

Raportti 6/2021: Digituen tarpeen ja tarjonnan tilanne

Taustaa

Digivieri 2 on Pohjois-Savon alueellinen digituen koordinoitihanke. Hankkeessa kootaan raportti digituen tarpeesta ja tarjonnasta kolme kertaa vuodessa. Raportissa hyödynnetään Digi- ja väestötietoviraston ja muiden alueellisten digitukihankkeiden kanssa työstettyjä mittareita ja digitukiverkostotoiminnan kautta saatuja tietoja.

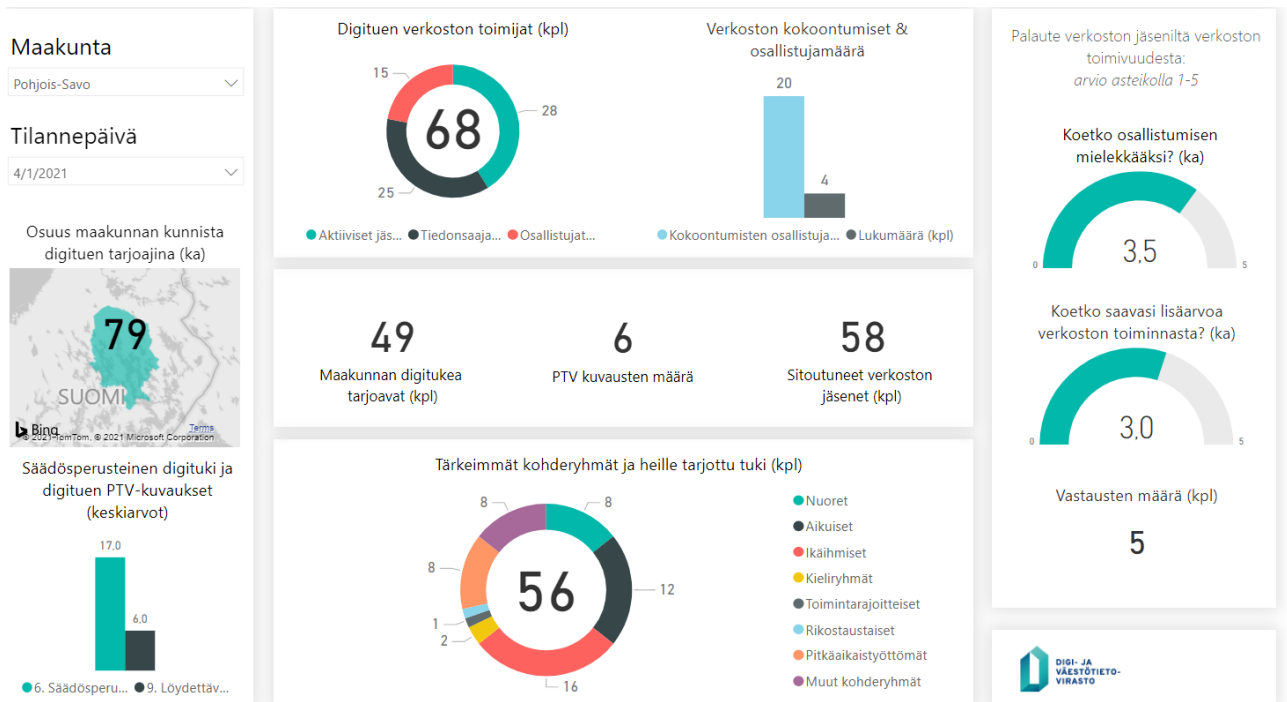
Digitukiverkostotoiminta

Digivieri 2 -hanke koordinoi Pohjois-Savon digitukiverkoston toimintaa. Verkosto on koottu ja sen toiminta on käynnistynyt keväällä 2020, ja matkan varrella verkoston jäsenmäärä on kasvanut ja toiminta säännöllistynyt. Kesätaukoa lukuun ottamatta verkosto on kokoontunut verkossa kerran kuukaudessa.

Digitukiverkostossa oli keväällä 2021 melkein 70 jäsentä, joista noin 30 kuntien ja muiden viranomaisten edustajia, noin 20 kolmannen sektorin toimijoita, ja loput yritysten ja oppilaitosten edustajia tai muita tahoja. Mukana verkostossa on sekä digituen tarjoajia että digitaiteiden kouluttajia, näkyvyyden tarjoajia ja muita digituen mahdollistajia ja kehittäjiä. Maakunnan kunnista 18/19 on ilmoittanut yhteyshenkilön verkostotoimintaan, ja joistakin kunnista mukana on useita edustajia.

Keväällä 2021 valtiovarainministeriö esitti, että digituen alueellinen koordinointi siirtyy Digi- ja väestötietovirastolle vuoden 2022 alusta. Digivieri 2 -hanke koordinoi verkostotoimintaa lokakuun 2021 loppuun saakka, ja verkostotoiminnan siirtymistä eri organisaation alle valmistellaan ja pohjustetaan loppuhankekauden ajan.

