

# Kaakon Digituen toimintaportti 2023

Kaakon kaksikossa digitukipalveluja on kehitetty Digi- ja väestöviraston (DVV) koordinoiman valtakunnallisen digitukihankkeen mukaan, hyödyntäen ja noudattaen DVV:n asettamia tavoitteita ja eettisiä ohjeita.

## DVV:n asettamat tavoitteet ovat:

- \* kehittää digituen yhteisiä toimintatapoja
- \* mitata ja arvioida digitukea
- \* tarjota digituen järjestäjille erilaisia tukimuotoja kuten ohjeistuksia ja koulutuksia
- \* rakentaa digituen valtakunnallista verkostoa;
- \* vahvistaa digituen tunnettavuutta ja löydettävyyttä kaikilla viestinnä alustoilla.

Lisätietoa: <https://dvv.fi/digituen-verkosto>, sekä eettinen ohjeistus: <https://dvv.fi/digituen-eettinen-ohjeistus>

DVV:n tavoitteista on toteutunut kaikki, lukuun ottamatta DVV:n taholta vielä mittaamista ja arviointia, joiden kehitystyöt ovat vielä pääosin toteuttamatta.

## Kaakon Digituki on verkosto tuottaa ja välittää digitukipalveluja.

Lyhyesti sanoen digitalisaatio tarkoittaa digitaalitekniikan käyttöönottoa yhteiskunnan jokaisella osa-alueella – eli automaattisten tietojenkäsittelyn käyttöä ja käyttöönottoa uusiin tehtäviin hyvin laaja-alaisesti, joka alkoi kehittyä jo 1980-luvulla koti- ja yrityskäyttöön kasvavina tietokoneiden käyttönä.

Kehittyvä ICT-teknologian (*information and communication technology, suomeksi tieto- ja viestintäteknikka*)”alku askeissa” pääpaino laita- ja verkostojärjestelmien kehittämisessä, eikä osaamista ja resursseja riittänyt tarpeeksi käyttäjäkunnan koulutukseen. 2020-luvun haasteena on vahvistaa kansaisosaamista yhdessä edelleen kiihtyvän digitalisoituvan yhteiskunnan kanssa. – Tämän päivän haasteena digiajassa on tukipalvelujen saatavuuden kehittäminen.

Olen käyttökokemukseni perusteella pyrkinyt havainnoimaan edellä mainitun ”faktat” ja lähtenyt kehittämään yhteistoiminnallista verkostoitumista, jossa ovat sekä vapaaehtoiset että julkiset palveluorganisaatiot paikallistasolla yhteistyössä. Etenkin opastus- ja koulutustoiminta koskee kaikkia samalla tavalla, joten verkostona tuotettu ja välitetty palvelu on kaikille taloudellisesti kannattavinta.

Kymenlaakson liiton aiemmin olleen hankeryhmän vetäjinä olemme vapaaehtoisesti kuuden kunnan digitukiasioista vastaavina jatkaneet yhteistyötä mm. tuottamalla digitukijoille koulutusmateriaalin. Yhteistyömme jatkuu edelleen.

Kaakon kaksikossa Sivistys- ja hyvinvointilautakunta päätti 14.12.2021 käynnistää digitukipalvelun kehittämisen määräaikaisena ostopalvelusopimuksena T:mi Jelppiaku / Aki Ruuskaselta. Sopimuksen keskeinen toimeksianto on suunnittelema operatiivista tukipalvelua kuntien asukkaille. Sopimusta jatkettiin vuodeksi 2023.

Digitukiverkoston perustana olemme pitäneet edellä mainitun hankkeen aikana koottu noin 20 eri yhteisön ja vapaaehtoisen edustajaryhmää, jota tämän kehittämistyön aikana on täydennetty siten, että nyt verkostossa on 27 edustajaa, josta yksityiskohtaisempi luettelo liitteenä.

Tästä edustajaryhmästä käytän nimitystä **Digituryhmä**.

**Digituryhmän** tärkein tehtävä on tiedon välittäminen omille asiakas ja/tai jäsenkunnilleen. Eli he eivät tarvitse olla it-asiiantuntijoita, vaan ns. ”sanansaattajia”.

Paikallistason digitukipalvelujen toiminta-ajatukseksi asetin tuottaa digitukipalvelut kaikille kuntalaisille **yhden luukun periaatteella**. Näin kuntalaisten tietoisuus saadaan tukea on selkeä ja helposti muistettava, kuten hätänumero konsanaan.

Digituryhmälle en näe tarvetta perustaa omaa hallinnollista elintä, vaan riittää, että sen toiminnasta vastaa nimetty vastuhenkilö (digikoordinaattori), hän kokoaa ja koordinoi paikalliset tavoitteet, joiden pohjalta Sivistys- ja hyvinvointilautakunta (tai digiasioista vastaava kunnalliselin) tekee tarvittavat päätökset digipalvelujen tuottamiseksi kuntalaisille.

Digikoordinaattorin eduksi katson olla kunnan tiedotuksen kanssa tiiviissä yhteistyössä, tai osan sen palvelua. Tällä hetkellä työryhmää johtaa kuntien hyvinvointijohtaja. Yhteistyömme on ollut kiitettävää, mutta hänen työkuormansa on ylisuuri ja toisaalta tiedonvälityksen kannalta ei paras mahdollinen. Katson, että yhden luukun periaatteen tärkein ”väline” on tiedon saanti ja sen välittäminen, joiden perusteella kuntien ylläpitämä tiedotus on keskeisin vaihtoehto palvelujen välittämiseen.

## Kehitysprosessin tuloksia.

Käytännön digitukea on toteutettu kahdella tavalla: Neljässä toimipisteessä on järjestetty henkilökohtaista digitukipalvelua, joista kahdessa paikassa on järjestetty palvelun ohessa ns. tietoisuustyypistä älylaitteiden käyttöopastusta. Asiakkaat molemmissa toimintamalleissa olivat ikäihmisiä.

Digitukipalvelut vaativat pystyvälunteista saatavuutta. Syitä on paljon, mutta yksiselitteisesti jatkuva digitaalinen elinympäristön muutos luo uusia haasteita jatkuvasti, joiden omaksuminen ikääntyvän väestön keskuudessa on ylitse-pääsemätön haaste ilman tukea. Myös nuoret ja työikäisten joukossa on havaittavaa kasvua tukipalvelujen kysyntään.

