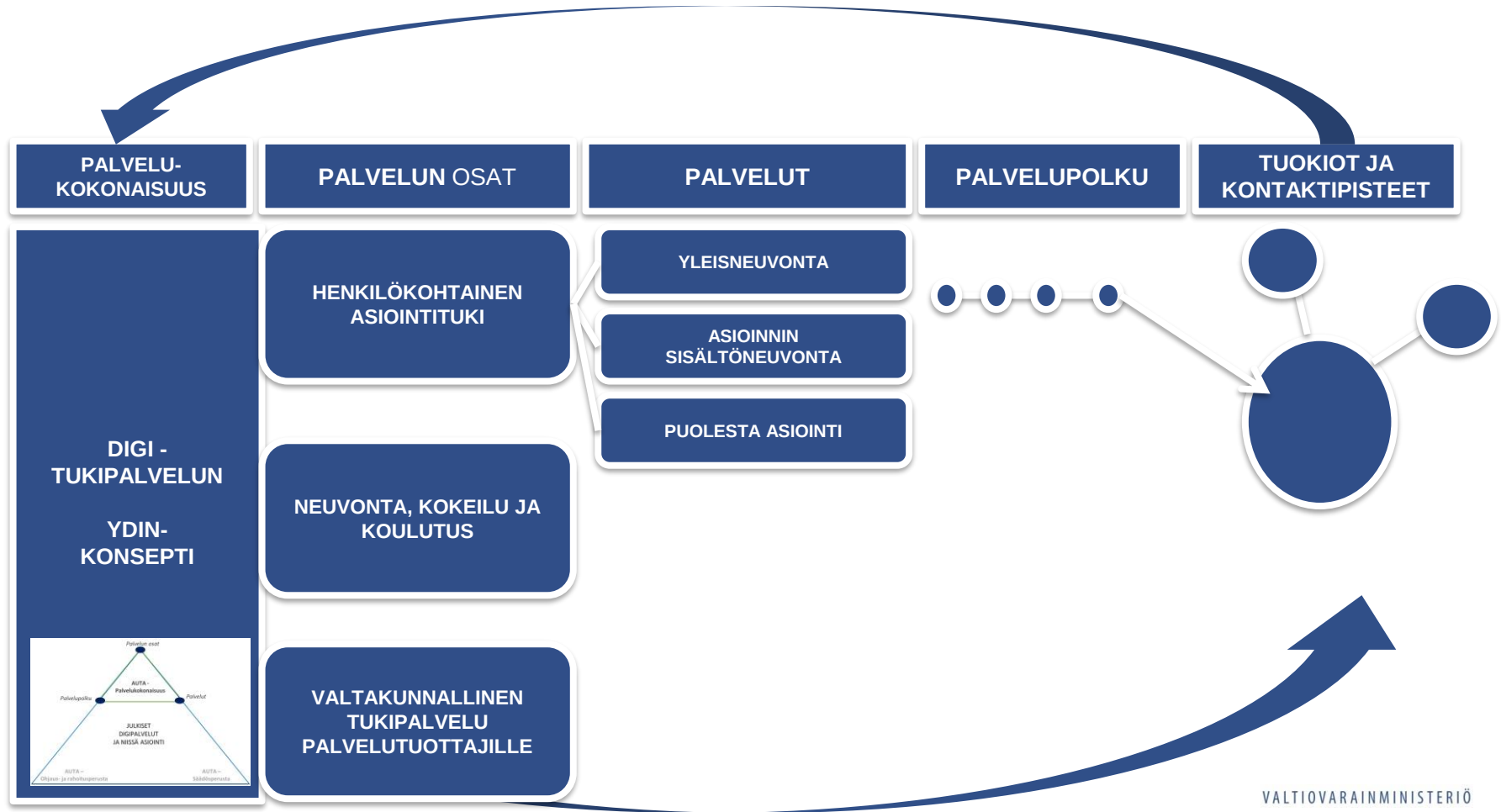
*Aiemmin digitaalisia palveluita
on pidetty vastenmielisenä, mutta opastuksen
myötä suhtautuminen on muuttunut.*

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

