

## Mitä digituki on?

Digituki on sähköisen asioinnin, palveluiden ja laitteiden käytön tukea, jonka tarkoituksena on auttaa asiakasta itsenäiseen ja turvalliseen laitteen käyttöön sekä sähköiseen asiointiin.

Digitukea on eri muodoissa:

Etätuki: chat-, puhelin- tai videotuki, kylmät asiointipisteet

Lähituki: asiointipisteet, vertaistuki, kotiin vietävä tuki

Koulutukset: verkkokoulutukset, kansalaisopistot, kurssit



Digituki

## Kuka tarjoaa digitukea?

**Viranomaisilla** on lakisääteinen velvoite opastaa tarjoamien palvelujen käytössä. Kun palvelut digitalisoidaan, tämä tarkoittaa, että jokaisella meistä on mahdollisuus saada opastusta viranomaisen digitaalisen palvelun käyttämiseksi.

Myös moni yritys tarjoaa **kohdennettua tukea** omien palvelujensa käytössä, esimerkiksi pankit, vakuutusyhtiöt, mediatalat ja kaupat.

**Yleistä tukea** eli osaamista kehittävää ja palveluista riippumatonta digitukea on tarjolla kirjastoissa ja kansalaisopistoissa sekä kolmannen sektorin järjestämänä.

**Laitetukea** ja opastusta älylaitteiden käytössä tarjoavat muun muassa yritykset. Laitetukea voi saada myös kirjastoista ja kansalaisopistoista sekä järjestöiltä.

## Miksi digitaitojen kehittäminen on tärkeää?

Digitaidot ovat uusi kansalaistaito, joka mahdollistaa joustavamman arjen meille jokaiselle. Suomen menestyksen ratkaisee digitalisaatio, joka ei toteudu ilman yhdenvertaista mahdollisuutta digitaitoihin ja niiden kehittämiseen. Tavoitteemme on, että kaikilla Suomessa on yhtäläiset mahdollisuudet käyttää digitaalisia palveluita ja saada tarvittaessa asiointiin apua joustavasti, itselle sopivaan aikaan.

## Miten kehitämme digitukea?

Digitaitoja kehitetään valtakunnallisesti, sillä yhdessä teemme digitaaloista uuden kansalaistaidon. Viisi maakuntaa kattanut digitukiverkosto laajentui joulukuussa 2019 valtakunnalliseksi, yhteensä 14 maakuntaa kattavaksi toiminnaksi.

Alueellisesti **maakuntien liitot** kokoavat alueensa digitukea tarjoavat toimijat yhteen, rakentavat digituen verkoston ja kehittävät palveluiden löydettävyyttä.

Toiminnassa keskeistä on:

- Kerätä tietoa digituen tarjonnasta ja tarpeesta
- Koordinoita ja kehittää digituen antajille tarkoitettua verkostoa
- Tukea digituen saatavuuden ja tarjonnan kehittämistä
- Tukea ja kehittää viestintää digituesta

**Digi- ja väestötietovirasto** toimii digituen järjestäjien valtakunnallisena tukijana ja valtakunnallisen verkoston koordinoijana.

**Valtiovaraministeriö** tukee kehittämistyötä valtionavustuksella.

Yhdessä varmistamme, että kaikilla on yhdenvertaiset mahdollisuudet digitaaliseen asiointiin!



Österbottens förbund  
Pohjanmaan liitto

## Tulee mukaan digituen verkostoon!

Kaikki digituen toimijat ovat tervetulleita mukaan verkostoon. Digituen verkostossa

- tutustut alueesi muihin digituen toimijoihin ja asiakkaan neuvonta helpottuu
- saat uusia ideoita ja pääset jakamaan hyviä käytäntöjä
- saat vertaistukea ja uutta osaamista työhösi
- pääset toteuttamaan uusia yhteistyömuotoja ja yhteisiä tapahtumia



Digituki

Verkosto ei ole pysyvä vaan elää jatkuvasti; määräaikaisten rahoitusten myötä mukaan tulee uusia toimijoita ja osa pidempään mukana olleista saattaa välillä osallistua passiivisemmin. Jokaisella on mahdollisuus itse valita mitä antaa ja mitä saa verkostolta, eli verkoston toimintaan voit osallistua siten, kuin sinulle parhaiten sopii – aktiivisesti, silloin tällöin tai vastaanottamalla tietoa.

**Olemalla osa digitukiverkostoa, olet tekemässä digitaaloista uuden kansalaistaidon. Yhdessä varmistamme, että kaikilla on yhdenvertaiset mahdollisuudet sähköiseen asiointiin ja tarvittaessa mahdollisuus saada siihen myös apua.**