



VALTIOVARAINMINISTERIÖ  
FINANSMINISTERIET  
MINISTRY OF FINANCE

Valtiovarainministeriö

# Digituen toimintamalliehdotus

AUTA-hankkeen projektiryhmän loppuraportti

19.12.2017

## Sisälllys

1. Johdanto .....	2
2. Digitalisoinnin kehitys ja tuen tarve .....	5
2.1 Julkisten palvelujen digitalisointi.....	5
2.2 Digitaalisten palveluiden asiakasryhmät ja käyttöön tarvittava tuki .....	5
3. Ehdotus digituen toimintamalliksi.....	11
3.1 Digituen muodot.....	12
3.1.1 Viranomaisasioinnin neuvonta .....	15
3.1.2 Digiosaamista kasvattava tuki, ohjaus ja koulutus .....	15
3.1.3 Digituen antamisen tapoja ja välineitä .....	16
3.1.3 AUTA-hankkeen toimintamallin rajaaminen .....	20
3.2 Digituen toimijat.....	24
3.2.1 Digituen tuottajien tuki ja mallin valtakunnallinen kehittäjä .....	25
3.2.2 Alueellinen digituen kehittäjä ja koordinoija .....	27
3.2.3 Digitukipalvelujen tuottajia .....	30
4. Toimintamallin ohjauksen periaatteet ja täytäntöönpano .....	40
4.1 Asiakkaan ohjautuminen digituen äärelle .....	40
4.2 Ohjauksen periaatteet.....	43
4.3 Täytäntöönpanon askeleet ja rahoitus.....	44
4.4 Digituen ja toimintamallin arviointi ja seuranta.....	46
5. Säädosperusta ja lainsäädännön muutostarpeet.....	49
5.1 Digitaalisten palvelujen tarjoamisesta .....	49
5.2 Viranomaisen neuvontavelvollisuudesta .....	51
5.3 Digitukeen liittyvistä tietosuoja- ja vastuukysymyksistä .....	54
5.4 Digituen toimintamallin edellyttämät lainsäädäntömuutokset .....	58
6. Ehdotukset jatkotoimenpiteistä .....	62
7. Yhteenvedo toimintamallista .....	63
8. Lähteitä .....	67
9. Liitteet.....	68
Liite 1 AUTA-hankkeen kokeilujen valintakriteerit.....	68
Liite 2 Kokeilut .....	69
Liite 3 AUTA-hankeen tapaamiset .....	74

# 1. Johdanto

Valtiovarainministeriö asetti 1.7.2016 AUTA-hankkeen kehittämään sähköisen asioinnin tuen toimintamallia alueellisten kokeilujen avulla. Hankeaika on vuoden 2017 loppuun.

Digitalisoidaan julkiset palvelut on pääministeri Sipilän hallitusohjelman yksi kärkihankkeista. Toimintatavat uudistaen rakennetaan julkiset palvelut käyttäjälähtöisiksi ja ensisijaisesti digitaalisiksi, jotta julkisen talouden kannalta välttämätön tuottavuusloikka onnistuu. Tähän liittyen tavoitteeksi asetettiin myös auttaa niitä kansalaisia, jotka eivät ole tottuneet tai jotka eivät kykene käyttämään digitaalisia palveluita.

Tavoitteen toteuttamiseksi valtiovarainministeriö käynnisti AUTA-hankkeen, jonka tehtävänä on ollut kehittää toimintamalli, jolla voidaan auttaa asiakkaita digitaalisten palvelujen käytössä ja löytämään digitaalisten palvelujen äärelle. Toimintamalli kokoaa erilaisia tukimuotoja eri puolille maata niiden asiakkaiden auttamiseksi, jotka eivät itse pysty käyttämään digitaalisia palveluja, sekä hyvän digituen käytäntöjä ja tukea myös digituen tuottajatahoille.

Digitaalisten palveluiden käytön tukea on asiakkaiden saatavilla jo nyt. Sitä tarjoavat sekä viranomaiset ja muut julkisten palveluiden tuottajat, kansalaisjärjestöt ja yritykset. Digitaaloja opetetaan myös monissa oppilaitoksissa, esimerkiksi kansalaisopistoilla on selkeä rooli digivalmiuksien kohottamisessa. Tieto tuesta on hyvin sirpaleista, eikä digituen tarjontaa tai saatavuutta ole tarkasteltu kokonaisuuden näkökulmasta. Kun palvelut digitalisoituvat voimakkaasti, on välttämätöntä tarkastella myös niiden käyttöön liittyvää tukea aikaisempaa järjestelmällisemmin.

Tässä raportissa kuvataan ensiksi erilaisia digitaalisten palveluiden käytön tukeen liittyviä tarpeita ja tilanteita sekä tuen tarvitsijoita. Seuraavaksi esitellään AUTA-hankkeessa kehitetty toimintamalli, jonka tuen muodot on jaettu 1) viranomaisasioinnin neuvontaan, 2) osaamisen kehittämisen tukeen ja koulutukseen sekä 3) valtakunnalliseen tuen kehittämiseen ja digituen tuottajien tukeen. Tämän jälkeen esitellään toimintamallin toimijat valtakunnallisesta tuen kehittäjästä ja tuottajien tuesta, alueelliseen kehittäjään ja koordinoijaan sekä itse digituen palveluntuottajiin. Tämän jälkeen käydään läpi toimintamallin rahoitukseen, ohjaukseen ja säädosperustaan liittyvät ehdotukset. Lopuksi kuvataan yhteenveto digituen toimintamalliehdotuksesta.

Digituen toimintamalliehdotus on vahvasti yhteistyöhön rakentuva malli, jossa jokainen toimija voi löytää oman paikkansa. Mitään nykyistä toimijaa ei ole haluttu sulkea pois ja ovi on jätetty avoimeksi myös uusille toimijoille. Malli on joustava ja yhteiskunnan digitaalisen kehittymisen, tuen tarpeiden sekä muotojen mukaisesti elävä. Tämä mahdollistaa uusien innovaatioiden syntymisen sekä kannustaa digitaalisten palvelujen kehittämistä asiakkaiden tarpeet vielä paremmin huomioon ottaviksi. Myös mallin kehittäminen jatkuu uuden tiedon ja kokemuksen myötä.

Hankkeeseen asetettiin projektiryhmä, johon kuuluu merkittävien valtakunnallisten palveluntuottajien, ministeriöiden sekä kuntapuolen edustajia. Projektiryhmän tehtävänä on ollut sihteeristön ehdotuksesta valita kokeilukohteet, seurata kokeilujen edistymistä sekä valmistella ehdotus tuen mallista. Lisäksi se on käsitellyt projektin kokemukset ja hyväksynyt loppuraportin edelleen luovutettavaksi. Sihteeristö on valmistellut kokeilukohteiden valintaprosessin ja tehnyt ehdotuksen valittavista. Se on sopinut kokeilujen käytännön järjestelyistä ja tuottanut väli- ja loppuraportit. Mallin konseptointityötä on osana hanketta teetetty myös konsulttityönä Broadscope Oy:llä.

Hankkeen projektiryhmän puheenjohtajana toimi lainsäädäntöneuvos, yksikönpäällikkö Sami Kivivasara valtiovarainministeriöstä ja jäsenenä toimivat seuraavat henkilöt: neuvotteleva virkamies Merja Heikkonen sosiaali- ja terveysministeriöstä, aluepäällikkö Tiina Hörkkö Helsingin kaupungilta, apulaisjohtaja Merja Kangas Verohallinnosta, ylitarkastaja Juha Karila työ- ja elinkeinoministeriöstä, yksikön päällikkö Pirkko Kilpeläinen Kansaneläkelaitoksesta, kunnanjohtaja Arto Laurikainen Paltamon kunnasta, kehityspäällikkö Outi Lehmijoki Suomen Kuntaliitosta, kehittämisjohtaja Marko Puttonen valtiovarainministeriöstä sekä neuvotteleva virkamies Marjukka Saarijärvi valtiovarainministeriöstä.

Sihteeristöön kuuluivat: projektipäällikkönä erityisasiantuntija Katja Väänänen valtiovarainministeriöstä, johtava asiantuntija Hannu Korkeala Väestörekisterikeskuksesta, neuvotteleva virkamies Heikki Talkkari, neuvotteleva virkamies Johanna Nurmi ja projektiasiantuntija Lotta Engdahl valtiovarainministeriöstä. Lisäksi sihteeristön työssä mukana on ollut hankekoordinaattori Sanna Juutinen, viestintäasiantuntija Tanja Railo ja assistentti Pauliina Komulainen valtiovarainministeriöstä.

AUTA-hankkeen keskeiseksi toteuttamistavaksi valittiin kokeilutoiminta. Paitsi että kokeilukulttuurin edistäminen on esillä Sipilän hallituksen ohjelmassa, se myös soveltuu hankkeen kohdekentän tilanteeseen, jossa on jo olemassa olevaa toimintaa ja toimijoita, mutta huonosti tietoa eri palvelumuotojen toimivuudesta ja kattavuudesta. Digitaalisen tuen tarve on myös suhteellisen uutta, mikä jättää tilaa uusille palveluinnovaatioille, joita kokeilut voivat nostaa esiin. Lisäarvona kokeilut voivat myös synnyttää uutta paikallista aktiivisuutta, joka jatkuu kokeilujakson päättymisen jälkeenkin. Yksittäisiä kokeiluja esitellään lyhyesti erityisesti raportin faktalaatikoissa.

Hankkeen keskeisiä tehtäviä oli muodostaa kokonaiskuvaa avustamiskentällä toimivista tahoista ja niiden jo käytössä olevista avustusmuodoista. AUTA-hankkeen sihteeristö pyrki hankkeen alkupuolella tapaamisissa levittämään tietoa kokeilumahdollisuudesta ja löytämään mahdollisia yhteistyökumppaneita sellaisia etsiville. Hankkeen sihteeristö tapasi yhteensä 26 toimijaa, pääasiassa seniori- tai vammaisjärjestöjä, mutta myös esim. kirjastopuolen ammattilaisia. Sihteeristö on saanut paljon tietoa organisaatioiden toiminnasta ja heidän tavastaan tukea omia kohderyhmiään. Lisäksi tapaamisissa on keskusteltu paljon ikäihmisten ja erityisryhmien haasteista sähköisessä asiointissa. Tapaamisia oli myös muiden sektoreiden toimijoiden kanssa, yritysten, virastojen ja ministeriöiden kanssa (katso tarkemmin

Liite 3 AUTA-hankeen tapaamiset. Lisäksi sihteeristö on pitänyt yhteyttä meneillään olleisiin kokeiluihin ja osallistunut digitukea koskeviin seminaareihin. AUTA-hanke on järjestänyt neljä tilaisuutta, aloitusseminaarin 8.2.2017, digitaaliset palvelut ensisijaiseksi -työseminaarin 30.5.2017, kokeiluille kohdennetun työpaja-päivän 23.8.2017 ja keskustelutilaisuuden palveluntuottajille ja sidosryhmille 16.11.2017. Lisäksi AUTA-hanke järjestää päätöseminaarinsa 13.2.2018.

### **Digituen määritelmä ja sisältö**

Sähköisten laitteiden ja palvelujen käytön tuelle ei ole Suomessa ehtinyt muodostua selkeää yhtenäistä sanastoa. Eri tahot käyttävät omaa hyväksi katsomaansa sanastoa, mutta asiakkaalle päin tämä omalta osaltaan luo sekavaa kuvaa tarjottavista tuen palveluista sekä tuen sisällöistä. Lisäksi epäyhtenäinen sanasto vaikeuttaa kokonaiskäsityksen muodostamista tuen kentästä sekä tuen tuottajien kommunikointia ja viestintää. Onkin tärkeää, samalla kun kehitetään tarvittavia rakenteita digituen valtakunnalliseksi toteutumiseksi, luodaan sellainen yhtenäinen sanasto, jonka avulla asiakas löytää tarvitsemaansa tukea ja joka yhtenäistää digituen tuottajien asiakasviestintää sekä helpottaa tuottajien keskinäistä viestintää sekä viestintää valtakunnallisen toimijan kanssa. Yhteisen sanaston luomisessa on toimintamallissa ehdotetuilla valtakunnallisella digituen kehittäjällä ja alueellisella koordinoijalla merkittävä rooli. Tätä työtä ne eivät kuitenkaan tee yksin, vaan yhdessä tuen tuottajien laajan kentän kanssa.

Valtakunnallisen mallin käsittelyn kannalta on tärkeää, että jo tässä yhteydessä määritellään raportissa käytetty käsite, digituki. Digituki-käsite on valittu yhteiseksi sanaksi laajalle kirjolle tapahtumia siksi, että sana on itse toimintaa kuvaava, lyhyt ja helposti muistettava ja jo joidenkin tahojen käyttämä termi. Lisäksi viittaus digitalisaatioon kuvaa annettavan tuen laajuutta; digituki on enemmän kuin tietokoneen käyttämisen opastusta tai nettiin liittyviä kysymyksiä. Digituki ei myöskään viittaa jo johonkin vahvasti tiettyyn rajattuun sisältöön kuten neuvonta-sana voi viitata myös hallintolain viranomaisen neuvontavelvoitteeseen.

Sähköisen asioinnin tuki ”digituki” on sähköisen

- asioinnin,
- palvelun käytön ja
- laitteen käytön

tukea, jonka tarkoituksena on auttaa asiakasta itsenäiseen ja turvalliseen laitteen käyttöön ja sähköiseen asiointiin ja jota tarjotaan asiakkaalle

- etätukena, (chat, puhelin- tai videotuki, kylmät asiointipisteet jne.)
- lähitukena tai (asiointipisteet, vertaistuki, kotiin vietävä tuki jne.)
- koulutuksena (online-koulutukset, kurssit, 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.

Merkittävää on, että digitueksi katsotaan myös sähköiseen palveluun tai asiointiin ohjaaminen, koska asiakas ei välttämättä aina tiedä digitaalisen palveluvaihtoehdon olemassa olosta.

## 2. Digitalisoinnin kehitys ja tuen tarve

### 2.1 Julkisten palvelujen digitalisointi

Digitalisaatio on hallitusohjelman läpileikkaava teema. Digituen tarve kumpuaa hallituksen yleisistä digitalisaatiotavoitteista: ”Rakennetaan julkiset palvelut käyttäjälähtöisiksi ja ensisijaisesti digitaalisiksi toimintatapoja uudistamalla”. Tavoitteena on, että digitaalinen palvelu on käytetyin tapa asioida viranomaisten kanssa.

Palveluiden digitalisointiin liittyviä tulevaisuuden tavoitteita ja näkymiä on hahmoteltu esimerkiksi valtiovarainministeriön ensisijaisesti sähköisesti tarjottavien palvelujen tiekarttatyössä. 112 digitaalista palvelua vuosille 2017–2021 sisältävä tiekartta on viranomaisten yhteinen tahdonilmaisu siitä, että kyseiset palveluntuottajat haluavat tarjota palvelujaan ensisijaisesti sähköisessä kanavassa ja tehdä sen mahdollisimman hyvin.

Valtiovarainministeriön sisäisessä valmistelutyössä ja suunnitelmissa sähköisen asioinnin ja viestinvälityksen ensisijaisuudesta arvioidaan, että ensisijaisuuden tavoite eli se, että sähköinen asiointi ja viestinvälitys on käytetyin tapa asioida julkisen hallinnon kanssa, olisi mahdollista saavuttaa vuoden 2022 loppuun mennessä. Tavoitetilassa 2022:

- Digitaalisten palvelujen käyttäjien ja viranomaisten toimintamalleja sähköisessä asiointissa on selkeytetty ja lainsäädäntö tukee nykyistä turvallisempia ja selkeämpiä sähköisen asioinnin malleja.
- Viranomaiset on veloitettu tarjoamaan luonnollisille henkilöille ja oikeushenkilöille saavutettavia ja laadukkaita digitaalisia palveluja. Viranomaiset järjestävät henkilöiden asemaan, oikeuksiin ja velvollisuuksiin liittyvien asioiden viestinnän ja tiedoksiantamisen niin, että sähköinen kanava on aina olemassa. Myös muiden, vaihtoehtoisten kanavien ja asiointitapojen saatavilla olosta on huolehdittava tarkoituksenmukaisella tavalla.
- Yrityksille, yhteisöille ja muille elinkeinotoimintaa harjoittaville digitaalisten palvelujen käyttö asiointissa ja viestinvälityksessä on pääsääntöisesti velvoittavaa.
- Kansalaisten ja muiden luonnollisten henkilöiden asiointi ja viestinvälitys tapahtuu ensisijaisesti digitaalisesti. Henkilöitä ei kuitenkaan veloiteta digitaaliseen asiointiin.

Valtiovarainministeriö esittää, että hallituskaudella edistetään sähköisen asioinnin ja viestinvälityksen ensisijaisuutta laatimalla ehdotukset sähköisen asioinnin ja viestinvälityksen toimintamalleiksi sekä selvittämällä ja ehdottamalla tarvittavia toimenpiteitä lainsäädännön uudistamiseksi ja digitaalisten palvelujen laadun jatkuvaksi kehittämiseksi ja ylläpitämiseksi.

### 2.2 Digitaalisten palveluiden asiakasryhmät ja käyttöön tarvittava tuki

Digitalisaatiossa on selkeästi positiivisia ja arkea helpottavia asioita. Digitaalisten julkisten palveluiden käyttäminen on luontevaa suurelle osalle Suomessa asuvista henkilöistä. Merkittävä joukko ihmisiä osaa, haluaa ja uskaltaa käyttää digitaalisia palveluita. Paluu fyysisen asioinnin ja palveluiden maailmaan tuottaisi heille ongelmia.

Suomessa on myös ihmisiä, jotka eivät koe oloaan luontevaksi digitaalisten palveluiden ympäristössä. Haaste voi olla joko se, ettei osata käyttää tietokonetta tai se, ettei osata käyttää palvelua tai palvelu on huonosti käytettävä. Myös uskallus käyttää digitaalisia palveluita on monille esteenä. Jotkut haluavat mieluummin käydä hoitamassa asiansa paikan päällä, tiskiasioinnin kautta tai hoitavat asiansa mahdollisuuksien mukaan puhelimitse. Osa taas ei kykene käyttämään digitaalisia palveluita jonkin rajoitteen takia. Heille fyysinen tai puhelinasiointi tai toisen henkilön valtuuttaminen omien asioiden hoitamiseksi voi olla ainoa vaihtoehto. Kaikilla ihmisillä digipalvelujen käyttämättömyys ei johdu heidän taidoistaan, halustaan tai uskalluksesta, vaan yksinkertaisesti siitä, että palvelu on esteellinen eli sitä ei voi käyttää apuvälineillä, esimerkiksi näkövammaisten ruudunluku- tai suurennusohjelmalla tai pistenäytöllä.

Digitalisaatio parantaa julkisten palvelujen saatavuutta niille ihmisille, jotka kykenevät ja haluavat käyttää internetiä. Näiden ihmisten osalta aika- ja paikkariippumattomat digitaaliset palvelut pienentävät muun muassa maantieteestä tai elämäntilanteesta johtuvaa eriarvoisuutta palvelujen käyttäjinä. Samanaikaisesti digitalisaatioon sisältyy tekijöitä, jotka voivat puolestaan lisätä eriarvoistumista. Niillä ihmisillä, jotka eivät voi käyttää digitaalisia palveluja, voi aiheuttaa sen, että heillä on muita heikommalla mahdollisuudella saada tietoa asioista ja esimerkiksi verrata erilaisia palveluvaihtoehtoja toisiinsa. Este käyttää digitaalisia palveluja voi muodostua hidasteeksi myös kasvokkain tapahtuvan palvelun varaamiselle ja saamiselle. Eriarvoistumisen tekijät voivat kasaantua tavalla, jossa ihmiset, jotka voisivat eniten hyötyä digitaalisten palvelujen käytöstä, jäävät niiden ulkopuolelle ja näin heidän pääsynsä tarvittavien palvelujen piiriin hidastuu tai estyy.

Suuri osa ihmisistä kuitenkin haluaa oppia käyttämään digitaalisia palveluita. Näiden syiden vuoksi on tärkeää huolehtia siitä, etteivät he pääse syrjäytymään yhteiskunnan digitaalisen kehityksen yhteydessä. On tärkeää, että sähköisessä asiointissa ja laitteiden käytössä tarjotaan halukkaille monipuolista tukea siten, että tuki saavuttaa sitä tarvitsevan oikealla tasolla ja tavalla.

Digitaalisten palvelujen käytön tukea tarvitsevat ryhmitellään usein iän perusteella: erityisen tuen tarpeessa ovat ikääntyneet ihmiset ja nuoret. Ikääntyneet siksi, että ovat tehneet työuransa ennen kuin tietotekninen osaaminen on tullut yleiseksi vaatimukseksi ja kotikäyttöön tarjottava tietotekniikka on arkipäiväistänyt. Myös ikääntymisen tuomat henkiset ja fyysiset rajoitteet voivat rajoittaa laitteiden ja digitaalisten palvelujen käyttöä tai uusien taitojen oppimista. Nuorilla taas on digitaaitoja, mutta osalla ne kohdistuvat työelämän ja palvelujen käytön kannalta toisarvoisiin asioihin. Samoin yhteiskunnallinen tietämys ja kiinnostus voi olla puutteellista ja myös nuorten osalta on alettu puhua digitaalisen syrjäytymisen vaaroista.

Kattavaa seurantatietoa digitaalisten palveluiden käytön edellytyksistä tai digituen tarpeista ei ole koottu. Tietoa kuitenkin kerätään eri yhteyksissä ja sen perusteella pystytään muodostamaan rajallinen näkemys digitaalisten palveluiden käyttöön vaikuttavista esteistä.

Ikääntyneitä (65 vuotta täyttäneitä) on Suomessa 1,2 miljoonaa, joista n. 500 000 ei ole käyttänyt verkkopalveluita (Tilastokeskus 2015). Toisaalta ikääntyneetkään eivät ole homogeeninen ryhmä, sillä Vallin Ikäteknologiakeskuksen tutkimuksen (2017) mukaan 65–74-vuotiaista 74 % on käyttänyt Internetiä, kun 75 vuotta täyttäneiden ryhmässä luku on vain 31 %.

Absoluuttista digituen tarvisijoiden määrää on hyvin vaikea muodostaa. Kansalaisten kyky siirtyä digitaalisten palveluiden käyttöön voi olla rajoitettua mm. seuraavista syistä:

- 140 000 yli 65-vuotiasta on pienituloisia, joten laitteiden hankinta voi olla kynnykskysymys
- 300 000:lla yli 75-vuotiaalla ei ole tietokonetta
- 500 000:lla yli 65-vuotiaalla ei ole älypuhelinta
- Neljännes yli 65-vuotiasta, eli 242 000 ei ole koskaan käynyt netissä
- 5 % (= 250 000) väestöstä on näkövamma, lukivaikeus tai muu toimintarajoite. Näillä ryhmillä on vaikeuksia netin käytössä, jos heillä ei ole käytössään asianmukaisia apuvälineitä tai sivustot eivät ole saavutettavia apuvälinekäyttäjille.
- 393 000 suomalaisella on muisti- tai muita kognitiivisia oireita, jotka haittaavat arkea, ja heistä 192 000:lla on diagnosoitu muistisairaus
- Kielimuurin taakse jäävät esimerkiksi maahanmuuttajat
- Osa nuorista tarvitsee apua viranomaisten kanssa asioimisessa

Kun tarkastellaan syitä digitaalisten palveluiden käytön vaikeudelle, ne voidaan sijoittaa kahteen luokkaan: puuttuviin laiteresursseihin tai puuttuviin osaamisresursseihin. Laiteresurssien puute voi olla köyhyyden aiheuttamaa tai vaikka asumista tietoliikenteellisesti hankalassa paikassa. Osaamisresursseja voivat olla varsinaisten digitaitojen lisäksi mm. riittävä yhteiskuntatuntemus ja palvelukielten taito. Lisäksi aistitai motoriset vammat voidaan laskea tähän ryhmään. Tosin niitä voidaan parantaa laiteresurssein, jos käyttöön on tarjolla sopivia apuvälineitä.

Kun kolmanneksi ulottuvuudeksi avun saannissa lisätään liikkumiskyky, jolla tarkoitetaan asiakkaan mahdollisuutta hakeutua apua tarjoaviin pisteisiin, saamme esille eri avustustilanteita, joissa asiakas voi olla. Seuraavassa taulukossa on pyritty haasteen mukaisesti kuvaamaan asiointi- ja tuen tapoja sekä vaihtoehtoisia asiointikanavia.

Osaaminen	Laitteet	Liikkuminen	Avustustilanne
ei	ei	ei	Puhelinasiointi, puolesta asiointi
ei	ei	kyllä	Tiskiasiointi, puhelinasiointi, puolesta asiointi
ei	kyllä	ei	Avustettu asiointi kotona
ei	kyllä	kyllä	Avustettu asiointi asiointipisteessä tai kotona
kyllä	ei	ei	Itsepalvelu lainalaitteella
kyllä	ei	kyllä	Itsepalvelu asiointipisteessä
kyllä	kyllä	ei	Itsepalvelu kotona
kyllä	kyllä	kyllä	Itsepalvelu

Taulukko 1: Esimerkkejä digitaalisen asiointin tuen tilanteista ja vaihtoehtoisia palvelukanavia

Käytännössä kaikkiin asiointitilanteisiin tulisi löytää sopiva tuen toimintamalli ja tunnistaa toimijat, jotka voivat tilanteeseen tarjota palvelua.

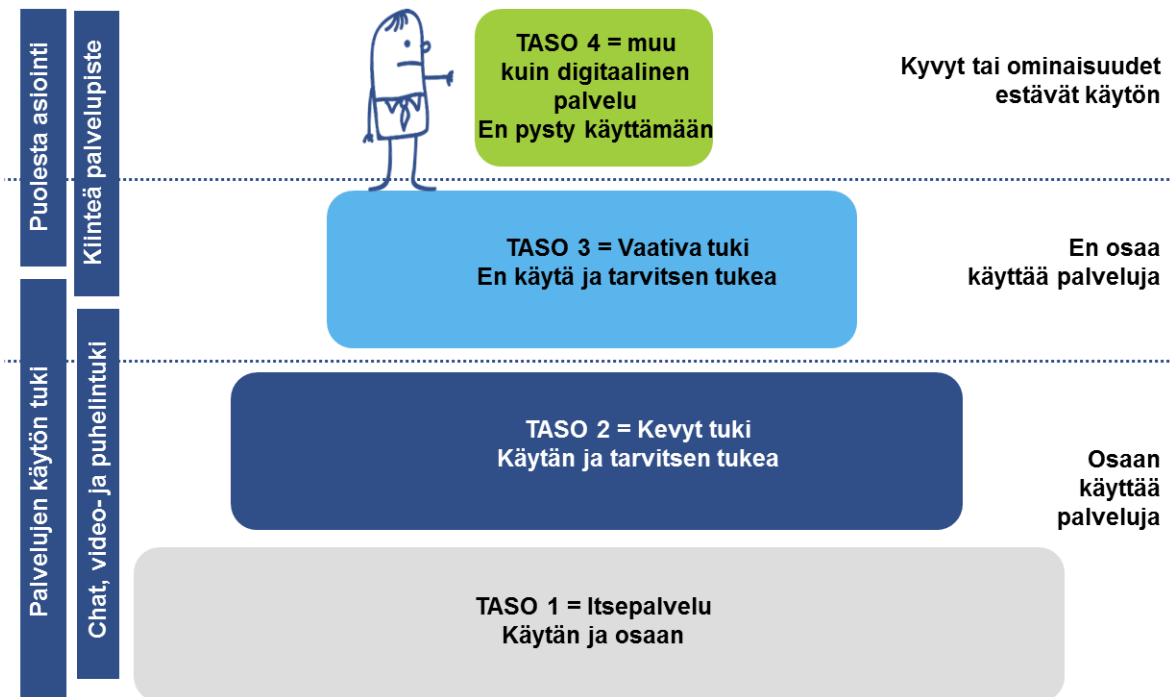


Suurin osa tuen tarvitsijoista pystytään digitaalisten taitojen opetteluun kautta tai saavutettavuutta ja käytettävyyttä lisäämällä hyvin nostamaan omatoimisten ryhmään, mutta osa tulee tarvitsemaan tukea säännöllisesti. Tällöin saatetaan tarvita muutakin tukea, kuten tukea kotona asumiseen. Lisäksi on ihmisiä, jotka eivät pysty tuenkaan avulla käyttämään sähköisiä palveluja ja heille tulee turvata muita asiointiväyliä, kuten puhelin- ja tiskiasiointi. Valtuutus on myös yksi käytetty tapa hoitaa asioita, tällöin valtuutettu hoitaa asiointin valtuuttajan puolesta.

Vaikka aktiivinen työssäkäyvä väestö on digitaalisten taitojen osalta parhaiten varustettu, täytyy muistaa, että tilanne voi muuttua elämän varrella. Työssä opitut digitaaliset taidot voivat vanhentua tai aistien tai muistin heikentyminen voi vaikeuttaa itsenäisesti toimimista. Elämäntilanne voi sairauksien tai taloudellisten vaikeuksien vuoksi muuttua niin, että digitaalisessa maailmassa toimiminen hankaloituu. Meistä jokainen voi tarvita joskus tukea digitaalisten palvelujen käytössä, esimerkiksi silloin, kun palvelujen käytössä on sellaisia häiriötilanteita, joissa jää epäselväksi menikö sähköinen hakemus perille.

Eniten hyötyä digituesta saavat ne kansalaiset, joilla on pääsy digilaitteisiin, ja jotka tarvitsevat joko välineen käytön tukea tai sähköisen asiointin tukea. Heistä voi tulla jopa oman lähipiirinsä vertaistukihenkilöitä, jos heille taataan hyvät perustiedot sähköiseen asiointiin.

Digituen toimintamallin periaatteiden mukaan asiakkaat voidaan jaotella neljään eri ryhmään. Asiakaspalvelun sekä digituen tarjoajien näkökulmasta tuen tasot voidaan ryhmitellä mm. seuraavalla jaottelulla:



Kuva 1. Asiakkaan tuen tarpeen tasot

Digitukea tarvitsevat asiakkaat voidaan jakaa neljään ryhmään. Asiakkaan tuen tarpeen tasot voidaan kuvata seuraavanlaisesti:

1. Asiakas, joka osaa ja käyttää palveluja = itsepalvelu • Tukitasolla 1, joissa käyttäjä osaa käyttää palvelua ja toimii itsepalveluperiaatteella, välineenä parempaan palveluun on digitaalisten palveluiden kehittäminen.
2. Asiakas, joka käyttää palveluja, mutta tarvitsee opastusta tai satunnaista tukea = ”kevyt tuki” • Tukitasolla 2, jossa käyttäjä tarvitsee kevyttä tukea, tuki voidaan järjestää sähköisiä kanavia hyödyntäen palvelun yhteydessä, esim. Chat ja Messenger–tyyppiset palvelut. Kyseessä voi olla palvelun käytön tuen tarve tai asiointia koskevan neuvonnan tarve, jolloin asiakas ohjataan palvelua tuottavan viranomaisen luo.
3. Asiakas, joka ei käytä palveluja, tarvitsee opastusta tai säännöllistä tukea = ”vaativa tuki” • Tukitasolla 3, jossa käyttäjä ei osaa käyttää digitaalisia palveluita tai laitteita ja tarvitsee vaativampaa tukea, tuki voidaan antaa etäpalvelun tai puhelinvälisen palvelun muodossa. Lisäksi lähitukea tarjotaan muun muassa sähköisen asioinnin pisteissä, järjestöjen antamana vertaistukena ja erilaisina koulutuksina.
4. Asiakas, joka ei pysty käyttämään digitaalisia palveluja, palveluiden ja laitteiden käyttöönoton auttaminen ei ole mahdollista = muut asiointikanavat • Tukitasolla 4, jossa käyttäjä ei pysty käyttämään palvelua, tulee varmistaa, että asiakas voi asioida viranomaisen luona muita kanavia käyttäen, kuten puhelimitse tai käyntiasiointina. Myös valtuutus on näissä tapauksissa usein käytetty asioiden hoitamisen muoto.

