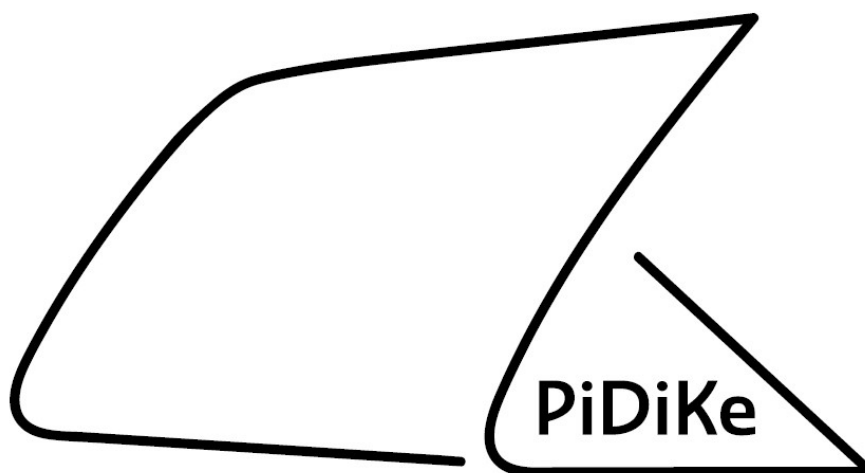


**Digituen tilannekuva Pirkanmaalla – huhtikuu 2021**

**Pirkanmaan digituen alueellisen koordinaation kehittämishanke (PiDiKe2)**



*Pirkanmaan digituen  
alueellisen koordinaation kehittämishanke*

## Sisällysluettelo

1	Johdanto .....	1
2	Digituki Pirkanmaalla .....	2
2.1	Mitä digituki on? .....	2
2.2	Pirkanmaan aiempi digitukiverkosto .....	3
2.3	Pirkanmaan digituen alueellisen koordinaation kehittämishanke .....	4
2.4	Pirkanmaan digitukiverkosto eli PiDiKe-verkosto .....	5
2.5	PiDiKe-verkoston toiminta .....	9
3	Digituen tarve ja tarjonta Pirkanmaalla .....	10
3.1	Digitaitokartoitus 2020 .....	10
3.2	PiDiKe-verkostokyselyt.....	11
3.3	Virtuaalisen kuntakierroksen tiivistelmä .....	12
4	Virtuaalinen kuntakierros .....	15

## 1 Johdanto

Digitalisaation edetessä kasvaa tarve myös digin käyttöönoton tukemiseen. Digituella viitataan sähköisten laitteiden ja palvelujen käytön tukeen. Digitukea antavat monet palveluntarjoajat julkisella, yksityisellä ja kolmannella sektorilla, mutta palveluna digituki on heikosti tunnettu, eivätkä kaikki palvelua tarjoavat tiedosta antamansa palvelun todellisuudessa olevan digitukea. Digituessa ei tule unohtaa lähimmäisten merkitystä: monet saavat digitukea perheeltään tai ystäviltään.

Tämän raportin tarkoituksena on tarjota ajanmukainen tilannekuva Pirkanmaan digitukitilanteesta sen julkaisuhetkellä huhtikuussa 2021. Tilannekuva on kaikkien digituen asiakkaiden, digitukipalveluiden tarjoajien ja muiden digituesta kiinnostuneiden käytettävissä. Digituen asiakkaat löytävät raportista tietoa siitä, millaista digitukea Pirkanmaalla on tarjolla. Digituen tarjoajille raportti tarjoaa ideoita omien palveluidensa kehittämiseksi. Tilannekuva voi myös mahdollistaa kysynnän ja tarjonnan paremman yhteensovittamisen sekä edistää digituen tarjoajien välistä yhteistyötä. Muiden maakuntien toimijoille tilannekuva tarjoaa yleisesityksen siitä, miten digitukea on järjestetty Pirkanmaalla. Ajankohtaisen tilannekuvan avulla voidaan parantaa ohjautumista sopiviin palveluihin, kun eri vaihtoehdot ovat aiempaa laajemmin tiedossa. Raportin ovat laatineet PiDiKe2-hankkeen hanketiimin jäsenet.

Raportin lisäksi keväällä 2021 on julkaistu Pirkanmaan digituen tilannekuvan verkkoalusta, jonka tarkoituksena on toimia ennen kaikkea pirkanmaalaisten digitukitoimijoiden kehittämistyökaluna. Alusta on kuitenkin kaikkien digituesta kiinnostuneiden vapaasti käytettävissä. Verkkoalusta sisältää esimerkiksi toimipaikka- ja saavutettavuuskartan Pirkanmaan digitukipalveluista, Tilastokeskuksen väestötilastoja sekä tietoa Pirkanmaan verkkoinfrastruktuurista. Tilannekuvan verkkoalusta löytyy Pirkanmaan liiton seudullisesta tietopalvelusta: [https://tieto.pirkanmaa.fi/pidike\\_tilannekuva/](https://tieto.pirkanmaa.fi/pidike_tilannekuva/).

Tilannekuvasta ja sen päivittämisestä vastaa Pirkanmaan digituen alueellisen koordinaation kehittämishanke eli PiDiKe-hanke. Se on Pirkanmaan liiton hanke, joka on osa Digi- ja väestötietoviraston koordinoimaa ja valtiovarainministeriön rahoittamaa kansallista hankekokonaisuutta. Samanlaisia hankkeita on käynnissä 14 Suomen maakunnassa. Hankkeen ensimmäinen vuoden mittainen hankekausi käynnistyi marraskuussa 2019. Tällä hetkellä käynnissä on lokakuuhun 2021 kestävä toinen hankekausi.

Yksi PiDiKe-hankkeen tärkeimpiä tehtäviä on ollut PiDiKe-digitukiverkoston kokoaminen. Verkoston jäseniksi on kutsuttu tammikuusta 2020 lähtien kaikki pirkanmaalaiset digituen tarjoajat. Huhtikuussa 2021 verkostoon kuului jo yli 100 jäsentä, jotka edustivat noin 65 eri organisaatiota. Verkostossa on jäseniä lähes kaikista Pirkanmaan kunnista. Verkostossa toimijat voivat vaihtaa keskenään hyviä käytänteitä, suunnitella toimintojansa toisiaan täydentäviksi sekä opastaa digituen asiakkaita oikeiden palveluiden ääreen. Tämän keskustelukanavan tavoitteena on etenkin digituen laadun kehittäminen sekä mahdollisten uusien digitukipalveluiden käynnistämisen tukeminen.

## 2 Digituki Pirkanmaalla

### 2.1 Mitä digituki on?

Digituella tarkoitetaan digituen eettisen ohjeistuksen mukaan tuettavan digilaitteiden sekä sähköisen asioinnin ja palveluiden itsenäiseen ja turvalliseen käyttöön tähtäävää opastusta ja neuvontaa. Digituen määriteltyjä muotoja ovat lähi- ja etätuki sekä erilaiset koulutukset. Lähituen muotoja ovat erilaiset asiointipisteet, vertaistuki ja kotiin vietävä tuki. Etätueksi katsotaan erilainen chat-, puhelin- ja videotuki. Koulutukset voivat olla erilaisia kursseja tai verkkokoulutuksia. Myös läheiset voivat antaa digitukea. Ei tule unohtaa myöskään työyhteisöissä annettua tukea. Lisäksi digitukea annetaan usein tiedostamattomasti esimerkiksi yritysten asiakaspalvelussa.

Valtakunnallisesti koordinoitun digitukitoiminnan alkuna voi pitää 2016–2017 järjestettyä AUTA-hanketta, jota johti valtiovarainministeriö. Hankkeen taustalla olivat esimerkiksi silloisen hallitusohjelman tavoitteet julkisten palvelujen digitalisoinnista. Hankkeen aikana järjestettiin lopulta 15 alueellista kokeilua digituen järjestämiseksi. Hankkeen lopputuloksena syntyi digituen toimintamalliehdotus ja suunnitelma tarvittavista jatkotoimenpiteistä. Nämä tuotokset toimivat ohjenuorana digituen kehittämiseen tätäkin kirjoitettaessa.

AUTA-hankkeen seurauksena Väestörekisterikeskuksesta (nykyinen Digi- ja väestötietovirasto) tuli digituen valtakunnallisen mallin kehittäjä. Samalla maakunnille päätettiin antaa alueellisen digituen alueellisen kehittäjän rooli. Maakunnallisen digituen ensimmäiset pilottihankkeet käynnistyivät loppuvuonna 2018 ja niille myönnettiin rahoitus vuoden 2019 loppuun.

Digituen vakiintuminen tunnustetuksi palvelumuodoksi näkyy sen päätymisessä osaksi lainsäädäntöä. Vuonna 2019 astui voimaan laki digitaalisten palveluiden järjestämisestä eli niin sanottu digipalvelulaki (306/2019). Lain tarkoituksena on esimerkiksi edistää digitaalisten palvelujen saatavuutta sekä parantaa jokaisen mahdollisuuksia käyttää digitaalisia palveluita yhdenvertaisesti. Lain piiriin kuuluvat lähes kaikki digitaaliset palvelut, joiden toteuttamisessa on mukana julkisen puolen organisaatio. Lisäksi lain piiriin kuuluvat myös esimerkiksi yksityisen puolen pankki- ja vakuutuspalvelut. Palvelut tulee lain mukaan toteuttaa niin, että ne ovat helposti löydettävissä ja helppoja käyttää. Lisäksi jokaisella on oikeus saada neuvoja palvelun käyttämiseksi: ohjauksen tulee olla sellaista, että jokainen voi käyttää sähköisiä palveluja asioidensa hoitamiseksi. Sivustot on myös rakennettava saavutettaviksi. Laki on pakottavaa lainsäädäntöä, eli sitä on noudatettava: ainoastaan saavutettavuuden osalta on mahdollista vedota kohtuuttomaan rasitteeseen. Neuvontapalveluille tällaista mahdollisuutta ei ole varattu.

Lakisääteinen digituki kattaa ainoastaan sellaiset palvelut, joiden järjestämiseen osallistuu julkinen organisaatio. Arkisten asioiden hoitamiseen sisältyy kuitenkin asiointia myös yksityisen ja kolmannen sektorin palveluntarjoajien kanssa, joten pelkästään lakisääteinen

tuki ei kata kaikkea digituen tarvetta. Vaikka digipalvelulaki edellyttää myös tuen olevan helposti löydettävää, se ei välttämättä toteudu.

Myös sähköisen asioinnin tukipalveluista on säädetty laissa. Laki hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista (571/2016) velvoittaa julkishallinnon organisaatioita kuvaamaan tarjoamansa palvelut ja niiden asiointikanavat Suomi.fi-palvelutietovarantoon, mikä voi tapahtua osana normaalia palvelutuotantoa. Palvelutietovarannosta tiedot tuodaan kansalaisten ja yritysten nähtävälle esimerkiksi Suomi.fi-verkkopalveluun eli ajantasaisia tietoja voi käyttää avoimen rajapinnan avulla hyödyksi missä tahansa verkkopalvelussa. Kuvailutyö tehdään yhteisen tietomallin mukaisesti ja tietojen ylläpidosta vastaa jokainen organisaatio pääkäyttäjänä, jotta PTV ei sisältäisi vanhentunutta tietoa. Pirkanmaankin digitukiverkostossa edistetään Palvelutietovarannon käyttöönottoa maakuntamme toimijoiden keskuudessa.

## 2.2 Pirkanmaan aiempi digitukiverkosto

PiDiKe-hankkeen aloittaessa toimintansa Pirkanmaalla ei ollut toiminnassa olevaa digitukiverkostoa tai muuta pysyvää yhteydenpitoa pirkanmaalaisten digitukitoimijoiden välillä. Tampereella oli kuitenkin aikaisemmin toiminut eTampere-ohjelman puitteissa ja myöhemmin eTuvan vetämänä digituen verkosto, jonka toimintavuosiksi muutamat silloiset verkostolaiset tunnistivat vuodet 2001–2018. Toiminta oli suunnattu ja keskittyi Tampereen alueelle, mutta muualta liittyneitä halukkaita ei suljettu pois. Kaupungin lisäksi mukana oli yksityisen ja kolmannen sektorin toimijoita, mutta myös koulutusinstituutioita, kuten yliopisto, kesäyliopisto ja Tampereen ammattikorkeakoulu. Aiemmalla verkostolla oli selvästi erottuvia vaihteita, joissa toiminnan aktiivisuus vaihteli.

Vuosina 2001–2004 toimintaa koordinoi eTampereen toimisto ja vuodesta 2005 eteenpäin eTupa. Toiminta loppui rahoituksen päätyttyä vuonna 2018: verkostolaiset yrittivät pitää toimintaa yllä, mutta ei ollut selvää, kuka ottaisi vastuuta asiasta, eikä vastuu oikein soveltunut mukana olleiden aktiivien toimenkuviin. Verkosto hiipui. Tätä voitaneen pitää varoittavana esimerkkinä siitä, miten aktiivinenkin verkosto tarvitsee tuekseen vakaan toimijan, jolla on mahdollisuus panostaa verkoston toimivuuteen ja koordinaatioon. Eräs haastateltavamme kuvasti tilannetta osuvasti:

*”Et siihen pitää vähän silleen väkisin puhaltaa henkeä siihen hommaan jonkun, jotta se pysyy ihmisten mielissä, että tää on olemassa ja tätä vois käyttää johonkin. (Että) me voitais jotenkin osallistua tähän.”*

Toiminnan alkuvuosina Tampereella ja myöhemmin myös lähikunnissa liikennöi Netti-Nyssa, joka oli innovatiivinen ja liikkuva ratkaisu digituen tuomiseksi ihmisten lähelle. Netti-Nyssen toiminta käynnistyi kauan ennen kuin digitukea nykymuotoisena käsitteenä oli edes määritelty. Linja-auto ajoi alkuun kahdessa vuorossa ja miehityksenä oli kaksi henkilöä: digitukea antava kirjastotyöntekijä ja kuljettaja, joka myös pysähdyspaikoilla osallistui neuvontaan. Kuljettajien rekrytointivaikeuksien vuoksi siirryttiin yhteen vuoroon ja lopulta

toiminta päättyi vuonna 2014, vaikka kysyntää olisi edelleen ollut. Rekrytointivaikeudet juonsivat juurensa siitä, että kuljettajalta vaadittiin monipuolisempaa osaamista kuin tavalliselta kuljettajalta.