Jatkuva muutosprosessi luo myös digipalvelujen tuottajille uusia haasteita, *miten turvataan tukipalvelujen saatavuus muuttuvassa digiarjessa kaikissa vaiheissa elinympäristöt ja väestörakenne tasa-arvoisesti huomioiden?* –

Suomessa ICT-tukijärjestelmiin on muodostunut vaikea kolmiulotteinen ristiriita:

- A) jatkuva taloudellinen kasvu
- B) voimakas globalisoituminen kaikilla elämänoilla ja
- C) kansalaisten ikääntyminen.

Erityisesti ylikorostunut talouskasvu luo enemmän epävarmuutta kuin turvaa kansalaisten tulevaisuuteen. Käsitys pysyvistä elinympäristöstä on karrikoiden sanottuna ”*pelkää jatkuvaa muutosta*”, joka koskettaa kaikkia ikäryhmiä jo tänä päivänä, mutta erityisen ”haavoittuvassa” asemassa ovat ikääntyvät kansalaiset syystä, että heillä ei ole peruskoulutusta it-osaamisesta.

Tulevaisuuden uusi haaste on myös nuoren ja työikäisten kasva syrjäytymisen kasvu, mikäli heidän it-taitonsa jäävät suppeaksi ns. viihdepelien ja pakollisten työasioiden käytöksi. On erittäin vaikea ymmärtää, miksi kaikkien älylaitteiden peruskoulutus on erittäin heikkoa, mutta kaikki yhteiskunnalliset toiminnot digitalisoituvat – Miksi? –

## Digitukea tietoisuina.

Syyskaudella 2022 aloitimme Kaakon kaksikossa ns. digikioskihankkeen, jota toteutettiin kahdella kylällä, kirkonkylän Pitäjätuvalla ja Klamilan Ronkulissa.

Alkuperäinen tarkoitus oli opastaa uusia vapaaehtoisia digiopastaja. Kummassakin kylässä toimi jo ennen kioskihanketta Ratevan Ite- ja yhdessä -hankkeen kautta perustetut nettiopastusryhmät, joissa osanottajia kävi 6–10 henkilöä ryhmä.

Kaikilla osallistujilla on jonkin verran it-käyttöosaamista, mutta kaikki halusi saada lisää tietoa it-alasta. Toisaalta ”kioskiasiakkaat” vaihtuivat usein, josta seurasi toimenpidemuutos keskittyä tietoa jakavaan ja käyttökokemusta välittävään palveluun.

**TARVITSETKO APUA TIETOKONEEN  
TAI MUUN ÄLYLAITTEEN  
KÄYTTÖÖN?**

**MEILTÄ  
SAAT**

**MAKSUTONTA TUKEA**





**Soita,**

Aki ☎ **040 0343 444**  
sp: [kaakondigituki@gmail.com](mailto:kaakondigituki@gmail.com)

Satu ☎ **044 5394 520**  
sp: [mialte@rateva.fi](mailto:mialte@rateva.fi)

Hanna-  
Riikka ☎ **040 0914 410**  
sp: [liikunta@rateva.fi](mailto:liikunta@rateva.fi)

ja sovitaan tukipalvelusta.

Valmiutta toimia vapaaehtoisena tukihenkilönä ryhmäläiset pitävät lähinnä ”sanansaattajina”, eli haluavat välittää tietoa, mistä voi digitukea hakea.

Sanansaattajille tuotettiin käyntikortti jaettavaksi tavattaville kuntalaisille, kun puheeksi nousee digiongelmia.

Tiedonnäkkään haimme lähtökohtia yhteiskeskustelussa. Esille nousseiden aiheita pohjalta etsin/rakensin ns. tietoisuustyypisesti 1—2 sivun mittaisia pikavinkkejä printteinä. Sovimme teemapäivät ennakoon. Näin kukin voi tulla haluamaansa teemaan mukaan sen ajankohtana.

Tietoiskujen teoriat (n. 20 minuutin esittely) käsiteltiin myös kukin älylaitteen käytössä opastetusti. Näin sekä tieto että kädentaitoihin (lihasmuistiin) saatiin harjoitusta oman laitteen turvallista käyttöä varten. Keskusteluhetket oman laitteen tutkinnassa nosti esiin lähes puolet kaikista lähiopastuksen digihaasteista ns. ”miksi ja/tai miten” -kysymyksinä, joihin etsittiin ratkaisuja. Tukitoimet näet tarkemmin liitetiedostosta Tukitilasto 2023 tarkemmin.

Tietoiskutapaamisia on tähän mennessä 10.10. järjestetty Klamilassa yhteensä 20, joista kahdeksan v. -22 aikana ja Pitäjätuvalla 19, joista seitsemän edellisen vuoden aikana. Kuluvan kevätkauden asiakasmäärät olivat pienoisessa kasvussa. Pitäjätuvalla kävi kevätaikana 61 ja Klamilassa 42 asiakasta. Osallistujat edustivat kummallakin kylällä ikäryhmiä 65-vuotiaat tai vanhemmat. Havaintoni mukaan heidän it-käyttökokemuksensa kasvoi, mutta tahto täydentää taitoja on edelleen vahva. Perinteistä ikäihmisten ”vaivaa” it-vastaisuutta ei juuri ryhmissä esiintynyt.

Lisäksi on todettava, että tilaisuudet jo sinällään olivat monelle ikäihmiselle viikon sosiaalinen tapaaminen torjua yksinäisyyttä jopa digioppia saaden.

**Uusia digilaitteiden käyttäjiä** hankkeen kuluessa olen opastanut 14. joista neljä ns. hankki elämänsä ensimmäisen älylaitteen. Heidän opastuksensa jatkuvat henkilökohtaisesti sovittuina yksityistapaamisina.

## Digitukipäivystys.

Tietoiskujen vastavertailuna on välitetty myös pelkkää päivystysluonteista digitukea, ilman ajanvarausta Miehikkälässä Ratevan tiloissa 11 kertaa ja Virojen kirjastossa seitsemän kertaa. Kirjastolla käynnistyi 2.10. uusi pienryhmä opiskelemaan kännykkä tutuksi -teemaa.

Miehikkälän päivystyksessä on tähän mennessä asioinut 29 asiakasta ja heille välitettiin 80 digihaasteeseen ratkaisu. Lisäksi ns. päivystysajan jälkeen tapahtuneita soittopyyntöjä tuli 21. – Näissä ns. jälkisoitoissa tukipyynnöt olivat pääasiassa henkilökohtaisia haasteita, joista asiakas ei halua kertoa sivullisten kuullen.

