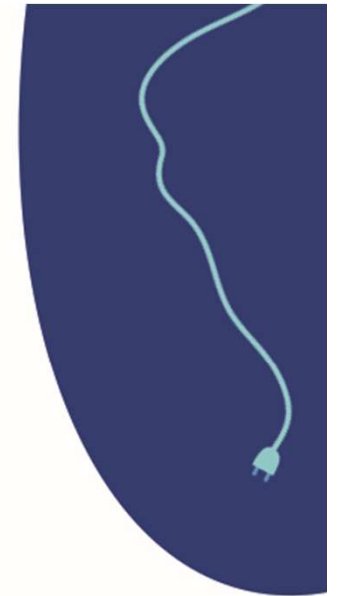


Digituki Satakunnassa



SATAKUNTALIITTO
Regional Council of Satakunta

Digituki ja digituen toimintamalli

- Digitalisaatiokehityksen myötä on tärkeää vahvistaa kansalaisten digitaitoja, mahdollistaa itsenäinen asiointi digitaalisissa asiointipalveluissa ja yhdenvertainen osallistuminen yhteiskunnan eri toimintoihin. Digituen avulla pyritään tukemaan kaikkien mahdollisuutta käyttää digitaalisia julkisia palveluja. Digitaalinen asiointi helpottaa arkea – voit asioida missä vain ja milloin vain.
- Hallitusohjelman mukaisesti sähköiset asiointikanavat ensisijaisia vuonna 2023.

Mitä on digituki?

Digituki on digitaalisen viranomaisasioinnin, palvelun ja älylaitteen käytön tukea, jonka tarkoituksena on auttaa asiakasta käyttämään älylaitteita ja asioimaan itsenäisesti ja turvallisesti sekä ymmärtämään yleisiä digitaalisten palvelujen periaatteita.

Digituen muotoja ovat:

- etätuki: chat-, puhelin- tai videotuki,
- lähituki: asiointipisteet, vertaistuki, kotiin vietävä tuki
- koulutukset: verkkokoulutukset, kurssit
- Digituen sisältö voi vaihdella sähköisen asioinnin opastamisesta sovellusten asentamiseen ja käyttöönottoon. Jokaisen organisaation on hyvä määrittää, minkälaista digitukea se tarjoaa.

Digitaitoja kehitetään yhdessä

DVV

Tuki ja kehittäminen

VM

Rahoitus

Maakuntien liitot

Verkoston koordinointi



Digituki

Selvitys digituen
tarpeesta
digitaitokartoituksella





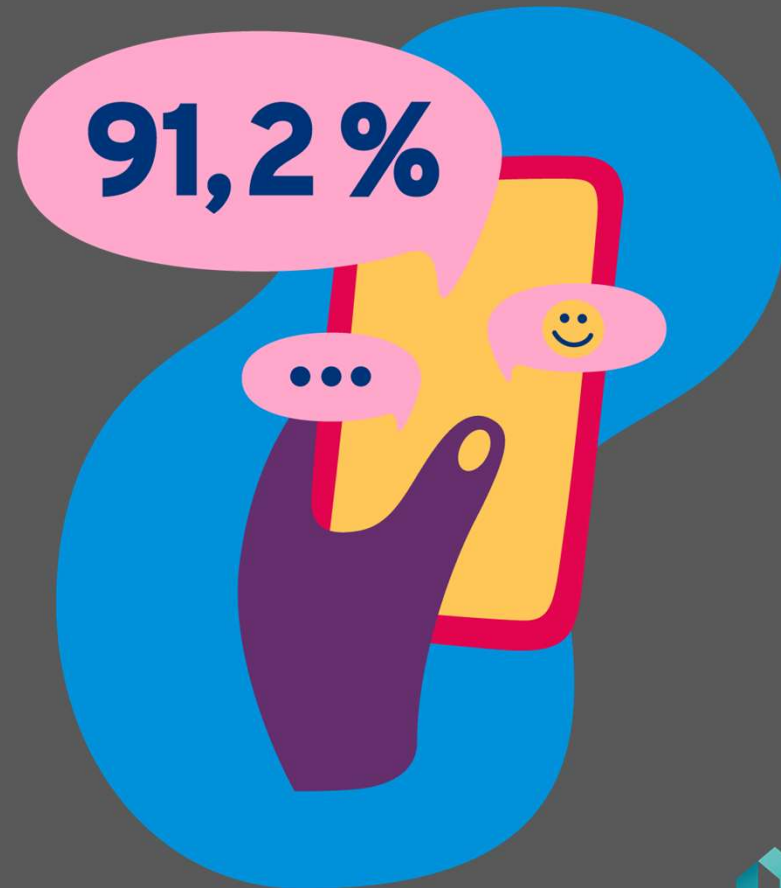
Valtionvarainministeriö selvitti keväällä ja kesällä 2020 suomalaisten digilaitteiden ja -palveluiden käyttöä sekä digitaitoja yhteistyössä Digi- ja väestötietoviraston kanssa. Kartoitusta toteutettiin yhdessä KPMG:n kanssa.