Verkostolla oli myös verkostotapaamisia, erilaisia koulutustilaisuuksia sekä tapahtumia. Esimerkiksi Nettikinkerit olivat hyvin suosittuja. Tiedottaminen oli myös tärkeä toimintamuoto: verkosto julkaisi kaksi kertaa vuodessa paikallisessa lehdessä suurehkon ilmoituksen, jossa alueen toimijat saivat ilmoittaa peruskoulutuksistaan. Lisäksi verkosto tarjosi mahdollisuuden eri toimijoiden väliseen yhteistyön sekä tiedon jakamisen ja vaihtamisen. Yrityssektorin mukanaolo verkostossa oli haastateltujen mielestä koettu hyväksi asiaksi, koska yrityksillä oli mahdollisuus myydä laitteita ja liittymiä ja sitä kautta heillä oli myös parasta mahdollista tietoa niiden ominaisuuksista. Tärkeää on kuitenkin opastuksen luotettavuus ja selkokieliisyys; tästä syystä haastateltavat eivät näe esimerkiksi laitteita myyvien yritysten puhelinpalveluja kovin merkittävinä digituen lähteinä. Digituen tarvitsija kaipaa usein niiden kanssa asioidessaan silti avustajaa, joka opastaa ja selkokielistää annettuja neuvoja. Lisäksi mahdolliset palvelumaksut saattavat nousta hyvin korkeiksi ja aiheuttavat asiakkaisissa epäluuloisuutta. Tällaista tukea ei voida siis lukea varsinaisesti matalan kynnyksen tueksi.

Haastateltavat olivat kokeneet aiemman verkoston toiminnan hyvin aktiiviseksi ja olivat olleet harmissaan toiminnan hiipuessä. Heidän mielestään olisi tärkeää varmistaa nykyisen toiminnan jatkuvuus, sillä kuten esimerkeissä nähtiin, ei aktiivinen ja vakiintunut verkostokaan pysty toimimaan ilman jatkuvaa koordinaatiota.

### 2.3 Pirkanmaan digituen alueellisen koordinaation kehittämishanke

Pirkanmaan digituen alueellisen koordinaation kehittämishanke eli PiDiKe-hanke aloitti toimintansa marraskuussa 2019. Tällöin samanlaisia hankkeita oli käynnissä 14 maakunnassa, joista viidessä hanketyö oli aloitettu pilottihankkeiden muodossa jo syksyllä 2018. Maakunnallisten digitukihankkeiden koordinoijana on alusta alkaen toiminut Digi- ja väestötietovirasto ja niitä on rahoittanut valtiovarainministeriö. Hankkeiden tarkoituksena on ollut tehdä digituesta löydettävämpää, saavutettavampaa ja vaikuttavampaa.

Pirkanmaalla hankkeen omistajana on toiminut Pirkanmaan liitto. Ensimmäisellä hankekaudella hankkeen kumppaneita olivat Kansaneläkelaitos, Pirkanmaan sairaanhoitopiiri sekä Akaan, Ylöjärven ja Tampereen kaupungit. Kaikki hankekumppanit osallistuivat hankkeeseen tarjoamalla työntekijöidensä työpanosta osaksi hankkeen omarahoitusosuutta. Ensimmäisen hankekauden päätavoitteita olivat digituen tarpeen ja tarjonnan kartoittaminen, digituen alueellisen verkoston rakentaminen ja yhteistyön kehittäminen, digituen saatavuuden ja tarjonnan kehittäminen, digituen löydettävyyden ja tunnettavuuden kehittäminen sekä digituen koordinaation jatkuvuuden ja pysyvyyden kehittäminen.

Hankkeelle myönnettiin syksyllä 2020 uusi vuoden mittainen jatkohanke (PiDiKe2), joka käynnistyi marraskuussa 2020. Maakunnallisia digitukihankkeita oli tällöin jälleen 14

maakunnassa. Manner-Suomessa on tätä nykyä vain yksi maakunta, jossa ei ole koottu maakuntaliiton johdolla digitukiverkostoa. Jatkohankkeen hankekumppaneita ovat olleet Kansaneläkelaitos, Pirkanmaan sairaanhoitopiiri sekä Akaan kaupunki.

Käynnissä olevalle jatkohankkeelle on asetettu neljä päätavoitetta. Niitä ovat digitukiverkoston toiminnan jatkaminen ja kehittäminen, ajantasaisen digituen tarpeen ja tarjonnan tilannekuvan tuottaminen, alueen digituen tarjonnan kehittäminen sekä digituesta viestiminen. Tämä raportti ja aiemmin keväällä 2021 julkaistu digituen virtuaalinen tilannekuva-alusta täyttävät osaltaan tavoitetta ajantasaisen tilannekuvan tuottamisesta.

Tämänhetkisten tietojen perusteella digituen alueellisesta kehittämistehtävästä tulee vastaamaan vuoden 2021 jälkeen Digi- ja väestötietovirasto. Muutoksen tarkoituksena on vakiinnuttaa digituen valtakunnallinen toimintamalli. Tämä tarkoittaa samalla maakunnallisten digitukihankkeiden päättymistä. Digitukea tarjoavat kuitenkin jatkossakin paikalliset toimijat. Lisätietoja suunnitelmista voi lukea valtiovarainministeriön huhtikuussa 2021 julkaistusta tiedotteesta: <https://vm.fi/-/digituen-vakiinnuttaminen-etenee>.

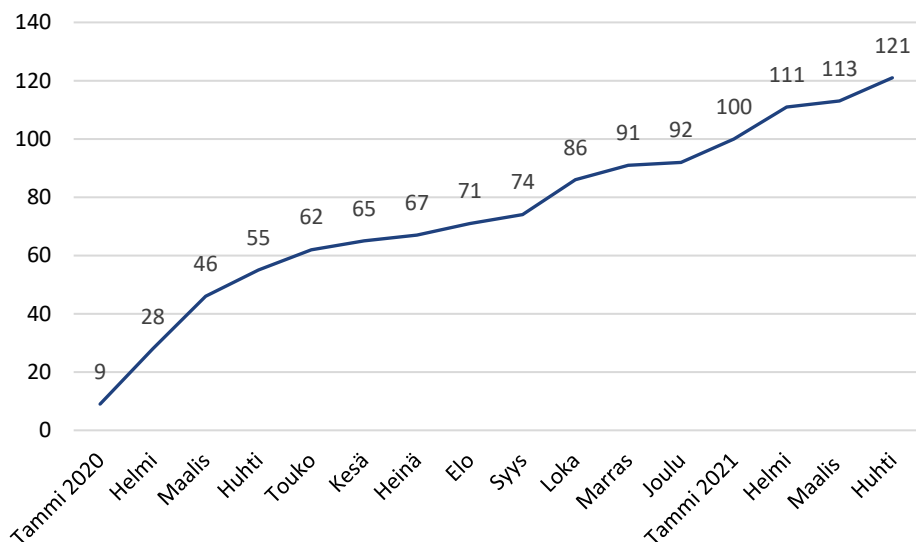
#### 2.4 Pirkanmaan digitukiverkosto eli PiDiKe-verkosto

PiDiKe-hankkeen kenties näkyvin vaikutus on ollut Pirkanmaalle muodostunut digitukijoiden verkosto eli PiDiKe-verkosto. Se on tarkoitettu kaikille pirkanmaalaisille digitukijoille ja digituesta kiinnostuneista toimijoille. Verkostolaiset voivat vaihtaa keskenään hyviä käytänteitä, suunnitella toimintojansa toisiaan täydentäviksi sekä opastaa digituen asiakkaita oikeiden palveluiden ääreen. Näin ollen verkosto tarjoaa toimijoille eväitä sekä tuen laadulliseen kehittämiseen että aivan uudenkin digitukitoiminnan aloittamiseksi.

PiDiKe-verkoston jäsenet ovat täyttäneet tammikuusta 2020 lähtien liittymiskyselyn, jossa on tiedusteltu esimerkiksi toiminta-aluetta, roolia digituessa sekä digitukipalvelun kohderyhmiä. Kyselyn vastausten perusteella on ollut mahdollista tehdä arvioita siitä, millaista ja kenelle digitukea Pirkanmaalla ennen kaikkea tarjotaan. Toisaalta on selvää, että maakunnan alueella toimii lukuisia digitukea tarjoavia tahoja, jotka eivät ole mukana verkoston toiminnassa. Näin ollen verkoston rakenteesta ei voi tehdä koko maakuntaa koskevia yleistyksiä.

Verkostoa tarkasteltaessa on hyvä huomioida, että se on toiminut pitkälti koronapandemian aiheuttamien poikkeusolojen puitteissa. Huhtikuuhun 2021 mennessä koronavapaita kuukausia on ollut tammi-helmikuussa 2020. Lisäksi hanketiimi pääsi kokoontumaan syksyllä 2019 ennen verkoston muodostamista. Pandemia on estänyt monia verkostoviestinnän kanavia ja tehnyt mahdottomaksi esimerkiksi yleisötilaisuuksien järjestämisen.

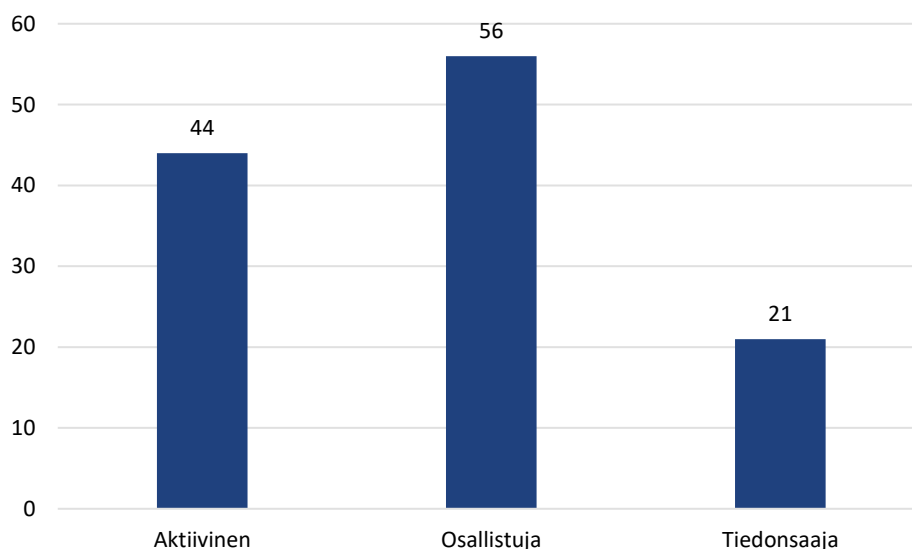
Alapuolella on neljä kuvioita, joihin on koostettu tietoa PiDiKe-verkoston kehityksestä ja rakenteesta. Kuviot perustuvat verkoston liittymiskyselyyn. Kyselystä on karsittu sellaiset henkilöt, jotka ovat täyttäneet kyselyn useampaan kertaan. Näin ollen kuvioissa on tietoja 121 toimijan osalta. Kuvioissa on mukana todennäköisesti myös joitain sellaisia henkilöitä, joiden digitukitoiminta tai verkoston viestinnän seuraaminen on päättynyt.



Kuvio 1. Verkoston liittymiskyselyn täyttäneiden lukumäärän kehitys

Ensimmäisessä kuviossa on kuvattu PiDiKe-verkoston liittymiskyselyn täyttäneiden määrän kehitys tammikuusta 2020 lähtien, jolloin kysely avattiin. Kuvioon on merkitty liittymiskyselyn täyttäneiden määrä kunkin kuukauden lopussa. Erityisesti verkoston alkuvaiheessa uusia jäseniä liittyi runsaasti. Tämän jälkeen verkoston jäsenmäärä on kasvanut varsin tasaisesti kuukausittain, vaikka mukana on muutamia nopeamman kasvun kausia.

Verkoston aktiivijäsentenkin osallistuminen vaihtelee ja sen seuranta on ajoittain haasteellista, koska verkoston käyttämä Teams-alusta ei mahdollista esimerkiksi automaattisia lukukuittauksia. Samalla verkostolaisten toimintaan käyttämät resurssit vaihtelevat eikä kaikilta saada myöskään manuaalisia lukukuittauksia viestintään, vaikka viestit olisivat menneet perille. Verkoston joustavuuden kannalta on nähty tarpeelliseksi, että verkostolaiset eivät liittyessään tee resurssisitoumuksia. Verkoston tavoitteena ei ole toimijoiden kuormituksen lisääminen, vaan avun tarjoaminen toiminnan järjestämisessä.

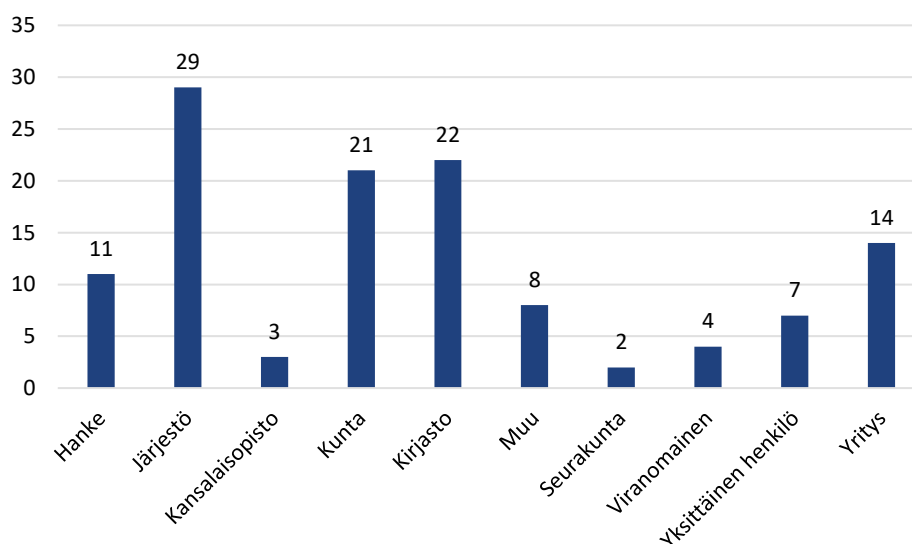


Kuvio 2. Verkoston liittymiskyselyn täyttäneet osallistumistyyppin mukaan



Toisessa kuviossa verkostoon liittyneet on jaoteltu sen mukaan, ovatko he ilmoittautuneet liittymiskyselyssä aktiivi-, osallistuja- vai tiedonsaajajäseneksi. Miltei puolet liittymiskyselyn täyttäneistä ovat ilmoittautuneet osallistujiksi, jotka kyselyn määritelmän mukaan osallistuvat jossain määrin verkoston toimintaan ja haluavat samalla kehittää omaa digitukitoimintaansa. Sen jälkeen eniten on aktiivisia, jotka määritelmän mukaan haluavat jakaa osaamistaan ja kokemuksiaan sekä verkostoitua muiden toimijoiden kanssa. Selvästi vähiten on tiedonsaajajäseniä, jotka eivät määritelmän mukaan osallistu aktiivisesti verkoston toimintaan, mutta levittävät tietoa eteenpäin omissa organisaatioissaan.

