

Asia: VM056:00/2016

## **Digituen toimintamalliehdotus, AUTA-hankkeen loppuraportti**

### Lausunnonantajan lausunto

**Tässä kohtaa voitte kommentoida digituen toimintamallia, kuten esitettyjä digituen toimijoita ja roolitusta (luvut 1-3).**

**Lisäksi toivomme erityisesti kommentteja digituen määritelmään.**

Kuntaliitto pitää myönteisenä sitä, että julkisen hallinnon palveluiden digitalisoinnin yhteydessä on pohdittu myös, miten autetaan henkilöitä, jotka eivät ole tottuneet tai jotka eivät kykene käyttämään digitaalisia palveluja. Digituen tarve on varmasti olemassa. Hyvää on myös se, että digitukeen on kehitetty joustavaa mallia, joka rakentuu vahvasti yhteistyöhön ja on mahdollistava.

Digituki ja sen sisältö on tehtävä tunnetuksi, jotta eri puolilla Suomea tiedetään, mitä se tarkoittaa ja mistä sitä saa. Viestintä ja jopa ”brändääminen” ovat tärkeitä, kunhan malli on vahvistettu. Tärkeä osuutensa on myös ohjaustyöllä, jotta digituki pysyy tasalaatuisena. Monista toimijoista ja eri tukimuodoista koostuva, erilaisten asiakkaiden tarpeita palveleva digituen toimintamalli on hyvä, mutta se voi myös vaikuttaa sekavalta. On tehtävä paljon työtä siinä, että digituki saadaan näyttäytymään yhtenäisenä.

Työryhmä esittää, että kunnille mahdollistetaan digituen tuottajan rooli. Kunnat voivat siis halutessaan katsoa, että digitukea on hyvä antaa myös muiden kuin kunnan omien palvelujen osalta kuntalaisten hyvinvoinnin edistämiseksi tai muista syistä. Näin moni kunta, varsinkin iso kaupunki, tekee jo nyt. Kunta koordinaattorin roolissa -mallia voidaan toki myös pilotoida, mikäli halukkaita kuntia löytyy. Kuntien yhteistyö on joka tapauksessa tässäkin asiassa tarpeen.

Kirjasto on osa kuntaa. Digitukimallia ei voida rakentaa sen varaan, että sivukirjastot ja kirjastoautot jakavat aina ja kaikkialla digitukea. Kuntien maakuntaudistuksen jälkeisessä tilanteessa kirjastojen seinien - tai pyörien - ylläpitäminen ei ole itsestäänselvyys.

Mikäli päädytään siihen, että maakunnat koordinoivat alueensa digitukea, tulee siihen ohjattu-ja varoja kanavoida luonnollisesti kunnille silloin, kun kunta antaa digitukea muillekin kuin kunnan omien palvelujen asiakkaille. Kunta voisi siis halutessaan olla digituen tuottaja ja saada sopimusperusteisen korvauksen tehtävästä.

Tärkeitä asioita ovat myös seuranta ja arviointi. Digitalisaation etenemisen tuomat hyödyt on voitava laskea ja niistä vähentää digituen kustannukset - tulee siis seurata vaikuttavuutta tältä osin. Tärkeää on seurata vaikuttavuutta suoraan asiakkaasta käsin: saadaanko digitukea, ollaanko siihen tyytyväisiä ja pystytäänkö tuen avulla hoitamaan asioita digitaalisesti.

**Tässä kohtaa voitte kommentoida toimintamallin ohjauksen periaatteita, rahoitusta ja täytäntöönpanoa (luvut 4, 6, 7).**

-

**Tässä kohtaa voitte kommentoida säädöstarpeita (luku 5).**

-

**Muut mahdolliset huomiot**

-

Lehmijoki Outi  
Suomen Kuntaliitto ry