



VALTIOVARAINMINISTERIÖ

JulkICT-osasto
Digituen alueellinen koordinaatio

19.11.2021
VN/12566/2020

Digituen alueellinen koordinaatio

Loppuraporttimalli

Keski-Suomen digituen koordinoitihanke

Versio 0.1

Sisällys

Sisällys	2
Dokumentin versiohistoria	3
1. Johdanto	4
1.1. Tiivistelmä: vaikuttavuus alueella.....	4
2. Digituen alueellinen verkosto	6
2.1. Kuvaus digituen alueellisesta verkostosta ja sen ylläpidosta	7
3. Alueen ajantasainen tilannekuva	12
3.1. Kuvaus alueen ajantasaisesta tilannekuvasta	13
4. Digituen tarpeen ja tarjonnan kehittyminen alueella	18
4.1. Kuvaus digituen tarjonnan kehittämistä vastaamaan digituen tarvetta alueella.....	19
5. Viestintä digituesta ja digitaitojen merkityksestä	24
5.1. Kuvaus viestinnästä ja digituen tarjonnan löydettävyydestä	25
6. Koronaviruspandemian vaikutukset	28
7. Hankkeen organisoituminen ja talous	29
7.1. Hankkeen organisoituminen	30
7.2. Yhteenveto hankkeen kustannuksista	30
7.3. Tuotokset suhteessa panostuksiin	32
7.4. Arvio tarvittavista kustannuksista	32
8. Palaute ja jatkokehittäminen	34
8.1. Palautteen kerääminen ja hyödyntäminen	34
8.2. Onnistumisen edellytykset.....	35
8.3. Havaitut haasteet	35
8.4. Arvio koordinaatiotehtävästä.....	36
8.5. Valtakunnallinen digituen toimintamalli	37
9. Liiteluettelo	38

Dokumentin versiohistoria

<i>Versio</i>	<i>Päiväys</i>	<i>Laatija</i>	<i>Muutoksen kuvaus</i>
0.1.	21.11.2021	Heidi Ker- vinen	

1. Johdanto

Tämä dokumentti on digituen alueellisen hankkeen Keski-Suomen digituen koordinointi-hankkeen loppuraportti.

1.1. Tiivistelmä: vaikuttavuus alueella

Tavoite	Vaikuttavuus
Alueella on aktiivinen digituen verkosto, joka vahvistaa asukkaiden mahdollisuutta saada digitukea ja asioida digikanavassa	Alueella toimii erilaisia digituen tarjoajia, joista useat eivät tienneet toistensa toiminnasta. Hankkeen myötä toimijat pääsivät tutustumaan alueen muihin digituen tarjoajiin sekä kuntatyöpajoissa että maakunnallisessa verkostossa, ja saivat käyttöönsä työtään tukevia materiaaleja ja koulutuksia. Verkoston myötä toimijat saivat vahvistusta omille digitaidoilleen sekä itseluottamusta neuvoa digituen tarvitsijoita paremmin. Verkoston jäsenet saivat tukea digituesta viestimiseen, ja verkoston toiminnan myötä myös viesti digituen tärkeydestä välittyi esimerkiksi kuntatoimijoille.
Alueen ajantasainen tilannekuva tukee digituen kehitystä	Alueen digituen tilannekuva oli hankkeen alussa hämärä, sillä useat toimijat eivät tieneet toisista digituen tarjoajista omalla alueellaan. Hanke toteutti kaikissa maakunnan kunnissa digituen kuntatyöpajan, jonka tietojen perusteella pystyttiin muodostamaan kuva kunnan digituen tarpeesta sekä tarjonnasta. Tämän kunnallisen tilannekuvan tiedot olivat kunnan toimijoiden hyödynnettävissä sekä verkostolaisten tarkasteltavissa verkoston työtilassa. Suurin osa alueen digituen tarjoajista liittyi maakunnallisen digituen verkostoon.
Digituen tarjonta kehittyi alueellisesti kattavaksi ja vastaa tarpeeseen	Tarjolla olevan digituen määrä vaihtelee alueella paljon eri kuntien mukaan. Pienissä kunnissa digitukea saattaa olla tarjolla vain kirjastossa rajallisten henkilöstöresurssien puitteissa. Hankkeen johdolla digituen pieniä resursseja on käyty läpi digituen kuntatyöpajoissa ja niihin on etsitty yhdessä ratkaisuja. Yhteistyö Digivireä Keski-Suomi -hankkeen kanssa on mahdollistanut vapaaehtoisten digitutoreiden valmennuksen erityisesti maaseutualueilla kuntatyöpajojen jälkeen. Hankkeessa tehtyjä havaintoja digituen erityisryhmistä on raportoitu eteenpäin verkoston tapaamisissa ja kuntatyöpajoissa.

Vahva viestintä digituesta ja digitaitojen merkityksestä varmistaa, että asiakas saa ja löytää tarvitsemansa tuen

Hankkeen alkaessa jokainen digituen tarjoaja viesti omasta digituestaan omien resurssien mukaan. Hankkeessa viestittiin yleisesti digituesta ja sen tärkeydestä erilaisilla yhteistyöverkostoissa, sosiaalisessa mediassa, nettisivuilla, blogeissa ja tiedotteissa. Lisäksi kuntatyöpa-joissa tarjottiin apuja digituen viestintään, kuten valmiita julisteita ja digituki-nettisivupohjia, joissa oli kunnan toimijat valmiiksi listattuna. Digituen tarjoajien omaa viestintää tuettiin tarjoamalla valmiita viestintämateriaaleja sekä järjestämällä viestintäkoulutus verkoston jäsenille.

2. Digituen alueellinen verkosto

Avustuksella toteutettavat tuotokset:

Vuonna 2020 aloittaneet alueet:

- Alueellinen digituen verkosto on koottu, kuvattu (toimijat, toimijoiden rooli ja tehtävät) ja toimii aktiivisesti. Verkostolla on yhdessä asetetut tavoitteet, jotka ohjaavat sen toimintaa.
- Verkoston jatkuvuuden varmistamiseksi on tehty suunnitelma alueen digituen koordinaation toiminnalle hankekauden jälkeen

Lopputuotos	Toimenpiteet	Hankkeen oma mittari (mikäli käytössä)	Toteutusaikataulu	Vastuuosapuoli	Arvio toteutumisesta
Digituen tarpeen ja tarjonnan kartoittaminen	Valikoitujen kohde-ryhmien tarvitsema digituki kartoitettu.	Haastatteluihin ja kyselyihin osallistuneiden määrä (tahot ja henkilöt). Tehty kartoitus valituille kohdejoukoille (ikäihmiset, nuoret ja maahanmuuttajat).	12/2020–05/2021.	Hanketiimi.	Osittain saavutettu: 3. Kuntatyöpajoihin (14) osallistunut 84 eri tahoa. Verkoston liittymislomakkeessa (n=69) ja verkostokyselyssä (n=24) kartoitettu tuen kohderyhmää.
	Kuntien ja järjestöjen digituen tarjonta kartoitettu.	Haastatteluihin ja kyselyihin osallistuneiden määrä (tahot ja henkilöt). Tehty kartoitus kunnissa ja järjestöjen yhteistyöfoorumissa.	12/2020–10/2021.	Hanketiimi.	Saavutettu: 4. Kuntatyöpajoihin (14) osallistunut 84 eri tahoa. Yhteistyö kuntien ja järjestöjen kanssa
Alueella on aktiivinen digituen verkosto, joka vahvistaa asukkaiden mahdollisuutta saada digitukea ja	Käynnistetään kuntakohtaiset tai useamman kunnan yhteiset digituen verkostot.	Jokainen kunta mukana joko kuntakohtaisessa tai yhteisessä verkostossa. Verkoston toimintaan mukaan tulevien tahojen määrä.	02/2021–10/2021.	Hanketiimi, osallistuvat kunnat.	Saavutettu: 4. Kaikissa kunnissa (n=22) toteutettu kuntatyöpaja.

asioida digikana- vassa.					Kunnista 12 mu- kana yhteisessä verkostossa.
	Käynnistetään maa- kunnallinen digituen verkoston ja vakiin- nutetaan sen toi- minta.	Verkoston toimin- taan mukaan tule- vien määrä. Verkosto työskente- lee aktiivisesti, vä- hintään 5 tapaa- mista/vuosi.	12/2020– 10/2021.	Hanketiimi.	Saavutettu: 5. Verkostossa mu- kana 61 eri toimi- jaa. Verkosto tavannut yhteensä 11 kertaa.
	Digituki vakiintuu osaksi kunnan (hyte)toimintaa.	Kuntien sitoutumi- nen vuodesta 2022 lukien toimintaan perustuen kunnan toiminta- ja talous- suunnitelmaan.	03/2021– 10/2021.	Hanketiimi, osallistuvat kun- nat.	Osittain saavutettu: 2. Kuntia kannustettu sitoutumaan digitu- kityöhön. Digituen kirjaa- mista strategiaan ei voida vielä arvi- oida.

2.1. Kuvaus digituen alueellisesta verkostosta ja sen ylläpidosta

Hanke on käynnistänyt digituen maakunnallisen verkoston, ja kehittänyt ja ylläpitänyt sen toimintaa verkoston jäsenten kanssa ja heidän toiveidensa perusteella. Digituen maakunnallisen verkoston tapaamiset, koulutukset ja kootut materiaalit ovat tuoneet apua alueen digituen tarjoajien käytännön työhön ja mahdollistaneet uusien digitukimuotojen ja toimijoiden välisen yhteistyön kehittämisen alueella. Verkoston toiminnasta löytyy tietoa myös liitteessä 1.2: Mittausdata, joka on osa DVV:n alueellista mittauspisteaineistoa.

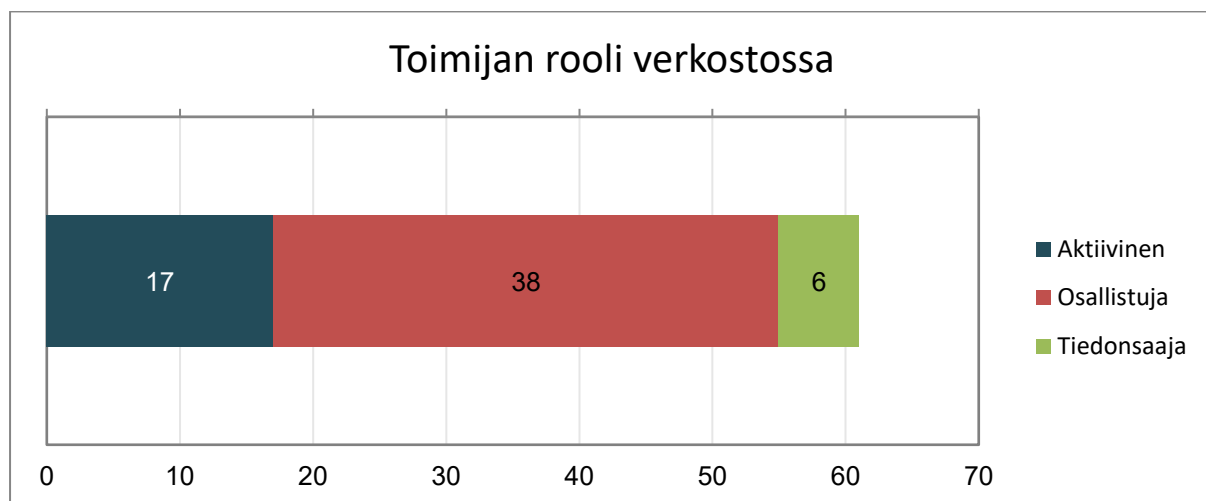
Maakunnallinen verkosto

Maakunnallisen verkoston kokoaminen aloitettiin pian hankkeen alkamisen jälkeen. Kokoaminen aloitettiin lähettämällä tietoa hankkeesta ja verkostosta digitukeen liittyvillä tahoille, ja viestittäminen aloitettiin suuremmista verkostoista, kuten Kesikirjastot-verkostosta, kuntien sivistystoimesta sekä maakunnan asiointipisteistä. Verkoston kokoamisen tueksi hankkeesta ja verkostosta kierrettiin kertomassa eri tahojen tapaamisissa. Tällaisia tapaamisia oli esimerkiksi kunnanjohtajien kokous, hyvinvointikoordinaattoreiden kokous, Keski-Suomen järjestöjen tapaaminen, Kesikirjastojen ohjausryhmän kokous sekä etätyötilojen verkoston tapaaminen. Verkostoon oli mahdollista liittyä täyttämällä hankkeen oman lomakkeen

Webropol-palvelussa, tai ilmoittautumalla DVV:n valtakunnalliseen digitukijoiden verkostoon osoitteessa suomidigi.fi/verkostomerkki.

Verkostoon liittyi hankkeen toiminnan aikana yhteensä 61 eri toimijaa verkostolomakkeen kautta, jonka sisältöön voi tutustua liitteessä 1.4: Verkoston liittymislomake. Yhteensä eri tahoja verkostossa oli mukana 44, mutta monesta organisaatiosta mukana oli useita henkilöitä. Vapaaehtoisina tutoreina toimivat yksityishenkilöt laskettiin kuuluvaksi heitä organisoivaan tahoon, kuten Eläkkeensaajien liiton Verkosto virtaa -toimintaan tai Jyväskylän kesäyliopiston Geronet-tutoreiksi. Lisätietoja digituen tahoista löytyy liitteestä ”Liite 1.3: Tarpeen kartoittaminen”, joka on osa DVV:n alueellista mittauspisteaineistoa.