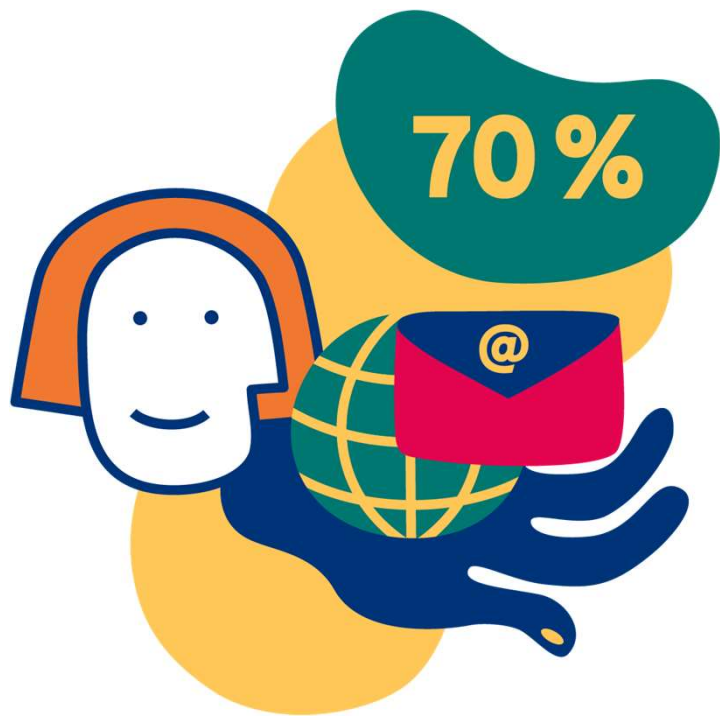
Kysely toteutettiin verkkokyselynä (N=12 849) ja puhelinhaastattelulla (N=1051).

Digitaitokartoituskin sen vahvistaa:
me suomalaiset olemme digitaitavaa kansaa.

Kartoituksen perusteella suomalaiset käyttävät älylaitteita runsaasti.

- Lähes 9/10 käyttää älypuhelinta päivittäin, tietokonetta 8/10.
- Tablettia ja älytelevisiota käyttää päivittäin reilu kolmasosa vastaajista.





Suomalaiset käyttävät itsenäisesti digiä arjessa, emmekä karta muiden auttamista.

Selvä enemmistö pystyy itsenäisesti käyttämään ja opastamaan muita esim.

- Sähköpostin vastaanottamisessa ja lähettämisessä
- Lehtien ja muiden medioiden lukemisessa
- Tiedonhaussa ja internetin selaamisessa
- Pankki- ja vakuutuspalveluiden käyttämisessä
- Viihteen katsomisessa digialustoilla

Suomalaisilla on samoja haasteita digissä kaikissa ikäryhmissä.

