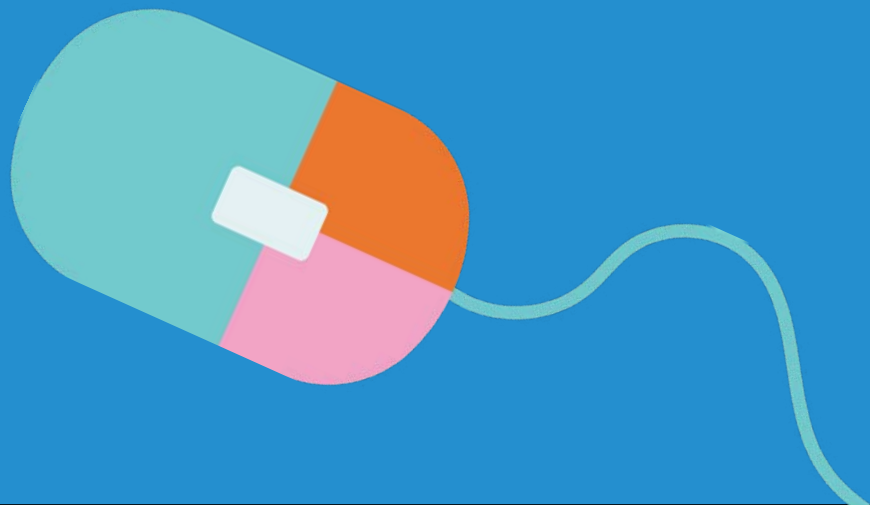
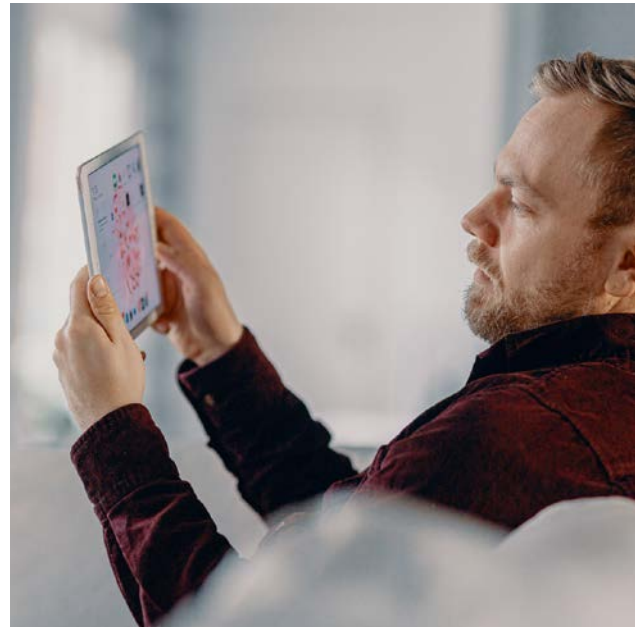


Miten kunnissa kannattaa kehittää digitukea?

Digituen järjestäjän käsikirja





Sisällys

Johdanto.....	4
Miksi digituen järjestäminen on tärkeää?.....	5
Digituen järjestämistä ohjaa lainsäädäntö	6
Digitaidot ja -tuki lisäävät kuntalaisten hyvinvointia	8
Digitukea kehitetään monipuolisesti eri tasoilla.....	10
Digituen suunnitelmallinen kehittäminen kunnissa.....	11
Seuranta ja arviointi tukevat digituen kehittämistä	12
Digitukeen liittyvät riskit on hyvä huomioida.....	13
Digituen antamiseen tarvitaan eri toimijoita.....	14
Digituen koordinointi kunnissa on tärkeää	15
Digituen kehittämisen aloittaminen	16
Digituen toimijoiden tehtävät kunnassa.....	17
Case: Kuusamon digitukiverkosto	18
Huomioidaan digituen erilaiset tarpeet.....	19
Viranomaisten antama digituki.....	20
Case: Limingan terveyskeskuksen digiapu	21
Vapaaehtoisten digiopastajien antama tuki.....	22
Case: Digikummien opastukset hyvinvointipiste NeuvoRassissa	23
Digiopastuksen aloittaminen	24
Digiopastuksen aloittamisessa huomioitavaa.....	25
Digituesta on hyvä viestiä näkyvästi.....	26
Lue lisää	28
Liite 1. Digituen tarkistuslista (kypsyysvaihe)	29
Liite 2. Palvelutarpeen määrittäminen.....	30
Liite 3. Digipalveluiden ja hyvinvoinnin edistämisen toisiinsa liittyminen.....	31

Johdanto

Digitaaliset asiointi- ja vapaa-ajan palvelut helpottavat arkea ja tukevat monella tavalla kuntalaisten hyvinvointia, terveyttä ja osallisuutta yhteiskuntaan. Ajasta ja paikasta riippumaton asiointi on mahdollisuus etenkin pitkien etäisyyksien kunnissa.

Vuoden 2020 aikana toteutettu valtakunnallinen digitaitokartoitus osoitti, että digitukea ei vielä oikein tunneta, mutta sille on kuitenkin selkeästä tarvetta. Eniten opastusta digiasioissa saadaan läheisiltä sekä työyhteisöltä, mutta myös yleiselle digituelle ja viranomaispalveluiden käytön tuella on tarvetta. Digitukea tarvitaan niin laitteiden kuin digitaalisten palveluiden käyttämiseen, mitä onkin monin paikoin jo hyvin tarjolla, mutta kehitettävääkin kuntien järjestämän digituen suhteen vielä on. Usein haasteena lisäksi on, etteivät kuntalaiset tiedä tarjolla olevasta digituesta, eivätkä osaa hakeutua sen äärelle. Digituesta viestiminen ja tiedottaminen ovatkin ensiarvoisen tärkeää, jotta digituki on paremmin kuntalaisten saavutettavissa.

Digituella tarkoitetaan opastamista laitteiden, internetin ja digitaalisten palveluiden käyttämisessä.

Digituen tavoitteena on auttaa kuntalaista itsenäiseen ja turvalliseen laitteen käyttöön ja sähköiseen asiointiin.

Tämä digituen järjestäjän käsikirja antaa tietoa digituesta ja vinkkejä siihen, miten digitukea voidaan kehittää kunnissa. Käsikirjassa tuodaan esille keskeisimpiä digituen järjestämiseen ja kehittämiseen liittyviä asioita, jotka auttavat kuntia luomaan omaan toimintaympäristöönsä ja resursseihinsa parhaiten sopivan toimintamallin. Käsikirjassa käsitellään mm. digitukea ohjaavaa lainsäädäntöä, sen suunnitelmallista kehittämistä, huomioitavia riskejä sekä käytännön digituen antamiseen liittyviä asioita. Lisäksi avataan, miten digitukea koordinoidaan, toteutetaan ja kehitetään eri tasoilla, minkälaisia eri rooleja digituen antajilla on sekä esitellään kuntien esimerkkejä digituen kehittämistyöstä. Käsikirjan sisältämiä näkökulmia on koottu käsikirjan loppuun tarkistuslistan muotoon helpottamaan digituen järjestämisen arviointia (Liite 1.) ja lopusta löytyy myös muita hyödyllisiä työkaluja sekä linkkejä digituen kehittämiseen.

Miksi digituen järjestäminen on tärkeää?

Digitaalisuus ja erilaiset sähköiset palvelut ovat osa tämän päivän arkea ja niiden vaikutus näkyy kaikkialla elämän alueilla – työssä, kouluissa, päiväkodeissa ja vapaa-ajalla. Digitaalisuus tarjoaa uudenlaisia mahdollisuuksia vuorovaikutukseen, osallistumiseen, oppimiseen, taloudellisten asioiden hoitamiseen, asumiseen ja harrastustoimintaan. Jotta kaikilla kuntalaisilla olisi yhdenvertaiset mahdollisuudet hyödyntää digitaalisuuden tuomia hyötyjä, tulee kunnan huolehtia omalta osaltaan laadukkaista digipalveluista, kuntalaisten digitaidoista ja tarjottavasta digituesta.

Kunnissa on totuttu opastamaan kunnan eri palveluiden käyttämisessä ja digitaalisten palveluiden käyttäminen on jatkumoa tälle, vain muoto muuttuu. Digikehittäminen ei kuitenkaan ole pelkästään kunnan oman kiinnostuksen varassa, vaan kehittäminen ja digipalvelut ovat tulleet viime vuosina osaksi kunnan lakisääteistä toimintaa. Kunnissa onkin tärkeää tietää kunnan lakisääteistä tehtävistä liittyen digitaalisiin palveluihin ja digituen järjestämiseen. Lisäksi kunnissa on tärkeää ymmärtää minkälaisia vaikutuksia kuntalaisten digitaidoilla ja mahdollisuuksilla hyödyntää digitaalisia palveluita on kuntalaisten hyvinvointiin ja lopulta koko kunnan elinvoimaan.

