



VALTIOVARAINMINISTERIÖ

AUTA-hanke

autetaan asiakasta digitaalisten käytössä - yhteistä toimintamallia laatimassa

Kuntamarkkinat 14.9.2017

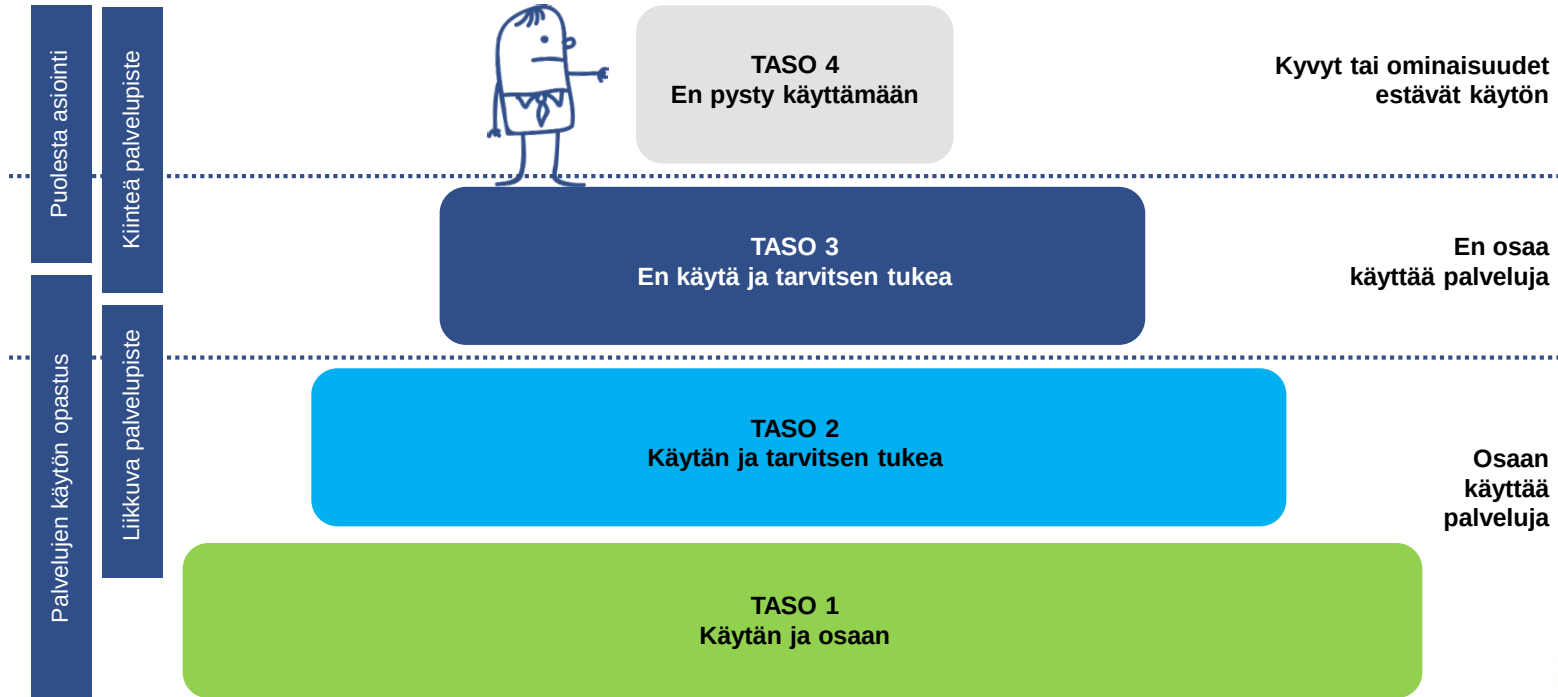
Johanna Nurmi ja Heikki Talkkari, VM



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.

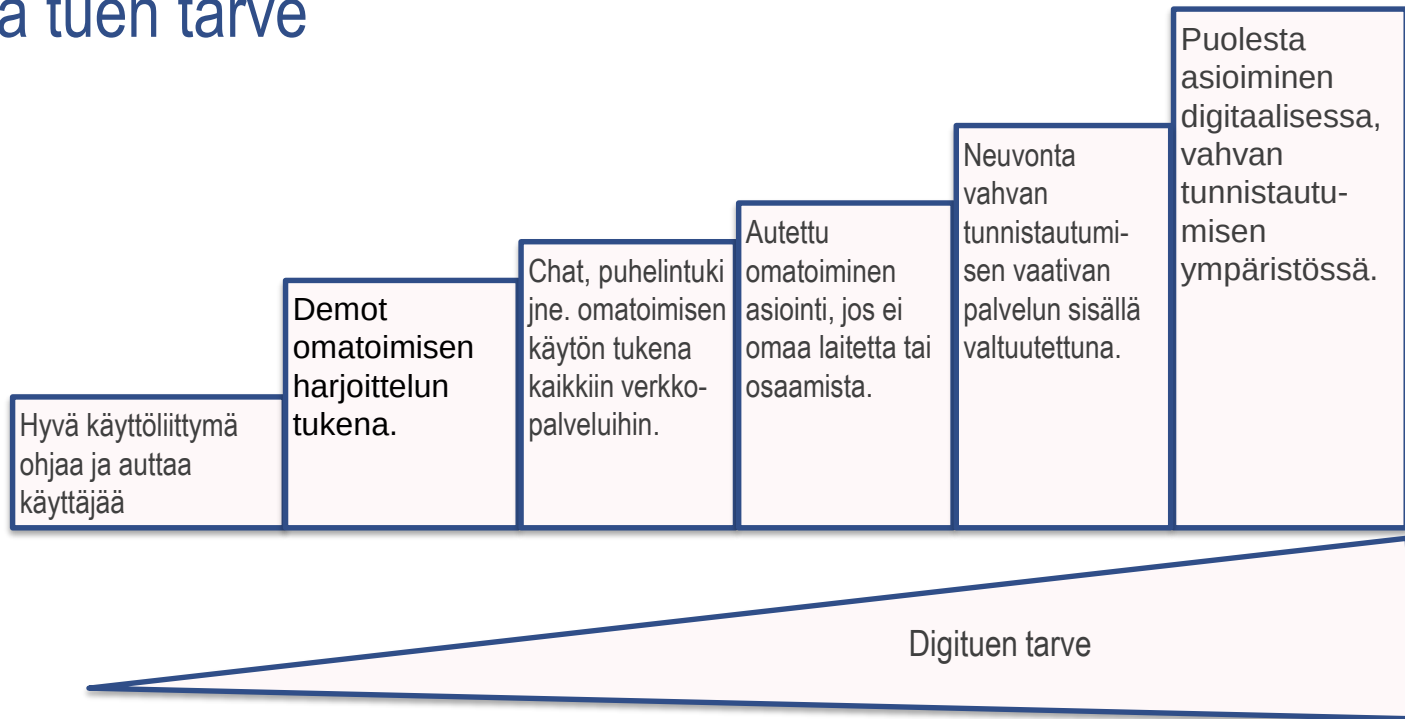
Esim.
Kirjastojen ja
yhdistysten
Digineuvon-
tapisteet