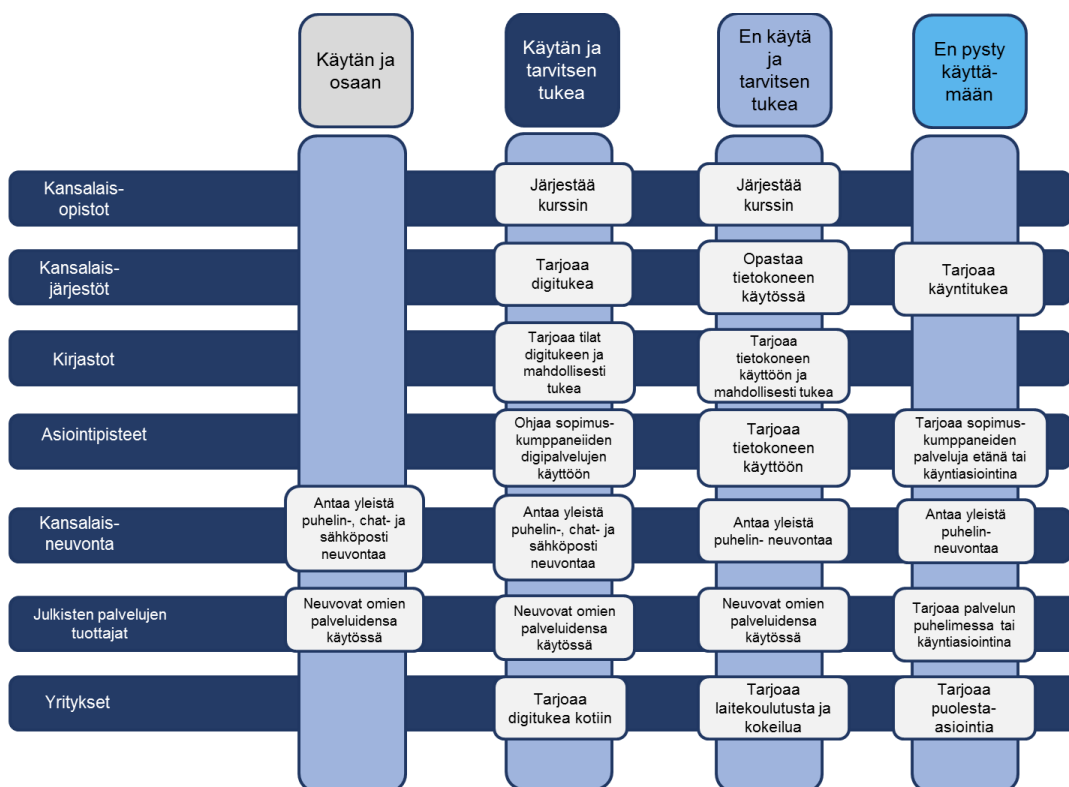
#### **YHTEENVETO**

- Digitalisaatio on hallitusohjelman läpileikkaava teema. Digituen tarve kumpuaa hallituksen yleisistä digitalisaatiotavoitteista: ”Rakennetaan julkiset palvelut käyttäjälähtöisiksi ja ensisijaisesti digitaalisiksi toimintatapoja uudistamalla”. Tähän liittyen tavoitteeksi on asetettu myös auttaa niitä ihmisiä, jotka eivät ole tottuneet tai jotka eivät kykene käyttämään digitaalisia palveluita.
- Digitalisaatiossa on selkeästi positiivisia ja arkea helpottavia asioita. Digitaalisten julkisten palveluiden käyttäminen on luontevaa suurelle osalle Suomessa asuvista henkilöistä. Paluu fyysisen asioinnin ja palveluiden maailmaan tuottaisi ongelmia.
- Suomessa on myös ihmisiä, jotka eivät koe oloaan luontevaksi digitaalisten palveluiden ympäristössä. Haaste voi olla joko se, ettei osata käyttää tietokonetta tai se, ettei osata käyttää palvelua tai palvelu on huonosti käytettävä. Myös uskallus käyttää digitaalisia palveluita on monille esteenä. Jotkut haluavat mieluummin käydä hoitamassa asiansa paikan päällä tai puhelimitse. Osa taas ei kykene käyttämään digitaalisia palveluita jonkin rajoitteen takia. Palvelu voi olla myös esteellinen.
- Kattavaa seurantatietoa digitaalisten palveluiden käytön edellytyksistä tai digituen tarpeista ei ole koottu. Tietoa kuitenkin kerätään eri yhteyksissä ja sen perusteella pystytään muodostamaan rajallinen näkemys digitaalisten palveluiden käyttöön vaikuttavista haasteista ja esteistä.
- Tuen tarpeen taustalla on monia syitä, kuten kokemattomuus, iän tuomat esteet, kielimuuri, fyysiset esteet, laitteettomuus tai sivuston saavutettavuus- ja käytettävyysongelmat. Asioinnin hankaluus ei aina ole käyttäjässä vaan se voi olla myös siinä, että palvelu on väärin tai huonosti suunniteltu.
- Karkeasti jaoteltuna digituen näkökulmasta digitaalisten palveluiden käytön vaikeuksia ja avustustilanteita voidaan arvioida asiakkaan puuttuvien laiteresurssien, puuttuvien osaamisresurssien ja liikkumiskyvyn mukaan.
- Asiakkaan tuen tarpeet voidaan jakaa neljään ryhmään:

1. asiakas joka osaa ja käyttää palveluja itse,
2. asiakas, joka käyttää palveluja, mutta tarvitsee opastusta ja satunnaista tukea,
3. asiakas, joka ei käytä palveluja, tarvitsee opastusta ja säännöllistä tukea ja
4. asiakas, joka ei pysty käyttämään sähköisiä palveluja ja jolle turvataan muut asiointitavat.

### 3. Ehdotus digituen toimintamalliksi

Sähköisessä asiointissa tukea kaipaavan asiakkaan palvelupolku digituen pariin on tänä päivänä moninainen ja joskus myös katkonainen. Julkisen digitaalisen palvelun asiointiin tukea tarjoavat niin kyseistä digitaalista palvelua tuottava taho, kuntien asiointipisteet kuin Kansalaisneuvonta yleisneuvonnan muodossa. Lisäksi monipuolista digitukea tarjoaa muun muassa osa kirjastoista ja monet kolmannen sektorin toimijat. Järjestöjen tuki on monimuotoista vaihdellen vertaistuesta ryhmäopastukseen ja koulutukseen sekä jopa laitekorjaukseen. Koulutusta järjestävät lisäksi monet kansalaisopistot. Yritykset ovat löytäneet digituen markkinat pikkuhiljaa. Digituen tarvitsijat tukeutuvat usein myös lähiomaisiin ja ystäviin.



Kuva 2: Esimerkkejä digituen käyttötapauksista

Digituen lähtökohtaisena tavoitteena ja tarkoituksena on tukea henkilöä siten, että hän pystyy asioimaan digitaalisessa palvelussa sekä tekemään palvelussa tarvittaessa oikeustoimia itse. Tavoitteena on, että henkilö pystyy mahdollisesti jatkossa saamansa digituen ansiosta asioimaan digitaalisissa palveluissa ilman apua tai kevyemmällä tuella. Lähtökohtana on, että tuettava on edelleen vastuussa omasta asiointistaan ja asioidensa hoitamisesta ja että hänen itsemääräämisoikeutensa ja itsenäisyys säilyvät.

Digituen toimintamalli on rakennettu tunnistetuista asiointitilanteista ja niihin liittyvistä asiakastarpeista käsin. Eri asiakasryhmien digitaalisten laitteiden ja digitaalisten palveluiden käyttöön liittyviä haasteita ja tuen tarpeita on todettu ja dokumentoitu AUTA-hankkeen kokeiluissa.

Näihin perustuen on luotu digituen toimintamalli, joka rakentuu kolmesta elementistä:

1. Digituen muodot
2. Digituen toimijat
3. Mallin ohjaus-, rahoitus- ja säädösperusta

Kyse on vahvasti yhteistyöhön rakentuvasta mallista, jossa jokainen toimija voi löytää oman paikkansa. Mitään nykyistä toimijaa ei ole haluttu sulkea pois ja ovi on jätetty avoimeksi myös uusille toimijoille.

Malli on kaiken kaikkiaan joustava ja yhteiskunnan digitaalisen kehittymisen, tuen tarpeiden sekä muotojen mukaisesti elävä. Tämä mahdollistaa uusien innovaatioiden syntyminen sekä kannustaa digitaalisten palvelujen kehittämistä asiakkaiden tarpeet vielä paremmin huomioon ottaviksi. Asiakkaaseen päin rakenteet selkeyttävät ja yhdenmukaistavat tuen kenttää ja asiakasta on helpompi ohjata oikean tuen äärelle.

## Ehdotus digituen malliksi



Kuva 3: Digituen toimintamallin osatekijät

### 3.1 Digituen muodot

Digituen tarjonta vaihtelee laajasti eri paikkakunnilla. Osalla paikkakunnista, erityisesti tiheästi asutuilla alueilla, digituen tarjonta on monipuolista ja aktiivista. Joillakin paikkakunnilla digituen tuottajia ei taas juurikaan ole. Tämä on yksi haaste, johon toimintamallissa pyritään löytämään ratkaisua.

Digituen antamisen tapoja on monenlaisia. Digituen tapoja ja välineitä on aina videoyhteydestä tuen pisteessä tarjottavaan tukeen ja kotiin vietävään tukeen, vertaistuesta ja ryhmäohjauksesta erilaisiin koulutuksiin sekä jopa laitteiden korjaukseen, muun muassa. Tukea annetaan joko samassa tilassa tai etätukena. Mutta rajatuissa tilanteissa myös opetusvideot, kokeilualustat ja teknologian kehityksen myötä tulevat

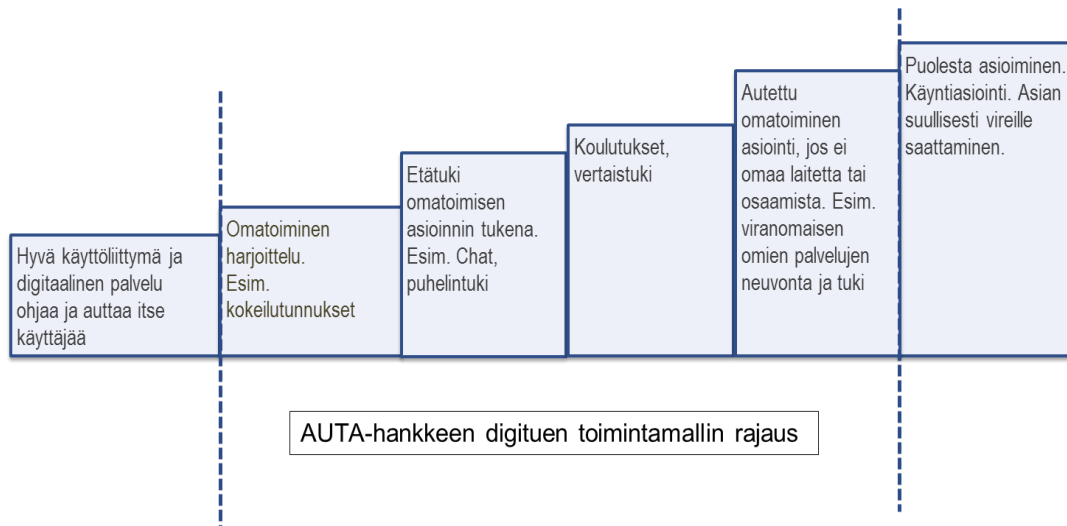
tuen keinot, kuten tuen automatisointi ja robotiikka, jolloin tietokone vastaa kysymyksiin, ovat käytettyjä ja mahdollisia.

Erilaisia digituen antamisen tapoja kokeiltiin hankkeeseen kuuluvissa alueellisissa ja paikallisissa kokeiluissa. Digitukea tarjottiin muun muassa kirjastoissa, kotona, terveyskeskuksissa, digikinkereillä, ostoskeskuksessa ja kyläyhdistyksen tiloissa. Tukea tarjottiin niin laitteen käytössä, jopa korjaamisessa, ohjelmien päivittämisessä kuin laajassa kirjossa sähköisten palvelujen käytössä. Saatujen kokemusten perusteella merkille pantavaa on, että esimerkiksi osa (ikä)ihmisistä pystyisi hoitamaan asioitaan sähköisesti, jos heillä olisi tarvittavat laitteet (esim. tabletti) ja siihen kuuluva käyttöopastus. Myös pitkien välimatkojen maakunnissa on tähän ryhmään kuuluvia asiakkaita. Heidän aktivoimisekseen tarvitaan mm. ilmaisia laitekokeiluja, vertaistukea ja kotiin vietyä digitukea, jota on kokeiltu mm. Lohjan Apuomena ry:ssä ja Hartolassa. Osittain tämän ryhmän asiakkaat pystyvät hoitamaan viranomaisasioinnin tuettuna esimerkiksi Lapissa kokeillun VIRTU-mallin mukaisesti, jossa kunnan tiloihin on järjestetty tuettu videoyhteys suoraan asioitavaan viranomaiseen.

#### Lapin kuntien Virtu-palvelupisteiden sähköisen asioinnin tuki

Virtu-palvelupiste on asiakkaalle tarkoitettu virtuaalihuone, jonne avataan esimerkiksi Kelan online-neuvontapalvelu. Asiakas saapuu Virtu-pisteeseen etukäteen sovittuna ajankohtana. Asiakkaalta ei vaadita tietotekniikan taitoja. Sen sijaan kuntien työntekijöille on tehty valmennusohjelma ja tukimateriaalit, jotta he osaisivat ohjata kuntalaisia digitaalisten Virtu-palveluiden pariin oikein. Virtu-palveluiden tavoitteena on antaa kannustavaa ja rohkaisevaa tukea sähköisen asioinnin taitojen haltuun ottoon.

AUTA-hankkeessa arvioitiin ja rajattiin sitä, mikä kuuluu tässä kuvattavaan valtakunnallisen digituen malliin, mitkä taas ovat sellaisia kysymyksiä, joihin ratkaisuja etsitään muilla keinoin. Tässä digituen malliin kuuluu se digituen määritelmän mukainen laitteiden ja digitaalisten palvelujen monimuotoinen tuki ja neuvonta, mitä eri tahot, kuten järjestöt, yritykset ja kunnan sekä valtion toimijat tarjoavat asiakkailleen ja kuntalaisille heidän itsenäisen asiointinsa tueksi. Näitä digituen muotoja ja antamisen tapoja sekä välineitä avataan seuraavaksi tarkemmin. Lisäksi avataan ja perustellaan lyhyesti myös niitä toimintamuotoja ja asioita, jotka eivät kuulu malliin, mutta jotka ovat merkittäviä joko asiakkaan arjessa selviytymisen kannalta tai vaikuttavat digituen tarpeen määrään nyt ja tulevaisuudessa.



Kuva 4: Digituen toimintamalliin kuuluvia tuen muotoja

Digituen toimintamallin tuen muodot ovat:

- Viranomaisasiointin neuvonta
- Digiosaamista kasvattava, tuki, ohjaus ja koulutus
- Valtakunnallinen tukipalvelu digitukea tarjoaville palveluntuottajille (tarkempi kuvaus tästä on luvussa 3.2.1 Digituen tuottajien tuki ja mallin valtakunnallinen kehittäjä)

DIGITUEN MALLIN TUEN MUODOT		MERKITTÄVÄ, MUTTA EI KUULU DIGITUEN MALLIIN
VIRANOMAISASIOINNIN NEUVONTA	julkisen sähköisen palvelun asioinnin sisältö- ja käytön neuvonta. Palvelukohtaisesti mahdollisuus esim. chat-, näytön jako-, tai puhelintukeen. Sähköiseen palveluun ja asiointiin ohjaaminen.	Valtuutus ja edunvalvonta Ystävien ja omaisten antama tuki
DIGIOSAAMISTA KASVATTAVA TUKI, OHJAUS JA KOULUTUS	Yleisten palvelujen sisältötuki (esim. Gmail, Facebook). Välineiden käytön tuki (myös laitekorjaus) Sähköiseen palveluun ja asiointiin ohjaaminen.	Tutkintoon tähtäävä koulutus Hyvä käyttöliittymä ja sähköinen palvelu
VALTAKUNNALLINEN KEHITTÄMINEN JA TUKIPALVELU TUOTTAJILLE	Valtakunnalliset koulutukset, materiaalit, hyvät käytännöt, ohjeistukset, alustat, sertifiointi. Kaikkien hyödynnettävissä jotka opettavat digitaalisia asiointitaitoja kansalaisille. Tuen toteutumisen seuranta ja arviointi.	Muu hallinnonalan ja lainsäädännön kehitys: - Tietoa kysytään vain kerran -periaate - Vahva tunnistaminen Tekoäly / robotisaatio

Kuva 5: Digituen toimintamallin tuen muodot

### **3.1.1 Viranomaisasioinnin neuvonta**

Viranomaisasioinnin neuvonnalla tarkoitetaan tässä julkisen digitaalisen palvelun sisällön tai käytön neuvontaa, jota tarjoaa kyseisen digitaalisen palvelun tuottaja tai taho, jolle tällainen neuvontatehtävä on erikseen annettu.

Viranomaisella voidaan katsoa olevan hallintolain (434/2003, jäljempänä HL) palveluperiaatteen ja neuvontavelvoitteen mukainen velvoite neuvoa asiakastaan digitaalisen palvelunsa käytössä. Tällä tarkoitetaan vaikkapa neuvontaa siitä, mistä digitaalinen palvelu löytyy tai käyttöliittymän neuvontaa, kuten miten lomake lähetetään eteenpäin tai miten tiedot täytetään.

Lisäksi yleisneuvontatehtävä on annettu Kansalaisneuvonta-palvelulle. Kansalaisneuvonta on julkisten palvelujen käyttäjille tarkoitettu yleisneuvontapalvelu, joka tukee viranomaisten neuvontaa, on maksuton ja neuvoo asiakasta puhelimitse, chatin kautta sekä sähköpostitse. Myös julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain (223/2007, jäljempänä yhteispalvelulaki) mukaiset Asiointipisteet tarjoavat sähköisen asioinnin tukea niiden viranomaisten palvelujen osalta, joiden kanssa Asiointipiste on tehnyt palvelusopimuksen.

Myös esimerkiksi osa kirjastoista ja monet järjestöt antavat tukea julkisten digitaalisten palvelujen käytössä. On kuitenkin huomattava, että muiden kuin laissa säädettyjen viranomaisten ja tahojen digituessa on kyse muusta kuin hallintolain palveluperiaatteen ja neuvontavelvoitteen mukaisesta neuvonnasta ja opastuksesta. Tästä syystä viranomaisen asioinnin neuvonta on haluttu käsitellä omana osionaan.

Hallintolain mukaista palveluperiaatetta ja viranomaisen neuvontavelvoitetta on avattu tarkemmin kohdassa 5.2 Viranomaisen neuvontavelvollisuudesta.

### **3.1.2 Digiosaamista kasvattava tuki, ohjaus ja koulutus**

Digiosaamista kasvattava tuki, ohjaus ja koulutus kattavat kaiken sen digituen määritelmään ja mallin rajaukseen kuuluvan digituen, joka ei ole viranomaisen oman digitaalisen palvelun hallintolain mukaista neuvontaa, yleisneuvontaa tai digituen tuottajalle tarjottavaa tukea. Tällä tuen muodolla tarkoitetaan yleistä tukea, ohjausta ja koulutusta, mitä muun muassa järjestöt, kirjastot, kansalaisopistot ja jotkut yritykset tuottavat, sekä se tuki mitä kunnat ostavat tai tuottavat asukkailleen omien palveluiden neuvonnan lisäksi.

Tuen muodolla kohotetaan monipuolisesti asiakkaiden perustaitoja välineiden käytössä ja uskallusta käyttää palveluja. Tuen muoto täydentää merkittäväällä tavalla viranomaisten antamaa omien digitaalisten palvelujen neuvontaa sekä Kansalaisneuvonnan ja Asiointipisteiden antamaa yleisneuvontaa. Palveluntarjoajat voivat ottaa tarkemmin huomioon juuri omien asiakasryhmiensä tarpeet ja osaamisen tasot digitukea tarjotessaan. Tapoja ja välineitä on aina kotiin vietävästä tuesta vertaistukeen ja ryhmäohjauksesta erilaisiin koulutuksiin sekä jopa laitteiden korjaukseen. Tämän tuen muodon tuottajien toiminta perustuu heitä säätelevään omaan lainsäädäntöön ja heitä tukevien rahoituskanavien rahoitukseen tai liiketoimintaan.

Alla esitellään lyhyesti yleisimpiä antamisen tapoja ja välineitä, joita eri digituen tuottajat tarjoavat sekä joita hankkeen kokeiluissa mallinnettiin.



### 3.1.3 Digituen antamisen tapoja ja välineitä

#### Teknisten palvelukanavien soveltuvuus digituen antamiseen

##### *Puhelin*

Puhelin on synkroninen kanava, joka sitoo käyttäjänsä koko palvelutapahtuman ajaksi. Puhelin on käytännössä yleisin viranomaisneuvonnan kanava, mutta digituen antamiseen se ei ole optimaalisin visuaalisen tuen puuttuessa. Digituen tapahtuma helpottuisi liittämällä puhelinyhteyteen esim. näytönjaon tai täyden videoyhteyden.

Asiointiin puhelin sopii vain rajoitetusti hankalasti toteutettavan vahvan tunnistuksen vuoksi. Toisaalta käyttäjien kannalta puhelin on saavutettavin kanava, mikä sen yleisyyttä selittääkin. Palvelutapahtuman tallentuminen vaatii puhelujen nauhoittamista.

##### *Sähköposti*

Sähköposti on ei-jatkuvaan yhteyteen perustuva eli asynkroninen kanava. Se soveltuu parhaiten kiireettömiin, odotusta sietäviin käyttötilanteisiin. Sähköpostin etuna on käytön laaja levinneisyys ja mm. liitteiden kuten ruudunkaappauskuvien liitettävyyden. Kirjallisena kanavana se on altis väärinymmärryksille. Se ei myöskään perusmuodossaan mahdollista asiointia puutteellisen tietosuojan vuoksi, minkä vuoksi monet viranomaiset käyttävät sitä korkeintaan teknisen neuvonnan kanavana.

Palautelomakkeet toteutetaan yleisesti sähköpostin päälle ja vastaavat kanavana muutenkin sitä. Se niin kuin sähköpostikin ovat automaattisesti dokumentoituvia eli koko palvelutapahtuma voidaan jäljittää ja palauttaa.

##### *Chat*

Chatissa yhdistyy puhelinyhteyden synkronisuus ja sähköpostin kirjallisuus. Sitä pidetään kuitenkin muodoltaan vapaampana ja se onkin selvästi noussut suosioon erilaisissa digituen, kuten neuvonta- ja opastustilanteissa. Toisin kuin puhelin chat mahdollistaa usean yhtäaikaisen asiakasyhteyden hoitamisen, mikä on osaltaan lisännyt sen suosiota palveluntuottajien keskuudessa. Myös chatin yhteyteen voidaan liittää näytönjakotoiminnallisuus. Täyspainoista asiointia ei yleensä chatilla pysty toteuttamaan puuttuvan tunnistautumisen vuoksi. Asiointitapahtuman tallennus yleensä onnistuu.

##### *Videoyhteys (etäyhteys)*

Videoyhteyttä pidetään tulevaisuuden kanavana, johon jotkin palveluntuottajat ovat liittäneet tunnistamismahdollisuuden, jolloin mahdollistuu myös asioiden vireillepano. Näytönjakomahdollisuus tekee kanavasta myös lupaavan digituen kanavan.

Erilaisista kokeiluhankkeista huolimatta viranomaiset eivät ole laajasti lähteneet soveltamaan videoyhteyttä tukipalvelukanavana. Syynä voi osaltaan olla tuotemerkkinoiden sekava ja kypsytön tilanne. Markkinoilla on sekä operaattorien viestintäratkaisujen, että ohjelmistotoimittajien videopalveluja eikä ole selvää mitkä osoittautuvat elinvoimaisiksi asiakaskunnassa. Voi olla, että tilanne selkiytyy www-standardien valmistuessa ja yleistyessä tälläkin alueella.

Video vertautuu kuormittavuudeltaan puhelimeen ja vaatii huolellista suunnittelua jatkuvana palveluna. Monet tähänastiset videototeutukset ovat ajanvarauspohjaisia, jotka käytettävyydeltään ovat asiakkaille jatkuvaa palvelua hankalampia. Ilmeisesti palveluntuottajapuolella ei ole vielä nähty videon lisäarvoa niin suurena, että olisi oltu valmiita siirtämään resursseja toimivista puhelupalveluista videopalveluiden puolelle.

#### Utsjoen kunnan kokeilu, kotiin vietävä tuki

Kokeilussa digituen antaja matkusti sovittuun paikkaan (esimerkiksi asiakkaan koti) antamaan digitukea. Utsjoen kunnan alueella on kuitenkin pitkät välimatkat, jotka veivät paljon aikaa digitukihenkilön työpäivästä. Kokeilussa todettiinkin etäyhteyksin annettavan digituen olevan parempi vaihtoehto, jos ei voida työllistää useampaa digitukihenkilöä. Etäyhteyden käyttöönkin tarvitaan digitukea. Useilla asiakkailla oli yhteysongelmia eikä internetyhteys yltänyt joidenkin kotiin. Utsjoen kunnassa asuu paljon saamenkielisiä, jotka kokivat tulkkauspalvelut ja saamenkielisten palveluiden puutteen. Heidän parissaan innokkuus digitaaliseen asiointiin lisääntyisi, jos palveluita olisi saatavilla omalla äidinkielellä.

#### Kokeiluympäristöt, kokeilutunnukset

Digitaalisen palvelun yhteyteen luotujen kokeiluympäristöjen avulla mahdollistetaan palvelun harjoittelu joko itsenäisesti tai tuettuna ennen kuin siirrytään itse palvelun käyttöön. Muun muassa useat hankkeen kokeiluista koki tällaiset harjoitteluympäristöt hyvinä, usein opetusvideoita parempina tapoina oppia digitaalisen palvelun käyttöä turvallisesti ja asiakastahtisesti. Joskus virheiden tekemisen pelko estää kokematonta harjoittelemasta suoraan digitaalisella palvelulla palvelun käyttöä. Opetusvideot saattavat olla myös liian nopeatahtisia ja hankalia seurata. Esimerkiksi vahvan tunnistautumisen harjoittelu kokeilutunnuksilla voisi helpottaa usein digituen antamisen tilanteita, sillä omia tunnuksia ei laki salli luovuttaa toiselle millään poikkeuksella.

#### Opetusvideot

Opetusvideoista on tullut suosittu digitaalisten palvelujen yksi opastuskeino. Opetusvideossa yhdistyy selostus ja kuva, mutta saattavat harjoittelun näkökulmasta edetä liian nopeasti eivätkä mahdollista suoraa kysymyksiä tai samanlaista harjoittelua kuten kokeiluympäristöt.

#### Vertaistuki

Vertaistuki on useiden järjestöjen, erityisesti vanhusjärjestöjen tarjoama digituen antamisen tapa. Vertaistuki on ollut pidettyä, sillä siinä yhdistyy hienosti tuen henkilökohtaisuus, asiakastahtinen opastus, mahdollisuus kysyä kysymyksiä, sosiaalinen kohtaaminen sekä tukijan ja tuettavan vertaisuus, joka saattaa helpottaa esimerkiksi kysymysten esittämisessä ja mahdollisesti vastausten ymmärtämisessä. Vertaistukea ovat tarjonneet muun muassa Celian kummikonsepti, (jossa vertaisopastajat opastavat Celian äänikirjojen käyttöön), Pihtiputaan kunnan kokeilu (jossa yksi monista koulutusmuodoista oli ryhmäopastus, joissa opastuksen vetäjän lisäksi myös seniorit saattoivat opastaa toisiaan laitteiden käytössä) ja Hovi Group.

#### Hovi Group, Digikutsut

Hovi Groupin hoivakoti järjestää senioreille sekä mielenterveyskuntoutujille digikutsuja, joihin yrityksen asiakkaat sekä toiminnan ulkopuolisetkin ikäihmiset kokoontuvat samaan paikkaan opettelemaan laitteiden käyttöä. Tapaamisten ohjelma on pedagogisesti rakennettu ja sitä vetää koulutettu digiemäntä tai –isäntä. Tapahtuman ohjaajan antaman opastuksen lisäksi seniorit voivat tarjota vertaisopastusta ja opettaa toisilleen jo osaamia taitoja. Vertaistuen avulla voidaan helpottaa eritasoisten osanottajien osaamiserojen tuomaa haastetta ryhmäopastustilanteessa.

## Koulutus

Tieto- ja viestintäteknisen yleisen oppimisen ja taitojen kehittämisen saralla järjestöillä ja kansalaisopistoilla on tärkeä rooli. Myös median rooli tulevaisuudessa oletettavasti kasvaa. Esimerkiksi YLE suunnittelee vuoden 2018 aikana käynnistettäväksi monimediaista ns. digitaidot –kampanjaa, jossa on tarkoitus tehdä yhteistyötä muun muassa järjestöjen ja yritysten kanssa.

Järjestöillä on tärkeä rooli erityisesti omien jäsentensä yleisen digiosaamisen kohentamisessa. Järjestöissä järjestetään mm. digi-iltamia, tietokone tutuksi -koulutuksia ja tabletin käyttökoulutuksia. Lisäksi ns. vertaistukea antavien henkilöiden (erityisesti ikäihmisten keskuudessa) kouluttamisessa ja yleisen digiosaamisen kohentamisessa kansalaisopistoilla on tärkeä rooli.

Kansalaisopistot ovat matalan kynnyksen, vapaa sivistystyön taho, joka antaa koulutusta myös tutkintokoulutuksen ja työelämän ulkopuolella oleville. Kansalaisopistot pystyvät ketterästi vastaamaan erilaisiin oppimistarpeisiin ja ne järjestävät runsaasti muun muassa perustason kursseja, kuten tietokoneen ajokorttikoulutusta ja digitaitoihin liittyvää perusopetusta. Opistojen kurssi- ja palvelutarjonta vaihtelee opistoittain ja alueittain. Samoin opiskelijoiden taustat ovat hyvin erilaisia. Samalla tietotekniikkakurssilla saattaa olla mukana nuoria opiskelijoita, työelämäntaitojaan ylläpitäviä sekä senioreita. Suurin osa opetuksesta tapahtuu kasvokkain ja pieni osa verkon kautta.

### Pihtiputaan mummokin digiosaajaksi, vertaistuki ja ryhmäkoulutus

Pihtiputaan kunnan kokeilussa käytettiin viittä eri menetelmää digituen antamiseksi, joista yksi menetelmä oli ryhmäkoulutus. Senioreiden omiin tapaamisiin vietiin tabletteja ja älypuhelimia. Ryhmäkoulutuksissa etevimmät seniorit olivat teknisenä tukena muille. Vertaistuen tarjoaminen madalsi kynnystä osallistua koulutuksiin ja kysyä mieltä askarruttavista ongelmista. Yhteiskokoontumisissa opettelu oli senioreille mukavaa. Ryhmäopastuksiin osallistui kokeiluajana jopa 160 henkilöä. Ryhmäkoulutukset saivat senioreissa aikaan myös intoa omatoimiseen opiskeluun.

## Liikkuva ja kotiin vietävä digituki

Digitaalisten palveluiden käytön tukea voidaan antaa henkilökohtaisena palveluna myös kotikäynnin yhteydessä. Lisäksi palvelua voidaan tarjota esimerkiksi tiettyä reittiä kulkevista palveluautosta tai esim. kirjastoautoista. Palvelujen tarjoamisesta kotikäynnin tai muulla tavoin ilman kiinteää asiointipistettä on käsitelty mm. yhteispalvelulaissa. Asiasta on kirjattu hallituksen esitykseen eduskunnalle laiksi julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain muuttamisesta (HE 188/2016 VP). Sen mukaan kotikäynnin toteuttaminen edellyttäisi aina asiakkaan suostumusta ja kotikäynnin tekeminen voisi perustua asiakkaan viranomaiselle esittämään pyyntöön. Myös viranomainen voisi ehdottaa asiakkaalle palvelun antamista asiakkaan kotona, mutta tällöinkin kotikäynnin toteuttamisen edellytyksenä olisi asiakkaan antama suostumus. Menettelyllä voidaan edistää palvelujen käytön esteettömyyttä, saavutettavuutta ja käytettävyyttä esimerkiksi vammaisten henkilöiden asioinnissa.

Henkilökohtaiset avustajat saattavat työssään antaa myös digitukea asiakkaalle usein asiakkaan kotona. Kyse on silloin useimmiten työsuhteessa avustettavaan olevasta henkilöstä tai kaupungin työntekijästä. Tällöin digituki lomittuu osana muita työtehtäviä ja on avustajasta kiinni, minkä tasoista digitukea hän pystyy antamaan. Henkilökohtaiseen avustajaan liittyviä vastuukysymyksiä käsitellään tarkemmin jaksossa 5.3 Digitukeen liittyvistä tietosuoja- ja vastuukysymyksistä.

AUTA-hankkeen kokeilussa mukana olleen Lohjan Apuomena ry:n tekninen kotipalvelu vie ikäihmisille ja muille tukea tarvitseville kotiin apua laitteiden, ohjelmien ja digitaalisten palvelujen käyttöön. Muita kotiin vietäviä digituen palveluita kokeiltiin Helsingin kaupungin Luokse-kokeilussa, jossa asiakkaille tarjottiin henkilökohtaista, maksutonta digitukea asiakkaan omassa kodissa Helsingin alueella. Lisäksi Sodankylässä kokeilun kohteena olivat harvaan asutulla alueella kotiapu- ja hoivapalveluasiakkaat, joille neuvottiin sähköisiä ja digitaalisia palveluja asiakkaiden kotona. Kaikissa kokeiluissa kävi ilmi, että kotiin vietävälle digituelle on kysyntää ja tarvetta. Kotien älylaitteiden lisääntyessä kotiin vietävän digituen tarve lähivuosien aikana mahdollisesti kasvaa ja näyttäisi siltä, että asiakkaat ovat osittain myös valmiita maksamaan saadakseen tällaista palvelua. Digituen tarjoaminen asiakkaiden kotona vaatii huolellista suunnittelua ja digituen antajien kouluttamista. Tuen sisällön rajaukset, toimintatavat sekä eri osapuolten vastuut tulee määritellä selkeästi ja johdonmukaisesti ja tuoda myös asiakkaiden tietoon. Palvelusetelin käyttö kotiin vietävän tuen osalta on harkinnan ja jatkoselvityksen arvoista, kunhan sitä koskevat muut suuret uudistukset ovat hieman edenneet. Palvelusetelin käytössä digituki yhdistyisi muuhun kotiin vietävään apuun tai olisi sen kanssa vaihtoehtoinen.