Digituki edistää kuntalaisten:

- Digitaitoja ja osaamista
- Yhdenvertaisuutta
- Palveluiden saatavuutta
- Hyvinvointia ja terveyttä
- Taloudellista toimeentuloa
- Osallisuutta

Digituen järjestämistä ohjaa lainsäädäntö

Kuntien kehittäessä digitukea, on tärkeää tietää minkälainen säädöstausta on olemassa ja miten lainsäädäntö ohjaa digituen järjestämistä ja antamista. Keskeisiä ohjaavia lakeja ovat kuntalaki, hallintolaki, digipalvelulaki, tiedonhallintalaki ja kirjastolaki. Lakien tarkoituksena on, että kuntien palvelut ovat saatavilla myös digitaalisesti ja niiden käyttöön on tarjolla yhdenvertaista opastusta, neuvontaa ja tukea.

- Hallintolain (8 §) mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Neuvonta on maksutonta.
- Kuntalain (22 §) mukaan valtuuston on pidettävä huolta siitä, että kunnan asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on edellytykset osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan. Kunta voi vapaasti päättää siitä, miten se tämän velvollisuutensa käytännössä toteuttaa.
- Digipalvelulain (5.2 §) mukaan viranomaisen on tiedotettava digitaalisissa palveluissaan selkeästi, miten jokainen voi hoitaa asiansa viranomaisen kanssa sähköisesti. Viranomaisen on julkaistava digitaalisessa palvelussa yhteystieto, josta jokaisella on mahdollisuus saada neuvoja viranomaisen digitaalisen palvelun käyttämiseksi.
- Digipalvelulain mukaan kirjastoillakin on velvoite auttaa asiakkaita omien sähköisten palvelujen käytössä niin pöytäkoneella kun mobiilisti. Myös kirjastolaista kumpuavilla kirjaston tehtävillä voi nähdä yhteyden tämän päivän digitaito- ja digitukitarpeisiin.



Tarkempaa tietoa digipalvelulaista

Laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta (306/2019) tuli voimaan 1.4.2019 ja se koskee julkisia organisaatioita ja toimijoita. Alla tarkempaa tietoa digipalvelulain tarkoituksesta ja siitä, minkälaisia velvoitteita se asettaa kuntien digituen järjestämiselle.

Tarkempaa tietoa digipalvelulaista:

www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190306

Digipalvelulain tarkoitus ja keskeisiä velvoitteita

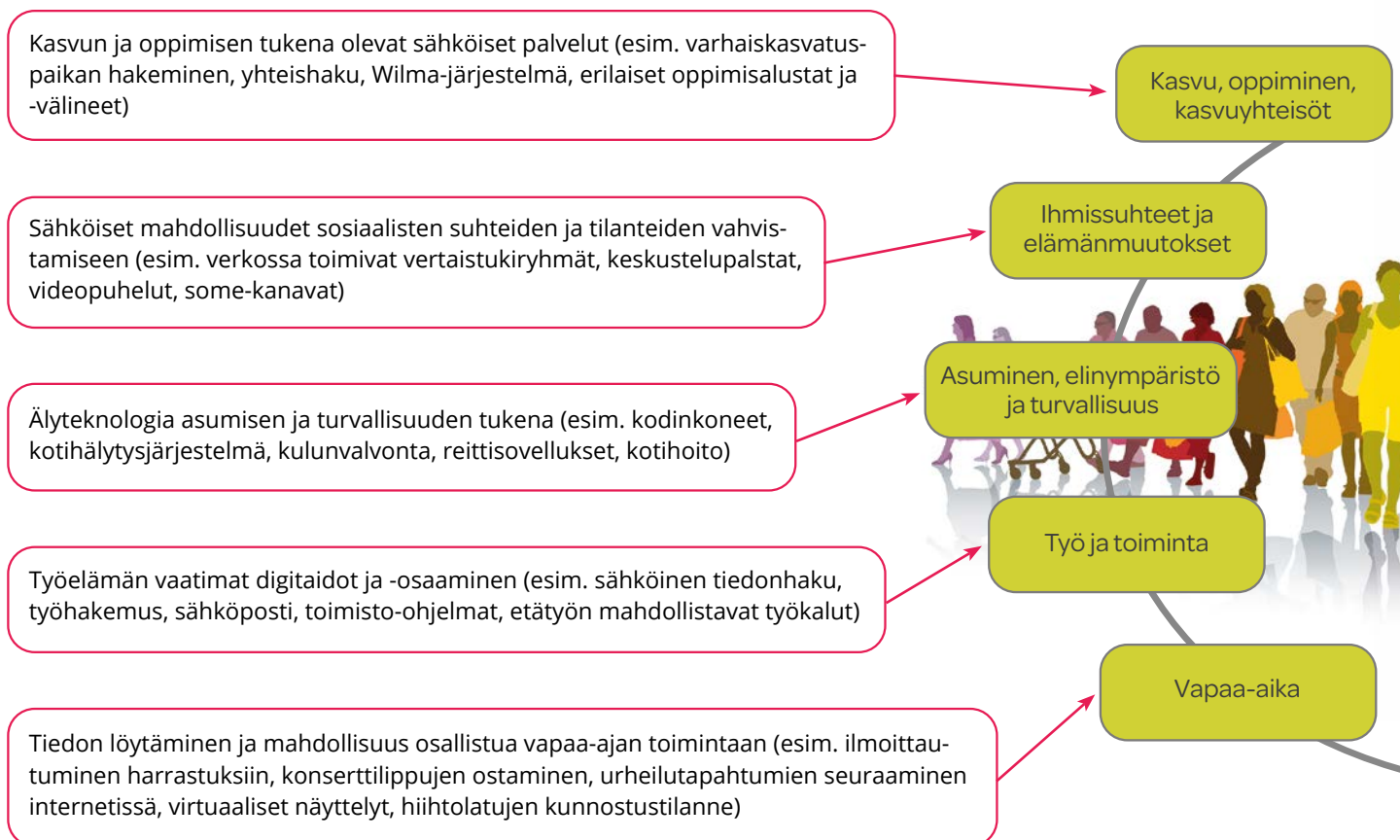
- Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (306/2019) koskee viranomaisia eli kaikkia organisaatioita, jotka hoitavat julkista hallintotehtävää.
- Laki velvoittaa viranomaisia, mutta asiakkaita se ei pakota vaan antaa oikeuden hyvään digitaaliseen palveluun.
- Lain tarkoituksena on korostaa viranomaisten vastuullisuutta tarjota laadukkaita digitaalisia palveluja asiakkaille ja mahdollistaa digitaalinen asiointi viranomaisissa.
- Lain tarkoituksena on edistää digitaalisten palvelujen saatavuutta, laatua, tietoturvallisuutta sekä sisällön saavutettavuutta ja siten parantaa jokaisen mahdollisuuksia käyttää yhdenvertaisesti digitaalisia palveluja.

Lain edellyttämä digitaalisiin palveluihin liittyvä neuvonta

- Viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan asioiden hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Neuvontaan liittyvä yhteystieto on julkaistava digitaalisessa palvelussa ja sen on löydettävä helposti.
- Viranomaisen on tiedotettava digitaalisissa palveluissaan selkeästi, miten jokainen voi hoitaa asiansa viranomaisen kanssa sähköisesti.
- Neuvonnan on oltava maksutonta.
- Viranomaisen tulee järjestää asiakkailleen palvelun käyttöön liittyvää teknistä tukea, jonka viranomainen voi toteuttaa itse tai yhdessä useamman viranomaisen kanssa.

Digitaidot ja -tuki lisäävät kuntalaisten hyvinvointia

Digiosaamisella



Digitalisaation kehittämisellä ja sen tuomilla mahdollisuuksilla on tutkitusti vaikutuksia ihmisten hyvinvointiin ja terveyteen. Alla olevasta kuvasta voidaan nähdä, kuinka digitaalisuus koskettaa jokaista hyvinvointiin ja terveyteen liittyvää osa-aluetta. Mitä paremmat digita-

dot kuntalaisella on, sitä paremmat edellytykset hänellä on hyödyntää monipuolisesti palveluita hyvinvointinsa tukena. Puutteelliset digitaidot puolestaan lisäävät digisyrjäytymisen vaaraa, jolla tiedetään olevan negatiivinen vaikutus ihmisen hyvinvointiin ja terveyteen.

hyvinvointia – Digi kuuluu kaikille!



