



VALTIOVARAINMINISTERIÖ

AUTA-hanke ja projektiryhmän digituen toimintamalliehdotus

Maakuntakirjastojen tapaaminen 22.2.2018

Heikki Talkkari / AUTA-hankkeen sihteeristö



Autetaan asiakasta digitaalisten palvelujen käytössä (AUTA)

- Toimikausi 1.7.2016 – 29.12.2017
- Hallitusohjelmaan on kirjattu tavoitteet julkisten palvelujen digitalisoinnista. Toimeenpano edellyttää myös asiakkaiden tukemista digitaalisten palvelujen käyttöön.
- Julkisen hallinnon asiakkuusstrategiassa todetaan, että viranomaisten tulee huolehtia siitä, että sähköinen kanava on asiakkaalle houkuttelevin vaihtoehto ja että viranomaisten tulee määrätietoisesti tukea asiakkaiden siirtymistä sähköiseen palveluun.



Projektiryhmän jäsenet

- **Sami Kivivasara**, pj, lainsäädäntöneuvos, valtiovarainministeriö
- **Marjukka Saarijärvi**, varapj, neuvotteleva virkamies valtiovarainministeriö
- **Anu Suurnäkki**, asiantuntija, sosiaali- ja terveysministeriö 2.10.2016 asti
- **Merja Heikkonen**, neuvotteleva virkamies, sosiaali- ja terveysministeriö 3.10.2016 lähtien
- **Tiina Hörkkö**, palvelupäällikkö, Vantaan kaupunki 15.10.2017 asti ja nuorisotoimen päällikkö, Helsingin kaupunki 16.10.2017 lähtien
- **Merja Kangas**, apulaisjohtaja, Verohallinto
- **Juha Karila**, ylitarkastaja, työ- ja elinkeinoministeriö
- **Pirkko Kilpeläinen**, yksikön päällikkö, Kansaneläkelaitos
- **Arto Laurikainen**, Paltamon kunnanjohtaja, Paltamo/Kainuun hallintokokeilu
- **Marko Puttonen**, kehittämisjohtaja, valtiovarainministeriö
- **Tanja Rantanen**, kehityspäällikkö, Suomen Kuntaliitto 12.10.2017 asti
- **Maria Salenius**, erityisasiantuntija, Suomen Kuntaliitto 13.10.-20.11.2017
- **Outi Lehmijoki**, hallintojohtaja, Porvoon kaupunki, 20.11.2017 asti ja kehityspäällikkö, Suomen kuntaliitto 21.11.2017 lähtien



Projektiryhmän sihteeristö

- **Katja Väänänen**, erityisasiantuntija valtiovarainministeriö, projektipäällikkö 1.3.2017- 31.12.2017
- **Hannu Korkeala**, apulaisjohtaja, Valtiokonttori, projektipäällikkö 2.6.2016 – 28.2.2017
- **Johanna Nurmi**, neuvotteleva virkamies valtiovarainministeriö
- **Heikki Talkkari**, neuvotteleva virkamies valtiovarainministeriö
- **Lotta Engdahl**, projektikoordinaattori valtiovarainministeriö

sekä

- **Pauliina Komulainen**, assistentti valtiovarainministeriö
- **Tanja Railo**, viestintäasiantuntija valtiovarainministeriö
- **Sanna Juutinen**, hankekoordinaattori valtiovarainministeriö
- Mallin kuvausta oli työstämässä konsulttityönä myös **Jaana Komulainen** (Atwork Oy) ja **Seppo Määttä** (Broadscope Oy)



Hankeaikaisia tilaisuuksia ja esittelyjä mm.

- Pyöreän pöydän keskustelu sähköisistä palveluista (tammikuu 2017)
- Kokeiluilla yli esteiden – Autetaan asiakkaita digitaalisten palveluiden käyttäjiksi -seminaari (helmikuu 2017)
- Eläkkeensaajien keskusliiton seminaari (kevät 2017)
- Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry:n seminaari (kevät 2017)
- Digitaaliset palvelut ensisijaiseksi -yhteistyöseminaari (toukokuu 2017)
- Kokeilujen verkostotapaaminen (elokuu 2017)
- Eduskunnassa järjestetty kansalaisinfotilaisuus (syyskuu 2017)
- Järjestöt terveyden ja hyvinvoinnin edistäjinä tulevaisuuden Vantaalla -seminaari (lokakuu 2017)
- Digiärkeen neuvottelukunnan tapaaminen (marraskuu 2017)
- Palveluntuottajien keskustelutilaisuus (marraskuu 2017)
- Maakuntien muutosjohtajien verkostotilaisuus (tammikuu 2018)