#### **Apuomena ry:n tekninen kotipalvelu, Lohja, kotiin vietävä digituki**

Kokeilussa ikäihmisillä ja muilla digitukea tarvitsevilla oli mahdollisuus tilata palvelua kotiin. Palvelu tarjoaa tukea sekä digitaalisten palveluiden asiointiin (mm. Kela, terveydenhoito), mutta myös virkistykseen: yksinäisten ikäihmisten mieltä piristää, kun yhteydenpito kaukana asuviin sukulaisiin onnistuu esimerkiksi sähköpostin välityksellä tai kun television kanavat on asennettu kohdilleen ja lempiohjelmien seuraaminen onnistuu. Teknisen kotipalvelun on koettu tukevan kotona asumista ja palvelua on tarkoitus jatkaa osana yhdistyksen perinteistä kotipalvelua. Kotien älylaitteiden lisääntyessä digitukea tarvitsevien ikäihmisten tarve arvioidaan lähivuosien aikana entisestään kasvavan. Palvelu on onnistunut tavoittamaan kohderyhmänsä ja toiminnalle on selvästi kysyntää.

#### **Laitteen käyttöopastus oston yhteydessä ja laitekorjaukset**

Eräs useiden järjestöjen hankkeen aikana esille tuoma huoli on laitteiden ostamisen yhteydessä käyttöopastuksen tarpeet sekä laitteiden teknisten vikojen korjaaminen. Henkilö, joka hankkii laitteen itselleen erityisesti ensimmäistä kertaa, tarvitsee usein laitteen käytön opastusta päästäkseen alkuun. Käyttöopastusta eivät kuitenkaan läheskään kaikki myyjätahot tarjoa asiakkailleen. Myyjät saattavat myös ohjata asiakkaan suoraan järjestöjen tuen piiriin oman myynnin yhteydessä tapahtuvan opastuksen sijaan. Jos asiakas ei saa tarvitsemaansa tukea laitteen käyttöönottoa varten, laitteet jäävät helposti käyttämättömiksi. Näin käy myös silloin, kun tarvittavaa tukea ei ole tarjolla laitteen teknisten ongelmien ja vikojen ilmentyessä. Tuen puute voi aiheuttaa lisäksi sen, että käyttäjä luulee laitetta vialliseksi silloin, kun ongelman ratkaisisi esimerkiksi ohjelmistojen päivittäminen.

Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto Valli ry:n Ikäteknologikeskus selvitti vuonna 2016 ikäihmisten toiveita ja tarpeita teleoperaattoreiden palvelujen suhteen. Kyselyyn vastasi liki 300 ihmistä, joista suurin osa oli 65–74-vuotiaita. Heiltä kysyttiin kokemuksia teleoperaattoreiden palveluista ja ostopäätökseen vaikuttaneista asioista.

Suuri osa vastaajista oli tyytyväisiä saamaansa palveluun, mutta noin 1/4 vastaajista kertoi lähteneensä palvelutilanteesta tyytymättömänä, epätietoisena tai turhautuneena. Tyytymättömät vastaajat kaipasivat asiakkaan parempaa kuuntelemista ja todellisten tarpeiden selvittämistä. Ikäihmiset haluavat ymmärtää mitä ovat hankkimassa. Koska

monelle kyse on vieraista asioista, tuotteiden ja palvelujen esittelyn tulisi tapahtua selkokielellä. Moni toivoi myös enemmän tukea ja ohjeistusta, mielellään sellaista joka ”ei vaatisi jonkinasteista koulutusta ensin, että ymmärtää mistä puhutaan”. Useampi vastaaja koki, että vähäisestä neuvonnasta laskutettiin asiakaspalvelussa kohtuuton hinta. Monen viesti oli, että ”antakaa apua uusien laitteiden käytössä!”.

Usea vastaaja toivoi, että operaattoreiden myymälöissä järjestettäisiin ikäihmisille suunnattuja opastustuokioita. Niissä ikäihmiset voisivat myös yhdessä vertaisten kanssa keskustella eri laitteista ja palveluista. Kyselyn tuloksissa kysytäänkin, kuka operaattori kouluttaa ensimmäisenä myyjänsä ikääntymisen kohtaamiseen ja hänen palvelutarpeensa selvittämiseen? Usein vertaisen tuki on luontevin tuki ikäihmisille. Useat ikäihmisille tarkoitetut tietotekniikkayhdistykset ja heidän vapaaehtoisensa auttavat ja tukevat ikäihmisiä teknologian käytössä. Tässä voisi olla yksi uusi yhteistyön muoto teleoperaattoreille ja yhdistyksille.

Vastaajat kertoivat kokeneensa myös pakkomyyntiä ja moni toivoi puhelinmyynnin lopettamista. Ikääntyneillä tärkeimmät laitteen hankkimiseen ja ostopäätökseen vaikuttavat tekijät olivat laitteen hinta ja tarve saada laite asioiden hoitamiseen.

Pieni osa järjestöistä tarjoaa puhtaasti teknistä laitteen korjaustukea sitä tarvitseville. Esimerkkinä mainittakoon Lohjan Apuomena ry:n digitalkkaritoiminta, jossa kotiin vietävän tuen osana voi olla myös laitteen korjausta. Tuen muotona laitteiden tekninen tuki, huolto ja korjaus voi olla haastavaa ja vaativaa ja edellyttää tuen antajalta omanlaistansa osaamista ottaen huomioon laitteiden ja teknisten vikojen kirjon. Markkinoilta maksullista laitehuoltoa ja korjausta on toki saatavilla. Yrityksen vastuuta voidaan myös arvioida kuluttajansuojan ja kuluttajansuojalain (38/1978) näkökulmasta laitteen myynnissä esimerkiksi silloin, jos ostaja ei selkeästi ymmärrä ostamansa laitteen ominaisuuksia tai käyttöä eikä hänelle ole annettu tarvittavia tietoja ostopäätöksen tekoa varten. Yritysten rooli yhteiskunnan digitalisoinnin murrosvaiheessa on nostettava edelleen esiin ja käytävä dialogia heidän kanssaan.

### **3.1.3 AUTA-hankkeen toimintamallin rajaaminen**

AUTA-hankkeen digituen toimintamalliin kuuluvien tuen muotojen lisäksi löytyy erilaisia toimintamuotoja sekä asioita, jotka eivät kuulu digituen malliin, mutta jotka ovat merkittäviä joko asiakkaan arjessa selviytymisen kannalta tai vaikuttavat digituen tarpeen määrään nyt ja tulevaisuudessa.

#### **Valtuutus**

Valtuutus on yksipuolinen oikeustoimi, jonka perusteella valtuutettu voi tehdä valtuutuksen mukaisia oikeustoimia, kuten sopimuksia, hakea reseptilääkkeitä jne. valtuuttajan puolesta. Valtuutusta käytetään arjessa esimerkiksi läheisten ja iäkkäämpien sukulaisten asioiden hoitamisessa. Näin sillä on suuri merkitys muun muassa monen vanhuksen arjen ja kotona asumisen sujuvoittamisessa. Kuitenkin muun muassa henkilökohtaista avustajaa käyttävien osalta valtuutus ei aina ole toimiva vaihtoehto, esimerkiksi jos avustajasuhteet eivät ole pitkäkestoisia ja avustaja vaihtuu jopa päivittäin. Tällöin riittävää luottamussuhdetta ei välttämättä muodostu, eikä valtuutus ole mahdollisesti edes käytännöllistä.

Paperisen valtuutuksen rinnalle on kehitetty myös sähköinen valtuutus eli Valtuudet-palvelu. Palvelusta säädetään hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalvelusta

annetussa laissa (571/2016, KaPA-laki). Asiakkaalle Valtuudet-palvelu tarjoaa keskitetyn paikan osana Suomi.fi-palveluita luoda, poistaa ja ylläpitää sähköisiä valtuutuksia. Valtuutuksien käyttötarkoitus on sama kuin paperisten valtakirjojen, toimien niiden sähköisinä versioina.

Digituen lähtökohtaisena tavoitteena ja tarkoituksena on tukea henkilöä siten, että hän pystyy asioimaan digitaalisessa palvelussa sekä tekemään palvelussa tarvittaessa oikeustoimia itse. Tavoitteena on, että henkilö pystyy mahdollisesti jatkossa saamansa digituen ansiosta asioimaan digitaalisissa palveluissa ilman apua tai kevyemmällä tuella. Lähtökohtana on, että tuettava on edelleen vastuussa omasta asioinnistaan ja asioidensa hoitamisesta.

Vaikka yllä olevista syistä valtuutusta ei voi katsoa varsinaiseksi digituen muodoksi, valtuutus voi kuitenkin muodostua digituen tapahtumaksi. Näin on silloin, kun valtuutettu näyttää ja ohjeistaa valtuuttajaa samalla, kun hoitaa asiaa valtuuttajan puolesta. Tällöin on kuitenkin tärkeää, että sekä valtuuttaja että valtuutettu ymmärtävät valtuutuksen oikeudellisen luonteen, eivätkä sekoita sitä sellaiseen tuettuun tekemiseen, jossa valta esimerkiksi oikeustoimen tekemiseen säilyy tuettavalla eikä siirry tuen antajalle. Tuen tarjoajan on viime kädessä informoitava tuen tarvitsijaa näiden toimien eroista. Ja on hyvä muistaa, että myös valtuutettu voi tarvita digitukea hoitaessaan valtuutetun puolesta asiaa.

Digituen osapuolten kannalta selkeämpää voi olla yksinkertainen sopimus, jossa määritellään, mitä tarkoitetaan digituella, mitä se sisältää ja miten vastuut jakautuvat. Näin varmistetaan, että digituen osapuolet tietävät kummankin vastuut ja velvoitteet.

### **Ystävien ja omaisten antama digituki**

Yksi merkittävä digitaalisten laitteiden ja -palvelujen tuen epävirallisempi muoto on ystävien ja omaisten antama tuki. Meistä moni itse tai tietää läheisissä ja tuttavissa jonkun, joka opastaa ja tukee omia läheisiään tai ystäviään kykyjensä mukaan niin digitaalisten laitteiden kuin palvelujen käytössä. Läheisten antama tuki on tärkeää ja sitäkin voidaan digituen mallin rakenteiden avulla tukea. Esimerkiksi kokoamalla tukimateriaaleja, koulutuslustoja, hyviä käytäntöjä ja ohjeistuksia sekä digituen tuottajien tietoja niin, että ne ovat kaikkien käytettävissä, voivat myös ystävät ja omaiset, jotka antavat tukea, hyödyntää tietoa ja materiaalia sekä löytää tarvittaessa sopivinta tukea läheisilleen ja ystävilleen.

### **Tutkintoon tähtäävä koulutus ja yleinen digiosaamisen kehittäminen**

Digiosaamisen kehittämisessä tavoitteet tulee asettaa erikseen yleiseen digiosaamisen kehittämiseen, tutkintoon tähtäävän ammatillisen koulutuksen ja (työssä käyvän) olemassa olevan henkilöstön osaamisen tukemiseen.

Kyky käyttää digitaalisia palveluita on kansalaistaito, joka avaa monia uusia mahdollisuuksia. Tavoitteena on, että yhä useammalla kansalaisella olisi mahdollisuus oppia hoitamaan viranomaisasiointinsa ajasta ja paikasta riippumattomilla sähköisillä palveluilla. Parhaimmillaan digitalisaatio vahvistaa ihmisten itsemääräämisoikeutta ja yhdenvertaisuutta. Julkisen sektorin tehtävänä on aktiivisesti estää digisyrjäytymistä. Esimerkiksi toisen asteen ammattiin tähtäävässä koulutuksessa tulisi kiinnittää tähän huomiota. Sähköisten palveluiden käyttö ja käytettävyys tulisi olla osa kansalaiskasvatusta.

Digiosaamisen kasvattaminen on hyvä aloittaa jo perusopetuksen yhteydessä koulunsa aloittaville ja jatkaa johdonmukaisesti vaatimustasoa kasvattaen kaikilla koulutuksen asteilla. Lisäksi nuorilla ja aikuisilla kansalaisilla tulee olla mahdollisuus hankkia ja kehittää digitaitoja riippumatta siitä, ovatko he työelämässä mukana vai työelämän ulkopuolella. Useat järjestöt ja yhdistykset sekä kansalaisopistot tarjoavat yleiseen digiosaamiseen liittyvää koulutusta jo tällä hetkellä.

AUTA-hankkeen kokeilujen yhteydessä on kiinnitetty huomioita etenkin lähipalveluita tuottavien henkilöiden digiosaamisen kehittämiseen, jotka kohtaavat työssään myös digineuvonnan tilanteita. Tällaisia tehtävät ovat esimerkiksi kuntien tarjoamat kotipalvelut ja kirjastopalvelut. Digitaidot tulisikin olla osa muun muassa näihin ammattiin tähtävien tutkintojen sisältöä. Myös erityisesti palvelujen suunnittelijoiden ja kehittäjien koulutuksessa tulee ottaa huomioon saavutettavuusosaaminen.

Digiosaamisen sisällyttäminen yleisiin koulutusohjelmiin kuuluu opetus- ja kulttuuriministeriön toimialaan ja vuoropuhelua tästä on syytä jatkaa tulevien opetussuunnitelmien osalta. Tämä yleinen digiosaamisen kehittäminen ei kuitenkaan ole ollut AUTA-hankkeen suunnittelun kohteena.

### **Hyvä käyttöliittymä ja digitaalinen palvelu**

Yksi tärkeimmistä keinoista tukea sähköistä asiointia on rakentaa helppokäyttöisiä ja selkeitä käyttöliittymiä digitaalisiin palveluihin, joita asiakkaan on helppo käyttää. Jokaisella viranomaisella on vastuu omasta hyvin toimivasta digitaalisesta palvelusta ja sen käyttöön liittyvästä neuvonnasta. Digitaalisten palveluiden käytettävyyteen vaikuttaa oleellisesti käyttöliittymän toimivuus ja loogisuus. Palvelun käyttöä helpottaa, jos se on samankaltainen ja toimii samalla käyttölogiikalla eri viranomaisten kesken. Digitaalisten palveluiden ja käyttöliittymien suunnitteluvaiheessa tulee jo olla mukana erilaisia käyttäjäryhmiä, jotta hyvä käytettävyys voidaan toteuttaa asiakkaiden näkökulmasta parhaalla mahdollisella tavalla.

Pidemmällä tähtäimellä voidaan pohtia, tuleeko ihminen jossain vaiheessa enää mieltämään eroa ”digitaalisen” ja ”perinteisen” asioinnin välillä. Esimerkkinä tästä voidaan antaa tekoälypohjaiset luonnollista kieltä ymmärtävät keskustelevat käyttöliittymät ja virtuaalitodellisuuspohjainen ”tiskiasiointi”.

EU:n direktiivin (2016/2102) julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta tavoitteena on varmistaa juuri nämä hyvin toteutetut verkkopalvelut. AUTA-hankkeessa valmisteltu digituen malli keskittyy tukemaan digipalveluiden käyttöä, kansallisen saavutettavuussäätelyn tavoitteena ovat saavutettavat sivustot. Saavutettavuusdirektiivi asettaa vaatimukset verkkopalveluiden suunnittelulle ja toteuttamiselle, jolloin neuvonnan tarpeen pitäisi vähentyä, kun palvelut suunnitellaan käyttäjälähtöisiksi jo alun perin. Verkkopalveluiden on toteuttava vähintään saavutettavuusvaatimukset.

Saavutettavuuskysymysten ja digituen yhteys syntyy myös sitä kautta, että mallin avulla voidaan saada suurempi yhteys palvelujen jatkuvan kehittämisen ja niistä saatavan asiakaskokemuksen välille. Vaikka kehittämishankkeissa asiakastestaus yms. vaiheita on jo sovellettu tähänkin asti, asiakaskokemuksen kerääminen palvelun koko elinkaaren ajalta on ollut sattumanvaraista.

## Muu hallinnonalan ja lainsäädännön kehittyminen

Yleinen hallinnonalan ja lainsäädännön kehitys vaikuttaa myös siihen, miten digitaaliset palvelut kehittyvät ja miten asiakkaan asiointi julkisissa palveluissa muokkautuu. Esimerkkeinä merkittävästä lainsäädännöstä ja kehityksestä ovat tietoa kysytään vain kerran –periaate ja vahvaan tunnistamiseen liittyvä lainsäädäntö. Hallituksen kärkihankkeessa "Digitalisoidaan julkiset palvelut" tavoitteena on rakentaa julkiset palvelut käyttäjälähtöisiksi ja ensisijaisesti digitaalisiksi toimintatapoja uudistamalla. Yhtenä kärkihankkeen toimenpiteenä vahvistetaan periaatetta, että tietoa kysytään vain kerran ja hyödynnetään monipuolisesti. Samalla vahvistetaan kansalaisen oikeutta omiin tietoihin ja viranomaisen mahdollisuuksia käyttää tietoa. Toimenpidettä toteuttamaan on asetettu Yhteisen tiedon hallinta -hanke, jossa kehitetään yhteinen tiedon ja tietovarantojen hallinnan ja käytön asiakaslähtöinen palvelumalli ja sovellukset. Tunnistautumisesta on tarkemmin osiossa 5.3 Digitukeen liittyvistä tietosuoja- ja vastuukysymyksistä ja yleisesti digituen säädösperustasta osiossa 5.

## YHTEENVETO

- Sähköisessä asiointissa tukea kaipaavan asiakkaan palvelupolku digituen pariin on tänä päivänä moninainen ja joskus myös katkonainen.
- Digituen lähtökohtaisena tavoitteena ja tarkoituksena on tukea henkilöä siten, että hän pystyy asioimaan sähköisessä palvelussa sekä tekemään palvelussa tarvittaessa oikeustoimia itse. Tavoitteena on, että henkilö pystyy mahdollisesti jatkossa saamansa digituen ansiosta asioimaan sähköisissä palveluissa ilman apua tai kevyemmällä tuella. Lähtökohtana on, että tuettava on edelleen vastuussa omasta asiointistaan ja asioidensa hoitamisesta.
- Digituen toimintamalli on rakennettu tunnistetuista asiointitilanteista ja niihin liittyvistä asiakastarpeista käsin. Eri asiakasryhmien digitaalisten laitteiden ja digitaalisten (julkisten) palveluiden käyttöön liittyviä haasteita ja tuen tarpeita on todettu ja dokumentoitu AUTA -hankkeen kokeiluissa.
- Digituen toimintamalli rakentuu kolmesta elementistä:
  1. Digituen muodot
  2. Digituen toimijat
  3. Mallin ohjaus-, rahoitus- ja säädösperusta
- Kyse on vahvasti yhteistyöhön rakentuvasta mallista, jossa jokainen toimija voi löytää oman paikkansa. Mitään nykyistä toimijaa ei ole haluttu sulkea pois ja ovi on jätetty avoimeksi myös uusille toimijoille.
- Malli on joustava ja yhteiskunnan digitaalisen kehittymisen, tuen tarpeiden sekä muotojen mukaisesti elävä. Tämä mahdollistaa uusien innovaatioiden syntymisen sekä kannustaa digitaalisten palvelujen kehittämistä asiakkaiden tarpeet edelleen paremmin huomioon ottaviksi. Asiakkaaseen päin rakenteet selkeyttävät ja yhdenmukaistavat tuen kenttää ja asiakasta on helpompi ohjata oikean tuen äärelle.
- Digitukea tarjotaan monin eri keinoin. Tämä on tärkeää, sillä myös tuen tarpeet ja digituen asiakkaan osaamisen lähtötaso on vaihtelevaa.
- Digituen toimintamallin tuen muodot ovat a) viranomaisasiointin neuvonta, b) digiosaamista kasvattava, tuki, ohjaus ja koulutus ja c) valtakunnallinen tukipalvelu digitukea tarjoaville palveluntuottajille
- Digitukimalliin kuuluvia tuen antamisen tapoja ja välineitä ovat muun muassa chat- ja puhelintuki, sähköposti, videoyhteys, kokeilutunnukset, opetusvideot, vertaistuki, koulutus, liikkuva- ja kotiin vietävä tuki sekä laitteen opastus ja korjaus.



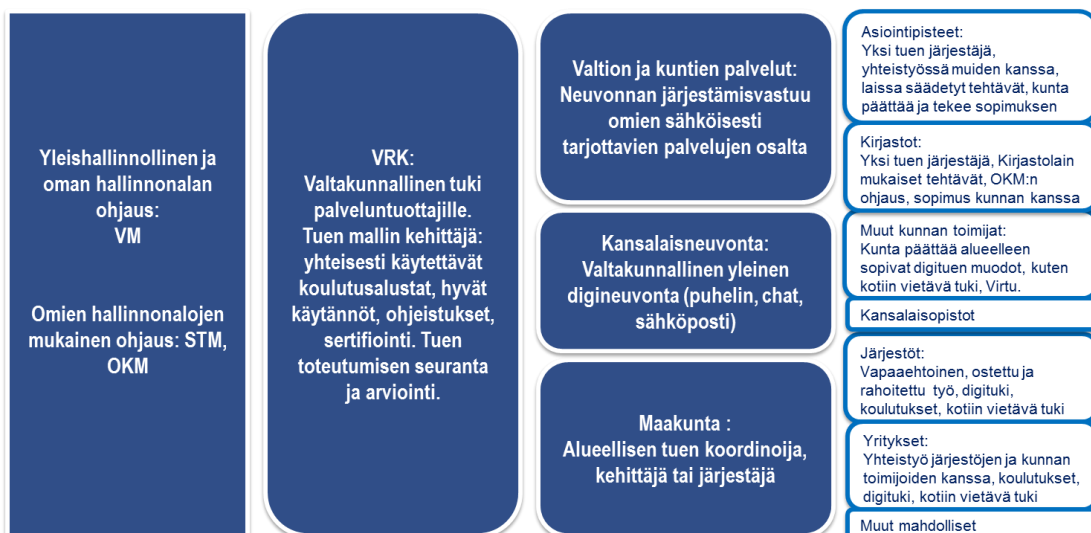
- Yrityksen vastuuta voidaan arvioida kuluttajansuojan näkökulmasta laitteen myynnissä esimerkiksi silloin, jos ostaja ei selkeästi ymmärrä ostamansa laitteen ominaisuuksia tai käyttöä eikä hänelle ole annettu tarvittavia tietoja ostopäätöksen tekoa varten.
- Valtuutus ei oikeustoimena ole suoranainen digituen tapa, mutta se voi olla keino, jolla käytännössä henkilöt voivat joustavalla tavalla saada asiansa hoidettua digitaalisissa palveluissa. Lisäksi ystävien ja omaisten antama tuki on merkittävää ja myös sitä voidaan tukea.
- Digituen tarpeen määrään vaikuttaa ainakin sähköisten palvelujen kehittyminen entistä käyttäjäystävällisemmiksi, datan entistä laajempi hyödyntäminen palveluissa ja siihen liittyvä tarve mahdollistaa henkilöiden omien tietojen hallintaa sekä kouluissa opetettavat digitaaliset taidot.

## 3.2 Digituen toimijat

Digituen palveluntuottajien kenttä on tällä hetkellä moninainen, mutta asiakkaan voi olla vaikea löytää itselleen sopivaa tukea. Tuen löytämisen helpottamiseksi ja tuen tuottajan tueksi ehdotetaan toimintamalliin rakenteita, jotka tukevat palveluntuottajia oman toimintansa järjestämisessä ja kehittämisessä niin, että se vastaa tuen tarpeisiin.

Toimintamallissa ehdotetaan tehtävää ja roolia valtakunnalliselle toimijalle, joka tarjoaa tukea tuentuottajille sekä kehittää tuen mallia muun muassa yhteisten hyvien käytäntöjen, materiaalien ja koulutuslustojen avulla. Tehtävänä olisi myös tuen toteutumisen seuranta ja arviointi.

Lisäksi ehdotetaan alueellista tuen koordinoijaa ja kehittäjää, joka tuntee alueen digituen tarvitsijat ja toimijat, luo digituen verkoston ja kehittää sekä arvioi digituen toteutumista alueella. Tuen laadun varmistamiseksi, kehittämiseksi ja yhtenäisyyden muodostamiseksi nämä toimijat nähdään tärkeiksi niin tuen tuottajien kuin asiakkaiden näkökulmasta. Lisäksi tällä edesautetaan tuen saatavuutta ja kattavuutta, jolloin asiakkaan on helpompi löytää oikeanlaista digitukea.



Kuva 6. Digituen toimintamallin toimijat

### 3.2.1 Digituen tuottajien tuki ja mallin valtakunnallinen kehittäjä

Väestörekisterikeskuksen (VRK:n) katsotaan olemassa olevista organisaatioista soveltuvan parhaiten digituen mallin kehittäjän ja digituen palveluntuottajien tukiorganisaation rooliin. Tähän sitä puoltaa muun muassa Suomi.fi-palvelukokonaisuuden tuottajan rooli ja muut digitalisaation koordinaatio- ja kehittämistehtävät, joita valtioneuvosto 16.11.2017 hyväksymällään asetuksella on jo Väestörekisterikeskukselle antanut (VnA Väestörekisterikeskuksen eräistä tehtävistä 760/2017). Lisäksi Kansalaisneuvonnan siirto VRK:een samalla asetuksella vuoden 2018 alusta tekee myös VRK:sta itsestään digituen ja julkisten palvelujen yleisneuvonnan operaattorin.

Digituen valtakunnallisen kehittämistehtävän ja tuen tuottajien tukitehtävän voidaan katsoa koostuvan seuraavista osa-alueista.

#### **Digituen hyvät käytännöt**

Tässä kohteena on annettavan digituen laatuaspektin lisäksi tukea antavien tietoisuus tuen tietosuoja- ja muista oikeusvaateista. Hyviin käytäntöihin kuuluu myös muun muassa kyky tarjota ja ohjata asiakas tilanteensa mukaiseen tukeen. Hyvien käytäntöjen muodostaminen tapahtuu yhteistyössä tukea antavien tahojen kanssa, esimerkiksi järjestöjen kanssa.

Hyvien käytäntöjen muodostamisessa on myös valtiovarainministeriöllä merkittävä rooli. Digitaalisen asioinnin ensisijaisuuden saavuttamiseksi on valtiovarainministeriössä syksyn 2017 aikana valmisteltu ehdotuksia sekä toimenpiteitä, jolla voidaan lähteä kehittämään sähköistä asiointia ja viestinvälitystä sekä digitaalisten palvelujen laatua. Tavoitteena olisi löytää mahdollisimman yhdenmukaiset sähköisen asioinnin toimintatavat sovellettaviksi yli hallinnonala- tai prosessirajojen. Päälinjoja haettaisiin laajasti käytetyistä, esimerkiksi Kelan tai Verohallinnon, palveluista ja prosesseista mukaan lukien digitaalisten palvelujen tiekartalla 2017-2021 olevat palvelut huomioiden sekä luonnollisten henkilöiden, että oikeushenkilöiden asiointi ja viestinvälitys.

Digituen antajat erityisesti järjestökentällä ovat kaivanneet hyviä käytänteitä ja ohjeita siitä, missä tilanteessa voi avustaa kädestä pitäen ja milloin tuen antamisessa ylitetään raja, jolloin tukea ei pitäisi antaa. Myös hallintolain mukaista neuvontaa antavat tahot kaipaavat tarkempaa ohjeistusta oman neuvonnan roolin sisältöön ja rajoihin. Digituen käytäntöjen perussisältönä voidaan pitää ohjeistusta siitä, millaista on hyvä digituki eri tilanteissa. Tarkemmalla tasolla digituen hyvinä käytänteinä voidaan nähdä erityyppiset ohjeet sekä suositukset toiminnan laadusta sekä lakiin liittyvät velvoittavat käytänteet. Hyvissä käytänteissä linjattaisiin myös peruseriaatteet sille, milloin digituen tarjoajan tulee ohjata asiakas muihin kanaviin tai ottamaan yhteyttä suoraan hallintoasiaa hoitavaan viranomaiseen. Digituen ohjeita ja yleisiä malleja on jonkin verran tehty esimerkiksi Kuluttajaliitossa ja Helsingin kaupungin Lasipalatsin mediakeskuksessa. Lisäksi esimerkiksi Seniorsurf ja Enter ry ovat koonneet omille digineuvojilleen omat ohjeet aiheesta.

## Seuranta ja arviointitehtävä digituen toteutumisesta

Digituen tavoitteina ovat mahdollisimman tasalaatuinen, kattava ja tasapuolinen palvelu eri osissa maata ja eri väestöryhmissä sekä tarvittavalla tavalla järjestäytynyt toimintatapa. Näiden tavoitteiden seurantaan tarvitaan tietoa tuen kattavuudesta ja saatavuudesta sekä mittaristo, joka rakennetaan yhteistoiminnassa alueellisten toimijoiden ja tukea antavien tahojen kanssa. Tiedon kokoaminen on VRK:n merkittävä tehtävä alueellisen digituen koordinaattorin kanssa. Mittausten ja seurannan tuloksia on analysoitava jatkuvana toimintana ja havaintojen perusteella on käynnistettävä tarvittavat kehitys- ja muutostoimet. Seuranta ja arviointia tehdään valtiovarainministeriön ohjauksessa ja yhteistyössä erityisesti siirtymävaiheessa. Yhteistyö ja vuoropuhelu alueellisiin digituen kehittäjiin ja koordinoijiin on oltava tiivistä arvioitaessa alueellista digituen toimivuutta. Katso tarkemmin luku

4.4 Digituen ja toimintamallin arviointi ja seuranta.

## Digituen tuottajien tuki

Väestörekisterikeskuksen rooli tulee nähdä kokoavana valtakunnallisena tuen tarjoajana digitukea tarjoavien palveluntuottajien suuntaan. Väestörekisterikeskus toimisi ensisijaisesti tuen rajapintana digitukea tarjoaville palveluntarjoajille sekä alueellisille digituen kehittäjille ja koordinoijille. Kansalaisneuvonnan kautta VRK tarjoaa tietysti myös itse palveluiden käyttäjien neuvontaa ja -tukea.

Tuen operatiivisten toimijoiden lisäksi VRK toimii yhteistyössä ja tukee läheisesti alueellisia toimijoita niiden tehtävissä.

Keinoja, joilla VRK voi pitää yhteyttä alueellisiin toimijoihin, ovat uutiskirjeet ja seminaarit, mutta myös virtuaalikanavat kuten tukiteemaan keskittyvät portaalit.

### *Tukikanavat palveluntuottajille*

VRK:n keinot tukea digitukea antavia tahoja ja palveluja kehittäviä viranomaisia ovat mm.

- Kansalaisneuvonta, jolta myös tukea antavat toimijat voivat kysyä yksittäisten palvelujen neuvomisesta ja tuesta silloin kun varsinaisen asiointipalvelujen tuottajat eivät ole tavoitettavissa. Yhtä lailla Kansalaisneuvonta kokoaa tietoa siitä, miten palveluiden käyttö todellisuudessa toimii ja josta palveluntuottajat saavat tietoa jatkokehitykselle.
- tuen tarjoaminen Suomi.fi-palvelutietovarantoon tietoja tuottaville organisaatioille liittyen sisällöntuotantoon ja järjestelmän toimivuuteen.
- yleinen Suomi.fi-palvelujen toimintaan tai sisältöön liittyvä neuvonta digitukea tarjoaville toimijoille sekä palveluntarjoajille.
- koulutuksien tarjoaminen digituen tuottajille sekä koulutuksen koordinointi.
- materiaalien tuottaminen sekä tarjoaminen digituen tuottajille.
- kysymysten ohjaaminen tarvittaessa eteenpäin. Esimerkiksi, jos kysymys liittyy Suomi.fi-verkkopalvelun esittämään Palvelutietovarannon kautta tulleeeseen palvelukuvaukseen, niin tukea voi antaa myös palvelun- ja/tai asiointikanavan kuvannut organisaatio.

### **Ohjeet ja koulutukset digituen tuottajille**

Perinteisen koulutustarjonnan lisäksi valikoimassa on hyvä pitää erilaisia yhteisöllisyyttä ja vertaistukea edistäviä koulutusmuotoja, kuten erilaisia kyselytunteja tai oppimisklinikoita. Yksi mahdollinen tapa koulutuksille on järjestää etäkoulutuksia verkossa. Mahdollisuuksien mukaan myös lähikoulutuksia kannattaa harkita. Yhtenä esimerkkinä digitukihenkilöiden kouluttajaksi mainittakoon kansalaisopistot.

Tuen antamiseen liittyvään koulutukseen soveltuvat hyvin erilaiset verkko-opiskelun muodot. VRK voisi esimerkiksi perustaa tarkoitukseen varatun oppimisympäristön. Verkko-oppimisympäristöä hyödyntämällä kyetään rakentamaan tarvittaessa moninaisia sekä monikanavaisia oppimiskokonaisuuksia, joita voidaan tarvittaessa skaalata sekä modifioida vastaamaan sen hetkistä tarvetta. Oppimisympäristö sallii ajasta ja paikasta riippumattoman ympäristön digituen antajille opiskella ja tutustua materiaaleihin.