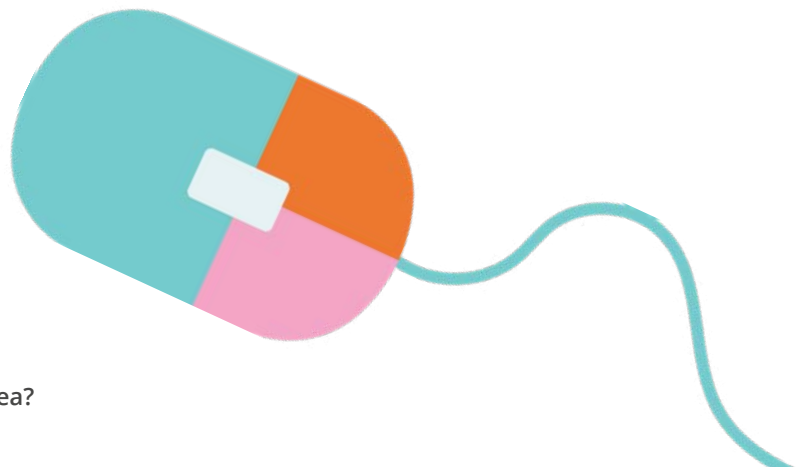
Digitukea kehitetään monipuolisesti eri tasoilla

Digitukea koordinoidaan ja sen saavutettavuutta vahvistetaan Suomessa kolmella eri tasolla. Tavoitteena on, että yhtenäistä ja laadukasta digitukea on tarjolla tulevaisuudessa kaikkialla Suomessa.

Kansallisesti toimintaa tukee ja kehittää Digi- ja väestötietovirasto valtiovarainministeriön tuella. Kansallinen taso mm. tuottaa materiaaleja ja koulutuksia maakuntien ja kuntien digituen kehittämisen tueksi.

Maakunnan digitukiverkosto kokoaa yhteen maakunnan alueella toimivat digituen antajat ja kehittäjät. Maakunnallinen verkosto toimii myös linkkinä kansalliselle tasolle sekä koordinoi ja tukee kuntien toimintaa.

Kuntien digitukiverkostojen keskeisin tehtävä on huolehtia, että kunnan alueella on digitukea riittävästi tarjolla.



Digituen suunnitelmallinen kehittäminen kunnissa

Kuntien rooli digitaitojen vahvistajana on erittäin tärkeä ja digituen arvo olisi syytä huomioida esimerkiksi kuntastrategiassa. Digitukea on hyvä kehittää suunnitelmallisesti, asettaa sille selkeät tavoitteet ja liittää digituki osaksi kunnan muuta strategista kehittämistä. Suunnitelmallisella ja tavoitteellisella kehittämisellä mahdollistetaan paremmin se, että toiminta saadaan käytännön toteuttamisen tasolle, digitukea on tulevaisuudessa enemmän tarjolla ja siitä saatavalla hyödyllä positiivinen vaikutus kunnan toimintaan.



Miten liittää digituki osaksi kunnan suunnitelmallista kehittämistä?

- Kuntastrategia – Digituen huomioiminen osana kunnan digitaalisten palveluiden kehittämistä
- Talous- ja toimintasuunnitelma – Selkeiden tavoitteiden ja resurssien määrittelemisen digituen järjestämiselle
- Kunnan hyvinvointikertomus- ja suunnitelma – Konkreettiset toimenpiteet kuntalaisten hyvinvoinnin edistämiseksi digituen avulla

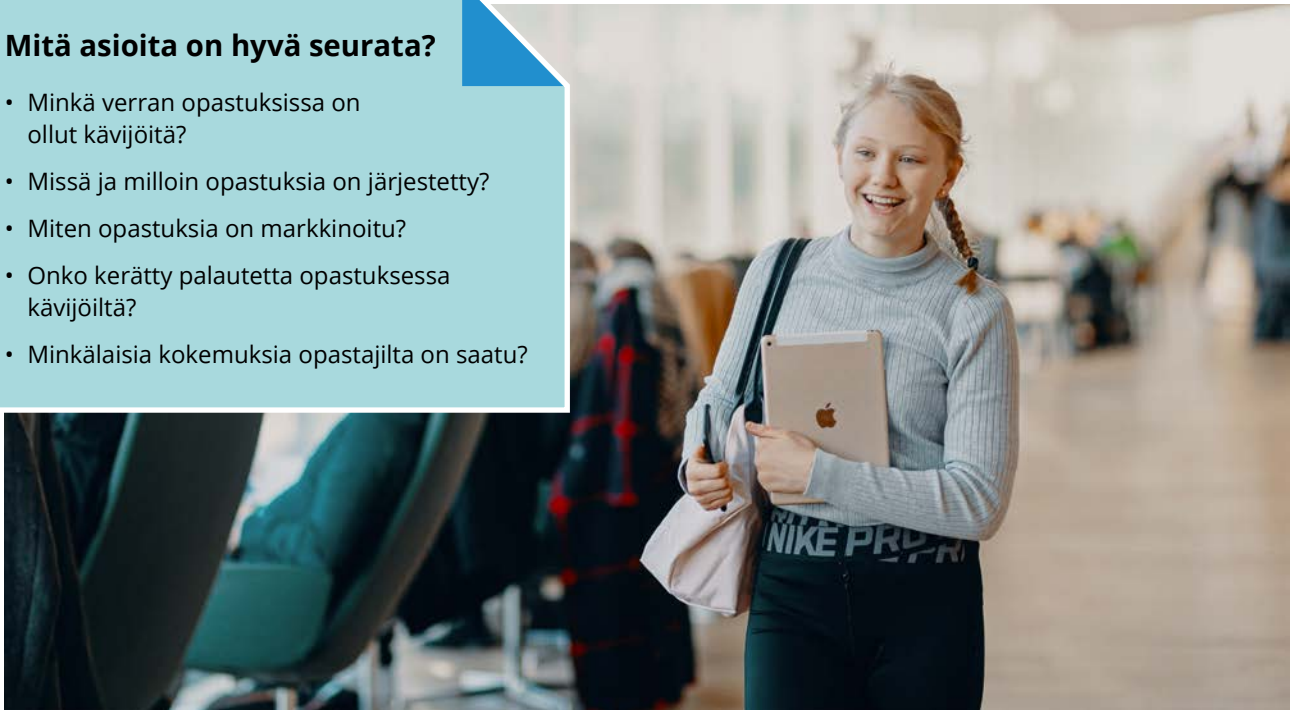
Seuranta ja arviointi tukevat digituen kehittämistä

Silloin kun digituen kehittäminen ja toteuttaminen ovat suunnitelmallista, niin myös digituen seuranta ja toiminnan arviointi ovat helpompaa. Digitukeen liittyvää opastustoimintaa ja digituen tarvetta onkin hyvä seurata sekä arvioida säännöllisesti, jotta tiedetään miten toimintaa kannattaa jatkossa toteuttaa ja kehittää. On syytä käydä lävitse, minkälaisia digituen tarpeita kunnassa on nousut esille ja, miten näihin tarpeisiin on vastattu – tehdä arvio siitä, miten digitukeen liittyvässä toiminnassa on onnistuttu ja missä on kehittämisen varaa.

Esimerkiksi jos kunnassa on huomattu, että tarjotuissa opastuksissa on vähän kävijöitä, on syytä miettiä, onko opastuksista tiedottaminen ollut riittävää ja tarpeeksi selkeää. On myös hyvä arvioida, ovatko opastusaika ja -paikka olleet kuntalaisille sopivia. Jos opastuksissa sen sijaan on käynyt paljon opastettavia, niin kannattaa miettiä onko mahdollisuuksia lisätä opastusaikoja. Opastuksissa kävijöiltä kannattaa pyytää säännöllisesti palautetta toiminnan kehittämistä varten. Myös opastajien kokemuksia ja palautetta opastuksista on tarpeen kysyä.

Mitä asioita on hyvä seurata?

- Minkä verran opastuksissa on ollut kävijöitä?
- Missä ja milloin opastuksia on järjestetty?
- Miten opastuksia on markkinoitu?
- Onko kerätty palautetta opastuksessa kävijöiltä?
- Minkälaisia kokemuksia opastajilta on saatu?