Verkostolaiset valitsivat liittymislomakkeella heidän osallistumistaan parhaiten kuvaavan tason, jotka perustuvat DVV:n digituen rooleihin. Lisäksi lomakkeessa kyseltiin toimijan digituen tarjoamisen tyypistä, toiminta-alueesta, kohderyhmästä ja toimija-organisaation tyypistä.



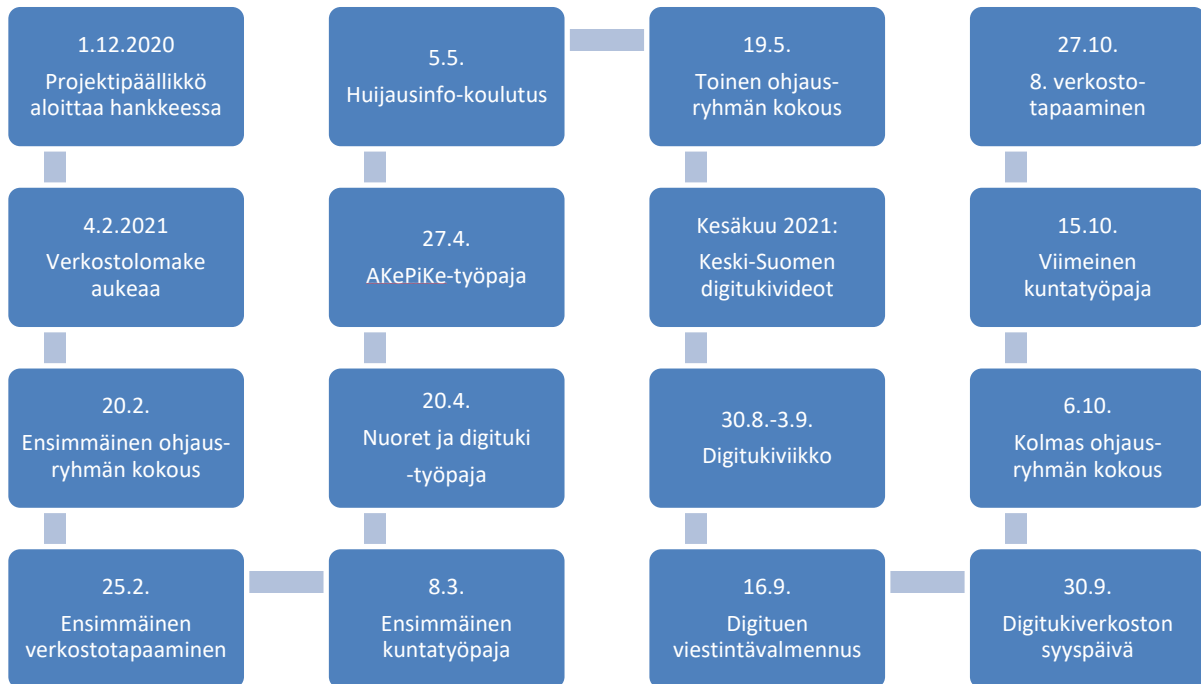
Kuva 1. Verkoston liittymislomakkeen tietoja. (n=61)

Maakunnalliselle verkostolle haluttiin luoda säännöllinen tapaamisrytmi heti verkoston perustamisen alussa. Verkoston liittymislomake avattiin helmikuun alussa, ja ensimmäistä verkostotapaamista eli digituen iltapäiväkahveja vietettiin helmikuun 25. päivä. Tämän jälkeen verkosto tapasi joka kuun kolmas torstai, pois lukien loma-ajan eli heinäkuun. Iltapäiväkahvien sisältötoiveita kysyttiin verkostolaisilta. Kahvien sisältönä oli usein uusien verkostolaisten esittelyjä tai heidän ajankohtaisia uutisiaan, vieras kertomassa omasta digituen aiheestaan sekä hankkeen ajankohtaiset uutiset esimerkiksi tulevista tapahtumista (taulukko 1). Verkostotapaamiset toteutettiin etänä lukuun ottamatta syyskuussa järjestettyä digituen verkostopäivää, jossa oli mahdollista osallistua myös paikan päällä Savutuvan Apajalla. Hankkeen aikajanaan voi tutustua tarkemmin kuvassa 2.

Digituen alueellisen koordi-
naation hankkeet

Loppuraportti

21.11.2021



Kuva 2. Aikajana hankkeen vaiheista.

Verkostotapaamisten lisäksi verkostolle järjestettiin kolme eri työpajaa eri digituen aiheisiin liittyen. Työpajat olivat Kuluttajaliiton Huijarit kuriin -hankkeen vetämä työpaja nettihuijauksista toukokuussa, Aava&Bang -mainostoimiston vetämä viestintätyöpaja syyskuussa sekä verkoston toimintaa käsittelevät työpajat digitukijoiden verkostopäivässä syyskuussa. Tämän lisäksi verkoston osille järjestettiin työpajoja, kuten nuorten parissa toimiville järjestetty työpaja huhtikuussa sekä AKePiKe-alueen kirjastoille järjestetty digitukityöpaja toukokuussa.

Pvm	Tapaamisen muoto	Osallistujat	Tapaamisen tyyppi	Aihe
25.2.	Etänä	21	Verkostotapaaminen	Verkoston kuulumisia
25.3.	Etänä	19	Verkostotapaaminen	Verkoston kuulumisia
20.4.	Etänä	4	Työpaja	Nuoret ja digituki -työpaja
22.4.	Etänä	16	Verkostotapaaminen	Seniorit ja digituki
27.4.	Etänä	20	Työpaja	AKePiKe-kirjastojen digitukityöpaja
5.5.	Etänä	26	Koulutus	Nettihuijaukset -työpaja (Kuluttajaliitto)
27.5.	Etänä	20	Verkostotapaaminen	Digituki järjestöissä

Digituen alueellisen koordi-
naation hankkeet

Loppuraportti

21.11.2021

26.6.	Etänä	5	Verkostotapaaminen	Syksyn tapahtumien suunnittelu
26.8.	Etänä	15	Verkostotapaaminen	Digituen viestintä, vieraana Katriina Terävä
16.9.	Etänä	26	Koulutus	Digituen viestintävalmennus (Aava&Bang)
30.9.	Lähi-toteutus	17	Verkostotapaaminen	Verkoston toiminnan suunnittelu
27.10.	Etänä	11	Verkostotapaaminen	Verkostokyselyn tulokset ja verkoston toiminnan jatko

Taulukko 1. Verkostotapaamisten päivämäärät, osallistujat ja aiheet.

Hankkeen alussa digituen tarvetta ja tarjontaa kartoitettiin kuntakohtaisesti ja erilaisten maakuntaliiton valmiiden yhteistyöverkostojen, kuten kunta- ja järjestötoimijoiden, kautta (Taulukko 2). Digituen tarjoajia haasteltiin tilaisuuksien yhteydessä ja heidän kokemuksiaan kerättiin näiden yhteydessä. Kuntatyöpajoissa nousseet aiheet ja keskustelut kerättiin muistioihin, jotka lähetettiin työpajojen osallistujille ja kunnan digituen toimijoille, ja ne olivat myöhemmin koko verkoston luettavissa verkoston Howspace-työtilassa.

Kohderyhmä	Tapahtumat/tahot	Pvm
Ikäihmiset	Kuntien sivistysjohtajien kokous	29.1.
	Kuntien hyvinvointikoordinaattoreiden kokous	11.2.
	Keski-Suomen Järjestöareena	16.2.
	Keskikirjastojen ohjausryhmän kokous	24.2.
	Digitukiverkoston iltapäiväkahvit	22.4.
	Kuntatyöpajat	
Nuoret	Kuntien sivistysjohtajien kokous	29.1.
	Kuntien hyvinvointikoordinaattoreiden kokous	11.2.
	Nuoret ja digituki -työpaja	20.4.
	Kuntatyöpajat	
Maahanmuuttajat	Digitukiverkoston iltapäiväkahvit	26.8.
	Kuntatyöpajat	

Taulukko 2. Kohderyhmien tarvitsemaa digitukea kartoitettu eri tapahtumissa.

Hankkeen järjestämissä kuntatyöpajoissa korostettiin kunnan toimijoiden yhteistyön merkitystä ja kannustettiin toimimaan kunnan omana verkostona. Ensimmäisen askel verkoston luomiselle oli kuitenkin se, että kunnan eri toimijat saivat tietää toistensa toiminnasta ja siitä, millaisia yhteistyön mahdollisuuksia heillä olisi. Tämä tavoite oli vahvasti kuntatyöpajoissa läsnä. Tätä avustettiin myös sillä, että kuntatyöpajoihin kutsuttiin toimijoita mahdollisimman monesta eri näkökulmasta. Kuntatyöpajojen sisältöä ja kokoonpanoa tarkastellaan tarkemmin osiossa 3.

Kuntatyöpajoissa käytiin läpi keinoja ja ideoita kunnan digituen kehittämiseen. Hanke esitteli yhtenä kehittämisehdotuksena digituen kirjaamisen kunnan strategiaan dokumentteihin, kuten hyvinvointisuunnitelmaan, ja esitteli tähän liittyviä konkreettisia esimerkkejä. Samoja aiheita käsiteltiin myös kesäkuussa Keski-Suomen liiton sivuilla julkaistussa hankkeen kirjoittamassa blogitekstissä. Digituen kuulumista kunnan hyvinvointityöhön käytiin läpi myös Keski-Suomen hyvinvointikoordinaattoreiden kokouksessa maaliskuussa. Digituen ja hyvinvoinnin yhteydestä julkaistiin blogi Keski-Suomen sote-uudistus -hankkeen nettisivuilla. Näistä toimista huolimatta kunnat eivät kuitenkaan aktiivisesti lähteneet lisäämään digitukea kuntien hyvinvointi- ja taloussuunnitelmiin, tai nämä muutokset eivät vielä tapahtuneet ennen hankkeen päättymistä.

Yhteistyö DVV:n ja alueellisten hankkeiden kanssa

Hanke on toiminut aktiivisesti osana valtakunnallista digituen verkostoa osallistumalla projektipäällikkö- ja ohjauskokouksiin eri hanketiimiläisten voimin. Keski-Suomen alueellisen hankkeen toiminnasta on raportoitu joka viikko tai joka toinen viikko Digi- ja väestötietoviraston (DVV) Teams-kanavalle. Tällä Teams-kanavalla on seurattu myös muiden alueellisten hankkeiden toimintaa, samoin kuin DVV:n omaa tiedottamista. Hanke on päivittänyt etene mistä Teams-kanavan välilehdelle, ja osallistunut keväällä one-to-one-tapaamiseen DVV:n ja Valtiovarainministeriön kanssa. Hanke on myös kerännyt dataa alueen toimijoista ja verkoston toimijoista kahdessa eri mittauspisteessä, mistä DVV on muodostanut alueellisen tilannekuvan PowerBI-alustalla.

Hanke on tehnyt yhteistyötä muiden alueellisten hankkeiden kanssa. Esimerkiksi Pirkanmaan digituen koordinointihankkeen kanssa tehtiin yhteistyötä hankkeiden alueella toimivien AKE-PiKe-kirjastojen digituen kehittämisen parissa. Lisäksi hanke osallistui vuonna 2020 aloitaneille hankkeille järjestettyihin tapaamisiin. Hanke teki yhteistyötä muiden hankkeiden kanssa erityisesti nuorille suunnatun digituen minitiimissä, jossa suunniteltiin yhdessä valtakunnallinen viestintäkampanja ja käytiin läpi eri alueellisia kampanjoita ja nuorille digitukea tarjoavia tahoja.

Hanke on tuonut valtakunnallisesti järjestetyt koulutukset ja materiaalit myös maakunnallisen verkoston saataville sekä kuukausittain lähetetyissä uutiskirjeissä, sosiaalisessa mediassa sekä Howspace-työtilan tapahtumakalenterissa. Tällaisia tapahtumia ovat olleet esimerkiksi DVV:n järjestämät suuremmat digitukitapahtumat sekä Taitoja tuen antajalle -webinaarit, muiden alueellisten hankkeiden järjestämät webinaarit sekä muiden digitaitoja käsittelevien hankkeiden tapahtumat. Tämän lisäksi DVV:n tuottamia valmiita materiaaleja, kuten digituen eettistä ohjeistusta, osaamismerkkejä sekä tuen antajan verkkokurssia, on esitelty verkostolle sekä muille toimijoille esimerkiksi kuntatyöpajoissa. Materiaalit on lisätty myös verkoston Howspace-työtilaan.

3. Alueen ajantasainen tilannekuva

Avustuksella toteutettavat tuotokset:

Vuonna 2020 aloittaneet alueet:

- Hanke kokoaa ja ylläpitää digituen tilannekuvaa, jossa on tieto alueen digituen tarpeesta (kohderyhmät, arvio tarpeen määrästä ja millaista tukea tarvitaan) ja digituen tarjonnasta (tukimuodot ja tarjoajat) hyödyntäen yhteisiä työkaluja. Tilannekuvassa huomioidaan alueen erityispiirteet.