Välttämätön osa digitukijoiden tukea on materiaalien tarjoaminen. Siihen soveltuu portaali/materiaalipankki, josta löytyvät minimissään kaikki ohjeet ja koulutusmateriaalit. Yhtenä pohdittavana vaihtoehtona tulee pitää koulutusalan ja materiaalipankin yhdistämistä yhdeksi digituen tarjoajille suunnatuksi tiedonjakamisportaaliksi. Osa materiaalista on hyvä olla saatavissa kaikille, myös digitukea tarvitseville ja läheisilleen sekä ystävilleen tukea antaville.

### **3.2.2 Alueellinen digituen kehittäjä ja koordinoija**

Suomessa alueelliset erot väestötiheyden sekä väestö- ja palvelurakenteen osalta vaihtelevat suuresti eri puolilla maata. Digituen kannalta näyttää siltä, että väestötiheimmillä alueilla digituen tarjonta on monipuolisinta ja tuen tarvisijoiden on helpompi löytää tarvitsemaansa tukea. Harvaan asutuilla alueilla muiden palvelujen tavoin myös alueellisia tukipalveluiden tuottajia saattaa olla hyvin vähän, jos lainkaan.

Jotta digituen kattavuus ja saatavuus saadaan varmistettua eri puolille maata, tarvitaan valtakunnallisen tuen kehittämisen ja digituen tuottajien tuen lisäksi alueellista digituen koordinointia ja kehittämistä. Alueellisen tuen kehittäjä ja koordinoija on digituen toimintamallissa tuen tuottajien ja tuen tarvisijoiden alueellinen yhteys, jonka tulee tuntea ja arvioida alueellisen tuen tarpeet sekä tuen tuottajat. Alueellisen toimijan tehtävänä on tukea, kehittää ja koordinoida erityisesti sellaisten alueiden digitukea, joissa sitä ei ole tarvittavissa määrin. Tarkoituksena ei ole muuttaa toimintaa niissä kunnissa, joissa tarjotaan jo aktiivisesti digitukea. Alueellisen toimijan tehtävänä on lisäksi

- luoda alueellinen toimiva digituen verkosto digituen tuottajista ja tehdä tarvittaessa sopimuksia eri digituen toimijoiden kanssa, jotta riittävä digituki on alueiden asukkaiden käytössä,
- koota ja ylläpitää tiedot alueen digituen tuottajista. Tiedot voidaan tallentaa VRK:n ylläpitämään Suomi.fi-palveluun ja mahdollisesti muihin tarpeellisiin yhteyksiin, joista tiedot löytyvät kaikille tarvisijoille, kuten Kansalaisneuvonnalle ja muille palveluntuottajille,
- varmistaa, että alueen asiakaspalveluissa on tarvittavat ajantasaiset tiedot alueen tuen tuottajista selkeällä tavalla (esimerkiksi kartalla ja myös painettuna),

- seurata ja arvioida alueen digituen kattavuutta ja saatavuutta sekä tarjota koottua tietoa valtakunnalliselle kehittäjälle (VRK:lle) sekä
- kehittää alueen digituen kattavuutta ja saatavuutta, mm. edistämällä alueen kuntien yhteistyötä digituessa.

Alueellisen tuen kehittäjän ja koordinoijan rooliin ehdotetaan maakuntia.

### **Maakunnat alueellisena digituen koordinoijana, kehittäjänä tai järjestäjänä**

Hallitus päätti neuvottelussaan 5.7.2017 jatkaa sote- ja maakuntauudistusta siten, että maakunnat saavat tehtäviensä järjestämistä vastuun 1.1.2020 alkaen. AUTA-hankkeen työryhmä on käsitellyt maakuntien roolia alueellisena toimijana, joka tuntee paikalliset olosuhteet, digituen tarpeet alueellisesti ja paikalliset toimijat, jotka tarjoavat digitukea.

Projektiryhmän näkemyksen mukaan maakunnilla olisi riittävät resurssit kehittää ja koordinoita maakunnan asukkaille kattava ja tasalaatuinen digituki. Maakuntien tukeminen tehtävässään ja siihen liittyvä ohjaaminen on hallitumpaa, koska maakuntia on 18, joka on rajallinen määrä toimijoita. Myös yhteys Väestökisterikeskuksen (VRK:n) toimintaan on luonteva järjestää, koska VRK tukee digitalisaation kehitystä mm. suomi.fi palveluiden ylläpitäjänä.

Haasteena on tunnistettu se, miten maakunnat priorisoivat tehtävänsä uusina organisaatioina ja hallinnon tasoina. Vielä on epäselvää, missä vaiheessa maakunnat ovat käytännössä kyvykkäitä ottamaan vastaan digituen kehittämis- ja koordinaatiovastuun tehtäväkseen.

Maakuntien tehtäväksi esitetään hallituksen esityksessä maakuntalaiksi (HE eduskunnalle maakuntien perustamista ja sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisen uudistusta koskevaksi lainsäädännöksi sekä Euroopan paikallisen itsehallinnon peruskirjan 12 ja 13 artiklan mukaisen ilmoituksen antamiseksi, 15/2017) alueellisten yhteispalveluiden järjestäminen ja kehittäminen. Tämä sisältää yhteispalvelusta annettujen säännösten mukaisen yhteispalvelun lisäksi sen, että huolehditaan yhden palvelukanavan digitaalisen asioinnin toteuttamisesta sekä järjestetään ja tuotetaan yhteisiä palveluita kuntien kanssa silloin, kun maakunnalla ja kunnalla voi olla yhteisiä palveluita.

Haasteena on edelleen tunnistettu se, että Asiointipisteet eivät kata tasapuolisesti kaikkia alueita Suomessa, sillä on muun muassa kokonaisia maakuntia, joissa ei ole yhtään Asiointipistettä. Jokainen Asiointipiste laatii sopimukset valtion palvelutuottajien kanssa erikseen, jonka vuoksi Asiointipisteiden antamat palvelut vaihtelevat pisteittäin. Asiointipiste on oikeutettu antamaan sähköisten palveluiden tukea vain sopimuksen tehneiden palvelutuottajien palveluista.

Ehdotuksessa maakuntalaiksi edellytettäisiin maakuntia kehittämään yhteispalvelun toiminnallisuutta, joka jää kunkin maakunnan vastuulle ja harkittavaksi, miten se toteuttaa tätä tehtävää. Uusien kiinteiden Asiointipisteiden perustaminen ei myöskään ole aina tarkoituksenmukaista, mikäli alueella julkisten palveluiden tuki ja neuvonta voidaan hoitaa muilla tehokkailla tavoilla.

Nykyisin kunnat järjestävät julkiset sosiaali- ja terveyspalvelut. Sote-uudistuksessa vastuu palvelujen järjestämisestä siirtyisi 18 uudelle maakunnalle. Uudistuksen tavoitteena on toiminnan muutos, jonka avulla parannetaan palvelujen saatavuutta ja yhdenvertaisuutta. Muutoksen tärkeä väline on digitalisaatio. Digitalisaation avulla palveluita myös voidaan tuottaa täysin uusilla tavoilla ja tehostaa prosesseja.

ICT-ratkaisut ja digitalisaatio ovat välineitä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaiden paremmalle palvelulle sekä hyvinvoinnin ja toimintakyvyn ylläpitämiselle ja kehittämiselle. Digitaalisilla palveluilla voidaan myös tukea kansalaisten mahdollisuuksia itse ylläpitää toimintakykyään ja terveyttään.

Sosiaali- ja terveydenhuollon lähipalvelut tarjotaan asiakkaan arjessa, ja ne ovat kohtuullisen helposti saavutettavissa. Lähipalvelulla tarkoitetaan usein käytettyjä palveluja, joita useimmat ihmiset tarvitsevat elämänsä aikana. Jokaisella kansalaisella tulee olla yhdenvertainen mahdollisuus saada laissa säädetyt riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut. Merkittävä osa kaikista ihmisten lähipalveluista on jatkossa maakunnan tuottamia. Nämä palvelut digitalisoituvat voimakkaasti tulevina vuosina. Jos palvelut ovat digitaalisessa muodossa, tulee palvelujen käyttöön tarjota neuvontaa ja tukea. Maakunnan ja SOTE-palvelujen palvelutuottajan tulee ottaa huomioon myös digituen tarjoaminen ja saatavuus palveluissaan.

### **AUTA-hankkeen aikana esillä olleet vaihtoehdot alueelliseksi toimijaksi**

#### *Kunnat*

Työskentelyn aikana arvioitiin maakuntien lisäksi myös muita mahdollisia vaihtoehtoja, kuten kuntien roolia alueellisena toimijana. Kunnan, samoin kuin jokaisen muun julkisen toimijan, on huolehdittava siitä, että kaikki sen palvelut ovat tarvitsijoidensa saavutettavissa. Palvelujen käyttämiseen on oltava tarjolla myös tukea. Palvelujen digitalisoituessa tukea tarvitaan aiempaa enemmän, jotta eri väestöryhmät eivät joudu epätasa-arvoiseen asemaan keskenään.

Kuntien on mahdollista katsoa, että digituen antaminen muutoinkin kuin kunnan omien palvelujen osalta kuuluu hyvinvoinnin edistämiseen. Kunnat voivat siten halutessaan tuottaa digitukea yhdessä muiden toimijoiden, kuten järjestöjen, kanssa tai vaikka pohtia digituen mallia moniammatillisissa verkostoissa. Osana kunnan yleistä toimialaa ja kuntalaisten hyvinvoinnin edistämistä kunnat järjestävät jo nyt digitukea asukkailleen. Moni kunta on järjestänyt monipuolista ja kattavaa digitukea myös muiden kuin omien sähköisten palvelujensa osalta.

Valmistelussa nähtiin kuitenkin, että kuntien mahdollisuudet kehittää, koordinoita tai jopa järjestää digituki laajemman alueen osalta vaihtelee alueittain voimakkaasti. Myös kuntien välisen yhteistyön ja eri paikkakunnilla toimivien järjestöjen ja yritysten merkitys kasvaa, kun digitukea järjestetään alueen asukkaille. Kunnat ovat tällä hetkellä ja myös jatkossa merkittävä toimija digituen tuottamisessa, mutta uutta tehtäväkokonaisuutta tässä tilanteessa ei esitetä asetettavaksi.

#### *Maistraatit*

Tarkastelussa oli mukana maistraattien rooli digituen alueellisena toimijana. Tässä lähtökohtana oli maistraattien toiminnan uudistaminen ja yhdistyminen Väestörekisterikeskukseen.

Maistraattien uudelleenorganisointi on katsottu välttämättömäksi hallituksen 5. huhtikuuta 2016 tekemän, maakunnille siirtyviä tehtäviä koskevan linjauksen perusteella. Tämän linjauksen mukaan valtion hallintotehtävissä on periaatteena valtakunnallinen toimivalta silloinkin, kun tehtävät edellyttävät alueellista tai paikallista läsnäoloa. Toisena periaatteena valtion hallintotehtävissä on valtakunnallisesti yhtenäisen toimintatavan ja ratkaisukäytännön soveltaminen.

Selvitysmies Backmannin raportin (30.10.2017) mukaan uudelleenorganisointi on perusteltua asiakaslähtöisyyden vahvistamiseksi, digitaalisten palveluprosessien

edistämiseksi sekä vaikuttavuuden ja tehokkuuden lisäämiseksi. Digitalisaation hyödyntämisellä saadaan parempia palveluja asiakkaille ja uusia mahdollisuuksia henkilöstölle. Esitys vahvistaa valtionhallinnon läsnäoloa ja palvelukykyä Suomen eri osissa. Nykyiset yhdeksän erillisenä virastoina toimivaa maistraattia ja nykyinen Väestörekisterikeskus esitetään yhdistettäväksi valtakunnalliseksi virastoksi vuoden 2020 alusta.

Valtiovarainministeriö on asettanut 31.8.2017 hankkeen valmistelemaan maistraattien uudelleenorganisointia toimikaudelle 1.9.2017–31.3.2019. Hankeaikaa on pidennetty ja ohjaus- ja valmisteluryhmien toimikausi päättyy 31.3.2020. Hankkeen työryhmätyöskentely on vielä hyvin kesken. Työskentelyn aikana arvioidaan muun muassa maistraattien alueellista verkostoa ja uuden viraston sekä alueellisten toimipisteiden tehtäviä.

Digituen alueellisen kehittäjän ja koordinoijan rooli olisi uusi tehtävä maistraatille, joka yhdistyisi valtakunnallisen kehittäjän (VRK) roolin kanssa samalle toimijalle. Tämä nähtiin valmistelussa maistraattien vahvuudeksi.

Alueellisella toimijalla tulisi olla hyvä osaaminen, alueellinen tuntemus ja kyky muodostaa tiivis verkosto alueen digituen tuottajien kanssa. Tämä nähtiin haasteelliseksi maistraattien nykyisen osaamisen ja tulevan toiminnan sekä tehtävien näkökulmasta. Myös maistraattien resurssit ja toimipisteiden toimivalta alueella alueen digituen tuottajiin nähtiin haasteelliseksi.

### **3.2.3 Digitukipalvelujen tuottajia**

#### **Kansalaisneuvonta**

Kansalaisneuvonta aloitti toimintansa Valtiokonttoriin sijoitettuna marraskuussa 2013. Palvelu siirtyi Väestörekisterikeskukselle 1.1.2018 Väestörekisterikeskuksen eräistä tehtävistä annetulla Valtioneuvoston asetuksella (760/2017). Perustamisen taustalla on paitsi julkisten palvelujen yleisneuvonnan tarve, niitä koskevien kysymysten ei-toivottu ohjautuminen kuormittamaan yleistä hätänumeroa. Kansalaisneuvonta on julkisten palvelujen käyttäjille tarkoitettu yleisneuvontapalvelu, joka tukee viranomaisten neuvontaa. Tyypillisiä kysymyksiä, joihin Kansalaisneuvonta konseptinsa mukaisesti vastaa, on julkisten palvelujen löytymiseen, käyttöön ja soveltuvuuteen liittyvät kysymykset. Vastauksissaan se voi tukeutua substanssiviranomaisten verkosta löytyvään tai muuten erikseen sovittuun informaatioon. Sillä ei ole varsinaisia asiointin toimintavaltuuksia eikä pääsyä substanssiviranomaisten järjestelmiin.

Jo alusta lähtien Kansalaisneuvonnan toiminnassa digitaalisten palveluiden neuvonta on ollut mukana. Se toimi Suomi.fi-portaalin ja sen tukipalveluiden kuten tunnistamisen, Kansalaisen asiointitilin ja lomakepalvelun tukipisteenä. Se myös jatkaa siinä roolissa palveluiden uusiutuessa Kansallinen palveluarkkitehtuuri -ohjelman (KaPA-ohjelman) myötä. Myös substanssiviranomaisten asiointipalvelua koskevia kysymyksiä on koko ajan ohjautunut Kansalaisneuvonnan vastattavaksi, koska niiden tukitiedot ovat vaikeasti löydettäviä tai tuki puuttuu kokonaan. Kansalaisneuvonta on senkin vuoksi joutunut pitämään säännöllistä yhteyttä palveluntuottajaviranomaisiin saadakseen palvelujen tekniseen neuvontaan lisätietoa ja voidakseen välittää palveluiden käyttäjäkokemuksia niiden tuottajille.

Digitaalisten palvelujen edetessä ja asiakkaiden löytäessä oikeat palvelut helpommin yleisneuvonnan suhteellinen osuus on pienentynyt ja tulee oletettavasti pienentymään jatkossakin. Vastaavasti tekniset digitukipyynnöt ovat kasvaneet merkittävästi ja jatkavat kasvuaan yleisön löytäessä Suomi.fi-palvelukokonaisuuden sekä yleisesti digitaalisten palvelun määrän noustessa.

Siksi Kansalaisneuvonnasta olisi järkevää kehittää sähköisen asioinnin tukipalvelun koordinaatiopiste. Se vastaisi edelleen yhteydenpidosta palveluntuottajiin ja pyrkisi niiltä saadun ohjeistuksen perusteella tuottamaan neuvontaan toimintaohjeita, joita voisivat hyödyntää muut digitukea tarjoavat yksiköt. Näin voitaisiin pyrkiä välttymään varsinkin uusien palvelujen lanseerauksen yhteydessä esiintyvältä epätietoisuudelta ja ristiin meneviltä yhteydenotoilta. Tässä tarkoituksessa neuvonnan verkkoportaa tai vastaava voisi olla merkittävä apu. Kansalaisneuvonnan resursseja tulisi uuden tehtävän vuoksi jossain määrin vahvistaa mutta kuitenkin kohtuullisesti.

Kansalaisneuvonnassa työskentelee 12 henkilöä ja sen sijaintipaikka on Kouvola. Palvelu on auki ma-pe klo 8-21 ja la 9-15. Sen palvelukanavia ovat puhelin, sähköposti, sähköiset lomakkeet, chat, tekstiviesti ja video (etäpalvelu). Sen yhteydenottovolyymi vuonna 2017 on ollut keskimäärin n. 7 000 yhteydenottoa kuukaudessa.

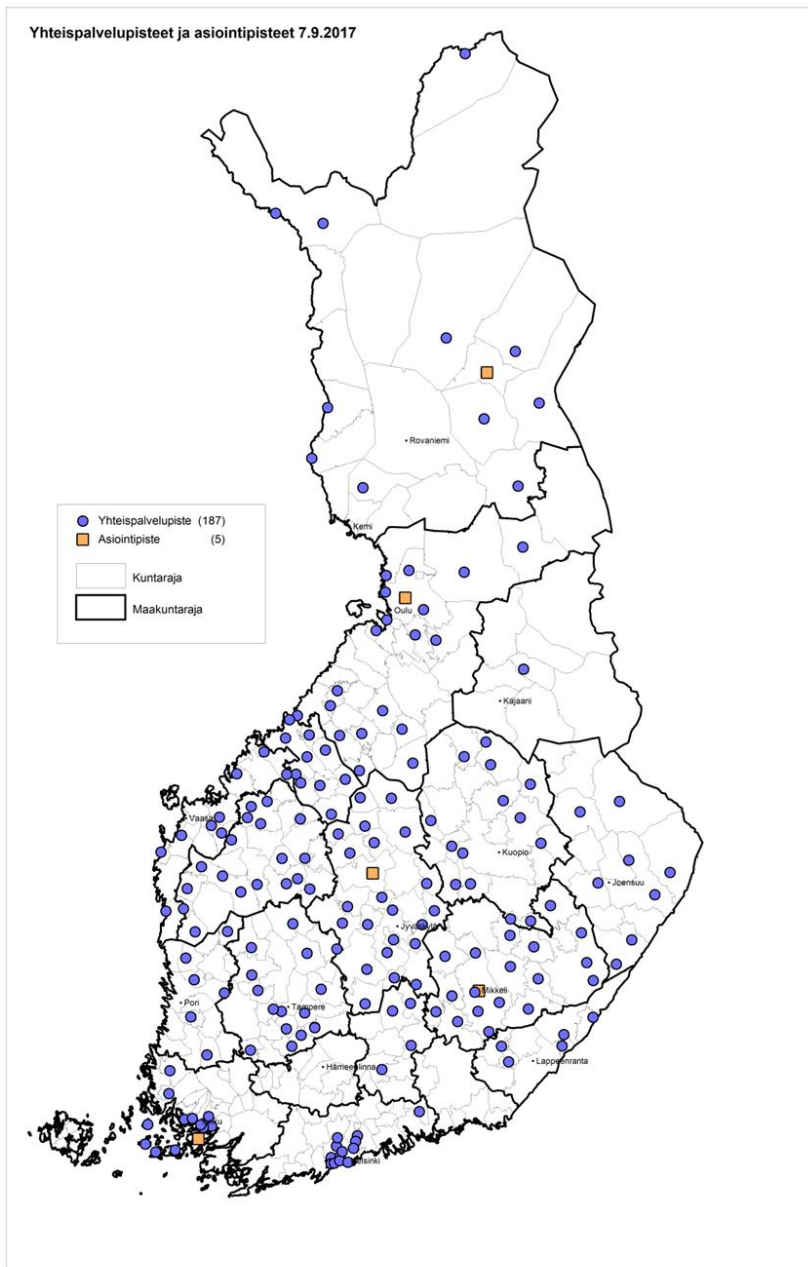
### **Julkisen hallinnon yhteinen asiakaspalvelu eli yhteispalvelu**

Yhteispalvelu on tapa tarjota julkishallinnon ja muita palveluja keskitetysti yhdestä paikasta. Yhteispalvelu perustuu kuntien ja valtion viranomaisten väliseen yhteistyöhön ja vapaaehtoiseen sopimiseen. Tällä hetkellä Suomessa toimii noin 190 Asiointipistettä (aikaisemmin Yhteispalvelupiste).

1.6.2017 voimaan tulleen yhteispalvelulain tarkoituksena on tukea digitalisaatiota ja sähköistä asiointia. Asiakas ohjataan ensisijaisesti sähköisten palveluiden käyttöön. Asiointipisteissä asiakas saa palvelua tarpeidensa mukaan neljän palvelukanavan välityksellä: sähköiset palvelut asiakaspäätteellä, etäpalvelu kuvayhteyden avulla viranomaisiin, asiointi palveluneuvojan kanssa tai asiointi paikan päälle tulevan viranomaisen kanssa. Lisäksi palvelu voidaan järjestää muutoinkin kuin fyysisestä pisteestä. Tällaisia järjestelyjä voisivat olla esimerkiksi tiettyä reittiä kulkevat palveluautot tai ajanvarauksella tehtävät kotikäynnit, joiden yhteydessä voitaisiin antaa myös sähköisen asioinnin tukea.

Alla on esitetty kartta, johon on merkitty syyskuussa 2017 olemassa olevat Asiointipisteet.





Kuva 7: Asiointipisteet syksyllä 2017

Vuoden 2020 alusta maakunnat vastaavat yhteispalvelun kehittämisestä ja edistämisestä alueellaan ja sovittavat alueellisesti yhteen viranomaisten yhteispalvelua koskevia toimenpiteitä.

Asiointipisteiden toiminta perustuu yhteispalvelulakiin. Pisteiden perustamisesta ja toiminnasta sovitaan sopimusperusteisesti. Sopimuksessa määritellään pisteen toimeksisaaja ja toimeksiantajat (kenen palveluja pisteessä annetaan). Sopimuksessa sovitaan lisäksi korvauksen suuruudesta toimeksisaajille. Maksuperusteena voi olla joko kuukausikorvaus, vuosimaksu ja/tai suoriteperusteinen maksu.

Asiointipisteessä voidaan tarjota kunnan palveluiden lisäksi esimerkiksi Kelan, poliisin lupahallinnon, Verohallinnon, maistraatin, TE-toimiston ja tulevaisuudessa maakunnan palveluja. Myös järjestöt ja yritykset voivat toimia Asiointipisteissä, mutta tämän kaltainen toiminta on tällä hetkellä vähäistä. Maakuntauudistuksen myötä, vuodesta 2020 eteenpäin maakunnat voivat toimia joko yhteispalvelun toimeksiantajina tai toimeksisaajina.

Asiointipisteiden toimeksisaajina eli isäntinä toimivat tällä hetkellä lähes yksinomaan kunnat. Kunta on toimeksisaaja 176 Asiointipisteessä, kuntayhtymä kahdessa Asiointipisteessä, Kansaneläkelaitos kolmessa Asiointipisteessä ja TE-toimisto yhdessä Asiointipisteessä. Kuntien palveluita on tarjolla lähes kaikissa Asiointipisteissä. Saatavilla olevien kunnan palveluiden vaihtelu on kuitenkin erittäin suurta. Suurin osa nykyisistä Asiointipisteistä tarjoaa toimeksisaajan palveluiden lisäksi ainoastaan yhden (noin 42 % Asiointipisteistä) tai kahden toimeksiantajan palveluita (23 % Asiointipisteistä). Toimeksiantajista KELA on yleisimmin mukana yhteispalvelussa. TE-palvelut ovat seuraavaksi yleisin yhteispalvelussa mukana oleva taho.

### **Valtion viranomaiset digituen tuottajana tai järjestäjänä**

Valtion viranomaiset ovat kukin vastuussa oman asiakaspalvelunsa kehittamisestä ja sitä koskevan neuvonnan järjestämisestä. Valtion viranomaiset ovat viime vuosina digitalisoineet palvelujaan voimakkaasti, joka on osittain johtanut fyysisten asiointipisteiden lakkauttamiseen, palvelupisteverkon harventamiseen tai jossain tapauksissa asiakaspalvelutehtävien tarjoamiseen yhteispalveluna muiden viranomaisten ja kuntien kanssa. Palvelujen käyttöön liittyvää tukea ja neuvontaa on myös keskitetty muun muassa hallinnonalakohtaisiin call centereihin. Siltä osin, kun tuki on palvelujen käyttöön liittyvää neuvontaa, on kyse viranomaisen omaan neuvontaan kuuluvaan työtä, joka voidaan siirtää toiselle toimijalle vain lailla. Jonkin verran onkin kokemusta siitä, että viranomaiset ovat näin hankkineet osan esimerkiksi puhelinpalveluna tarjottavasta tuestaan. Viranomaisten palvelujen digitalisoituessa, myös niiden poikkihallinnollisuus usein kasvaa ja palvelu näyttyy asiakkaalle yhtenä palveluna, vaikka sen järjestämisen taustalla on useita eri viranomaisia. Tällä voi olla vaikutuksena myös siihen, miten palvelujen käyttöön liittyvää digitukea jatkossa organisoidaan. Viranomaisten yhteistyö myös kansalaisjärjestöjen kanssa on tärkeää yleisen digitaalisten palvelujen käyttöön liittyvän tietoisuuden ja osaamisen lisäämisessä.

### **Kunnat digituen tuottajana tai järjestäjänä**

Kunnat järjestävät asiakaspalvelunsa ja myös digitaalisten palveluiden tuen kuntakohtaisesti oman käytäntönsä mukaisesti. Kunnilla on merkittävä rooli sekä digituen tuottajana että järjestäjänä kunnan asukkaille. Asiakaspalvelut on voitu keskitellä yhteiseen kunnan infopisteeseen tai kunnan asiointipisteeseen. Keskitetystä palvelupisteestä saa yleensä myös kunnan digitaalisiin palveluihin liittyvää tukea. Monissa kunnissa toimii myös toimiala- tai hallintokuntakohtaisia tukipisteitä, kuten ympäristö- ja teknisellä toimialalla, sosiaali- ja terveystoimessa, nuoriso- ja opetustoimessa, kulttuuri- ja vapaa-ajan toimessa, matkailussa, elinkeino- ja yrityspalveluissa.

Isoissa kunnissa ja kaupungeissa digitaalisten palveluiden kehittäminen on suunniteltua ja johdettua toimintaa, myös digivalmiuksien kohottaminen ja opastuksen järjestäminen on organisoitu osaksi kunnan toimintaa. Digituki on usein järjestetty kunnan omana toimintana tai yhteistyössä paikkakunnalla toimivan järjestöjen, yhdistysten tai yritysten

kanssa. Pienemmissä kunnissa, joita Suomessa on suurin osa, resurssit, osaaminen ja kyvykkyys järjestää digitaalisia palveluita ja niihin liittyvää tukea on vähäistä tai vaihtelevaa.

Kunnilla on suuri intressi järjestää digitukea ja neuvontaa asukkailleen, jotta kuntalaiset pysyvät digitalisoituvien palveluiden piirissä ja kunta voi siirtää palveluitaan enenevässä määrin verkkoon. Hyvät verkkoyhteydet, helppokäyttöiset ja saavutettavat digitaaliset palvelut ja hyvä asiakaspalvelu ovat kunnan vetovoimatekijöitä. Kunnalla on laajat mahdollisuudet itsehallintonsa puitteissa järjestää ja organisoida digituen haluamallaan tavalla. Digituki voi olla myös osana kunnan kotiin tarjottavia palveluita, kirjastojen palveluita, nuorisotoimen palveluiden muotona, jolloin nuoret tukevat iäkkäämpiä digitaadoissa, vanhuspalveluissa tai terveys- ja sosiaalipalveluissa. Kunnat ja niiden asukkaat hyötyisivät, jos kunnat jakaisivat digituen hyviä käytäntöjä ja malleja tuen tuottamistavoissa keskenään. Alueellisen kehittäjän ja koordinoijan tehtävänä on edesauttaa tämän toteutumista.

#### Sodankylän kunnan kokeilu

Sodankylän kokeilun aikana tehtiin noin 30 kotikäyntiä. Käynneillä esiteltiin kotiaavun asiakkaille tablettitietokoneelta erilaisia paikkakunnalla kuvattuja videoita, valokuvia, musiikkiesityksiä sekä ja kokeiltiin erilaisia viranomaispalveluja kuten Kanta, Vero, Kela ja Valtuudet. Kotikäynneillä tavoitteena oli herättää innostusta digitaalisten palveluiden käyttöön ja kumota negatiivisia asenteita. Tavoitteessa onnistuttiin ja innostus laitteiden käyttöön kasvoi ikääntyneiden parissa. Kotikäyntien yhteyteen on tarkoitus lisätä myös Terveysalkku-palvelun terveystarkastuksia, joita kokeiluaikana ei ehditty tehdä. Usein ongelmaksi muodostuivat huonot yhteydet internetiin – Sodankylän kunnan alueelle rakennetusta valokaapelista huolimatta suurin osa asiakkaista ei ollut hakeutuneet valokaapelin piiriin. Monilta asiakkailta puuttuivat myös palveluihin tarpeelliset tunnistautumisvälineet. Kotikäynteihin osallistuvien kunnan työntekijöiden kouluttaminen kyseisenlaiseen digituen tehtävään oli merkittävä tekijä kokeilun onnistumiseksi. Kyse on toimintatapojen muuttamisesta, johon myös tulee panostaa.

#### Kansalaisopistot

Kansalaisopistoilla on tärkeä rooli digiosaamisen kohentamisessa ja selkeä paikkansa digituen mallissa. Kansalaisopistot ovat kaikille avoimia matalan kynnyksen alueellisia oppilaitoksia, joissa voi oppia uusia tietoja ja taitoja. Useimmiten tarjontaan kuuluu taideaineiden, käsityön ja musiikin ym. kurssien lisäksi myös tietotekniikan kurseja.

Kansalaisopistojen tarkoituksena on järjestää yhteiskunnan eheyttä, tasa-arvoa ja aktiivista kansalaisuutta tukevaa koulutusta elinikäisen oppimisen periaatteen pohjalta. (Laki vapaasta sivistystyöstä 632/1998). Kansalaisopisto voi olla nimeltään kansalaisopisto, työväenopisto, opisto tai aikuisopisto.

Kansalaisopisto on yksi vapaan sivistystyön oppilaitosmuodoista ja tärkeä toimija digiosaamista kasvattavana ja koulutusta tarjoavana tahona. E erityisen tärkeää vapaan sivistystyön tarjoama koulutus on tutkintokoulutuksen ja työelämän ulkopuolella oleville. Myös työelämässä olevat osallistuvat aktiivisesti kansalaisopistojen koulutuksiin. Työelämän täydennyskoulutukseen ei välttämättä tavoita kaikkia digioppia tarvitsevia.

Suomessa on yhteensä 184 kansalaisopistoa.. Kansalaisopistoissa on enemmän opiskelijoita kuin missään muussa oppilaitosmuodossa Suomessa. Kurseille osallistuu vuosittain noin 650 000 opiskelijaa. Opetukseen voi osallistua kuka tahansa iästä ja koulutustaustasta riippumatta. Opetustunteja järjestetään vuosittain yli 2 miljoonaa. Vuoden 2015 tilastojen mukaan Kansalaisopistot antoivat valtakunnallisesti opetusta

tietoteknisissä aineissa n. 60 000 tuntia (tietokoneen ajokorttikoulutusta 1285h, muu tietotekniikan hyväksikäyttö 54 920h sekä tieto- ja tietoliikennetekniikka 2954h).

Kansalaisopistojen ominaispiirre on myös, että ne pystyvät ketterästi vastaamaan erilaisiin oppimistarpeisiin niin tarjonnan kuin sisältöjenkin suhteen. Erityisesti alueellinen digituen ja osaamiseen liittyvä tarve tunnustetaan kansalaisopistoissa. Jokainen opisto vastaa itsenäisesti kurssisisällöistään ja opistojen kurssi- ja palvelutarjonta vaihtelee hyvinkin paljon opistoittain ja alueittain. Samoin opiskelijoiden taustat ovat hyvin erilaisia. Samalla tietotekniikkakursseilla saattaa olla mukana nuoria opiskelijoita, työelämäntaitojaan ylläpitäviä sekä senioreita. Suurin osa opetuksesta tapahtuu kasvokkain ja pieni osa verkon kautta.

Opetus- ja kulttuuriministeriö voi myöntää kunnalle, kuntayhtymälle, rekisteröidylle yhteisölle tai säätiölle luvan lain mukaisen oppilaitoksen ylläpitämiseen. Koulutuksen käyttökustannuksiin maksetaan valtionosuutta, jonka vuotuinen peruste lasketaan erikseen määrätyin perustein.

Digituen saatavuuden ja kattavan toteutumisen kannalta on jatkossa tärkeää käydä aktiivista vuoropuhelua myös Kansalaisopistojen kanssa ja löytää hyviä yhteistyömuotoja alueellisen koordinoijan ja alueen muun digituen toimijaverkoston sekä VRK:n kanssa silloin, kun mietitään digituen kehittämistä ja kouluttamista niin valtakunnallisella kuin alueellisella tasolla.

