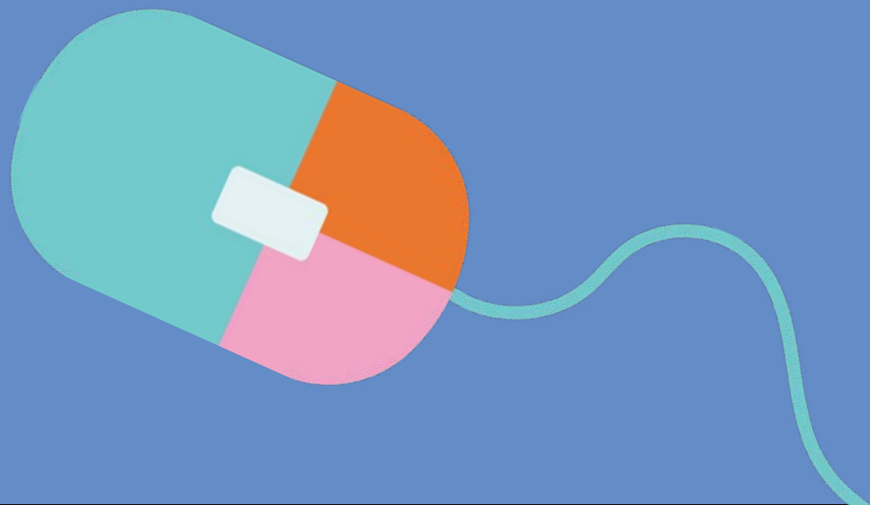


Miten kunnissa kannattaa kehittää digitukea?

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 valtakunnallisesti eri tasoilla	10
Digituen suunnitelmallinen kehittäminen kunnissa.....	11
Seuranta ja arviointi tukevat digituen kehittämistä	12
Digitukeen liittyvät riskit on hyvä huomioida.....	13
Digituen tarpeita on monenlaisia	14
Digituen järjestämiseen tarvitaan eri toimijoita.....	15
Digituen koordinointi ja tehtävät kunnassa	16
Case: Kuusamon digitukiverkosto	18
Viranomaisten antama digituki.....	19
Case: Limingan terveyskeskuksen digiapu	20
Vapaaehtoisten digiopastajien antama digituki.....	21
Case: Digikummien opastukset hyvinvointipiste NeuvoRassissa	22
Digiopastuksen antaminen käytännössä.....	23
Osaamismerkkit digituen antajan osaamisen apuna.....	25
Digituen viestiminen ja markkinointi.....	26
Lue lisää	28
Liite 1. Digituen tarkistuslista	29
Liite 2. Palvelutarpeen määrittäminen.....	30
Liite 3. Digipalveluiden ja hyvinvoinnin edistäminen	31

Johdanto

Digitalisaation vaikutukset näkyvät jo kaikilla elämän osa-alueilla sekä vaikuttavat kuntalaisten arkeen monella eri tapaa. Digitalisaatio tuo uudenlaisia mahdollisuuksia arjen sujuvoittamiseksi ja digitaaliset palvelut helpottavat asiointia sekä mahdollistavat paremmin esimerkiksi asumisen pitkien etäisyyksien kunnissa. Tiedon saanti, yhteydenpito toisiin ihmisiin, harrastustoiminta ja kulttuuri ovat esimerkkejä niistä asioista, joita kuntalaiset voivat hyödyntää entistä helpommin digitaalisten laitteiden ja yhteyksien avulla.

Digitalisaation kehityksellä ja sen tuomilla muutoksilla on vaikutusta myös kuntalaisten hyvinvointiin. Digihyvinvoinnin käsite ohjaa pohtimaan minkälainen digin käyttö on tarkoituksenmukaista, turvallista ja edistää hyvinvointia. Käsite auttaa lisäksi hahmottamaan minkälaiset digiin liittyvät tekijät vaikuttavat negatiivisesti hyvinvoinnin kokemukseen. Parhaimmillaan digin käyttö siis edistää kuntalaisten sosiaalista, psyykkistä ja fyysistä hyvinvointia, mutta haitalliseksi digin käyttö muuttuu hyvinvoinnin kannalta mm. silloin, jos sen käyttö ei ole turvallista tai se vie liikaa huomiota ja aikaa muilta hyvinvointiin liittyviltä tekijöiltä.

Digitaalinen yhdenvertaisuus on tärkeä yhteiskunnallinen tavoite, jonka edistäminen vaatii tuen tarjoamista heille, jotka sitä tarvitsevat. Digituki tarjoaa merkittävän työkalun kuntalaisten kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin tukemiseen sekä osallisuuden ja toimijuuden vahvistamiseen digitalisoituvassa yhteiskunnassa. Digitukea tarvitaan niin laitteiden kuin digitaalisten palveluiden käyttämiseen. Lisäksi tarvitaan digituesta viestimistä ja tiedottamista, jotta digituki tunnetaan paremmin ja sitä tarvitsevat löytävät sen äärelle.