Virojoen kirjaston päivystyksessä asioi 14 asiakasta ja he saivat 55 digihaasteeseen ratkaisun. 2.10. pienryhmässä on kuusi ”oppilasta”. Myös Virojoella vuoden kuluessa on tullut 12 henkilökohtaisia jälkisoittoa, jotka eivät halua muiden kuulla oma murheitaan. Eri aihe- ja asiakohtiin kohdistuvista tukikohteista näet yksilöityä tietoa liitteestä Tukitilasto 2023 tarkemmin.

## Palvelumuotojen vertailu.

Molemmissa toimintatavoissa on omat vahvuudet ja heikkoudet. Tietoiskujen toteuttaminen vaatii enemmän ennakkovalmisteluja, noin 1–2 tuntia/tilaisuus. Vastaavasti päivystystyyppinen toiminta vaatii päivystäjältä vahvaa it-osaamista. – On hyvin yksilöllistä, miten toimintamuotojen järjestelyvaatimukset koetaan.

Palvelutavasta riippumatta välittäminen vaatii pysyvän toimitilan. Tietoiskuja voidaan toteuttaa ryhmänä, mutta henkilökohtaisien asioiden tuessa tarvitaan sopia oma asiakaskohtainen tapaaminen. Havaintojeni mukaan digituen tarve, erityisesti ikäihmisten keskuudessa, ei aina ole tässä ja nyt mielessä, vaan tarvitaan ”asiaherätteitä”, miten käytän laitettani turvallisesti. Tietoiskutapaamiset ”herätti” 168-lähiopastuksen käyneen asiakkaan mieleen yli puolet kaikista tukipyynnöistä. Näin uusi tieto avaa pohtimaan oman laitteen haasteita, joita ei aina joka tilanteessa käyttäjä osaa ajatella laitteestaan, mutta uuden vinkin myötä ryhdytään tarkastamaan laitetta ja saadaan tarvittaessa opastus sen tekemiseen oikein.

Toimivimmat tietoiskut ovat yhteen asiaan kohdistuvia lyhyitä kuvauksia asiasta tai ohjeesta, miten laitteelle ladataan tai tarkistetaan kyseessä oleva asia.

Tietoiskujen tuottamiseen ja rahoittamiseen tulisi esim. Digi- ja väestöviraston panostaa nykyistä paljon enemmän yhteistyössä laite- ja ohjelmavalmistajien kanssa. Tietoiskut ovat tehokas keino tiedonjakoon myös ”torjua” digisyrjäytymistä.

Päivystystyyppiseen palveluun asiakas tulee haaste tiedossaan, mutta monet ”tärkeät” asiat eivät tule havaituksi, ellei päivystäjä opasta niiden pariin. Tämä luo päivystäjälle suuremman haasteen löytää tässä ja nyt ratkaisu esitettyyn pulmaan.

## Tukipalvelujen yhteenveto.

Digituki on laaja käsite, johon ei ole olemassa yhtä oikeaa tapaa tuottaa ja välittää -palvelua. Tärkeimpinä lähtökohtina pidän sitä, että kaikissa tilanteissa huomioidaan paikallinen väestö rakenne ja muu paikallinen palvelujen saatavuus. Toisin sanoen, tarjottavan palvelun on vastattava kansalaisten kysyntään paikalliset olosuhteet huomioiden.

Digipalvelujen saatavuutta tulee lisätä mm. julkisissa lehtitiedotuksissa ym. välineissä. Ohjeiden julkaiseminen digituesta on julkisissa tiedotteissa osin lakisääteistä, mutta paljon vielä puutteellisesti toteutettua.

Digitalisoituva yhteiskunta tulee tarvitsemaan jatkuvia tukipalveluja, joiden tulee olla yksiselitteisiä ja käyttäjäystävällisiä koskien kaikkia digipalvelua.

Arjen kokemus on osoittanut, että etätuki on ensiaskeleksi moneen digihaasteen ratkaisuun. Joten teoria yhden puhelinsoiton ”taktiikalla” toimivasta digituesta on toimiva ja helposti saavutettava kansalaisten digitukipalvelu. Käytäntöä voi verrata 112-hätänumeron käyttöön, josta tarvittavaa apua välitetään.

Korostan digitukipalvelujen tuottajien verkostoitumista ja sitoutumista yhteistoimintaan toimialoista riippumatta. Verkostoituminen on suuri voimavara ei rasite, ettekin pienien kuntien omat resurssit eivät riitä tuottamaan laadukkaita digitukipalveluja it-teknisissä palveluissa.

Julkista sektoria velvoittaa lainsäätö kansalaisten digituen saamisessa, mutta resurssien ylläpito on ns. omalla vastuulla kunnissa. Uudet hyvinvointialueet ovat tässä vaiheessa unohdettu, vaikka esim. sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista tärkein osa, mm. ajanvaraus on pääasia toteutettu digitaalisin keinoin.

Digitalisoituvat palvelut ovat myös eri yhteisöissä ja yrityksissä merkittävä tekijä, miten edistää liiketoiminnan luomaan palvelua. Digitalisuus on kaikissa organisaatioissa nähtävä sekä sisäisessä että ulkoisessa toiminnassa työvälineenä ja työvälineiden käyttö vaatii aina opastusta. Digipalvelujen paikallinen verkostoituminen on opittava näkemään etuna ei kilpailuna, koska digihaasteet ovat samankaltaisia alasta ja toimintasektorista riippumatta, joka erityisesti korostuu tukipalveluissa.

Verkostoituminen ei vaadi hallinnollisten elinten perustamista. Katson toimivaksi ratkaisuksi kunnalliset digikoordinaattorit, esim. kunnan tiedotuksesta vastaavien viranomaisten OTO-tehtävänä.

Pidän erittäin tärkeänä, että hyvinvointialueet luovat alueensa digitalisoitumisen kehittämisen ja valvonnan vaatimat vastuusektorit, jotka käsittävät myös dataverkostojen ja operaattoreiden riittävän laadukkaan toiminnan alueellaan kaikissa asuinpaikoissa alueellaan.

## Mitä digitulvaisuus tuo?

Digitalisoituminen kehittyä kaikilla elämänoilla kovaa vauhtia luoden sekä hyvää että huonoa. Yleisinä hyvänä on tehokas monipuolinen tiedonkulku, mutta ikävimmät haitat ovat digisyrjäytyminen, jota jo tänään nähtävissä kaikissa ikäryhmissä.