Hankkeessa on ollut toive siitä, että verkostossa olisi mahdollisimman paljon aktiivi- ja osallistujajäseniä, joka on kuvion perusteella toteutunut varsin hyvin. Toisaalta verkoston kannalta on tärkeää, että mukana on myös tiedonsaajajäseniä, jotka eivät välttämättä edes itse tarjoa digitukea, mutta voivat tarvittaessa hyödyntää verkostosta saatavia oppeja ja ohjata asiakkaitaan oikeiden digitukipalveluiden ääreen. On huomioitavaa, ettei hankkeella ole suoraa tietoa, jos jonkun jäsenen todellinen osallistumistyyppi on muuttunut. Näin ollen verkoston todellinen rakenne osallistumistyyppien perusteella eronnee hieman kuviosta.

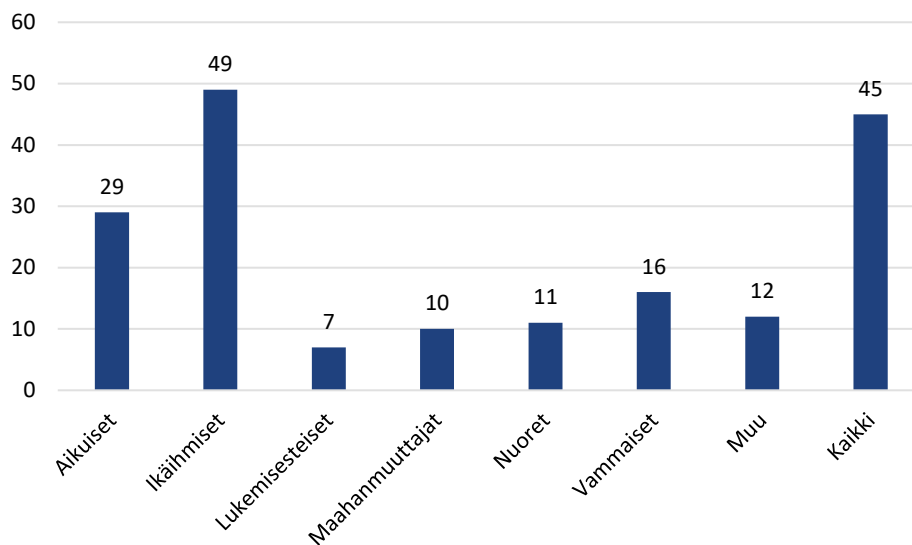


Kuvio 3. Verkoston liittymiskyselyn täyttäneet toimijatyyppin mukaan

Kolmannessa kuviossa liittymiskyselyn täyttäneet on jaoteltu sen mukaan, minkälaista organisaatiota he edustavat. Huomataan, että yksittäisistä toimijatyypeistä verkostossa on mukana eniten erilaisia järjestötoimijoita, joiden osuus jäsenmäärästä on noin neljännes. Tämän jälkeen eniten on erilaisia kirjastotoimijoita. Kirjastot on organisaatiotyyppittelyssä erotettu kunnista, koska kirjastoilla on katsottu olevan erityinen rooli julkisen digituen tuottajina. Seuraavaksi eniten on muita kuntatoimijoita. Selvästi vähemmän verkostoon on liittynyt kansalaisopistojen, seurakuntien ja viranomaisten edustajia sekä yksittäisiä digitukitoimijoita.

Hankkeen ja verkoston kannalta on ollut myönteistä, että mukana on jäseniä kaikista määritellyistä toimintatyypeistä. Näin ollen tieto verkostosta ja digituesta on liikkunut

erilaisten toimijoiden välillä. Samalla hanke on voinut muodostaa kokonaiskuvaa siitä, missä määrin erilaiset toimijat ylipäättensä tarjoavat digitukea. Verkostotoiminta on kerännyt kiitosta siitä, että se on auttanut avaamaan entuudestaan muodostumattomia tai aiemmin hiipuneita keskusteluyhteyksiä eri toimijoiden välille.



Kuvio 4. Verkoston liittymiskyselyn täyttäneiden henkilöiden jakautuminen digituen kohderyhmien mukaan

Neljännessä kuviossa on jaoteltu digituen tunnistettuja kohderyhmiä sen perusteella, millaista tukea verkoston liittymiskyselyn täyttäneet ovat ilmoittaneet tarjoavansa. Yksittäisistä ryhmistä esiin nousee ennen kaikkea ikäihmisten kohderyhmä, joille kohdennettua tukea on ilmoittanut tarjoavansa miltei 50 verkoston jäsentä. Kun huomioidaan myös toiseksi suosituin kaikki-vaihtoehto, niin käytännössä yli kolme neljäsosaa verkoston liittymiskyselyn täyttäneistä on ilmoittanut tarjoavansa digitukea ikäihmisille.

Ikäihmisten jälkeen verkoston jäsenet ovat ilmoittaneet tarjoavansa tukea eniten aikuisille. Muille määritellyille kohderyhmille verkoston jäsenet tarjoavat liittymiskyselyn perusteella selvästi vähemmän kohdennettua tukea. Jälleen on kuitenkin huomattava kaikki-vaihtoehdon suuri osuus, jonka perusteella varsin suurella osalla verkoston jäsenistä on valmiudet tai ainakin halu tarjota digitukea kenelle tahansa sitä tarvitsevalle.

PiDiKe-verkoston koostumuksen perusteella voi sanoa, että ikäihmisille on olemassa jo verrattain hyvin palvelutarjontaa. Heidän kohdallaan avainasemaan nousee etenkin digituen tunnettuuden lisääntyminen, jotta olemassa olevia palveluita on mahdollista hyödyntää mahdollisimman hyvin. Jos digitukitoiminnan määrää olisi mahdollista kasvattaa kohderyhmälähtöisesti, olisivat esimerkiksi nuorten, maahanmuuttajien ja vammaisten digituen palvelut potentiaalinen kohde. Tätä johtopäätöstä tarkasteltaessa on hyvä muistaa, että toimenpide-ehdotukset perustuvat verkoston jäsenistöön. Verkostoon tuskin vielä kuuluvat kaikki Pirkanmaan digitukitoimijat ja monista kunnista ei ole useampia toimijoita mukana, jolloin tiedonkulku painottuu tiettyihin kohderyhmiin. Digituella on myös jossain

määrin ”ikäihmisten palvelun” maine, jolloin jonkin toisen kohderyhmän digitukea antavat eivät välttämättä aina hahmota tekevänsä samanlaista työtä.

## 2.5 PiDiKe-verkoston toiminta

PiDiKe-verkoston päivittäinen toiminta on keskittynyt Teams-alustalle, jossa verkostolaisilla on mahdollisuus käydä keskustelua muiden toimijoiden kanssa ja lukea tuoreimmista digitukea koskevista uutisista. Teams-alusta on jaettu edelleen seitsemään kanavaan. Pääkanavan lisäksi joukossa ovat kanavat koulutuksille ja webinaareille, rahoitushauille, yhdessä ratkaistaville avunpyynnöille sekä verkoston kahdelle työryhmälle.

Teams-alustan rakenteesta ja muistakin verkostotyöskentelyn kannalta oleellisista asioista on kerrottu enemmän verkoston omassa pelikirjassa, joka koottiin ensimmäisellä hankekaudella yhteistyössä verkostolaisten kanssa. Pelikirjan tarkoituksena on perehdyttää uusia verkostolaisia mukaan toimintaan sekä koota yhteen verkoston pelisäännöt. Pelikirjaa on sittemmin päivitetty saadun palautteen ja verkoston uusien toimintatapojen myötä.

PiDiKe-verkosto on kokoontunut kuukausittain verkostotapaamisiin, jotka ovat olleet verkoston tärkeimpiä kuukausittaisia tapaamisia. Huhtikuuhun 2021 mennessä järjestettyihin verkostotapaamisiin on osallistunut keskimäärin noin 27 henkilöä. Toisella hankekaudella tapaamisten osaksi ovat tulleet verkostolaisten pidemmät esitykset omasta digitukitoiminnastaan.

Verkostotapaamisten lisäksi verkosto on kokoontunut muutamia kertoja laajempiin verkostotyöpajoihin. Ensimmäisellä hankekaudella järjestettiin kaksi työpajaa. Toisen hankekauden aikana on tarkoitus järjestää yhteensä kolme työpajaa. Työpajat ovat mahdollistaneet perusteellisemmän yhteistyöskentelyn erilaisten aiheiden parissa. Työpajoissa on muun muassa suunniteltu verkoston toimintaa ja kehitetty yhdessä uusia toimintatapoja digitukitoimintaa varten.

Keväällä 2020 avautui [digituki@pirkanmaa.fi](mailto:digituki@pirkanmaa.fi)-avunpyyntösähköposti, jonka kautta kaikilla pirkanmaalaisilla on ollut mahdollisuus hakea apua digipulmiinsa. Sähköpostia on hallinnoinut PiDiKe-hanke. Saapuneet avunpyynnöt on välitetty anonymisoituna verkostolle, jonka joukosta on tämän jälkeen pyritty löytämään avuntarvitsijalle sopiva digitukija. Avunpyyntösähköpostista voi lukea lisää Suomidigi.fi-sivustolla julkaistusta kirjoituksesta: <https://www.suomidigi.fi/ohjeet-ja-tuki/digituki/digituen-hyvat-kaytanteet/pirkanmaalla-oma-digituen-avunpyynto-ja-palveluohjausposti>

Toisella hankekaudella uudeksi toimintavaksi on muodostunut verkoston kaksi sisäistä työryhmää. Julkilausumatyöryhmän tarkoituksena on valmistella hankekauden aikana 1–2 julkilausumaa viestinnän tueksi. Pienten kuntien ja Pirkanmaan reuna-alueiden kehittämistyöryhmä taas tarjoaa keskustelufoorumin pienempien kuntien digitukitoimijoille.

Digituen näkyvyyden ja tunnettuuden lisäämiseksi PiDiKe-hanke on järjestänyt muutamia viestintäkampanjoita, joiden aikana verkostoa ja sen hallinnoimaa avunpyyntösähköpostia on mainostettu pirkanmaalaisissa sanomalehdissä. Laajempien kampanjoiden lisäksi hanke on hankkinut joitain yksittäisiä mainospaikkoja sopivista julkaisuista. Ajatuksena on, että digituesta pitää viestiä kattavasti myös digitaalisten kanavien ulkopuolella, jotta apu tavoittaisi sitä kipeimmin tarvitsevat. Digituen tunnettuuden lisäämisen kannalta on haitallista, että digitukijoilla on verkostolta kuullun perusteella suhteellisen heikosti resursseja viestiä säännöllisesti perinteisissä medioissa – ongelma on vahvistunut entisestään koronapandemian tuomina poikkeusaikoina, jolloin esimerkiksi ilmoitustaulujen kaltainen julkisilla paikoilla viestiminenkin on hankaloitunut.

### **3 Digituen tarve ja tarjonta Pirkanmaalla**

#### **3.1 Digitaitokartoitus 2020**

Keväällä 2020 järjestettiin valtakunnallinen digitaitokartoitus, jonka tarkoituksena oli tuottaa tietoa siitä, miten ja millaisia digitaalisia palveluita ja laitteita suomalaiset käyttävät. Samalla sen avulla haluttiin selvittää, missä digitukea tarvitaan ja millaista sen tulisi olla. Kartoituksesta vastasivat valtiovarainministeriö sekä Digi- ja väestötietovirasto yhdessä KPMG:n kanssa.

Digitaitokartoitusta voinee pitää tuoreimpana ja kattavimpana selvityksenä digituesta Suomessa. Kartoitus oli alun perin tarkoitettu järjestää niin sähköisenä kuin paperisenakin kyselynä, mutta koronaviruspandemian takia paperista kyselyä ei ollut mahdollista järjestää. Lopulta digitaitokartoitus toteutettiin sähköisen kyselyn ja puhelinhaastatteluiden yhdistelmänä.

Valtakunnallisesti digitaitokartoitukseen otti osaa noin 14 000 suomalaista, joista 12 748 vastasi verkkokyselyyn ja 1 051 puhelinhaastatteluihin. Kaikista kartoitukseen osallistuneista 1585 oli pirkanmaalaisia. Pirkanmaalla verkkokyselyyn vastasi 1494 ja puhelinhaastatteluihin 91 henkilöä. Pirkanmaalla mielekkäintä on ollut selvästi enemmän vastauksia keränneen verkkokyselyn tulosten tarkasteleminen, vaikei tämä otos kuvastakaan kovin tarkasti maakunnan väestöä.

Pirkanmaalaisten tulokset olivat yleisesti varsin yhdenmukaisia valtakunnallisiin tuloksiin verrattuna. Toisaalta joidenkin pienempien erojen perusteella olisi varsin vaikeaa tehdä suurempia johtopäätöksiä. Yleisemmin digitaitokartoituksen tulosten raportoinnin pääviestinä on ollut suomalaisten digitaitoisuus, eikä Pirkanmaa muodosta tässä tarkastelussa poikkeusta. Toisaalta samanaikaisesti kartoitus tuotti tietoa myös siitä, että digitukea tarvitaan edelleen kaikissa kohderyhmissä.