Digituen tavoitteena on auttaa kuntalaisia itsenäiseen ja turvalliseen digitaalisten laitteiden käyttöön sekä sähköiseen asiointiin.

Tämä digituen järjestäjän käsikirja antaa tietoa digituesta ja siitä, miten digitukea voidaan tarjota, kehittää ja koordinoida kunnissa. Käsikirjassa tuodaan esille keskeisiä digituen järjestämiseen ja kehittämiseen liittyviä asioita, jotka auttavat kuntia luomaan omaan toimintaympäristöönsä ja resursseihinsa parhaiten sopivan toimintamallin. Käsikirjassa käsitellään mm. digitukea ohjaavaa lainsäädäntöä, digituen suunnitelmallista kehittämistä, digitukeen liittyviä riskejä sekä käytännön digituen antamiseen liittyviä asioita. Lisäksi avataan, miten digitukea koordinoidaan, toteutetaan ja kehitetään eri tasoilla sekä minkälaisia eri rooleja digituen antajilla on. Käsikirjassa on myös eri kuntien käytännön 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 kehittämisen avuksi.

Miksi digituen järjestäminen on tärkeää?

Digitaalisuus ja erilaiset sähköiset palvelut ovat osa tämän päivän arkea ja niiden vaikutus ulottuu kaikille elämän osa-alueille – työhön, kouluihin, päiväkoteihin ja vapaa-aikaan. Digitukea tarjoamalla vahvistetaan ihmisten digitaitoja ja näin ollen mahdollisuutta toimia ja olla mukana digitalisoituvassa yhteiskunnassa. Digitaalisuus tarjoaa uudenlaisia mahdollisuuksia vuorovaikutukseen, osallistumiseen, oppimiseen, taloudellisten asioiden hoitamiseen, asumiseen sekä harrastustoimintaan. Varmistaakseen kuntalaisille yhdenvertaiset mahdollisuudet hyödyntää digitaalisuuden tuomia etuja, tulee kunnan huolehtia omalta osaltaan laadukkaista digipalveluista, kuntalaisten digitaidoista ja tarjolla olevasta digituesta.

Kunnan toimijat ovat tottuneet opastamaan kuntalaisia eri palveluiden käytössä, palveluiden digitalisoituessa on kunnassa varauduttava digipalveluiden opastamiseen. Digitaalisten palveluiden ja niiden käyttöön opastavan digituen kehittäminen ei kuitenkaan ole ainoastaan kunnan oman kiinnostuksen varassa, vaan niiden kehittäminen on osa kunnan lakisääteistä toimintaa. Kunnissa onkin tärkeää tietää niitä velvoittavista lakisääteisistä tehtävistä liittyen digitaalisiin palveluihin ja digituen järjestämiseen. Lisäksi on tärkeää ymmärtää minkälaisia vaikutuksia kuntalaisten digitaidoilla ja mahdollisuuksilla hyödyntää digitaalisia palveluita on kunnan asukkaiden kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin, osallisuuteen sekä 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, millainen säädöstausta on olemassa ja millä tavoin lainsäädäntö ohjaa digituen järjestämistä, antamista sekä digituesta tiedottamista. 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