**Miten hyödyntää nopea tiedonkulu kansalaishyvinvoinnin kasvattajana ja miten syrjäytymisen ennaltaehkäisyä?** – Kysymykset, joihin kaikkien tahojen tulisi nyt kiinnittää paljon enemmän huomiota jo omia tuotteita tai palveluja tuottaessa. Haasteet ovat mittavia, mutta ratkaisut saattavat olla hyvin pienestä kiinni, jos niin tahdomme –

*Tarvitsemmeko lisää digitalisaatiota ohjaavaa lainsäädäntöä. – Vai kansalaisia opastavaa palvelutoimintaa? – ehkä molempia?*

Monet tulevaisuuseennusteet osoittavat, että kaikkien, niin julkisen kuin kaupallisten sektorien tulee panostaa nykyistä enemmän yhteistoimintaan yli perinteisten toimintarajojen digitalisaation hyötyjen hyödyntämisessä sekä haittojen torjunnassa. Digiakakauden muutokset ovat suurempia kuin mitä teollistumisen aikakauteen siirtyminen oli. Nyt olisi tarve luoda digiakakauden filosofiaa ohjenuoraksi erityisesti markkinavoimien kasvulle. Edelleen tule muistaa, että markkinavoimat tarvitsee yhteiskuntapalveluja ja niin myös yhteiskunta toimivia markkinoita tuotteiden ja palvelujen saamiseksi kansalaisille. Yhteistyön tarve ja vastuu hakea keinoja, miten panostaa tuotteiden tuottamista ohjaavasti loppukäyttäjille on ehto, jolla luonnon tasapaino säilyy ja kansakuntien elinolot eivät vaarantuu tulevaisuudessa. – Tästä kaikesta olemme yhdessä vastuussa.

## Tulevaisuuden digituki kolmiportaisena palveluna.

Kokemukseni työelämän digitalisoitumisesta perustuu n. 36 vuoden käytännön tehtäviin. Lyhyt historia osoittaa, että 1990-luvulla digi -sanaa ei vielä tunnettu, vaan se oli atk, jonka tukitoimet olivat pääasiassa lähiopastuksia (*tuentarvitsija soitti tukihenkilölle ja tuki meni tuettavan luo*). Tämän päivän digituki on karkeasti jaoteltuna 70 prosenttia etä- ja 30 prosenttia fyysistä lähitukea. Joten verkostoitunut digitukipalvelu on tehokas välitysmuoto, jossa eri toimijat yhteistoiminnallisesti sekä tuottavat että välittävät palvelut. Jotta kansalaisten tasa-arvoinen kohtelu voidaan toteuttaa, on palveluverkosto luotava kolmiportaiseksi järjestelmäksi operatiiviselta osaltaan.

**Ykkösporras** on paikallisuuden ja väestörakenteen osaaja ja lähituen välittäjä, jonka toiminnasta vastaa kunta tai kuntayhtymä alueensa eri toimijoiden kanssa.

**Toisen portaan** keskeinen vastuunkatja on hyvinvointialue, jonka velvollisuus on valvoa ja vastata digiverkostojen riittävästä toimivuudesta sekä digitukipalvelujen tuottamisesta, välittämisestä ja ohjaamisesta alueellaan.

**Kolmas porras** on valtakunnallinen nykyinen Digi- ja väestövirasto, jonka vastuualueeksi tulee määrittää myös digi- ja data-alan verkostojen valvonta muun kansalaisdigitalipalvelujen ohella. Näin muodostuu ns. ”yhdenkuulun digipalvelut” koko valtakuntaan.

## Digipalvelujen tuottaminen.

Digipalvelujen tuottaminen on monelle sektorille uusi käsite, jolle ei ole vielä muodostunut toimintakulttuuria, mitä ja miten tulisi toimia. Se, mitä jo tuotamme (tuotteet ja palvelut), tarvitsee hyvän löydettävyyden käyttö- ja toimintaohjeistuksen, mitä digipalvelujen tuottaminen pääpiirteissään on. Tuotemainonnassa olemme maailman huippua, mutta tuotteiden tukipalvelujen informointi tarvitsee paljon korjaamista vielä myös mainonnassa.

Heikko palvelujen löydettävyys on merkittävä este digituenhakijoille saada palvelua. Myös digituen tuottajille löydettävyyden hyvä näkyvyys on erittäin tärkeä osa digitukipalvelun välittämisessä. Eli asiakkaan ja palvelun pitää pystyä kohtaamaan helposti.

Myös muiden palveluntuottajien tietojen saatavuus ja/tai löydettävyys on heikkoa. Mm. Palvelutietovaranto (PTV) käyttö osoittautui hyvin vähäiseksi kaikilla toimintasektoreilla.

Kuntien digitaalisessa viestinnässä digituen löydettävyys on erittäin heikkoa. Tätä osoitti nettisivulle tehty hakutesti (185 kuntaa). Osasta sivuja sitä ei löytynyt laisinkaan. – Jos palvelun haku vaatii kymmeniä klikkausta sivulla, on sivurakenne väärin toteutettu. –

Aina tulisi muistaa, että ongelmia kohdannut henkilö ei jaksa monien klikkausten takaa etsiä tukea, vaan hän heittää ns. ”kintaat” nurkkaan ja joku muu taho saa siitä tahattomaan lisätyökuormaa kannettavaksi paljon kalliimmalla hinnalla kuin muutaman sentin maksava digitukipalvelun tieto netissä.

**Kaikkien päättäjien tulee ottaa vakavasti tämän ajan digihaasteet.** Henkilö, joka tarvitsee tukea, on hädänalaisessa tilassa ongelmansa kanssa. Häden syyt ja suuruutta on turha pohtia, koska se ei auta autettavaa. Paras apu on ”ensiapu”, joka digituen kohdalla tarkoittaa selkeää ja helposti löydettävää tukipalvelua tai minimissään tietoa mistä tukea saa. Kiteytetysti sanottuna, sen tulisi olla yhtä helppoa, kun soittaisi hätänumeroon tulipalon sattuessa.

En usko monenkaan tiedonhakijan haluavan katsella kuntien kotisivuilta mainos- tai maisemakuvia, jotka parhaimmillaan peittävät kuntien nettisivusta 80 prosenttia. Tämä tiedotustapa ei täytä hyvän tiedottamisen periaatetta millään muotoa.

Digipalvelut kaikissa toimintamuodoissaan tarvitsee selkeän löydettävyyden, oli kyse digi- tai printtiedotuksesta, myös mainoskulttuuri vaatii vahvempaa tuki-informointia ja vastuullisuutta kuluttajille välitettävässä informoinnissa.