Digitaitokartoituksen tulosten mukaan suomalaisista noin 90 % käyttää päivittäin älypuhelinia ja noin 80 % tietokonetta. Pirkanmaalla vastaavat luvut olivat 90,7 % ja 78,4 %. Kartoituksen perusteella tukea digipalvelujen käyttöön saadaan ennen kaikkea perheenjäseniltä ja

työyhteisöiltä. Esimerkiksi Pirkanmaalla vastaajista 44,5 % ilmoitti saavansa tukea perheenjäseniltään tai lähipiiriltään ja 21,3 % työyhteisöltään. Varsinaisten digitukipalveluiden osuus osoittautui kartoituksessa näihin verrattuna varsin pieneksi.

Digitaitokartoitus tarjosi lisätietoa Suomen digitukitoiminnan kehittämisen tueksi, ja esimerkiksi Pirkanmaalla tietoa jaettiin PiDiKe-verkostolaisille. Samanlaista tietoa tarvitaan edelleen lisää, jotta digituen kehittämistä voidaan tehdä riittävän informaatiopohjan perusteella. Onkin toivottavaa, että seuraava kartoitus saadaan toteutettua alkuperäisen suunnitelman mukaan, jolloin vastauskanavia on enemmän ja kyselyä voidaan mainostaa myös fyysisissä tilaisuuksissa.

Lisätietoja digitaitokartoituksesta ja linkit kerättyihin aineistoihin löytää tältä sivustolta:

<https://valtioneuvosto.fi/-/10623/suomalaisten-digitaidot-ovat-suurimmaksi-osaksi-hyvalla-tasolla-digitaitokartoitus-nosti-esiin-myos-huolenaiheita>

### 3.2 PiDiKe-verkostokyselyt

PiDiKe-hanke on järjestänyt verkostokyselyitä, joiden avulla on kartoitettu esimerkiksi hankkeen onnistuneisuutta ja digituen tilannetta Pirkanmaalla. Kyselyt ovat sisältäneet tavallisesti Likert-asteikollisia väittämiä sekä avoimia kysymyksiä. Ensimmäisellä hankekaudella järjestettiin kaksi suurempaa verkostokyselyä. Toisella hankekaudella on järjestetty huhtikuuhun 2021 mennessä niin ikään kaksi verkostokyselyä. Lisäksi käynnissä on ollut koko ajan anonyymi palautekysely. Kyselyitä on hyödynnetty verkoston ja hankkeen kehittämistyössä sekä hankkeen raportoinnissa.

Tammikuussa 2021 järjestettiin toisen hankekauden ensimmäinen verkostokysely, jonka aiheena oli ennen kaikkea digituen tarve ja tarjonta Pirkanmaalla. Kyselyyn vastasi lopulta 18 verkostolaista. Varsin pienestä vastaajamäärästä huolimatta kyselyn perusteella voi tehdä joitakin päätelmiä siitä, millainen Pirkanmaan digitukitilanne on kyselyyn vastanneiden verkostolaisten mukaan.

Kyselyyn vastanneista hieman alle puolet (8/18) oli samaa mieltä väitteen kanssa, että digituki on löydettävä ja saavutettava palvelumuoto Pirkanmaalla. Huomattavasti suurempi osa (14/18) oli kuitenkin yhtä mieltä, että digituen tarjonta Pirkanmaalla on parantunut viimeisen vuoden aikana. Yhtä moni (14/18) oli sitä mieltä, että PiDiKe-hanke on parantanut digituen löydettävyyttä Pirkanmaalla. Vastausten perusteella digitukea ei koeta verkostolaisten näkökulmasta laajasti löydettävänä ja saavutettavana palvelumuotona Pirkanmaalla. Enemmistö vastaajista on kuitenkin kokenut viimeaikaisen kehityksen positiiviseksi.

Kyselyssä tiedusteltiin myös, mille kohderyhmille digitukea pitäisi kohdistaa nykyistä enemmän. Kohderyhmäjaottelu oli tällöin sama kuin raportin neljännessä kuviossa esitelty liittymiskyselyn kysymys kohderyhmistä. Suosituimmaksi vastausvaihtoehdoksi osoittautui maahanmuuttajien kohderyhmä (13 vastausta). Tämän jälkeen suosituin vastausvaihto oli ikäihmisten kohderyhmä (11 vastausta). Kaikki muutkin ennalta annetut vastausvaihtoehdot

keräsivät useampia vastauksia, minkä lisäksi vastauksissa mainittiin valmiiden vastausvaihtoehtojen ulkopuolelta myös syrjäytyneet ja liikkumisesteiset.

Huhtikuussa 2021 järjestetyssä verkostokyselyssä verkostolaisilta tiedusteltiin halukkuudesta jatkaa PiDiKe-verkostossa siinä tapauksessa, jos hanketta koordinoitunut PiDiKe-hanke päättyy toisen hankekauden jälkeen. Vastaajista 82,6 % (19/23) suhtautui ajatukseen myönteisesti. Tämän perusteella pirkanmaalaisten digitukijoiden väliselle yhteistyölle pitäisi olla varsin hyvät edellytykset myös jatkossa.

Verkostokyselyiden osana on ollut myös muutamia kysymyksiä, jotka ovat toistuneet eri ajankohtina. Tämä tarjoaa jonkinlaisen mahdollisuuden ajalliseen tarkasteluun. Laajempien johtopäätösten muodostamisen esteenä on kuitenkin kaikkien kyselyiden pienet vastausmäärät. Parhaimmillaan kyselyihin on vastannut 25 ja pienimmillään 18 verkostolaista. Tämän lisäksi myös kyselyiden tarkasteluvälin olisi syytä olla pidempi, jotta ajallisten muutosten ja mahdollisen vaikuttavuuden tarkastelu olisi mielekkäämpää.

Lokakuun 2020 sekä huhtikuun 2021 kyselyissä tiedusteltiin, onko verkostoon osallistuminen lisännyt vastaajien digitukipalveluiden saavutettavuutta ja asiakaskontaktien määrää. Lokakuussa 25,0 % (6/24) vastaajista oli samaa mieltä väitteen kanssa. Puolta vuotta myöhemmin vastaava lukema oli 34,8 % (8/23). Vastausten perusteella näyttää siltä, että PiDiKe-verkostoon osallistuminen ei ole laajamittaisesti lisännyt kaikkien verkostolaisten digitukipalveluiden saavutettavuutta, mutta tuloksia voinee kuitenkin pitää varsin positiivisina.

Lokakuussa 2020 sekä tammi- ja huhtikuussa 2021 verkostolaisilta on tiedusteltu, ovatko he kokeneet verkostoon osallistumisen hyödylliseksi. Lokakuussa 2020 väitteen kanssa oli samaa mieltä 96,0 % (24/25) vastaajista. Tammikuussa 2021 vastaava lukema oli 88,9 % (16/18). Huhtikuussa 2021 kaikki kyselyyn vastanneet (25/25) olivat yhtä mieltä, että verkostoon osallistuminen on ollut hyödyllistä. Vastausten perusteella voi todeta, että PiDiKe-verkostoon osallistuminen on koettu laajasti hyödylliseksi.

### 3.3 Virtuaalisen kuntakierroksen tiivistelmä

Helmikuussa 2021 PiDiKe-hanke aloitti tilannekuvan tueksi virtuaalisen kuntakierroksen. Haastattelujen ensisijaisena tavoitteena on ollut tiedonkeruu kuntien digitukitilanteesta. Sen lisäksi haastattelujen aikana on käsitelty yleisemmin digitukea ja PiDiKe-hanketta. Huhtikuuhun mennessä ehdittiin toteuttaa kahdeksan haastattelutilaisuutta yhdeksän eri kunnan edustajien kanssa. Haasteltavat olivat työnimikkeeltään esimerkiksi hyvinvointi- ja sivistysjohtajia, hyvinvointikoordinaattoreita sekä kirjastotyöntekijöitä. Haastatteluita voi luonnehtia rakenteeltaan puolistrukturoiduiksi, mutta ne olivat kuitenkin keskustelevia. Esillä oli myös asioita, joita varsinaiseen runkoon ei ollut kirjattu.

Suurin osa haastateltavista koki, että heillä oli työssään suoria kytkentöjä digitukeen. Haastateltavat kuvailivat näitä kytkentöjä muun muassa ytimessä olemiseksi ja digituen

läsnäoloa ilmeiseksi. Kuntakierroksen perusteella piirtyy kuva hyvin monipolvisesta ja -tahoisesta toimijaverkosta. Voimakkaasti korostuu kirjastojen rooli: monissa kunnissa se on selvästi tärkein ja näkyvin digitukimuoto. Kirjastojen rooli on kuitenkin herättänyt myös kysymyksiä siitä, mihin kirjaston pitäisi vetää raja: kunnissa tiedostetaan, että joskus kuntalaiselle paras mahdollinen apu löytyisi muulta toimijalta, mutta asiakasta ei aina osata ohjata eteenpäin. Monissa kunnissa kirjastoilla on ollut tai on parhaillaan käynnissä erilaisia hankkeita ja projekteja digituen parantamiseksi. Pirkanmaan kunnissa on hyvin huomioitu digituen tarpeen alkavan jo varhaiskasvatuksesta ja esi- ja perusopetuksessa ulottuen aina toiselle asteelle saakka. Henkilöstöä digiasioissa tukevat myös palkatut IT- ja ATK-tukihenkilöt. Joissakin kunnissa nämä palvelut on ulkoistettu. Myös tarve tuoda digitukea keskustajamien ulkopuolelle on kunnissa hyvin tunnistettu ja useammassa kunnassa on joko jo vierailtu tai on aikomus vieraila kylätaloilla tai kyläyhdistysten kokouksissa.

Useammassa kunnassa toimitaan myös yhteistyössä kolmannen sektorin toimijoiden kanssa. Eriyisen aktiivisena näissä näyttäytyy ATK Seniorit Mukanetti ry, joiden kautta vertaistukea on tarjolla useammassa Pirkanmaan kunnassa. Seniorijärjestöillä ja eläkeläisyhdistyksillä on myös aktiivista digitukitoimintaa, jota on toteutettu myös yhteistyössä kunnan kanssa esimerkiksi kunnan heidän käyttöönsä korvauksetta luovuttamissa tiloissa. Läheisten ja omaisten antama lähituki on myös tunnistettu kunnissa keskeiseksi tukimuodoksi, joka auttaa digisyrjäytymisvaarassa olevia selviytymään arjessa. Kunnissa on kuitenkin myös havaittu, että läheiset eivät aina ohjaa omaistaan itsenäiseen toimintaan, vaan alkavat helposti hoitaa kaikkia avuntarvitsijan asioita, vaikka siihen ei olisi varsinaisesti tarvetta.

Ylivoimaisesti parhaiten tunnistettu kohderyhmä on ikäihmiset, joiden digituen tarve oli tiedostettu erinomaisesti. Monissa Pirkanmaan kunnissa väestörakenne on myös voimakkaasti painottunut ikäihmisiin ja osassa ikääntyminen on hyvin nopeaa, joten kohderyhmän merkityksellisyys ymmärrettävästi korostuu näissä kunnissa. Ikäihmiset eivät kuitenkaan ole homogeeninen kohderyhmä, joka kokonaisuudessaan olisi digipalvelujen väliinputoaja, vaan myös senioriväestöstä löytyy digiä erittäin sujuvasti käyttäviä. Nuorten digituen tarpeen arvioinnissa oli suurempaa hajontaa. Tukea ei juurikaan ollut tarjolla, jos koulupolun aikana perustaidot olivat jääneet puutteellisiksi. Vapaaehtoiseen tukeen sitouttaminen koettiin kuitenkin tämän kohderyhmän kohdalla myös haastavaksi. Kaikki kunnat eivät ole järjestäneet palveluja kaikille kohderyhmille. Yleensä syynä on se, että kyseistä kohderyhmää on kunnassa vain vähän. Näiden kohderyhmien, kuten lukemisesteisten tai maahanmuuttajien, erityistarpeet tunnistetaan, mutta resurssipula rajoittaa tuen järjestämistä. Syrjäytymisvaarassa olevien digitukitarve oli myös tiedostettu, mutta tuen toteuttaminen koettiin haastavaksi. Kunnissa nähdään tarvetta yhä selkeämmälle tiedottamiselle myös kunnan työntekijöiden kesken. Digituen kehittämiseksi toivotaan yhteistyötä kunnan eri toimijoiden kesken, sillä kunnissa tunnistettiin, että toimintaa on usein paljon ja erilaisia toimijoita monia: erityisesti ruohonjuuritasolla digitukea tekevät eivät usein edes tiedosta antavansa digitukea.

Kunnissa on vireillä useita konkreettisia toimia sekä digituen määrän, laadun että saavutettavuuden parantamiseksi. Ilahduttavaa oli kuntien ottama aktiivinen rooli lasten ja nuorten digikasvatuksessa. Meneillään oleva pandemia-aika haittaa erityisesti kokoontumista edellyttäviä toimia. Useammassa pirkanmaalaisessa kunnassa digituki on viety jo myös strategiselle tasolle kunnan päätöksenteossa.

PiDiKe-hanke oli suurimmalle osalle haastatelluista jollakin tavalla tuttu. Hankkeen toivottiin silti panostavan tiedottamiseen. Verkoston laajentaminen jako mielipiteitä: osa kaipasi verkostoon lisää tiedonsaajajäseniä informaation leviämisen parantamiseksi, mutta osan mielestä painopisteen tulisi olla verkoston toiminnan kehittämässä. Matalan kynnyksen toiminnan tärkeyttä korostettiin, jotta esimerkiksi vertaistukiohjaajien olisi helppo hypätä mukaan.