Yleisin syy digilaitteiden käyttämättömyyteen on motivaatioon puute: laitteiden käyttäminen ei kiinnosta tai niitä ei haluta käyttää.

- Muita syitä olivat mm. terveydentilaan liittyvät tekijät ja varallisuus
- Digilaitteita käyttämättömistä 1/10 voisi aloittaa käytön, jos luottaisi palveluiden turvallisuuteen, tietoturvaan tai palveluihin enemmän, tai tuntisi viranomaispalvelut paremmin.
- Ammatista, koulutuksesta, iästä tai sukupuolesta riippumatta vastaajat käyttävät vähän ohjelmointityökaluja, päivittävät järjestelmiä ja ohjelmia, asentavat ja ottavat käyttöön uusia järjestelmiä sekä tuottavat sisältöä internetiin.

31.8.2020

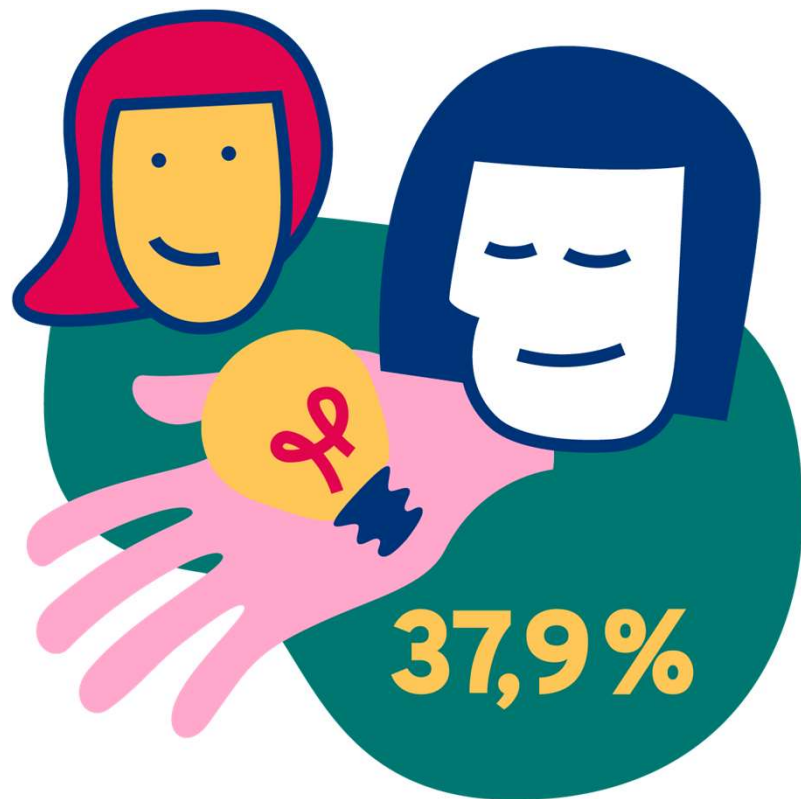
Joni Jokela / Satakuntaliitto



Huoli omista ja muiden digitaitojen puutteista nousee erityisesti ikääntyessä

- **Esiin nousi huoli ikääntyneemmän väestön digitaitojen puutteesta**
 - Moni arveli ikääntyneiden myös pelkävän digilaitteita ja -palveluita.
- **Toisten puolesta asiointiin koettiin liittyvän useita haasteita, kuten verkkopankkitunnusten puuttuminen tai vaikeus ymmärtää palveluissa käytettyjä käsitteitä.**
- **Osa oli huolissaan *kaikkien* kansalaisen digitaidoista – ei vain iäkkäiden, työttömien tai maahanmuuttajatausten kansalaisten**
 - Osa epäili, että nuoret hallitsevat hyvin vain sosiaalisen median, eivät muita palveluita
- **Myös omista digitaidoista ollaan huolissaan: taitojen pelätään loppuvan kesken digitalisaation vauhdin lisääntyessä.**
 - Haasteena nähtiin myös siirtyä työelämästä eläkkeelle, jolloin omien digitaitojen ylläpitäminen on vain omalla vastuulla.





