



Satakuntaliiton markkinointisihteeri Ulla Koivula kirjoittaa kokemuksistaan Sata-Digi -hankkeen työntekijänä sekä digitaalisuudesta ja digituen antamisen tilanteesta Satakunnassa.

MIKÄ RIKI?

Oikein pauhu käy, kun joka puolella puhutaan digistä, digiin siirtyvistä palveluista ja digitaidoista. Jo jokunen vuosi sitten Eeva Polttila esitteli Ylen kanavilla, miten helppoa on asentaa Yle Areena omaan kännykkään. Alun puheet esittelyssä olivat kerrassaan kutsuvia, mutta sitten kun oli aika näyttää, miten asennus oikeasti tapahtuu, kävikin kaikki hyvin nopeasti. Monelta meni varmaan sivu suun, miten homman piti toimia.

Kun itselläni on ollut kännykän kanssa ongelmia, ovat lapseni voineet neuvoa asiassa eteenpäin. Jotta pystyisin vastaavan tilanteen uusiutuessa itse korjaamaan asian, pitäisi minun muistaa, miten ongelma korjattiin. Nuorten sormet ja toiminnot ovat kuitenkin hyvin nopeita ja heille selkeitä kännykkää käsitellessään niin, etteivät he välttämättä huomaa näyttää, miten korjaus tehtiin. Enkä itsekään huomaa pyytää hidastamaan tahtia ja näyttämään, mitä nappuloita oikeasti kyseisessä tapauksessa painettiin ja miten asia ratkaistiin. Jotta oppisi tekemään vastaavan itse, pitäisi ottaa askel askelelta ylös, mitä pitää tehdä.

DIGITUKIJOIDEN VERKOSTO

Askel askelelta etenee myös Suomessa tehtävä digitukijoiden verkoston rakentaminen. Digitukijalla tarkoitetaan henkilöä, joka opastaa sähköisten laitteiden käytössä. Sähköisiä laitteita ovat kännykät, tietokoneet ja pädit. Pädi on tietokone pienessä koossa eikä siinä ole näppäimistöä, näyttö on suurempi kuin kännykässä. Koska Suomi on vuoden 2023 alusta siirtymässä hoitamaan julkisia palveluita pääasiassa sähköisesti, pitää jokaiselle taata mahdollisuus hoitaa asioitaan sähköisesti.

Digitaidot ovat uusi kansalaistaito, jolla pyritään joustavampaan arkeen koko Suomen väestölle. Digituen verkostoja rakennetaan valtakunnallisesti maakunnittain. Tällä hetkellä käynnissä on 14 maakunnassa Valtiovarainministeriön rahoituksella ja Digi- ja väestötietoviraston ohjauksessa digitukiverkoston rakentamisiin tähtääviä hankkeita. Kukin maakunta sijoittaa hankkeeseen myös omarahoitusta.

Satakunnassa hanke on saanut nimekseen SataDigi ja se toimii Satakuntaliiton alaisuudessa. Projektipäällikkönä työskentelee Joni Jokela. Satakuntaliiton markkinointisihteeri Ulla Koivulan työajasta menee puolet digitukiasioihin. SataDigin digituen kehittämisen ohjausryhmään kuuluvat Joni Jokelan ja Ulla Koivulan lisäksi seuraavat tahot:

- Ohjaamo Satakunta
- Osuuspankki Länsi-Suomi
- Perusturva
- Porin kaupunginkirjasto
- Rauman Kansalaisopisto
- Satakunnan Kansa
- Satakunnan yhteisökeskus
- Satasairaala

Tavoitteena on innostaa koko Suomi digitaalisuuden pariin, löytää ja tunnistaa digituen antajia sekä vahvistaa satakuntalaisten taitoja digitaalisten laitteiden ja sähköisten palvelujen käyttäjinä. Toivotaan, että digisuksi luistaa meillä kaikilla.

Seuraavassa käyn läpi joitakin käsitteitä ja sivustoja, mitä SataDigin ensimmäisen hankekauden aikana (1.11.2019 – 31.10.2020) on itselle tullut työssäni vastaan.