Digihäpeä eli tilanne, jossa digiapua tarvitseva häpeää osaamattomuuttaan, oli tunnistettu useammassa kunnassa. Erityisen ongelmalliseksi digihäpeä oli huomattu työikäisen väestön keskuudessa ja sen oli tunnistettu rasittavan ihmisiä. Usein digihäpeässä vaikuttaa myös olevan kysymys enemmänkin ihmisen luuloista siitä, mitä hänen odotetaan osaavan, kuin aktuaalisista vaatimuksista. Digihäpeää esiintyy myös nuorilla ja niin kutsuttu diginatiivius onkin tunnistettu vaaralliseksi harhaksi: ei kukaan voi osata, jos ei opettele ja opeteta. Ongelmalähtöisen digiavun ja itsenäistä ongelmanratkaisua korostavan digituen välinen rajanveto puhutti kuntien edustajia. Kunnissa oli havaittu, että oli olemassa joukko ihmisiä, joilla ei ole mahdollisuutta oppia itsenäisiksi digin käyttäjiksi. Ero on tärkeää tunnistaa ja rajan vetämiseen kaivattaisiin ehkä myös tarkempaa ohjeistusta digituen eettisiin ohjeisiin. Henkilöityminen muuttuu digituen suhteen ongelmaksi, kun digitukea antanut henkilö ei enää syystä tai toisesta ole käytettävissä. Henkilöitymisen aiheuttamien haittojen vähentämiseksi on tärkeää saada pysyvämpiä rakenteita digituen ympärille. Verkkoinfran tärkeys nousi esiin joidenkin haastateltujen kohdalla. Hitaiden verkkoyhteyksien koettiin hankaloittavan myös digituen antamista.

Kuntakierroksen haastatteluissa oli hyvin positiivinen ja myönteinen tunnelma. Asia koettiin yhteisesti tärkeäksi ja sen edistämisen eteen oltiin valmiita panostamaan. Hankkeen ja digituen verkoston toiminnan jatko tietenkäin puhututti myös haastateltuja. Digituen tarve nähtiin pysyväksi ja sen ympärille toivottiin pysyvämpiä rakenteita. Yleisesti digituen kehittämisen esteenä kunnissa vaikuttaa ainakin jossain määrin olevan resurssipula. Paremmin koordinoitu digituki säästäisi kunnilta näitä arvokkaita resursseja. Näillä perusteilla voidaan ajatella, että PiDiKe-hankeella ja -verkostolla on kuntien vankka tuki, jonka pohjalle voidaan lähteä rakentamaan tulevaa yhteistyötä.



#### 4 Virtuaalinen kuntakierros

Helmikuussa 2021 PiDiKe-hanke aloitti digituen tilannekuvan tueksi virtuaalisen kuntakierroksen. Tarkoituksena on ollut haastatella kuntatoimijoita jokaisesta Pirkanmaan kunnasta. Haastattelujen ensisijaisena tavoitteena on ollut tiedonkeruu kunkin kunnan digitukitilanteesta. Tämän lisäksi haastattelujen aikana on käsitelty yleisemmin digitukea ja PiDiKe-hanketta. Tältä osin haastattelut ovat korvanneet osittain jo keväälle 2020 suunnitellun fyysisen kuntakierroksen, jota ei voitu tällöin toteuttaa koronaviruspandemian takia.

Huhtikuuhun mennessä ehdittiin toteuttaa kahdeksan haastattelua yhdeksän eri kunnan edustajien kanssa. Haastateltuja henkilöitä oli yhteensä 17. Haastatellut kuntatoimijat edustivat Juupajokea, Sastamalaa, Vesilahtea, Parkanoa, Kihniötä, Tamperetta, Kuhmoisia, Ylöjärveä ja Pirkkalaa. Haastateltavat olivat työnimikkeeltään esimerkiksi hyvinvointi- ja sivistysjohtajia, hyvinvointikoordinaattoreita sekä erilaisia kirjastotyöntekijöitä. Osa haastateltavista kuului etukäteen PiDiKe-verkostoon.

Haastatteluita voi luonnehtia rakenteeltaan puolistrukturoiduiksi. Haastateltaville toimitettiin etukäteen haastattelurunko, jonka avulla heillä oli mahdollisuus valmistautua haastatteluihin. Varsinaiset haastattelut etenivät suurimmaksi osaksi tämän rungon mukaan. Haastattelut olivat kuitenkin keskustelevia ja niissä käsiteltiin myös asioita, joita varsinaiseen runkoon ei ollut kirjattu.

Ennakkoon toimitetut kysymykset käsitelivät esimerkiksi kunnan digitukipalveluiden tarjontaa, eri kohderyhmien tilannetta ja kunnan omia toimenpiteitä digituen kehittämiseksi. Sen lisäksi kaikissa haastatteluissa käsiteltiin myös koko maakunnan digitukitilannetta ja sen osana PiDiKe-hankkeen maakunnallista roolia.

Suurin osa haastateltavista koki, että heillä oli työssään suoria yhteyksiä digitukeen. Haastateltavat kuvailivat näitä yhteyksiä muun muassa ytimessä olemiseksi ja digituen läsnäoloa ilmeiseksi. Digituen koettiin myös kulkevan mukana mielessä. Ainoastaan yksi haastatelluista ei kokenut olevansa suorassa yhteydessä digitukeen. Osalle haastateltavista digituki oli jo pitkäjänteinen kokemus, jota kuvailtiin muun muassa seuraavasti:

*”Digituen kanssa on oltu ja ollaan jatkuvasti tekemisissä ja koko työura on tätä digitukea.”*

Digituki palvelumuotona koettiin myös tutuksi, erityisesti perusajatus oli hyvin sisäistetty. Osa haastatelluista teki digitukea ainakin ajoittain myös aivan ruohonjuuritasolla. Toisaalta osa haastatelluista koki digituen hieman vieraammaksi ja erityisesti sisällöllisesti tuntemattommaksi.

## **Kuntien digitukitarjonta ja toimijat: ”Täällä on hillitön määrä porukkaa ja toimijoita”**

Kuntakierroksen perusteella piirtyy kuva hyvin monipolvisesta ja -tahoisesta toimijaverkosta. Eriyisen voimakkaasti korostuu kirjastojen rooli: monissa kunnissa se on selvästi tärkein ja näkyvin digitukimuoto. Myös useissa kunnissa, joissa ei ole erikseen järjestettyä digitukitoimintaa, kirjastossa neuvotaan paitsi siellä sijaitsevien päätelaitteiden, myös asiakkaan omien laitteiden kanssa. Useissa kunnissa kirjaston henkilökuntaa on koulutettu digituen antamiseen ja kirjastovirkailijat ovat suorittaneet digiajokortteja. Eräs haastatelluista kuvasi kirjaston keskeisen aseman syitä näin:

*”Kirjasto on tyypillisesti paikka, johon ihmiset tulee mitä moninaisempien kysymysten kanssa; se, että me ollaan avoinna kaikille aamusta iltaan tekee sen, että meidän puoleen käännyttään todella usein myös digikysymyksissä.”*

Kirjastojen laaja toimenkuva on kuitenkin joissakin kunnissa aivan oikeutetusti herättänyt myös kysymyksiä siitä, mihin kirjaston pitäisi vetää raja. Heidän näkemyksensä mukaan olisi hyvä, jos kuntalaiset jatkossa yhä paremmin löytäisivät juuri sen tahon, joka heitä parhaiten voi auttaa: vaikka kirjastossa neuvotaan esimerkiksi sosiaalipuolen lomakkeiden täytössä, sosiaalitoimen virkailijat osaisivat usein paremmin tukea kuntalaista hänen asioidensa kokonaisvaltaisessa hoitamisessa. Näihin vastuisiin ja ihmisten ohjaamiseen oikeille luukuille toivottiin tukea myös hankkeen suunnalta.

Monien kuntien kirjastoilla on ollut tai on parhaillaan käynnissä erilaisia hankkeita ja projekteja digituen parantamiseksi. Osa toteutuksista on koulutuspäiviä, osa säännöllisiä matalan kynnyksen mahdollisuuksia tulla kysymään neuvoa. Tampereen kaupunginkirjastolla on poikkeuksellisen hyvä tilanne asian suhteen, sillä kaupungilla on useita työntekijöitä, jotka on palkattu kirjastoille nimenomaan antamaan digitukea. Järjestely on maanlaajuisestikin ajatellen poikkeuksellinen ja sen voidaan katsoa alkaneen jo internetbussi Nettinyssen vuoteen 2014 saakka kestäneestä toiminnasta. Suurimmassa osassa kuntia kuitenkin kirjastovirkailijat joko tekevät digitukea muun työnsä ohella tai siihen on resursoitu jokin osa heidän työajastaan.

Myös virastojen luukuilla tapahtuu vastaavaa digitukipalvelua kuin kirjastoissa eli kuntalainen voi saapua paikalle oman laitteensa kanssa ja pyytää neuvoa. Tällainen toiminta on usein järjestäytymätöntä ja sitä ei sinänsä ole kenenkään vastuulla, vaan digitukea antaa se henkilö, joka sattuu olemaan palvelutiskin takana. Joissakin kunnissa oli tiedossa, että kunnan asiointipisteellä oli saatavilla asiakaspäätteiden lisäksi myös digitukea, mutta tarkemmasta toteutustavasta haastatelluilla kunnan edustajilla ei ollut tietoa. Eräästä kunnasta asiointipisteistä mainittiin, että ”varmasti neuvotaan”. Myös sähköisiä palveluja tarjoavien tahojen, kuten Kelan, lakisääteinen digituki oli kuntien edustajilla tiedossa.

Pirkanmaan kunnissa on hyvin huomioitu digituen tarpeen alkavan jo varhaiskasvatuksesta ja esi- ja perusopetuksessa ulottuen aina toiselle asteelle saakka. Joissakin kunnissa kouluilla on digitutoreita, joita voivat lähestyä niin opettajat, oppilaat kuin tarvittaessa myös huoltajat.

Kunnan henkilöstöä digiasioissa tukevat myös palkatut ICT-tukihenkilöt. Joissakin kunnissa nämä palvelut on ulkoistettu. Tukea on järjestetty myös luottamushenkilöille esimerkiksi valtuustoseminaarien yhteydessä ja näissä yhteyksissä on joskus ratkottu myös sellaisia ongelmia, jotka eivät ole suoranaisesti liittyneet käsiteltävään aiheeseen, vaan on neuvottu esimerkiksi laitteiden käyttöä yleisesti.

Myös erilaisten palvelujen, kuten kotihoidon, koti- ja lähitorien, ehkäisevän päihdetyön ja etsivän nuorisotyön kautta asiakkaat voivat saada toki ohjausta aivan yksinkertaisimpiin digiongelmiin, mutta näillä tahoilla on erityisen suuri merkitys siinä, että he osaavat ohjata asiakkaan eteenpäin järjestäytyneen digituen piiriin.

Kunnissa on tunnistettu myös tarve tuoda digitukea keskustajamien ulkopuolelle ja useammassa kunnassa on joko jo käyty tai on aikomus vieraila kylätaloilla tai kyläyhdistysten kokouksissa. Myös sukupolvia yhdistäviä digiopimismahdollisuuksia on kokeiltu paikallisesti: eräässä kunnassa nuorisovaltuuston jäsenet ovat lähteneet antamaan digitukea, toisaalla on viritelty digimummola-toimintaa ja kolmannessa on koulutettu lukiolaisia toimimaan ikäihmisille digitutoreina. Toisaalta myös nuorisotyö digitalisoituu ja sitä järjestetäänkin nykyään usein myös sosiaalisen median alustoilla ja joissakin kunnissa myös nuorisotiloissa on mahdollista saada digiasioihin liittyvää opastusta.

Kansalais- ja työväenopistojen kautta saatava digituki on joissain kunnissa ollut pääosin kurssimuotoista. Joissakin opistoissa tukea on ollut saatavana myös yksilöohjauksena ja ryhminä ilman kurssimuotoisuutta. Joissakin kunnissa opisto on mukana alkamassa olevassa työllisyshoidon kuntakokeilu -hankkeessa, jolla pyritään turvaamaan työnhakijoille nykykansalaisen perusdigitaidot. Opistot ovat myös kouluttaneet järjestötoimijoita, jotta he voivat paremmin toimia vertaistukijoina.

Useammassa kunnassa toimitaan myös yhteistyössä kolmannen sektorin toimijoiden kanssa. Erityisen aktiivisena näissä näyttäytyy ATK Seniorit Mukanetti ry, joiden kautta vertaistukea on tarjolla useammassa Pirkanmaan kunnassa. Myös Enter ry:llä on toimintaa alueella. Erilaisilla seniorijärjestöillä ja eläkeläisyhdistyksillä on myös aktiivista digitukitoimintaa. Osassa kunnissa tämä on tapahtunut yhteistyössä kunnan kanssa esimerkiksi kunnan heidän käyttöönsä korvauksetta luovuttamissa tiloissa.

Digitukea on monissa kunnissa saatavana myös yksityisiltä toimijoilta. Osa yksityisen sektorin toimijoista on enemmän harrastelijoita, mutta joukossa on myös hyvin ammattimaisesti toimivia tahoja. Myös seurakunnat ovat tarjonneet digitukea eri puolilla Pirkanmaata.

Vallitseva koronatilanne on vaikuttanut kuntien antamaan digitukeen, sillä kokoontumisrajoitukset ja -suositukset ovat osittain suoranaisesti estäneet ja vähintäänkin vaikeuttaneet toimintaa. Korona-ajan rasituksia sivutaan vielä raportin myöhemmissä osissa.

Läheisten ja omaisten antama lähituki on myös tunnistettu kunnissa keskeiseksi tukimuodoksi, joka auttaa digisyrjäytymisvaarassa olevia selviytymään arjessa. Lähituessa on kuitenkin havaittu myös ongelmia:

*”Siinä on aina vähän semmoinen vaaramomentti, mitä joskus on nähty käytännössä, että sitten se läheinen tai omainen ottaakin sitten haltuunsa sen asioiden hoidon, vaikka ei vielä tarvitsisi, että siitä ehkä puuttuu sitten se semmoinen ohjaus ja neuvonta ja autettais sitä ihmistä vielä itse tekeen, kun on vielä itse kykyä, sit lähdetään asioimaan puolesta, kun ei vielä olis välttämätöntä.”*

Yhteenvetona voidaan todeta, että digitukitarjontaa kunnissa on runsaasti ja monipuolisesti. Eräs haastateltavista kiteytti asian kunnan näkökulmasta näin:

*”Digitaalisten palveluiden kehittäminen kuuluu koko kunnalle, se ei ole vain yksittäisten henkilöiden tehtävä. Eli se saavutettavuus ja helpot palvelut ja niissä tukeminen, se on koko kunnan tehtävä.”*

Kokonaisvaltaisuutta kuvastaa myös toisen haastateltavan kommentti:

*”Oikeastaan ei oo yhtään sellaista palvelualueita, missä ei olisi tarvetta digituelle, se on kyllä ihan selvä, mutta onko sitä meillä vielä tarjolla, niin ei riittävästi.”*

Kuntien sisällä koettiin hieman hankalaksi se, ettei digituen ympärille toistaiseksi ole järjestetty yhteistyötoimintaa tai hanketta kaupungin eri toimijoiden kesken, sillä kunnissa tunnistettiin, että toimintaa on usein paljon ja erilaisia toimijoita monia: erityisesti ruohonjuuritasolla digitukea tekevät eivät usein edes tiedosta antavansa digitukea. Tämän takia tieto palvelutarjonnasta ei välttämättä kulje edes kunnan sisällä, mutta tiedot ovat toki löydettävissä niin kuin mikä tahansa tiedonhaku esimerkiksi Googlen avulla. Tällaista viestiä tuli esiin useamman kunnan puheenvuoroissa. Työnjakoon toivottiin myös selkeyttä, jotta asiakas saisi aina hänelle parhaiten sopivaa tukea, joka parhaalla mahdollisella tavalla auttaisi häntä selvittämään käsillä olevan ongelman. Tämän koettiin johtuvan ainakin osin siitä, että digituki ei ole ainakaan vielä erityisen vahvassa asemassa kuntien palveluna.