Kansalaiset saavat digitukea läheisiltään.

Lähes puolet saavat apua digitaalisten palveluiden käyttöön perheenjäseniltä tai lähipiiriltään (puoliso, lapset, sukulaiset, ystävät).

Toinen merkittävä avunlähde on työyhteisö, jolta noin viidennes vastaajista saa tukea.

- Yleinen avunsaantikanava on myös palveluntarjoajien maksuton etäneuvonta.
 - Maksutonta etäneuvontaa vastasi hyödyntävänsä noin 1/10 kyselyyn vastanneista.
- Kasvotusten annettava, maksuton neuvonta on annettujen vastausten perusteella huomattavasti vähäisempää. Kansalaisia auttavia digitukipalveluita kaikki eivät vielä tunne.
- Pieni osa kaikista vastanneista ilmoitti, että ei saa tällä hetkellä tukea ollenkaan eikä tiedä, mistä sitä voisi saada.



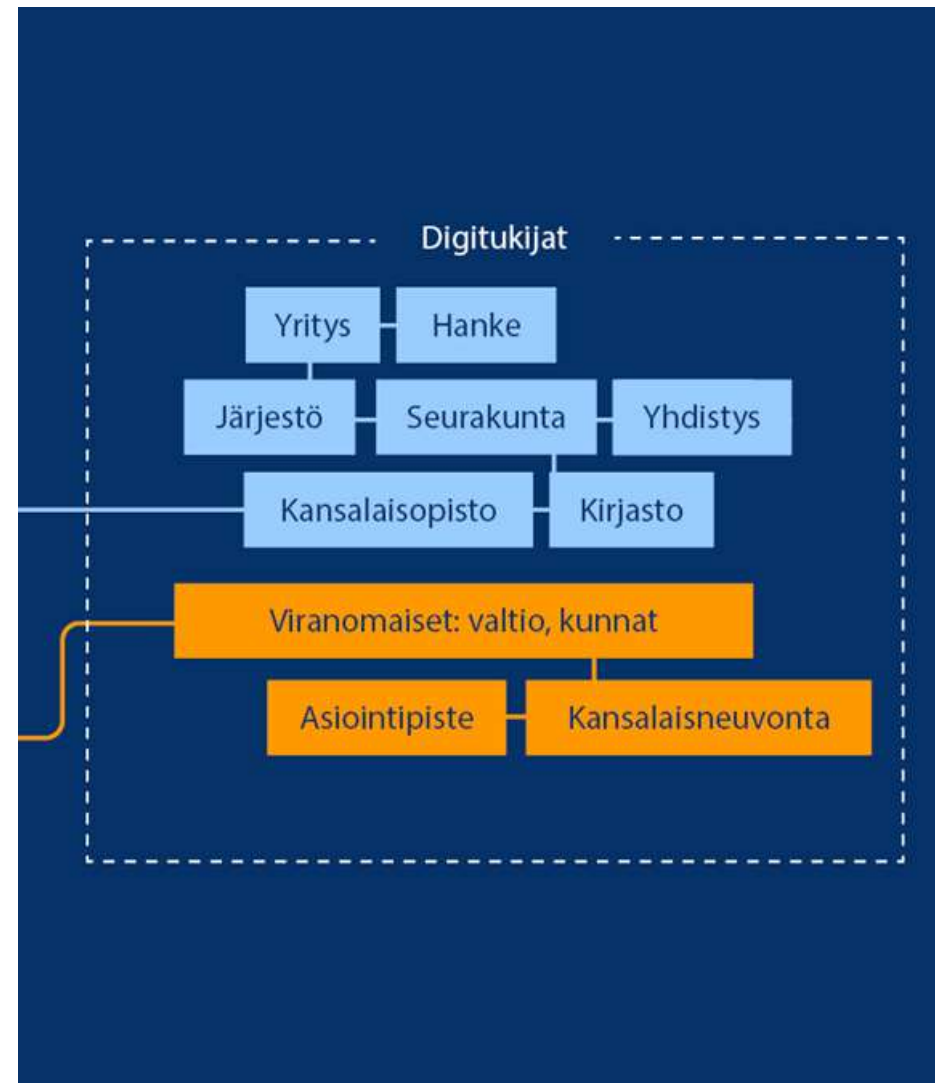
Maksutonta digitukea ei tunneta, mutta sitä kaivataan.