Digitukeen liittyvät riskit on hyvä huomioida



Digituen järjestämistä ja antamista suunniteltaessa on huomioitava siihen liittyvät riskit. Digituen riskikartoitus on ennaltaehkäisevä toimenpide, jonka avulla voidaan ehkäistä haittaa aiheuttavien tilanteiden syntyminen tai esiintyminen. Riskien arvioinnin tavoitteena on löytää tehokkaimmat toimenpiteet työn turvallisuuden paran-

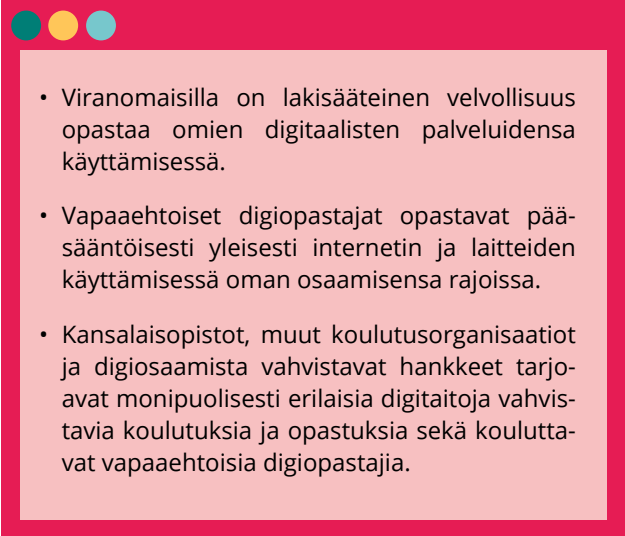
tamiseksi. Alla on kuvattu digituen antamiseen liittyviä riskejä, niihin liittyviä altistavia tekijöitä sekä mahdollisia suojauksia haittojen välttämiseksi. Taulukkoa voi hyödyntää digituen järjestämiseen ja antamiseen liittyvän toiminnan kehittämisessä.

Riskin kuvaus	Altistavia tekijöitä	Suojauksia
Asiakskoneelle jää henkilökohtaista ja mahdollisesti arkaluontoista tietoa nähtäväksi seuraavalle käyttäjälle.	Asiakskoneelle pääsee ilman sisäänkirjautumista. Asiakskoneiden käyttöä ei ole rajattu tiettyihin palveluihin / sivustoihin.	Sisäänkirjautumismenettelmä (mikäli mahdollista). Selkeät ohjeet asiakkaille oma vierailuhistorian tyhjentämisestä. Asiakskoneiden käyttö rajataan. Asiakskoneet tyhjennetään säännöllisesti.
Asiakkaan tietosuojaa ei ole turvattu.	Digituki annetaan avoimessa tilassa, eli ympäristössä, jossa ei voida turvata asiakkaan yksityisyyttä. Asiakskone ei ole suojatussa paikassa.	Huomioidaan yksityisyyden suoja digituen suunnittelussa. Näkösuojatut tilat. Asiakskoneelle ei jää tietoja.
Henkilötietojen ja/ tai henkilökohtaisten tietojen väärinkäyttö.	Digitukea antavat henkilöt voivat saada käyttöönsä asiakkaan henkilökohtaisia tietoja. Digitukea antavat henkilöt eivät tunne rajaansa ja haluavat auttaa asiakasta sallittua enemmän. Digitukea saava henkilö pyytää apua henkilökoh- taisten asioiden hoitamisessa.	Organisaatio noudattaa Väestörekisterikeskuk- sen laatimaa Digituen eettistä ohjeistusta. Digitukea antavia henkilöitä koulutetaan teh- tävänsä. Vaitiolovelvollisuussopimus.
Digitukipalvelu ei käynnisty.	Digituen resursointi on riittämätön. Digituen toimitilat eivät ole tarkoituksenmukaisia eivätkä houkuttele asiakkaita eikä henkilöstöä käyttämään niitä.	Riittävä resursointi. Toimitilojen huolellinen suunnittelu.
Asiakkaat eivät löydä digitukipalvelua ja palvelu jää käyttä- mättä.	Riittämätön ja/ tai huonosti kohdistettu markki- nointi. Tiettyjä asiakasryhmiä, esim. netin ulkopuolella olevat, ei tavoiteta markkinoinnissa.	Markkinointisuunnitelma, jossa huomioidaan monikanavaisuus. Verkostojen hyödyntäminen. Palvelupaikan selkeät opasteet.
Asiakkaat eivät ole tyytyväisiä palveluun.	Asiakkaiden odotukset palvelun sisällöstä ovat epärealistisia. Palvelun selkeän kuvauksen ja siihen liittyvien raamien ja rajojen puute.	Palvelun ja siihen liittyvien raamien ja rajojen selkeä kuvaus. Organisaatio noudattaa Väestörekisterikeskuk- sen laatimaa Digituen eettistä ohjeistusta. Selkeä markkinointi.

Lähde: Pohjanmaan digitukipilotti (1.10.2018–31.12.2019)

Digituen antamiseen tarvitaan eri toimijoita

Digituen antaminen ei ole minkään yksittäisen toimijan tehtävä, vaan digitukea antavat monet eri tahot. Eri toimijoilla on omat roolinsa digituen antamisessa, eikä kaikkien tarvitse opastaa kaikissa asioissa.

- 
- Viranomaisilla on lakisääteinen velvollisuus opastaa omien digitaalisten palveluidensa käyttämisessä.
 - Vapaaehtoiset digiopastajat opastavat pääsääntöisesti yleisesti internetin ja laitteiden käyttämisessä oman osaamisensa rajoissa.
 - Kansalaisopistot, muut koulutusorganisaatiot ja digiosaamista vahvistavat hankkeet tarjoavat monipuolisesti erilaisia digitaitoja vahvistavia koulutuksia ja opastuksia sekä kouluttavat vapaaehtoisia digiopastajia.

Yleinen tuki, opastusta digitaalisten laitteiden, internetin ja yleispalveluiden (esim. sähköposti) käyttämisessä

Opastusta voivat antaa esimerkiksi

- vapaaehtoiset digiopastajat, yhdistykset
- kirjasto
- kansalaisopisto
- hankkeet.

Asiointituki, opastusta omien digitaalisten palveluiden käyttämisessä

- kunnanvirasto / asiointipiste
- terveyskeskus
- kirjasto
- pankit
- valtion viranomaiset (Kela, Vero, TE).

Koulutukset, erilaiset kurssit ja tietoisuus

- kansalaisopistot
- hankkeet
- yhdistykset

On tärkeää tehdä digituen kokonaisuus näkyväksi ja selkeäksi, jotta kuntalaiset ja eri toimijat tietävät, mitä digitukea, missä ja milloin kukakin antaa. Myös eri toimijoiden on hyvä tietää toisten antamasta digituesta, jotta he voivat ohjata omia asiakkaita digiopastukseen oikeaan paikkaan. Esimerkiksi terveyskeskuksesta tai pankista voidaan ohjata asiakkaita vahvistamaan digitaitojaan vapaaehtoisten, kirjaston tai kansalaisopiston järjestämään digiopastukseen.

Digituen koordinointi kunnissa on tärkeää

Koska digitukea antaa moni eri toimija, tarvitaan kunnissa myös digituen koordinointia ja välineitä tehdä yhteistyötä eri toimijoiden kesken. Koordinoinnin avulla pystytään näkemään digituen kokonaisuus: mitä digitukea kunnan alueella on olemassa ja vastaako tarjonta asukkaiden tarpeisiin. Yhdessä voidaan myös miettiä keinoja lisätä digituen tarjontaa sekä viestiä digituesta kattavasti.

Kuntaan on hyvä nimetä digituen yhdyshenkilö, joka kutsuu koolle kunnan alueella toimivat digituen antajat sekä toimii yhdyssiteenä maakunnan muiden digituen toimijoiden suuntaan. Digituen yhdyshenkilön ei tarvitse yksin vastata digituen kehittämisestä kunnassa, vaan digitukea ja siitä viestintää tehdään yhdessä.

Kunnat ovat erilaisia, ja siten myös digituen toimintamallit voivat olla erilaisia. Yksi toimiva tapa on koota kunnan alueella olevat digituen toimijat yhteen digituen verkostoksi. Alkuun verkoston kokoontumisia voidaan tarvita hieman useammin, kun kartoitetaan olemassa oleva digituki, mahdollisesti mietitään keinoja lisätä digituen tarjontaa sekä sovitaan viestinnän toimenpiteistä. Toiminnan vakiintumisen jälkeen tapaamisia voi olla harvemmin, mutta mikään ei estä myöskään tapaamista useammin, jos digituen kehittämiselle nähdään olevan tarvetta.

Mistä asioista kunnassa on hyvä sopia?

- Kuka toimii digituen yhdyshenkilönä ja koordinoi kunnan alueella digitukea?
- Mitkä ovat digituen yhdyshenkilön tehtäviä?
- Kuinka paljon digituen yhdyshenkilön työaika varataan digituelle?
- Ketä kunnan digitukiverkostoon kuuluu?
- Nimetäänkö digitukiverkosto virallisesti vai onko avoin, päivittyvä ryhmä?

Koska digituki ja digitaidot liittyvät vahvasti hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen, on tärkeä miettiä miten kunnan digitukiverkosto ja hyte-ryhmä tekevät yhteistyötä ja kuinka hyte-ryhmässä esiin nousevat digitaivoihin ja digitukeen liittyvät tarpeet ja havainnot voidaan huomioida digituen kehittämisessä.

Miten toimijoiden yhteyttä voidaan vahvistaa?