Lopputuotos	Toimenpiteet	Hankkeen oma mit- tari (mikäli käy- tössä)	Toteutusaika- taulu	Vastuuosapuoli	Arvio toteutumi- sesta
Alueen ajantasainen tilannekuva tukee digituen kehitystä.	Toteutetaan kunta- kierros.	Osallistuja/tilaisuus (hlömäärä)	03/2021– 10/2021.	Hanketiimi.	Saavutettu: 5. Kunnat (22) kier- retty, kuntatyöpa- joja 14, eri tahoja 84. Osallistujia ka 7/työpaja.
	Kartoitetaan kuntien verkoston ulkopuo- listen toimijoiden di- gituki.	Tapaamiset uusien toimijoiden kanssa (tahojen määrä)	12/2020– 10/2021.	Hanketiimi.	Saavutettu: 4. Kerrottu digituesta ja verkostosta eri yhteistyötilaisuuk- sissa (n=7).
	Maakunnallinen ja ajantasainen digi- tuen palvelukartta.	Digituen palveluiden ja tahojen määrä Palvelukartasta ker- tovien julkaisujen ja tiedotteiden määrä	05/2021– 10/2021.	Hanketiimi, osallistuvat kun- nat.	Osittain saavutettu: 3 Tiedot kerätty kun- tatyöpajoissa ja yh- teistyötapaami- sissa. Palvelukarttaa ei ole julkaistu inter- netissä.
	Päivitetään FinSote- tutkimuksen perus-	THL:n FinSote-tutki- muksen tulokset	09/2021– 10/2021.	Hanketiimi, Keski-Suomen sote-uudistus.	Saavutettu: 4.

	teella sote-palveluiden digituen tilannekuva ja tarve.	2020 ja niiden vertailutulokset vuoteen 2018.			FinSote 2020-tulokset on otettu huomioon ja raportoitu verkostolle.
--	--	---	--	--	---

3.1. Kuvaus alueen ajantasaisesta tilannekuvasta

Hanke on tuottanut ajantasaista tietoa alueen digituen tarpeesta sekä tarjonnasta alueella. Digituen tilannekuva on muodostunut hankkeen kartoituksen myötä sekä kunnittain, maakunnassa että valtakunnallisesti.

Tilannekuvan kartoittaminen

Digituen tilannetta kartoitettiin keskusteluiden ja haastatteluiden avulla. Digituen toimijoita etsittiin kunnittain esimerkiksi internetistä, palveluluetteloista, tapahtumien yhteistyötahoista sekä alueen toimijoiden keskustelujen kautta. Kaikki löydetyt digituen tahot kutsuttiin mukaan kunnan digituen työpajaan. Työpajoissa paljastui usein vielä lisää digituen tarjoajia, joita ei aiemmin ollut löydetty, esimerkiksi yksityisyrittäjiä tai järjestöjä, joiden toimintaan kuului myös digituki. Myös digituen määritelmä aiheutti vaikeuksia digitukijoiden löytämisessä, sillä monet tahot eivät välttämättä tunnistaneet omaa työtänsä digitueksi. Tähän törmättiin erityisesti viranomaisasioinnissa opastavien tahojen kohdalla, sillä he kokivat sähköisen järjestelmän neuvomisen sisältöneuvonnaksi, eivätkä heidän mielestään tekniseen tukeen rinnastettavaksi digitueksi.

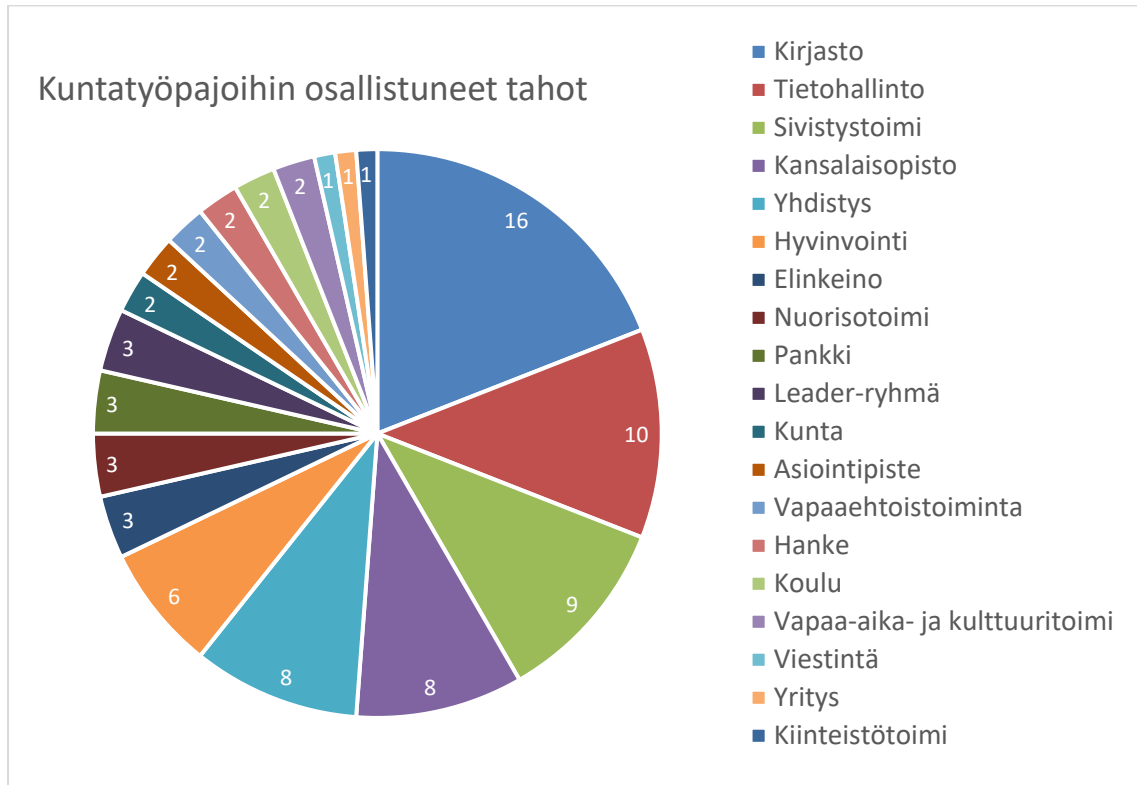
Kuntatyöpajoissa alueen digituen tarjoajia selvitettiin yhteisten tehtävän avulla, jossa osallistujien oli mietittävä erilaisten skenaarioiden perusteella, mistä kunnan asukas saisi digitukea aiheeseen. Tehtävän vastauksista ja tahoista keskusteltiin yhdessä, ja samalla pohdittiin syitä, miksi joihinkin aiheisiin ei löytynyt digituen tarjoajia. Tämän tehtävän pohjana käytettiin Yleisten kirjastojen digihankkeen tuottamaa ”Koko kylän digitalkoot”-tehtäväpohjaa. Kuntatyöpajoissa käytiin läpi myös kehittämissuhteita digitukeen liittyen, joita olivat digituen lisääminen kunnan strategiaan dokumentteihin, olemassa olevan digituen tukeminen sekä digituen viestinnän kehittäminen. Kuntatyöpajoissa hyödynnettiin Pohjois-Pohjanmaan alueellisen koordinaatiohankkeen tuottamaa ”Miten kunnissa kannattaa kehittää digitukea?” – digituen järjestäjän käsikirjaa, ja tätä käsikirjaa suositeltiin luettavaksi kaikille työpajaan osallistuneille.

Pvm	Kunta/kunnat	Osallistujat
8.3.2021	Multia	13
26.3.2021	Kyyjärvi	11
12.4.2021	Laukaa	7
13.4.2021	Toivakka	10
10.5.2021	Joutsa ja Luhanka	6
25.5.2021	Saarijärvi ja Kannonkoski	10
31.5.2021	Hankasalmi ja Konnevesi	10
7.6.2021	Viitasaari ja Pihtipudas	5
16.6.2021	Keuruu ja Petäjävesi	15
21.6.2021	Karstula, Kinnula ja Kivijärvi	3
16.8.2021	Muurame	12
7.9.2021	Jämsä	12
7.10.2021	Äänekoski ja Uurainen	4
15.10.2021	Jyväskylä	11
	YHTEENSÄ	129

Taulukko 4. Järjestetyt kuntatyöpajat, niihin osallistuneet kunnat ja osallistujamäärä.

Kuntatyöpajoja järjestettiin yhteensä 14 kappaletta (taulukko 4). Osa työpajoista keskittyi vain yhden kunnan alueeseen, mutta useimmissa käsiteltiin useamman kunnan digitukea yhdessä. Tämä oli toimiva ratkaisu, sillä usein alueiden toimijat tekivät jo valmiiksi yhteistyötä, ja näin saatiin enemmän toimijoiden välistä verkostoitumista mahdollistettua. Kuntatyöpajoihin osallistui eri tahoja kunnasta riippuen. Useimmiten työpajoihin osallistui kirjaston ja tietohallinnon työntekijöitä (kuva 3). Joissain kunnissa tai alueilla yksi henkilö saattoi vastata monen eri tahon tai toimialueen toiminnasta, joka vääristää hiukan alla raportoituja tuloksia työpajoihin osallistuneista tahoista. Kuntatyöpajoihin osallistui yhteensä 85 eri tahoja, joista osasta saattoi olla useampi edustaja paikalla työpajassa tai he osallistuivat useamman kuin yhden kunnan työpajaan.

Jokaisesta kuntatyöpajasta tehtiin muistio, johon kerättiin tiedot alueen digituen toimijoista. Nämä muistiot ovat kaikkien verkostolaisten luettavissa verkoston Howspace-työtilassa. Kuntatyöpajojen perusteella koostettiin jokaiselle kunnalle myös valmis listaus alueella digitukea tarjoavista tahoista. Tätä listausta kunnat pystyivät suoraan hyödyntämään myös omilla nettisivuillaan. Nämä nettisivut linkattiin myös Keski-Suomen liiton alueen digituesta kertoville sivuille (<https://keskisuomi.fi/elinvoima-ja-kehittaminen/digitalous/kaikille-tarjottava-digituki/>).



Kuva 3. Kuntatyöpajoihin osallistuneet tahot (n=85).

Digituen tilannekuva alueella

Kunnissa tarjolla oleva digituen määrä vaihtelee kunnittain, mutta kokonaiskuvana tilanne on huono. Erityisesti pienissä kunnissa ainoa digituen tarjoaja saattaa olla kirjasto, mutta pienten henkilöstöressurssien vuoksi kirjasto ei pysty tarjoamaan tukea kuin lähinnä omien sähköisten palveluidensa käyttöön. Keski-Suomen alueen kirjastot, eli Keskikirjastot, olivat kuitenkin tiedostaneet oman roolinsa ja tärkeytensä digituen tarjoajina, ja toimivat erittäin aktiivisina sekä verkostossa että kuntatyöpajoissa. Kirjastot lähtivät myös innokkaana kehittämään alueen digitukea ja hyödynsivät hankkeessa tuotettuja materiaaleja. Kirjastot toivoivat oman digitukityönsä tueksi digitukityön tärkeyden tunnistamista kunnan puolelta, sekä enemmän resursseja sekä henkilöstöön, että opastuslaitteisiin.

Myös kansalaisopistojen tietotekniikkakurssien tarjonta vaihtelee alueittain. Joillain alueilla kurseja tietotekniikan alkeista aina monimutkaisempiin asioihin järjestetään paljon ja niille riittää osallistujia, kun taas joillain alueilla edes yhdelle peruskurssille ei saada riittävästi osallistujia, vaikka kurssia olisi ennen lukukauden alkua toivottu. Muutamalla paikkakunnalla kansalaisopisto järjestää tietotekniikan yksilöopetusta, joka on ollut hyvin suosittua. Kansalaisopiston toiminta on kuitenkin maksullista, mikä saattaa olla monelle liian suuri kynnys hakeutua digituen pariin ja kehittämään omia digitaitojaan.

Kuntatyöpajoissa sekä digituen tarjoajia haastatellessa esille nousi usein myös maahanmuuttajien ja vieraskielisten digituen tarve. Pienemmillä paikkakunnilla vieraskielistä digituen tar-

vetta saattoi olla vähän, mutta sellaisen tullessa kohdalle, ei välttämättä tiedetty lainkaan miten edetä. Suuremmissa kaupungeissa, joissa myös vieraskielisten osuus asukkaista on suurempi, ongelma oli tutumpi, mutta siihen saattoi olla kehitetty jo ratkaisuja, kuten tieto tulkeista tai ylipäätään rohkeus omaan tuki- ja kielitaitoonsa avustustilanteessa. Erityistä hankaluutta vieraskielisten digituessa aiheutti viranomaispalveluiden käyttökieli, jota ei usein saa vaihdettua kuin suomeksi tai ruotsiksi. Tästä syystä henkilö, joka ei näitä kieliä puhu, saattaa tarvita heti tukea esimerkiksi lomakkeiden täyttämässä, vaikka aihe muuten olisi tuttu ja englanniksi hän siitä suoriutuisi. Digituen tarpeesta maahanmuuttajien ja vieraskielisten keskuudessa kertoi myös useat alueella sen parissa toimivat järjestöt sekä hankkeet.