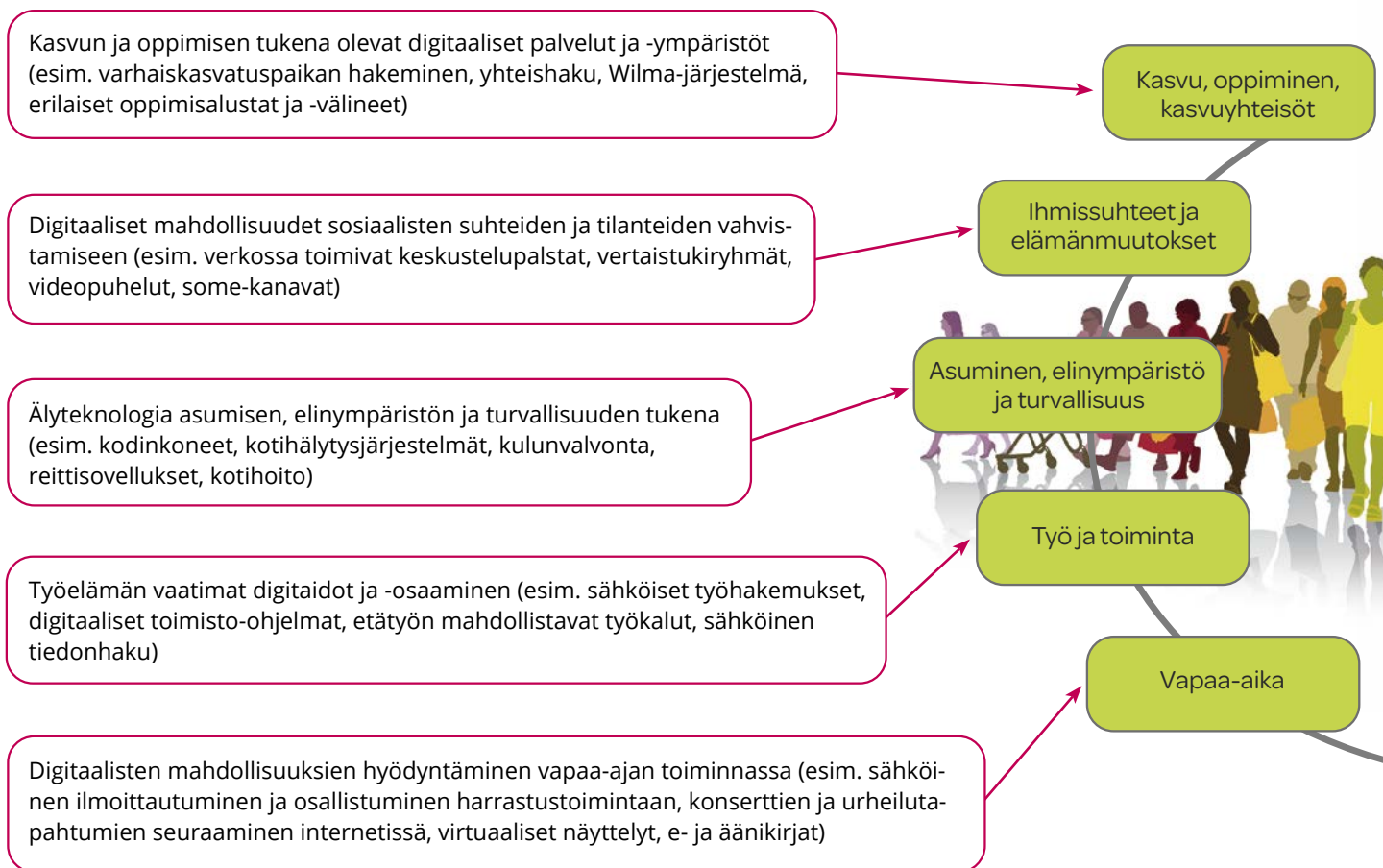
- Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (306/2019) koskee viranomaisia eli kaikkia organisaatioita, jotka hoitavat julkista hallintotohtävää.
- Laki velvoittaa viranomaisia, mutta asiakkaita se ei pakota vaan antaa oikeuden hyvään digitaaliseen palveluun.
- Lain tarkoituksena on korostaa viranomaisten velvoitetta/velvollisuutta tarjota laadukkaita digitaalisia palveluja asiakkaille ja mahdollistaa digitaalinen asiointi viranomaispalveluissa.
- 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 kehittyemisellä 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 valtakunnallisesti eri tasoilla

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

Valtakunnallinen digituen kehittäminen

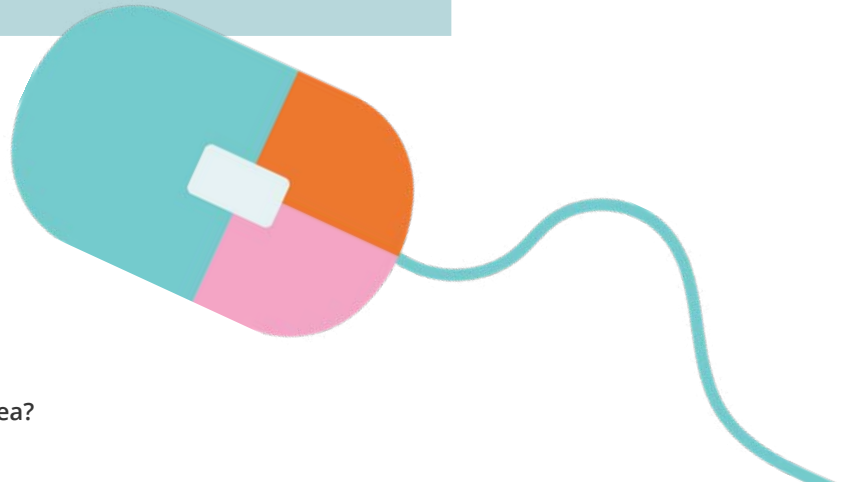
Kansallisesti toimintaa tukee ja kehittää Digi- ja väestötietovirasto valtiovarainministeriön tuella. Kansallinen taso mm. tuottaa materiaaleja ja koulutuksia maakuntien ja kuntien digituen kehittämisen tueksi.

Alueellinen digituen kehittäminen

Maakuntien digitukiverkostot kokoavat yhteen alueella toimivat digituen antajat ja kehittäjät. Maakunnalliset verkostot toimivat myös linkkinä kansalliselle tasolle sekä tukevat kuntien toimintaa.

Kunnallinen digituen kehittäminen

Kuntien keskeisin tehtävä on huolehtia, että kunnan alueella on riittävästi digituen tarjontaa sekä kehittää digituen palveluita tarpeita vastaavaksi. Kunnat voivat koota alueen keskeisistä digituen tarjoajista oman verkoston.