Yleisesti digitukipalvelujen tuottajat pitävät huolen omasta osaamistaidostaan, mutta edellä mainitut toimet ovat avainasemassa, miten kansalaiset nämä palvelut löytävät.

## Digipalvelujen välittäminen.

Kolmiportaisen tukiverkoston toiminta edellyttää vahvaa asennemuutosta niin vapaaehtois-, kuin julkisessa toimintakulttuurissa. Digitalisoituminen tulee nähdä työvälimerkinä hoitaa jo olemassa olevat tehtävät, eikä ns. pakkopullana tai haittana arjen toimissa. – Kuten jo edellä totesin, digituen löydettävyys on tärkein ”ensiaskel” luoda palveluista näkyvyyttä kansalaisten tietoisuuteen.

Digitukipalveluaja voidaan välittää periaatteessa kahdella tapaa:

**Etätukipalveluna**, joka on organisoitua kunta ja/tai seutukunnallisena palvelua. Parhaaksi toimijaksi katson kunnalliset tiedotusvastaavat yhteistoiminnassa hyvinvointialueen vastuuviranomaisen kanssa. Etäpalvelijan tehtävä ei vaadi erityistä it-osaamista, enemmänkin ns. hätäkeskusajatuksella toimivaa avun välittämistä alan ammattilaisille.

**Lähipalvelua** voi välittää monella tapaa. Ikäihmisille digituen välittäminen samalla uutta tietoa jakaen osoittautui tehokkaimmaksi tavaksi. Syy on yksiselitteinen, aina ei muisteta, mikä juttu se ”kränää” ja toisaalta tietoisuuden puutteen takia ei osata toimia tarvittavalla tavalla.

Lähipalvelujen välittäjiksi sopivat hyvin paikalliset yhdistykset ja/tai seurat jne., joilla on omat jäsenkuntansa ja kanssakäyminen jo vakiintunutta. – Mitään ”valmista mallia” ei ole, vaan toimivin ratkaisu on kunkin tahon luotava itse omaan organisaatioon parhaiten sopivalla tavalla.

## Digitukipalvelujen rahoitus.

Digitukipalveluiden tuottaminen sekä välittäminen tulee olla osa jokaisen instituution arkitoimintaa jo tässä ajassa ja taloudelliset panostukset sen mukaan huomioituna. Julkisten digitukipalvelujen talousvastuu kuuluu tällä hetkellä kunnille. Joten digituen palvelukustannukset tulee huomioida kuntien talousarvioissa.

Katson, että taloudellisesti tehokkaampaa on suunnitella kaikista digipalveluista kokonaisuus ja tuottaa sen kautta tarvittavat digipalvelut kuntalaisille, josta toimintamalliksi esitän seuraavaa:

### Digimonitoimipiste asuinalue- tai kyläseudulle

Digipalvelut ovat laaja käsite, siksi on aiheellista harkita laajaa monipalvelujärjestelyä välittää digipalveluja kuntalaisille yhteistyössä eri alue- ja paikallistoimijoiden kanssa. Yhteistyökumppaneina voivat toimia esim. kylissä jo toimivat seuraut tai vastaavat yhteisöt syystä, että heillä on jo kontakteja jäsenkuntaansa, sekä monella myös kiinteistöjä käytettäväksi palvelujen välittämiseen. Myös kyläkaupat jne. ovat toimivia asiointipisteitä.

Monitoimipisteen kalustoksi tarvitaan minimissä keskikokoluokan tietokone, johon on asennettu tarvittavat etäohjausohjelmat ja digiyhteys. Jos esim. paikkana on kylän seurantalot, voidaan palvelutarjontaa laajentaa hankkimalla tilaan sopiva digitaulu ja/tai TV, joiden välityksellä mm. kunnan eri hallinnot tai muut tahot voivat olla yhteydessä kylän asukkaisiin, esim. järjestämällä etäpalavereita tai vastaavia. Kioskityyppinen palvelupiste voidaan tarvittaessa rakentaa kevyesti äänieristetyksi asiointikioskiksi.

Esiohjelmoitu palvelupisteen tietokoneelle voidaan ohjelmoida myös valtakunnalliset viranomais- ja pankkipalvelujen käyttöön. Näin myös niiden kansalaisten digiasiointi mahdollisuudet voidaan turvata, joilla ei ole omia laitteita.

Jos kylän monitoimipiste sijaitsee yhteisön tiloissa, voi tilan käyttöä sopia palvelupäivystyksessä käytettäväksi sekä tietoisuuskampanioita pidettäväksi etänä tai läsnä – tapahtumina.

Monitoimipisteen kustannukset ovat keskikokoisen kannettavan tietokoneen osalta n. 1000 € ja n. 1500 € -luokkaa esim. 75–80-tuumaisten näyttötaululla. Kohtuullisesti toimiva nettiyhteys saa n. 10 €/kk. Kyläkohtaiset tilavuokrat katson tehokkaimmin rahoittavan kehittämällä nykyistä yhteisötukijärjestelmää siten, että tuensaannin yhtenä ehtona ja/tai lisärahoitusosana on digipalvelujen välittäminen kuntalaisille. Uskoakseni tämä kustannuserä ei kuntataloudessa juuri kasvata kuntataloutta.

Suosittelen, että kunnat vaativat ponnekkaammin myös hyvinvointialueilta yhteistyöhön ja rahoituksen järjestämiseen osana hyvinvointipalveluja kansalaisille.

**Digituki yksin väitettynä palveluna** ei ole taloudellisesti kannattavaa. Yksin vapaaehtoisten varaan jätettynä palvelujen välittäminen kaikille kuntalaisille tasa-arvoisesti on erittäin suuri haaste ja riksi. Kustannuksista vapaaehtoinen sektori ei selviydy yksin, vaan tarvitsee kunnalliset yhteisötuet rahoituksen katteeksi.

## Digiarkea nyt ja 2030-luvulla

Digitalisaatio luo jo nykyisin nopeaa vuorovaikutteisuutta tiedonkulussa. Lähtötulevaisuudessa tekoälyn lisääntyvä käyttöönotto tulee tarjoamaan uusia mahdollisuuksia kohdata kansalaiset yksilöinä sekä asuinkekkityminä. Perinteisesti olemme oppineet näkemään digitalisaation vain tehokkuuden luoja, ja unohtamme digitalisuuden tuomat muut edut. Tulevaisuuden yhteiskunta on kokonaisuudessaan vahvempi ja monipuolisempi, jos käytämme jo olevia vuorovaikutuskanavia enemmän hyödyksi. Tiedonsiirtoverkot, kuten Internet ovat sekä hallinnon että kaupan ”palveluvälineitä”. Etäkontaktit monipuolistuvat tekoälyn käytön lisääntyessä ja ovat osa arkielämää. – Miten tekoälystä saadaan haluamme hyötyä kaikkien hyväksi, on nyt kaikkien päättäjien vakavasti pohdittava asia. Asetammeko sen luomaan uutta elinvoimaa kaikille kansalaisille heidän asuinpaikastaan riippumatta tasa-arvoisesti, vai annetaanko markkinavoimien hallita tulevaisuuden suuntaa omin ehdoin?