Kuva 1. Digitukiverkostotoiminta Pohjois-Savossa (mittausajanjakso 11/2020-3/2021)



Digituen tarvitsijat

Kaikki voivat olla digituen tarvitsijoita, mutta erityisesti digitukea tarvitsevana kohderyhminä esille ovat Pohjois-Savossa nousseet ikäihmiset, nuoret, maahanmuuttajat, työelämän ulkopuolella olevat, syrjäytymisuhan alaiset ja toimintarajoitteiset. Myös kuntien henkilöstö ja yrittäjät mainitaan digituen tarvitsijoina.

Ikäihmiset eivät käytä internetiä ja digipalveluita aivan yhtä paljon kuin nuoremmat ikäluokat, mutta heilläkin internetin säännöllinen käyttö on yleistynyt viime vuosina. Osa ikäihmisistä voi kuitenkin tarvita paljonkin digitukea ja opastusta aivan perusdigitaidoissa. Toisaalta taas osalla ikäihmisistä on hyvät digitaidot ja kykyä toimia myös itse digitukijoina.

Nuorten hyvät mobiililaitteiden ja sosiaalisen median käyttötaidot sekä puhe nuorista diginatiiveina jättävät usein varjoonsa sen seikan, että nuoretkin tarvitsevat digitukea, erityisesti sähköiseen viranomaisasiointiin liittyen. Digitaidot myös jakaantuvat nuorten keskuudessa epätasaisesti. Opiskelujen ulkopuolella olevat nuoret jäävät pahemmin tukea vaille kuin opiskelevat, ja lisäksi huono taloudellinen tilanne heijastuu usein myös laitteiden käyttömahdollisuuksiin ja sen myötä digitaitoihin heikentävästi. Myös lähipiirillä on suuri merkitys: Jos nuorten vanhemmat, opettajat tai muut läheiset eivät osaa opastaa digitaidoissa, jää myös nuorten digiosaaminen helposti vähäisemmäksi. Nuorten digitukeen ja sen tunnettuuden lisäämiseen panostetaan digitukihankkeiden yhteistyönä vuoden 2021 aikana.

Digituen tarjoajat

Kunnat ja muut viranomaiset

Viranomaisilla on hallintolain mukainen velvollisuus neuvoa omissa palveluissaan. Lisäksi laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta velvoittaa viranomaisia tarjoamaan laadukkaita digitaalisia palveluita ja tiedottamaan selkeästi siitä, miten jokainen voi hoitaa asiansa sähköisesti. Julkisissa digipalveluissa on oltava yhteystieto, mistä tukea saa digipalvelun käyttöön.

Pohjois-Savon kunnista neljän verkkosivuilta löytyy helposti tieto digituesta tai sähköisten palvelujen käytön neuvonnasta. Samoin Suomi.fi-palveluun digitukipalvelut on kuvattu ainoastaan neljän kunnan kohdalla. Melkein kaikki kunnat kuitenkin tarjoavat digitukea jossain muodossa, usein kansalaisopistojen kurseina tai osana kirjastojen tai asiointipisteiden toimintaa. Nämä tiedottavat digituesta ja digitaikursseista usein kohdennetusti omille kohderyhmilleen omien tiedotuskanaviensa kautta. Asiointipisteissä opastusta saa myös muiden viranomaisten toimintaan liittyen.

Kunnat tekevät paljon yhteistyötä digituen tarjoamisessa yhdistystoimijoiden ja erilaisten hankkeiden kanssa. Monissa kunnissa on myös käynnissä tai alkamassa kuntien omaa, digitukeen tai digitaikoulutuksiin liittyvää hanketoimintaa. Pielaveden kunnalla on oma digineuvoja, joka antaa digitukea sekä kunnan työntekijöille että yleisemmin kuntalaisille. Digivieri 2 -hanke järjesti toukokuussa 2021 kunnille webinaarin, jossa käsiteltiin digitukea, digitaitoja ja digitukiverkostotoimintaa.

Kuntien lisäksi myös muut viranomaiset tarjoavat tukea omien palvelujensa käyttöön. Esimerkiksi Kela ja TE-palvelut tarjoavat digitukea sekä puhelimesta että palvelupisteissään.

Yhdistykset, järjestöt ja säätiöt

Pohjois-Savossa on joukko aktiivisia kolmannen sektorin toimijoita, jotka tarjoavat digitukea joko omalle rajatulle jäsenistölleen tai laajemmillekin kohderyhmille. Yhdistysten eräs suuri etu on, että ne ovat lähellä ihmisiä arjessa.

Seniorien ATK-yhdistys Savonetti ry on merkittävä digituen tarjoaja ja vertaisohjaajien kouluttaja. Sen toiminnassa on mukana vuosittain noin 100 vertaisohjaajaa, ja ohjauspaikkoja on Iisalmessa, Kiuruvedellä, Siilinjärvellä, Kuopiossa (myös Karttulassa ja Riistavedellä), Varkaudessa ja Joroisissa. Lisäksi Savonetin

ohjaajat tekevät tarvittaessa kotikäyntejä ja antavat etäohjausta. Savonetin toiminnassa sekä ohjaajat että tuettavat ovat enimmäkseen yli 60-vuotiaita.

