

# Digituen Toimintamalli 2022-2023



DIGI- JA VÄESTÖTIETOVIRASTO



# Digituen toimintamalli

Tässä esityksessä kuvataan Digi- ja väestötietoviraston Digituen toimintamallin pääkohdat vuosille 2022-2023.

Valtiovarainministeriö ja Digi- ja väestötietovirasto ovat tuottaneet digituen toimintamallin, jonka avulla parannetaan digituen laatua ja löydettävyyttä sekä tuetaan monipuolisesti digituen tarjoajia.

Uudistettu toimintamalli pohjautuu ajantasaiseen tietoon suomalaisten digituen tarpeesta ja digiosaamisesta.

Digitukea tarjoaa Suomessa laaja joukko kunnista ja viranomaisista vapaaehtoisiin. Koska tarjoajia ja toimintatapoja on paljon, tarvitaan myös yhteistä kehitystyötä, mistä vastaa Digi- ja väestötietovirasto.

## Digituen toimintamalli koostuu:

1. Digituen visio ja missio
2. Digituen palvelulupaus
3. Digituen palvelutarjotin
4. Digituen vaikuttavuusketju

## Yhteystiedot

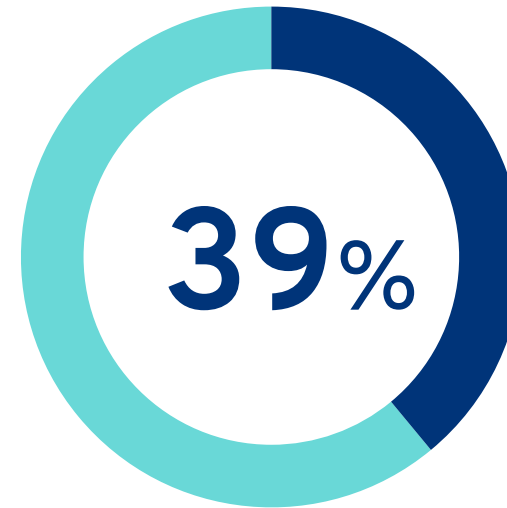
- [www.dvv.fi/digituki](http://www.dvv.fi/digituki)
- [digituki@dvv.fi](mailto:digituki@dvv.fi)
- Johtava asiantuntija Minna Piirainen  
[minna.piiirainen@dvv.fi](mailto:minna.piiirainen@dvv.fi)  
Puh. 0295 535 280



# Miksi digituen kehittämistä tarvitaan?

Suomalainen yhteiskunta on laajasti digitalisoitunut. Keskeiset palvelut ovat saatavilla sähköisesti ja lisäksi digipalveluita käytetään laajasti pankkiasioista harrastuksiin ja yhdessä olemiseen.

Kaikkien kyvyt ja mahdollisuudet käyttää digitaalisia palveluita ja laitteita eivät kehity samaan tahtiin digitalisaation kanssa. Kykyjen ja mahdollisuuksien epätasaisuus luo tarpeen digituen jatkuvalla kehittämiselle.



Hyvistä digitaidoista huolimatta 39 % suomalaisista tarvitsee usein tukea digin käytössä ja 14 % kokee olevansa heikompi internetin ja digitaalisten palveluiden käyttäjä kuin suomalaiset yleensä.

Lue lisää suomalaisten digiosaamisesta ja digituen tarpeesta > [Digitaitoraportti, Digi- ja väestötietovirasto 2022](#)








# Mitä digituki on?

Digituki auttaa ihmisiä asioimaan sähköisesti ja vahvistamaan digitaitojaan.

Digituen tavoitteena on digiosaamisen kehittäminen ja vahvistaminen.

Sähköisen asiointin ensisijaisuus vaatii digitukea ja digitaitojen kehittämistä.