- Kunnan digituen yhdyshenkilö kuuluu kunnan hyte-ryhmään.
- Kunnan hyte-yhdyshenkilö kuuluu digitukiverkostoon.
- Kunnan hyte-ryhmä kutsuu digituen yhdyshenkilön ajoittain käsittelemään digituen asioita hyte-kokouksiin.

Digituen kehittämisen aloittaminen

Kunnan digitukiverkoston käynnistämiseksi voi digituen yhdyshenkilö tai muu toimija kutsua yhteen kunnan alueella olevat toimijat, jotka antavat digitukea. Lisäksi mukaan voidaan kutsua myös toimijoita, jotka osaavat kertoa kuntalaisten digituen tarpeista. Digitukiverkosto usein muotoutuu ja täydentyykin ajan myötä.

Keskeisiä toimijoita kunnan digitukiverkostossa ovat muun muassa:

- Kunnanvirasto / asiointipiste
- Kirjasto
- Terveyskeskus
- Kansalaisopisto
- Vanhuspalvelut
- Sosiaalipalvelut
- Työllisyyspalvelut
- Nuorisopalvelut
- Mahdollinen ohjaamo
- Kunnan viestinnästä vastaava henkilö
- Mahdolliset digitukea antavat hankkeet kunnan alueella
- Mahdolliset valtion viranomaiset, esim. Kela, TE, Vero
- Mahdolliset digitukea antavat järjestöt, kuten eläkeläisjärjestöt tai kyläyhdistykset

Mitä kehittämisen aloittamisen yhteydessä on hyvä pohtia?

- Mitä digitukea kunnan alueella on tarjolla?
- Mitä digituen tarpeita kuntalaisilla tiedetään olevan?
- Riittääkö digituen tarjonta vastaamaan kuntalaisten digituen tarpeisiin?
- Miten digituen tarjontaa voitaisiin lisätä, jos se ei vastaa kuntalaisten tarpeita?
- Miten kootaan tieto olemassa olevasta digituen tarjonnasta, ja kuinka siitä tiedotetaan asukkaille ja eri toimijoille?

Mistä tavoitteista ja toimintatavoista kannattaa sopia jatkoa ajatellen?

- Millä tavoin työskennellään ja mitä työkaluja hyödynnetään: käytetäänkö esimerkiksi Teamsia yhteydenpitämisessä?
- Kuinka usein pidetään kokouksia?
- Kuka vastaa minkäkin asian eteenpäin viemisestä?
- Selvitetäänkö digituen tarpeita tarkemmin osallistamalla kuntalaisia?
- Miten varmistetaan yhteys kunnan hyte-ryhmän kanssa?

Digituen toimijoiden tehtävät kunnassa

Digitukea antava tahو

(esim. kirjasto, kansalaisopisto, terveyskeskus, asiointipiste, yhdistys)

- Vastaa toimijan oman digituen antamisesta ja käytännön järjestelyistä
- Vastaa oman digituen luotettavuudesta (digituen eettiset ohjeet ja omat pelisäännöt)
- Kehittää omaa digitukea
- Tiedottaa digituesta omissa kanavissa
- Tekee yhteistyötä verkoston ja eri toimijoiden kanssa

Kunnan digituen yhdyshenkilö

- Toimii kunnan digitukiverkoston koollekutsujana
- Voi toimia linkkinä kunnan hyte-toimijoiden ja digitukiverkoston välillä
- Tekee yhteistyötä mahdollisen maakunnallisen digitukiverkoston tai muiden kuntien digituen yhdyshenkilöiden kanssa
- Pitää digitukiasioita esillä kunnassa

Kunnan digitukiverkosto

- Kartoittaa digituen tarjonnan kunnan alueella
- Arvioi, vastaako digituen tarjonta kuntalaisten digituen tarpeita
- Mietti keinoja lisätä ja kehittää digituen tarjontaa
- Mietti yhdessä kunnan hyte-ryhmän kanssa, miten digituki saadaan vastaamaan hyte-työssä esiin tulleisiin tarpeisiin
- Tiedottaa kunnan alueella tarjolla olevasta digituesta
- Voi esimerkiksi järjestää yhteisiä tapahtumia ja tempauksia, joilla digitukea tehdään kuntalaisille tutuksi

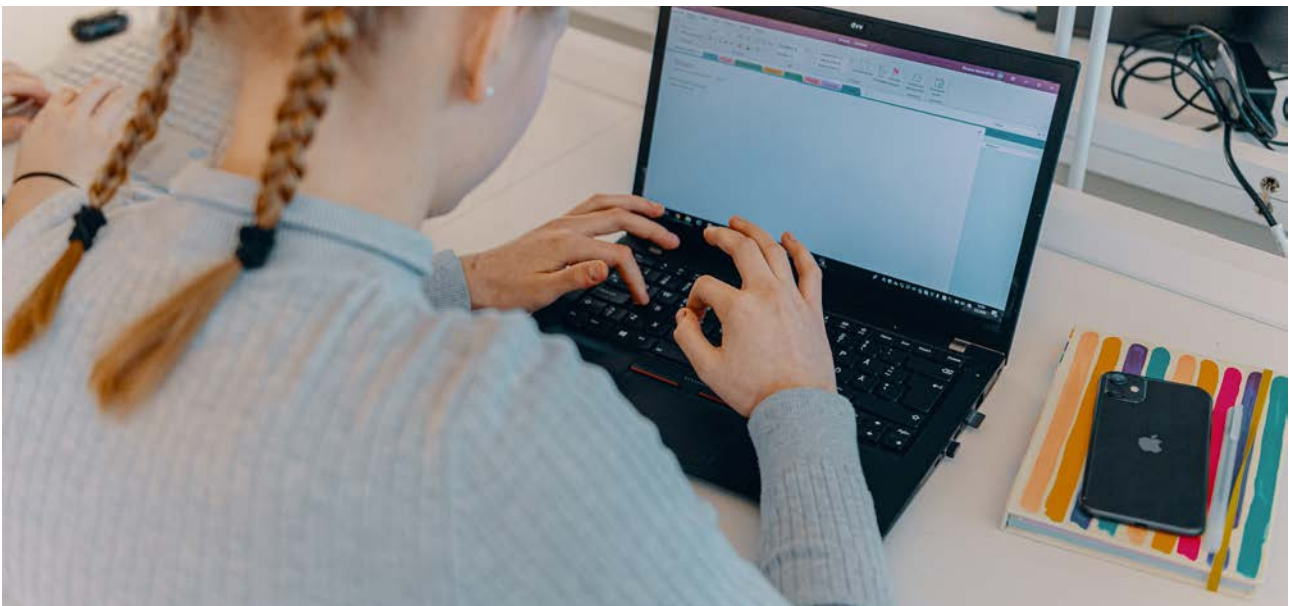
Case: Kuusamon digitukiverkosto

Kuusamon digitukiverkosto on aloittanut toimintansa vuoden 2018 lopulla. Aktiiviseen verkostoon kuuluu toimijoita kaupungin eri yksiköistä, hankkeista ja yhdistyksistä. Digitukiverkosto kokoontuu noin kuukauden välein, ja verkoston tapaamisissa on tarkasteltu kuntalaisten digituen tarpeita eri näkökulmista ja teemoista.

Ensimmäisenä toimintavuonna digitukiverkosto kokoontui miettimään teemoittain esimerkiksi ikäihmisten, nuorten ja järjestöjen digituen tarpeita sekä keinoja digituen lisäämiseen. Digitukiverkoston kokoontumisissa on suunniteltu yhdessä mm. koululaisten antaman digituen toimintamalli ja

sekä digikummitoiminnan kehittämistä Kuusamon kirjaston ja Kuusamo-opiston yhteistyönä. Verkostossa on myös suunniteltu digituen näkyväksi tekemistä ja järjestetty yhteinen tapahtuma vuoden 2019 vanhustenviikolla.

Koronan muuttaessa toimintaympäristöä digitukiverkosto pystyi nopeasti kokoontumaan myös etänä ja lähti miettimään kuntalaisten digituen tarpeita uudessa tilanteessa sekä keinoja vastata niihin. Lopputuloksena käynnistyi Kumppanuustalon ja kirjaston yhteistyössä tarjoama etädigituki.



Huomioidaan digituen erilaiset tarpeet

Digituen tarve on monenlaista, sillä opastusta tarvitaan niin laitteiden, internetin kuin digitaalisten palveluiden käyttämisessä. Digituen tarpeet voivat vaihdella eri ryhmien välillä: suurimmalle osalle nuorista älylaitteiden käyttäminen on tuttua, mutta tukea kaivataan etenkin viranomaisasioimisessa. Maahanmuuttajille kieli voi tuoda haasteita asioimiseen, osalle ikäihmisistä taas erilaiset laitteet ja internetin käyttäminen ylipäättään ovat vieraita. On hyvä myös huomioida, ettei kaikilla ole varaa omiin laitteisiin ja tietoliikenneyhteyksiin.