Nuorten tarvitsemaa digitukea kartoitettiin yhdessä muiden maakuntien kanssa osana Nuorten digituen kehittämisen minitiimiä sekä digituen kuntatyöpajojen yhteydessä. Kuntien nuorisotoimi, koulut sekä sosiaalitoimi kaikki toimivat jollain tavalla nuorten digitukijoina. Ongelmaksi nousi kuitenkin se, että monet näistä toimijoista eivät tunnista tarjoavansa digitukea opastaessaan nuoria esimerkiksi viranomaisasioinnissa, vaan tämä koetaan muuksi opastukseksi. Digituki koetaan ainoastaan tekniseksi tueksi kuten puhelimen tai tietokoneen käyttöön liittyviksi asioiksi, ja nämä asiat hoituvat monelta nuorelta ilman avustusta. Ehkä tästä syystä esimerkiksi maakunnan alueella toimivat Ohjaamot eivät osallistuneet digitukihankkeen järjestämiin tapahtumiin tai liittyneet verkostoon.

Erityisryhmien tarvitsemaa digitukea kartoitettiin kuntatyöpajoissa sekä verkoston jäsenten kautta. Erityisryhmien, esimerkiksi kuulo-, näkö- tai kehitysvammaisten tuki, on vahvasti kolmannen sektorin vastuulla. Erilaiset järjestöt avustavat jäseniään sähköisten laitteiden ja palveluiden käytössä, ja pyrkivät tekemään yhteistyötä myös suoraan palvelunkehittäjien kanssa. Digitalisaatio on toiminut suurena mahdollistajana monelle erityisryhmälle ja tuonut palvelut heille entistä saavutettavammiksi.

FinSote2020 -tutkimuksen sähköistä asiointia käsittelevät tulokset julkistettiin hankkeen loppuvaiheessa. Näitä tuloksia käsiteltiin verkostolaisten kanssa viimeisessä verkostotapaamisessa ja niistä lähetettiin Keski-Suomen lukuja käsittelevä kooste kaikkien verkostolaisten hyödynnettäväksi. FinSote2020 -tutkimuksen mukaan Keski-Suomen tilanne sähköisen asioinnin useuteen sekä käytössä koettiin huoliin ja esteisiin mukaili koko maan keskiarvoa. Tuloksista tuli ilmi myös se, että vanhemmissa ikäryhmissä koetaan enemmän haasteita sähköiseen asiointiin liittyen ja he käyttävät sähköisiä palveluita muita ikäryhmiä vähemmän.

Kuntatyöpajoista, internet-hauista ja verkostoon liittyneistä tahoista koottiin dokumentti, josta löytyvät kaikki digitukea tarjoavat tahot ja kunnat, joiden alueella ne toimivat. Tämän perusteella olisi voitu julkaista myös Keski-Suomen digituen palvelukartta, mutta verkoston vakiinnuttamisen ja tiedon siirtymisen DVV:lle vuoksi ei hankkeen loppuvaiheessa enää lähdetty toteuttamaan verkkoalustaa, joka olisi täytynyt pian siirtää toisen organisaation hallittavaksi. Palvelukartta-asetelmaa pyrittiin siirtämään enemmän kuntien vastuulle ja tarjoamaan heille valmiin koosteen alueen toimijoista kuntatyöpajojen jälkeen, jonka he voisivat suoraan lisätä omille nettisivuilleen. Nämä kuntien omat digituesta kertovat nettisivut ovat linkattuna Keski-Suomen liiton sivuille, jolloin kunnissa tarjolla oleva digituki on helpommin löydettävissä.

Hankalasti tavoitettava digitukijoiden ryhmä Keski-Suomessa on kuntien ja kaupunkien asiointipisteet. Yhteydenotoista huolimatta ainoastaan yksi asiointipiste on liittynyt verkostoon. Tämä tukee asiointipisteuudistuksessa toteutetussa kyselyssä saatuja vastauksia siitä, että asiointipisteiden työntekijät eivät koe tekevänsä digitukityötä tai olevansa digitukijoita.

Keski-Suomen alueella ei toimi senioreiden digitaitoihin tai digitutoreihin keskittyvää järjestöä, kuten Uudenmaan Enter ry tai Pirkanmaan Mukanetti ry. Lähimpänä tätä toimintaa tekee Jyväskylän kesäyliopisto ja Ikääntyvien yliopisto, jolla on ollut senioreiden digitutortoimintaa jo 20 vuoden ajan. Vapaaehtoisten digitutoreiden valmennusta ja toimintaa kehitetään tälläkin hetkellä Keski-Suomen alueella Digivireä Keski-Suomi -hankkeen avulla. Monet tutorit kokevat työn palkitsevaksi, ja vertaistuellinen elementti helpottaa erityisesti iäkkäiden digitaitojen harjoittelussa.

Digituen alueellisen koordi-
naation hankkeet

Loppuraportti

21.11.2021

4. Digituen tarpeen ja tarjonnan kehittyminen alueella

Avustuksella toteutettavat tuotokset:

Vuonna 2020 aloittaneet alueet:

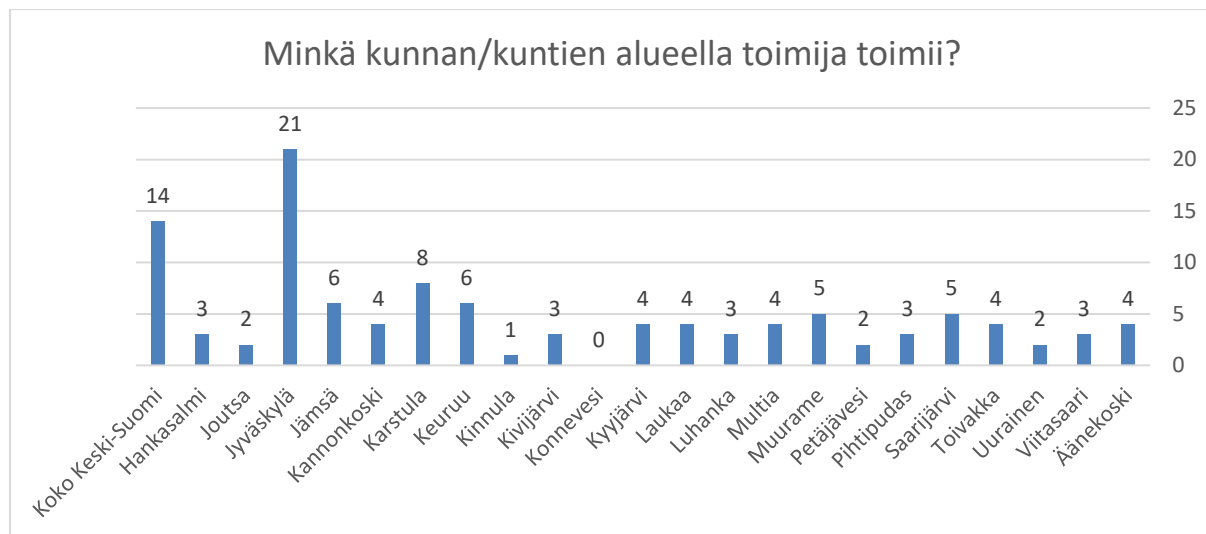
- Koonti toimintatavoista ja käytänteistä, joilla digituen tarjontaa on kehitetty verkos-
tossa ja hankkeessa vastaamaan alueen digituen tarvetta.

Lopputuotos	Toimenpiteet	Hankkeen oma mit- tari (mikäli käy- tössä)	Toteutusaika- taulu	Vastuuosapuoli	Arvio toteutumi- sesta
Digituen tarjonta kehittyy alueellisesti kattavaksi ja vastaa tarpeeseen.	Digituen saatavuuden ja tarjonnan arviointi palvelukartan tilannetietojen ja arviointien perusteella.	Itsearviointien tulokset Vertaisarviointien tulokset	08/2021– 10/2021.	Hanketiimi.	Saavutettu: 3. Digituen tarvetta ja tarjontaa arvioitu kuntatyöpajoissa ja uudestaan kuntayhteydenotoissa.
	Digitutor-tarjonta kattavaa eri puolilla maakuntaa.	Digitutor-toimijoiden lkm/kunta	01/2021– 10/2021.	Hanketiimi, Digivireä Keski-Suomi -hanke (JAMK), Jyväskylän ikääntyvien yliopisto.	Saavutettu: 4. Digitutoreita maakunnassa yhteensä n. 50. Yhteistyö digitutoreita valmentavan Digivireä Keski-Suomi -hankkeen ja Jyväskylän Ikääntyvien yliopiston Geronet-tutortoiminnan kanssa.
	Digituki parantunut kartoituksen perusteella valituilla kohderyhmillä.	Kysely	08/2021– 10/2021.	Hanketiimi.	Ei saavutettu. Kyselyä ei toteutettu.

4.1. Kuvaus digituen tarjonnan kehittämisestä vastaamaan digituen tarvetta alueella

Digituen alueelliset erityispiirteet

Hankkeen alkuvaiheen kartoituksen perusteella huomattiin, että maakunnan erityispiirteenä digituen saralla on erityisesti harvaan asuttujen, pitkien välimatkojen kuntien vähäinen digituki. Näissä kunnissa ikärakenne myös ikärakenne on keskittynyt ikääntyneisiin, jolloin digituen tarvetta on ikärakenteeltaan nuorempia kuntia enemmän. Maakunnan keskuskaupungin eli Jyväskylän alueella digitukea oli tarjolla muihin kuntiin verrattuna huomattavasti enemmän, ja digituen vaihtoehtoja oli suuremmissa kunnissa enemmän. Tämän vuoksi hankkeen toimintaa ja yhteistyötä keskitettiin maakunnan muihin kuntiin, joka näkyi esimerkiksi Digitukiviikolla, jolloin hanke järjesti tapahtumia alle 10 000 asukkaan paikkakunnilla.



Kuva 4. Verkoston liittymislomakkeen tietoja. (n=61)

Pitkien välimatkojen, vähäisten palvelujen ja ikäihmisiin painottuneen väkirakenteen ongelmaan tarjottiin ratkaisuksi alueella toimivia vapaaehtoisia digiopastajia. Hanke teki tiivistä yhteistyötä Digivireä Keski-Suomi -hankkeen kanssa, jonka päätoteuttajana toimii JAMK ja osatoteuttajana Jyväskylän kesäyliopisto, ja rahoittajana Keski-Suomen ELY-Keskus EU:n maaseuturahastosta. Digivireä Keski-Suomi -hankkeen tavoitteena on kehittää keskisuomalaisten maaseutuasukkaiden digitaitoja ja laajentaa ja koordinoita maakunnassa toimivaa vapaaehtoisten digiopastajien eli digitutoreiden verkostoa. Digivireä Keski-Suomi -hanke järjestää maakunnassa valmennuksia halukkaille digitutoreille, auttaa heidän toimintansa alkuun yhteistyökumppaneiden, kuten paikallisten kirjastojen tai yhdistysten kanssa alkuun ja järjestää digitutoreille tapaamisia ja lisäkoulutusmahdollisuuksia.

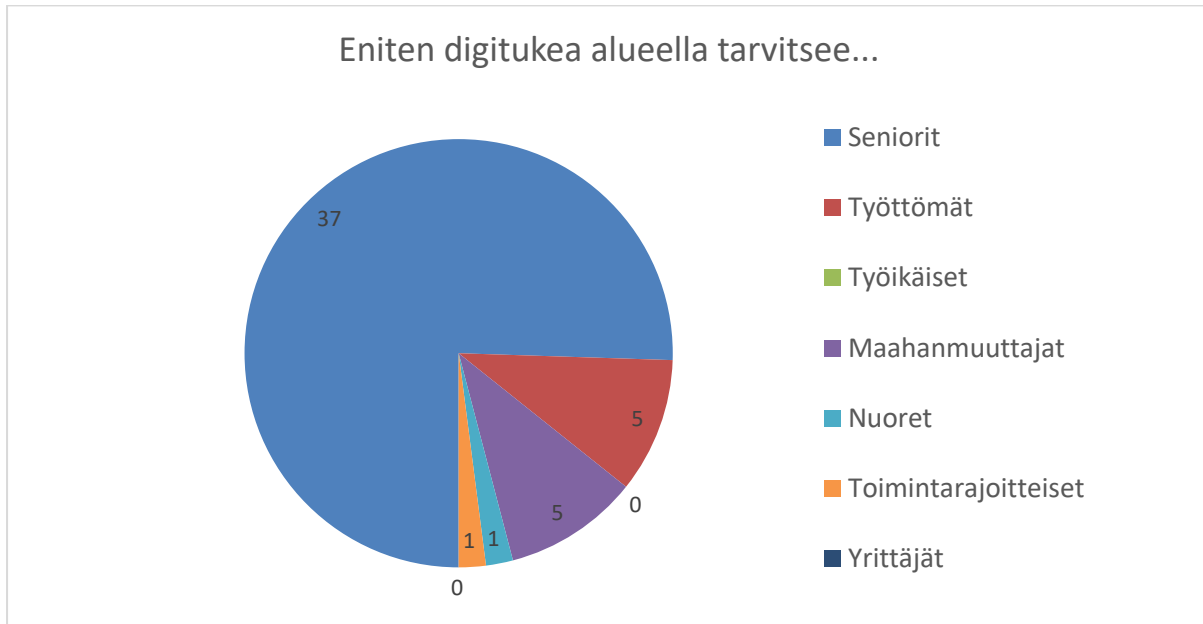
Digivireä Keski-Suomi -hankkeen työntekijä oli aina mukana järjestetyissä kuntatyöpajoissa ja esitteli hanketta kuntien toimijoille. Tämä otettiin innolla vastaan, sillä erityisesti niissä kunnissa, joissa resurssit digituen järjestämiseen olivat pienet, kaivattiin lisäapua digitukeen. Vapaaehtoiset digitutorit, jotka voivat esimerkiksi päivystää kerran viikossa tunnin ajan kirjastolla, toisivat paljon apua alueiden digitukeen. Näiden kuntatoimijoiden ja Digivireä Keski-Suomi -hankkeen kohtaamisten myötä hanke pääsi toteuttamaan uusia valmennuksia alueille ja välittämään viestiä valmennuksista digitutortoiminnasta kiinnostuneille. Digivireä Keski-Suomi -hankkeen tutoreita kannustettiin myös liittymään mukaan Keski-Suomen digitukiverkostoon, ja moni heistä osallistui aktiivisesti hankkeen järjestämiin koulutuksiin ja muihin tapahtumiin.

