

Vad är digitalt stöd?

Digitalt stöd är stöd i användning av elektroniska tjänster och enheter med syfte att hjälpa kunden använda elektroniska enheter och tjänster självständigt och säkert.

Digitalt stöd kan ges i olika former:

Fjärrstöd: chatt-, telefon- och videostöd

Närstöd: servicepunkter, kamrattstöd, stöd i hemmet

Utbildningar: nätutbildningar, medborgarinstitut, kurser



Digituki

Vem erbjuder digitalt stöd?

Myndigheter har en lagstadgad skyldighet att handleda i användningen av de tjänster de erbjuder. Då tjänsterna digitaliseras, innebär detta att vi alla har möjlighet att få råd i användningen av en myndighets digitala tjänster.

Även många företag erbjuder **riktat stöd** i användningen av de tjänster de erbjuder, till exempel banker, försäkringsbolag, mediahus och butiker.

Allmänt stöd, dvs. stöd för att öka kunskanden, som inte är knutet till specifika tjänster, finns att tillgå på biblioteken och medborgarinstituten samt inom tredje sektorn.

Enhetsstöd och handledning i hur man använder olika enheter erbjuds av företag. Man kan även få enhetsstöd vid vissa bibliotek och medborgarinstitut samt av föreningar.

Varför är utveckling av digitalt stöd viktigt?

Digitala färdigheter är en ny medborgarfärdighet, som möjliggör en smidigare vardag. Finlands framgång avgörs av digitaliseringen, som inte förverkligas utan jämlika möjligheter till digitala färdigheter och utvecklingen av dem. Vårt mål är att alla i Finland har samma möjligheter att använda digitala tjänster och vid behov få hjälp att sköta sina ärenden.

Hur utvecklar vi det digitala stödet?

Digitala färdigheter utvecklas nationellt, för tillsammans gör vi digitala färdigheter till en ny medborgarfärdighet. Nätverket som bestod av fem landskap utvidgades i december 2019 till att bli riksomfattande med 14 deltagande landskap.

Regionalt samlar **landskapsförbunden** de aktörer som erbjuder digitalt stöd på området, bygger upp ett nätverk för det digitala stödet och utvecklar tjänsternas synlighet.

Centralt i verksamheten är att:

- Samla information om utbud och behov av digitalt stöd
- Koordinera och utveckla ett nätverk för aktörer inom digitalt stöd
- Stöda utvecklingen av det digitala stödets tillgänglighet och utbud
- Stöda och utveckla kommunikation om digitalt stöd

Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata fungerar som nationell stödenhet för dem som ordnar digitalt stöd och koordinerar för det nationella nätverket.

Finansministeriet stöder utvecklingsarbetet med statsunderstöd.

Tillsammans säkerställer vi, att alla har jämlika möjligheter att utträtta ärenden elektroniskt!

Kom med i nätverket för det digitala stödet!

Alla aktörer inom det digitala stödet är välkomna med nätverket. I nätverket för digitalt stöd:

- blir du bekant med andra aktörer på området och handledningen av kunder underlättas
- får du nya idéer och kan dela god praxis
- får du stöd och nytt kunnande i ditt arbete
- kan du förverkliga nya samarbetsformer och gemensamma evenemang



Digituki

Nätverket är inte statiskt utan det förändras kontinuerligt; projektfinansiering innebär att nya aktörer kommer med medan en del som varit med längre tidvis kan delta mera passivt. Var och en har möjlighet att själv välja vad de ger och vad de får av nätverket. Du kan alltså delta i nätverkets verksamhet så som det passar dig bäst – aktivt, då och då eller genom att motta information om verksamheten.

Genom att vara en del av nätverket för digitalt stöd är du med och gör digitala färdigheter till en ny medborgarfärdighet. Tillsammans säkerställer vi, att alla har jämlika möjligheter att utträtta ärenden elektroniskt och att vid behov få hjälp med det.



Österbottens förbund
Pohjanmaan liitto