Digituen suunnitelmallinen kehittäminen kunnissa

Kuntien rooli digitaitojen vahvistajana sekä digituen tarjoajana on erittäin tärkeä. Digituen arvo olisikin syytä huomioida esimerkiksi kuntastrategiassa. Digitukea on hyvä kehittää suunnitelmallisesti, asettaa sille selkeät tavoitteet ja liittää digituki osaksi kunnan muuta strategiaa 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 määrittelemine digituen järjestämiselle
- Kunnan hyvinvointikertomus- ja suunnitelma – Konkreettiset toimenpiteet kuntalaisten hyvinvoinnin edistämiseksi digituen avulla
- Digituen kehittäminen on hyvä ottaa huomioon myös kunnan viestintäsuunnitelmassa.

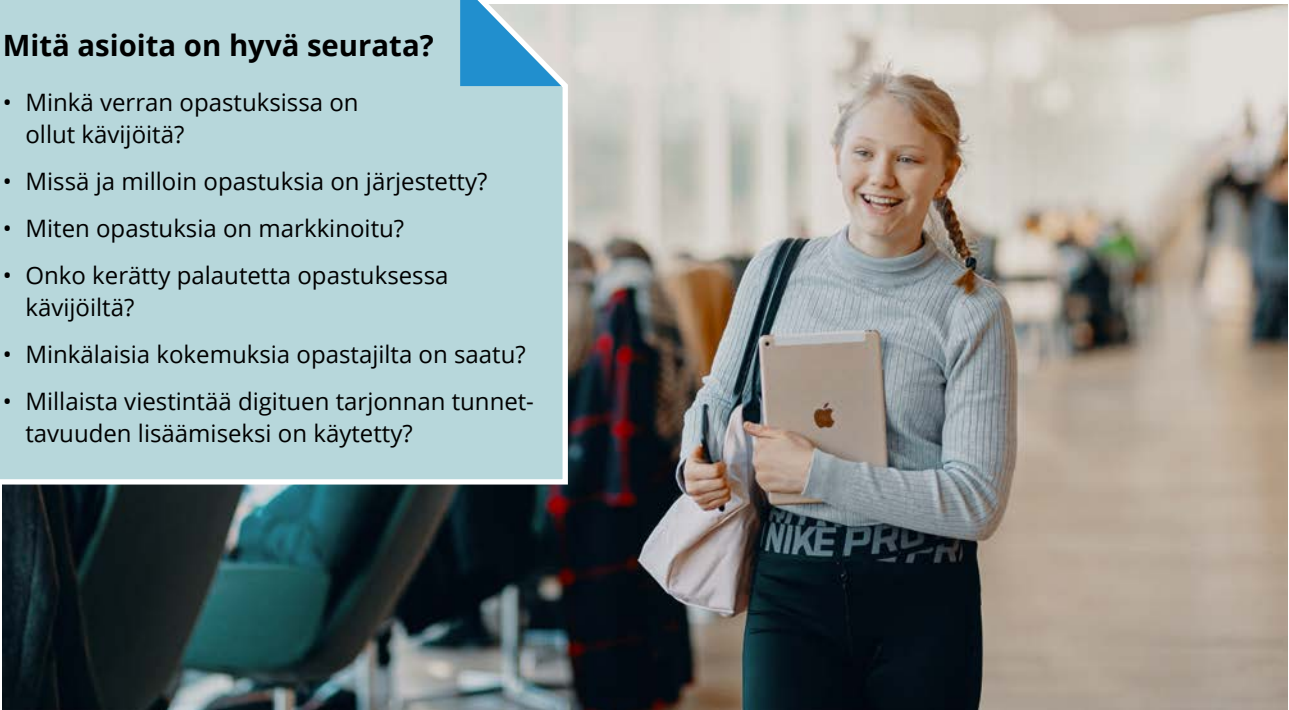
Seuranta ja arviointi tukevat digituen kehittämistä

Digituen kehittämisen ja toteutuksen ollessa suunnitelmallista, on digituen seuranta ja toiminnan arviointi helpompaa. Digitukeen liittyvää opastustoimintaa ja digituen tarvetta onkin hyvä seurata sekä arvioida säännöllisesti, jotta tiedetään miten toimintaa kannattaa jatkossa toteuttaa ja kehittää. On syytä tarkastella, minkälaisia digituen tarpeita kunnassa on noussut esille ja millä tavoin näihin tarpeisiin on vastattu – tehdä arvio siitä, miten digitukeen liittyvässä toiminnassa on onnistuttu ja missä on kehittämisen varaa.

Esimerkiksi kuntien digiopastusten ollessa kävijämäärältään alhaisia, on opastuksista tiedottamista hyvä tarkastella uudelleen – onko tiedotus ollut riittävää ja tarpeeksi selkeää. On myös syytä pohtia, ovatko opastusaika ja -paikka eri kohderyhmille sopivia. Mikäli opastettavia on paljon, voidaan puolestaan miettiä opastusaikojen lisäämistä. Säännöllinen palautteen kerääminen opastuksissa käyville kuntalaisilta on tärkeää toiminnan kehittämisen kannalta, myös opastajien kokemuksista saadaan tärkeää tietoa digituen tarjonnan kehittämiseksi.

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?
- Millaista viestintää digituen tarjonnan tunnetavuuden lisäämiseksi on käytetty?