AUTA-kokeilut

- 23 kokeiluhakemusta saapui määräajassa 31.3.17 mennessä
- Hyväksyttiin 15, joista 10 haki myös valtionapua
- Hyväksytyissä kokeiluissa 4 kaupunkia, 10 kuntaa/tai aluetta
- Pohjois-Suomi 6, Keski-Suomi 3, Länsi-Suomi 2, Uusimaa 3
- Ikääntyneet yleisin kohde, mutta myös mm. nuoria
- Enemmistössä palvelupisteissä tapahtuvaa digitukea, mutta myös kotiin tuotavaa neuvontaa ja opastamista

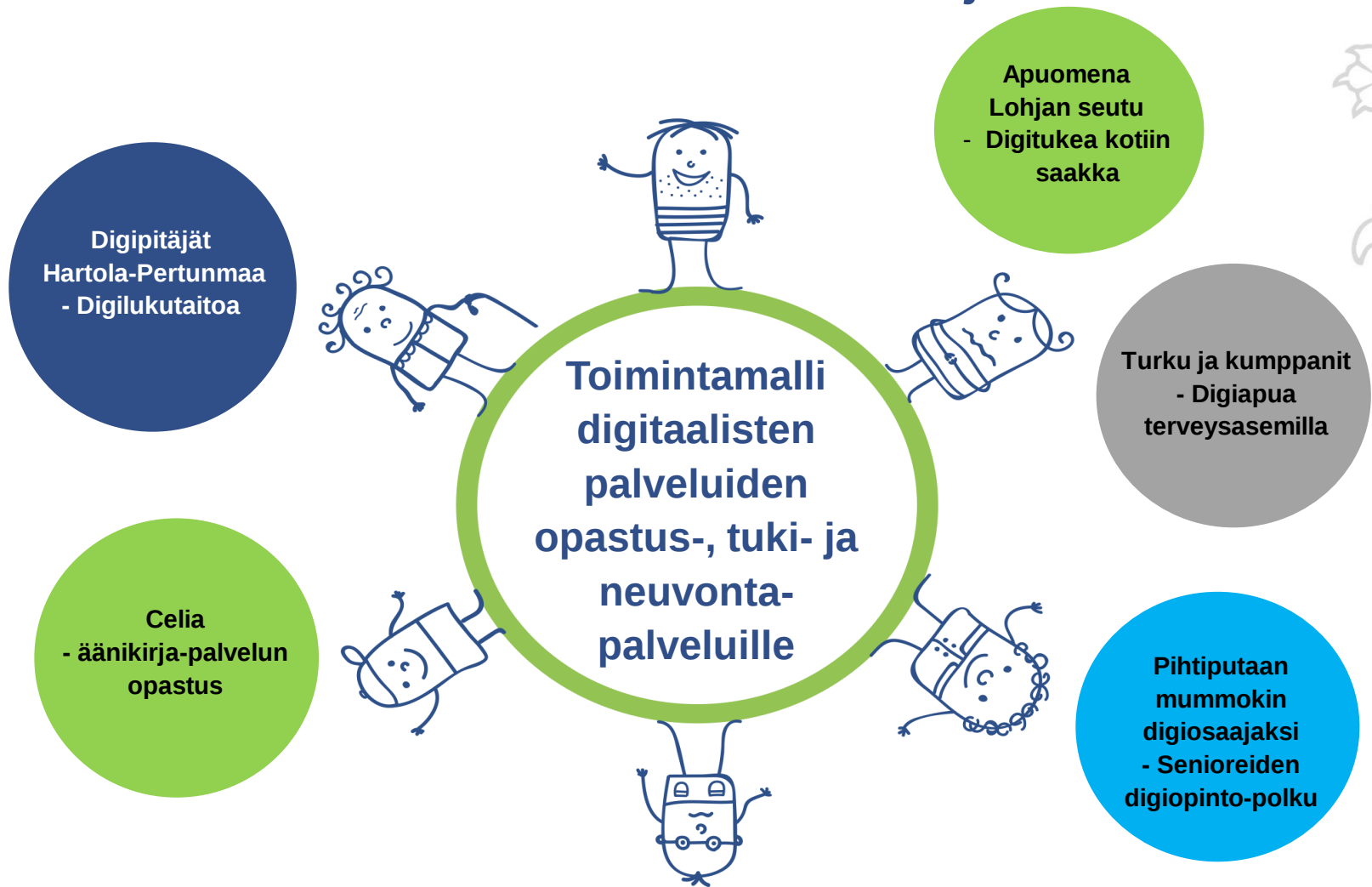


Mukana olleet alueelliset kokeilut (vastuutahon mukaan)