- Yleisen digituen rinnalla tarpeellisena pidettiin henkilökohtaisesti tarjottavaa, maksutonta, matalan kynnyksen opastusta laitteiden ja palveluiden käyttöön.
 - Digitukeen liittyy myös pelkoa väärinkäytöksistä, erityisesti tuen antajan vilpittömistä aikeista.
- Kansalaisia auttavia digitukipalveluita ja niiden toimintaperiaatteita eivät kaikki tunne.

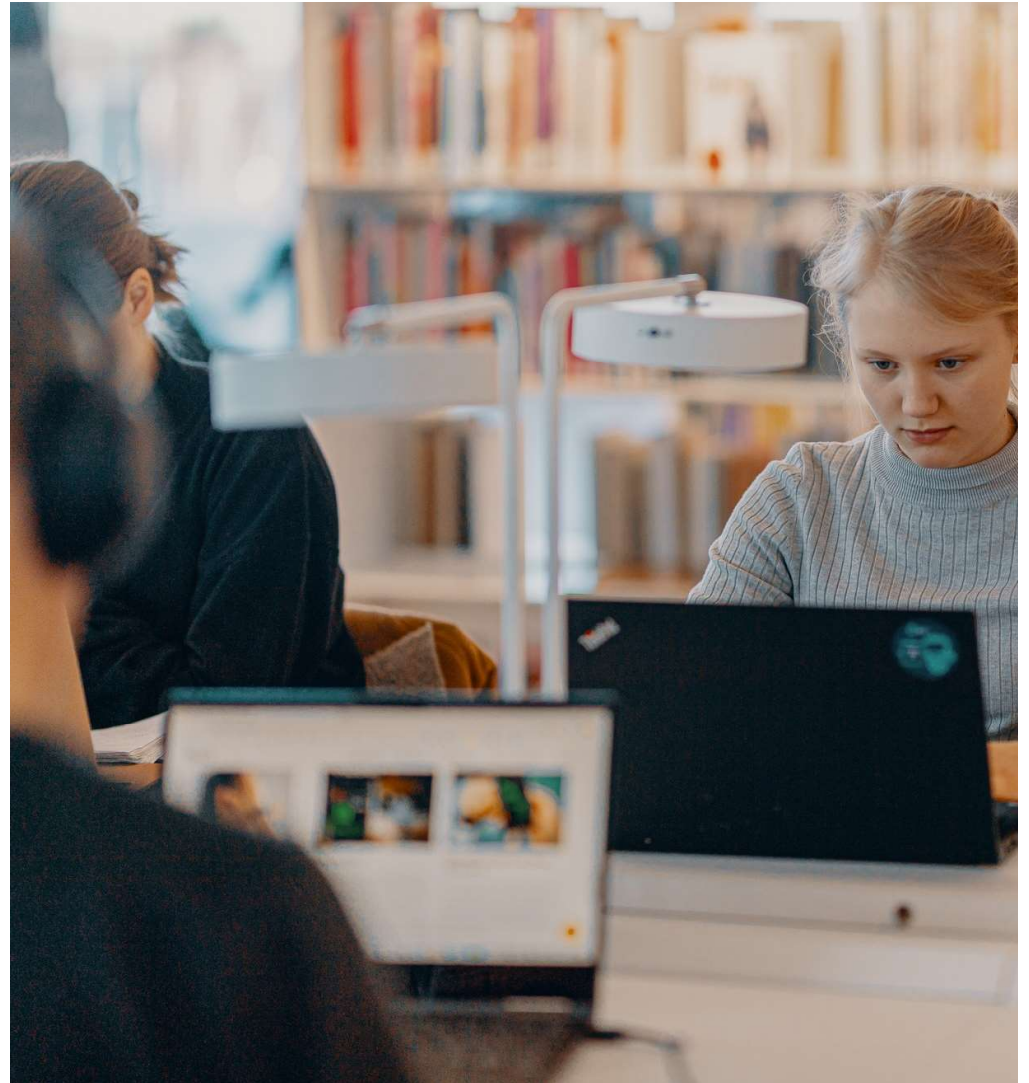


Digituen tarjonta

Satakunnassa mukana yli 60 digituen antajaa/toimijaa



Yhteistyö sektorien välillä



- INKA-Satakunta (Satakunnan ELY-keskus)
 - Pohjois-Satakunnan digitalisaatio –hanke (PoSa kunnat)
 - Yleisten kirjastojen digihankkeen alueellinen toteutus (Turun kaupunginkirjasto)
 - Työelämä ja teknologia –hanke (Sataedu)
 - SataNuva
 - Rauman kansalaisopisto
 - Diakon
-
- Uusia tahoja tulossa mukaan, mikäli heille löytyy rahoitusta.

Pandemian vaikutukset

- Etädigituen antaminen
- Tapahtumat siirtyivät pääosin verkkoon
- Laajat etätyötoimintamallit käyttöön

Paluuta täysin vanhaan malliin ei enää ole.



Muita avauksia

- Digipäivien konseptointi
- Digilaitteiden kierrätyskampanja