## **Kirjastot**

Uudessa kirjastolaissa (Laki yleisistä kirjastoista 1492/2016) määritellyissä yleisen kirjaston tehtävissä on kiinnitetty huomiota myös digitaalisten palveluiden opastamiseen sekä kirjastojen tilojen tarjoamiseen oppimiseen ja monenlaiseen vapaaehtoistoimintaan. Lain 6§:n mukaan kirjaston tulee tarjota pääsy aineistoihin, tietoon ja kulttuurisisältöihin; ylläpitää monipuolista ja uudistuvaa kokoelmaa; edistää lukemista ja kirjallisuutta; tarjota tietopalvelua, ohjausta ja tukea tiedon hankintaan ja käyttöön sekä monipuoliseen lukutaitoon; tarjota tiloja oppimiseen, harrastamiseen, työskentelyyn ja kansalaistoimintaan; sekä edistää yhteiskunnallista ja kulttuurista vuoropuhelua.

Yleisten kirjastojen neuvosto on tehnyt syksyllä 2017 kyselyn kirjastoille koskien digituen antamista kirjastoissa. Kyselyn tulosten perusteella lähes 40 prosentissa vastanneista kirjastoissa ei tällä hetkellä anneta opastusta sähköisten palveluiden käyttöön. Niissä kirjastoissa, joissa opastusta annetaan, sitä tarjoaa sekä kirjaston henkilökunta että usein myös järjestöt, kansalaisopistot ja kunnan muut toimijat. Kyselyn perusteella tärkeimpinä kehittämiskohteina vastaajat pitivät kirjaston henkilöstön osaamisen kehittämistä, henkilöstöresurssien riittävyyttä, käytettävissä olevan laitekannan monipuolisuutta ja ajanmukaisuutta, tietoturva sekä digitukeen soveltuvia tiloja. Vanhustyön keskusliiton joulukuussa 2017 julkaisemassa digituen tarjontaa koskevassa karttasovelluksessa on mukana myös digineuvontaa tarjoavia kirjastoja.

Valtiovarainvaliokunta on todennut vuoden 2018 talousarvioesitystä koskevassa mietinnössään seuraavasti:

”Valiokunta pitää tärkeänä, että kirjastojen osaamista ja neuvontamahdollisuuksia vahvistetaan, sillä kirjastoilla on luonteva rooli olla digitaalisen ajan kulttuuri- ja tietokeskuksia, joiden tiloja, aineistoja, palveluita ja osaamista voidaan hyödyntää mahdollisimman hyvin. Tämä edellyttää mm. kirjastohenkilökunnan digitaalisten kehittämisestä, laitteiden nykyaikaistamista ja digitalisoitavien palveluiden harjoitusalojen luomista. Myös digitaalisten sisältöjen käytettävyyttä ja käyttömahdollisuuksia on pyrittävä parantamaan.”

Kirjastoja toimii kaikissa Suomen kunnissa ja kirjastot ovat luonteva ympäristö digitaalisten taitojen opiskelulle sekä ohjatusti että itsenäisesti. Kirjastojen henkilökunta koostuu tiedonhallinnan ammattilaisista, joista suurimmalla osalla on hyvät valmiudet ohjata ja opastaa asiakkaita digitaalisten perustaitojen oppimisessa.

Kirjastot ja kirjastoautot voivat luontevasti edistää digituen toteuttamista sekä opastamalla asiakkaitaan digitaalisten palveluiden käytössä, ohjaamalla heitä tiedon lähteille että erityisesti tarjoamalla kaikkien saatavilla ja saavutettavissa olevia tiloja, joissa eri toimijat voivat antaa digitukea. Kirjastojen mahdollisuuksiin tarjota digitukea vaikuttavat kirjastojen käytössä olevat henkilöstö- ja muut voimavarat.

On huomattava, että kirjastojen antama tuki ja opastus liittyvät nimenomaan kirjaston perustehtäviin, eli tiedon ja aineiston hankinnan ja käytön tukeen ja opastamiseen sekä lukutaidon tukemiseen. Kirjastojen tehtävien laajuus, painotukset ja tarkemmat määrittelyt tekee kunta, ja ne ovat riippuvaisia esimerkiksi välineistä, tiloista, henkilöstörakenteesta, henkilöstön työtehtävistä ja osaamisesta. Kirjastolain 6§:n perustelutekstissä todetaan, että kirjasto voi tukea monipuolista lukutaitoa ohjaamalla kirjaston käyttäjiä erilaisten mediasisältöjen vastaanottamisessa sekä tieto- ja viestintäteknologian käyttämisessä. Näiden tarkempi laajuus ja tavat, joilla kirjasto opastusta ja ohjausta tekee, päätetään kuntatasolla.

Opetus- ja kulttuuriministeriö suuntaa määrärahoja kirjastojen kehittämistoimintaan. Niillä voidaan vahvistaa myös kansalaisten digiosaamista ja kirjastojen edellytyksiä digineuvonnan sekä siinä tarpeellisten tilojen ja välineistön tarjoamiseen. Uuden kirjastolain myötä alueellista kehittämistehtävää hoitavat yhdeksän kaupunginkirjastoa voivat edistää digineuvontaa (Opetus- ja kulttuuriministeriön asetus yleisistä kirjastoista 660/2017). Nämä alueellista kehittämistehtävää hoitavat kirjastot voivat yhtenä tehtävänänsä vahvistaa toimialueensa kirjastojen henkilöstön digivalmiuksia ja huolehtia siitä, että kirjastojen toteuttama digituki on alueellisesti riittävää, kattavaa ja tasalaatuista. Vuoropuhelua kirjastojen roolista ja digituen toimintamallista on syytä jatkaa sekä tehdä tiivistä yhteistyötä toimintamallia edelleen kehitettäessä.

#### **Alavuden kaupunginkirjasto, kirjastossa annettava tuki**

Viestintäkonsultti Annika Pollari opasti Alavuden kaupunginkirjaston asiakkaita pääkirjastossa kerran viikossa. Kirjaston asiakkailta oli mahdollisuus maksutta varata 30 min tai 60 min henkilökohtaista opastusta oman laitteensa (tietokone, tabletti, älypuhelin) tai tarvitsemiensa verkkopalveluiden käytössä. Asiakkaat saivat teknistä tukea ja rohkaisua, jonka avulla he ovat voineet ottaa käyttöön uuden laitteen, sovelluksen tai toiminnon, joka lisää heidän omatoimisuuttaan digiasioinnissa ja osallisuuttaan digimaailmassa. Suurin osa asiakkaista sai avun ensimmäisellä opastuskerralla, muutama asiakas varasi useampia opastuskertoja etenkin jos he ovat laitteiden ja verkkopalveluiden uusia käyttäjiä. Palvelun kysyntä ylitti odotukset ja tarjontaa lisättiin kokeiluajankana. Digituki aiotaan vakiinnuttaa kirjaston palveluksi jatkossakin.

## Järjestöt

Tällä hetkellä kansalaisjärjestöt joko yksin tai yhteistyössä keskenään tuottavat suuren osan digiosaamista kasvattavasta tuesta, ohjauksesta ja koulutuksesta. Järjestöt tekevät tässä asiassa yhteistyötä julkisten palvelujen tuottajien, oppilaitosten ja yritysten kanssa.

Vuonna 2017 STEA on rahoittanut digitukeen suoraan keskittyviä hankkeita reilulla yhdellä miljoonalla eurolla. Pääosa näistä hankkeista keskittyy ikäihmisten tietotekniikan vertaisopastukseen. Esimerkkejä tästä ovat muun muassa vertaistukea tarjoavat alueelliset yhdistykset pääkaupunkiseudulla (Enter ry), Tampereella (Atk-seniorit Mukanetti ry), Turussa (Auralan Settlementti ry), Pohjois-Karjalassa (Joen Severi), Pohjois-Savossa (Seniorien atk-yhdistys Savonetti ry) ja Kainuussa (Kainuun tietotekniikkayhdistys ry). Valtakunnallisia STEAn rahoittamia toimijoita ovat olleet Svenska Pensionärförbundet sekä Eläkeläiset omille kohderyhmilleen. Vanhustyön keskusliitto koordinoi ikäihmisten digiopastustoimintaa SeniorSurf-hankkeella. Keskeinen toimija tällä kentällä on myös Vanhus- ja lähimmäispalveluliiton (Valli ry) Ikäteknologiakeskus.

Muita samoja tavoitteita tukevia hankkeita ovat olleet muun muassa Eläkeliiton Lähiverkko-projekti (2013–2017), Eläkkeensaajien keskusliiton Verkosta virtaa -projekti (2015–2017), Itä-Helsingin lähimmäistyö Helyn Senioriverkko-projekti (2014–2017) ja Suomen reumaliiton ReSurf-hanke ikääntyville tuki- ja liikuntaelinsairauksia sairastaville, maaseutupaikkakunnilla asuville (2016–2018).

Suoraan digitukeen kohdentuvan työn rinnalla monien muiden STEAn rahoittamien hankkeiden sisällä on digitukeen tai digiosaamiseen liittyviä toimintoja. Ikäihmisten järjestöjen lisäksi muun muassa eri vammaisjärjestöt ja maahanmuuttajajärjestöt tekevät työtä tällä alueella. Myös lapsi-, nuoriso- ja perhetyöhön keskittyvillä järjestöillä on paljon tähän liittyvää toimintaa. Kun koko tämä kokonaisuus lasketaan yhteen, on panostus paljon suurempi kuin suoraan digitukihankkeisiin kohdennettu STEAn tuki antaisi olettaa.

Vertaisopastajat tekevät arvokasta vapaaehtoistyötä, mutta kun julkisia palveluja muutetaan yhä enemmän sähköiseen muotoon, digitaaliseen yhteiskuntaan osallistumisen tuki ei voi jäädä vain yhdistysten ja vapaaehtoisten harteille. AUTA-hankeessa luotavassa toimintamallissa pyritään löytämään sellainen verkostomainen toimintatapa, jossa jokaiselle toimijalle löytyy oikea ja sopiva rooli niin, että ne täydentävät toisiaan ja näin tukevat apua tarvitsevia asiakkaita ja kansalaisia parhaalla mahdollisella tavalla.

Roolien osalta tämä on tärkeää myös siksi, että STEA-avustuksilla rahoitetaan sosiaali- ja terveysjärjestöjen yleishyödyllisten, terveyttä ja hyvinvointia edistävien hankkeiden toimintaa. Avustusta ei voida myöntää, eikä siten myös järjestöissä käyttää, lakisääteisten julkisten palveluiden eikä liike- tai elinkeinotoiminnan rahoittamiseen. Toki järjestöillä voi olla vapaaehtoistyöhön perustuvan vertaistuen rinnalla rooli myös muun palvelun tuottajana tilanteessa, jossa julkisen palvelun järjestäjä on tilaajan roolissa. Tällöin toiminta rinnastuu kuitenkin yritysten tuottamiin ostopalveluihin ja kyse on toisenlaisesta palvelusta ja toisenlaisesta kumppanuussuhteesta toimijoiden välillä. Sopivilla yhteistyömuodoilla on suuri merkitys myös asiakkaan saaman palvelun laadun osalta. Esimerkiksi kotiin vietävän digituen osalta tarvitaan vapaaehtoisten rinnalle muita toimijoita tuen tarvisijoiden paikantamiseksi ja annettavan tuen mahdollistamiseksi.

On tärkeää myös huomata, että järjestöjen työstä kerääntyvän käytännön kokemuksen ja ruohonjuuritason toiminnan tuntemuksen lisäksi niistä monet tuottavat arvokasta tietoa digipalveluiden käyttöön liittyvistä haasteista. Tätä tietoa tulee käyttää ja hyödyntää kun edelleen kehitetään digituen toimintamallia.

Järjestöjen paikallistason toiminnan mahdollistamisen ja tukemisen kannalta yhteistyön tärkeä elementti voi olla myös julkisten tilojen tarjoaminen järjestöjen käyttöön digitukea ja -opastusta varten.

Järjestöjen tuottamasta digituessa on useimmiten kyse järjestölähtöisestä työstä, jossa kyse ei ole lakisääteisistä tai myytävistä palveluista, vaan järjestöjen toteuttamasta yleishyödyllisestä toiminnasta, jolla tuetaan ihmisiä julkisen palvelujärjestelmän ulkopuolella. Toimintaa rahoitetaan usein julkisista varoista ja siihen liittyy tyypillisesti vapaaehtoistoimintaa ja vertaistukea. Pitkäjänteinen ja laadukas vapaaehtoistoiminta edellyttää koordinoitua, koulutusta, ohjausta, tukea ja kehittämistä. Tämä vaatii resursseja. STEA:n rahoituksen ohella tätä on tuettu myös kuntien avustuksilla. Sote- ja maakuntauudistuksen osalta on tärkeää huolehtia siitä, että olemassa olevat kumppanuudet tunnistetaan ja niissä tapauksissa, joissa kunta ei enää ole luonteva kumppani, huolehditaan niiden siirtymisestä maakunnille. On tärkeää, että maakuntatasolla otetaan huomioon kansalaisyhteiskunnan toimintaedellytykset ja määritellään tarvittavat kumppanuusmallit ja yhteistyörakenteet.

#### Luokse-kokeilu, Helsingin kaupunki ja Mediakeskus Lasipalatsi Oy, kotiin vietävä tuki

LUOKSE-kokeilussa etsittiin menetelmiä niiden kaupunkilaisten digituen järjestämiseksi, jotka eivät pääse kodeistaan digitukea tarjoaviin toimipisteisiin. Kokeiluhankkeessa selvitettiin kohderyhmien tarpeita, koteihin ulottuvan digituen käytännön toteutukseen liittyviä erityiskysymyksiä ja mahdollisia lainsäädännöllisiä muutostarpeita. Kokeilussa digituen antaja meni asiakkaan kotiin yhdessä kaupungin työntekijän (esim. kotikirjaston työntekijä) kanssa. Tämä lisäsi tilanteeseen turvallisuutta niin digituen antajan kuin asiakkaan näkökulmasta. Kokeilussa yllätyttiin digituen kysynnän määrästä, jonka vuoksi kokeilun suunnitelluista kolmesta pilotista resursseja riitti vain kahden toteuttamiseen.

#### Yritykset

Yrityksillä voi olla digituen toimintamallissa monenlaisia rooleja. Ne voivat tuottaa yleisen digituen palveluja julkisten palveluntuottajien ostopalveluina (esimerkkinä AUTA-kokeiluista Hartola tai Trafín yksityiseltä yritykseltä ostama digitaalisten palveluiden käytön tuki), tarjota maksullisia digituen ja laitteiden teknisen käytön tai korjaamisen palveluja suoraan asiakkaille, myös kotiin vietynä, tai ne voivat toimia muiden palvelun tuottajien kanssa yhteistyössä esimerkiksi tilojen käytön osalta tai yhteisten digiopastusten järjestäjinä.

Yrityspuolelta mielenkiintoisia toimijoita tällä kentällä ovat muun muassa Posti, R-kioskit, pankit ja kauppaketjut. Postin uuden kotipalvelutoiminnon osana myös digitukipalvelut ovat mahdollisia. Päivittäistavarakaupalla on oma digitalisaatiokehityksensä ja intressinsä asiakkaidensa digivalmiuksien parantamiseen. Tässä on suuria yhteistyön mahdollisuuksia niin järjestökentän kuin julkisten palveluntuottajienkin osalta. Yhteiset digiopastukset, hyödyntäen muun muassa S-ryhmän huoltoasemaketjua ja sen myymäläverkostoa, ovat suuri mahdollisuus kohdata ihmisiä siellä, missä he muutenkin liikkuvat ja viettävät aikaansa.

R-kioskit yksittäisenä toimijana tarjoaa jo nyt valikoiman sekä yksityisiä että julkisia palveluita. Ne toimivat muun muassa passien noutopaikkana. Tätä kokemusta ja osaamista olisi mahdollista hyödyntää esimerkiksi vahvaa tunnistautumista tai jotakin fyysistä dokumenttia sisältävissä palveluissa. Riippuen tulevasta kehityksestä, R-kioskin tyyppisellä toimijalla voisi tässä mielessä olla rooli esimerkiksi yhtenä valtuutuksien sähköiseen muotoon kirjaavana pisteenä.

Yhteistyön muotoja tulee etsiä myös yksittäisten paikallisten ja alueellisten yritysten kanssa. Tarkoituksenmukaisimmat kumppanuussuhteet perustuvat molemminpuoliseen hyötyyn ja niiden osapuolet ja sisällöt voivat siksi vaihdella myös alueittain. Tärkeintä on pystyä luomaan sellaisia toimintamalleja, joissa ihmiset saavat tukea siellä, missä he muutenkin liikkuvat ja asioivat.

Pankit toimijoina ovat keskeisiä myös julkisen sektorin digitaalisten palveluiden käytön osalta siksi, että pankkitunnisteita käytetään laajasti julkisiin palveluihin kirjaututtaessa. Yhteistyö pankkien kanssa siinä, miten asiakkaat opetetaan käyttämään pankkitunnuksia ja pankin tunnistautumispalveluja, on keskeistä myös julkisten palvelujen käytön edistämiseksi. Kysymykseen liittyy lisäksi pankkitunnusten saamisen mahdollisuus niille, jotka eivät pysty todistamaan henkilöllisyyttään tai joilla ei ole mahdollisuutta saada pankkitiliä. Pankkien, järjestöjen ja julkisten palvelujen tuottajien yhteistyö tällä alueella on ensiarvoisen tärkeää. Toisin kuin päivittäistavarakauppa tai R-kioski, joiden yksi keskeinen voimavara on tiheä toimipisteverkko, pankit ovat harventaneet toimipisteverkkonsa hyvin harvaksi vahvan digitalisoitumisen vuoksi. Tässä mielessä sen kehitys muistuttaa julkisen sektorin toimipisteverkossa tapahtuvaa, joskin lievempää, kehitystä. Yhteinen intressi voisi löytyä myös siitä, miten tehdään yhteistyötä sellaisten toimijoiden kanssa, jotka toimivat paikallisesti ja joilla on näin suora yhteys tukea tarvitseviin.

## **YHTEENVETO**

- Digituen palveluntuottajien kenttä on moninainen ja malli mahdollistaa uusien palveluntuottajien mukaan tulemisen.
- Toimintamalliin on kehitetty valtakunnallinen ja alueellinen rakenne kehittämään digitukea, tukemaan digituen tuottajia ja koordinoimaan alueellista digituen verkostoa. Tällä edesautetaan tuen saatavuutta ja löydettävyyttä, sekä tuen laatua, yhtenäisyyttä ja kattavuutta.
- VRK:lle ehdotetaan valtakunnallisen digituen mallin kehittäjän roolia. Lisäksi VRK olisi digituen tuottajien tukioorganisaatio. Se keräisi ja ylläpitäisi tukimateriaaleja ja koulutuksia sekä ajantasaista tietoa tuen tuottajista. Sen tehtävänä olisi myös seurata ja arvioida valtakunnallisesti tarjottavan digituen saatavuutta ja riittävyttä.
- Maakunnille ehdotetaan alueellisen kehittäjän ja koordinoijan roolia. Sen tehtävänä olisi kehittää ja koordinoida alueellista digitukea, rakentaa digituen tuottajien verkosto alueelle ja tehdä tarvittaessa sopimuksia. Lisäksi alueellinen toimija seuraisi ja arvioisi alueellisen tuen kehitystä, saatavuutta ja riittävyttä.
- Muita hankkeen aikana esillä olleita vaihtoehtoja alueelliseksi toimijaksi olivat kunnat ja maistraatien ja VRK:n muodostama uusi virasto. Maakunnilla arvioitiin olevan paremmat resurssit kuin kunnilla kehittää ja koordinoida alueellista digitukea. Sillä katsottiin olevan myös parempi alueellinen tuntemus kuin maistraateilla. Lisäksi maakuntien vastuulle tulee maakuntauudistuksen myötä digitalisoituvat SOTE-palvelut ja yhteispalvelulain mukainen yhteispalvelun järjestäminen alueellaan.
- Digituen palveluntuottajia ovat ainakin viranomaiset tarjoamiensa digitaalisten palveluiden osalta, Kansalaisneuvonta, Asiointipisteet, kirjastot, kansalaisopistot, järjestöt ja yritykset.
- Digituen palveluntuottajat voivat hyödyntää VRK:n materiaalia ja koulutuslustoja ja omalta osaltaan kehittää digitukea. Tuen tuottajat tekevät läheistä yhteistyötä myös alueellisen toimijan kanssa.



## 4. Toimintamallin ohjauksen periaatteet ja täytäntöönpano

Seuraavaksi kuvataan digituen toimintamallin asiakkaan ohjautumista digituen äärelle, ohjauksen periaatteita, valtakunnallista ja alueellista rakennetta, mallin täytäntöönpanoa sekä rahoitusta.

Digituen asiakas ohjautuu tällä hetkellä tuen äärelle monia reittejä pitkin, riippuen siitä, missä hän asuu, mikä hänen elämäntilanteensa on, missä hän on törmännyt tietoon digituesta ja minkälainen hänen oma verkostonsa on.

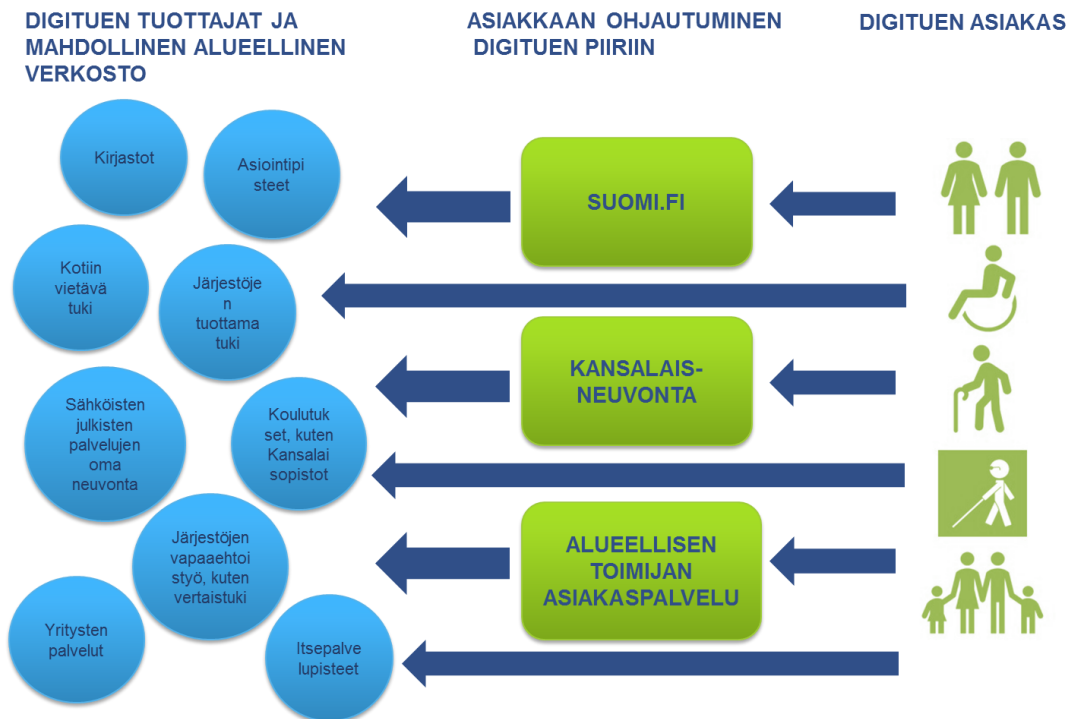
Digituen toimintamallin kehittäminen perustuu valtiovarainministeriön yleiseen toimivaltaan koskien julkisen hallinnon yhteisten sähköisen asioinnin ja hallinnon tukipalvelujen ja niiden tuotannon ohjausta. Digitaalisten palvelujen käytön tuki liittyy tähän tehtäväkokonaisuuteen. Digituen mallin valtakunnallisesta kehittämisestä ja seurannasta sekä palveluntuottajien tuesta vastaamaan ehdotetaan Väestörekisterikeskusta. Tämän avulla luodaan tarjottavaan tukeen laatua, yhteisiä ohjeistuksia, toimintamalleja, yhtenäisyyttä ja yhteistä tietoa digituen kentästä ja tarvitsijoista. Lisäksi malliin ehdotetaan alueellista toimijaa, joka olisi maakunta, joka kehittäisi ja koordinoisi oman alueensa digitukea ja palveluverkostoa alueen tarpeiden mukaisesti. Tällä vahvistetaan digituen saatavuutta ja kattavuutta. Näillä toimenpiteillä on digituen tuottajille ja asiakkaille suuri merkitys, sillä näin hajanaiseen kenttään saadaan yhtenäisyyttä, jonka avulla digitukea on helpompi löytää ja tuottajien on helpompi löytää paikkansa verkostossa sekä saada itselleen tukea tehtävässään.

Digituen toimintamallissa ei kuvata yksittäisten palveluntuottajien ohjausta tai rahoitusta. Palveluntuottajien ohjaus ja rahoitus tapahtuu edelleen nykyisen ohjauksen kautta. Lisäksi on huomattava, että kunnan ja valtion viranomaisten tehtäviin kuuluu jo nyt asiakkaiden auttaminen omien palveluidensa käytössä. Tuen mallissa on kaikkien digituen tuottajien tueksi muodostettu rakenne ja malli, jonka avulla koko kentän toimintaa koordinoidaan yhteen ja kehitetään yhtenäisempää ja tasalaatuisempaa, luotettavaa tukea kaikille tuen tarvitsijoille.

### 4.1 Asiakkaan ohjautuminen digituen äärelle

Digituen asiakas ohjautuu tällä hetkellä tuen äärelle monia reittejä pitkin, riippuen siitä, missä asuu, mikä hänen elämäntilanteensa on, missä hän on törmännyt tietoon digituesta ja minkälainen hänen oma verkostonsa on.

Digituen toimintamallissa Suomi.fi-palvelulla, Kansalaisneuvonnalla ja alueellisella tuen koordinoijalla on tärkeä rooli, jotta tuen tarvitsijoiden ohjautuminen digituen äärelle helpottuu. Suomi.fi-palveluun on tarkoitus luoda oma digituen-osio, josta löytyvät niin digituen tuottajat kuin hyvää materiaalia digituesta. Tätä voivat hyödyntää asiakkaan kohtaamat eri elämäntilanteiden palveluntuottajat (kotihoito, pankki, KELA, kirjasto), asiakkaan omaiset tai tuen tarvitsija itse riippuen osaamisen tasosta. Myös Kansalaisneuvonta-palvelu ohjaa asiakasta eteenpäin sopivan tuen äärelle oman yleisneuvonnan lisäksi. Alueellinen toimija taas on alueellisen tuen tarvitsijoiden ja tuen tuottajien yhteyspiste.



Kuva 9. Asiakkaan ohjautuminen digituen äärelle.

### Viestintä digituesta

On tärkeää, että kansalaiset tietävät, että digitukea on saatavilla, sekä mistä sitä voi saada. Löydettävyyttä vahvistetaan yhtenäisellä valtakunnallisella sekä kattavalla alueellisella viestinnällä.

Viestintä siitä, mitä digitukea on saatavilla omalla paikkakunnalla, on alueellisen toimijan vastuulla. On erittäin tärkeää, että alueella saatavaa digitukea sekä sen tarvetta kartoittava ja koordinoiva alueellinen toimija viestii alueen paikallislehdissä ja -radiossa sekä verkostojen kautta digituen saamisen mahdollisuudesta. Yhteistyö esimerkiksi alueen kuntien, virastojen, kirjastojen, yhdistysten, koulujen, pankkien ja vähittäiskauppojen kanssa tehostaa viestintää. Alueen kuntien ja kaupunkien asiakaspalvelussa on tiedettävä ja osattava kyselijöille kertoa, että alueella on toimija (maakunta), jolta voi tiedustella lisää alueen digituesta.

Yleisviestintä digituen saatavuudesta ja sisällöstä on valtakunnallisen toimijan eli Väestörekisterikeskuksen vastuulla. AUTA-mallin kehittämisen ajan myös valtiovarainministeriö viestii digituesta. Myös valtakunnan tason viestinnässä on tarpeen tehdä laajaa sidosryhmä- ja mediatyötä, ja viestinnän on oltava selkeää. Tavoiteltavaa on, että Kansalaisneuvonta olisi tulevaisuudessa se taho, jonka puoleen valtakunnallinen viestintä ohjaisi asiakkaita kysymään lisätietoa digituen saatavuudesta omalla tai läheisen paikkakunnalla. Kansalaisneuvonnan työtä digituen saralla helpottaisi, että maan digitukipalvelut kuvataan Suomi.fi:n Palvelutietovarantoon. Kansalaisneuvonta myös ohjaisi kansalaisia ottamaan yhteyttä alueelliseen digituen koordinoijaan tai alueellisiin digituen tuottajiin. Sen lisäksi Kansalaisneuvonta voi koota tällaista tietoa VRK:n käytettäväksi.

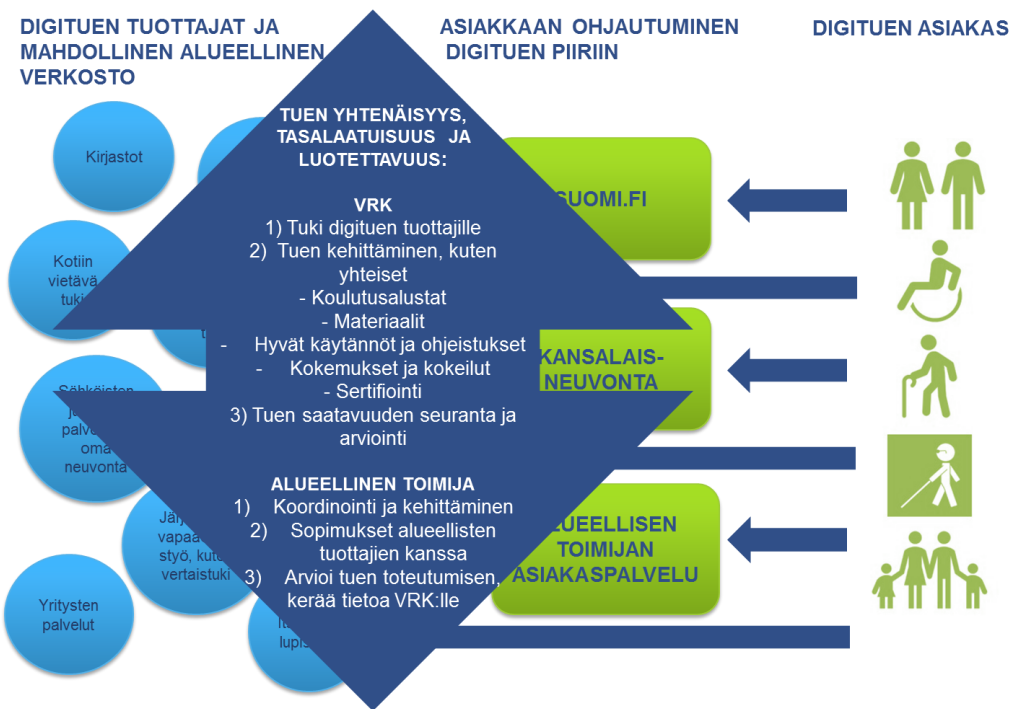


Kuva 10. Digituen löydettävyyden ja saatavuuden parantamisen tekijöitä

### Tuen yhtenäisyys, tasalaatuisuus ja luotettavuus

Digituen asiakkaan mahdollisuutta saada itselleen tarvittavan tasalaatuista ja luotettavaa sekä yhtenäistä digitukea eri puolilla Suomea kehitetään tuen mallissa eri keinoin. Lähtökohta on se, että tuen tarve vaihtelee määrällisesti ja sisällöllisesti eri puolilla Suomea ja tuen tarve voi muuttua sekä kehittyä tulevana vuosina muun muassa digitaalisen kehittymisen mukana. Tästä syystä mallissa halutaan luoda rakenteita, jotka tukevat palveluntuottajia oman toiminnan järjestämisessä ja kehittämisessä digituen tarvisijoiden ja parhaiden käytäntöjen mukaiseksi. Kyse on vahvasti yhteistyöhön rakentuvasta mallista, jossa jokainen toimija voi löytää oman paikkansa. Mitään nykyistä toimijaa ei ole haluttu sulkea pois ja ovi on jätetty avoimeksi myös uusille toimijoille. Tästä syystä myös uusien tuen toimintamuotojen kehittymiselle annetaan tilaa ja mahdollisuus.

Valtakunnallisen toimijan VRK:n rooli digituen tuottajien tukena ja valtakunnallisen tuen, kuten hyvien käytäntöjen ja ohjeistusten kehittäjänä vahvistaa tuen tuottajien antaman digituen yhtenäisyyttä, laatua sekä luotettavuutta. Myös tuen saatavuuden ja kattavuuden seuranta ja arviointi antaa pidemmällä tähtäimellä nyt puuttuvaa tietoa ja mahdollistaa tuen kehittämisen ja toisaalta puutteiden korjaamisen tietoon perustuen. Kokemusten ja kokeilujen sekä muun materiaalin kerääminen keskitetysti tukee osaltaan tuen tuottajien verkostoitumista sekä tiedon ja hyvien käytäntöjen leviämistä. Maakunnat alueellisena digituen kehittäjänä ja koordinoijana osaltaan varmistavat oman alueensa verkoston antaman digituen luotettavuutta ja laatua muun muassa sopimusten avulla. Lisäksi maakunnat alueellisen tuen kattavuuden ja saatavuuden kehittäjänä ja arvioijana vaikuttavat alueella tarjottavan digituen sisällön ja tapojen muotoutumiseen.