## DIGITUEN MUOTOJA

-  **Sähköisen asiointin neuvonta**  
Sähköisten palveluiden sisällön ja käytön henkilökohtainen tuki.
-  **Yleinen digituki**  
Asiointin tai palveluiden ohjauksen ohessa annettava henkilökohtainen digituki, mikä on laajempaa kuin asiointin neuvonta.
-  **Digiosaamista kasvattava tuki ja ohjaus**  
Digituen asiantuntijan antama henkilökohtainen tuki ja ohjaus digiasioissa.
-  **Digiosaamista kasvattava kurssi ja koulutus**  
Digituen asiantuntijan ryhmälle antama ohjaus digiasioissa.
-  **Epävirallinen digituki**  
Jonkin muun kuin asiakas- tai palveluneuvojan tai digituen asiantuntijan antama tuki ja ohjaus. Tukea voi antaa esimerkiksi läheiset tai työkaverit.



# Digituen toimijat

## DIGITUEN TOIMIJAT

### Digituen vaikuttajat

- Rahoitus, laki, päätökset ja linjaukset

### Digituen valtakunnallinen kehittäminen

- Digi- ja väestötietovirasto
- Yleishallinnollinen ohjaus: valtionvarainministeriö

### Digituen tarjoajat & kehittäjät

- |                          |                     |                      |
|--------------------------|---------------------|----------------------|
| • Kirjastot              | • Kunnat            | • Sähköiset palvelut |
| • Asiointipisteet        | • Hyvinvoinialueet  | • Yritykset          |
| • Viranomaiset           | • Kansalaisneuvonta | • Hankkeet           |
| • Järjestöt, yhdistykset |                     |                      |

### Digituen tarvitsijat

- Kansalaiset
- Yritykset
- Yhteisöt

### Digituen rahoitus:

VM  
OKM  
ESR  
STE  
EAKR  
LEADER  
Säätiöt  
Järjestöt  
Kunnat

Luo toiminta-  
edellytykset  
digituelle

Digituen  
valtakunnallinen  
kehittäjä

Antaa digitukea ja  
kehittää digituen  
käytäntöjä

Saa hyödyn digituesta  
Digiosaaminen kasvaa



## DIGI- JA VÄESTÖTIETOVIRASTO

- Digi- ja väestötietovirasto toimii digituen valtakunnallisena kehittäjänä.
- Vahvistamme digiosaavaa Suomea kehittämällä tietoon pohjautuvia digituen käytäntöjä ja osaamista.
- Digi- ja väestötietoviraston Digituki kohdentuu organisaatioihin ja digituen tarjoajien osaamisen kehittämiseen.



Digi- ja väestötietoviraston

# Digituen visio ja missio

Digituen visio

Me Digituessa tuotamme tietoa, kehitämme ja vahvistamme digiosaavaa Suomea.

Kuuntelemme, olemme läsnä ja viestimme aktiivisesti yli organisaatorajojen.

Varmistamme osaltamme, että ihmisten osallisuus ja yhdenvertaisuus toteutuvat ja kilpailukyky kasvaa yhteiskunnassamme.

Digituen missio

**Omannäköinen  
digitaalinen  
arki kuuluu  
jokaiselle!**



# Kehitämme ja vahvistamme digiosaavaa Suomea

## TUOTAMME TILANNEKUVAA

Lupaamme tuottaa ja koostaa tutkittua, ennakoivaa tietoa digiosaamisen ja digituen tarpeista.

- Kartoitamme digituen ja digiosaamisen muuttuvia tarpeita
- Nostamme esiin ajankohtaiset teemat ja tarpeet
- Ennakoimme digiosaamisen muutosta

## KEHITÄMME KÄYTÄNTÖJÄ

Lupaamme ohjata ja tukea digituen toimijoiden työtä: varmistamme, että digituen tarjoajille on ajantasaista tukea digituen antamiseen.

- Kehitämme digitukijoiden osaamista ja digituen käytäntöjä yhdessä toimijaverkoston kanssa
- Tuemme digituen palveluun ohjausta ja löydettävyyttä

## VAIKUTAMME JA VIESTIMME

Lupaamme viestiä ajankohtaisista digituen ilmiöistä. Rakennamme strategisia kumppanuuksia, joiden avulla kasvatetaan digituen vaikuttavuutta.