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
Asiakaskoneelle jää henkilökohtaista ja mahdollisesti arkaluontoista tietoa nähtäväksi seuraavalle käyttäjälle.	Asiakaskoneelle pääsee ilman sisäänkirjautumista. Asiakaskoneiden käyttöä ei ole rajattu tiettyihin palveluihin / sivustoihin.	Sisäänkirjautumismenettelmä (mikäli mahdollista). Selkeät ohjeet asiakkaille oma vierailuhistorian tyhjentämisestä. Asiakaskoneiden käyttö rajataan. Asiakaskoneet tyhjennetään säännöllisesti.
Asiakkaan tietosuojaa ei ole turvattu.	Digituki annetaan avoimessa tilassa, eli ympäristössä, jossa ei voida turvata asiakkaan yksityisyyttä. Asiakaskone ei ole suojatussa paikassa.	Huomioidaan yksityisyyden suoja digituen suunnittelussa. Näkösuojatut tilat. Asiakaskoneelle 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 tarpeita on monenlaisia

Digituen tarve on moninaista, sillä opastusta tarvitaan niin laitteiden, internetin kuin digitaalisten palveluiden käyttämiseen. Digituen tarpeet voivat vaihdella eri ryhmien välillä: suurimmalle osalle nuorista älylaitteiden käyttäminen on tuttua, mutta tukea kaivataan etenkin viranomaisasioinnissa sekä työhön ja opiskeluihin liittyvissä digitaalisissa ohjelmissa. Ikäihmisille puolestaan erilaiset laitteet ja internetin käyttäminen voivat olla vieraita ja maahanmuuttajille kieli voi tuoda haasteita asioimiseen. On myös tärkeää huomioida sosioekonomiset syyt heikkojen digitaitojen taustalla, kaikilla ei välttämättä ole varaa omiin laitteisiin ja tietoliikenneyhteyksiin, jonka vuoksi digitaitojen kartuttaminen jää puutteelliseksi. Digituen erilaisia tarpeita tarkasteltaessa tulee ottaa huomioon myös erityisryhmien, esimerkiksi näkö- tai kuulovammaisten digitukitarpeet. Saavutettavuus tulee huomioida sekä digitukea tarjoavan organisaation fyysisessä ympäristössä että etäyhteyksin annettavan digituen suunnittelussa.



Mitä eri kohderyhmien digituen tarpeet ovat digitukiverkoston kokemuksen mukaan?

Miten tavoitetaan kyseisen kohderyhmän digituen tarvitsijat?

Miten kannustetaan opettelemaan digitaitoja?

Digi- ja väestötietovirasto on kerännyt tietoa erilaisista digituen tarpeista ja tarvitsijoista, jonka perusteella on laadittu neljä digituen profiilityyppiä. Digituen profiilityyppien pääsee tutustumaan digituen profiilitestin kautta, profiilitestiä voi hyödyntää esimerkiksi digituen neuvontatilanteessa työkaluna, joka antaa lisätietoa asiakkaasta digituen tarvitsijana.

Digituen profiilitesti löytyy seuraavasta linkistä:

Yritysten ja yhteisöjen digituki | Digi- ja väestötietovirasto | Digi- ja väestötietovirasto (dvv.fi)

On tärkeää myös miettiä keinoja niiden kuntalaisten tavoittamiseksi, joiden hyvinvointia ja terveyttä voidaan edistää vahvistamalla digitaitoja. Digituen tarvitsijoita voidaan löytää esimerkiksi viranomaispalveluiden kautta, joissa asioivia kuntalaisia voidaan tarvittaessa ohjata saamaan digitukea. Apukysymyksiä digitaitojen kartoitukseen löytyy käsikirjan liitteestä 2.

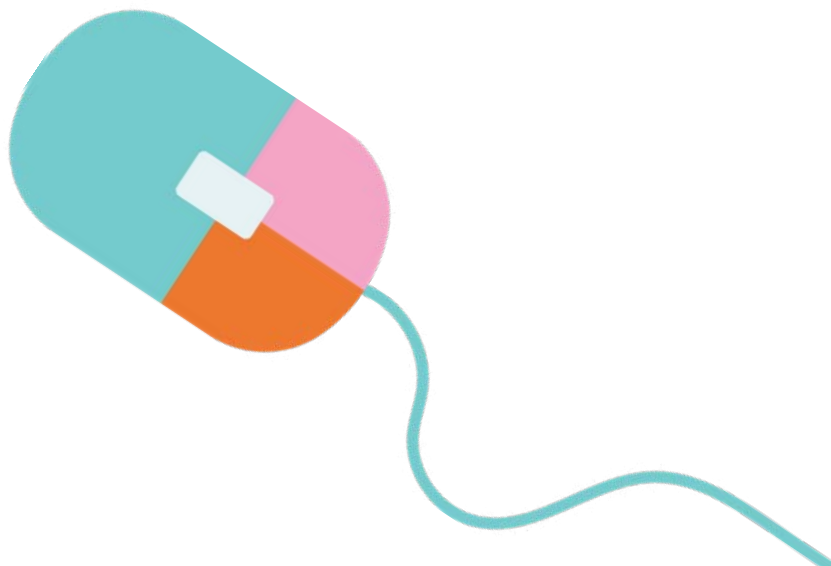
Digituen järjestämiseen tarvitaan eri toimijoita

Digituen järjestämiseen tarvitaan useita eri toimijoita ja toimijoilla on omat roolinsa digituen järjestäjinä ja antajina. Eri toimijat järjestävät digitukea eri kohderyhmille ja tarpeisiin, eikä digituen antaminen ole kenenkään yksittäisen tahon tehtävä.