Kuva 11. Digituen yhtenäisyyden, tasalaatuisuuden ja luotettavuuden tekijöitä

## 4.2 Ohjauksen periaatteet

Valtioneuvosto antoi 16.11.2017 asetuksen Väestörekisterikeskuksen (VRK) eräistä tehtävistä (760/2017). Digitalisaatiota tukevia asiantuntijatehtäviä kootaan Väestörekisterikeskukseen 1.1.2018 alkaen. Väestörekisterikeskus vastaa toimeenpanevista ja kehittävästä tehtävistä valtiovarainministeriön ohjauksessa normaalin tulohjausprosessin kautta. Uudistuksen tavoitteena on julkisen hallinnon digitalisoinnin tehostaminen. Tähän liittyen myös digitaalisten palvelujen käytön tukeen liittyvät valtakunnalliset koordinaatio- ja kehittämistehtävät sopivat luontevasti Väestörekisterikeskukseen. Näin ollen digituen saatavuuteen ja laatuun liittyvien tavoitteiden toteutumisen mahdollistaminen on osa ministeriön ja VRK:n välistä tulohjausprosessia.

Digituen toimintamallin kehittäminen perustuu valtiovarainministeriön yleiseen toimivaltaan koskien julkisen hallinnon yhteisten sähköisen asiointin ja hallinnon tukipalvelujen ja niiden tuotannon ohjausta. Digitaalisten palvelujen käytön tuki liittyy tähän tehtäväkokonaisuuteen. Digituen toimintamallin osalta valtiovarainministeriön toimivalta ei kuitenkaan ulotu tulohjaamaan alueellista koordinaatiota, josta vastaavat maakunnat. Maakunnille voidaan antaa tehtäviä vain lain nojalla. Sama koskee myös kuntia paikallisina toimijoina. Maakunnan ja kunnan välillä ei myöskään ole ohjaussuhdetta. Suoraa ohjaussuhdetta ministeriöllä ei ole myöskään palveluntuottajiin yhteispalvelulain mukaisia Asiointipisteitä ja VRK:n Kansalaisneuvonta-palvelua lukuun ottamatta. Toiminnan ja kentän laajuus ja monimuotoisuus korostavat yhteistyön merkitystä niin toiminnan järjestämisen kuin kehittämisen kohdalla.

## 4.3 Täytäntöönpanon askeleet ja rahoitus



Kuva 8: Digituen toimintamallin täytäntöönpanon askeleet ja kehittyminen

### **Väestörekisterikeskus ja Kansalaisneuvonta, valtakunnallisen digituen kehittäminen**

Digituen toimintamallin täytäntöönpano aloitetaan nopeasti mallin tultua hyväksytyksi. Täytäntöönpano aloitetaan Väestörekisterikeskuksen roolin kehittämisellä digituen mallin valtakunnallisena kehittäjänä, digituen tuottajien tukena ja digituen toteutumisen seuraajana sekä arvioijana. Tämä tehtävä VRK:n on tarkoitus ottaa haltuunsa vuoden 2018 aikana. Lisäksi lähdetään vahvistamaan Kansalaisneuvontaa julkisten digitaalisten palvelujen yleisneuvojana ja lisäämään sen tunnettuutta. Väestörekisterikeskuksen eri digitukeen liittyviin tehtäviin ehdotetaan noin 600 000 €/vuosi, sisältäen henkilöresurssit ja kehittämisrahoituksen.

### **Maakunnat, alueellisen digituen koordinointi ja kehittäminen, pilotoinnit**

Alueellisen digituen kehittäjän ja koordinoijan eli maakunnan mahdollisuus ottaa tehtävänsä vastaan on sidoksissa maakuntaudistuksen aikatauluun.

Ennen kuin alueellinen koordinointi ja kehittäminen tulisivat maakuntien tehtäväksi muiden tehtävien mukana vuonna 2020, ehdotetaan, että digituen toimintamallia lähdetään kokeilemaan alueellisilla piloteilla. Pilotit olisi tarkoitus käynnistää jo vuoden 2018 toisella vuosipuoliskolla ja tavoitteena on, että mukaan lähtisi keskimäärin viisi pilotoivaa kohdetta. Kohteet voisivat olla joko maakuntia, maakuntien liittoja tai maakuntien keskuskaupunkeja ympäröivien kuntien kanssa tai yhdistelmä näitä vaihtoehtoja.

Pilottien kohteet arvioidaan kevään 2018 aikana, käynnistyvät viimeistään syksyllä 2018 ja kestävät vuoden 2019 loppuun. Näin saadaan sujuva siirtyminen maakuntien pysyvään tehtävään. Piloteilla käynnistetään toimintamallin alueellinen kokeilu ja yhteistyö VRK:n

kanssa. Tavoitteena on kerätä monipuolisesti kokemuksia digituen mallista, seurata alueellisen digituen kehittämistä ja saada lisää tietoa digituen toteutumisesta ja tarpeista eri puolilla Suomea. Pilotointien aikana digituen toimintamallia kehitetään saatujen kokemusten ja tulosten perusteella ja arvioidaan myös sitä, riittääkö alueellisen toimijan tehtäväksi alueellisen tuen kehittäminen ja koordinointi vai pitäisikö tehtävää kehittää järjestämisvastuun suuntaan. Digituen mallia arvioidaan ja mitataan sovittujen mittareiden avulla. Pilotoinnille ehdotetaan rahoitusta noin 2,2 m€ vuosille 2018-2019 yhteensä.

### Alueellinen määräaikainen kehittämisrahoitus

Maakuntien toiminnan käynnistyessä myös digituen kehittäjänä ja koordinoijana (tai järjestäjänä), ehdotetaan maakunnille osoitettavaksi kahden vuoden määräaikaista kehittämisrahoitusta. Tällaisella kehittämisrahoituksella on tarkoitus käynnistää jokaisen maakunnan alueella digituen alueellisten tarpeiden ja toimijoiden arvioiminen, digituen verkoston muodostaminen sekä digituen alueellinen kehittäminen tarpeita vastaavaksi. Tarkoituksena on myös, että maakunnat luovat aktiivisesti tarvittavia yhteistyöverkostoja eri toimijoiden, kuntien ja toisten maakuntien kanssa sekä yhteistyösuhteen valtakunnallisen digituen kehittäjän, VRK:n (ts. uuden muodostettavan viraston) kanssa. Tehtävänä on myös seurata ja kerätä tietoa digituen kattavuudesta ja saatavuudesta, asiakkaiden tarpeista, tuen tuottajien verkostoista ja muista merkittävistä seikoista VRK:ta ja oman toiminnan kehittämistä varten, sekä mitata oman alueen digituen onnistumista. Rahoitusta kahden vuoden kehittämiselle ehdotetaan noin 3 m€/vuosi.

### Pysyvä toiminta

Vuodesta 2022 lähtien maakuntien toiminta digituen alueellisena kehittäjänä ja koordinoijana (tai mahdollisesti järjestäjänä) on tarkoitus olla vakiintunutta ja tähän tehtävään ehdotetaan maakuntien rahoitusmallin mukaisesti rahoitusta noin 1,5 m€/vuosi.

Toimija	2018-2019	2020-2021	2022-
VRK (Tuen tuottajien tuki ja Kansalais-neuvonta)	600 000 €/vuosi Htv:t ja kehittäminen	600 000 €/vuosi	600 000 €/vuosi
Maakunnat	2 200 000 € yhteensä, pilotit	3 000 000 €/vuosi Koordinoinnin ja kehittämisroolin käynnistäminen	1 500 000 €/vuosi Pysyvä toiminta

Taulukko 2. Rahoitusehdotukset

## 4.4 Digituen ja toimintamallin arviointi ja seuranta

Tällä hetkellä on hyvin niukasti tietoa, jolla voitaisiin luotettavasti arvioida digituen kustannushyötyjä, tuen vaikuttavuutta digitaalisten palvelujen käytön kasvuun tai asiakkaiden palvelukokemukseen. Olemassa olevasta digituesta on saatavilla enimmäkseen tietoa tuotetuista palvelutapahtumista tai toiminnan tavoittamista asiakasmääristä. STEA:n rahoittamista kansalaisjärjestöjen tekemästä työstä on olemassa erilaista raportointi- ja arviointitietoa. Tämän tiedon perusteella ei kuitenkaan pystytä tekemään arviota siitä, mitä nyt luotavan toimintamallin kokonaishyödyt ovat. Sen todentaminen vaatii jatkokehitystä seuraavan kahden vuoden kuluessa.

Lähtökohtaisesti kustannushyötyjen osalta digituen vaikuttavuutta tulisi mitata siitä näkökulmasta, miten se edesauttaa palveluiden digitalisoinnista koituvien säästötavoitteiden toteutumista. Hyöty tältä osin syntyy siitä, että mitä suurempi osa ihmisistä pystyy käyttämään digitaalisia palveluja joko itsenäisesti tai avustettuna, sitä vähemmän on tarvetta rinnakkaisten palvelukanavien, kuten tiskiasioinnin tai puhelinpalvelun ylläpidolle. Pohjalaskelmat tällaisen arvioinnin tekemiseen ovat tällä hetkellä puutteellisia ja siihen tulisi panostaa seuraavan kahden vuoden kuluessa. Yhtäältä tulisi arvioida sitä, kuinka paljon digiasiointi lisääntyy ja muiden kanavien käyttötarve vähenee, toisaalta sitä, millä kustannuksilla digiasiointi saadaan kasvamaan (toisin sanoen digiasioinnin lisääntymisestä koituvat kustannussäästöt, joista vähennetään digituen ja sitä tukevan toimintamallin hinta).

Kokonaisuuden arvioinnissa tulee ottaa huomioon, että digituen kustannukset ja hyödyt eivät välttämättä kohdistu samalle taholle (esimerkiksi STEAn rahoittaman järjestöjen tekemän digituen hyödyt tai Väestörekisterikeskukselle koituvat kulut toimintamallien tuesta näkyvät kustannushyötyinä julkisten palvelujen tuottajilla).

Kustannushyötyjen lisäksi tulee pystyä arvioimaan myös palvelujen saatavuutta. Tällä hetkellä on olemassa jonkin verran tietoa siitä, millaista tukea digitaalisten palveluiden käyttöön on saatavilla ja missä (muun muassa järjestöjen ja kirjastojen tuottama tuki, Asiointipisteet, Kansalaisneuvonta). Niin ikään on hajanaista tietoa eri julkisten palvelujen tuottajien itsensä tarjoamasta tuesta ja neuvonnasta sekä AUTA-hankkeen aikaisista kokeiluista. Nämä tiedot ovat kuitenkin osittain vielä hajallaan eikä kaikilta osin yhteismitallista. Tietoa tulee koota yhtenäisemmäksi kokonaisuudeksi, jonka jälkeen kehitystä palvelujen saatavuuden tasapuolisuudesta voidaan jatkossa seurata. Asiakashyötyjen osalta on tärkeää pystyä arvioimaan myös sitä, kohtaako saatavilla oleva digituki sen erilaiset tarvisijat.

Digituesta asiakkaalle koituvat hyödyt ovat osittain suoria ja osittain välillisiä. Suoriin hyötyihin voidaan lukea palvelujen saatavuuden ja saavutettavuuden lisäksi ainakin palvelun käyttökokemus ja laatu (käyttökokemus) ja asiakkaalle koituvat aika- ja mahdolliset kustannussäästöt. Välillisiin hyötyihin voidaan kastoja katsoa kuuluvan ainakin madaltunut kynnys laitteiden ja palvelujen käyttöön sekä yleinen digiosaamisen vahvistuminen, joka edes auttaa itsenäisen toimintakyvyn ylläpitoa nyky-yhteiskunnassa ja näin tukee yleistä ihmisen hyvinvointia.

Keskitetyn valtakunnallisen digituen tuottajien tuen (VRK) tavoitteena ovat muun muassa:

- järjestäytynyt toimintatapa
- tasalaatuinen, kattava ja tasapuolinen palvelu
- yhteydenpito alueellisiin toimijoihin
- alueellinen kattava koordinointi ja yhteistyö digituen tarjoajien kanssa

Digituen seurantamittaristo kannattaa rakentaa yhdessä sekä alueellisen toimijan, joka koordinoi ja kehittää alueellista digitukea, että niiden toimijoiden kanssa, joiden on suunniteltu tarjoavan digitukea. Heidän näkemyksiään kuunnellen mittaristosta saadaan informatiivisempi sekä sitoutuneisuus raportoida toteutumaa on korkeampi, kun toimijat ovat saaneet olla mukana mittariston suunnittelutyössä.

Tavoitteiden saavuttamista voidaan mitata esimerkiksi seuraamalla:

- digituen valtakunnallista kattavuutta
- digituen saatavuutta ja tavoitettavuutta (kyselyt digituen asiakkaille ja tuen tarjoajille)
- tarjolla olevan digituen vastaavuutta tuen tarpeeseen
- käyttäjätyytyväisyyttä
- digituen tuottajien tyytyväisyys koordinoivan organisaation (Väestörekisterikeskus) palveluihin
- digituen asiakkaiden tyytyväisyys digitukea tuottavien organisaatioiden palveluihin
- digituen tarjoajien reagointi-aika saatuihin kysymyksiin ja palautteisiin
- kehittämisohdotusten eteenpäinvienti ja aikaansaadut muutokset koko palveluketjun osalta

Mittausten ja seurannan tulokset on analysoitava ja havaintojen perusteella on käynnistettävä tarvittavat kehitys- ja muutostoimet. Seuranta ja mittauksia tehdään Väestörekisterikeskuksessa valtiovarainministeriön ohjauksessa ja jossain määrin yhteistyössä erityisesti siirtymävaiheessa. VRK:n ja maakuntien roolien toiminnan onnistumista tavoitteisiin nähdessä tulee mitata erityisesti pilotointien aikana. Maakuntien osalta arvioitavaksi tulee erityisesti koordinointi- ja kehittämisvastuun riittävyys vai tulisiko maakuntien tehtäväksi säätää digituen järjestämisvastuu. Myös sähköisen asioinnin ja viestinvälityksen ensisijaisuuden toteutumista seurataan ja ohjataan valtiovarainministeriössä mittareina muun muassa palvelujen tiekartan 2017 –2021 toimeenpano (palvelujen käyttöaste).

## **YHTEENVETO**

- Asiakas ohjautuu digituen piiriin tällä hetkellä eri kanavien kautta riippuen muun muassa omista verkostoistaan ja elämäntilanteestaan.
- Toimintamallissa helpotetaan digituen löytämistä yhtenäisellä ja selkeällä viestinnällä, suomi.fi-palveluun tuotavien palveluntuottajien tietojen kautta, Kansalaisneuvonnan tunnetuksi tekemisellä sekä alueellisen toimijan roolilla asiakkaiden ja palveluntuottajien yhteyspisteenä.
- Tuen yhtenäisyyttä, tasalaatuisuutta ja luotettavuutta kehitetään VRK:n ja alueellisen toimijan tehtävällä kehittää digituen mallia ja alueellista tukea, tukea digituen tuottajia, tuen alueellisella koordinoinnilla ja tuen saatavuuden ja arvioinnin seurannalla.
- Digituen toimintamallin täytäntöönpano aloitetaan Väestörekisterikeskuksen roolin kehittämisellä ja Kansalaisneuvonnan vahvistamisella vuoden 2018 aikana.



- Digituen toimintamallin mukainen alueellisen koordinoinnin ja kehittämisen pilotointi toteutettaisiin vuosien 2018–2019 aikana.
- Pilotit toteutettaisiin maakuntien alueilla ja niiden aikana käynnistettäisiin toimintamallin mukainen toiminta kyseisillä alueilla, kehitettäisiin tuen mallia saatujen kokemusten mukaisesti sekä arvioitaisiin, riittääkö digituen toteuttamiseksi alueellinen digituen koordinointi ja kehittäminen vai tuleeko roolia kehittää järjestämisvastuun suuntaan.
- Maakuntien toiminnan käynnistyessä vuonna 2020, ehdotetaan maakunnille osoitettavaksi kahden vuoden määräaikaista kehittämisrahoitusta digituen kehittämisen ja koordinoinnin tai järjestämisen käynnistämiseksi kaikilla maakuntien alueilla.
- Vuodesta 2022 lähtien maakuntien rooli vakiintuu digituen alueellisena kehittäjänä ja koordinoijana tai järjestäjänä.
- Digituen vaikuttavuutta tulisi mitata sen mukaan kuinka paljon digiasiointi lisääntyy ja kuinka muiden kanavien käyttötarve vähenee. Toisaalta olisi selvitettävä millä kustannuksilla digiasiointi saadaan kasvamaan. Myös palveluiden saavutettavuus on tärkeä arviointitekijä.

## 5. Säädosperusta ja lainsäädännön muutostarpeet

### 5.1 Digitaalisten palvelujen tarjoamisesta

Hallitus linjasi strategiaistunnossaan 26.9.2016 sähköisen asioinnin ja viestinvälityksen käyttövelvoitteesta. Linjauksen mukaan kansalaisten viranomaisasiointissa tulisi siirtyä käyttämään ensisijaisesti sähköistä viestinvälityspalvelua. Samassa yhteydessä hallitus linjasi, että heille, jotka eivät voi käyttää sähköisiä palveluja, turvataan asiointipalvelut muilla keinoilla.

Asian sähköinen vireillepano asiointipalvelussa tai muutoin sähköisellä viestillä sekä asiakirjan sähköinen tiedoksianto on mahdollistettu sähköisestä asiointista viranomaistoiminnassa annetussa (13/2003, jäljempänä asiointilaki). Viranomaisilla ei ole yleislainsäädännön mukaan ehdotonta velvollisuutta järjestää sähköisen asioinnin mahdollisuutta. Sähköistä asiointia koskevat säännökset on pääsääntöisesti kirjoitettu sallivaan muotoon sekä viranomaisille että hallinnon asiakkaille.

Julkisen hallinnon asiakas voi asiointilain nojalla saattaa asiansa vireille yksinkertaisesti lähettämällä asiansa sähköpostilla viranomaiselle taikka saattamalla asiansa vireille sähköisessä asiointipalvelussa, mikäli viranomainen sellaista tarjoaa. Asiointilain mukaan sähköinen tiedoksianto edellyttää hallinnon asiakkaan suostumusta.

Erityislainsäädännössä on säädetty esimerkiksi sähköisestä tiedoksiannosta, millä on pyritty yksinkertaistamaan sähköistä tiedoksiantomenettelyä ja erityisesti mahdollistamaan sähköpostitse tapahtuva päätösten tiedoksianto. Viime vuosina on säädetty myös sektorikohtaista erityislainsäädäntöä yritysten ja muiden elinkeinonharjoittajien velvollisuudesta asioida sähköisesti asiointipalvelussa. Esimerkiksi verotusmenettelyjä koskevilla laeilla on veloitettu yrityksiä ja elinkeinonharjoittajia sekä niihin rinnastuvia toimijoita sähköiseen asiointiin. Pääsääntöisesti on kuitenkin varattu mahdollisuus poiketa sähköisen asioinnin velvoitteesta. Muilta osin erityissääntelyssä on säädetty esimerkiksi asiakirjojen sähköisestä muodosta sekä erityisistä sähköisistä asiointipalveluista tai tukipalvelujen järjestämisestä.

VM:n työryhmän (Ensisijaisesti sähköisesti tarjottavien palvelujen tiekartta – lainmuutostarpeiden arviointi, työryhmän raportti, 20.6.2017, VM/2245/00.01.00.01/2016) vuoden 2017 keväällä tekemässä kyselyssä ministeriöille ja muutamille kaupungeille tunnistettiin useita haasteita nykylainsäädännön soveltamisessa sähköisen asioinnin ja palveluiden osalta sekä mahdollisuuksia säätää sähköisen asioinnin ensisijaisuudesta.

Julkisen hallinnon asiointia ja palveluita koskeva säädosperusta on asemoitunut nykytilassa siirtymävaiheeseen, jossa on voimassa erikseen sekä fyysistä että sähköistä asiointia koskevaa lainsäädäntöä. Sähköistä asiointia koskevat säädökset ovat osin sisällöllisesti miltei 18 vuoden takaa.

Asiointilaissa sähköisen asioinnin toteuttamistavat on jätetty avoimeksi. Tilanne on sääntelyn soveltamisen osalta julkisen hallinnon toimijoissa epäyhtenäinen, mikä voi aiheuttaa viranomaisten kanssa asioiville ja julkisia palveluita käyttäville kansalaisille epäselvyyksiä. VM:n työryhmän raportissa todetaankin, että yleislainsäädännön lähtökohdat sekä lainsäädännön ja käytäntöjen pirstaloituminen eivät tue mahdollisuuksia järjestää sähköistä asiointia yhtenäisillä, keskitetyillä tavoilla, tietoturvallisesti ja kustannustehokkaasti. Muistiossa todetaan myös, että hallinnon asiakkailta on lähtökohtainen oikeus digitaalisiin palveluihin ja digitaalisten palvelujen

käyttö joko itse tai valtuutetun kautta on ensisijaista ja tarvittaessa tuettua. Esitetyt huomiot viestivät sähköistä asiointia ja palveluiden käyttöä koskevien säädösten uudistamistarpeesta.

### **Verkkosivustojen saavutettavuudesta**

Verkkopalveluiden saavutettavuus on olennainen osa julkisen hallinnon palveluiden digitalisointia ja verkkopalveluiden laadukkuutta. Palveluiden suunnittelu saavutettaviksi tukee kaikkia verkkopalveluiden käyttäjiä. Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (2016/2102) julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta tuli voimaan 22.12.2016. Direktiivissä säädetään julkisen hallinnon verkkopalveluiden saavuttavuudelle asetettavista minimitaso vaatimuksista sekä saavutettavuuden toteutumisen valvonnan keinoista.

Direktiivillä halutaan taata ihmisten yhdenvertaisuus digitaalisessa yhteiskunnassa. Sen tavoitteena on:

- edistää kaikkien mahdollisuutta toimia täysivertaisesti digitaalisessa yhteiskunnassa
- luoda yhdenmukaiset minimitaso vaatimukset julkisen hallinnon verkkopalveluiden saavutettavuudelle
- parantaa digitaalisten palveluiden laatua.

Saavutettavuusdirektiivin mukaan saavuttavan verkkopalvelun tulee täyttää yhdenmukaistettujen standardien vaatimukset. Vaatimukset koskevat toimenpiteitä, joilla parannetaan verkkopalveluiden havaittavuutta, hallittavuutta, ymmärrettävyyttä ja toimintavarmuutta. Jäsenmaiden tulee myös valvoa direktiivin toteutumista ja raportoida komissiolle tehdyistä toimenpiteistä.

Direktiivin kansallinen toimeenpano kuuluu valtiovarainministeriön vastuulle. Direktiivin täytäntöönpanemiseksi valmistellaan hallituksen esitys ja lakiehdotus digitaalisten palvelujen tarjoamisesta. Hallituksen esitys annetaan eduskunnalle keväällä 2018. Direktiivin kansalliset toimeenpanopäätökset tulee olla tehtynä 23.9.2018.

Saavutettavuusdirektiivi koskee mm. kaikkia julkisia viranomaisia ja julkista hallintotehtävää hoitavia organisaatioita siltä osin kuin digitaalinen palvelu liittyy tämän tehtävään. Lisäksi kansallisessa toimeenpanossa on esitetty, että lainsoveltamisalaa laajennetaan koskemaan vahvoja tunnistuspalveluita sekä peruspankkipalvelujen ja vakuutusyhtiöiden verkkosivustoja siltä osin kun niiden tarkoituksena on tarjota palvelua yleisölle.

Saavutettavuus kuuluu olennaisena osana suunnittele kaikille -periaatteeseen. Sen tavoitteena on varmistaa kaikille käyttäjille tasavertaiset mahdollisuudet käyttää palveluita riippumatta käyttäjän kuulo- tai näkökyvystä, motorisista vaikeuksista tai muista toimintarajoitteista. Saavutettavat verkkopalvelut mukautuvat erilaisiin käyttötarpeisiin ja erilaisiin käyttäjiin. Palvelusuunnittelussa tulee huomioida erilaiset käyttäjät ja käyttötilanteet sekä erilaiset päätelaitteet.

On huomattava, että saavutettavuus edellyttää enemmän kuin esimerkiksi ymmärrettävää kieltä. Kyse on myös mitä suurimmassa määrin sivustojen teknisistä ominaisuuksista eli niitä on pystyttävä käyttämään apuvälineohjelmilla, esimerkiksi ruudunlukuohjelmilla ilman hiirtä tai suurennusohjelmilla.

AUTA-hankkeessa valmisteltu digituen malli keskittyy tukemaan digipalveluiden käyttöä, kansallisen saavutettavuussäätelyn tavoitteena ovat saavutettavat ja esteettömät palveluprosessit. Saavutettavuusdirektiivi asettaa vaatimukset verkkopalveluiden

suunnittelulle ja toteuttamiselle, jolloin neuvonnan tarpeen pitäisi vähentyä, kun palvelut suunnitellaan käyttäjälähtöisiksi jo alun perin. Saavutettavuussäätely ei kuitenkaan takaa kaikille jatkossakaan mahdollisuutta saada selkoa verkkosivustojen koko sisällöstä (koska vaatimukset tulee täyttää WCAG:n 2.0 version kolmiportaisessa asteikossa keskimmäväliseen AA-tasoon).

Saavutettavuuskysymysten ja digituen yhteys syntyy myös sitä kautta, että digituen mallin avulla voidaan saada suurempi yhteys palvelujen jatkuvan kehittämisen ja niistä saatavan asiakaskokemuksen välille.

## 5.2 Viranomaisen neuvontavelvollisuudesta

Digitaaliseen palveluun, sen neuvonnan ja palveluperiaatteen sisältöön vaikuttavat ainakin Suomen perustuslain (731/1999) 21 §, hallintolaki (434/2003, jäljempänä HL), laki viranomaistoiminnan julkisuudesta (621/1999, jäljempänä JulkL), laki sähköisestä asioinnista ja henkilötietolaki (523/1999). Hyvästä sähköisestä hallinnosta on kirjoittanut muun muassa Tomi Voutilainen (”Hyvä sähköinen hallinto” 2007 Edita).

Lakiehdotukseen digitaalisten palvelujen tarjoamisesta, josta hallituksen esitys on tarkoitus antaa eduskunnalle keväällä 2018, ehdotetaan 5 §:n 2 momenttiin, että viranomaisen on tiedotettava digitaalisissa palveluissaan selkeästi, miten jokainen voi hoitaa asiansa viranomaisen kanssa sähköisesti. Viranomaisen olisi julkaistava digitaalisessa palvelussa yhteystieto, josta jokaisella on mahdollisuus saada neuvoja digitaalisen palvelun käyttämiseksi. Viranomaisen velvoitetta julkaista yhteystietoja neuvontaa varten voidaan pitää oikeasuhtaisena sekä hallinnon palveluperiaatteen näkökulmasta, mutta myös siksi, että kaupallisten tietoyhteiskunnan palvelujen osalta on vastaavasta velvoitteesta säädetty tietoyhteiskuntakaaren (917/2014) 176 §:n 1 momentissa (tietoyhteiskunnan palvelutarjoajan yleinen tiedonantovelvollisuus). Säännöksessä tietoyhteiskunnan palvelun tarjoajalle säädetään velvollisuus pitää tietoja palvelun vastaanottajien ja viranomaisten saatavilla helposti, välittömästi ja jatkuvasti. Tällaisia tietoja ovat muun muassa palvelun tarjoajan nimi, maantieteellinen osoite sijoittautumisvaltiossa, sähköpostiosoite sekä sellaiset muut yhteystiedot, joiden avulla palvelun tarjoajaan voidaan saada yhteys nopeasti, suoraan ja tehokkaasti.

### **Julkisuuslaki**

Julkisuuslaissa säädetään viranomaisen velvollisuudesta tuottaa ja jakaa tietoa (JulkL20 §). Tiedottamisvelvollisuutta on tarkennettu julkisuusasetuksessa (1030/1999) ja kuntien osalta lisäksi kuntalaisissa (410/2015). Viranomaisen on toimintansa avoimuuden edistämiseksi laadittava oppaita, tilastoja ja muita julkaisuja sekä tietoa-aineistoja muun muassa palveluistaan ja ratkaisukäytännöstään. Laissa säädettyjen keinojen valikoima ei ole tyhjentävä ja toisaalta on viranomaisen harkinnassa millaisia keinoja se käyttää tiedon tuottamiseen ja jakamiseen. Tuottaminen laissa luetelluilla menetelmillä ei saa olla itse tarkoitus, vaan tietoa-aineistojen on annettava jotain lisäarvoa, joka kuvaa tai selkeyttää kansalaisille viranomaisen toimintaa ja kertoo viranomaisen tuottamista palveluista.

Julkisuuslain säännöksestä seuraa, että viranomaisten on pyrittävä julkaisemaan tuottamansa julkinen aineisto myös digitaalisissa palveluissa, koska siten tieto on helposti suuren yleisön saatavilla. Viranomaisten digitaaliset palvelut eivät saa kuitenkaan olla ainoa kanava viranomaisen toiminnasta tiedotettaessa. Viranomaisen on otettava huomioon myös yhdenvertaisuuteen ja tiedon saatavuuteen liittyvät kysymykset. Kaikilla ei ole riittäviä taitoja tai resursseja hankkia tietoa viranomaisen toiminnasta sähköisen

verkon kautta. Toisaalta esimerkiksi näkövammaisten mahdollisuus saada tietoa digitaalisesti voi olla huomattavasti helpompaa kuin painetussa muodossa. Jotta viranomaisen velvollisuus tuottaa kansalaisille digitaalisessa muodossa olevaa tietoa toteutuisi, on viranomaisen huolehdittava siitä, että sen digitaalisista palveluista tiedotetaan riittävästi esimerkiksi kirjepohjissa, lomakkeissa ja sähköisissä palveluportaaleissa.

### **Hallintolain mukaisista hyvän sähköisen hallinnon perusteista**

Julkisen hallinnon asiointipalvelujen järjestämisessä on otettava huomioon perustuslain 21 §:n nojalla säädetyt hyvän hallinnon takeet, joista on yleislainsäädännön tasolla säädetty hallintolaissa hyvän hallinnon perusteina. Hallintolaissa säädettyihin hyvän sähköisen hallinnon perusteisiin kuuluvat hallinnon oikeusperiaatteet: palveluperiaate, palvelun asianmukaisuusvaatimus, neuvontavelvollisuus sekä hyvän kielenkäytön vaatimus. Myös lain 1 §:ssä mainittu hallinnon palvelujen laatu voidaan katsoa kuuluvaksi osaksi myös hyvän sähköisen hallinnon perusteita.

### **Palveluperiaate**

HL 7 §:n mukaisen palveluperiaatteen ja palvelun asianmukaisuusvaatimuksen mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluja ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti. Hallinnossa asioivalla tarkoitetaan yleisesti viranomaispalvelujen käyttäjiä. Asioinnilla tarkoitetaan kaikkia julkisen tehtävän hoitamiseen liittyvien palvelujen käyttöä. Näihin on katsottava kuuluvan myös viranomaisen digitaalisessa muodossa olevat palvelut. Palveluperiaate sisältää velvollisuuden järjestää asiointi siten, että digitaalisten palveluiden käyttäjät saavat asianmukaisia hallinnon digitaalisia palveluita. Sähköisessä asiointissa palveluperiaate on keskeinen elementti tarkasteltaessa sähköisen viranomaistoiminnan laatua.

Palveluperiaatteeseen ja palvelun asianmukaisuusvaatimukseen kuuluu myös se, että hallinnossa asioivan itsemääräämisoikeutta ja toimintaedellytyksiä viranomaisasiointissa on mahdollisuuksien mukaan pyrittävä edistämään. Tämän tavoitteen toteutuminen edellyttää riittävää yhteistyötä ja vuorovaikutusta hallinnossa asioivan sekä viranomaisen välillä. Asioinnin järjestämisen keinoja ja laajuutta tulee pyrkiä arvioimaan erityisesti palvelujen käyttäjinä olevien henkilöiden ja yhteisöjen tarpeiden kannalta. Kaikille palveluja tarvitseville on pyrittävä turvaamaan yhtäläinen mahdollisuus asiansa hoitamiseen.

Palveluperiaatteen johdosta viranomaisessa asiointi on pyrittävä järjestämään siten, että viranomaispalveluiden käyttäjä voi helposti muodostaa kokonaiskäsityksen asiansa hoitamiseen tarvittavan palvelun sisällöstä ja siihen liittyvistä toimista. Tämä asettaa viranomaiselle vaatimuksen, jonka mukaan digitaalisten viranomaispalveluiden käyttäjän on pystyttävä saamaan annettujen ohjeiden avulla kokonaiskäsitys viranomaisen digitaalisen palvelun toiminnasta. Ohjeiden pitää olla tosiasiallisesti avustavia, jotta käyttäjä pystyy etenemään palvelussa haluttuun päämäärään, kuten hallintoasian vireille saattamiseen. Näin ollen viranomainen joutuu ottamaan huomioon myös neuvontavelvollisuuden ja hyvän kielen käytön vaatimukset.