- Alavuden kaupunginkirjasto
- Apuomena/ Kansalaistoiminnan keskus & tekninen kotipalvelu
- Celia
- Hartolan ja Pertunmaan kunnat
- Helsingin kaupunki, Osallisuus ja neuvonta -yksikkö Lasipalatsin Mediakeskus Oy (Helsingin kaupunkikonserni)
- Hovi Group Oy
- Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä (Kainuun sote)
- Kolpeneen palvelukeskus
- Oulun kaupunginkirjasto
- Pihtiputaan kunta
- Rovaniemen kaupunki
- Sodankylän kunta
- Turun kaupunki
- Utsjoen kunta
- Vaasan kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto



AUTA-hankkeen esimerkkikokeiluja



Kokeilujen kokemuksia

- Digituelle on kysyntää.
- Tarjottuun tukeen suhtaudutaan myönteisesti.
- Monipuolinen ja selkeä viestintä on tärkeää, jotta digituen tarvitsijat ja tarjoajat löytävät toisensa.
- Kunkin ihmisen tarve ja kokemukset ovat yksilöllisiä. Näin ollen on tärkeää aidosti kohdata digituen kohteena oleva ihminen.
- Digituella on merkitystä. Kun tarjotaan sopivaa tukea, digitaalisten laitteiden ja palvelujen käyttöä opitaan.



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.





Digituki on sähköisen

- ☐ viranomaisasiointin,
- ☐ palvelun ja
- ☐ laitteen käytön

tukea, jonka tarkoituksena on **auttaa asiakasta itsenäiseen ja turvalliseen laitteen käyttöön ja sähköiseen asiointiin.**

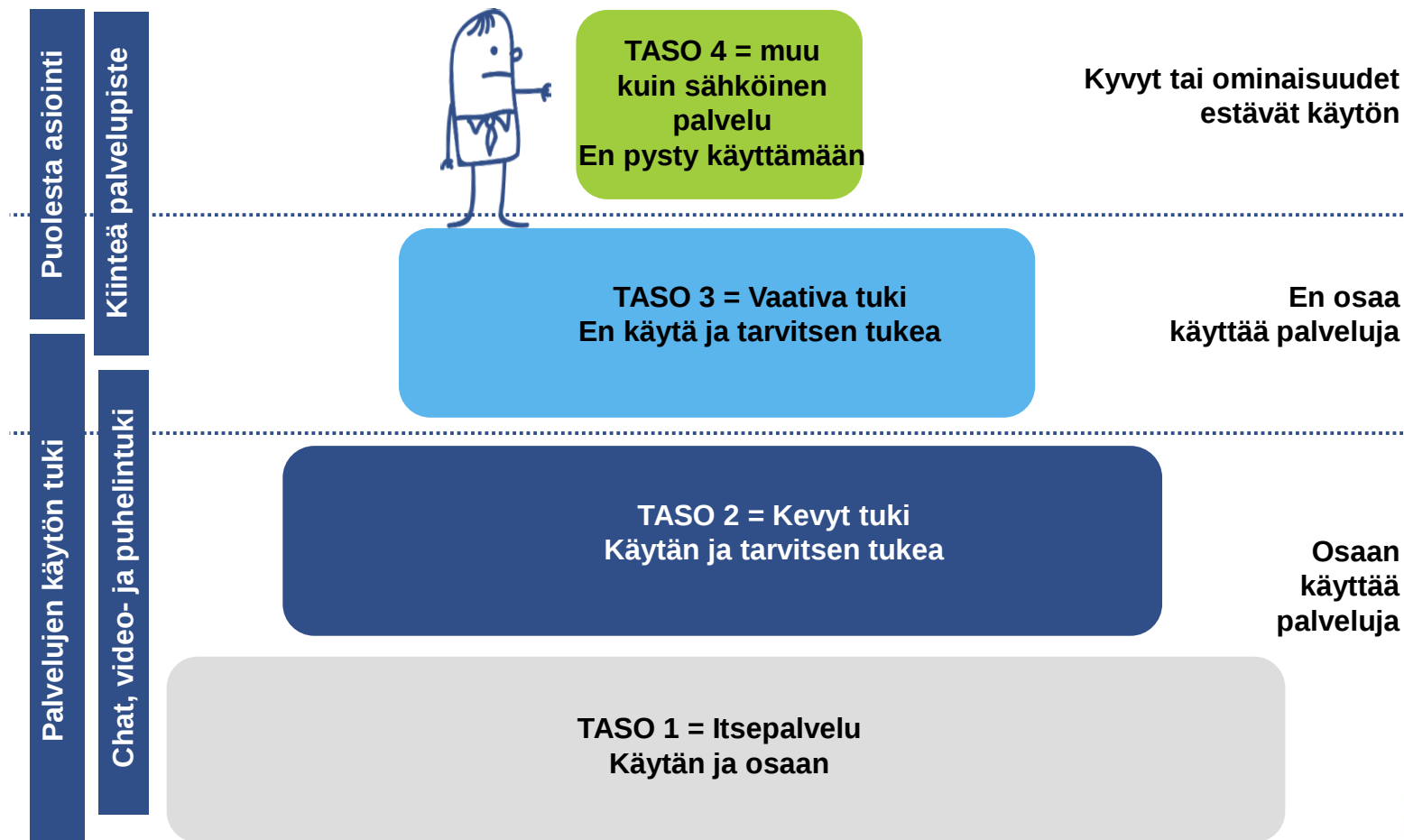
Digitukea tarjotaan asiakkaalle

- ☐ etätukena, (chat, puhelin- tai videotuki, kylmät asiointipisteet jne.)
- ☐ lähitukena (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.