## Tulevia toimenpide-ehdotuksia.

### Kunnat.

Kuntien tulisi kutsua alueensa eri toimijoiden (*yhteisöt ja yritykset ym.*) edustajat yhteispalaveriin (Digifoorumiin) keskustelemaan paikallisista resursseista ja digitarpeista pohjatiedoksi, miten digipalvelut tulisi järjestää, että kaikki kuntalaiset saa ne tasa-arvoisesti asuinpaikastaan riippumatta.

Tänään on jo erilaisia vaihtoehtoja tarjolla, mutta niiden toiminnallisuus suhteessa toimialueensa väestöpohjaan pitää ensin selvittää ja tutkia huolellisesti ja tässä yhteinen palaverin pito on tärkeä "tietolähde".

### Hyvinvointialueet.

Aloittaneiden hyvinvointialueiden tulee myös keskittyä kansalaispalveluiden digitalisoitumiseen laaja-alaisesti. Tärkein tehtävä on varmistaa palvelujen saatavuus, johon kiistatta kuuluu myös tietoliikenneverkkojen ja operaattoreiden aluevalvonta syystä, että maamme alueellinen erilaisuus vaatii alueellista toimijaa valvomaan alan palvelujen toimivuutta. Lisäksi hyvinvointialue on riittävä kokonaisuus tukijärjestelmien koordinointiin osana valtakunnallista tahoja. Voidaan mieltää ns. verkoston toiseksi lenkiksi.

### Digi- ja väestövirastolle oma digipalvelujen osasto.

Digi- ja väestöviraston organisoiminen ajanmukaisesti vastaamaan digipalvelujen toimivuudesta valtakunnassa edellyttää selkeämpää digiasioista vastaavan yksikön perustamista, jonka vastuulla tulee olla ohjaava ja valvova digipalvelujen saatavuuden ylläpito koko valtakunnassa yhteistyössä hyvinvointialueiden kanssa. Tähän valvontavelvoitteeseen tulee kuulua myös digialan verkostojen ja operaattoreiden valvonta ns. yhden luokun periaatteella.

## Loppusanat.

Kiitän Kaakon kaksikon Siivitys- ja hyvinvointilautakuntaa ja hyvinvointijohtaja Auli Hyttistä hyvästä ja rakentavasta yhteistyöstä. Toivon, että tekemäni digituen paikallistoiminnan suuntaviivat antavat uusia virikkeitä luoda ja ylläpitää digipalveluja tulevaisuudessa kuntalaisille.

Esitän lautakunnalle tehtäväksi antaa esitys kuntien hallituksille laajan digifoorumin järjestämisestä, jossa kaikki kuntien toimijat kootusti tuovat julki omat digipalveluihin liittyvät toimet ja tulevaisuuden haasteet. – Nyt on oikea aika aloittaa uuden digikulttuurin luominen, missä kaikki olemme mukana yhteisen hyvinvoinnin edistämiseksi.

Olen jatkossakin köytettävissä palvelujen tuottajan ja välittäjän esitaistelijana, josta sopinemme tehtävät erikseen.

Virolahti 21.10.2023 T:mi Jelppiaku / *Aki Ruuskanen*  
digitukikoordinaattori

Liitteenä digityöryhmäluettelo ja -palvelutilastot 1.1.– 21.11.2023 -ajanjaksolta



## Digiverkostotyöryhmä

Kohde/edustus	Henkilö	*)
Sivisty- ja hyvinvointi ltk	<i>Auli Hyttinen</i>	<b>1</b>
Kirjastot, Kk.	<i>Veera Lehikoinen</i>	<b>1</b>
Koulut, Kk.	<i>Jukka Taipale</i>	<b>1</b>
Nuoriso-ohjaajaa/Ohjaamo	<i>Niina Arola</i>	<b>1</b>
Nuorisokoordinaattori	<i>Nina Suurnäkki</i>	<b>1</b>
Sosiaali- ja terveyspalvelut *)		<b>1</b>
Tekninen toimi Kk. *)		<b>1</b>
Vammaispalvelut *)		<b>1</b>
Vapaa-aikatoimi, Kk.	<i>Sari Rasi</i>	<b>1</b>
Varhaiskasvatus, Kk.	<i>Outi Silander</i>	<b>1</b>
Haminan srk/Kappeliseurakunnat	<i>Anni Kontra</i>	<b>1</b>
Haminan srk/Kappeliseurakunnat	<i>Maarit Kinnunen</i>	<b>1</b>
Eläkeliitto/Miehikkälän yhdistys	<i>Wilma Kirkkopelto</i>	<b>2</b>
Eläkeliitto/Virolahden yhdistys	<i>Heidi Koskela</i>	<b>2</b>
Kymen Yrittäjät ry/ Yritäjähdistys	<i>Kari Jääskeläinen</i>	<b>2</b>
Miehikkälän vanhusneuvosto	<i>Armi Kuokka</i>	<b>2</b>
Seudullinen maahanmuuttajat yht.	<i>Anu Kilpinen</i>	<b>2</b>
Virolahden vanhusneuvosto	<i>Aira Paavola</i>	<b>2</b>
Eläkeliitto/Virolahden yhdistys	<i>Raili Mässeli</i>	<b>3</b>
Ite ja yhdessä	<i>Satu Suni</i>	<b>3</b>
Rateva	<i>Hanna-Riikka Kupla</i>	<b>3</b>
Haminan seudun kansalaisopisto	<i>TuijaTeräslahti</i>	<b>3</b>
Klamilan seutu	<i>Pirjo Järvenkylä</i>	<b>2</b>
Klamilan seutu	<i>Jouko Tompuri</i>	<b>3</b>
Klamilan seutu	<i>Lassi Ripatti</i>	<b>2</b>
Pitäjäntuvan kammarilaiset	<i>Timo Alo</i>	<b>2</b>
Digitukikoordinaattori	<i>Aki Ruuskanen</i>	<b>3</b>

Kk. = Kaakon kaksikon edustaja \*) Ei nimettyä viranhaltijaa.

