



01.03.2021

Viestintäjohtaja

10 §

Hankerahoitus, lisämääräraha, Digituki & digitasa-arvo -hanke

HEL 2021-002583 T 02 05 02

Päätös

Kaupunginkanslian viestintäjohtaja esittää kaupunginhallitukselle, että kaupunginhallituksen käytössä olevia määrärahoja koronapandemiasta palautumiseen ja kaupungin palvelujen digitaaliseen uudistamiseen vastaamaan toimintaympäristön muutoksiin kohdennetaan kaupunginkanslian viestintäosastolle 470 000 euroa Digituki & tasa-arvo -hankkeelle.

Päätöksen perustelut

Kaupunginkanslian viestintäosaston osallisuus ja neuvonta –yksikkö koordinoi kaupunkitasoista digitukea. Digituki tarkoittaa tukea, jota annetaan tietokoneen, älypuhelimien, tabletin ja älytelevision käytössä. Helsingin kaupunki on tarjonnut maksutonta digitukea omissa toimipisteissään jo yli kahdenkymmenen vuoden ajan. Digituen antajina on ollut paitsi kaupungin omia työntekijöitä niin myös järjestöjen edustajia.

Digitasa-arvo tarkoittaa kaikkien kaupunkilaisten yhtäläisiä mahdollisuuksia käyttää ja hyödyntää julkishallinnon ja yritysten tarjoamia sähköisiä palveluita. Palveluiden tulee olla mahdollisimman käytettäviä ja saavutettavia, mutta lisäksi tarvitaan digitukea, sillä nopeasti muuttuva laitekanta ja muuttuva teknologia ja käyttöliittymät voivat olla haastavia osaavillekin kansalaisille. Yhä suurempi osa asiointipalveluista tarjotaan ensisijaisesti sähköisenä, joten digitaitoja tarvitaan arkisissakin toimissa. Digituki toteuttaa kansalaisten yhdenvertaisuutta ja tasa-arvoa käytännön tasolla.

Koronapandemian takia keväällä 2020 suljettiin toimipisteet, joissa digitukea on voinut saada. Tällöin kehitettiin palveluvajetta korjaamaan etädigitukipalvelu, jossa kaupunkilaiset voivat lähettää palvelupyynnönsä puhelimitse tai nettilomakkeella. Tuen tarve on säilynyt, sillä epidemia jatkuu, ja monien avuntarvitsijoiden on joka tapauksessa vaikea liikkua kotoa palveluiden ääreen.

Digituen kokonaisuudessa on tunnistettu myös tarve kehittää kotiin vietävää digitukea, sillä osalle asukkaista sähköinen asiointi tuottaa niin suuria ongelmia, että digituki pitää antaa paikan päällä. Kotidigituen toteuttamisen mahdollisuuksista ja vaihtoehtoista tehdään selvitys osana Digituki & digitasa-arvo –hanketta.



01.03.2021

Viestintäjohtaja

Asiakastyöasemien kehittäminen kuuluu digituen kokonaisuuteen. Asiakastyöasemia käytetään digiopastustoiminnassa kaupungin eri toimipisteissä kuten kirjastoissa, asukastaloissa ja palvelukeskuksissa. Vuonna 2021 toteutetaan palvelumuotoiluprojekti, joka tähtää kaupungin noin 700 asiakkaiden käyttöön suunnatun asiointityöaseman uudistamiseen.

Etädigitukea ja sen vaatimia teknisiä alustoja ja prosesseja ei tällä hetkellä pystytä kehittämään tasa-arvoisen digitalisaatiokehityksen tarvetta vastaavaksi, koska etädigitukiverkostossa toimivat kaupungin työntekijät tekevät työtä oman toimen ohella pienin resurssein. Digituki & tasa-arvo –hanke mahdollistaa tarvittavan asiantuntijaresurssin palkkaamisen, kehittämistoiminnan, kouluttamisen ja tarvittavan viestinnän.

Lisätiedot

Johanna Seppälä, osallisuus- ja neuvontayksikön päällikkö, puhelin: 310 79780
johanna.m.seppala(a)hel.fi

Liitteet

1 [Digituki ja digitasa-arvo toimenpiteiden kuvaus](#)

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Tiedoksi

Strategiaosasto