- Kehitämme digituen vaikuttavuutta yhdessä kumppaniemme kanssa
- Jalkautamme uusia digituen käytäntöjä
- Viestimme tavoittaa digituen kehittäjät ja tarjoajat



# Digituki osana kansallista digikehittämistä 2023-2027

## Digikehityksen ohjaus

- Valtionvarainministeriö
- Työ- ja elinkeinoministeriö
- Opetus- ja kulttuuriministeriö
- Sosiaali- ja terveysministeriö

### DIGITUEN SAAMINEN

Kansalaiset, yritykset, yhteisöt

### DIGITUEN TARJOAMINEN

Digituen toimijat (mm. viranomaiset, kunnat, hyvinvointialueet, järjestöt, yritykset)

### DIGITUEN VALTAKUNNALLINEN KEHITTÄMINEN

#### Digi- ja väestötietovirasto

- Digituki
- Kansalaisneuvonta
- Digiturva
- Kehitys- ja innovaatiotoiminta
- Laatutyökalut
- Asiantuntijatuki
- Digitaalinen henkilöllisyys (DigiID)
- Suomi.fi
- Palvelutietovaranto

## Digitalisaatiotoimijat

- Digikompassi
- Digihankkeet
- Kehittämishjelmat
- Digin neuvottelukunnat
- Digifoorumit

Digituen antamiseen liittyvä  
lainsäädäntö

Digitalisaatioon liittyvä  
yleislainsäädäntö

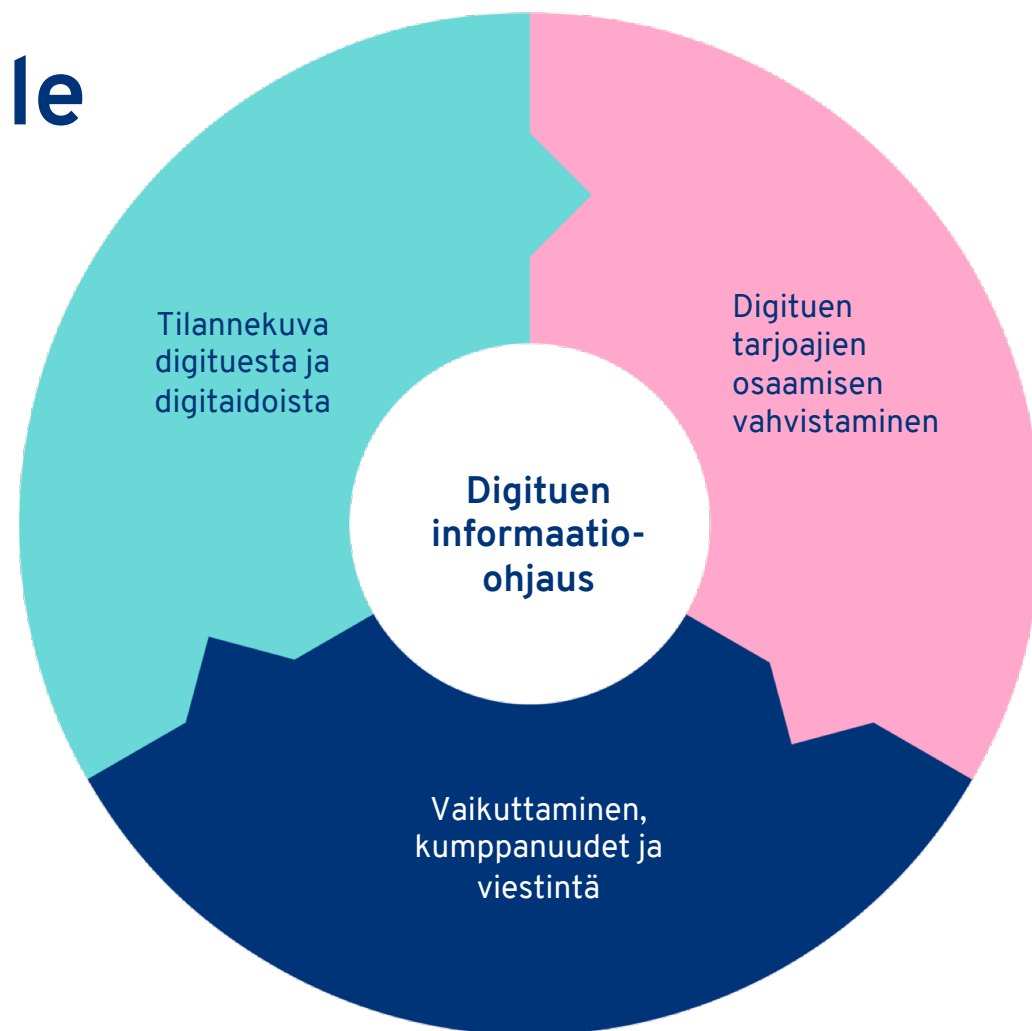
Digitalisaatioon liittyvä  
erityislainsäädäntö