Edustajajakauma *)	hklö
<b>1</b> Virranpuolesta	12
<b>2</b> Yhd.edustajat	9
<b>3</b> Tukihenkilövalmius	6

Lisäksi olen mukana Haminan digitukiverkostossa antaen/saaden ns. tukiapua.

## Paikallistason IT-tukiverkoston perustaminen

Esitän Sivistys- ja hyvinvointilautakunnalle toimenpiteeksi valmistella- ja kutsua yhteispalaveriin kuntien ja Kaakon kaksikon alueella toimivien yhteisöjen edustajat sopimaan seuraavien asioiden toimeenpanosta:

1. Mitä it-palveluja eri toimijat nyt käyttävät ja miten tietotekniikka voisi auttaa kunkin toimintaa?
2. Mitä digipalvelua toimijoiden jäsenistö tarvitsee omassa toimintaympäristössään?
3. Millainen yhteistukiverkosto tulisi olla:  
Kunnallinen, seutukunnallinen vai muu?
4. Miten kuntien digitukivetoitteet tulisi informoida kuntalaisille?
5. Kansalasioiminnan tärkein tekijä on tiedonkulku.  
5A) Luodaanko kuntien kotisivuille digitaalinen yhteiskalenteri, jolla kukin tapahtumanjärjestäjä voi ilmoittaa tapahtumistaan kaikille kuntalaisille.  
5B) Digikalenterit ovat monella yhteisöllä jo käytössä. Onko tarve saada lisäopastusta niiden käytössä?



Maksutonta puhelintukea

Aki Ruuskanen

Digitukikoordinaattori

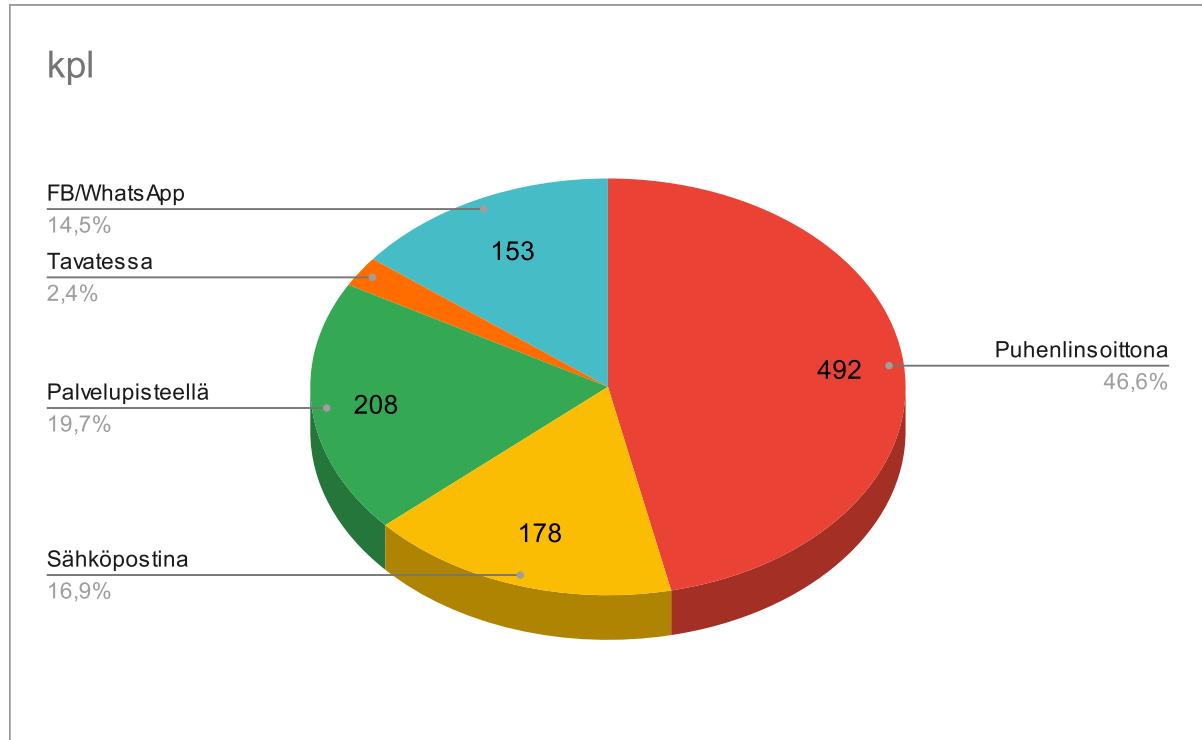
puh. 040 034 3444

[kaakondigituki@gmail.com](mailto:kaakondigituki@gmail.com)