Digituen järjestäjien kokonaisuus on tärkeää tehdä näkyväksi, jotta kunnan eri toimijat tietävät, minkälaista digitukea mistäkin saa ja osaavat sen perusteella ohjata kuntalaisia digiopastukseen oikeaan paikkaan. Esimerkiksi terveyskeskuksesta tai pankista voidaan ohjata asiakkaita vahvistamaan digitaitoja vapaaehtoisten, kirjaston tai kansalaisopiston järjestämään digiopastukseen, jotta myöhemmin myös eri digitaalisten palveluiden käyttäminen olisi sujuvampaa.

Eri toimijoiden roolit digituen järjestämisessä

- 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.



Digituen koordinointi ja tehtävät kunnassa

Kunnan sisällä on hyvä tehdä yhteistyötä eri digituen antajien kesken ja sopia miten digituen koordinointi järjestetään. Koordinoinnin avulla pystytään hahmottamaan digituen kokonaisuus – minkälaista digitukea kunnan alueella on tarjolla, kuka huolehtii mistäkin digituen järjestämisestä ja vastaako digituen tarjonta kuntalaisten tarpeisiin.

Mistä asioista kunnassa on hyvä sopia?

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

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.

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
- Miettii keinoja lisätä ja kehittää digituen tarjontaa
- Miettii 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

Kunnat ovat erilaisia ja siten myös digituen toimintamallit voivat olla erilaisia. Yksi hyvä esimerkki toimivasta tavasta koordinoida kunnan digitukea, on koota kunnan alueella olevat digituen antajat yhteen digituen verkostoksi. Kunnan digitukiverkostoon voidaan kutsua lisäksi sellaisia toimijoita, jotka osaavat kertoa kuntalaisten digituen tarpeista. Kuntaan on myös hyvä nimetä digituen yhdyshenkilö, jonka tehtäviä voivat esimerkiksi olla toimia kunnan digitukiverkoston koollekutsujana sekä vastata yhdyssiteistä maakunnan muiden digituen toimijoiden suuntaan.

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

Digituen avulla pystytään edistämään kuntalaisten hyvinvointia ja on tärkeää miettiä, millä tavoin kunnan digitukiverkosto sekä hyvinvoinnin ja terveyden (hyte) edistämisen toimijat pystyvät tekemään yhteistyötä. On hyvä pohtia, että miten hyte-ryhmässä esiin nousevat digitaitoihin ja digitukeen liittyvät tarpeet ja havainnot voidaan huomioida digituen kehittämisessä. Tai puolestaan, miten kuntien lakisääteisissä hyvinvointisuunnitelmissa ja -kertomuksissa on otettu huomioon kuntalaisten digitaidot ja niitä edistävät toimenpiteet.

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?