Pohjois-Savon kylät ry tavoittaa toiminnassaan paljon maaseudun asukkaita, erityisesti kylien ikäihmisiä, ja on tarjonnut heille monipuolista virtuaalitoimintaa ja digiopastusta siihen liittyen. Kylätoimijat ovat muutenkin olleet aktiivisia digituen tarjoajia. Varpaisjärven kylätalohankkeessa Lapinlahdella on kokeiltu etäneuvontaa yhdessä Savonetin kanssa. Elinvoimainen Kangaslampi -hanke Varkaudessa on järjestänyt digikahviloita ja digivaunutoimintaa sekä kouluttanut vertaisohjaajia yhteistyössä Savonetin ja Siilinjärven kansalaisopiston kanssa. Kokemusten perusteella on todettu, että digitukitilaisuuksia voidaan toteuttaa etänä myös ikäihmisille, kunhan tilaisuudet fasilitoidaan hyvin. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että paikan päällä esimerkiksi kylätalolla on joku, joka vastaa tiloista, yhteyksistä ja tekniikasta, ja opastaa tarvittaessa kädestä pitäen, vaikka itse digineuvonta tai digitaitokoulutus toteutettaisiin etäyhteydellä.

Kansanterveysjärjestöt, kuten esimerkiksi Savon Sydänpiiri ja Pohjois-Savon Syöpäyhdistys, tavoittavat digituen tarvitsijoita ja tarjoavat tukea osana omaa toimintaansa. Myös monet muut järjestötoimijat tarjoavat digitukea omille kohderyhmilleen, kuten toimintarajoitteisille, kielivähemmistöille ja muille erityisryhmille. Useiden yhdistysten toiminnassa on otettu käyttöön entistä enemmän sähköisiä välineitä, ja yhdistystoimijat opastavat jäseniään niiden käyttöön osana perustoimintaansa.

Muut digitukijat

Pankit, vakuutusyhtiöt ja monet muut yritystoimijat tarjoavat digitukea omien sähköisten palvelujensa käyttöön. Pohjois-Savon OP ja Nordea ovat olleet aktiivisia verkostotoiminnassa ja kehittämässä yhteistyössä digituen saatavuutta.

Alueella on myös yritysperusteista, maksullista digituen tarjontaa.

Myös yksityishenkilöt antavat paljon digitukea, ja usein tukea pyydetäänkin ensisijaisesti läheisiltä. Erityisesti nuorilla on usein tapana saada ja antaa digitukea etenkin läheisten kesken, eikä virallisia digituen antajia välttämättä tunnetakaan kovin hyvin. Työkäiset saavat usein tukea työyhteisöltä tai muilta läheisiltään, samoin ikäihmisillä opastajina toimivat usein perhe tai sukulaiset. Myös moni ikäihmisistä osaa opastaa läheisiään ainakin jonkin digipalvelun käytössä.

Haasteet

Suuri osa maakunnassa tarjottavasta digituesta nojaa edelleen vapaaehtoistoimintaan. Alueella on myös paljon kokeiluluonteista, määräaikaisilla hankerahoituksilla rahoitettua digitukea, mikä vastaa hyvin erilaisiin akuutteihin kehittämistarpeisiin, mutta jättää digituen pysyvyyden epävarmaksi. Digituen kehitys onkin ollut pikemmin pistemäistä kuin pitkäjänteistä.

Kunnat eivät ole vielä sitoutuneet digituen tarjoamiseen siinä laajuudessa, mitä niiltä voitaisiin edellyttää. Kuntien rajalliset resurssit ovat yhtenä suurena syynä kuntien passiivisuudelle digituen tarjoamisessa.

Myös alueelliset erot ovat suuria, ja varsinkin maaseutualueille voi jäädä suuriakin katvealueita, joilta on pitkä etäisyys kaikkiin digitukipalveluihin. Paikasta riippumaton etädigituki tuo tuen paremmin kaikkien saataville, mutta aivan vasta-alkajien tarpeisiin se ei aina sovellu kovin hyvin.

Digituen löydettävyydessä on vielä tekemistä. Tuen tarjoajat tiedottavat tarjoamastaan tuesta monipuolisesti omia kanaviaan käyttäen, esimerkiksi sosiaalisessa mediassa, verkkosivuilla, esitteissä, lehdissä ja ilmoitustauluilla, tilaisuuksissa ja puskaradiossa. Digituesta on kuitenkin käytössä erilaisia nimiä, eikä sen löytämiseen ole keskitettyä, toimivaa ratkaisua. Suomi.fi-palvelua käytetään digitukipalveluiden kuvaamiseen ja etsimiseen vain vähän.