Päivämäärä	Paikkakunta	Osallistujat
15.-16.4.2021	Verkossa	15
10.9., 24.9.2021	Jämsä	10
25.9., 9.10.2021	Saarijärvi	5
14.-15.10.2021	Äänekoski	3
28.10., 4.11.2021	Muurame	8

Taulukko 5. Digivireä Keski-Suomi -hankkeen järjestämät digitutorvalmennukset ja niiden osallistujamäärät.

Pitkien välimatkojen aiheuttamaan palveluiden puutteeseen liittyen käytiin kuntatyöpajoissa ja muissa yhteyksissä keskustelua myös asiakkaiden kotona tarjottavasta tuesta. Muutama eri taho, kuten Jyväskylän Vapaaehtoistoiminnan Digiluotsit, tarjoavat digitukea myös asiakkaan kotona, mutta monella tämä toiminta tai sen suunnittelu oli tauolla koronan vuoksi. Kotiin vietävän tuen erityiskysymyksiä kuten turvallisuutta käsiteltiin eri yhteyksissä.

Tietynlaisen erityispiirteenä huomattiin kartoituksessa myös asiointipisteiden vähäinen määrä alueen kunnissa. Nämä tärkeät digituen paikat olivat joko kokonaan lakkautettu kunnissa, tai niiden toiminnot oli sulautettu osaksi esimerkiksi kirjastoa. Samaan aikaan hankkeen kanssa käynnistyi myös valtakunnallinen yhteispalvelupistehanke, jonka kehittämistyössä myös hanketiimin jäsen oli mukana.



Kuva 5. Kuntatyöpajojen ennakkokyselyjen tulokset (n=49).

Kohderyhmien tarvitsema digituki

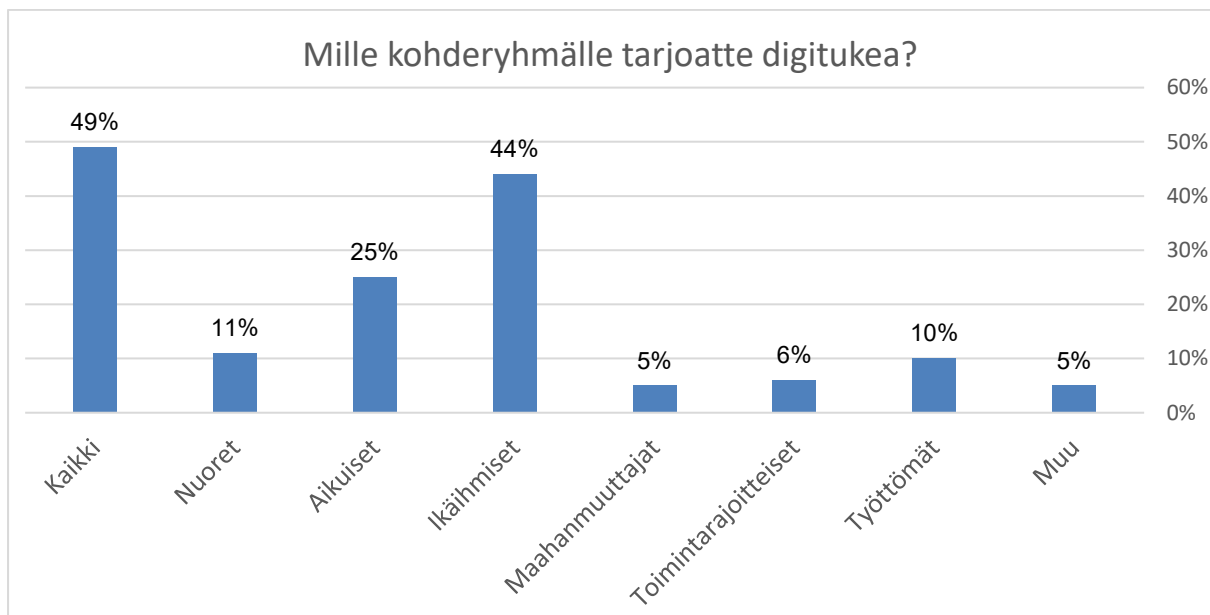
Digituen tarvetta kartoitettiin digituen tarjoajien ja muiden digituen tarvitsijoiden parissa toimivien kautta. Tätä arviointia tehtiin esimerkiksi kuntatyöpajoissa, joiden ennakkotehtävänä pyydettiin osallistujia arvioimaan alueella eniten digitukea tarvitsevat ryhmät, digituen tarpeen ja tarjonnan kohtaamista sekä digituen näkyvyyttä alueella. Lisäksi ennakkotehtävän tuloksista ja muiden näkökulmista keskusteltiin lisää työpajan aikana.

Kaikissa kunnissa ikäihmiset valittiin suurimmaksi digituen tarvitsijaksi, mutta erityisesti keskusteluissa nousi ilmi se, että kaikista väestöryhmistä löytyy digituen tarvitsijoita. Ikäihmisten rinnalla tuen tarvitsijoiksi nimettiin muun muassa pitkäaikaistyöttömät, vieraskieliset ja maahanmuuttajat sekä mielenterveyskuntoutujat. Tämä vahvistaa havaintoa siitä, että arjen ja asioinnin ongelmat usein "kasaantuvat", eli myös digituen tarvetta esiintyy niillä henkilöillä, jotka käyttävät usein sosiaali- ja terveyspalveluja.

Ikäihmiset, aikuiset ja työttömät nousivat suurimmiksi kohderyhmiksi verkoston liittymisloMAKEEN "Mille kohderyhmälle tarjoatte digitukea?" -kysymykseen vastatessa. Monissa keskusteluissa esille nousi myös maahanmuuttajien ja vieraskielisten tarvitsema digituki, mutta näille erityisryhmille digitukea tarjoavia tahoja ei tavoitettu laajasti hankkeen toimesta, eivätkä nämä toimijat liittyneet digitukijoiden verkostoon. Tähän saattaa olla syynä se, että digituki luetaan osaksi muuta sisällöllistä asioinnintukea, jolloin nämä toimijat eivät koe olevansa digitukijoita.

Myös nuorten tarvitsema digituki ja heikot digitaidot nousivat esille kuntatyöpajojen keskusteluissa sekä hankkeen järjestämässä nuorten digituki -työpajassa. Monet nuoret osaavat käyttää etenkin mobiililaitteita ja sosiaalista mediaa täysin ongelmitta, mutta työelämässä tarvittavat digitaidot voivat olla hukassa. Tällaisia taitoja ovat esimerkiksi toimisto-ohjelmien käyttö, viranomaisasiointi ja sähköpostin käyttö. Myös nuorten kohdalla voidaan huomata,

että yhteiskuntaan osallistumisen ongelmat kasaantuvat. Nuorille digitukea tarjoavia tahoja ei kuitenkaan saatu laajasti houkuteltua mukaan verkoston toimintaan, mikä vaikeutti myös yhdessä muiden maakuntien kanssa järjestettyä nuorten digituen viestintäkampanjaa kesäkuussa 2021. Tähän voi vaikuttaa taas se, ettei nuorille tarjottavaa digitukea koeta digitueksi, vaan enemmänkin sisällölliseksi asiointitueksi tai ohjaukseksi.



Kuva 6. Verkoston liittymislomakkeen tietoja. (n=61)

Digituen kehittäminen

Digituen kehittämiseksi kunnissa kuntatyöpajoissa käytiin läpi erilaisia kehittämissuhteita ja ideoita. Kehittämissuhteet oli jaettu kolmeen kategoriaan: olemassa olevan digituen kehittäminen, digituen näkyvyyden parantaminen sekä uudet digituen muodot. Olemassa olevan digituen kehittämiseen kuului esimerkiksi alueen toimijoiden tiiviimpi yhteistyö sekä digituen tarjoajien omien digitaitojen tukeminen esimerkiksi DVV:n materiaalien avulla. Digituen näkyvyyden parantamisen avuksi keskusteltiin esimerkiksi digituen tarjoajien lisäämistä kunnan nettisivuille, digituen mainontaa julisteilla ja esitteillä sekä digitukipalveluiden lisäämistä Suomi.fi palvelutietovarantoon. Uusiksi digituen muodoiksi ehdotettiin esimerkiksi erilaisia kehittämishankkeita, yhteistyötä oppilaitosten kanssa, järjestöjen digikerhojen perustamista sekä Digivireä Keski-Suomi -hankkeen vapaaehtoista digitutoritoimintaa. Näiden lisäksi työpajojen osallistujat saivat itse keksiä ehdotuksia ja keskustella heistä parhaimmalta kuu-
lostavalta ideasta.

Työpajoihin osallistuneisiin kuntiin oltiin yhteydessä myös uudestaan hankekauden aikana ja kuntien toimintaa digituen saralla seurattiin myös muun muassa sosiaalisessa mediassa ja verkostoon kuuluvien kuntalaisten kautta. Alla olevaan taulukkoon 5 on koottu kunnissa ta-
pahtuneita digituen muutoksia ja toimintoja hankkeen aikana.

Kunta	Digituen kehittyminen alueella
Multia	Multian digipolku 2022 –hanke kartoittaa kunnan henkilöstön digitaitoja ja tarjoaa kuntalaisille digitukea.
Kyyjärvi	Digitapahtuma Vanhustenviikolla.
Laukaa	Digituki lisätty kunnan nettisivuille, digitutorvalmennus tulossa.
Toivakka	Digitutor aloittanut alueella, digitietoiskuja striimattu kirjastolla kuntalaisille.
Joutsa	-
Luhanka	Lisätty kirjastoresurssia.
Saarijärvi	Digitutorvalmennus järjestetty alueella, digitukiviikon tapahtuma.
Kannonkoski	-
Hankasalmi	Digitutortoiminta käynnistynyt uudestaan, digitukiviikon tapahtuma.
Konnevesi	Digitukiviikon tapahtuma.
Viitasaari	Kirjaston digikummi-hanke käynnistynyt
Pihtipudas	Kirjaston digikummi-hanke käynnistynyt, digitukiviikon tapahtuma.
Keuruu	Digitutortoiminta käynnissä, digitukiviikon tapahtuma.
Petäjävesi	-
Karstula, Kinnula ja Kivijärvi	Kirjastot ja kansalaisopisto tärkeimmät toimijat.
Muurame	Digituki lisätty kunnan nettisivuille, digitutorvalmennus järjestetty.
Jämsä	Digitutorvalmennus järjestetty alueella.
Äänekoski	Digitutorvalmennus järjestetty alueella.
Uurainen	-
Jyväskylä	Digitietoiskuja kirjastolla, toimijoiden välinen yhteistyö käynnistynyt.

Taulukko 6. Kunnissa tapahtuvia toimia digituen kehittämiseksi.

Verkostossa olevien digituen tarjoajien toimintaa tarkasteltiin kyselymuodossa syksyllä 2021. Tämä kysely oli sidottu verkostokyselyyn, jossa tarkasteltiin myös hankkeen vaikutuksia toimintaan ja verkostolaisten mielipiteitä hankkeen toiminnasta. Näihin tuloksiin voi tutustua tarkemmin luvussa 8. Kyselypohja jaettiin tämän jälkeen kaikille verkostolaisille oman työskentelyn avuksi, ja sitä voi hyödyntää myös jatkossa kuvaamaan sitä, miten digitukitarjonta on muuttunut.