*”--- digituki ei ole tavallaan millään kunnan palvelulla se kärki, millä se menee tai mitä varten se on ensisijaisesti rakennettu, niin se digituki ei oo kovin jäsentynyt asia, se on osa monen palveluntarjoajan toimintaa --- ja sitten se on myöskin resurssikysymys, että jos sitä lähtee markkinoimaan, niin täytyy olla varmuus siitä, että on sitten mitä tarjota, on osaamista ja on aikaa siihen.”*

## **Kohderyhmät ja heidän tarpeisiinsa vastaaminen: Sitä tarjontaa on, mutta se ei aina välttämättä kohtaa**

PiDiKe-hankkeen usein käyttämässä luokittelussa digituen kohderyhmiksi on mainittu aikuiset, ikäihmiset, lukemisesteiset, maahanmuuttajat, nuoret ja vammaiset. Nämä kohderyhmät eivät välttämättä ole täysin eriytettävissä, vaan myös haastattelujen perusteella voidaan havaita niiden olevan osin limittäisiä. Eri kohderyhmillä on hieman erilaisia tarpeita.

Ylivoimaisesti parhaiten tunnistettu kohderyhmä on ikäihmiset, joiden digituen tarve oli tiedostettu erinomaisesti. Monissa Pirkanmaan kunnissa väestörakenne on myös voimakkaasti painottunut ikäihmisiin ja osassa ikääntyminen on hyvin nopeaa, joten kohderyhmän merkityksellisyys ymmärrettävästi korostuu näissä kunnissa. Senioriväestölle on myös kohdennettu paljon digitukea, mutta lähes poikkeuksetta tarpeen uskotaan olevan tarjontaa suurempaa. Myös kotihoidossa olevien asiakkaiden määrän on havaittu kasvavan ja heidän digitaitojensa tukeminen pitäisi kuntien edustajien mielestä huomioida erityisen hyvin. Toisaalta eräs haastateltava muistutti, etteivät myöskään ikäihmiset ole homogeeninen kohderyhmä, joka kokonaisuudessaan olisi digipalveluiden väliinputoaja, mutta nosti esiin myös muistisairauksien vaikutuksen kognitiivisiin kykyihin jo sairauden alkuvaiheissa:

*”Siellä on tosi paljon myös osaamista. Että nähdään myös, että heillä on aikaa, eläkeläisillä on aikaa perehtyä, he opiskelevat ja ovat aktiivisia, että eivät ole pelkästään sellainen ryhmä, että olisivat putoamassa väliin, toki siellä on sitten ryhmiä, joilla on haasteita ja varsinkin ne alkavat muistisairaudet, niin se uuden oppiminen ei välttämättä ole enää sitä mitä toimintakykyisillä ikäihmisillä.”*

Huomio ryhmien heterogeenisyydestä on tärkeä, sillä tuki pitää osata sopeuttaa sen tarvitsijan mukaan ja alentuvaa suhtautumista on syytä kaikissa tilanteissa välttää.

Nuorten digituen tarpeen arvioinnissa oli suurempaa hajontaa. Osassa kunnista nuorten digituelle nähtiin ”ihan yhtä lailla tarvetta” ja oli havaittu, että ”jos snäpissä osataan olla ja IG:ssa, niin se ei vielä ihan kaikkea kata”. Opetuksen kouluissa oli havaittu keskittyvän lähinnä tieto- ja viestintätekniikkavälineiden käyttöön, ja ongelmaksi koettiin lähinnä se, että tukea ei juurikaan ollut tarjolla, jos koulupolun aikana perustaidot olivat jääneet puutteellisiksi. Toisaalta nuorten sitouttaminen vapaaehtoisuuteen perustuvaan digitukeen on koettu joissakin tilanteissa haastavaksi: ”(nuoret) on haasteellinen kohderyhmä ylipäätään harrastuksiin sitouttaa - ei ole kyllä käynyt mielessäkään suoraan sanottuna se, että tulepas meille Officen käyttöä opettelemaan, nuori”.

Kunnan henkilöstöllä, eli aivan tavallisilla työikäisillä ihmisillä, oli myös havaittu olevan tarvetta digitukeen. Erityisesti pandemiavuoden aiheuttama pakotettu digiloikka – joidenkin osalta jopa digikolmiloikka – aiheutti tarvetta digitukeen. Tämä korostui erityisesti opetus- ja varhaiskasvatushenkilöstön osalta.

Joissakin kunnissa oli tiedostettu, että tietyille kohderyhmille ei ole lainkaan palvelua saatavilla. Tällaisia kohderyhmiä olivat esimerkiksi lukemisesteiset, joille ei ollut joko kohdennettu lainkaan palveluja tai heidän saatavillaan olivat tavanomaiset Celian palveluiden ohjaus, mutta ei oikeastaan muuta. Tämä havainto myös hieman huolestutti joidenkin kuntien edustajia:

*”-- saavutettavuusdirektiivinkin myötä on tullut nää asiat ihan selkeästi, on avannut meidänkin silmät täällä, että vaikka henkilöitä on niin kuin marginaali, todella vähän meilläkin kunnassa, mutta kun ei sitä tarvitse olla kuin se yksi henkilö, joka sitä tarvii, niin kyllähän sitä on kyettävä tarjoamaan siinä tapauksessa.”*

Tämä sama havainto on tietenkin yleistettävissä kaikkiin kohderyhmiin. Joissakin Pirkanmaan kunnissa esimerkiksi maahanmuuttajia on todella vähän, eikä heille silloin useinkaan ole kohdennettu digitukea, mutta esimerkiksi kirjastoissa annettavan yleisen digituen pariin he ovat kyllä tervetulleita. Asiaa ei silti sovi unohtaa, sillä tällainen yleinen tuki ei välttämättä vastaa juuri heidän tarpeitaan, vaan heidän auttamisekseen tarvittaisiin erityisosaamista. Jonkin verran palveluja lukumääräisesti pienemmille kohderyhmille, kuten vammaisille tai syrjäytymisvaarassa oleville, tuotetaan suoraan heidän asioihinsa keskittyvien tukiverkkojen, kuten vammaispalveluiden tai ehkäisevän päihdetyön kautta. Nämä tahot eivät välttämättä anna suoraa digitukea, mutta osaavat usein ohjata asiakkaan oikean digituen piiriin. Joissakin kunnissa arveltiin, että syrjäytymisvaarassa olevien palvelussa digituki ei välttämättä ole päällimmäisenä, mutta toisaalta joidenkin kuntien edustajien näkemyksen mukaan he voivat tarvita ohjausta arjen hallintaan digin käytön normalisoinnin kautta ”että se kone ei hallitse koko elämää”. Joissakin kunnissa oli myös järjestetty kummitoimintaa sellaisille henkilöille, joiden toimintakyky oli jollakin tapaa rajoittunut.

Monien toimintojen siirtyminen verkkoon on vaikuttanut myös muiden palvelujen tarpeeseen kunnissa. Joidenkin palvelujen käyttö vaatii kuvallista henkilökorttia, jonka hankkiminen saattaa olla vaikeaa, ellei kunnassa ole mahdollisuutta passikuvien ottamiseen.

Eräissä kunnassa pohdittiin myös sitä, olisiko tarpeen järjestää kuntalaisille kyselyä, jotta saataisiin parempi käsitys lähtötilanteesta. Tällöin digitukipalveluja voitaisiin kohdentaa paremmin, kun asiakkaiden tarpeet saataisiin täsmällisemmin selville.

Kohderyhmien suhteen kunnissa oltiin kovin yksimielisiä siitä, että kohderyhmien tarpeisiin vastaamisessa on vielä paljon kehitettävää. Toisaalta kuntalaiset eivät välttämättä aina osaa vaatia palveluja:

*”-- kun ei osata ajatella, että kunta voisi tällaista (digitukea) tarjota tai että se olisi kunnan tehtävä tarjota.”*

Etupainotteisuutta reagoinnissa pidettiin yleisesti hyvänä asiana ja monissa kunnissa pyrittiinkin kehittämään ja tuottamaan palveluja jo ennen kuin niitä osattaisiin vaatia. Eräs haastateltavista kiteytti asian näin:

*”Ei tunnu oikealta sanoa, että vastaisin, että tarjonta on riittävää suhteessa tarpeeseen, koska mä luulen niitä tarpeita ei tarvitsijat sillä tavalla tunnista tai osaa lähteä hakemaan.”*

### **Digituesta viestimisestä: ”Se on aika iso haaste”**

Kunnissa on hyvin tiedostettu, että digitukipalveluista pitää viestiä monikanavaisesti ja kohderyhmien tavoittaminen on tärkeää. Viestintää oli tehty sanomalehdissä sekä juttujen että maksetun mainonnan muodossa, ilmoituksilla julkisissa tiloissa, kunnan verkkosivuilla ja sosiaalisessa mediassa. Eräässä kunnassa kansalaisopiston opinto-opas jaetaan painettuna jokaiseen talouteen. Kunnissa oli myös havaittu, että digitukea tarvitsevien kohderyhmien tavoittaminen on haastavaa eivätkä sähköiset viestintäkanavat välttämättä tavoita tukea kaikkein kipeimmin tarvitsevia. Erään kunnan edustaja nosti esiin huomion, jonka mukaan

*”-- joka vuosi käyn esittelemässä yhdistyksille ja milloin missäkin näitä palveluita -- niin siellä on väkeä, täysin meidän kohderyhmään kuuluvaa, jotka ei oo ikinä kuullutkaan, mitä 20 vuotta, kun tän sorttista palvelua on ollut jossain muodossa...”*

Senioreiden suhteen nousivat erityisesti esiin tarve saada tiedotusta digituesta heidän omiin verkostoihinsa: kunnissa oli havaittu, että eläkeläisillä on omat sähköiset fooruminsa. Erityisen tehokkaaksi tälle kohderyhmälle koettiin viestintä heidän omien järjestöjensä kautta. Myös puskaradio oli havaittu tärkeäksi ja joissakin kunnissa sitä myös aktiivisesti hyödynnetään: ”siihen kannustetaan myös niitä ihmisiä, jotka siellä käy, että pyytäkää ystäviä ja tuttavvia rohkeasti mukaan, se on merkittävä tiedonvälityskanava täällä”.

Erityisesti huolta herättivät ne ryhmät, jotka ovat ”niin hiljaisia ja äänettömiä, että --- syrjäytymistä ei huomaa”. Kunnissa oli tunnistettu, että tällaiset henkilöt jäävät usein ilman heille kuuluvia tukia ja sellaista apua, joka parantaisi heidän elämänlaatuaan. Toisaalta painotettiin myös sitä, että kaikenlaisessa, myös digitukeen liittyvässä toiminnan järjestämisessä on tärkeää huomioida kohderyhmän tarpeet ja tekemiset: eräässä kunnassa oli vahingossa sovittu digitukipäivä ajankohtaan, jolloin kohderyhmällä oli iltapäivätanssit. Tapahtumaa jouduttiin siirtämään ja kunnan edustaja totesi, että ”se oli hyvä tämmöinen käytännön oppitunti, joka kyllä painui mieleen saman tien”.

Digitukipalveluiden lähestyttävyyys ja löydettävyyys aiheuttavat haasteita:

*”Ne, jotka sitä apua ja tukea eniten tarviis, niin ei välttämättä rohkene, uskalla, löydä niiden palveluiden piiriin.”*

Viestintää haittasi myös resursseihin liittyvä murhe:

*”-- se kaikista otollisin digituen kohderyhmä, eli ne ihmiset, ketkä tarvii sitä tukee digitaalisten välineiden käyttöön, niin he --- tarvis nimenomaan sellaisissa välineissä sitä tiedotusta, mitkä on maksullisia, ja tällaista budjettia esimerkiksi meillä ei ole koskaan ollut.”*

Yhtenä tärkeänä viestinnän kohderyhmänä nähtiin ne ihmiset, jotka eivät välttämättä ymmärrä, että digitukea ylipäätään tarvitaan. Eräs haastateltava oli tehnyt seuraavan havainnon:

*”Yhteiskunnassa on tän digitukiasian tiimoilta aika iso gäppi (tässä: aukko), että on semmoisia ihmisiä, jotka ei ollenkaan ymmärrä, että tällaista tarvitaan, jotka on aivan erilaisella tasolla digitaidoiltaan, yritysmaailmassa ja joka paikassa ja joiden todellisuus näiden digipalveluijen edessä on aivan toisenlainen.”*

Tärkeä havainto oli myös se, että digituesta ei useinkaan viestitä keskitetysti, vaan eri toimijat viestivät vain omasta toiminnastaan. Eräs haastateltava kuvasi tilannetta kunnassaan näin:

*”Me ei varmaan kuntana tästä digituesta tai ylipäätään tästä teemasta kovin keskitetysti uutisoida tai kerrota, että se on sitten hajautettu eri palveluihin, että jos asiakas haluaisi saada tätä, niin ei varmaan oo yhtä paikkaa, mistä hän näkis ne eri tahot ja keinot, millä sitä omaa osaamistaan voisi parantaa. Se on ehkä, jos aatellaan, että haluais parantaa, niin ehkä tää tietoisuuden parantaminen eri mahdollisuuksista voisi olla se, mistä aloittaa.”*

Yhteenvetona voidaan todeta, että kunnat ovat pyrkineet viestimään digituesta hyvin monikanavaisesti ja viestintä tavoittaa suuren osan kohderyhmistä. On kuitenkin olemassa vaara, että eniten digitukea tarvitsevat eivät löydä sen pariin, ja heistä tulee siksi digipudokkaita. Viestin kyllä koettiin tavoittavan jonkinlaisen osan kohderyhmistä, mutta useimpien kuntien näkemys oli, että erityisesti digisyrjäytymisvaarassa olevien kohdalla viestintää pitäisi edelleen parantaa.