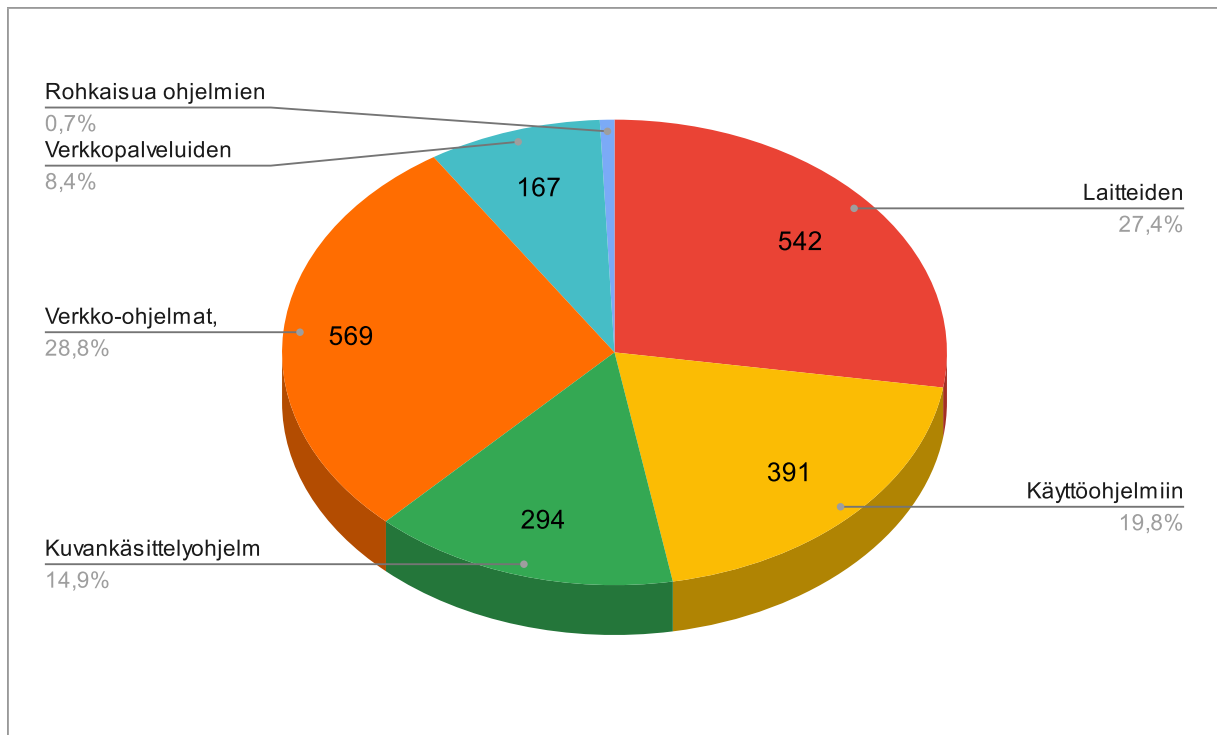
## Tukipyynnöt saatu

Tuki  
pyynnöt yht: 1163

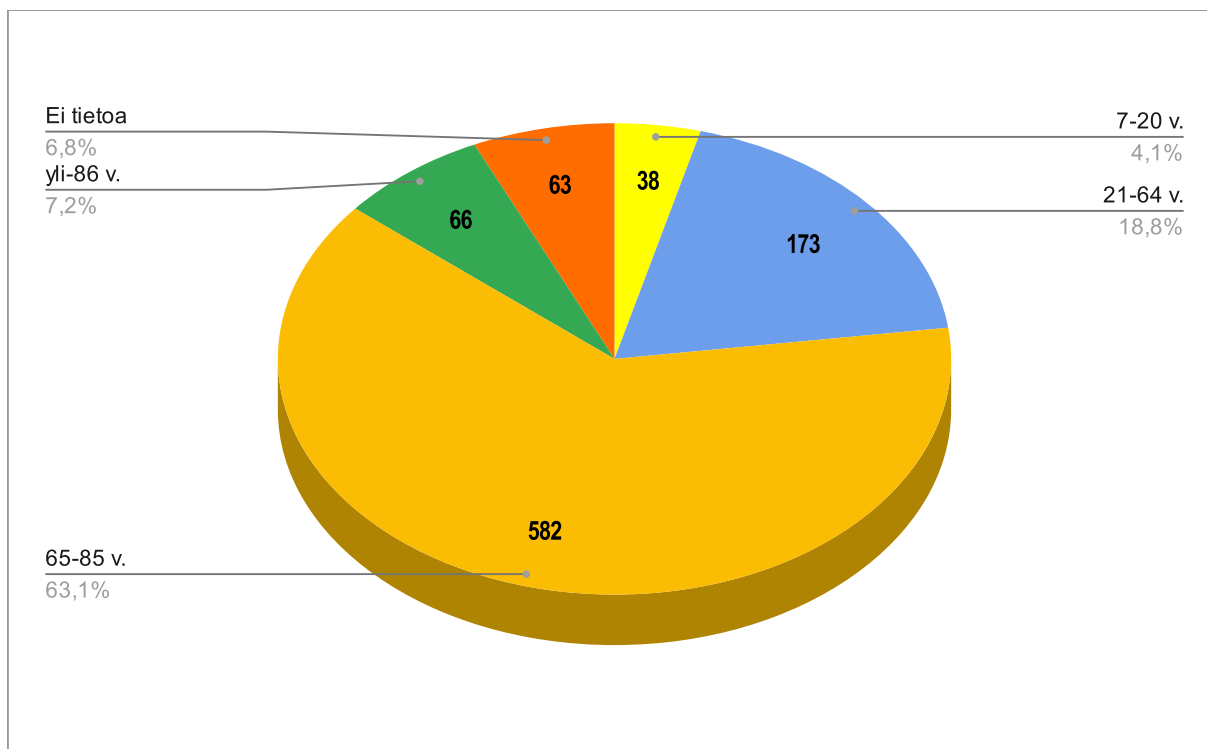
Välitetyt  
tuet yht: 1977



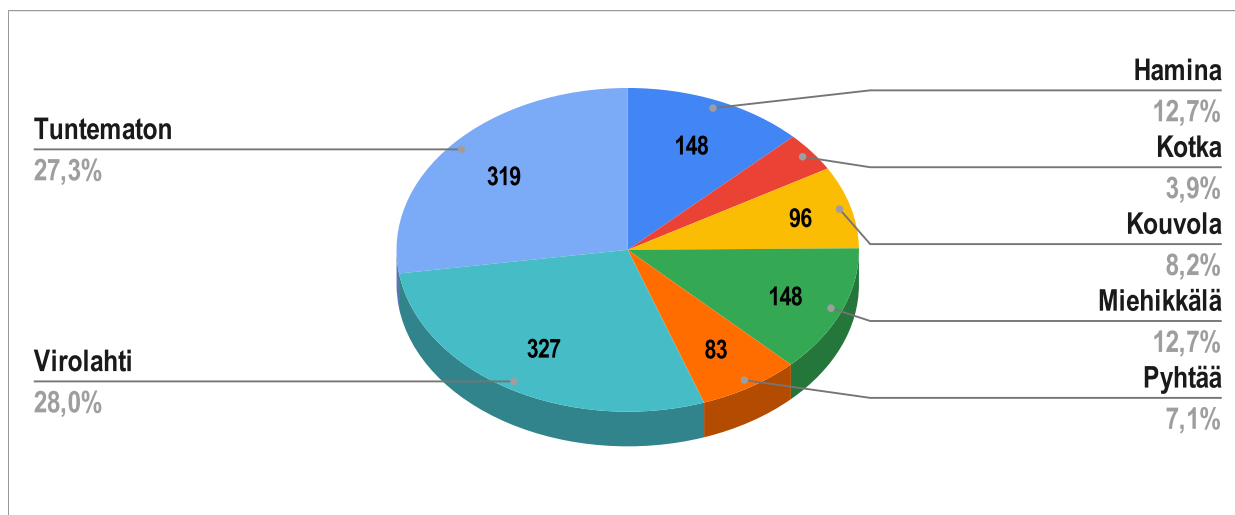
## Tukipyyntö kohdistui



## Tuenpyytäjien ikäjakauma



## Tuenpyytäjien paikkakuntajakauma



Tuen keskimääräinen käsittelyaika

35 minuuttia