Huhtikuussa 2021 ja lokakuussa 2021 toteutettiin verkostolaisille suunnattu kysely hankkeen toiminnasta, jossa kysyttiin hankkeen toteutustavoista ja siitä saaduista hyödyistä. Kevään kyselyn perusteella pystyttiin tarjoamaan toiveiden mukaista toimintaa ja sisältöä. Lisäksi hankkeen toimintaa arvioi kolme kertaa kokoontunut ohjausryhmä. Hanketta ja sen toteutumista seurattiin myös hanketiimin sisällä joka toinen viikko järjestetyissä tiimipalavereissa, joissa käytiin läpi hankkeessa tehtyjä toimintoja ja suunniteltiin tulevaa.

5. Viestintä digituesta ja digitaitojen merkityksestä

Avustuksella toteutettavat tuotokset:

Vuonna 2020 aloittaneet alueet:

- Monipuolinen ja aktiivinen alueellinen viestintä digituen tarvisijoille huomioiden eri kohderyhmät sekä digituen tarjoajille.
- Tieto alueen digituen tarjonnasta on helposti löydettävissä.

Lopputuotos	Toimenpiteet	Hankkeen oma mit- tari (mikäli käy- tössä)	Toteutusaika- taulu	Vastuuosapuoli	Arvio toteutumi- sesta
Vahva viestintä di- gituesta ja digitai- tojen merkityk- sestä varmistaa, että asiakas saa ja löytää tarvitse- mansa tuen.	Digituen ilmoitukset ja mainokset	Levikki/tavoitettu yleisö	02/2021 – 10/2021.	Hanketiimi.	Osittain saavutettu: 3. Ilmoitusten levikki: 80 000.
	Juttuja paikalliseen ja alueelliseen medi- aan	Artikkeleiden määrä	01/2021 – 10/2021.	Hanketiimi.	Osittain saavutettu: 3 Julkaistuja artikke- leja 4. Kuntatyöpajoista tiedotettu paikallis- lehtiin.
	Verkoston sisäinen viestintä sujuvaa	Toimijoiden palaute (kysely hankkeen alussa ja lopussa)	12/2020 – 10/2021.	Hanketiimi.	Saavutettu: 5. Verkoston toimin- nan miellyttävyys 1-5: kevät 4,2 ja syksy 4,0 (verkosto- kysely).
	Keski-Suomen kun- tien verkkosivuilla tiedot digituesta	Kunnat (lkm)	12/2020 – 10/2021.	Hanketiimi, osallistuvat kun- nat.	Osittain saavutettu: 3. Digituesta kerto- vien kuntien sivu- jen määrä: 3. Tarjottu kunnille valmista pohjaa nettisivujen tekoon

					kuntatyöpajojen jälkeen.
--	--	--	--	--	-----------------------------

5.1. Kuvaus viestinnästä ja digituen tarjonnan löydettävyydestä

Hanke on viestinyt digituesta, sen tarjoajista ja sen tärkeydestä kattavasti eri kanavissa. Hankkeen alussa projektipäällikkö ja viestintäpäällikkö tekivät hankkeen ajaksi viestintäsuunnitelman, jonka avulla aikataulutettiin hankkeen ulkoisen viestinnän sisällöt ja aikataulu. Tärkeimmät ulkoiset viestintäkanavat ovat olleet hankkeen Facebook-sivu, Keski-Suomen liiton nettisivut ja Facebook-sivu sekä alueelliset ja paikalliset sanomalehdet.

Keski-Suomen liiton nettisivuilla on hankkeesta kertova sivu (www.keskisuomi.fi/digituki), jossa kerrottiin myös digituesta yleensä. Sivulla on myös linkkejä esimerkiksi DVV:n materiaaleihin ja muihin digitukitoimijoihin. Hankkeen päätyttyä verkkosivu säilyy Keski-Suomen liiton sivuilla, ja siinä ohjataan liittymään uuteen alueelliseen verkostoon sekä valtakunnalliseen verkostoon. Keski-Suomen liiton nettisivuilta löytyy myös yleisesti alueen digituesta kertova sivu, johon on linkattu myös kuntien digitukea käsitteleviä nettisivuja. Tämänkin sivu säilyy käytössä hankkeen päättymisen jälkeen.

Keväällä 2021 toteutettiin digituesta kertova videosarja (<https://www.youtube.com/watch?v=IAWb4EV6rwc>), jossa haastateltiin neljää eri keskisuomalaisia digituen tarjoajaa, ja esiteltiin digitukea ja sen tarjoajia alueella. Videot julkaistiin hankkeen Facebook-sivulla, josta niitä jaettiin esimerkiksi Keski-Suomen liiton nettisivuille. Tietoa videoista lähetettiin myös niissä esiintyville tahoille, ja kehoitettiin heitä jakamaan niitä eteenpäin. Videot saivat positiivisen vastaanoton, ja näitä viittä videota on nyt katsottu yhteensä 423 kertaa. Videoita tehdessä oli tavoitteena tehdä niistä riittävän yleistietoisia, että niitä voi hyödyntää myös hankkeen päättymisen jälkeen digituesta kertovassa viestinnässä.

Hankkeen toiminnasta kirjoitettiin tiedotteita, joita lähetettiin paikallisille sanomalehdille. Esimerkiksi kuntatyöpajoista kirjoitettiin lyhyet tiedotteet, jotka lähetettiin alueen sanomalehdille ennen työpajaa. Kuntatyöpajasta uutisoitiin Multian paikallislehdessä.

Hanke sai eniten näkyvyyttä syksyn 2021 digitukiviikon aikana. Hanke toteutti digitukiviikolla viisi eri tapahtumaa eri paikkakunnilla yhteistyössä Digivireä Keski-Suomi -hankkeen ja Keski-suomalainen-sanomalehden kanssa. Tapahtumat järjestettiin pääasiassa kirjastoilla, ja niihin osallistui aiemmin mainittujen tahojen lisäksi esimerkiksi paikallisia pankkeja, viranomaisia, paikallisia yhdistyksiä, digitutoreita ja muita hankkeita. Tapahtumissa toimijat pääsivät esittelemään omaa digitukeaan ja neuvomaan kävijöitä palveluidensa käytössä. Lisäksi tapahtumissa oli päivystävä digiklinikka, jossa autettiin asiakkaita heidän digipulmissaan. Tapahtumissa oli myös tietoiskuja muun muassa tietoturvasta, tiedonhausta ja medialukutaidosta.

Digitukiviikolla osallistui yhteensä 150 kävijää. Digitukiviikkoa mainostettiin tapahtumapaikojen paikallislehdissä olevilla ilmoituksilla, ja siitä lähetettiin tiedotteet ennen tapahtumia paikallislehtiin ja toivotettiin toimittajat tervetulleiksi tutustumaan tapahtumaan. Lehtimainosten levikki oli yhteensä noin 75 000. Digitukiviikon tapahtumia mainostettiin myös sosiaalisessa mediassa maksullisesti Digivireä Keski-Suomi -hankkeen toimesta. Lisäksi sanomalehdet Keskisuomalainen ja Sampo julkaisivat lyhyet jutut ennen tapahtumia, ja Sampo myös pidemmän artikkelin digituesta ja digitaidoista Saarijärven tapahtuman jälkeen.

Digituen tarjoajien viestintä

Hankkeessa tuettiin digituen tarjoajien omaa viestintää ja sen kehittämistä. Digituen löydettävyys koetaan usein ongelmaksi, mikä tulee ilmi kuntatyöpajojen alkukyselystä (Kuva X). Digitukijoiden viestinnän tueksi verkostolaisille tarjottiin DVV:n julkaisemia julisteita maksutta tulosteina hankkeen kautta, ja näitä julisteita lähetettiin kaikkien kuntien pääkirjastoihin. Kuntatyöpajoissa käytiin läpi digituen viestintää kehittäviä toimenpiteitä, kuten digituen tarjoajien listaamista kunnan nettisivuille tai kunnan palveluoppaaseen, digitukijulisteiden sijoittamista keskeisille paikoille ja digituen lisäämistä Suomi.fi -palvelun palvelutietovarantoon. Verkostolaisille järjestettiin myös digituen viestintään keskittyvä valmennus yhteistyössä Aava&Bangin kanssa. Valmennuksen jälkeen verkostolaisten toiveesta avattiin myös Viestintä-osio verkoston Howspace-työtilaan, jonne verkostolaiset voivat jakaa muiden käyttöön itse ottamia valokuvia tai viestintäpohjia.

Digituen tarjoajien viestinnässä koettuja haasteita ovat ajan ja resurssien puute, rutiinin ja suunnitelmallisuuden puute sekä kohderyhmän tavoittamisen vaikeus. Nämä haasteet tulivat ilmi Aava&Bangin digituen viestintävalmennuksessa sekä kuntatyöpajoissa. Osa toimijoista ei myöskään halua viestiä tarjolla olevasta digituesta, sillä heidän henkilöstöressurssinsa on niin pieni, etteivät he voi taata apua kaikille halukkaille. Myös digitukitoiminnan oleminen tauolla vaikutti viestinnän vähyyteen.

Hankkeen sisäinen viestintä

Verkostoviestintään on käytetty sähköpostia, Howspace-työtilaa sekä hankkeen Facebook-sivua. Verkostolle viestittiin muun muassa ajankohtaisista digituen tapahtumista, digituen uutisista, Howspace-työtilan päivityksistä ja digitukea varten hyödyllisistä materiaaleista. Tärkeimpänä verkoston sisäisen viestinnän välineenä oli sähköposti, ja erityisesti uutiskirjeet, jotka lähetettiin kerran kuussa. Uutiskirjeisiin oli koottu digituen valtakunnallisia ja alueellisia tapahtumia sekä ajankohtaisia uutisia uusista materiaaleista tai aiheista. Alueen omista tapahtumista lähetettiin erikseen sähköpostia verkostolaisille.

Howspace-työtilaan oli kerätty digitukityötä tukevia materiaaleja sekä tapahtumakalenteri digituen tapahtumista. Howspace-työtilaa hyödynsi hankkeen aikana 73% verkostolaisista ja yksittäisiä vierailuja työtilaan kertyi hankkeen aikana 1269. Käytetyimmät osiot olivat digituen materiaalit ja tapahtumakalenteri. Verkoston palautteen perusteella osa verkostolaisista koki työtilan vaikeakäyttöiseksi, koska sinne oli vaikea löytää eikä sitä muistanut käydä tarkistamassa kovinkaan usein.

Hankkeen sisäinen viestintä tiimin sisällä oli ajantasaista ja säännöllistä. Tiimi kokoontui ker-
ran kahdessa viikossa yhteiseen palaveriin, jossa projektipäällikkö esitteli meneillä olevat työ-
tehtävät sekä tulevat ja menneet tapaamiset. Tämän lisäksi tiimin käytössä oli Teams-kanava.

Sisäinen viestintä DVV:n ja muiden maakunnallisten hankkeiden kanssa oli myös sujuvaa.
Viestinnässä käytettiin DVV:n Teams-kanavia sekä kuukausittaisia projektipäällikkö- ja ohjaus-
kokouksia. Teams-kanavalla yhteydenpito muihin hankkeisiin oli helppoa ja reaaliaikaista.
Keski-Suomen digitukihanke julkaisi alustalla joka viikko tai joka toinen viikko listan hankkeen
ajankohtaisista kuulumisista.

6. Koronaviruspandemian vaikutukset

Koronaviruspandemian torjuntatoimet rajoittivat erityisesti tapahtumien ja kokousten järjestämistä, sekä niihin liittyvää matkustamista ja viestintää. Esimerkiksi jokaisessa Keski-Suomen kunnassa (n=22) järjestettävät kuntatyöpajat jouduttiin siirtämään kokonaan verkkoon, jolloin niitä ei myöskään mainostettu paikallislehdissä, niitä varten ei tarvinnut matkustaa eikä järjestää tilaa tai tarjoiluja. Myös verkoston kuukausittaiset tapaamiset ja koulutukset, sekä ohjausryhmän kokoukset pidettiin pääsääntöisesti etänä. Tämä johti siihen, että verkoston toimijat eivät päässeet tutustumaan toisiinsa yhtä hyvin, kuin kasvokkain järjestetyissä tapaamisissa, joissa olisi ollut mahdollisuus myös vapaamuotoisemmalle keskustelulle ja yhteistyön suunnittelemiselle.

Pandemia vaikutti myös digitukijoiden aktiivisuuteen alueella. Erityisesti vapaaehtoistoimijat eivät tarjonneet lainkaan digitukea koronarajoitusten vuoksi, ja monet suuremmatkin toimijat, kuten kirjastot ja asiointipisteet, rajoittivat digituen tarjoamista. Tämä vaikutti myös halukkuuteen viestiä tarjolla olevasta digituesta. Osa digituen tarjoajista oli myös kokenut lisääntyneen tuen tarpeen koronapandemian aikana. Samalla koronapandemia ja palvelujen siirtyminen verkkoon korosti digituen tärkeyttä, ja sen myötä aihe sekä hankkeen tekemä työ koettiin erityisen tärkeänä. Kuntatyöpajoihin tuli aktiivisia osallistujia, ja monet olivat tietoisia digituesta konseptina ja ymmärsivät sen tärkeyden nyky-yhteiskunnassa.