## Neuvontavelvollisuus

Hallintolain 8 §:ssä säädetään viranomaisen neuvonta- ja opastamisvelvollisuudesta viranomaisen toimivaltaan kuuluvissa asioissa. Neuvontavelvollisuuden mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa. Säännöksen perustelujen mukaan kyse on menettelyllisestä neuvontavelvollisuudesta. Viranomaisen on annettava asiakkailleen neuvoja mm. siitä, miten asia pannaan vireille. Menettelyneuvontaan kuuluu myös tietojen antaminen viraston käytännöistä, kuten käsittelytavasta ja -vaiheista. Asiakkaan mahdolliset väärinkäsitykset menettelyllisistä kysymyksistä on pyrittävä oikaisemaan.

Menettelyllisen neuvonnan säännös on osaltaan sidoksissa julkisuuslaissa säädettyyn viranomaisen velvollisuuteen tuottaa ja jakaa tietoa. Julkisuuslain säännöksen voidaan katsoa koskevan viestinnällisesti yksisuuntaista menettelyllistä neuvontaa. Siinä viranomaisen on pyrkinyt ennakoimaan asiakkaille eteen tulevia kysymyksiä ja niihin annetaan vastauksia esimerkiksi viranomaisen digitaalisissa palveluissa. Asiakas arvioi itse, tarvitseeko lisäneuvontaa.

Hallintolain menettelyllinen neuvontavelvollisuus on puolestaan kaksisuuntaista. Tällöin asiakas kysyy joko puhelimitse, sähköpostin tai sähköisen palvelun avulla taikka tiskiasioinnilla neuvoa. Tällöin viranomaisella tulee huolehtia siitä, että asiakas ymmärtää omat menettelylliset oikeutensa. Menettelylliseen neuvontavelvollisuuteen ei kuulu asiakkaan avustaminen. Esimerkiksi viranomaisen ei tarvitse täyttää asiaan kuuluvia lomakkeita ja laatia tarvittavia asiakirjoja asiakkaan puolesta. Neuvonnan yhteydessä ei myöskään ennakoida hakemusten tosiasiallista menestymistä.

Viranomaisella on hallintolain mukaan velvollisuus vastata asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Käytännössä vastaamisvelvoite koskee asiallisia ja riittävän yksilöityjä kysymyksiä ja tiedusteluja. Hyvän viestintätavan johdosta viranomaisen on määriteltävä toimialansa keskeisissä asiaryhmissä odotettavissa oleva käsittelyaika sellaisille hallintopäätöksellä ratkaistaville asioille, jotka voivat tulla vireille vain asianosaisen aloitteesta. Tämä ei koske asioita, joiden käsittelylle on säädetty määräaika. (HL 23 a §)

Viranomaisen on pyrittävä tarvittaessa opastamaan asiakas toimivaltaiseen viranomaiseen. Jos esimerkiksi joissakin asioissa kansalaiset kääntyvät palvelussa usein väärän viranomaisen puoleen, tulisi palvelussa olla ennakoivasti opastus näissä asioissa oikean viranomaisen puoleen esimerkiksi siten, että palvelussa on suora linkki oikean viranomaisen digitaaliseen palveluun.

Neuvonta on maksutonta viranomaistoimintaa. Neuvonnan tarkoituksena on tukea asiakkaan itsenäistä suoriutumista asioidensa hoitamisessa. Neuvonnan tulee olla aktiivista ja yksilöllistä sekä vuorovaikutteista. Siinä tunnistetaan asiakkaan elämäntilanne ja palvelutarve. Neuvonnassa on tärkeää kiinnittää huomiota yhdenvertaisuuden toteuttamiseen sekä asiakkaiden tasapuoliseen kohteluun. Neuvontavelvoitteen alla positiivinen erityiskohtelu on kuitenkin mahdollista esimerkiksi vanhusten, sairaiden, vammaisten ja kieltä taitamattomien tarpeisiin. Erityisryhmien yhdenvertaisuutta voidaan edistää muun muassa yksilöllisellä neuvonnalla videotulkin avulla, etäyhteyden tai henkilökohtaisen asiointikäynnin kautta saadulla neuvonnalla. Yhdenvertaisuutta voidaan lisätä myös edistämällä sivustojen ja palvelujen saavutettavuutta ja käytettävyyttä.

Velvollisuus neuvoa asiakasta digitaalisen palvelun käytössä on aina, kun viranomaisen tarjoaa sähköistä palvelukanavaa. Sähköisen asioinnin neuvontaa helpottaa esimerkiksi palveluneuvojille suunnatut yhteiset selkeät ohjeet omien sähköisten palvelujen opastamisesta ja neuvonnasta, chat-ikkunat ja näytönjakomahdollisuus palvelun yhteydessä, videotulkkien käyttö ja kokeilutunnukset omatoimisen harjoittelun välineenä.

Hallintolain mukaisen neuvonnan sisältö ja neuvonnan rajaukset eivät näytä eri viranomaisneuvontaa ja yleisneuvontaa antavien tahojen käytännön osalta selkeiltä. Esimerkiksi jotkut kuntien yleisneuvontaa antavat toimipisteet ja neuvojat kokevat joutuvansa usein arvioimaan oman toimivallan, lain mukaisen neuvonnan sekä hyvän toimintatavan rajoja siinä, miten pitkälle neuvontaa voidaan antaa, niin konkreettisen neuvontatilanteen kuin palvelun asiasisällön osalta. Tähän neuvonnan sisältöön kaivataan selkeyttäviä yhteisiä hyviä käytäntöjä ja lainsäädännön soveltamisen ohjeita laajemminkin kuin sähköisen asioinnin osalta.

### **Hyvän kielenkäytön vaatimus**

Hallintolain mukaisen hyvän kielenkäytön vaatimuksen sisältönä ovat asiallisuus, selkeys ja ymmärrettävyys. Tavoitteena on sellainen suullinen ja kirjallinen ilmaisutapa, jonka perusteella hallinnon asiakkaan voidaan olettaa ymmärtävän asian sisältö. Asiakkaan on saatava myös riittävästi tietoa. Säännös edellyttää esitystavalta siten sekä kielellistä selkeyttä että sisällöllistä ymmärrettävyyttä. Esimerkiksi viranomaisen sähköisille sivuille laadittujen ohjeiden ja oppaiden tulee olla kielelliseltä ilmaisultaan täsmällisiä ja yksiselitteisiä, jotta asian kannalta olennaiset kysymykset eivät anna aiheutta erilaisiin tulkintoihin.

Viranomaisten tulee mieltää sähköisillä sivuilla jaettu tieto osaksi neuvontavelvollisuutta. Kansalaiset oletettavasti mieltävät viranomaisten sähköisten sivujen sisällön opastavana ja neuvovana. Informaation on oltava ymmärrettävää ja luettavaa ja sivustoilla olevien ohjeiden selkeitä. Sivustojen avulla pyritään yleensä vähentämään henkilöstön sitomista toimipisteissä tyyppisten rutiiniasioiden neuvontaan. Tämä tulee huomioida sivustojen sisällössä ja laadussa.

## **5.3 Digitukeen liittyvistä tietosuojaja- ja vastuukysymyksistä**

Merkittävä kysymys, joka on noussut hankkeen aikana useasti digituen tuottajilta, on tietosuojaan liittyvät seikat. Henkilökohtaiset tiedot tulevat helposti esille digituen antamisen yhteydessä erilaisissa tilanteissa.

Näitä erilaisia tilanteita on kuvattu alla. Digituessa on tietosuojan näkökulmasta kyse asiakkaan ja digituen antajan välisen suhteen muodostamista tilanteista ja vaateista. Pääsääntö kuitenkin on, että toisen henkilökohtaisia tietoja, joita on saanut tietoonsa, ei saa jakaa eteenpäin. Vaikka lainsäädäntö on monelta osin riittävää, ei esimerkiksi henkilötietolain salassapitosäännökset yksiselitteisesti ylety kolmannen sektorin antamaan digitukeen samalla tavoin kuin viranomaisten toimintaan. Onkin tarpeellista tuen antajien ja asiakkaiden suhteen selkeyttämiseksi kehittää digituen omaa ohjeistusta ja hyviä käytäntöjä, joita sovelletaan yhteisesti digituen antamisessa. Tämä suojaa sekä asiakasta, että tuen antajaa. Näitä ohjeistuksia lähtisi VRK oman roolinsa mukaisesti kehittämään ministeriön, maakuntien, digituen tuottajien ja asiakkaiden kanssa.

## Henkilökohtaiset tiedot ja digituki



Kuva 12. Henkilökohtaiset tiedot ja digituen tilanteita

### Vahvan tunnistusvälineen opastus

AUTA-hankkeen alueellisten ja paikallisten kokeilujen yksi selkeä palaute on ollut vahvan tunnistusvälineen käytön opastamisen haastavuus. Nykylainsäädäntö ei mahdollista tunnistusvälineen luovuttamista missään tilanteessa. Vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista annetun lain (617/2009) 23 §:n 2 momenttiin on säädetty ehdoton tunnistusvälineen luovuttamiskielto ilman poikkeuksia. Vaikka sääntely on tehty asiakkaan suojaksi, hankaloittaa se myös digituen tilanteita. Sääntely muodostaa joillekin sähköisessä asiointissa tukea tarvitseville ja erityisryhmille, erityisesti toimintarajoitteisille jopa esteen saada ja käyttää tunnistusvälinettä tai asioida digitaalisesti. Digitaalisten palvelujen mahdollisimman laajamittainen käyttöönotto edellyttää kuitenkin vahvan sähköisen tunnistusvälineen saatavuutta ja käytettävyyttä kaikille.

Digituen näkökulmasta olisi tärkeää, että vahvan tunnistusvälineen käytön avustamisessa ja opastamisessa otettaisiin huomioon erityistapaukset esimerkiksi siten, että toimintarajoitteista avustava henkilö voisi avustaa myös tunnistusvälineen käytössä. Tässä yhteydessä tulee arvioida muun muassa tunnistusvälineelle asetettuja vaatimuksia sekä vastuuta tunnistusvälineen oikeudettomasta käytöstä. Lisäksi olisi tärkeää, että tunnistusvälineiden tarjoamista koskevassa säädännössä edellytettäisiin sähköisen tunnistuspalvelun mukauttamista myös toimintarajoitteisille. Myös harjoitteluympäristöt ja kokeilutunnukset ovat digituen näkökulmasta osalle asiakasryhmiä hyviä tunnistuspalvelun omatoimiseen tai tuettuun harjoitteluun.



## **Henkilötietojen käsittelystä ja tiedollisesta itsemääräämisestä**

Henkilökohtaisten tietojen käsittely digituen tilanteissa ei rajoitu pelkästään tunnistautumiseen, vaan monessa palvelun ja asiointin ja jopa laitteen käytön opastamisessa voi tulla tilanne, jossa tuen antaja ja asiakas joutuvat arvioimaan, kuinka edetä, koska henkilökohtaisten tietojen täyttäminen tai niiden näkyminen on niin olennainen osa tapahtumaa.

Tietosuojalainsäädännön keskiössä on hyvä tietojenkäsittelytapa. Jokaisella on oikeus tiedolliseen itsemääräämiseen ja toisaalta oikeus omiin tietoihinsa. Tästä periaatteesta voidaan tehdä poikkeuksia lailla. Käsittely edellyttää aina tietosuojalainsäädännön mukaista oikeusperustetta, esimerkiksi tietojen käsittely viranomaistoiminnassa on pääsääntöisesti lakisääteistä. Henkilöillä on tiettyjä oikeuksia suhteessa tietojen käsittelijään ja nämä oikeudet mahdollistavat tiedonsaannin henkilöä itseään koskevien tietojen käytöstä sekä vaikuttamisen näiden tietojen käyttöön. Tiedollinen itsemäärääminen on osa laajempaa yksilön itsemääräämisoikeutta ja toisaalta osa yksilön yksityisyyttä.

Henkilötietolaissa säädetään hyvästä henkilötietojen tietojenkäsittelytavasta. Jokaisella on oikeus tiedolliseen itsemääräämiseen ja toisaalta oikeus omiin tietoihinsa. Tästä periaatteesta voidaan tehdä poikkeuksia lailla. Jokaisella on oikeus tietää itseään koskevien tietojen käytöstä sekä vaikuttaa näiden tietojen käyttöön. Tiedollinen itsemäärääminen on osa laajempaa yksilön itsemääräämisoikeutta ja toisaalta osa yksilön yksityisyyttä.

## **Rekisterinpitäjän velvollisuuksista**

Tietosuojalainsäädännössä säädetään rekisterinpitäjän velvollisuuksista. Henkilötietojen käsittelylle tulee olla aina hyväksyttävä oikeusperuste. EU:n tietosuoja-asetuksessa asetetaan uusia velvoitteita nimenomaan rekisterinpitäjille. Monet periaatteet säilyvät ennallaan, mutta tietosuoja-asetus tuo myös uusia tietosuojaa ja henkilötietojen käsittelyä koskevia velvoitteita, joihin rekisterinpitäjien ja henkilötietojen käsittelijöiden on valmistauduttava. Tietosuoja-asetuksen rikkomisesta voi seurata muun muassa sakkoja tai henkilötietojen käsittelykielto.

Keskeistä ja uutta tietosuoja-asetuksessa on muun muassa riskiperusteinen lähestymistapa ja rekisterinpitäjän osoitusvelvollisuus. Rekisterinpitäjän velvollisuudet kasvavat sitä mukaa, mitä korkeampi riski henkilötietojen käsittelyyn liittyy. Rekisterinpitäjän on myös pystyttävä osoittamaan, että se noudattaa tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittely on suunniteltava ja dokumentoitava. Rekisterinpitäjän on huolehdittava siitä, että tietosuoja-asetuksessa määritellyt tietosuojaperiaatteita noudatetaan kaikissa henkilötietojen käsittelyvaiheissa.

Jos digituen tuottaja, esimerkiksi järjestö, yritys, kansalaisopisto, julkisen hallinnon toimija, käsittelee henkilötietoja (kuten digituen saajan henkilötietoja palvelutapahtumassa tai asiakasrekistereissä), siihen sovelletaan tietosuojalainsäädäntöä ja sen tulee valmistautua toiminnassaan tietosuoja-asetuksen velvoitteisiin.

## **Viranomaisen vaitiovelvollisuudesta ja hyväksikäyttökiellosta**

Lain viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999) 23 §:ssä säädetään vaitiovelvollisuudesta ja hyväksikäyttökiellosta. Pykälän mukaan viranomaisen palveluksessa oleva samoin kuin luottamustehtävää hoitava ei saa paljastaa asiakirjan salassa pidettävää sisältöä tai tietoa, joka siihen merkittynä olisi salassa pidettävä, eikä muutakaan viranomaisessa toimiessaan tietoonsa saamaa seikkaa, josta lailla on säädetty vaitiovelvollisuus.

Salassapitovelvollisuus koskee myös harjoittelijana tai muutoin viranomaisessa toimivaa henkilöä taikka viranomaisen toimeksiannosta tai toimeksiantotehtävää hoitavan palveluksessa olevaa tai henkilöä, joka on saanut salassa pidettäviä tietoja, jolle laista tai sen perusteella annetusta luvasta muuta johdu. Vaitiovelvollisuus on myös henkilöllä, jolle viranomainen on ilmoittanut julkisuus- tai salassapito-oletettaman sisältävän salassapitosäännöksen osoittamissa rajoissa tietoja, jotka ovat salassa pidettäviä. Asianosainen, hänen edustajansa tai avustajansa ei saa ilmaista sivullisille asianosaisaseman perusteella saatuja salassa pidettäviä tietoja, jotka koskevat muita kuin asianosaista itseään.

Laissa tarkoitettu henkilö ei saa käyttää salassa pidettäviä tietoja omaksi tai toisen hyödyksi eikä toisen vahingoksi. Asianosainen, hänen edustajansa tai avustajansa saa kuitenkin käyttää muita kuin asianosaista itseään koskevia tietoja, kun kysymys on sen oikeuden, edun tai velvollisuuden hoitamisesta koskevasta asiasta, johon asianosaisen tiedonsaantioikeus on perustunut.

## **Asiamiehen tai avustajan vaitiovelvollisuudesta viranomaisasioiden saaduista tiedoista**

Hallintolain 12 §:n mukaan hallintoasiassa saa käyttää asiamiestä ja avustajaa. Lain 13 §:n mukaan asiamies tai avustaja ei saa luvattomasti ilmaista päämiehen hänelle asian hoitamista varten uskomaan luottamuksellista tietoa. Asiamiehen tai avustajan tehtävänsä hoitamista varten muutoin saamia tietoja koskevaan salassapitovelvollisuuteen ja hyväksikäyttökieltoon sovelletaan viranomaisten toiminnan julkisuudesta annettua lakia silloinkin, kun tietoja on saatu muulta kuin asiaa käsittelevältä viranomaiselta. Tämä koskee myös asian käsittelyssä käytettävää tulkkiä ja kääntäjää. Sama koskee niin ikään muuta henkilöä, joka toimeksiannosta tai muutoin osallistuu päämiehen asian hoitamiseen. Tämä koskee esimerkiksi henkilöä, joka antaa digitukea sähköisessä asioiden saamisessa ja samalla osallistuu asiakkaansa hallintolain mukaisesti asian hoitamiseen.

Luottamukselliset tiedot voivat koskea esimerkiksi yksityisen henkilön omia tai perheen salaisuuksia. Myös ammatti- ja liikesalaisuudet ovat luottamuksellisia tietoja.

## **Henkilökohtaisen avustajan lojaliteettivelvoitteesta**

Erityistä tukea kotona asumiseen tarvitsevan henkilön suhde henkilökohtaiseen avustajaan on usein työsuhde. Henkilökohtaisen avustajan salassapitovelvollisuudesta ei ole erityisesti säädetty laissa, mutta se sisältyy osana ns. työntekijän yleiseen lojaliteettivelvoitteeseen. Tämä tarkoittaa sitä, että työntekijän on toiminnassaan vältettävä kaikkea, mikä on ristiriidassa sen kanssa, mitä hänen asemassaan olevalta työntekijältä kohtuuden mukaan voidaan menettelyn kannalta vaatia. Velvoite on melko yleinen ja suositeltavaa onkin sopia salassapitovelvollisuudesta työsopimuksessa kirjallisesti.

Jos avustaja on valtion tai kunnan palveluksessa sovelletaan julkisuuslakia ja riippuen avustajan alasta voidaan soveltaa avustajan alaa koskevaa mahdollista erityislainsäädäntöä. Esimerkiksi terveydenhuollon ammattihenkilöitä sitoo terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994) mukainen vaitiolovelvollisuus.

### **Vapaaehtoistyöntekijöiden eettisistä periaatteista**

Järjestöjen vapaaehtoistyöntekijöillä on merkittävä rooli digituen antajina mm. vertaistukijoina. Vapaaehtoistyöntekijöitä varten on olemassa vapaaehtoistyön eettiset periaatteet, joissa on muun muassa salassapitovelvoitteesta. Monet järjestöt viittaavatkin toiminnassaan vapaaehtoistyön osalta näihin periaatteisiin ja käyttävät lisäksi vaitiolovelvollisuutta koskevia sopimuksia. Onkin suositeltavaa tehdä vapaaehtoistyöntekijöiden kanssa sopimus, jossa sitoudutaan digituen hyviin käytäntöihin, ohjeistuksiin ja salassapitoon. Samalla on mahdollista käsitellä näitä asioita sisällöllisesti. Näin vapaaehtoistyöntekijät osaavat myös omalta osaltaan kertoa asiakkaalleen hyvän digituen käytännöistä, velvoitteista ja vastuista.

Lainsäädännön valmistelussa voitaneen sopimukseen perustuvan menettelyn lisäksi arvioida myös vaihtoehtoa, jossa lainsäädännössä mahdollistetaan digituen antaminen julkisena hallintotehtävänä tietyin edellytyksin tietyille yksityisille tahoille siten, että tähän tukea antavaan yksityiseen sovellettaisiin hallinnon yleislakeja ja tukea annettaisiin virkavastuulla.

### **Yksityiselämän suojasta**

Lopuksi voidaan todeta, että rikoslain 24 luvun 8 pykälässä kriminalisoidaan yksityiselämää loukkaava tiedon levittäminen. Säännöksen mukaan yksityiselämää koskevan tiedon, vihjauksen tai kuvan oikeudeton levittäminen joukkotiedotusvälineessä tai muuten toimittamalla tieto lukuisten ihmisten saataville on rangaistavaa, jos teko on omiaan aiheuttamaan vahinkoa tai kärsimystä loukatulle taikka häneen kohdistuvaa halveksuntaa.

## **5.4 Digituen toimintamallin edellyttämät lainsäädäntömuutokset**

Digituen toimintamalliin liittyvät suorat lainsäädännön muutostarpeet kohdistuvat erityisesti toimijoiden rooleista säätämiseen ja toisaalta viranomaisen digitaalisen palvelun neuvontavelvoitteen tarkentamiseen. Tähän jaksoon on koottu toimijoihin liittyvät lainsäädännön muutostarpeet ja aikataulut.

Väestörekisterikeskusta koskevaa lainsäädäntöä uudistetaan maistraattien ja VRK:n yhdistämisen yhteydessä. Samalla voitaisiin mahdollisesti säätää myös digituen malliin liittyvästä VRK:n uudesta tehtävästä. Lainsäädännön aikataulu noudattaa työryhmän aikataulua ja tarkoittaa hallituksen esityksen antamista Eduskunnalle syksyllä 2018. Uudistukseen liittyvät asetukset valmistellaan todennäköisesti vuoden 2018 aikana. Maistraattien ja VRK:n muodostama uusi virasto on tarkoitus olla toimintavalmis vuoden 2020 alusta ja uudistusta koskevan lainsäädännön on tarkoitus tulla pääosin voimaan 1.1.2020. VRK:n uuden digituen toimintamalliin liittyvän tehtävän olisi kuitenkin tarkoitus

tulla voimaan jo aikaisemmin, mahdollisesti vuoden 2018 kesällä. Näin VRK pääsisi täysipainoisesti toteuttamaan uutta tehtävänsä tarvittavan nopeasti. Tämän vuoksi toisena vaihtoehtona on, että VRK:n uudesta tehtävästä säädetään aiemmin erikseen (esimerkiksi Valtioneuvoston asetukseen Väestörekisterikeskuksen eräistä tehtävistä, 760/2017).

Alueellisen digituen kehittäjän ja koordinoijan eli maakunnan mahdollisuus ottaa tehtävänsä vastaan on sidoksissa maakuntauudistuksen aikatauluun. Näin ollen maakunta voi ottaa digitukeen liittyvän tehtävän vastaan vuoden 2020 alusta, jolloin se aloittaa muutoinkin toimintansa. Tehtävästä on mahdollisuus säätää maakuntalaista annetun hallituksen esityksen (HE eduskunnalle maakuntien perustamista ja sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisen uudistusta koskevaksi lainsäädännöksi sekä Euroopan paikallisen itsehallinnon peruskirjan 12 ja 13 artiklan mukaisen ilmoituksen antamiseksi, 15/2017) maakuntalakiä koskevan ehdotuksen 2 luvun 6 §:n 1 momentin mukaan joko maakuntalakiin tai ehdotuksen 2 luvun 6 §:n 3 momentin mukaan erillislakiin. Vaihtoehtona arvioidaan olevan maakuntalain lisäksi digitaalisten palveluiden tarjoamisesta annettu laki.

Jos tehtävä säädetään maakuntalakiin, tulisi siitä valmistella lain muutosesitys. Tämä voitaisiin valmistella aikaisintaan syksyllä 2018 toisen lain muutosehdotuksen yhteydessä tai omana hallituksen esityksenään, maakuntalain hyväksymisen jälkeen. Muutosesitys tarkoittaisi lain 2 luvun, Maakunnan tehtäväalat, 6 §:ään ehdotusta uudesta kohdasta 27, johon kirjattaisiin maakunnan tehtäväksi digitalisaation ja siihen liittyvän asiakkaiden tuen kehittäminen ja koordinointi.

Jos maakunnan tehtävä säädettäisiin digitaalisten palveluiden tarjoamisesta annettavaan lakiin, tulisi se kirjattavaksi omaan momenttiinsa tai pykälään. Lain valmistelu on kesken ja hallituksen esitys on tarkoitus antaa eduskunnalle keväällä 2018. Lailla pannaan täytäntöön julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta annettu Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2016/2102/EU, eli saavutettavuusdirektiivi. Lain tarkoituksena on edistää jokaisen mahdollisuuksia käyttää yhdenvertaisesti digitaalisia palveluita, niiden sisällön saavutettavuutta sekä parantaa digitaalisten palveluiden laatua. Lakiluonnoksen 5 §:n 2 momentissa ehdotetaan säädettäväksi, että 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.

Kyseinen lisäsehdotus lakiin valmisteltaisiin mahdollisesti samaan hallituksen esitykseen, kuin lakiin suunniteltu lisäys LUOVA:n roolista saavutettavuutta koskevien velvoitteiden valvontaelimenä. Tämä lakiehdotus olisi tarkoitus tulla voimaan vuonna 2020, kuten maakuntien digituen tehtäväkin.

TAHO	TEHTÄVÄ	LAINSÄÄDÄNNÖN MUUTOSTARVE	AIKATAULU
Viranomaiset, jotka tarjoavat digitaalisia palveluja	Neuvontavelvollisuus omien sähköisten palvelujen osalta	Lakiin digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 5 §:n 2 momenttiin ehdotetaan, että 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.  Lakiehdotuksen perusteluihin kirjoitetaan viranomaisen digitaalisten palveluiden neuvontavelvoitteen sisällöstä tarkentavasti.	Hallituksen esitys annetaan maaliskuussa 2018
VRK	Digituen valtakunnallinen kehittäminen, seuranta, arviointi ja tuen tuottajien tuki	Tehtävä tulisi säätää VRK:lle saman lainsäädäntöuudistuksen yhteydessä, kun säädetään maistraattien ja VRK:n muodostamasta uudesta virastosta.	Esitys syyskaudella 2018
Maakunnat	Kehittämis- ja koordinoitvelvollisuus	Digitaalisten palvelujen tarjoamisesta annettuun lakiin ehdotetaan lisättäväksi maakuntien tehtävä digitalisaation ja siihen liittyvän asiakkaiden tuen kehittämisestä ja koordinoinnista tai järjestämisvelvollisuudesta.  Toinen vaihtoehto on maakuntalain muutosehdotus, jolloin 2 luvun 6 §:ään lisätään uusi kohta 27) digitalisaation ja siihen liittyvän asiakkaiden tuen kehittäminen ja koordinointi (tai järjestäminen)	Muutosesitys tehtäisiin lakiin digitaalisten palvelujen samalla, kun tehdään ehdotus LUOVA:n roolista  Muutosesitys maakuntalakiin tehtäisiin omana ehdotuksenaan tai toisen muutosesityksen yhteydessä  Hallituksen esitys annettava viimeistään kevätkaudella 2019

Taulukko 13: Toimintamalliehdotukseen liittyvät lainsäädännön muutostarpeet

## YHTEENVETO

- Julkisen hallinnon asiointia ja palveluita koskeva säädösperusta on siirtymävaiheessa, jossa on voimassa erikseen sekä fyysistä että sähköistä asiointia koskevaa lainsäädäntöä.
- Hallinnon asiakkailla on lähtökohtainen oikeus digitaalisiin palveluihin ja digitaalisten palvelujen käyttö joko itse tai valtuutetun kautta on ensisijaista ja tarvittaessa tuettua.
- Saavutettavuusdirektiivillä halutaan taata ihmisten yhdenvertaisuus digitaalisessa yhteiskunnassa. Verkkopalveluiden suunnittelu saavutettaviksi tukee kaikkia verkkopalveluiden käyttäjiä. Direktiivin kansalliset toimeenpanopäätökset tulee olla tehtynä 23.9.2018.

- Saavutettavuus kuuluu olennaisena osana suunnittele kaikille -periaatteeseen. Sen tavoitteena on varmistaa kaikille käyttäjille tasavertaiset mahdollisuudet käyttää palveluita riippumatta käyttäjän kuulo- tai näkökyvystä, motorisista vaikeuksista tai muista toimintarajoitteista. Saavutettavat verkkopalvelut mukautuvat erilaisiin käyttötarpeisiin ja erilaisiin käyttäjiin.
- Hallintolain 8 §:n mukainen viranomaisen neuvontavelvoite koskee myös viranomaisen tarjoamien digitaalisten palvelujen neuvontaa. Neuvonta on maksutonta viranomaistoimintaa, jonka tarkoituksena on tukea asiakkaan itsenäistä suoriutumista asioidensa hoitamisessa.
- Viranomaisten digitaalisissa palveluissa on otettava huomioon myös julkisuuslain 20 §:n mukainen viranomaisen velvollisuus tuottaa ja jakaa tietoa, hallintolain mukainen palveluperiaate ja hyvän kielenkäytön vaatimus.
- Neuvonnassa on tärkeää kiinnittää huomiota yhdenvertaisuuden toteuttamiseen sekä asiakkaiden tasapuoliseen kohteluun. Positiivinen erityiskohtelu on kuitenkin mahdollista esimerkiksi vanhusten, sairaiden, vammaisten ja kieltä taitamattomien tarpeisiin. Erityisryhmien yhdenvertaisuutta voidaan edistää muun muassa yksilöllisellä neuvonnalla videotulkin avulla, etäyhteyden tai henkilökohtaisen asiointikäynnin kautta saadulla neuvonnalla.
- Sähköisen asiointin neuvontaa helpottaa esimerkiksi palveluneuvojille suunnatut yhteiset selkeät ohjeet omien sähköisten palvelujen opastamisesta ja neuvonnasta, chat-ikkunat ja näytönjakomahdollisuus palvelun yhteydessä, videotulkkien käyttö ja kokeilutunnukset omatoimisen harjoittelun välineenä.
- Henkilökohtaiset tiedot saattavat tulla ilmi digituen antamisen erilaisissa tilanteissa. Digituessa on tietosuojan ja vastuiden näkökulmasta kyse asiakkaan ja digituen antajan välisen suhteen muodostamista tilanteista ja vaateista. Tuen antajien ja asiakkaiden suhteen selkeyttämiseksi on tarpeen kehittää digituen omaa ohjeistusta ja hyviä käytäntöjä, joita sovelletaan yhteisesti digituen antamisessa.
- Digituen näkökulmasta olisi tärkeää, että vahvan tunnistusvälineen käytön avustamisessa ja opastamisessa otettaisiin huomioon erityistapaukset esimerkiksi siten, että toimintarajoitteista avustava henkilö voisi avustaa myös tunnistusvälineen käytössä. Tämä edellyttäisi tunnistuslain muutosta.
- Digituen toimintamalliin liittyvät suorat lainsäädännön muutostarpeet kohdistuvat erityisesti toimijoiden rooleista säätämiseen ja toisaalta viranomaisen digitaalisen palvelun neuvontavelvoitteen tarkentamiseen.
- Lakiehdotukseen digitaalisten palvelujen tarjoamisesta, josta hallituksen esitys on tarkoitus antaa Eduskunnalle keväällä 2018, ehdotetaan 5 §:n 2 momenttiin, että viranomaisen on tiedotettava digitaalisissa palveluissaan selkeästi, miten jokainen voi hoitaa asiansa viranomaisen kanssa sähköisesti. Viranomaisen olisi julkaistava digitaalisessa palvelussa yhteystieto, josta jokaisella on mahdollisuus saada neuvoja digitaalisen palvelun käyttämiseksi.
- Väestörekisterikeskusta koskevaa lainsäädäntöä uudistetaan maistraattien ja VRK:n yhdistämisen yhteydessä. Yhtenä vaihtoehtona on, että samalla säädettäisiin myös digituen malliin liittyvästä VRK:n uudesta tehtävästä.
- Alueellisen digituen kehittäjän ja koordinoijan eli maakunnan mahdollisuus ottaa tehtävänsä vastaan on sidoksissa maakuntauudistuksen aikatauluun (2020). Vaihtoehtoina on, että tehtävästä säädettäisiin maakuntalaissa tai digitaalisten palveluiden tarjoamisesta annetussa laissa.

## 6. Ehdotukset jatkotoimenpiteistä

AUTA -hankkeen tulosten perusteella ehdotetaan, että valtiovarainministeriön johdolla valmistellaan päätösesitys toimintatapojen uudistamisen ministeriryhmälle. Päätösesitykseen ehdotetaan sisällytettäväksi seuraavat asiat raportissa kuvatun tarkemman sisällön mukaisesti:

1. Annetaan Väestöketerikeskukselle valtakunnallisen digituen mallin kehittäjän ja digituen palveluntuottajien tukiorganisaation rooli.
2. Vahvistetaan Kansalaisneuvonnan roolia julkisten sähköisten palvelujen valtakunnallisena yleisneuvontapisteinä.
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 koordinoitiroolin riittävyyttä 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.

## 7. Yhteenveto toimintamallista

Suomen on todettu olevan teknologian hyödyntämisen edelläkävijämaa, mutta silti meillä on myös ihmisiä, jotka ovat eri syistä jääneet tai ovat vaarassa jäädä digitalisoituvan yhteiskunnan ulkopuolelle. AUTA-hankkeen tehtävänä on ollut valmistella toimintamalli digitaalisten palveluiden käytön tuesta, jotta ne olisivat kaikkien tuen tarvisijoiden käytettävissä ja osana arkea.