Koska digituen tarpeet ovat erilaisia, on hyvä miettiä miten omassa kunnassa voidaan kartoittaa kuntalaisten digituen tarpeita. Eri toimijoille kertynyttä kokemusta ja tietoa digituen tarpeista kannattaa hyödyntää, lisäksi voidaan osallistaa esimerkiksi vanhus- ja vammaisneuvosto, nuorisovaltuusto tai yhdistyksiä miettimään digituen tarpeita.

Digituen tarjonnan pitäisi olla monipuolista, koska kuntalaisten digituen tarpeet ovat vaihtelevia. Toinen tarvitsee perusasioita opetellessaan yksilöllistä opastusta laitteiden ja internetin käyttämisessä, toisen valmiudet riittävät kansalaisopiston järjestämälle ryhmäkurssille osallistumiseen. Kolmas puolestaan osaa käyttää omia laitteitaan ja internetiä, mutta tarvitsee opastusta uuden digitaalisen palvelun opettelemisessa, jolloin tueksi voi riittää yksittäinen opastuskerta tai etätuki.

Tärkeää on myös miettiä keinoja tavoittaa ne kuntalaiset, joiden hyvinvointia ja terveyttä voidaan edistää vahvistamalla digitaitoja. Digituen tarvisijoita voidaan löytää esimerkiksi työttömille ja ikääntyneille tarkoitettujen terveystarkastusten kautta, joissa voidaan kartoittaa muiden asioiden ohella myös digitaitojen tasoa ja tarvetta digituelle, sekä tarvittaessa ohjata saamaan digitukea. Apukysymyksiä digitaitojen kartoitukseen löytyy käsikirjan liitteestä 2.

Mitä eri kohderyhmien digituen tarpeet ovat digitukiverkoston kokemuksen mukaan?

Miten tavoitetaan kyseisen kohderyhmän digituen tarvisijat?

Miten kannustetaan opettelemaan digitaitoja?

Voidaanko hyödyntää eri kohderyhmille tehtäviä terveystarkastuksia?

Viranomaisten antama digituki

Viranomaisten tehtävä on opastaa omien digitaalisten palveluidensa käyttämisessä. Digitaalisesta palvelusta tulee löytyä tieto, mistä kuntalainen voi saada opastusta palvelun käyttämiseen. Lisäksi viranomaisen voi auttaa asiakasta löytämään yleistä digiosaamista vahvistavan digituen tarjoajan, esimerkiksi vapaaehtoisen toimijan.

Organisaation tehtävänä on huolehtia oman henkilöstönsä digitaidoista sekä vahvistaa ymmärrystä digituesta ja sen merkityksestä. Tärkeää on myös kehittää toimintamalleja, joilla tuetaan ja kannustetaan asiakkaita digitaalisten palveluiden käytön aloittamisessa sekä huolehtia digitaalisten palveluiden houkuttelevuudesta.

Kukin toimija vastaa omien digitaalisten palveluidensa kehittämisestä, henkilöstön digiosaamisesta ja palvelujen vaatiman digituen tarjoamisesta.

Mitä kannattaa pohtia viranomaisten antamaan digitukeen liittyen?

- Tunnistavatko työntekijät oman palvelunsa neuvontavelvollisuuden?
- Onko olemassa selkeä toimintamalli siihen, miten henkilöstö antaa digitukea?
- Kannustetaanko ja ohjataan asiakkaita säännöllisesti käyttämään digitaalisia palveluita?
- Onko henkilöstöllä riittävästi osaamista omien digitaalisten palvelujen opastamiseen?
- Onko henkilöstön digitaitoja kartoitettu ja vahvistettu?
- Kuinka viestitään omien digitaalisten palveluiden opastamisesta?

Case: Limingan terveystieteiden digiapu

Limingan terveystieteiden keskuksessa käynnistettiin keväällä 2019 kuntalaisille tarkoitettu terveystieteiden digiapu. Digiapu on tarkoitettu kuntalaisille, jotka haluavat opetella käyttämään sähköisiä terveystietopalveluita.

Opastusta antavat terveystieteiden osastonsihteerit ajanvarauksella tiistai-, keskiviikko- ja torstai-iltaisin. Opastusaika varataan etukäteen terveystieteiden puhelinnumerosta tai ilmoittautumistiskiltä. Yhdelle opastuskerralle varataan aikaa yksi tunti, mikä mahdollistaa rauhallisen tutustumisen opastettavan haluamiin sähköisiin palveluihin ja niiden opettelemisen.

Toimintamalli on kevyt ja joustava. Opastuksiin täytyy luonnollisesti varata osastonsihteerien työaikaa, mutta mikäli päivälle ei ole varattuja opastusajoja, voivat osastonsihteerit joustavasti tehdä muita työtehtäviä.

Digiapua mainostetaan terveystieteiden internet-sivuilla sekä ilmoitustauluilla ja kotitalouksiin jaettavassa kuntatiedotteessa, jotta opastusta tarvitsevat kuntalaiset löytävät palvelun.



Vapaaehtoisten digiopastajien antama tuki

Vapaaehtoiset digiopastajat tukevat ja vahvistavat kuntalaisten yleistä digiosaamista. Vapaaehtoiset digiopastajat opastavat oman osaamisensa rajoissa erilaisten laitteiden ja sovellusten käyttämisessä, tiedonhaussa sekä esimerkiksi sähköpostin käyttämisessä.

Kunnassa voidaan tehdä yhteistyötä yhdistysten ja kunnan eri toimijoiden kesken. Esimerkiksi kansalaisopisto voi olla tukena kouluttamassa vapaaehtoisia digiopastajia ja kirjasto voi tarjota tilat digiopastusten järjestämiseen. Myös tiedottamisessa voidaan tehdä laajasti yhteistyötä. Yhteistyötä tehtäessä on tärkeää sopia vastuista ja tehtävänjaoista.

On hyvä muistaa, että vaitiolovelvollisuus koskettaa myös vapaaehtoista digiopastajaa.

Mitä vapaaehtoisten digiopastajien toiminnassa on huomioitava?

- Kuka koordinoi toimintaa (yhdistys, kirjasto tms. kunnan toimija)?
- Kenellä on vastuu vapaaehtoisten digiopastajien toiminnan kehittämisestä?
- Millaisen perehdytyksen vapaaehtoiset digiopastajat ovat saaneet?
- Voidaanko vapaaehtoisten osaamisen kehittämistä tukea jotenkin?
- Käytetäänkö kannustimia tai miten innostetaan vapaaehtoisia toimimaan?

Case:

Digikummien opastukset hyvinvointipiste NeuvoRassissa

Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän Hyvinvointipiste NeuvoRassissa alkoi vapaaehtoisten digikummien opastukset tammikuussa 2018. Opastustoimintaa toteutetaan yhteistyössä vapaaehtoisten kaupunkilaisten ja Raahen kaupungin kanssa.

Digikummit opastavat NeuvoRassissa keskiviikkoisin klo 13–15. Opastusaika varataan etukäteen NeuvoRassista. NeuvoRassin työntekijä koordinoi opastusaikoja, sopii opastusvuoroista digikummien kanssa sekä ilmoittaa opastettaville mahdollisista peruutuksista.

NeuvoRassin yhteyshenkilö haastattelee uudet digikummit ja perehdyttää alkuun opastustoiminnas-

sa. Tämän jälkeen uusi digikummi käy seuraamassa opastusta kokeneemman digikummin mukana.

Digikummien opastuksia mainostetaan säännöllisesti NeuvoRassin omissa tapahtumatiedotteissa lehdessä, Facebookissa, internetsivuilla, ilmoitustauluilla ja esimerkiksi hyvinvointikuntayhtymän toimipisteiden sähköisillä infonäytöillä. Uusia digikummeja myös rekrytoidaan aktiivisesti ilmoituksilla ja tapahtumissa.

Digikummeilla sekä NeuvoRassin ja Raahen kaupungin edustajilla on yhteinen WhatsApp-ryhmä viestimistä varten. Yhteisiä tapaamisia järjestetään vähintään pari kertaa vuodessa, jolloin mietitään seuraavan kauden toimintaa sekä toiminnan kehittämistä.



Digiopastuksen aloittaminen

Digiopastusta voi järjestää lähestulkoon missä vain: kunnan eri toimipisteissä (kunnantalolla, terveyskeskuksessa, kirjastossa), yhdistysten tiloissa, asukastuvilla ja kylätaloilla sekä yritysten toimitiloissa, kuten pankeissa. Opastusta olisi hyvä järjestää paikoissa, joihin erilaisten kuntalaisten on helppo tulla.