7. Hankkeen organisoituminen ja talous

Toimija	Rooli hankkeessa	Vastuut ja tehtävä	Syntyneet tuotokset
Keski-Suomen Liitto	Hanketoteuttaja	Hankkeen toimintojen suunnittelu ja toteutus	Aktiivinen digitukijoiden verkosto, digituen tilannekuva, digituen viestintä.
Digivireä Keski-Suomi -hanke	Hankekumppani, ohjausryhmän jäsen	Digitutorverkoston kokoaminen, yhteistyö digituen tilannekuvan muodostamisessa	Digitutorvalmennukset, kuntatyöpajoihin osallistuminen, digitukiviikon järjestäminen
Keski-Suomen Yhteisöjen tuki ry	Ohjausryhmän jäsen	Ohjausryhmään osallistuminen, digituki järjestöareenalla	Hankkeen esittely järjestöareenalla, hankkeen tiedot Yhdistystorissa, osallistuminen kuntatyöpajaan
OP Keski-Suomi	Ohjausryhmän jäsen	Ohjausryhmään osallistuminen, digitukivideot	Digitukivideo, osallistuminen kuntatyöpajaan
Keski-Suomen soteuudistus -hanke	Ohjausryhmän jäsen	Ohjausryhmään osallistuminen, digituki sote-toiminnassa	Digitukiblogi hankkeen sivuilla
Keuruun kirjasto	Ohjausryhmän jäsen	Ohjausryhmään ja verkoston toimintaan osallistuminen, digitukivideot	Digitukiviikon tapahtuma, digitukivideo, osallistuminen kuntatyöpajaan
Mediatalo Keskisuomalainen	Yhteistyö digitukivii-kolla	Digitukiviikon suunnittelu ja järjestäminen yhdessä	Digitukiviikon mainokset ja tapahtumat

7.1. Hankkeen organisoituminen

Hankkeen työtiimi koostui neljästä Keski-Suomen liiton työntekijästä. He osallistuivat hankkeeseen eri prosenteilla ja heillä oli erilaisia vastuita. Hanketiimi kokoontui joka toinen viikko palaveriin, jossa käytiin projektipäällikön johdolla läpi hankkeessa meneillään olevat asiat ja niihin liittyvät työtehtävät, sekä menneet ja tulevat tapahtumat ja niihin osallistuminen. Hanketiimin tapaamisista koottiin muistiot, joiden avulla pystyi seuraamaan hankkeen etene- mistä.

Nimike	Prosenttiosuus työajasta	Keskeisimmät työtehtävät hankkeessa
Projektipäällikkö	100 %	Hankkeen toimintojen toteuttaminen yhdessä hanketiimin ja yhteistyökumppaneiden kanssa.
Kehittämisjohtaja	10 %	Hankkeen toimintojen ja suunnittelun tukeminen, tuki hankkeen hallinnoinnissa, tapahtumiin osallistuminen.
Viestintäpäällikkö	15 %	Viestintäsuunnitelman tekeminen ja toteuttaminen projektipäällikön kanssa, hankkeen tiedottaminen, tapahtumiin osallistuminen.
Johdon assistentti	15 %	Kirjanpito, budjetin hallinnointi, tilintarkastuksessa ja loppumaksatuksessa avustaminen, tilaisuuksien järjestäminen.

Taulukko 7. Hanketiimin jäsenet ja pääasialliset työtehtävät.

Hankkeen ohjausryhmä koostui digitukea eri näkökulmista tarkastelevista toimijoista. Hankkeen ohjausryhmään kuului edustaja finanssialalta, kirjastotoimesta, järjestökentältä, terveydenhuoltoalalta sekä maaseutukehityksestä. Ohjausryhmän rooli oli tukea hankkeen toimintoja, tarjota omaa näkökulmaansa hankkeen suunnitteluun ja vaiheisiin sekä tarkastella hankkeen toimintaa. Ohjausryhmä kokoontui hankkeen aikana kolme kertaa. Tämän lisäksi ohjausryhmä tarkasti ja kommentoi hankkeen loppuraporttia. Ohjausryhmän tapaamisista koottiin pöytäkirjat.

7.2. Yhteenvedo hankkeen kustannuksista

Hankkeen kokonaiskustannuksiksi muodostui 83 694 € joista suurin osa koostui henkilöstökustannuksista. Kustannukset alittivat hankesuunnitelman kustannusarvion.

Keskeisimpiä kustannuksia oli muun muassa Howspace-työtilan lisenssimaksu. Howspace-työtilaa käytettiin sekä verkoston työtilana, että jokaisen kuntatyöpajojen yhteydessä yhtei-

senä työskentelyalustana. Howspace-lisenssiä maksetaan käyttäjämäärän perusteella, ja digitukihankkeen myötä käyttäjinä oli sekä kaikki digitukiverkoston jäsenet että kuntatyöpajoihin osallistuvat henkilöt. Howspace-kustannukset on jaettu tämän vuoksi sekä verkosto- että kartoitusvaiheisiin. Digituen kartoituksen kustannuksia oli Howspace-kustannusten lisäksi muut kuntatyöpajoihin ja muihin yhteistyötapaamiseen liittyneet kulut ja työpanos. Kuntatyöpajojen suunnittelu ja toteuttaminen vei paljon työaika, joten kustannukset ovat hyvin lähellä budjetoitua määrää.

Verkostotoiminnan kustannuksiin kuului Howspace-työtilan lisäksi syyskuussa pidetty digituen viestintäkoulutus, jonka toteutti Aava&Bang. Tämän lisäksi verkoston syyspäivästä aiheutuneet tilavuokrat ja tarjoilut kuuluivat verkoston kustannuksiin. Työpanosta kertyi verkoston keräämiseen, koordinointiin ja tapahtumien järjestämiseen sekä työtilan ylläpitoon ja materiaalien tuottamiseen.

Kattavan digituen tarjontaan kuului lähinnä työpanos digituen verkostolaisten työn tukemiseen. Tämän lisäksi digituen tarjontaan kuului digitukiviikon ja muiden yhteistyötapaamisten matkakulut sekä digituesta kertovien julistusten postituskulut verkostolaisille.

Viestinnän kustannuksiin kuului muun muassa digitukiviikon mainokset, jotka julkaistiin Keski-suomalaisessa sekä tapahtumapaikkojen paikallislehdissä. Tämän lisäksi verkostolaiset saivat maksutta käyttöönsä DVV:n tekemiä digitukijulisteita, joita hanke painatti ja lähetti halukaille sekä kaikille Keski-Suomen pääkirjastoille. Viestinnän kuluihin kuului myös minitiimissä toteutettu nuorten digituen viestintäkampanja, jossa toteutettuja kampanjavideoita jaettiin myös Keski-Suomen digituen verkostossa. Hankkeessa toteutettiin myös omat alueen digituesta kertovat videot, jotka kuvattiin yhteistyössä VideoTimalin kanssa. Vaikka viestintä poikkesi aiemmasta suunnitelmasta, johon liittyi kunnissa paikan päällä järjestetyt kuntatyöpajat ja niiden mainostus paikallislehdissä, hankkeessa pystyttiin kehittämään muita viestinnän toimintoja, jotka sopivat paremmin korona-aikaan.

Hankkeen kustannukset alittivat kustannusarvion, mikä johtui suurelta osin koronapandemiasta sekä hankkeen aloittamisen viivästymisestä. Tilaisuuksista ja matkoista ei syntynyt kustannuksia, kun lähes kaikki tapahtumat toteutettiin etänä. Etätoteutuksen vuoksi esimerkiksi kuntatyöpajoihin liittyvää viestintää ei toteutettu suunnitellussa kattavuudessa. Tilaisuuksien järjestämisen myötä myös johdon assistentin työtuntien määrä jäi suunniteltua pienemmäksi. Digitukihankkeiden päättyminen ja koordinaation siirtyminen DVV:lle vaikutti myös siihen, että hankkeen loppuvaiheessa keskityttiin ainoastaan toiminnan jatkumisen varmistamiseen, raportointiin ja tietojen siirtämiseen, eikä enää järjestetty esimerkiksi tapahtumia tai koulutuksia verkostolle.

Projektipäällikön aloittaminen projektissa viivästyi ja ensimmäiset kaksi kuukautta projektipäällikkö työskenteli 60% työajalla. Tämän vuoksi projektipäällikön palkkakustannukset jäivät suunniteltua pienemmiksi. Tämä vaikutti myös hankkeen lyhyempään kokonaiskesto, jolloin kaikkia suunniteltuja toimintoja ei toteutettu suunnitellussa mittakaavassa tai aikataulussa.

7.3. Tuotokset suhteessa panostuksiin

<i>B) Kustannukset (€) vaiheittain</i>	<i>Budjetoitu</i>	<i>Toteuma</i>	<i>Syntyneet tuotokset ja vaikuttavuus</i>
<i>Digituen kartoitus</i>	<i>18000</i>	<i>17724</i>	<i>Kuntatyöpajat, yhteistyötapaamiset, Howspace-kuntatyöpajatila. Tilannekuvan kartoittaminen.</i>
<i>Digituen verkosto</i>	<i>63500</i>	<i>37185</i>	<i>Koulutukset, tapahtumat, Howspace-työtila. Verkoston kokoaminen ja koordinointi.</i>
<i>Kattavan digituen tarjonta</i>	<i>38500</i>	<i>11615</i>	<i>Yhteistyötapaamiset digitukiviikolla, digitukijulistet verkostolle. Digituen tarjoajien tukeminen verkostossa.</i>
<i>Viestintä</i>	<i>32000</i>	<i>17170</i>	<i>Digitukiviikko, digituen videot, nuorten digituki-kampanja. Viestinnän toimintojen suunnittelu ja toteuttaminen, digitukijoiden viestinnän tukeminen.</i>
<i>Yhteensä</i>	<i>152000</i>	<i>83694</i>	

7.4. Arvio tarvittavista kustannuksista

Digituen verkoston ylläpitäminen Keski-Suomen kokoisella alueella vaatii vähintään yhden henkilöstötyövuoden verran henkilöstöresursseja. Verkoston kokoamisvaiheessa resursseja täytyy olla vielä enemmän. Verkostoon liittyvä työ riippuu paljon myös verkostolaisten omasta aktiivisuudesta verkoston toiminnassa, ja halukkuudesta lähteä tukemaan verkoston koordinointia. Jos verkoston toimintaa ei tarvitse itse suunnitella, ja esimerkiksi tapaamisissa läpikäytävät aiheet on valmiiksi suunniteltu ja tiedossa, voi verkoston ylläpitäminen onnistua pienemmälläkin resurssilla.

Verkoston ylläpitämisessä tärkeimmät kulut henkilöstökulujen lisäksi tulevat viestinnästä ja ulkoisen työn ostosta. Viestinnässä kuluja tuo esimerkiksi sosiaalisen median ja sanomalehtien verkoston toiminnasta ja tapahtumista. Lisäksi erilaiset tapahtumat aiheuttavat järjestykustannuksia ja mahdollisesti ulkoisen työn ostoa esimerkiksi puhujien muodossa. Ulkoisen työn kuluja aiheuttaa myös muut puhujat esimerkiksi koulutuksissa. Ulkoisen työn kuluja tuottavat myös erilaiset ulkoisten tahojen toteuttamat kartoitukset ja kyselyt.

8. Palaute ja jatkokehittäminen

8.1. Palautteen kerääminen ja hyödyntäminen

Hankkeen ja verkoston toiminnasta kerättiin palautetta mittauspisteiden yhteydessä huhtikuussa 2021 ja lokakuussa 2021. Lisäksi verkoston toimintaa ja jatkotoiveita käsiteltiin verkostopäivän työpajoissa syyskuussa 2021.

Syksyn verkostokyselyssä kartoitettiin Keski-Suomen digitukiverkoston jäseniltä heidän kokemuksiaan verkoston toiminnasta sekä omasta käytännön digitukityöstään. Verkostokysely oli auki Webropol-palvelussa 30.9.–14.10. välisen ajan. Kyselyyn jaettiin linkkiä verkostolaisille sähköpostitse, sosiaalisessa mediassa sekä Howspace-työtilassa. Lisätietoja kyselystä löytyy liitteestä 1.5: Verkostokyselyn raportti (lokakuu).

Verkostokyselyyn vastasi yhteensä 24 verkostolaista, joka on verkoston kokonaisjäsenmäärästä 29 %. Vastaajista 22 tekee digitukityötä käytännössä. Keski-Suomen digitukiverkoston jäsenet ovat olleet tyytyväisiä verkoston toimintaan vuonna 2021. Kuukausittaiset verkostotapaamiset ovat olleet hyvä tapa verkostoitua muiden toimijoiden kanssa ja pysyä ajan tasalla alueen digitukitoiminnasta. Lisää webinaareja ja koulutuksia toivotaan esimerkiksi viranomaisasiain ja tietojenluovuttamiskiellostä. Vastaajista 35% on ollut myös yhteydessä muihin verkoston jäseniin.

Verkoston sisäisessä viestinnässä sähköposti koettiin parhaaksi kanavaksi. Howspace koettiin työtilana vaikeakäyttöiseksi, mutta sinne kootusta materiaalista on ollut hyötyä digituen tarjoajien työssä. Yhteen koottu materiaalipankki mainittiin myös useammassa kehittämissuosituksissa. Materiaalipankista löytyisi esimerkiksi ajankohtaisia työkaluja ja materiaaleja omien digitaitojen kehittämiseen sekä listaus viranomais- ja muiden palveluiden asiakaspalveluineista ja palveluiden käyttöohjeista.

