

Toimenpiteiden kuvaus

Suuri vaikuttavuus

- Digituki vähentää segregatiota ja polarisaatiota takaamalla haavoittuvimpien väestöryhmien yhdenvertaiset mahdollisuudet asioida sähköisesti ja saada asiointitukea. Digituki toteuttaa kansalaisten yhdenvertaisen kohtelun periaatetta ja takaa sen, että digitalisaatio näyttäytyy kansalaisille kehityksenä, joka laajentaa ihmisten toimintamahdollisuuksia niiden supistamisen sijaan. Erityisesti etädigituen ja kotidigituen kehittäminen tuo digituen piiriin nekin, jotka eivät kykene tai uskalla hakeutua kaupungin toimipisteisiin tukea saamaan.

Kaupunkiyhteinen yhteistyö

- Digituki on kaupunkiyhteistä toimintaa. Etädigituen verkostossa on eri toimialojen työntekijöitä ja myös yhteistyökumppanitahojen edustajia. Puhelinyhteydenotot ohjataan kaupungin yleisneuvontaan Helsinki-infoon, joka kirjaa palvelupyynnöt ja myös osaltaan ratkoo asiakkaiden ongelmia. Digitukitapahtumien datan kerääminen ja analysointi hyödyttää digituen kaupunkitasoista kehittämistä ja luo samalla tietopohjaa entistä käytettävämpien sähköisten palveluiden tuottamiselle.

Kytkeytyminen kaupunkiyhteisiin teknisiin alustoihin

- digitukea tullaan kehittämään osana Helsingin uudistettavaa sähköisen asioinnin tukiprosessia. Tämänhetkinen palvelupyynnöjen alusta on Office365-pohjainen Teams-kanava, jonne tiketit ohjataan lomakkeelta ja puhelinyhteydenottoja kirjaamalla.

Nopeat tulokset ja hyödyt jo vuonna 2021

- etädigitukitoiminnan perusteet ovat jo olemassa, mutta toimintaa ei ole voitu viime aikoina markkinoida resurssipulan takia. Kun etädigitukeen saadaan täysipäivisiä työntekijöitä ja kehittämisspäällikkö, voidaan toiminnan volyyymiä lisätä nopeasti, jopa muutamassa viikossa. Pitempiaikainen hyöty digitukitoiminnan kehittämisessä nousee paremman digitasa-arvon myötä. Digituen saannin vaikeutuminen pandemian keskellä iskee usein kaikkein heikoimmassa asemassa oleviin helsinkiläisiin. Panostamalla etädigitukeen vuonna 2021 voidaan tarjota kansalaisille välttämätöntä asioinnin tukea katkeamatta koko pandemian ajan ja sen jälkeenkin.