### **Digituen eettiset ohjeet: ”Se on kans melkoista tasapainottelua täällä”**

Kuntien edustajien tutustuminen digituen eettiseen ohjeistukseen oli hyvin vaihtelevaa. Monissa kunnissa asiaa pidettiin itsestään selvänä ja digituen eettiset ohjeet olivat osa arkipäivää. Joissakin paikoissa oli kansallisten ohjeiden lisäksi myös omaa eettistä ohjeistusta. Joissakin kunnissa eettisiin ohjeisiin ei ollut vielä tutustuttu, mutta asia huomioitiin haastattelujen aikana ja ohjeistus tuli varmasti tutummaksi myös haastattelujen myötä. Samoin joissakin kunnissa huomioitiin, että jotkut digitukea antavat tahot, erityisesti aivan asiakasrajapinnassa toimivat, jotka eivät välttämättä edes tunnista toimintaansa digituen antamiseksi, eivät välttämättä olleet asian kanssa yhtä tuttuja:



*”Täytynee vielä varmistaa, että miten niissä nää eettiset ohjeistukset on huomioitu, se on yhtä lailla tärkeää.”*

Eettisen ohjeistuksesta erityisesti asiakkaan itsenäisyyden tukeminen koettiin tärkeäksi. Toisaalta se koettiin myös hankalaksi, sillä

*”Se on kans melkoista tasapainottelua täällä kirjastolla se, että kuinka saat asiakkaan pysymään siinä penkissä ja tekemään asiat oikeesti itse, koska hyvin hanakasti he nousee siitä ja on silleen että voitko tehdä puolestani, no siihen että itseasiassa nyt haluan ohjeistaa sinua niin, että opit tekemään tämän, niin se on monesti paljon hankalampaa kuin se, että tekisi itse.”*

Asiasta on kuitenkin keskusteltu paljon ja joissakin kunnissa on selkeä näkemys siitä, että arjen tekemisen kautta tähän syntyy myös rutiinia, joka auttaa pidättäytymään liiasta puuttumisesta.

Toisena tärkeänä havaintona nousi asiakkaan henkilökohtaisten tietojen ja esimerkiksi pankkitunnusten kanssa toimiminen. Erään kunnan edustaja kuvaili ongelmaa näin:

*”Siinä sitten tulee ongelmaksi, että miten näkemättä sitä, mitä opiskelija ruudullaan tekee, niin häntä voi siinä käytössä sitten neuvoa. Ne on hankalia tilanteita.”*

Useissa kunnissa otettiin ilolla vastaan tieto, että ainakin joillain pankeilla on nykyään käytettävissä verkkopankistaan demoversio, jonka avulla verkkopankin käyttöä voidaan opettaa ja opetella.

### **Kunnan henkilöstön tietämys annettavasta digituesta: ”Kyllä sitä on koitettu toittotaa”**

Kuntien edustajat olivat varsin yksimielisiä siitä, että tietämys oman kunnan digitukitarjonnasta on hyvin vaihtelevaa kunnan henkilöstön sisällä. Vaikka digitaalisista palveluista puhutaan paljon, digituen tarjonnasta puhe ei ole yhtä voimallista. Eri toimialojen välillä koettiin olevan eroja: karkeasti yleistäen sivistystoimen henkilöstön oletettiin olevan huomattavasti paremmin selvillä oman kunnan eri yksiköiden tarjoamasta digituesta, kun taas esimerkiksi teknisen toimen kenttähenkilöstön oletettiin tietävän lähinnä kirjastoilla tarjottavasta digituesta, mutta heillä ei oletettu olevan kovin tarkkaa käsitystä siellä tarjottavan palvelun laadusta. Eron arveltiin johtuvan siitä, että eri henkilöstöryhmät kohtaavat digitukea arjessaan kovin eri tavoin: toisille se on arkipäivää, mutta toiset eivät ”arjessaan näitä asioita pyörittele sillä tapaa”. Osassa kunnista oli tiedostettu, että koska keskustelu asian ympärillä ei ole jäsentynyttä, myös kunnan sisäinen viestintä oli jäänyt puutteelliseksi:

*”Kun tästä ei hirveesti oo tiedotettu eikä ehkä keskusteltukaan tässä muodossaan, väittäisin äkkiä, että se on varmaan vähän puutteellista se osaaminen myös siinä, että osataan sit ohjata oikeeseen paikkaan.”*

Kuntien edustajien puheenvuoroissa korostui erityisesti asiakasrajapinnassa työskentelevien rooli: monista kunnista nousi esiin toive, että esimerkiksi etsivä nuorisotyöntekijä, työllisyyspalveluiden työntekijä, sosiaalityöntekijä tai kotihoidon työntekijä osaisi joko itse opastaa asiakasta alkuun tai ohjata hänet joko kunnan tai kolmannen sektorin tukijan hoiviin. Digituen toivottiin normalisoituvan ja jäsenytyvän niin, että siitä tulisi kunnan läpileikkaava palvelumuoto.

Pienissä kunnissa kuntien edustajat arvelivat henkilöstön olevan paremmin selvillä kunnan tarjoamasta digituesta. Suuremmissa kaupungeissa myös kaupungin sisäisten toimijoiden joukko kasvaa niin suureksi, että sen ulkoa osaamista ei välttämättä pidetä edes tarpeellisena: ”Saman lailla mä lähden sitä asiaa googlettaan tai ettiin --- kaupungin sivuilta kuin mitä tahansa ulkopuolista toimijaa”.

Yhteenvetona kunnissa nähdään tarvetta yhä selkeämmälle tiedottamiselle myös kunnan työntekijöiden kesken. Digituen aseman vakiinnuttaminen ja toiminnan jäsenytyminen on tarpeen myös tässä suhteessa.

### **Tekeillä ja suunnitteilla: Konkreettisia toimia ja digituen nosto osaksi strategiaa**

Kunnissa on vireillä useita konkreettisia toimia sekä digituen määrän, laadun että saavutettavuuden parantamiseksi. Kunnat muun muassa virittelevät yhteistyötä Mukanetin kanssa, suunnittelevat digimummola-toimintaa, elvyttävät aiemmin toimineita, suosiota saavuttaneita kirjaston digitukipalveluja, pyrkivät levittämään toimintaa myös kyliin ja syrjäseuduille, aloittelevat työllisyyden hoidon kuntakokeiluun liittyvää työnhakijoiden digitaitokoulutusta, käynnistelevät hanketta kulttuurihyvinvoinnin palveluohjauksesta ja lukuisia muita hankkeita, joissa digituki on tärkeänä osa-alueena. Enemmän suunnitelma-asteella olevia toimenpiteitä ovat esimerkiksi kohtaamispaikkojen järjestäminen sotesovelluksen käyttöönoton yhteydessä.

E erityisen ilahduttavaa oli kuntien ottama aktiivinen rooli lasten ja nuorten digikasvatuksessa. Pirkanmaalla on kuntia, joissa jo varsin nuorille alakoululaisille hankitaan kunnan toimesta omat laitteet ja tällainen tasa-arvoa tukeva laitteiden hankinta jatkuu toiselle asteelle asti. Toisaalla taas oli koordinoitu huolellisesti kirjastojen, päiväkotien ja perusopetuksen välillä digikasvatusta: myös tällainen toiminta on omiaan tasaamaan erilaisista lähtökohdista ja erilaisessa opetuksessa olevien lasten ja nuorten mahdollisuutta omaksua digitaitoja. Tulevaisuuteen panostaminen ja sen huomioiminen, ettei kaikilla ole samanlaista mahdollisuutta päästä käyttämään digilaitteita on tärkeää työtä, joka vähentää digipudokkaiden määrää.

Joissakin kunnissa ei ollut tällä hetkellä tekeillä tai suunnitteilla mitään digitukeen liittyvää uutta toimintaa. Kuntien edustajien mielestä ”pitäis varmaan olla”, mutta samalla useammalta taholta huomautettiin, että meneillään oleva pandemia-aika haittaa merkittävästi erityisesti kokoontumista edellyttäviä toimia. Joissakin kunnissa jo hyvinkin pitkälle suunniteltuja toimia oli jouduttu lykkäämään kokoontumisrajoitusten vuoksi.

Myös aktiivisesti toimivissa kunnissa nähdään, että tarvetta olisi myös muille konkreettisille toimille. Erityisen tärkeäksi nähtiin, että tällaiset toimet kohdistuisivat sellaisiin henkilöihin, jotka eivät itse tunnista tarvettaan hakeutua digitukipalvelujen piiriin:

*”Ne todellisesti syrjäytymisvaarassa olevat, ja nimenomaan tästä digiyhteiskunnasta syrjäytymisvaarassa olevat, ne ihmiset, jotka eivät millään tavalla koe sitä omakseen eikä tarpeelliseksi, niin heidän tavoittamiseen pitäisi ehdottomasti tehdä jotain enemmän.”*

Useammassa pirkanmaalaisessa kunnassa digituki on viety jo myös strategiselle tasolle kunnan päätöksenteossa. Digituki on mainittu osana hyvinvointia tukevan elinympäristön laadukkaat ja monikanavaiset palvelut -painopistettä. Toisessa kunnassa ikäihmisten hyvinvointiohjelmassa korostetaan erityisesti digitaalisten palveluiden ja tietoturvallisuuden merkitystä ikäihmisten hyvinvoinnille.

### **Digituen näkyvyydestä alueellisessa kehittämistyössä: ”Teema, joka on esillä vahvasti koko ajan”**

Kuntien edustajien mielipiteet digituen näkyvyydestä alueellisessa kehittämisessä hajosivat selvästi. Osa kuntien edustajista piti digituen esiintymistä itsestäänselvyytenä: ”jos ei sitä ole huomannut, niin ei ehkä ole sitä seurannutkaan kauhean tarkkaan”. Monet haastateltavat kuvasivat digituen läsnäoloa vahvaksi, voimakkaaksi tai väkeväksi. Asia korostuu erityisesti hyvinvointi- ja sosiaalialan ja kirjastojen osalta: vuosina 2019-2020 Pirkanmaan ja Keski-Suomen alle 5000 asukkaan kuntien kirjastojen henkilöstön digitaalisoitua vahvistettiin alueellisen kehittämiskirjaston digihankkeessa, jossa myös rohkaistiin digituen entistä runsaampaan tarjoamiseen ja verkostoitumiseen digituen tekijöiden kanssa alueellisesti ja paikallisesti. Joillakin kehittämistyön alueilla digitalisaatiokehitys sinänsä oli hyvin keskiössä, mutta tukipuolta olisi tarpeen pohtia enemmän. Toisaalta joissakin kunnissa digitukeen ei ollut aluekehittämisen suhteen törmätty lainkaan. Digituen näkyvyys vaikutti olevan riippuvainen haastateltavan toimenkuvasta: kaikkien haastateltavien tehtäviin ei kuulunut aluekehitykseen osallistuminen, joten heillä ei luonnollisestikaan voinut olla kosketuspintaa asiaan.

Useissa kunnissa on tai on ollut meneillään digitukea ainakin sivunneita hankkeita, joissa on ollut mukana useampia kuntia. Digituki nähtiinkin asiana, jossa yhteistyö on voimavara ja myös PiDiKe-hankkeen toivottiin kannustavan kuntia toimimaan yhteistoiminnassa ja verkostoitumaan myös alueen muiden digitoimijoiden kanssa.

## **PiDiKe-hankkeen tunnettuus: Ensikosketuksista näkyvään hankkeeseen**

PiDiKe-hanke oli suurimmalle osalle haastatelluista jollakin tavalla tuttu, ainakin hankkeen nimi oli tullut vastaan jo ennen haastattelukutsua useimmille. Monille ensikosketus hankkeen kanssa oli saatu erilaisissa esittelytilaisuuksissa. Osalle haastatelluista verkostossa toimiminen oli arkipäivää, mutta osalle kontakti oli jäänyt pinnallisemmaksi ja he kokivatkin, että "Nimi on vilahtanut --- mutta ei, sisällöiltään ei ollut tuttu aikaisemmin". Lähes poikkeuksetta kuntien edustajat suhtautuivat hankkeeseen positiivisesti ja toivoivat aktiivisempaa yhteistyötä:

*"Kunta on mielellään mukana Pirkanmaan eri yhteishankkeissa, verkostoissa ja muissa ja olisi mukava saada sitä tännekin jotenkin vähän niin kuin läsnä olevammaksi."*

## **Ajatuksia hankkeen toiminnan kehittämistä: "Täällähän on jotain liikettä"**

Kuntien edustajat antoivat panoksensa myös hankkeen toiminnan kehittämiseen. Osa haastateltavista ei kokenut omaavansa tarpeeksi vahvaa kuvaa hankkeen nykyisestä toiminnasta voidakseen antaa kehitysehdotuksia, mutta merkittävältä osalta saatiin arvokkaita vinkkejä toiminnan kehittämiseksi.

Hankkeen toivottiin panostavan tiedottamiseen ja mahdollisesti myös somenäkyvyyteen. Vaikka digituen asiakkaat eivät välttämättä liiku sosiaalisessa mediassa, digitukijoista suhteellisesti suurempi osa on tavoitettavissa sen avulla. Myös esittelytilaisuuksia toivottiin henkilökohtaisia kontakteja pidettiin hyvänä, mutta myös suuremmille ryhmille joko paikan päällä tai Teamsin välityksellä.