# Palvelumme digituen toimijoille

- Palvelumme on tuottaa tietoa, tukea ja työkaluja digituen tarjoajille ja kehittäjille.
- Palvelumme on luonteeltaan informaatio-ohjausta, jonka tavoitteena on digituen asiakaslähtöinen kehittäminen
  - Informaatio-ohjauksen sisällöt ja tarpeet nousevat digituen ja digitaitojen muutoksesta, ratkaisut ovat ihmislähtöisiä
  - Kehitämme digituen käytäntöjä vuorovaikutuksessa digituen toimijoiden kanssa
  - Toimimme myös muiden tuottaman tiedon välittäjänä ja vahvistajana
- Digituen palvelut on koottu **palvelutarjottimelle**, ks. seuraava sivu →
  - Palvelukokonaisuus kehittyy vastaamaan tarpeita
  - Lisätietoa palveluista [www.dvv.fi/digituki](http://www.dvv.fi/digituki)



Palvelumme pohjautuvat digituen toimijoiden tarpeisiin ja ajantasaiseen tilannekuvaan



# Digituen palvelutarjotin

## Osaamisen kehittäminen

Koulutukset

Ohjeistus

Asiantuntijatuki

Digitukijan oppimispolku 

Digitukijan osaamisprofiilit

## Yhteiskehittäminen

Kokeilut ja pilotoinnit

Oppimispiirit

Vierailijapuheenvuoro

Työpajat

Kehityssprintit

## Laatu ja yhdenmukaisuus

Osaamismerkit

Eettinen ohjeisto 

Sanasto

Itsearviointitesti

Digituen kehittäjän käsikirja 

## Tapahtumat

Digitaitoviikko

Webinaarit

Kutsu meidät kylään! 