Toimintamallissa on otettu käyttöön digituki-sana digituen toimintamallin mukaisen sähköisen asioinnin tuen käsitteenä. Digituki on sähköisen

- asioinnin,
- palvelun käytön ja
- laitteen käytön

tukea, jonka tarkoituksena on auttaa asiakasta itsenäiseen ja turvalliseen laitteen käyttöön ja sähköiseen asiointiin ja jota tarjotaan asiakkaalle

- etätukena, (chat, puhelin- tai videotuki, kylmät asiointipisteet jne.)
- lähitukena tai (asiointipisteet, vertaistuki, kotiin vietävä tuki jne.)
- koulutuksena (online-koulutukset, kurssit, videot jne.)

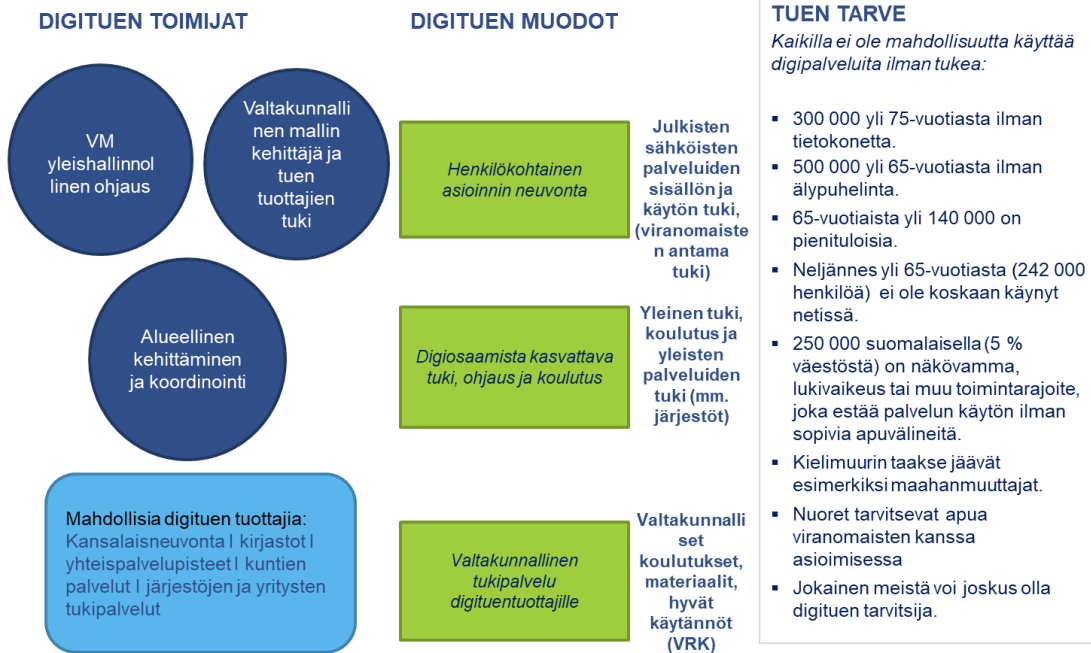
silloin, kun henkilö ei pysty tai osaa itse käyttää palvelua tai laitetta tai ei omista laitteita. Tukeen kuuluu myös sähköiseen palveluun ja asiointiin ohjaaminen.

Digituen lähtökohtaisena tavoitteena ja tarkoituksena on tukea asiakasta siten, että hän pystyy asioimaan digitaalisissa palveluissa sekä tekemään palveluissa tarvittaessa oikeustoimia itse. Tavoitteena on, että henkilö pystyy mahdollisesti jatkossa saamansa digituen ansiosta asioimaan digitaalisissa palveluissa ilman apua tai kevyemmällä tuella. Lähtökohtana on, että tuettava on edelleen vastuussa omasta asiointistaan ja asioidensa hoitamisesta ja hänen itsemääräämisoikeutensa ja itsenäisyytensä säilyy.

Alla olevassa kuvassa on esitetty oikealta katsoen erilaisia digituen tarpeita sekä tarpeisiin vastaavat digituen toimintamallin tuen muodot.



# Ehdotus digituen malliksi



Kuva 14. Digituen toimijat, muodot ja tuen tarve

Digituen toimintamallin yleishallinnollinen ohjausvastuu on valtiovarainministeriöllä. Toimintamallilla on valtakunnallinen digituen kehittäjä, joka myös toimii tukena ympäri maata toimiville digituen tuottajille; sellaiseksi ehdotetaan Väestörekisterikeskusta. Lähempänä asiakasta on alueellinen digituen kehittäjä ja koordinoija, joka arvioi alueellisen digituen tarpeen ja tuen tuottajat sekä luo alueellisen digituen tuottajien verkoston. Tähän tehtävään ehdotetaan maakuntaa. Molempien tehtävänä on myös seurata ja arvioida digituen toteutumista, saatavuutta ja kattavuutta.

Digitaalisen julkisen palvelun neuvonnan järjestämisvastuu on palvelua tuottavalla valtion tai kunnan toimijalla. Digitaalisten julkisten palvelujen yleisneuvontaa antavat Kansalaisneuvonta-palvelu sekä yhteispalvelulain mukaiset Asiointipisteet. Muuta digitukea tarjoavat alueellisesti vaihtelevasti kirjastot, kansalaisopistot, järjestöt ja yritykset sekä kuntien mahdollisesti tarjoamat muut kuin omaan neuvontavelvoitteeseen liittyvät palvelupisteet ja toimintamuodot, joita se tarjoaa usein juuri esimerkiksi järjestöjen ja kirjastojen kanssa yhteistyössä. Alueellinen toimija, maakunta voi tehdä digituen toimijoiden kanssa sopimuksia digituen toteuttamisesta alueella.

Digituen tarvitsijat eivät ole homogeeninen ryhmä, vaan heistä muodostuu erilaisia asiakasryhmiä. Niille asiakkaille, joilla ei ole tuettunakaan mahdollisuutta sähköiseen asiointiin, on tärkeä taata jatkossakin muut asiointikanavat, kuten tiski- tai puhelinasiointi. Suurin osa digituen tarvitsijoista voidaan kuitenkin tuettuna saattaa digitaalisten palveluiden pariin. Palveluiden pariin pääsyä helpottaa myös palvelujen saavutettavuus ja käytettävyys. Lisäksi tuen tarpeeseen nyt ja tulevaisuudessa vaikuttaa ihmisten yleisen digitaalisten palvelujen ja laitteiden osaamistaso, jota voidaan kehittää muun muassa ammattiin tähtävien opetussuunnitelmien avulla. Digitaalisten palvelujen kehittämisellä on myös merkittävä vaikutus siihen, miten ihmiset kokevat digitaalisten palvelujen käytön ja kuinka helppoa palvelujen käyttö ylipäänsä on. Jos katsomme hiukan pidemmälle

tulevaisuuteen, on mahdollista, että palvelut kehittyvät siten, ettei asiakas enää miellä eroa ”digitaalisen” ja ”perinteisen” asiointin välillä. Esimerkkeinä tästä ovat tekoälypohjaiset luonnollista kieltä ymmärtävät keskustelevat käyttöliittymät ja virtuaaliodellisuusperustainen ”tiskiasiointi”.

Digituen toimintamallin digituen muodot ovat:

- a) Viranomaisasiointin neuvonta
- b) Digiosaamista kasvattava, tuki, ohjaus ja koulutus
- c) Valtakunnallinen tukipalvelu digitukea tarjoaville palveluntuottajille (VRK).

Viranomaisasiointin neuvonnalla tarkoitetaan tässä julkisen digitaalisen palvelun sisällön tai käytön neuvontaa, jota tarjoaa kyseisen digitaalisen palvelun tuottaja tai taho, jolle tällainen neuvontatehtävä on erikseen annettu.

Digiosaamista kasvattava tuki, ohjaus ja koulutus kattavat kaiken sen digituen määritelmään ja mallin rajaukseen kuuluvan digituen, joka ei ole viranomaisen oman digitaalisen palvelun neuvontaa, yleisneuvontaa tai digituen tuottajalle tarjottavaa tukea. Tällä tuen muodolla tarkoitetaan yleistä tukea, ohjausta ja koulutusta, mitä muun muassa järjestöt, kirjastot, kansalaisopistot ja jotkut yritykset tuottavat, sekä se tuki mitä kunnat ostavat tai tuottavat asukkailleen omien palveluiden neuvonnan lisäksi.

Digiosaamista kasvattavalla tuella kohotetaan monipuolisesti asiakkaiden perustaitoja välineiden käytössä ja uskallusta käyttää palveluja. Tuen muoto täydentää merkittävällä tavalla viranomaisten antamaa omien digitaalisten palvelujen neuvontaa sekä Kansalaisneuvonnan ja Asiointipisteiden antamaa yleisneuvontaa.

Tuen antamisen tapoja ovat tällä hetkellä muun muassa chat- ja puhelintuki, videoyhteys, kokeilualustat, opetusvideot, vertaistuki, koulutukset sekä laitteen korjaukset.

Digituen toimintamallia lähdetään toimeenpanemaan nopeasti mallin tultua hyväksytysti, kuitenkin askeleittain, seuraavasti:



Kuva 5: Digituen toimintamallin täytäntöönpanon askeleet ja kehittyminen

Valtakunnallinen digituen mallin kehittäminen ja digituen tuottajien tuki sekä alueellinen tuen kehittäminen ja koordinointi tuovat digitukeen luotettavuutta, yhtenäisyyttä ja tasalaatuisuutta. Asiakkaaseen päin rakenteet selkeyttävät ja yhdenmukaistavat tuen kenttää ja asiakasta on helpompi ohjata oikean tuen äärelle. Tuen löydettävyyttä parantaa yhtenäinen valtakunnallinen sekä selkeä alueellinen viestintä digituen tuottajista. Löydettävyyttä lisää myös tuottajien ajankohtaisten tietojen tuominen eri kanaviin (erityisesti Suomi.fi-palveluun) ja se, että tuen materiaaleja tuodaan kaikkien hyödynnettäviksi.

Digituen toimintamallilla tuetaan digituen palveluntuottajia yhteisesti käytettävillä koulutusmateriaaleilla, hyvillä käytännöillä ja mahdollisuudella saada tukea omaan työhönsä sekä järjestämään ja kehittämään omaa toimintaansa tuen tarvitsijoiden mukaisesti. Tuen tuottajien, kuten asiointipisteiden, kirjastojen ja järjestöjen digituen toiminnan kehittämiseksi ja tukemiseksi tehdään hallinnonalojen ja eri toimijoiden välistä yhteistyötä.

Kyse on vahvasti yhteistyöhön rakentuvasta mallista, jossa jokainen toimija voi löytää oman paikkansa. Mitään nykyistä toimijaa ei ole haluttu sulkea pois ja ovi on jätetty avoimeksi myös uusille toimijoille.

Malli on joustava ja yhteiskunnan digitaalisen kehittymisen, tuen tarpeiden sekä muotojen mukaisesti elävä. Tämä mahdollistaa uusien innovaatioiden syntyminen sekä kannustaa digitaalisten palvelujen kehittämistä asiakkaiden tarpeet vielä paremmin huomioon ottaviksi. Mallin kehittäminen jatkuu uuden tiedon ja kokemuksen myötä.

## 8. Lähteitä

- Basic digital skills framework. <https://doteveryone-prod.s3-eu-west-1.amazonaws.com/uploads/Basic-Digital-Skills-Framework-FINAL.pdf>
- Basic digital skills. [https://www.thetechpartnership.com/globalassets/pdfs/basic-digital-skills-standards/basicdigitalskills2016\\_findingssummary.pdf](https://www.thetechpartnership.com/globalassets/pdfs/basic-digital-skills-standards/basicdigitalskills2016_findingssummary.pdf)
- Celia , saavutettavan kirjallisuuden ja julkaisemisen asiantuntijakeskus
- Digisti Fiksu –hanke 2016 (Haaga-Helian, Laurean ja Metropolian yhteinen hanke)
- Digitalisaatiotehtävien organisoinnin kehittäminen valtiovarainministeriön hallinnonalalla, valtiovarainministeriön työryhmäraportti 31.1.2017
- Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (2016/2102) julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta
- Hallituksen esitys eduskunnalle hallintolaiksi ja laiksi hallintolainkäyttölain muuttamisesta (HE 72/2002 vp)
- Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain muuttamisesta (HE 188/2016 vp)
- Hallituksen esitys eduskunnalle maakuntien perustamista ja sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisen uudistusta koskevaksi lainsäädännöksi sekä Euroopan paikallisen itsehallinnon peruskirjan 12 ja 13 artiklan mukaisen ilmoituksen antamiseksi
- Helsingin kaupungin Digneuvonta:  
<http://www.hel.fi/www/uutiset/fi/kaupunginkanslia/digneuvonta-avattu>
- KäKäTe-tutkimus, Gallup 2011
- Kirjastonselvitykset
- Kuntatalousohjelma 2018–2021. VM julkaisu 19a/2017
- Maistraattien uudelleen organisointi, Selvitysmiehen raportti, Jouni Backman, 30.10.2017
- Pääministeri Sipilän hallituksen strateginen ohjelma 29.5.2015
- Ratkaisujen Suomi: Puolivälin tarkistus. Hallituksen toimintasuunnitelma vuosille 2017-2019. Hallituksen julkaisu 5/2017
- Sähköisten palvelujen tiekartalle valitut 112 palvelua. VM, 20.6.2017
- Selkokeskus, valtakunnallinen selkokielen asiantuntijakeskus
- STEA:n avustustietokanta <http://avustukset.stea.fi/>
- Terveiden ja hyvinvoinnin laitos
- Tiekartta lainmuutostarpeiden arviointi työryhmäraportti. VM 20.6.2017
- Tietoteknologian käyttö ja käyttämättömyyden syyt 75–89-vuotiailla. Kooste kyselytutkimuksesta. KÄKÄTE-projekti (Käyttäjälle kätevä teknologia) ja LähiVerkko-projekti 2014
- Tilastokeskus
- Tilastokeskus karttagraafit,
- Tomi Voutilainen: Hyvä sähköinen hallinto, Edita 2007
- Valtion talousarvio 2017
- Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto Valli ry:n Ikäteknologikeskus: Ikäihmiset ja teleoperaattoreiden palvelut – toiveet ja tarpeet, 2016  
[http://www.ikateknologiakeskus.fi/fileadmin/user\\_upload/Ikaeteknologiakeskus/kaihmiset\\_ja\\_teleoperaattoripalvelut\\_-\\_tiivistelma\\_23.5.2016.pdf](http://www.ikateknologiakeskus.fi/fileadmin/user_upload/Ikaeteknologiakeskus/kaihmiset_ja_teleoperaattoripalvelut_-_tiivistelma_23.5.2016.pdf)
- Vanhustyön keskusliitto ry, Senior Surf digipastuspisteet suomessa, karttasovellus  
<https://www.seniorsurf.fi/opastuspaikat/>
- Viramo&Sulkava: Muistisairauksien epidemiologia 2015, Duodecim
-

## 9. Liitteet

### Liite 1 AUTA-hankkeen kokeilujen valintakriteerit

#### Alueelliset kokeilut

AUTA-hankkeen keskeiseksi toteuttamistavaksi valittiin kokeilutoiminta. Paitsi että kokeilukulttuurin edistäminen on esillä Sipilän hallituksen ohjelmassa, se myös soveltuu hankkeen kohdekentän tilanteeseen, jossa on jo olemassa olevaa toimintaa ja toimijoita, mutta huonosti tietoa eri palvelumuotojen toimivuudesta ja kattavuudesta. Digitaalisen avustamisen tarve on myös suhteellisen uutta, mikä jättää tilaa uusille palveluinnovaatioille, joita kokeilut voivat nostaa esiin. Lisäarvona kokeilut voivat myös synnyttää uutta paikallista aktiivisuutta, joka jatkuu kokeilujakson päättymisen jälkeenkin.

Hankkeen piiriin kuuluvaksi kokeiluksi valinta tehtiin seuraavien sisältötekijöiden suhteen:

1. Kokeilun tulee kohdentua niihin asiakasryhmiin, jotka tarvitsevat eniten apua digitaalisten palvelujen käytössä
  2. Kokeiluehdotuksesta tulee selkeästi ilmetä
    - kokeilun kohde ja kohteen rajaus, palvelut ja asiakasryhmät
    - ongelma, jota kokeilulla pyritään ratkaisemaan ja
    - arvio kokeilun vaikutuksista.
  3. Kokeilussa tulee olla mukana useita eri toimijoita
    - toimijoiden välinen yhteistyö voi olla verkostomaista, sopimusperusteista tai säädösperusteista
  4. Kokeiltavan mallin tulee olla sovellettavissa erilaisiin palveluihin tai toimintaympäristöihin (skaalattavuus)
  5. Kokeilussa käytettävät tekniset ratkaisut ovat esteettömiä
  6. Kokeilu tulee toteuttaa käytännössä
  7. Kokeilun tulee kohdistua olemassa olevaan julkiseen palveluun/palveluihin
- Kokeiluista päätettäessä arvioidaan edellisten lisäksi myös
8. kokeiluehdotuksen toteuttamiskelpoisuutta (aika, kustannukset, lainmukaisuus).

Kokeilujen mahdolliset toimijat määriteltiin hakusaatteessa hyvin laajasti: muun muassa valtion virastot ja laitokset, kunnat, KELA, yritykset, seurakunnat, kolmannen sektorin toimijat ja järjestäytymättömät yhteisöt (neljäs sektori). Haku avattiin 4.10.2016 ja ehdotukset tuli jättää 31.3.2017 mennessä.

Kuntien ja kuntayhtymien oli lisäksi mahdollista hakea kokeilutoimintaan valtionapua. Avustuksen määrä riippui kokeilun laajuudesta, mutta oli kuitenkin enintään 20 000 euroa. Lisäksi avustuksen määrä sai olla korkeintaan 50 prosenttia kokeilun hyväksyttävistä arvonlisäverottomista kustannuksista.

## Liite 2 Kokeilut

AUTA-hankkeen kokeiluiksi ilmoitettiin 31.3.2017 mennessä 23 hakijaa, joista 15 hyväksyttiin kokeiluksi. Hyväksytyistä kokeiluista 10 haki ja sai myönteisen päätöksen valtionavusta. Kokeilujen valtakunnallinen kattavuus oli suhteellisen hyvä sillä Kajaanin pohjoispuolelle sijoittui kuusi kokeilua ja eteläisempään Suomeen loput 9 kokeilua. Kaupunkikuntia mukana oli 4 loppujen ollessa maalaiskuntia tai useamman kunnan muodostamia alueita. Kohderyhmistä eniten olivat esillä seniorien opastus palvelupisteissä tai vastaavissa, mutta myös nuoria koskevaa ja kotona tehtävää avustustoimintaa kokeilujen joukosta löytyy.

### Kokeilut taulukkona:

Kokeilun vastuutaho	Kohde
Alavuden kaupunginkirjasto	Kirjastossa annettiin digiopastusta asiakkaan oman laitteen tai tarvitsemiensa verkkopalveluiden käytössä. Kokeilun tavoitteena oli selvittää, kuinka laajaa kirjastossa järjestettävän digiopastuksen kysyntä on ja minkälaisia kysymyksiä henkilökohtaisen opastuksen avulla voidaan ratkaista. Kokeilun tuloksia voidaan hyödyntää myös kansalaisopiston kursseja suunniteltaessa.
Apuomena ry:n Tekninen kotipalvelu	Tekninen kotipalvelu vei ikäihmisille ja muille tukea tarvitseville kotiin apua laitteiden, ohjelmien ja sähköisten palvelujen käyttöön. Palveluun liittyi kodin kaikkien älylaitteiden käytön ohjaus. Samalla voitiin tarkistaa asiakkaan tietokoneen, nettiyhteyden ja muiden mahdollisten laitteiden kunto ja tarkoituksenmukaisuus. Kotiin vietävän palvelun avulla varmistettiin, että myös ne henkilöt, joiden on liikuntarajoitteiden, pitkien etäisyyksien tai muiden syiden vuoksi hankalaa kulkea neuvontapisteille, saivat tarvitsemansa tuen sähköiseen asiointiin.
Celia Näkövammaisten kirjasto, ENTER ry, Helsingin kaupunginkirjasto	Kokeilun tavoite oli tarjota ikääntyville, kotona asuville lukemisesteisille henkilöille ohjausta ja neuvontaa Celian maksuttomaan äänikirjapalveluun liittyen. Kokeilun tavoitteina oli toteuttaa asiakkaan ohjaus neuvontaan kolmen toimijan yhteistyönä, rohkaista kohderyhmää verkkopalveluiden käyttöön, sekä testata Celia-kummi -konseptia. Helsingin kaupunginkirjasto rekisteröi lukemisesteisiä henkilöitä Celian äänikirjapalveluun, ohjasi heitä Celia-kummien luo ja viesti palvelusta. ENTER ry:n vapaaehtoiset kummit opastivat asiakkaita Celian äänikirjapalvelun, sovelluksen ja laitteen käytössä. Celia tarjosi kirjastojen ja opastajien tuen,

<p>Hartolan ja Pertunmaan kunnat</p>	<p>tarvittavat koulutukset kouluttajatileineen sekä antoi viestinnän tukea.</p> <p>Kokeilun tehtävä oli innostaa ja motivoida ihmiset opettelemaan uusia taitoja ja asioimaan sähköisesti. Kokeilussa tuettiin digi-syrjäytymisvaarassa olevia kuntalaisia ja etsittiin keinoja rohkaista heidät oppimaan digitaalisessa yhteiskunnassa tarvittavia taitoja. Se toteutui jalkautumalla ihmisten pariin, pitämällä digikinkereitä, tuomalla esiin digin hyötyjä, poistamalla väärää tietoa markkinoinnin keinoin ja vahvistamalla digitaalista yhteisöllisyyttä. Tukea tarjottiin antamalla henkilökohtaista opastusta, järjestämällä lainattavia laitteita sekä toteuttamalla matalan kynnyksen tuettu sähköisten palvelujen asiointiympäristö kuntien yhteispalveluun, kirjastoon ja kirjastoautoon.</p>
<p>Helsingin kaupunki</p>	<p>LUOKSE-kokeilussa etsittiin menetelmiä niiden kaupunkilaisten digineuvonnan järjestämiseksi, jotka eivät pääse kodeistaan digineuvontaa tarjoaviin toimipisteisiin. Kokeiluhankkeessa selvitettiin kohderyhmien tarpeita, koteihin ulottuvan digineuvonnan käytännön toteutukseen liittyviä erityiskysymyksiä ja mahdollisia lainsäädännöllisiä muutostarpeita. Kysymyksenasettelun ja havaittujen ongelmien kulku kohti ratkaisuja tapahtui olemassa oleva digineuvonta huomioiden. Toimivaa digineuvontaa kehitettiin yhdenvertaisemmaksi, kattavammaksi ja entistä paremmin kaikki kaupunkilaiset huomioivaksi.</p>
<p>Hovi Group Oy</p>	<p>Digikutsu-kokeilun päätavoite oli saada tabletin käyttö osaksi ikääntyneen arkea niin, että asiakas voi itse huolehtia asiointistaan verkossa ja löytää itselleen mielekästä sisältöä. Tabletin käyttöä ylläpidettiin ja verkostoa kasvatettiin. Kutsuilla kokoonnuttiin 5-10 hengen ryhmissä kerran viikossa digiemännän tai -isännän kanssa. Kutsujen ohjelma oli pedagogisesti rakennettu ja nojasi tabletti-tietokoneiden eri appien avulla tapahtuvaan oppimiseen. Sisällössä hyödynnettiin olemassa olevia, internet-pohjaisia ohjelmia sekä sovelluksia. HoviKoti vastasi koulutuskokonaisuudesta ja loi toimintaympäristön sekä -mallit.</p>
<p>Kainuun sote- kuntayhtymä, Kainuun Nuotta ry, Nuorten Ystävät Klubitalo Tönäri Kajaani</p>	<p>Kainutlaatuinen digituki -kokeilussa kehitettiin vapaaehtoista järjestöpohjaista tukihenkilötoimintaa digitaalisen osaamisen, sähköisen Omasote-palvelun ja Kanta-palvelujen käytön lisäämiseksi. Kokeilussa hyödynnettiin olemassa olevia Kainuun Nuotan verkostoja ja</p>

	<p>Klubitalo Tönärin Arjen pelastajat -toimintamallia sekä pääosin olemassa olevia sähköisiä työkaluja. Valmentamista toteutettiin sekä lähi- että etäopastuksena. Vapaaehtoiset tukihenkilöt (n. 20) koulutettiin tehtävänsä ja kansalaiset innostettiin käyttämään Omasotea ja Kanta-palveluja. Samanaikaisesti soten ammattilaisia aktivoitiin palvelun hyödyntämiseen asiakastyössään. Kokeilu kohdistui kainuulaisiin, jotka eivät vielä osaa tai halua käyttää tai eivät kykene käyttämään digitaalisia palveluita.</p>
<p><b>Kolpeneen palvelukeskus/POSKE</b></p>	<p>Kokeilun tarkoituksena oli auttaa kuntalaisia käyttämään sähköisiä palveluita Lapin kuntien Virtu-palvelupisteissä (kuten TE-palvelut, KELA, erityispalvelut sosiaali- ja terveydenhuollossa). Kohderyhmänä olivat ne työikäiset henkilöt, jotka tarvitsevat erityistä tukea sähköisten palveluiden käyttöön ja mahdollisesti ovat jo kunnan palveluiden piirissä esim. sosiaalipalveluiden asiakkaat. Kokeilun avulla laadittiin valmennusohjelma ja tukimateriaalit kuntien työntekijöille. Valmennusohjelma suunniteltiin yhdessä kuntien työntekijöiden ja kehittäjä-asiakkaiden kanssa. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen työntekijä valmensi kuntien työntekijöitä opastamaan asiakkaita sähköisten palveluiden käytössä. Lisäksi kokeilussa kuvattiin Virtu-palvelupisteiden toimintamalli valtakunnallista toimintamallia varten.</p>
<p><b>Oulun kaupunginkirjasto</b></p>	<p>Kokeilussa laajennettiin digitaalisten palvelujen käytön neuvontapalvelua "digitalkkaria" Oulun kaupunginkirjaston pääkirjaston lisäksi myös muihin kirjaston palvelupaikkoihin. Tämä paransi ratkaisevasti "digitalkkari"-palvelun saavutettavuutta. Jokaiseen kirjastoon ei omaa "digitalkkaria" kannattanut resursoida, joten palvelua tarjottiin asiakkaille etukäteisvarausten perusteella. "Digitalkkari" auttaa asiakkaita esimerkiksi tulostamisessa, skannaamisessa ja kopioimisessa sekä kirjaston e-aineistojen ja muiden digitaalisten palvelujen käytössä. Opastus tapahtui kirjaston tiloissa. Palvelu oli maksuton.</p>
<p><b>Pihtiputaan kunta</b></p>	<p>Senioreiden digitaitojen kohottamista kokeiltiin toimintamallilla, jossa senioreille vietiin kannettavien tietokoneiden, tablettien ja älypuhelimien käyttökoulutusta heidän omien kokoontumisiensa ja aktiviteettiensa yhteyteen. Näissä tapahtumissa syntyneelle kiinnostukselle ja alkuosaamiselle pyrittiin saamaan jatkoa muodostamalla opintopolku, jotta kipinän saaneilla olisi mahdollisuus kehittyä digipalveluiden</p>



<p>Rovaniemen kaupunki</p>	<p>käyttäjiksi joko itsenäisinä osajina tai avustettuina palveluiden käyttäjinä. Seuraavissa vaiheissa senioreiden digilaitteiden ja -palveluiden käyttötaitoja kehitettiin tarjoamalla heille henkilökohtaista opastusta. Sitä tarjottiin kirjastolla tai muussa sopivassa paikassa, mutta opastusta vietiin myös tarvittaessa opastettavien luokse esim. muiden palvelukäyntien yhteydessä.</p> <p>Rovaniemen kaupungin kokeilu oli kaksiosainen. Ensimmäinen osa toteutettiin Rovaniemen kaupungin liikkuvien ja kiertävien palvelujen, LIKELLÄ-hankkeen yhteyspinnassa. Hankkeen ONNI-hyvinvointibussi pysähtyi kylätaloilla ja tarjosi monialaisesti hyvinvointia ja terveyttä edistäviä palveluja. Palveluja tuotettiin sekä perinteisesti että digitaalisuutta kehittäen. Digituen asiakkaat olivat ensisijaisesti ikääntyneitä ONNI-bussin asiakkaita, joilla ei ole riittäviä taitoja ja/tai halukkuutta ottaa digitaalisia palveluja käyttöönsä. Kokeilun tavoitteena oli toteuttaa kahdella kylällä pitkäkestoista, skaalattavissa olevaa ryhmämuotoista digitukea.</p> <p>Toinen osa kokeilusta oli Kauppatorin asukastuvalla oleva Digituki. Tuvalla annetaan muiden toimintojen ohessa VIRTU-asiointipisteen käyttöön neuvontaa ja ohjausta. Kokeilun tavoitteena oli lisätä ja syventää digitaalisten palvelujen käyttöönottoa osana heikossa ja haavoittuvassa asemassa olevien asiakkaiden matalan kynnyksen toimintaa. Keskeinen asiakasryhmä olivat eri syistä työelämän ulkopuolella pitkään olleet henkilöt.</p>
<p>Sodankylän kunta, osk. Sompion Tähti</p>	<p>Kokeilussa madallettiin kynnystä digipalveluja kohtaan ja näytettiin kotona kädestä pitäen, mitä digipalvelut voisivat olla osana asiakkaan hoitoon liittyvää palvelukokonaisuutta. Kotikäyntien yhteydessä kerättiin tietoa asiakkaiden digivalmiuksista ja arkipäiväistettiin sähköisiä sovelluksia tutustuttamalla asiakkaita niihin.</p> <p>Asiakkaan alkukiinnostuksen herättyä siirryttiin esittelemään ja kokeilemaan mm. ODA-oirearvioita. Kokeilun alussa kartoitettiin myös työntekijöiden valmiuksia digilaitteiden käyttöön ja erilaisten digitaalisten sovellusten opetteluun asiakkaille esiteltäväksi.</p>
<p>Turun kaupungin konsernihallinto</p>	<p>Turun kaupungin ja yhteistyöverkoston kokeilussa opastettiin terveysasemien asukkaita OmaKanta- ja kaupungin oman eTerveyspalvelujen käyttöön. Opastus tapahtui Runosmäen ja keskustan terveysasemilla kahtena päivänä viikossa.</p>

<p><b>Utsjoen kunta</b></p>	<p>Tavoitteena oli tavoittaa terveyspalvelujen suurkäyttäjät, jotka tarvitsevat apua monissa kanavissa.</p> <p>Kokeilussa tuettiin Karigasniemen kylän ja sen lähiympäristön ikäihmisiä ja muita digitaalisen tuen tarpeessa olevia. Samalla selvitettiin miten saadaan heidät kiinnostumaan digitaalisista palveluista ja sitä kautta opettelemaan niiden käyttöä ja kehittämään omia digitaalisia valmiuksiaan. Digneuvonta vietiin kuntakeskusten ulkopuolisiin kyliin ja asiakkaiden koteihin asti ”etsivänä” digineuvontatyönä.</p>
<p><b>Vaasan kaupunginkirjasto</b></p>	<p>Kokeilussa opastettiin Pohjanmaan väestöä käyttämään digitaalisia palveluja alueen kirjastoissa. Kokeiluun palkattiin henkilö, joka kiertää eri paikkakunnilla opastamassa laitteiden ja eri palvelujen käyttöä molemmilla kotimaisilla kielillä sekä englanniksi. Henkilökohtaista ja pienryhmäopastusta täydensi puhelinneuvonta, jota tarjottiin tiettyinä aikoina. Lisäksi selvitettiin opastusten onnistumista kirjastoihin etäyhteydellä. Kokeilussa tuotettiin opastusmateriaalia sekä paperilla että videoina. Kirjastoihin muodostui digi-infopisteitä, joissa oli saatavilla joko henkilökohtaista opastusta tai opastusmateriaalia.</p>

## Liite 3 AUTA-hankeen tapaamiset

Alavuden kaupunginkirjasto  
Apuomena ry  
Celia ry  
Digi arkeen –neuvottelukunta  
Elisa Oyj  
Enter ry  
Fiksari  
Fonecta Oy  
Helsingin kaupunki  
Helsingin kaupungin Osallisuus-yksikkö ja Lasipalatsin Mediakeskus Oy  
Hovi Group Oy  
Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä  
Kirjastot ja digituki  
Kirjastot.fi  
Kolpeneen palvelukeskuksen kuntayhtymä  
Kuurojen liitto ry  
Luksia  
Maakuntavalmistelijat  
OKM (Kirjastot)  
Osuuspankki  
Oulun kaupunginkirjastot  
Pihtiputaan kunta  
Posti Group Oyj  
Rovaniemen kaupunki  
SenioriVerkko  
Sodankylän kunta  
SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry  
SOK-yhtymä  
Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus (STEA)  
Tietosuojavaltuutettu  
Turun kaupunki  
Utsjoen kunta  
Vaasan kaupunginkirjastot  
Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry  
Vanhustyön keskusliitto ry  
Väestörekisterikeskus

### Muut:

Eläkkeensaajien keskusliiton seminaari  
Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry:n seminaari  
Digitaaliset palvelut ensisijaiseksi -yhteistyöseminaari: (mukana AUTA-hanke,  
Digi arkeen -neuvottelukunta, Sähköisten palveluiden tiekartta ja Saavutettavuusdirektiivi –  
työryhmät.)  
Järjestöt terveyden ja hyvinvoinnin edistäjinä tulevaisuuden Vantaalla -seminaari