Opastusta voi antaa organisaation oma henkilöstö, mutta yhteistyötä kannattaa tarpeen ja mahdollisuuksien mukaan tehdä toisten toimijoiden kanssa. Esimerkiksi vapaaehtoiset, pankki tai viranomaiset voivat käydä opastamassa kirjastossa tai kylätalolla.

Digiopastusten suunnitteleminen ja aloittaminen vie aluksi aikaa, mutta toiminnan vakiintuessa se työllistää vähemmän. Opastustoiminta ja siitä tiedottaminen kannattaa suunnitella hyvin, ja digiopastusten järjestämiseen on hyvä nimetä organisaatiossa vastuuhenkilö.

Valtakunnallisiin Digituen eettisiin ohjeisiin on hyvä tutustua Suomidigi.fi -sivustolla. Digituen eettisten ohjeiden lisäksi organisaatiossa on hyvä sopia myös tarkemmista yksityiskohdista, kuten missä asioissa annetaan opastusta ja missä asioissa pyydetään opastettavaa kääntymään toisen tahon puoleen.

Omia taitoja digituen antamisessa voi myös kehittää. Tukimateriaalia taitojen kehittämiseen löytyy Suomidigi.fi-palvelusta. Esimerkiksi valtakunnallisesta Digituki -tietoja digituen antajalle -verkkokoulutuksesta saa vinkkejä ihmisten kohtaamiseen, ohjaamiseen, verkostoitumiseen ja omien taitojen kehittämiseen. Lisäksi palvelusta löytyy tietoa, kuinka kohdata opastustilanteessa erilaisia erityisryhmiä. Tärkeää on aina muistaa, että opastaja neuvoo opastettavaa, mutta ei tee asioita hänen puolestaan. Digituen tavoitteena on, että opastettava oppii toimimaan itsenäisesti.



Digiopastuksen aloittamisessa huomioitavaa

Ketkä opastavat?

Mitä asioita opastetaan?

Opastetaanko vahvaa tunnistautumista vaativissa palveluissa?

Missä opastusta annetaan ja milloin?

Täytyykö opastukseen ilmoittautua etukäteen?

Onko valmiutta opastaa etänä?

Miten koordinoidaan opastajia?

Voiko toisen toimijan kanssa tehdä yhteistyötä?

Opastustila. Opastustilan on hyvä olla rauhallinen, jossa ei ole ylimääräisiä häiriöitä. Näin uuden asian oppimiseen on helpompi keskittyä. Digitaitojen puute voi myös aiheuttaa häpeää, joten voi olla helpompi keskittyä opettelemiseen ja kysyä tarkennuksia, kun opastus tapahtuu rauhallisessa paikassa. Yksityisyyden suoja on tärkeää huomioida etenkin, jos opastetaan esimerkiksi terveystietoihin tai henkilökohtaiseen talouteen liittyvissä asioissa.

Opastajat. Kuka opastusta antaa? Löytyykö opastajia omista työntekijöistä tai voidaanko tehdä yhteistyötä toisen organisaation kanssa? Yhteistyötä tehdessä on tärkeää sopia rooleista ja kunkin toimijan vastuista. Lisäksi on hyvä muistaa, että jokaisella viranomaisella on velvollisuus neuvoa omien palveluiden käyttämisessä.

Laitteet. Usein digiopastukseen tullaan oman laitteen kanssa, jota opastettava haluaa opetella käyttämään. Kaikilla ei kuitenkaan ole omia laitteita, joten on hyvä miettiä mahdollisuutta tarjota laitteita (tietokone, tabletti) lainaksi opastusten ajaksi. Jos opastettavan toivotaan ottavan oman laitteen mukaan opastukseen, on siitä hyvä mainita ilmoituksissa.

Digituesta on hyvä viestiä näkyvästi

Jotta digituki tavoittaa sitä tarvitsevat, tulee tiedon digituesta olla helposti löydettävissä. Koska digitukea antaa moni eri toimija, on tärkeä koota tieto kunnan alueella olevasta digituesta yhteen ja tehdä kokonaisuus näkyväksi ja selkeäksi. Tietojen tulee myös olla ajan tasalla.

Tieto digituesta tavoittaa sekä kuntalaiset että heitä kohtaavat ammattilaiset silloin, kun siitä tiedotetaan monipuolisesti eri kanavissa niin sähköisenä kuin painettuna. Painettuja digituen esitteitä ja mainoksia kannattaa jakaa toimipisteissä ja paikoissa, joissa digitukea tarvitsevat luontaisesti käyvät. Lisäksi kannattaa hyödyntää paikallismediaa. Kunnan omille www-sivuille voi tehdä digituelle oman alisivun, jonne kootaan tieto kunnan alueella tarjolla olevasta digituesta.

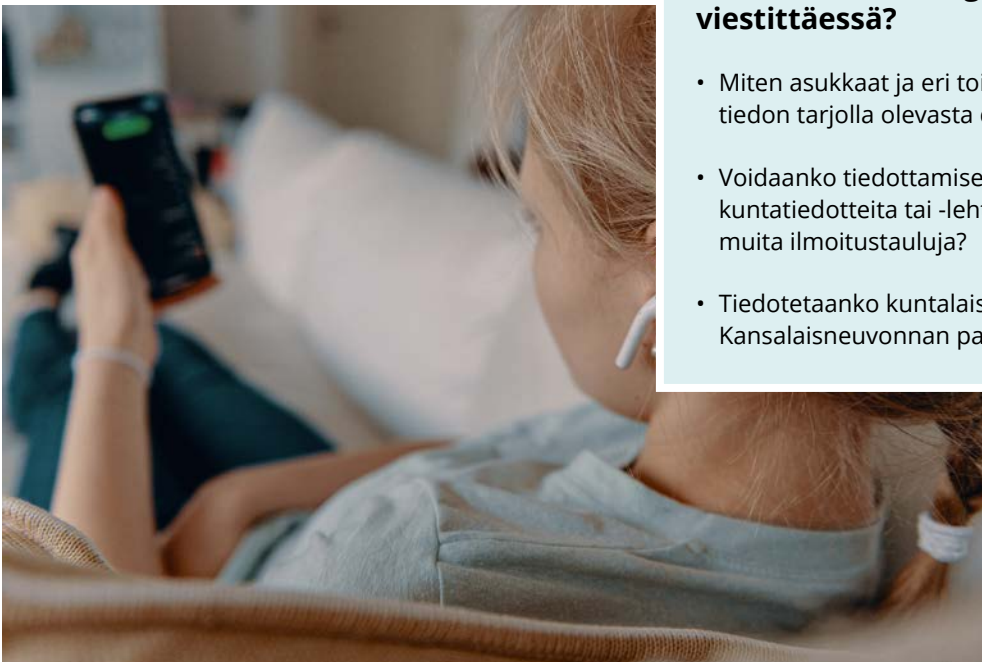
Tarjolla oleva digituki on hyvä tuoda esille myös Suomi.fi-palvelussa, mistä kannattaa keskustella kunnan palvelutietovaranto- eli PTV-yhdyshenkilön kanssa. Palvelutietovarantoon kuvatut tiedot näkyvät suoraan Suomi.fi-verkkopalvelussa ja niitä voi hyödyntää esimerkiksi organisaation omilla verkkosivuilla avoimen rajapinnan avulla. Myös yhdistysten tarjoama digituki on mahdollista lisätä palvelutietovarannon kautta Suomi.fi-palveluun. Tukea PTV:n käyttöönottoon saa esimerkiksi Digi- ja väestötietovirastosta.

Lisätietoja Suomidigi.fi-palvelussa

www.suomidigi.fi/ryhmat/digituki/nakyvyytta-digituelle-suomifi-palvelussa-ptv

Mitä huomioida digituesta viestittäessä?

- Miten asukkaat ja eri toimijat löytävät tiedon tarjolla olevasta digituesta?
- Voidaanko tiedottamisessa hyödyntää kuntatiedotteita tai -lehtiä tai sähköisiä tai muita ilmoitustauluja?
- Tiedotetaanko kuntalaisia ja ammattilaisia Kansalaisneuvonnan palvelusta?



Digiopastuksista tiedottaminen

Digiopastuksista tiedottaminen kannattaa suunnitella hyvin, jotta opastukseen tulijat löytävät paikalle ja tietävät tullessaan, mitä opastusta on saatavilla.

Digiopastuksia on mainostettava aktiivisesti ja monikanavaisesti. On hyvä miettiä opastettavien kohderyhmää ja keinoja tavoittaa juuri heidät. Lisäksi kannattaa miettiä välillisiä keinoja tavoittaa opastettavia – esimerkiksi sukulainen tai naapuri voi huomata digiopastuksen mainoksen sosiaalisesta mediasta, vaikka opastettava itse ei käyttäisikään somea.

