



Digituki-hanke

Digituki – Digistöd

Digi kuuluu kaikille – samoin tuki sen käyttöön





Digituki-pilotti Lapissa 17.9.2018-31.12.2019

- Yksi viidestä valtakunnallisesta pilotista
 - Lappi, Pohjois-Pohjanmaa, Pohjanmaa, Pohjois-Karjala, Uusimaa
- Väestörekisterikeskus koordinoi
- Valtiovarainministeriö rahoittaa
- Digituki on sähköisen asioinnin, palvelun käytön ja laitteen käytön tukea, jonka tarkoituksena on auttaa asiakasta itsenäiseen ja turvalliseen laitteen käyttöön ja sähköiseen asiointiin
- Digituen muotoja ovat lähituki, etätuki ja koulutukset.
 - etätuki: chat-, puhelin- tai videotuki
 - lähituki: asiointipisteet, vertaistuki, kotiin vietävä tuki
 - koulutukset: verkkokoulutukset, kansalaisopistot, kurssit

Digituki - Digistöd

Yhteistyössä Väestörekisterikeskuksen kanssa

Tavoitteet

- Digituen alueellinen verkosto
 - **Kirjastot** (digiosaamisen kehittämishanke)
 - **Kansalaisopistot** (Tikittääkö digi – hanke, Miten digisi kylillä tikittää -hanke)
 - **Lapin kesäyliopisto** (Dikata -hanke)
 - **Järjestöt** (Järjestöt muutokseen yhteistyössä -hanke, Eläkeliitto, Reumaliitto, Neuvokas),
 - **Työvalmennussäätiöt**
 - **Yritykset?**
- Digituen alueellinen toimintamalli (maakunta)
 - Ammattinsa puolesta digitukea antavat tahot, vapaaehtoiset digiopastajat
 - Ammattilaisten digiosaaminen – minimitaso?
 - Tieto saataville kootusti asukkaita varten
 - Perustana Suomi.fi-palvelutietovaranto

Digituki - Digistöd

Yhteistyössä Väestörekisterikeskuksen kanssa





Digituki- arviointikysely

1. kierros: 20.11.-31.12.2018

2. kierros: 2.5.-26.5.2019

3. Kierros marraskuu 2019



Kyselytuloksia (digituen käyttäjät, 21 vastaajaa)



- Olen käyttänyt julkisia verkkopalveluita (esim. omakanta.fi, vero.fi, kela.fi) viimeisen vuoden aikana
 - En ollenkaan **9,5%**
 - Kerran vuodessa **14,3%**
 - Kerran kuukaudessa **61,9%**
 - Kerran viikossa tai useammin **14,3%**
- Käytän muita verkkopalveluita (esim. Yle Areena, uutissivustot, lehdet)
 - En ollenkaan **9,5%**
 - Kerran kuukaudessa **14,3%**
 - Kerran viikossa **4,8%**
 - Lähes päivittäin **42,9%**
 - Päivittäin **28,6%**
- Mitä muuta haluat kertoa verkkopalveluihin ja niiden yleistymiseen liittyen?
 - Ikääntyneille edelleen uutta, opastus tarpeen
 - Kaikilla ei ole laitteita
 - Henkilökohtainen ”kosketus” puuttuu, kun asiakaspalvelu loppuu. Toisaalta asiointi netissä yleensä sujuvaa ja nopeaa
 - Mukava asioida verkossa, on vain opeteltava taidot. Seniorit kannattaa ottaa mukaan digimaailmaan, pysyvät omatoimisina, itsenäisinä ja terveempinä elämänsä loppuun asti. Aikuiset lapset myös hyötyvät kun mummot ja papat pärjäreivät ja ovat tyytyväisiä. Ei synny tunnetta, että on heille taakka tai rasite. Paljon muutakin hyvää elämänsisältöä netti tarjoaa.



Digituki - Digistöd

Yhteistyössä Väestörekisterikeskuksen kanssa



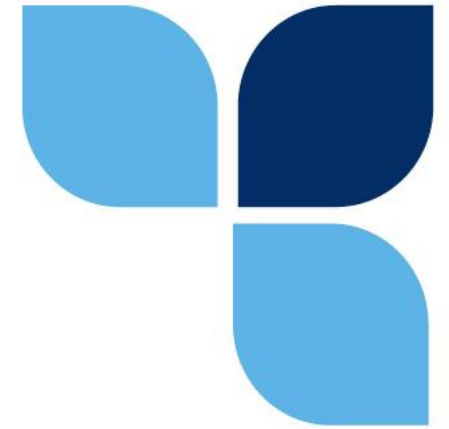
Kyselytuloksia (vapaaehtoiset digiopastajat, 7 vastaajaa)

- Kerro minkälaisia kokemuksia sinulla on digituen antamisesta
 - Asioiden kertaamista ja toistoja tarvitaan paljon.
 - Opastettavat ovat taidoiltaan hyvin eritasoisia.
 - Iloiset ilmeet kotiin lähtiessä on paras palkkio meille
 - Haastavaa ja mukavaa
 - Käyttäjien ongelmat ovat usein yksinkertaisia ja ne pystytään ratkaisemaan. Laitetapauksissa ohjataan paikalliseen liikkeeseen.
- Mitä haluaisit osata paremmin antaaksesi laadukasta digitukea?
 - Koulutusta ja kontaktia muihin jotka antavat digitukea
 - Skype ja videopuhelut
 - Tietoturva, Some
 - Teknistä asiantuntemusta eri laitteiden ja välineiden kautta

Digituki - Digistöd

Yhteistyössä Väestörekisterikeskuksen kanssa

Kyselytuloksia (ammattilaiset, 20 vastaajaa)



- Minkälaisia kokemuksia sinulla on digituen antamisesta?
 - Tehtäväni on avartaa asiakkaiden näkemystä digitalisaation eri mahdollisuuksista ja ehkäistä ”digisyrjäytymistä”
 - Henkilö, jolla ei ole aiempaa kokemusta tietotekniikassa vaatii hyvin paljon yksilöopastusta
 - Digituki on lähinnä yksi pieni osa työtä
 - Mielekästä mutta raskasta
 - Pääasiassa erilaisten hakemusten täyttämistä
 - Osaamiseni ja auttamiseni liittyy asiakkaiden voimaannuttamiseen eli se että osaisin auttaa ihmisiä toimimaan itsenäisesti omassa elämässään
 - Tuen tarvetta on enemmän kuin mihin pystyn vastaamaan
 - Puhelimessa digituen antaminen on usein todella haasteellista
 - Asiakkaat ovat kiitollisia saamastaan tuesta ja on mukava huomata että ennen apua verkkoasioinnissa tarvinnut pärjääkin jo yksin
- Mitä haluaisit osata paremmin antaaksesi laadukasta digitukea?
 - Eri laitteet, käyttöjärjestelmät ja ohjelmistot
 - Koulutusta
 - Tietoturva, älypuhelimet sovelluksineen ja ajankohtaiset tiedot
 - Haluaisin että meidät työntekijät olisi koulutettu antamaan digitukea niin omasta kuin muiden toimijoiden verkkopalveluista.



Digituki - Digistöd

Yhteistyössä Väestörekisterikeskuksen kanssa

Kiitos!

Projektikoordinaattori

Tytti Kurtti

tytti.kurtti@lshp.fi

040 6350193

Digituki - Digistöd

Yhteistyössä Väestökisterikeskuksen kanssa