## Linjaukset

Vuositeema 

Digitaitosuositus 

Digitukiteko-palkinto 

## Tilannekuva

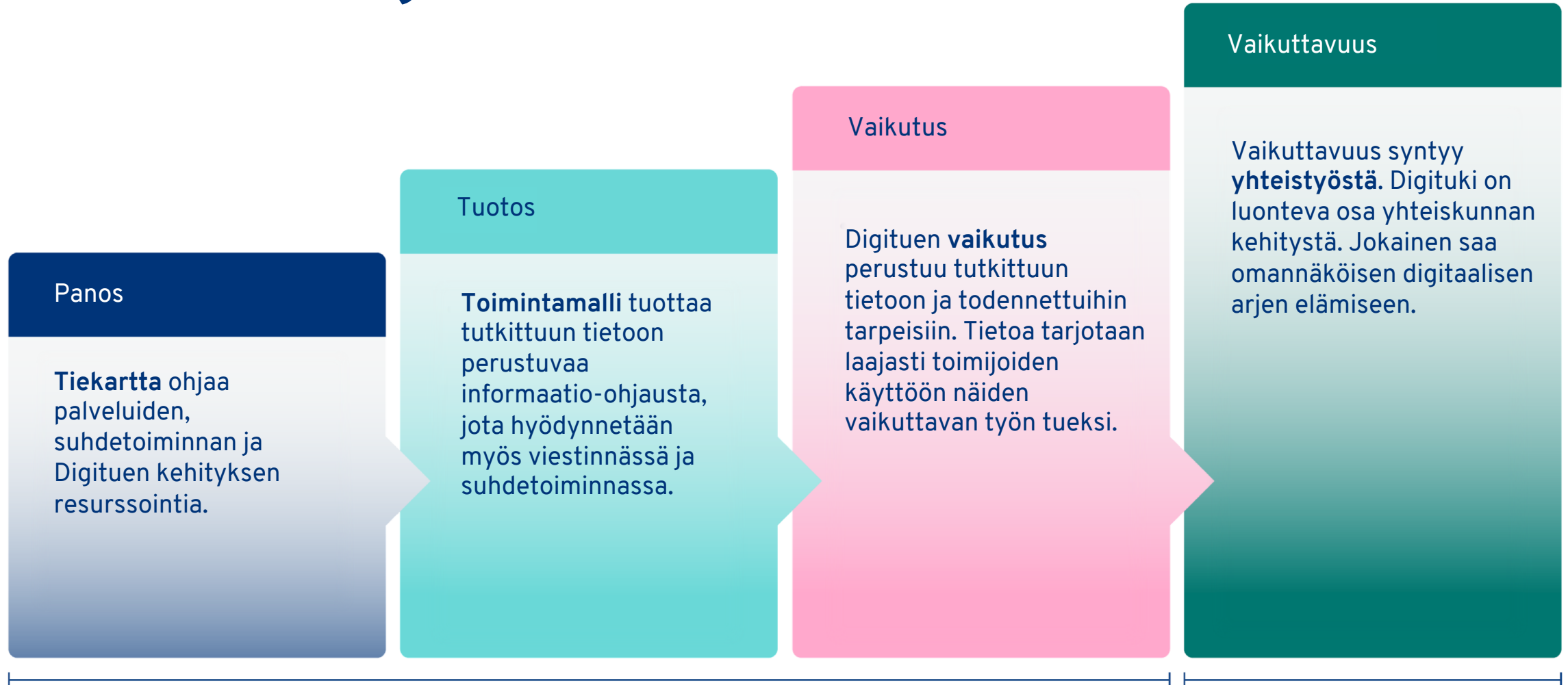
Digitaitoraportti

Kartoitukset

Avoin data



# Vaikutusketjumme



DIGI- JA VÄESTÖTIEOVIRASTON DIGITUKI-PALVELUN TOIMINTAMALLI

JAETTU, PITKÄJÄNTEINEN  
TAVOITEKUVA



# Vaikuttava digituki tehdään yhdessä!

## Tervetuloa mukaan digituen toimintaan:

- Osallistu Digitaitoviikolle
- Seuraa webinaareja
- Kutsu meidät kylään!
- Osallistu työpajoihin ja kyselyihin
- Ota käyttöösi osaamisen kehittämisen materiaalit
- Hyödynnä tutkittua tietoa digituesta ja digitaidoista
- Tule mukaan digitukijoiden verkostoon ja saat uutiskirjeemme digituen ajankohtaisista asioista

## Ota yhteyttä! Kysy! Ehdota!

- [www.dvv.fi/digituki](http://www.dvv.fi/digituki)
- [digituki@dvv.fi](mailto:digituki@dvv.fi)
- Digitukijat Facebook-ryhmä
- Johtava asiantuntija Minna Piirainen  
[minna.piirainen@dvv.fi](mailto:minna.piirainen@dvv.fi)  
Puh. 0295 535 280





# DIGI- JA VÄESTÖTIETOVIRASTO

[dvv.fi/digituki](https://dvv.fi/digituki)

[digituki@dvv.fi](mailto:digituki@dvv.fi)

Digitukijat Facebookissa