Myös mainostamisessa kannattaa tehdä yhteistyötä ja jakaa tietoa opastuksista eri toimijoille. Esimerkiksi yhdistykset tavoittavat tehokkaasti oman jäsenkuntansa ja voivat jakaa tietoa digiopastuksista.

Hyviä kanavia digiopastusten markkinoimiseen ovat:

- Erilaiset ilmoitustaulut
 - Kunnan eri toimipisteet
 - Kaupat
 - Yhdistysten kokoontumistilat
- Sähköiset infonäytöt
- Sosiaalinen media
- Yhdistykset
- Paikallismedia

Mitä digiopastuksen ilmoituksessa kannattaa tuoda esille?

- Missä ja milloin opastetaan
- Missä asioissa annetaan digiopastusta
- Kuka opastusta antaa
- Täytyykö opastukseen ilmoittautua etukäteen
- Mitä tarvitsee mukaan opastukseen
 - Oma laite ja laturi?
 - Vahvan tunnistautumisen välineet?

**Tervetuloa digiopastukseen
kirjastolle
maanantaina 18.5. klo 19!**

*Aiheena Vahvaa tunnistautumista vaativien
palveluiden käyttö
(esim. Omakanta ja OmaVero).*

*Ota mukaan verkkopankkitunnukset
ja oma tabletti tai älypuhelin.*

Lue lisää

Suomidigi.fi -palvelussa valtakunnalliset tukimateriaalit digituen antajalle ja kehittäjälle

www.suomidigi.fi/digituki

- Digituen eettiset ohjeet
- Digituki – taitoja tuen antajalle -verkkokurssi

Digitalisaation edistämisen ohjelma **<https://vm.fi/digitalisaation-edistamisen-ohjelma>**

Digituki ja digituen valtakunnallinen toimintamalli **<https://vm.fi/auta-hanke>**

Vanhustyön keskusliiton SeniorSurf-toiminnan materiaalit **www.seniorsurf.fi**

- Ideoita, sisältöjä ja tietoa digipalveluista
- Miten käynnistän nettiopastuksen

Ikäteknologiakeskuksen selvitykset, tutkimukset ja oppaat

<https://www.valli.fi/tyomuotomme/ikateknologiakeskus/selvitykset-ja-tutkimukset>

Eläkkeensaajien Verkosta virtaa-toiminnan tukimateriaaleja digiopastajalle

<https://www.verkostavirtaa.fi/aineistoja-ja-linkkeja>

Vapaaehtoisena nettiopastajana Eläkeliitossa-opas

<https://elakeliitto.fi/blogit/vapaaehtoisena-nettiopastajana-elakeliitossa-opas>

Koko kylän digitalkoot -verkostotyökalu **<https://www.kirjastot.fi/materiaalipankki>**

Verken digitaaliseen nuorisotyöhön ja nuorten verkkokulttuureihin liittyviä oppaita, selvityksiä, artikkelikokoelmia ja muita julkaisuja **<https://www.verke.org/verke/julkaisut>**

Digihyvinvoinnin tiekartta Suomelle

<https://www.demoshelsinki.fi/fi/julkaisut/digihyvinvoinnin-tiekartta>



Liite 1.

Digituen tarkistuslista (kypsyysvaihe)

Kunnan digitukiverkoston tehtävät (=koordinointi)	Kyllä/ osin	Ei	Valmis- teilla	Näistä aloitamme, valitse 1–3 tärkeintä
Huolehtii digituen yhteydestä kunnan strategiaan / hyte-suunnitteluun				
Sopii yhteydenpidosta kunnan hyte-ryhmän kanssa				
Kartoittaa eri toimijoiden digituen tarjontaa kunnan alueella				
Kokoaa tiedon digituen tarjonnasta ja jakaa tietoa monikanavaisesti sähköisesti ja printtinä				
Lisää digituen osuuden palvelutietovarantoon yhteistyössä kunnan PTV-vastaavan kanssa				
Järjestää yhteisiä digituen tapahtumia esimerkiksi teemaviikoilla, tai muulla tavalla tuo opastusta lähelle kuntalaisia				
Kartoittaa eri ikä- ja väestöryhmien digituen tarpeita				
Arvioi digituen tarjonnan riittävyyden digituen tarpeisiin nähden (lähituki, etätuki, kurssit / laitteiden käyttäminen, digitaalisten palveluiden käyttäminen)				
Miettii keinoja lisätä digituen tarjontaa vastaamaan kuntalaisten tarpeisiin				
Tukee kunnan yksiköitä digituen tarjonnan kehittämisessä				
Kehittää vapaaehtoisten digiopastajien koordinointia (opastajien rekrytoiminen, osaamisen vahvistaminen, jaksamisen tukeminen)				

Liite 2.

Palvelutarpeen määrittäminen

1. **Koska käytit viimeksi nettiä?** En ole käyttänyt nettiä / Viime kuussa / Viime Viikolla / Eilen / Tänään
2. **Onko sähköposti?** Kyllä / Ei
3. **Osaako lähettää ja vastata?** Kyllä / Ei
4. **Osaako hakea netistä tietoa?** Kyllä / Ei
5. **Onko verkkopankkia?** Kyllä / Ei
6. **Käytätkö verkkopankkia?** Kyllä / Ei
7. **Käytätkö**
 - a. **OmaKantaa** Kyllä / Ei
 - b. **OmaVeroa** Kyllä / Ei
 - c. **Kelan palveluita netissä?** Kyllä / Ei
8. **Osaatko vaihtaa salasanan?** Kyllä / Ei / En ole varma
9. **Oletko Facebookissa tai muussa sosiaalisen median palvelussa?** Kyllä / Ei
10. **Oletko ostanut verkkokaupasta?** Kyllä / Ei
11. **Onko tahoja, mistä voit saada tukea?** Kyllä / Ei
12. **Mitä haluaisit oppia?** Avoin vastaus

Lähde: Salla Heinänen, Futurice, konsultointimateriaali 2019 / Digitukipilotti



Liite 3.

Digipalveluiden ja hyvinvoinnin edistämisen toisiinsa liittyminen

Seuraavaa työkalua voidaan käyttää apuna, kun osallistetaan eri kohderyhmiä. He voivat pohtia esitettyjen kysymysten kautta omasta näkökulmastaan erilaisia hyvinvoinnin osa-alueita sekä digin ja digituen yhteyttä niihin. Näin saadaan laaja käsitys digitaalisten palvelujen merkityksestä ja tarvittavasta digituesta.

Taulukossa on mukailtu Pohjanmaan digitukipilotin (Fagerström & Gullman 2019) ideoimaa mallia.

Hyvinvoinnin tekijä	1. Mikä edistää?	2. Mitä digitaalisia keinoja	3. Mitä tukea tarvitaan digipalvelun käyttöön?
Toimiva arki	Mitkä ovat tärkeimmät asiat, jotka edistävät toimivaa arkeasi?	Mitkä digitaaliset palvelut voivat tukea toimivaa arkea?	Mitä tukea tulisi tarjota digitaalisten palvelujen käyttöön?
Osallisuus, vaikuttaminen, yhteiskunta	Mitä osallisuus tarkoittaa sinulle?	Mitkä digitaaliset palvelut voivat tukea osallisuutta?	Mitä tukea tulisi tarjota digitaalisten palvelujen käyttöön?
Elintavat ja terveyskäyttäytyminen	Mitkä ovat tärkeimmät asiat, jotka edistävät terveellisiä elintapoja ja terveyskäyttäytymistä?	Mitkä digitaaliset palvelut voivat tukea terveellisiä elintapoja?	Mitä tukea tulisi tarjota digitaalisten palvelujen käyttöön?
Kulttuurihyvinvointi		Mitkä digitaaliset palvelut voivat tukea ja edistää kulttuurihyvinvointia?	Mitä tukea tulisi tarjota digitaalisten palvelujen käyttöön?
Työ ja toiminta			
Vapaa-aika			

Lähteet:

Pohjois-Pohjanmaan liitto, Pohjois-Pohjanmaan digituki -hanke: www.pohjois-pohjanmaa.fi/digituki

Valtionvarainministeriö, Digituki ja digituen toimintamalli: www.vm.fi/auta-hanke

Digi- ja väestötietovirasto, Digituen valtakunnallinen koordinointi: www.dvv.fi/digituki

Finlex, Laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta: www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190306

Pohjanmaan liitto, Pohjanmaan digitukipilotti (1.10.2018–31.12.2019)

Pohjois-Pohjanmaan maakunnallisen hyvinvointiyhteistyön sivusto:

www.ppshp.fi/Sairaanhoitopiiri/Kehittaminen-ja-ohjelmistotyo/PP-hyvinvointiyhteisty/Sivut/default.aspx



POHJOIS-POHJANMAA

Council of Oulu Region