Toimintamallin periaatteet

Asiakkaita, tuen tarpeita sekä muotoja monenlaisia



Esimerkkejä digituen tuottajien palveluista

	Käytän ja osaan	Käytän ja tarvitsen tukea	En käytä ja tarvitsen tukea	En pysty käyttämään
Kansalais-opistot		Järjestää kurssin	Järjestää kurssin	
Kansalaisjärjestöt		Tarjoaa digitukea	Opastaa tietokoneen käytössä	Tarjoaa käyntitukea
Kirjastot		Tarjoaa tilat digitukeen ja mahdollisesti tukea	Tarjoaa tietokoneen käyttöön ja mahdollisesti tukea	
Yhteispalvelupisteet		Ohjaa sopimus Kumppaneiden digipalvelujen käyttöön	Tarjoaa tietokoneen käyttöön	Tarjoaa sopimus Kumppaneiden palveluja etänä tai käyntiasiointina
Kansalaisneuvonta	Antaa yleistä puhelin-, chat- ja sähköposti neuvontaa	Antaa yleistä puhelin-, chat- ja sähköposti neuvontaa	Antaa yleistä puhelinneuvontaa	Antaa yleistä puhelinneuvontaa
Julkisten palvelujen tuottajat	Neuvovat omien palveluidensa käytössä	Neuvovat omien palveluidensa käytössä	Neuvovat omien palveluidensa käytössä	Tarjoaa palvelun puhelimesta tai käyntiasiointina
Yritykset		Tarjoaa digitukea kotiin	Tarjoaa laitekoulutusta ja kokeilua	Tarjoaa puolesta-asiointia

Ehdotus digituen malliksi

DIGITUEN TOIMIJAT

VM:
yleishallin-
nollinen
ohjaus

VRK:
Valtakunnalli-
nen digituen
kehittäjä ja
tuottajien
tuki

MAAKUNTA:
Alueellinen
kehittäminen
ja koordinointi

Mahdollisia digituen tuottajia:
Kansalaisneuvonta I kirjastot I
yhteispalvelupisteet I kuntien ja
maakuntien 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*

**Valtakunnalli-
set
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 älypuhelinta.
- 65-vuotiaista yli 140 000 on pienituloisia
- Neljännes yli 65-vuotiaasta (242 000 henkilöä) ei ole 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.

Digituen sisältö

DIGITUEN TOIMINTAMALLIN TUEN MUODOT

HENKILÖKOHTAINEN ASIOINNIN NEUVONTA

- Neuvonta koskien asiointia digitaalisissa julkisissa palveluissa, mukaan lukien sisältöneuvonta.
- Palvelukohtaisesti mahdollisuus esimerkiksi chat- ja puhelinneuvontaan ja näytön jakamiseen.
- Sähköiseen palveluun ja asiointiin ohjaaminen.

DIGIOSAAMISTA KASVATTAVA TUKI, OHJAUS JA KOULUTUS

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

VALTAKUNNALLINEN KEHITTÄMINEN JA TUKIPALVELU TUOTTAJILLE

- Valtakunnalliset koulutukset sekä tuen toteutumisen seuranta ja arviointi.
- Valtakunnalliset materiaalit, hyvät käytännöt, ohjeistukset, alustat, sertifiointi, joita voivat hyödyntää kaikki, jotka opettavat digitaalisia asiointitaitoja kansalaisille.