Vastaajista 22 tarjoaa digitukea käytännössä. Heistä suurin osa tarjoaa digitukea lähitoteutuksena, eli kasvotusten asiakkaan kanssa. Toiseksi eniten digitukea tarjotaan kurssimuotoisesti. Digitukea tarjotaan eniten epäsäännöllisesti kurssien ja tapahtumien yhteydessä. Toiseksi eniten digitukea tarjotaan aukioloaikojen puitteissa oman työn ohessa.

Digituen kohderyhmistä ikäihmisten ryhmä nousee vastauksissa suurimmaksi ryhmäksi. Toiseksi suurin kohderyhmä on aikuiset. Myös nuorille, kieliryhmille ja pitkäaikaistyöttömille kohdennetaan digitukea.

Digituesta viestitään eniten sosiaalisessa mediassa ja toimijoiden nettisivuilla. Verkossa viestiminen on kaikkein kustannustehokkain tapa jakaa tietoa toiminnasta, ja esimerkiksi hakukoneiden kautta ihmiset löytävät helposti toimijoiden nettisivut ja tarjolla olevan digituen. Digituen viestintään liittyy kuitenkin haaste siitä, että iso osa digituen tarvitsijoista ei välttämättä osaa etsiä digitukea verkosta. Tällöin on tärkeää, että aiheesta viestitään myös perinteisessä mediassa, kuten sanomalehdissä, esitteissä ja julisteilla. Kaikki eivät myöskään osaa sanoittaa digituen tarvettaan, mikä korostaa digituen kattavan viestinnän tärkeyttä.

Digituen tarjoajat kokevat työssään erilaisia haasteita. Ne voidaan luokitella muutamaankin eri kategoriaan, jotka ovat omien digitaitojen puute ja niiden kehittämiseen kuluva aika, vaihtelevat tuen tarvitsijat ja ongelmat, resurssien, kuten henkilöstön ja ajan puute sekä aikatauluksen haasteet.

Verkostomainen toiminta tukee digituen tarjoajien työtä myös Keski-Suomessa. Alueellisen verkoston ylläpitäminen on tärkeää, jotta alueen toimijat pystyvät tekemään paremmin yhteistyötä ja tiedottamaan omasta toiminnastaan myös muille toimijoille. Omien digitaitojen ylläpitäminen, toimijoiden välinen yhteistyö ja helposti löydettävissä olevat työt tukevat materiaalit mahdollistavat laadukkaan digituen tarjonnan sekä sen kehittämisen alueella.

8.2. Onnistumisen edellytykset

Tavoitteiden saavuttamiseen tarvitaan riittävästi henkilöstöresursseja koordinoimaan verkostoa. Lisäksi on tärkeää, että koordinoiva taho ottaa huomioon alueen erityispiirteet ja on aktiivisessa kanssakäynnissä alueen toimijoiden kanssa. Myös alueen sisäiset tapaamiset ovat erityisen tärkeitä alueellisen yhteistyön mahdollistamiseksi, jolloin lähellä toisiaan operoivat toimijat voivat tukea toisiaan oman digitukityön tekemisessä tai järjestää yhdessä tapahtumia. Tällaista yhteyttä ei synny, jos tapaamiset ovat ainoastaan valtakunnallisia.

Verkoston toimintaa kehittäessä on tärkeä kuunnella verkostolaisten toiveita sisällöstä, mutta lähteä rohkeasti toteuttamaan myös erilaisia uusia ideoita. Verkostossa on hyvä olla erilaisia osallistumistapoja, jotka eivät kaikki vaadi aktiivista, tiettyyn aikaan tai paikkaan sidottua läsnäoloa. Tämä on erityisen tärkeää digitukiverkostossa, sillä digitukityö on harvalle toimijoille ainoa työtehtävä. Tämän takia hyvät tukityökalut ja verkoston yhteiset työtilat ovat tärkeitä verkoston toiminnassa.

Aktiivinen ja säännöllinen viestintä verkostolle ja verkostosta on tärkeää onnistumisen edellytys. Kaikkein toimivinta viestintä on, jos se on vastavuoroista verkoston ja koordinaattorin välillä sekä myös verkostolaisten kesken. Verkostoitumiselle ja toisiin tutustumiselle on siis annettava riittävän hyvät mahdollisuudet.

Digitukitilanteen ja -tarpeen kartoittaminen sopivin väliajoin toimii hyvänä apuna digitukityön kokonaisvaltaiselle kehittämiselle. Mittaaminen ja kartoittaminen ei kuitenkaan voi viedä liian paljon verkoston koordinaattorin työstä, vaan olisi tärkeää, että mittaamisen toteuttaisi erillinen taho yhtenäisillä mittareilla, ja tuloksista muodostettaisiin sekä koordinaattorille että verkostolaisille helposti hyödynnettävät yhteenvedot.

8.3. Havaitut haasteet

Digituen koordinoinnissa havaittuja haasteita on ilmennyt esimerkiksi verkoston kokoamiseen, verkoston aktiivisuuteen, digituen määritelmään ja digituen laaja-alaisuuteen liittyen. Digituen kentällä toimii paljon eri tahoja, ja heidän löytämisensä, tavoittaminen ja houkutteleminen liittymään verkostoon vaatii riittävästi aikaa ja verkoston kehittämistä. Digitukijoiden monien eri työtehtävien vuoksi on myös haasteellista löytää aktiivisia verkostolaisia, jotka pystyisivät antamaan osan työpanoksestaan digituen kehittämiseen.

Verkoston kokoamista ja erityisesti sen siirtämistä hankkeen päättyessä olisi helpottanut se, että olisi ohjattu kaikki halukkaat täyttämään ainoastaan DVV:n lomake. Hankkeen alussa koettiin kuitenkin hankkeen oma lomake selkeämmäksi kanavaksi ilmoittautumisten keräämiseen, ja siihen saatiin hyviä esimerkkejä myös muiden maakuntaliittojen hankkeista. Tämä yhteisten toimintatapojen puuttuminen alueellisten hankkeiden kesken ja DVV:n ja Valtiovarainministeriön koordinoinnissa aiheutti muutenkin haasteita hankkeen toteuttamisessa. Selkeitä toimintatapoja ja ohjeistuksia olisi kaivattu esimerkiksi ohjausryhmän toimintaan, raportointiin ja verkoston kokoamisen aloittamiseen.

Digituen määritelmä ja sen laajuus saattaa johtaa siihen, että monet digitukiverkoston tervetulleet jäsenet eivät välttämättä koe itseään digitukijoiksi. Digituki on haastava hahmottaa sen laajuuden vuoksi, jolloin sitä voi olla vaikea käsitellä ja asettaa konkreettisia toimenpiteitä sen edistämiseksi esimerkiksi kunnissa. Jos digitukijat eivät koe tarjoavansa digitukea, heidän on myös vaikea kehittää omia digitaitojaan ja muuta digituen tarjoamisessa tarvittavaa osaamista.

Haasteita aiheutti myös hanketoteutus sekä koronapandemia. Noin vuoden mittainen hanke oli hyvin lyhyt aika koota aktiivinen verkosto alueen digituen toimijoista, sillä vaikka toiminta lähti hyvin liikkeelle ja monet toimijat löysivät tiensä verkostoon, verkostoa ei pystytty näin lyhyessä ajassa kehittämään niin, että se toimisi itsenäisesti. Hankkeen loppupuolella oli myös keskityttävä jo hankkeen päättämiseen ja toiminnan vakiinnuttamisen valmisteluun, jolloin ei ollut mahdollista tai edes mielekästä etsiä uusia jäseniä verkostoon tai järjestää paljon suunnittelua vaativaa toimintaa verkostolaisille.

8.4. Arvio koordinaatiotehtävästä

Koordinaatiotehtävä alueella on onnistunut. Maakuntaliitto koordinoivana toimijana on ollut onnistunutta, sillä tehtävässä on pystytty hyödyntämään maakuntaliiton olemassa olevia verkostoja kuntatoimijoihin sekä organisaation muuta asiantuntijuutta. Maakuntaliitossa on myös muuta kokemusta verkostotoiminnasta ja verkostoviestinnästä, joten digitukiverkoston koordinointi oli liitolle sopiva tehtävä.

Alueen vahvana etuna oli samoihin aikoihin käynnistynyt toinen digitukihanke eli Digivireä Keski-Suomi. Hankkeet tekivät vahvaa yhteistyötä kuntatyöpajojen, erilaisten tapahtumien, viestinnän ja tiedonvälittämisen alueilla. Digituen koordinointihankkeen päättyessä Digivireä Keski-Suomi -hankkeen toiminta jatkuu, joka mahdollistaa myös digitukiverkoston toiminnan jatkumisen siirtymävaiheen yli.

Nyt kun alueen digituen tilannekuva on selvitetty, pystyttäisiin paremmin keskittymään digituen tarjoajien toimintaan ja sen tukemiseen ja kehittämiseen. Verkostolaiset ovat toivoneet webinaareja, koulutuksia ja tietoisuuksia eri aiheista, sekä yhteisesti koottua materiaalipankkia, josta löytäisi linkkejä ja materiaaleja digitukityön tueksi. Hankkeen aikana näitä verkostoa tukevia toimia päästiin tekemään jonkin verran, mutta pelkästään verkoston kokoaminen sekä tilannekuvan kartoitus veivät niin paljon työaikaa, ettei verkostolle ehditty järjestää enempää

osaamista tukevia tapahtumia. Tällaisia tapahtumia toisaalta järjestettiin muiden tahojen toimesta hankkeen aikana ja näitä tapahtumia myös mainostettiin verkostolaisille eteenpäin.

8.5. Valtakunnallinen digituen toimintamalli

Digitukiverkoston toimivuuden kannalta verkoston aktiivinen koordinointi on tärkeää. Koska digituki on vain pieni osa monen toimijan työtä, ei digituen tarjoajille ole itse aikaa esimerkiksi etsiä verkostoa tai toteuttaa itse sen osia. Tästä syystä verkostosta pitää viestiä kentälle riittävän usein ja paljon, jotta kaikki kiinnostuneet saadaan tavoitettua. Tämä on tärkeää erityisesti alueilla, jossa verkostotoiminta on vasta aluillaan, sillä oikeita tahoja ei vielä välttämättä ole saatu tavoitettua.

Verkostotoiminnan on hyvä olla säännöllistä. Tämä ei tarkoita, että tapaamisia tai tapahtumia pitäisi olla joka kuukausi, vaan esimerkiksi 3-4 kertaa vuodessa niin, että verkostolaiset tietävät riittävän ajoissa, milloin on seuraavan tapaamisen aika. Verkostosta ja sen toimintatavoista ja tapaamisista pitää löytyä myös ajankohtaista ja kattavaa tietoa internetissä.

Valtakunnallisesti digitukityössä olisi tärkeää perustaa digituen materiaalien yhteinen tietopankki, josta löytyisi linkitettyinä eri tahojen koostamat ohjeet ja materiaalit, sekä yhteinen tapahtumakalenteri. Aluksi näihin tietopankkeihin täytyisi kerätä itse tietoa, mutta jos valtakunnallinen digitukimalli vakiintuu, toimijat voisivat itse lähettää tiedot sivustolle omista materiaaleistaan ja tapahtumista. Tämä vaatii tietysti pitkäjänteistä työtä ja kattavaa viestintää.

Hankkeen henkilöstö, ohjausryhmä, yhteistyötahot sekä useat verkostolaiset ovat ilmaisseet huolensa siirtymäkaudesta, joka on edessä ennen kuin valtakunnallinen digituen koordinointi aloittaa toimintansa. On erittäin huolestuttavaa, että vasta alle vuoden toiminut verkosto on ennalta määrittämättömän ajan ilman koordinaattoria ja toimintaa. Riski sille, että monet verkostotoimijat eivät siirtymän jälkeen enää aktiivisesti osallistu uuden verkoston toimintaan, on suuri.

Yksi keino digituen kehittämiseen koko Suomen alueella on yhteistyö kuntien kanssa. Monissa kunnissa digitukea ei välttämättä koeta tärkeäksi osaksi kunnan tarjoamia palveluita, eikä sille varata siihen tarvittavia resursseja. Pienet kirjastoresurssit saattavat johtaa siihen, että kunnassa ei ole lainkaan maksutonta, matalan kynnyksen digitukea tarjolla. Jos kuntien kanssa käydään vuoropuhelua ja kerrotaan digituen tärkeydestä ja sen tuomista hyödyistä, voi digituki tulla paremmin osaksi kunnan muitakin palveluita. Hyvinvointialueiden muodostamisen jälkeen on sopiva hetki saada kunnat keskittämään resursseja myös digitukeen.

9. Liiteluettelo

Liite 1: Digituki loppuraportti 2021

Liite 1.2: Mittausdata

Liite 1.3: Tarpeen kartoittaminen

Liite 1.4: Verkoston liittymislomake

Liite 1.5: Verkostokyselyn raportti (lokakuu)

Liite 2: Kustannusten toteutuminen

Liite 3: Kirjanpidon ja tuntikirjanpidon otteet

Liite 4: Tilintarkastajan lausunto avustuksen käytöstä