Digitalisaatio tuo puolelle palkansaajista päänvaivaa

Joissain töissä digitalisaatio on lisännyt työn tehoa, luovuutta ja sujuvuutta, mutta monissa työntekijäryhmissä digitalisaatio on myös lisännyt nopeatempoisuutta ja valvontaa.

Digitalisointi

2.3. 09:22 Päivitetty 2.3. 09:22

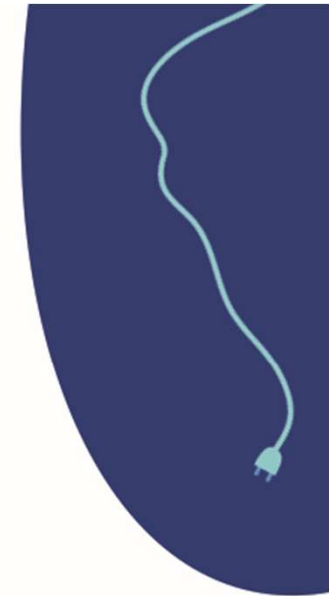
Puolet palkansaajista pärjää hyvin työelämän digitalisoitumisen kanssa. Lopuilla on digivälineiden käytön kanssa pulmia. Digikuilu uhkaa voimistaa työelämän epätasa-arvoa.

Työelämässä tarvitaan yhä parempia digitaitoja. Vuonna 2018 jo 90 prosenttia palkansaajista käytti digitaalisia sovelluksia.

Uutinen: YLE Uutiset
Raportti: Työterveyslaitos (TTL),
Digitaaliset kuilut ja digivälineiden
erilaiset käyttäjät Suomen työelämässä.

Digituki Satakunnassa tammikuu 2021

Digituelle on avattu omat Facebook-sivut, jossa ajankohtaista tietoa tapahtumista sekä digituen antajista ympäri maakuntaa.



Digituki Satakunnassa 2021

Lisätiedot

Joni Jokela
joni.jokela@satakunta.fi / 044 711 4338

Twitter: **jonijokela**
Facebook: **Digituki Satakunnassa**

Mukavaa ja tervettä kevättä kaikille!