**MERKITTÄVÄ, MUTTA EI
KUULU DIGITUEN MALLIIN**

Valtuutus ja edunvalvonta

**Ystävien ja omaisten antama
tuki**

Tutkintoon tähtäävä koulutus

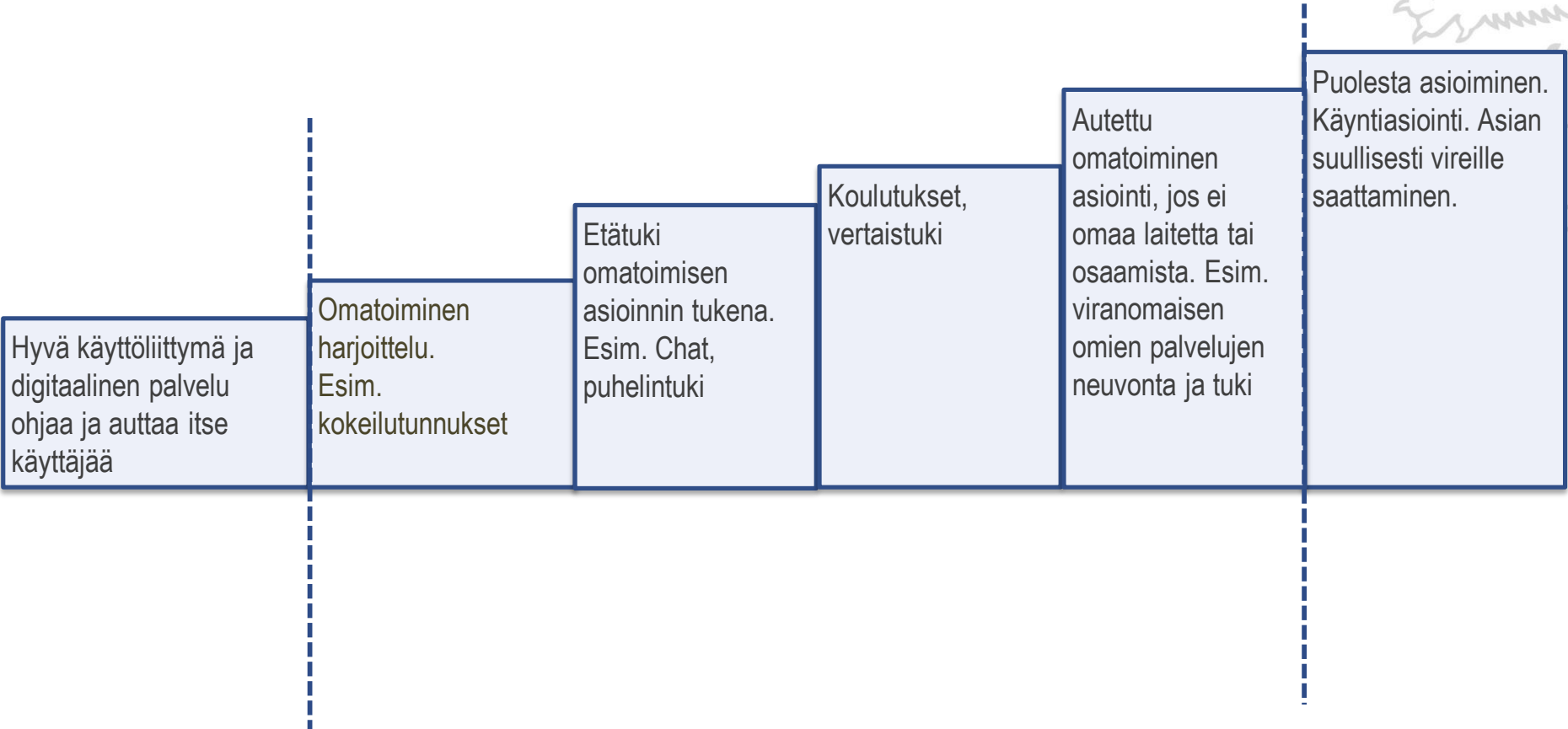
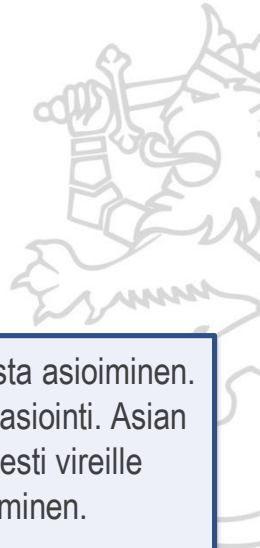
**Hyvä käyttöliittymä ja
sähköinen palvelu**

**Muu hallinnonalan ja
lainsäädännön kehitys:**

- Tietoa kysytään vain kerran –periaate
- Vahva tunnistaminen

Tekoäly / robotisaatio

AUTA-hankkeen digituen toimintamallin raja



Digituen toimijat

VALTIOVARAIN-MINISTERIÖ

Yleishallinnollinen sekä oman hallinnonalan ohjaus

STM, OKM

Omien hallinnonalojen mukainen ohjaus

VÄESTÖREKISTERI-KESKUS

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

Valtion, maakuntien ja kuntien palvelut:

Neuvonnan järjestämisvastuu omien sähköisesti tarjottavien palvelujen osalta

Kansalaisneuvonta:

Valtakunnallinen yleinen digineuvonta (puhelin, chat, sähköposti)

Maakunta:

Alueellisen tuen koordinoija ja kehittäjä

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.