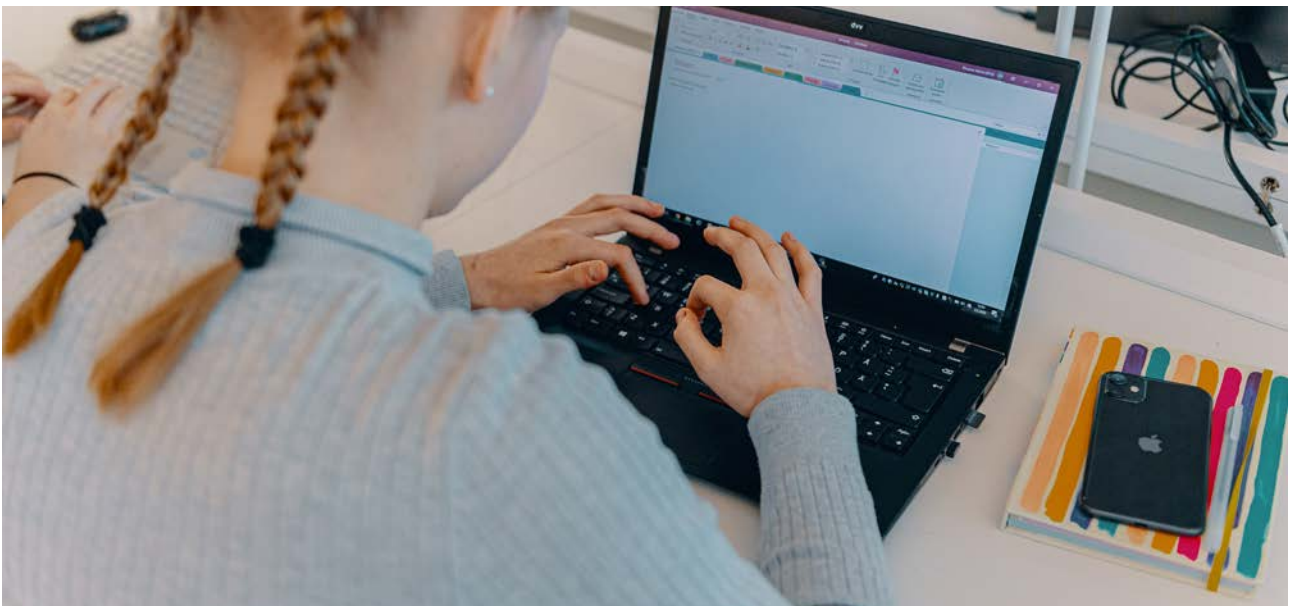
Case: Kuusamon digitukiverkosto

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.



Viranomaisten antama digituki

Viranomaisilla, kuten kuntien ja valtion toimijoilla, on lakisääteinen velvollisuus opastaa kansalaisia omien digitaalisten palveluidensa käytössä. Digitaalisesta palvelusta tulee löytyä tieto, mistä kuntalainen voi saada opastusta palvelun käyttämiseen. Lisäksi viranomainen 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 opetteluun.

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 antaminen käytännössä

Digiopastuksen antaminen käytännössä ja siitä tiedottaminen kannattaa suunnitella hyvin ennen varsinaisen toiminnan aloitusta. Suunnitteluvaiheessa on tarpeellista sopia tarkemmista yksityiskohdista, kuten missä asioissa annetaan opastusta ja missä asioissa pyydetään opastettavaa kääntymään toisen tahon puoleen. Digiopastusten järjestämiseen on hyvä nimetä organisaation tai toimipaikan sisältä vastuuhenkilö, joka on ollut mukana toiminnan suunnittelussa ja osaa tarvittaessa neuvoa muita digituen opastajia. Ennen opastuksen aloittamista on tärkeää tutustua myös valtakunnallisiin Digituen eettisiin ohjeisiin Suomidigi.fi -sivustolla.

Digiopastusta voi käytännössä järjestää lähestulkoon missä vain, kuten esimerkiksi kunnan eri toimipisteissä (mm. kirjastoissa, kunnantaloilla, terveyskeskuksissa), yhdistysten ja järjestöjen tiloissa, asukastuvilla sekä yri-

tysten toimitiloissa (mm. pankeissa). Hyviä opastuspaikkoja ovat erityisesti sellaiset tilat, joihin kuntalaisten on helppo ja mahdollisimman vaivatonta tulla.

Omia taitoja digituen antamisessa voi myös kehittää. Tukimateriaalia taitojen kehittämiseen löytyy Suomidigi.fi-verkkosivuilta. Esimerkiksi valtakunnallisesta Digituki – taitoja 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 neuvoa opastettavaa, mutta ei tee asioita hänen puolestaan. Digituen tavoitteena on aina, että opastettava oppii toimimaan itsenäisesti.



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.

Osaamismerkit digituen antajan osaamisen apuna

Digituen antajat tarvitsevat monenlaista digitukeen liittyvää tietoa ja osaamista. Digituen antajien osaamisen kehittämisen ja osaamisen tunnistamisen avuksi on laadittu osaamismerkkejä, jotka ovat maksuttomia ja kaikkien halukkaiden saatavilla. Digituen osaamismerkkejä on kolme ja niiden avulla digituen antaja pystyy arvioimaan omaa osaamistaan digitaitojen, ohjaustaitojen ja digituen eettisen ohjeistuksen osalta. Osaamismerkit suoritetaan verkossa ja ne myönnetään riittävien oikeiden vastausten perusteella.



Digituki - Eettinen ohjeistus -osaamismerkki

Digituen eettinen ohjeistus on koottu yhteen digituen järjestäjien toiveesta ja tarpeesta. Ohjeistus esittelee digituen antajan ja digituen saajan velvollisuudet. Ohjeistuksen tavoitteena on edistää turvallista ja laadukasta digitukea, joka toteutetaan molempien osapuolten yhteisymmärryksessä.



Digituki - Ohjaustaidot -osaamismerkki

Digituessa tarvittavien ohjaustaitojen hallitsemisen voi todentaa Digituki-Ohjaustaidot-osaamismerkkin avulla. Ohjaustaidot-osaamismerkki myönnetään joko erillisen hakemuksen perusteella tai digitukijoille suunnatun Taitoja tuen antajalle -koulutuksen suorittaneelle.



Digituki - Digitaidot -osaamismerkki

Digituessa tarvittavien digitaitojen hallitsemisen voi todentaa Digituki-Digitaidot-osaamismerkkin avulla. Digitaidot-osaamismerkki myönnetään digitukijoille, jotka ovat suorittaneet digitaitojen Perusosaajan osaamismerkkin. Merkki sisältää kuusi digitaitoja kartoittavaa osa-aluetta.