Verkoston laajentamisesta haastatelluilla oli eriäviä käsityksiä. Toisaalta verkostoa haluttiin kasvatettavan edelleen ja mukaan toivottiin houkuteluttavan myös sellaisia tiedonsaajajäseniä, jotka eivät välttämättä koe itse antavansa digitukea, mutta joiden olisi hyvä olla tietoisia verkoston toiminnasta. Tällaisten henkilöiden kautta ajateltiin digituen pariin ohjauksen tehostuvan ja sitä kautta myös digituen tunnettuuden kasvavan. Kasvavan verkoston toivottiin täten kaventavan digikuilua. Toisaalta nähtiin, että painopistettä voisi kääntää verkoston kasvattamisesta ja vahvistamisesta enemmän seutustrategian ja -yhteistyön suuntaan.

Vaikka tiedon jakamisen merkitystä korostettiin, informaatiotulva sai myös kritiikkiä osakseen. Eräs haastateltava ilmaisi, että kaikki eivät vain enää jaksa navigoida tietovirrassa, vaan seuraaminen saattaa lopahtaa, jos informaatiota on tarjolla liiankin kanssa. Toisaalta verkoston aktiivisuutta pidettiin tärkeänä erityisesti uusien jäsenten kannalta: eräs haastateltava uskoi, että uudelle liittyjälle syntyy aktiivisesta verkosta relevantimpi kuva ja hän kiinnostuu toiminnasta todennäköisemmin, jos viestejä tulee päivittäin.

Matalan kynnyksen toiminnan tärkeyttä korostettiin, jotta esimerkiksi vertaistukiohjaajien olisi helppo hypätä mukaan.

### **Kuntien resursoima palveluohjaus: ”Kuulostaa hyvältä idealta, mutta...”**

Kuntien edustajille esiteltiin haastattelujen yhteydessä [digituki@pirkanmaa.fi](mailto:digituki@pirkanmaa.fi)-avunpyyntösähköpostia, josta tälläkin hetkellä saa apua digipulmiin. Avunpyynnöt välitetään anonymisoituna verkostolle, ja yhteistyössä etsitään joko ratkaisua tai parasta tukijaa ongelman edessä painiskelevalle. Sähköposti toimii ydintiimin kautta. On kuitenkin herännyt ajatus maakunnan kattavasta, kuntien resursoimasta palveluohjauksesta, joka toimisi sekä puhelimitse että sähköpostilla. Monet haastatelluista innostuivat asiasta heti. Positiivisesti asiaan suhtautuvat perustelivat näkemystään muun muassa näin:

*”Tällä omalla pienuudella ei pystytäkään, niin kyllä me aina liitytään, jos tällainen järjestelmä syntyy ja kustannuksetkaan ei koskaan ole pienen kunnan osalta se ratkaiseva asia.”*

*”Mitä leveämmät ne hartiat on siinä, se helpottaa sitä kuntien ohjaus- ja neuvonta(työtä) ja kun sitä kapasiteettia ei sitten välttämättä oo pienissä kunnissa, että se on monen työntekijän vastuulla, että kuulostaa oikein hyvältä.”*

Markkinointi nähtiin tärkeänä palveluohjauksen onnistumiseksi: ”sitten sitä osaa ehkä kaivatakin ja käyttää sitä palvelua”. Viesti tulisi saada välitettyä sekä loppukäyttäjille eli kuntalaisille että asiakasrajapinnassa toimiville henkilöille, jotka voisivat ohjata palvelua käyttämään. Tärkeää olisi tavoittaa kaikkien kuntien kaikki palvelualueet. Myös verkoston tietojen ajantasaisuus puhututti: palveluohjaus ei voi toimia, jos yhteystiedot eivät ole oikein. Toiminnan nähtiin myös tukevan verkostoa vastavuoroisesti. Myös palvelun saavutettavuuteen ja lähestyttävyyteen pitäisi kiinnittää paljon huomiota.

Monia kuntien edustajia mietitytti rahoituksen järjestäminen, joissain jopa siinä mittakaavassa, että suhtautuminen koko ajatukseen oli melko pessimistinen.

*”Ei oo näin pienissä kunnissa kunnalla mahdollisuutta ruveta edes maksaan siitä jollekin toiselle kunnalle, joka sen järjestää. Mutta ideana hyvä, vaikka vaatii sitten lisäresursseja jostain.”*

### **Muita huomioita ja uusia käsitteitä – digihäpeä, digiapu ja digipelko**

**Digihäpeä** eli tilanne, jossa digiapua tarvitseva häpeää osaamattomuuttaan, oli tunnistettu useammassa kunnassa. Se ilmenee esimerkiksi asiakkaan tullessa kirjaston tiskille pyytämään apua:

*”Aika usein se avunpyyntö tulee semmoisen anteeksipyyntön kera --- me olemme täällä teitä varten, se on semmoinen, mitä saa kyllä usein täällä puhua.”*

Erityisen ongelmalliseksi digihäpeä oli huomattu työikäisen väestön keskuudessa ja sen oli tunnistettu rasittavan ihmisiä. Usein digihäpeässä vaikuttaa myös olevan kysymys enemmänkin ihmisen luuloista siitä, mitä hänen odotetaan osaavan kuin aktuaalisista vaatimuksista. Digihäpeää esiintyy myös nuorilla ja niin kutsuttu diginatiivius onkin tunnistettu vaaralliseksi harhaksi: ei kukaan voi osata, jos ei opettele ja opeteta.

**Digiavun** ja digituen välinen rajanveto puhututti kuntien edustajia. Kunnissa oli havaittu, että oli olemassa joukko ihmisiä, joilla ei ole mahdollisuutta oppia itsenäisiksi digin käyttäjiksi:

*”Jos oot yhdeksänkymppinen, ja hädin tuskin jaloilla pysyt, ja just ja just pystyt hoitamaan sen oman arjen, että siihen sit vielä oppis kaikki skannaamiset ja tulostamiset ja yhteydenotot sinne sun tänne.”*

Tällaisille hiljaisille, jopa äänettömille ryhmille, joiden syrjäytymistä on vaikea huomata “kun ne ei kulje missään ja huuda, että auttakaa meitä” voisi kuntien edustajien mielestä olla järkevää tarjota digiapua, toisin sanoen avustaa heitä konkreettisesti tehtävien suorittamisessa ja tarvittaessa tehdä ne heidän puolestaan. Digituen eettisten ohjeiden mukaanhan tavoitteena on, että asiakas pystyy jatkossa itsenäisesti toimimaan verkossa, mutta digiapu katsotaan perustelluksi tilanteissa, joissa “he ei tule sitä itsenäisyyttä tavoittamaan siinä digimaailmassa kaikesta tukemisesta huolimatta”. Digiavun ja -tuen ero on tärkeää tunnistaa ja rajan vetämiseen kaivattaisiin ehkä myös tarkempaa ohjeistusta digituen eettisiin ohjeisiin.

**Digitaalisten laitteiden tuotetuille** koettiin kunnissa olevan huomattava tarve. Eräs haastateltavamme kertoi asiasta näin:

*”-- moni ikäihmisen lähiomainen on huolestunut siitä, että iäkäs äiti ei esimerkiksi oo ajan hermolla eikä pääse näiden digitaalisten palvelujen piiriin, ostetaan äidille älypuhelin, mutta ei sitten osata tai sitten on tullut monesti sellainen, että ei oikein maltetakaan sitten opettaa sitä käyttöä, et sit vähän niin kuin jätetään sinne oman onnensa nojaan se ikäihminen sen puhelimen kanssa ja pahimmassa tapauksessa hän ei osaa edes soittaa sillä, että ainoa toiminto, jota hän osaa käyttää, on vastata siihen, että näitäkin krouveja tapauksia aina välillä tulee esiin.”*

Joistakin kunnista esitettiinkin toivomus siitä, että digilaitteiden käyttöönottoa painotettaisiin niitä myyvissä liikkeissä. Esiin nousi myös ajatus siitä, että nämä käyttöönottoa ja alkuvaiheen opastusta hoitavat yksityisen sektorin toimijat olisivat mukana järjestäytyneessä digitukiverkostossa.

**Digipelkoa** tunnistettiin kunnissa esiintyvän eniten senioriväestöllä.

*”Sehän se usein täällä senioriväestön keskuudessa on, että pelätään, että hajotetaan, rikotaan jotain tai että hukataan omat pankki- tai henkilötiedot.”*

Kunnissa oli tunnistettu, että yksi digituen tärkeistä tehtävistä on digipelon lievittäminen. On tärkeää, että digilaitteita käyttävät uskaltavat käyttää niitä ja luottavat siihen, että melkein kaiken saa korjattua, jos laite fyysisesti ei mene rikki. Toisaalta turvallisen käytön ja digiuhkien hallinnan opettaminen koetaan tärkeäksi osaksi digitukea.

**Henkilöityminen** muuttuu digituen suhteen ongelmaksi, kun digitukea antanut henkilö ei enää syystä tai toisesta ole käytettävissä. Näin oli käynyt useammassakin kuntakierroksen kunnista: eräässä kunnassa aktiivisesti digitukea puuhannut järjestöaktiivi menehtyi eikä hänelle löytynyt seuraajaa. Sama ongelma voi olla seurauksena myös vähemmän dramaattisista muutoksista: eräässä kunnassa kunnan palkkalistoilla ollut aktiivinen digitukija siirtyi toisiin tehtäviin ja toiminta lopahti. Henkilöitymisen aiheuttamien haittojen vähentämiseksi on tärkeää saada pysyvämpiä rakenteita digituen ympärille.

**Verkkoinfran** tärkeys nousi esiin joidenkin haastateltujen kohdalla. Hitaiden verkkoyhteyksien koettiin hankaloittavan myös digituen antamista:

*”Kun ne siellä tahkoaa sen hitaan netin kanssa, niin ei siitä oikeesti mitään tuu, mielenkiinto sammuu viimeistään siinä vaiheessa.”*

Verkkoinfran ajankohtaisesta tilanteesta Pirkanmaalla löytyy tietoa muun muassa PiDiKe-hankkeen kokoamasta Pirkanmaan digituen tilannekuva-alustasta.

### **Yhteenveto ja toimintaehdotuksia**

Kuntakierroksen haastatteluissa oli hyvin positiivinen ja myönteinen tunnelma. Asia koettiin yhteisesti tärkeäksi ja sen edistämisen eteen oltiin valmiita panostamaan. Eräs haastateltava kokosi ajatuksiaan näin:

*”Pääasia, että niitä rakenteita on olemassa jatkossa digituen toteutumiselle ja koordinoinnille.”*

Hankkeen ja digituen verkoston toiminnan jatko tietenkin puhututti myös haastateltuja. Väistämätöntä kehitystä, johon kuntien on sopeuduttava, kuvattiin muun muassa näin:

*”Tää tarvehan ei mihinkään häviä, vaikka hanke päättyy, vaan se entisestään kasvaa.”*

Yleisesti digituen kehittämisen esteenä kunnissa vaikuttaa ainakin jossain määrin olevan resurssipula. Paremmin koordinoitu digituki säästäisi kunnilta näitä arvokkaita resursseja. Näillä perusteilla voidaan ajatella, että hankkeella on kuntien vankka tuki. Seuraavana askeleena onkin kaikkien kuntien tuominen koordinaation piiriin (osaksi verkostoa) ja merkityksellisten osallistumistapojen mahdollistaminen kuntien digituen kehittäjille.

Digituen heikko tunnettuus on valtakunnallinen ongelma. Digituen tarvisijat eivät vielä riittävän kattavasti tunne mahdollisuuttaan ja oikeuttaan saada tukea digitaaliseen asiointiin. Tätä tunnettuuden ongelmaa voitaneen lähteä ratkaisemaan tehokkaalla ja maakunnan kattavalla viestinnällä digituesta sekä esimerkiksi matalan kynnyksen palveluohjauksen järjestämisellä: jos Pirkanmaalle saataisiin selkeästi määriteltyä taho, jolla on koottuna tieto digituen toimipisteistä sekä niiden toiminta-aikatauluista ja -paikoista, olisi tämän tahon helpompaa ohjata tarvisijoita oikeaan paikkaan. Palveluohjauksen yhteystietojen tulisi olla helposti löydettävissä avuntarvisijoille ja ohjauskanavien oltava sopivia: käytännössä tämä tarkoittaa ”menneen vuosituhannen teknologian” eli esimerkiksi perinteisen puhelinasiointiin painottamista ensisijaisena palvelukanavana. Puhelinpalvelu on käytännössä myös riippumaton avuntarvisijan maantieteellisestä sijainnista, jos se järjestetään avoimeksi kaikille pirkanmaalaisille. Kokemukset esimerkiksi kevään 2021 viestintäkampanjasta tukevat puhelinpalvelun sopivuutta: viestintäkampanjan printtimediassa julkaistut ilmoitukset nousivat merkittävästi esille, kun avuntarvisijat ottivat yhteyttä lehti-ilmoituksissa mainittuun palvelunumeroon.



**Raportissa käytettyjä lähteitä:**

Digi- ja väestötietovirasto (2019) Digituen eettinen ohjeistus:

[https://www.suomidigi.fi/sites/default/files/2020-06/DVV\\_Digituki\\_eettinen\\_ohjeistus\\_A4\\_FIN\\_RGB\\_digi.pdf](https://www.suomidigi.fi/sites/default/files/2020-06/DVV_Digituki_eettinen_ohjeistus_A4_FIN_RGB_digi.pdf).

Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019. Annettu Helsingissä 15.3.2019. Saatavilla sähköisesti osoitteessa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190306>.

Laki hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista 571/2016. Annettu Helsingissä 29.6.2016. Saatavilla sähköisesti osoitteessa: <https://finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20160571>.

Valtiovarainministeriö (2017) Digituen toimintamalliehdotus. AUTA-hankkeen projektiryhmän loppuraportti:

<https://vm.fi/documents/10623/6581896/AUTA+raportti.pdf/74d0c25e-fa60-43c6-8856-c418faef9085>.

Valtiovarainministeriö (2020) Suomalaisten digitaidot ovat suurimmaksi osaksi hyvällä tasolla – digitaitokartoitus nosti esiin myös huolenaiheita: <https://vm.fi/-/suomalaisten-digitaidot-ovat-suurimmaksi-osaksi-hyvalla-tasolla-digitaitokartoitus-nosti-esiin-myo-suolenaiheita>.

Valtiovarainministeriö (2021) Digituen vakiinnuttaminen etenee: <https://vm.fi/-/digituen-vakiinnuttaminen-etenee>.