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

VRK:n rooli valtakunnallisen tuen mallin kehittäjänä



1) Digituen tuottajien tuki

- Neuvontarajapinta digituen tuottajille (kuntien toimijat ym.)

2) Toimintamallin kehittäminen

- Digituen hyvät käytännöt
- Materiaalipankki: viranomaisten sähköisten palvelujen ohjeet, alueellisia tukimuotoja (Suomi.fi digituen osio)
- Digituen yleiset koulutusalueet

3) Tuen toteutumisen seuranta ja arviointi

- Valtakunnallisen ja alueellisen digituen toteutuminen, kattavuus, saatavuus ja riittävyys
- Tiedon kokoaminen: Tuen tarjoajien palaute sähköisten palveluiden tuottajille mm. käyttöliittymien toiminnasta

Maakunnan rooli alueellisen digituen kehittäjänä ja koordinoijana



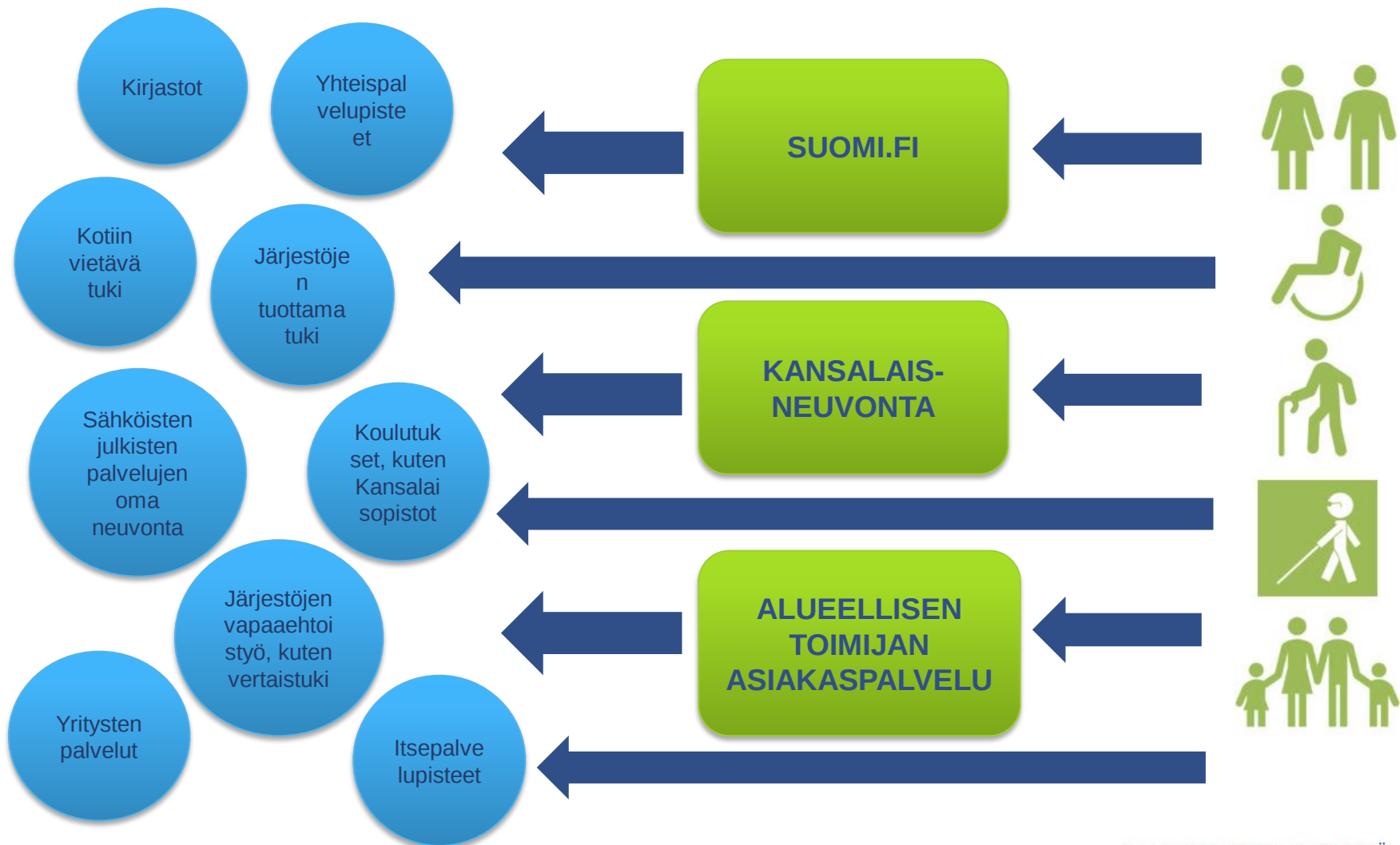
- Arvioi alueellisen digituen tarpeen ja digituen tuottajat
- Kokooa alueen tuen tuottajien verkoston
- Kehittää alueen tuen kattavuutta ja saatavuutta, mm. kehittämällä alueen kuntien yhteistyötä digituen osalta
- Kokooa ja päivittää tiedot alueen tuen tuottajista PTV:oon, josta tiedot löytyvät kaikille 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)