Esim.
Poske
Virtu-
pisteet

Ei voi
neuvoa
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
Hylättyjä/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



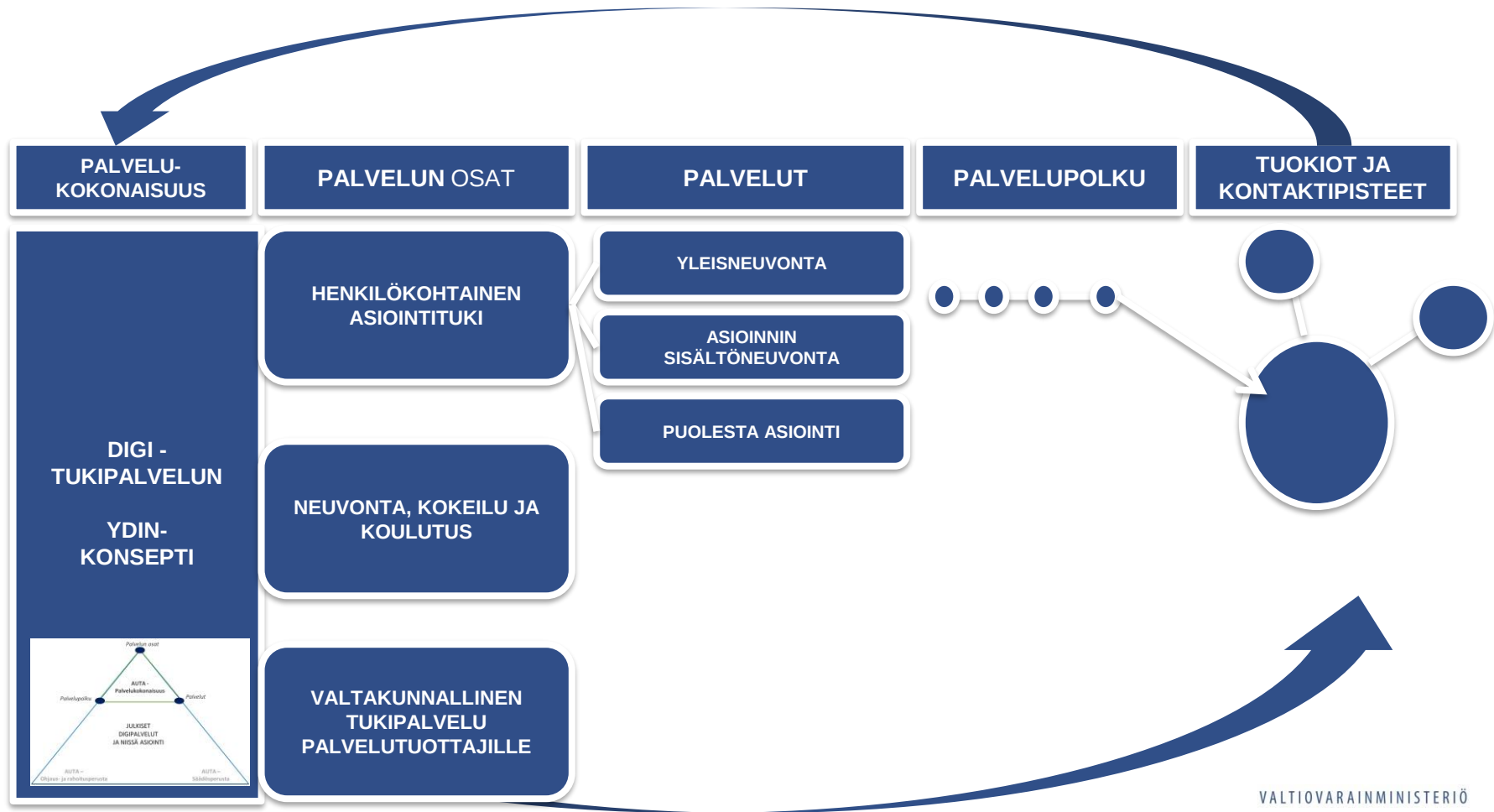
Aiemmin digitaalisia palveluita on pidetty vastenmielisenä, mutta opastuksen myötä suhtautuminen on muuttunut.

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