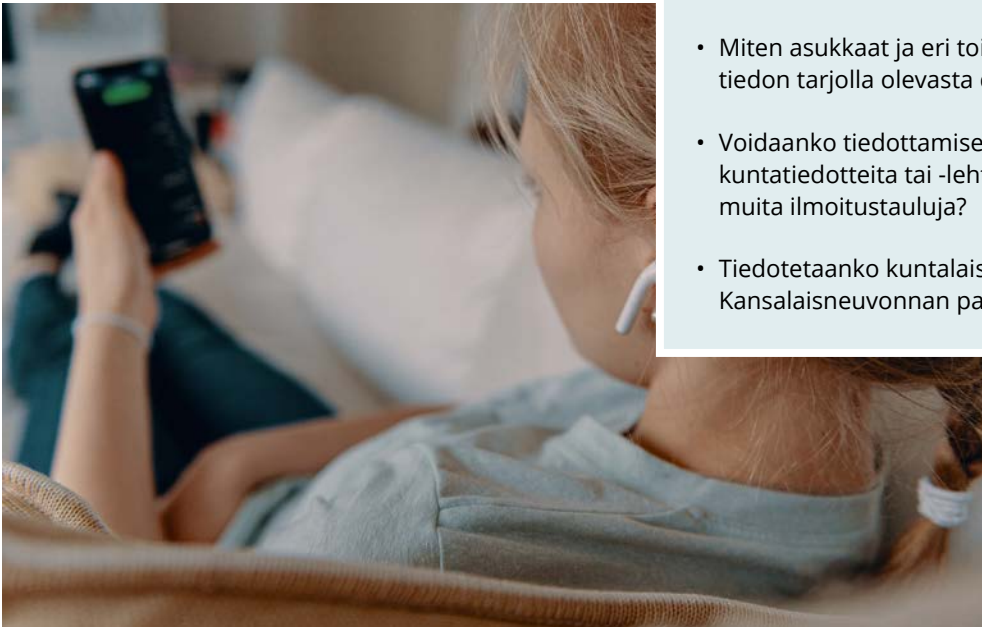
Lisätietoa osaamismerkeistä ja niiden suorittamisesta löytyy osoitteesta:

www.suomidigi.fi/ohjeet-ja-tuki/digituki/digitukijan-osaamisen-kehittaminen/digitukija-osaamismerkki

Digituen viestintä ja markkinointi

Monipuolinen digituesta viestiminen lisää digituen saatavuutta sekä tunnettavuutta. Saavuttaakseen kaikki tukea tarvitsevat, tulee tiedon digituesta olla helposti löydettävissä. Digituesta viestiminen kuntien verkkosivuilla on tärkeää, verkkosivuilta tulee löytyä ajantasaisia tietoja siitä, mistä kuntalainen löytää tarvitsemaansa digitukea. Koska digitukea antaa moni eri toimija, on tärkeä koota tieto kunnan alueella olevasta digituesta yhteen ja viestiä siitä useissa eri kanavissa.

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.



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

Suomi.fi-palvelu:

Valtakunnallista tukimateriaalia digituen antajalle ja kehittäjälle www.suomidigi.fi/digituki:

- Digituen eettiset ohjeet
- Digituki – taitoja tuen antajalle -verkkokurssi
- Digituen osaamismerkkit ja materiaali niiden suorittamiseen
- Digituen tapahtumia
- Digi- ja kyberturvallisuuskatsaukset

Valtiovarainministeriö:

- Digitalisaation edistämisen ohjelma: <https://vm.fi/digitalisaation-edistamisen-ohjelma>
- Digituki ja digituen valtakunnallinen toimintamalli: <https://vm.fi/auta-hanke>

Vanhustyön keskusliitto:

- SeniorSurf-toiminnan materiaalia: ideoita, sisältöjä ja tietoa digipalveluista www.seniorsurf.fi
- Tietoa nettiopastuksen käynnistämisestä: www.seniorsurf.fi

Ikäteknologiakeskus:

- Selvitykset, tutkimukset ja oppaat:
www.valli.fi/tyomuotomme/ikateknologiakeskus/selvitykset-ja-tutkimukset

Eläkkeensaajien Verkosta virtaa-toiminta:

- Tukimateriaaleja digiopastajalle: www.verkostavirtaa.fi/aineistoja-ja-linkkeja

Eläkeliitto:

- Vapaaehtoisena nettiopastajana Eläkeliitossa-opas:
elakeliitto.fi/blogit/vapaaehtoisena-nettiopastajana-elakeliitossa-opas

Kirjastot.fi-palvelu:

- Koko kylän digitalkoot -verkostotyökalu: www.kirjastot.fi/materiaalipankki

Verke:

- Digitaaliseen nuorisotyön selvitykset, artikkelikokoelmat ja julkaisut: www.verke.org/verke/julkaisut

Demos Helsinki:

- Digihyvinvoinnin tiekartta Suomelle: 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 rekrytointi, 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 edistäminen

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-hyvinvointiyhteistyo/Sivut/default.aspx