Digituen asiakkaan ohjautuminen tuen äärelle

DIGITUEN TUOTTAJAT JA
MAHDOLLINEN ALUEELLINEN
VERKOSTO

ASIAKKAAN OHJAUTUMINEN
DIGITUEN PIIRIIN

DIGITUEN ASIAKAS



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- ja materiaalit
 - Hyvät käytännöt ja ohjeistukset
 - Kokemukset, kokeilut, sertifiointi
- 3) Tuen saatavuuden seuranta ja arviointi

ALUEELLINEN TOIMIJA

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

UOMI.FI

ANSALAIS-

ALUEELLISEN
TOIMIJAN
ASIAKASPALVELU

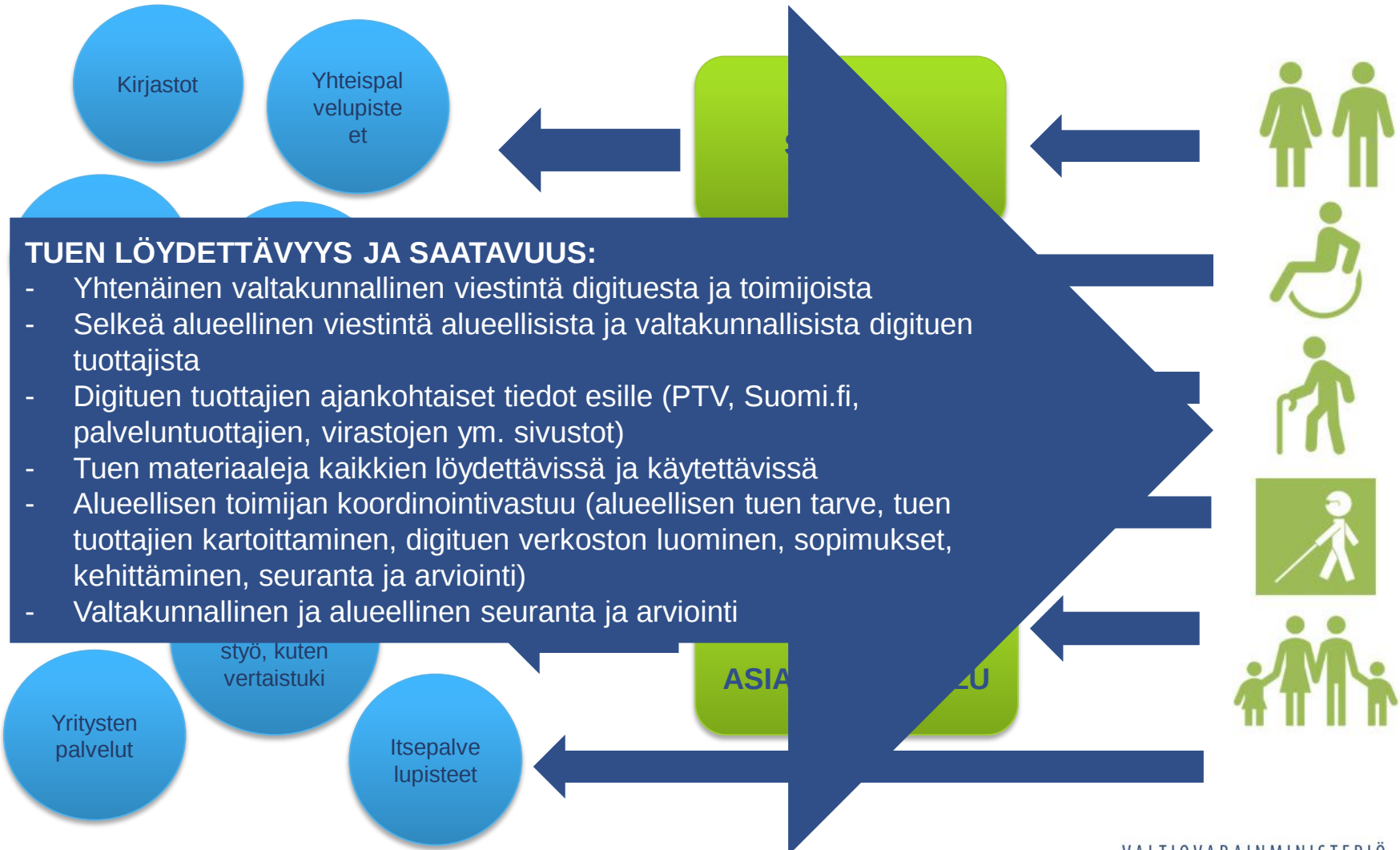


Digituen asiakkaan ohjautuminen tuen äärelle

DIGITUEN TUOTTAJAT JA
MAHDOLLINEN ALUEELLINEN
VERKOSTO

ASIAKKAAN OHJAUTUMINEN
DIGITUEN PIIRIIN

DIGITUEN ASIAKAS



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 2018, pilotit jatkuvat 2019 loppuun

II. Alueellinen kehittämis- ja koordinoitivastuu tai alueellinen järjestämisvelvollisuus

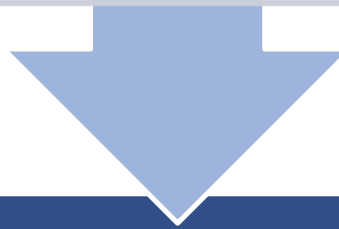
- ➡ Piloteista saatuja kokemuksia arvioidaan ja niiden perusteella kirjataan maakunnille lakiin seurannan ja arvioinnin sekä kehittämis- ja koordinoitivastuu tai järjestämisvastuu
- ➡ Vuodesta 2020 eteenpäin

Täytäntöönpano



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. Digituen mallin mukaiset alueelliset pilotit käynnistetään 2018, jatkuvat 2019
4. Julkisen palvelujen tarjoajien neuvontavelvoitetta omien sähköisten palvelujen osalta selkeytetään. Lakiin digitaalisten palvelujen tarjoamisesta kirjataan palveluntarjoajan velvoite ilmoittaa sähköisen palvelun neuvonnan yhteystiedot.

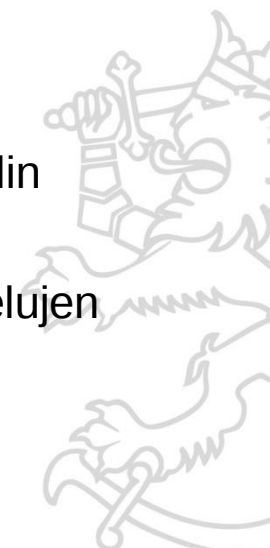


II Alueellinen kehittämis- ja koordinoituvastuu tai alueellinen järjestämisvelvollisuus 2020 -

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. Digituen tehtävät otetaan huomioon kokonaisrahoituksessa.

Hankkeen toimenpide-ehdotukset

1. Annetaan Väestörekisterikeskukselle valtakunnallisen digituen mallin kehittäjän ja digituen palveluntuottajien tukiorganisaation rooli.
2. Vahvistetaan Kansalaisneuvonnan roolia julkisten sähköisten palvelujen valtakunnallisena yleisneuvontapisteenä.
3. Annetaan alueellisen kehittäjän ja koordinoijan rooli maakunnille.
4. Käynnistetään alueelliset pilotit maakuntien ja muiden alueellisten toimijoiden kanssa vuosille 2018–2019.
5. Arvioidaan pilottien tulosten ja kokemusten perusteella alueellisen kehittämis- ja koordinointiroolin riittävyttä ja vahvistetaan sitä tarvittaessa alueelliseksi järjestämisvelvollisuudeksi.
6. Annetaan vuonna 2020 maakunnille kahden vuoden kehittämismääräraha alueellisen tuen koordinoinnin ja kehittämisen tai järjestämisen tukemiseksi.
7. Valmistellaan ehdotusten edellyttämä lainsäädäntö.
8. Valmistellaan raportin ehdotusten mukainen esitys digitukeen kohdennettavasta rahoituksesta.
9. Valmistellaan digitukipalveluiden toteuttamisella aikaansaavat kustannusvaikuttavuustavoitteet valtakunnallisesti ja alueellisesti sekä mittaristo.



Täytäntöönpano seuraavat askeleet

- Lausuntokierros 5.3.2018 asti lausuntopalvelu.fi
- Mallin jatkotyöstö virkatyönä maaliskuu 2018
- VRK:n roolin käynnistäminen askeleittain maaliskuu 2018
- Alueellisten pilottien käynnistäminen kevät 2018
 - Pilotit jatkuvat vuonna 2019
- Lainsäädäntövalmistelu (VRK kevät 2018, maakunnat 2019)
- Maakuntien roolin vakinaistaminen 2020
- Seuranta ja arvio VRK:n ja maakunnan roolin mukana -> mallin kehittäminen





VALTIOVARAINMINISTERIÖ

KIITOS !

www.vm.fi/auta-hanke

Lisätietoja:
www.vm.fi/auta

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

Apulaisjohtaja
Hannu Korkeala
hannu.korkeala@vrk.fi