SUOMIDIGI.FI

Digitalisaatiota palveluissa eli sähköisiä palveluita kehitettäessä on huomioitava, että tieto jo saavutetusta tiedosta ja etapeista kulkee kaikille digituen kehittäjille ja muutoksessa mukana oleville tahoille. Suomidigi.fi -sivusto on tarkoitettu kaikille, jotka suunnittelevat digitaalisia palveluita ja muita sähköisiä palveluita. Sivusto on tarkoitettu tarjoamaan julkisen hallinnon työntekijöille tietoa digitaalisuudesta ja sen tarjoamista mahdollisuuksista ja vaatimuksista. Virkamiehetkin tarvitsevat koulutusta digiasioissa, jotta sivustot ja niiden käyttö tulevat tutuiksi ja he pystyvät omalta osaltaan neuvomaan asiakasta palvelun käytössä. Digin käyttö on hyvä olla sujuvaa ja sitä pitää voida harjoitella niin, että asiakaspalvelutilanteessa homma sujuu varmoin ottein. Monesti jokin sivusto voi olla asiakkaalle hankala käyttää, vaikka se olisi kuinka mallilla rakennettu ja helpoksi suunniteltu. Jos sieltä ei löydy juuri sitä asiaa, mitä

asiakas haluaisi hoitaa, pitää asiakaspalvelijan mieluummin osata heti neuvoa asiakasta kuin että itse alkaa siinä vaiheessa pohtimaan, että mistäs se asia täältä taas löytyikään.

Suomen siirtyminen sähköisyyteen on iso muutos. Kehittäjätkin ohjelmistoja ja sivustoja rakentaessaan ovat monesti uuden edessä, joten tämä sivusto antaa heille työkaluja, tietoa ja tukea työhönsä. Kehittäjiä varten on sivustolla muun muassa paljon asiaa saavutettavuudesta ja miten se pitää ottaa huomioon verkkosivuja rakennettaessa, Saavutettavuudella viitataan siihen, että kuuro ihminen pystyy lukemaan esimerkiksi videon tekstitettyinä, sillä hän ei puhuttua kuule. Näkövammaiselle saavutettavat sivut merkitsevät esimerkiksi sitä, että kussakin sivustolla olevassa valokuvassa on selostus, että mitä kuvassa näkyy. Esimerkiksi, että kuvassa tyttö silittää koiraa. Suomidigi-sivusto on myös isossa roolissa siinä, että se tukee Digi- ja väestötietoviraston työtä, kun edistetään Suomen digitaalisuutta. Tulevaisuudessa suomidigi.fi -sivustolta löytyvät kaikki Satakunnassa digitukea antavat tahot.

Digitaalisten palvelujen suunnittelijoilla on hyvin tärkeä rooli siinä, kuinka helppokäyttöisiä ja esteettämiä tuotetut palvelut ovat.

eOppiva

eOppiva on sivusto, josta löytää ilmaisia koulutuksia eri aihealueista. Näistä yksi on Digituki – Taitoja tuen antajille -koulutuskokonaisuus. Tähän ja muihin koulutuksiin voi tutustua osoitteessa <https://www.eoppiva.fi>

SATAKUNNASSA TEHTÄVÄ DIGITUKITYÖ

Digituen antajalla tarkoitetaan henkilöä, joka opastaa toista henkilöä sähköisen laitteen käytössä. SataDigi -hankkeen avulla on selvitetty, ketkä Satakunnassa antavat digitukea. Osana hankkeen toimintaa, on jokaiseen Satakunnan kuntaan nimetty digitukihenkilö, joka on hankkeen sekä kunnan välinen yhteyshenkilö. Hän pitää digilangat käsissään kunnassa ja osaa neuvoa, mistä tarvitsija saa digitukea läheltä.

Verkostoa rakennetaan koko ajan ja jäseniä verkostossa on nyt yli kuutisenkymmentä. Verkoston jäsenet auttavat toisiaan, kun tulee vaikeita tilanteita tai tarvitaan vinkkejä digituen antamiseen. Verkoston jäsenet saavat myös lisäarvoa verkostoon kuulumisesta kuten yhteistyötä eri sektoreiden kanssa, markkinointia, yhteisiä tapaamisia sekä tapahtumia.

SAPLUUNA DIGIPÄIVIIN

Jämijärvellä järjestettiin syksyllä digitapahtuma, jossa oli tarjolla koulutusta tietoturva -teemalla. Myös Kelan verkkopalveluiden neuvontaa sekä digitukea annettiin. Järjestäjät kokivat päivän mainiona ja olivat itse myös antamassa digitukea paikalla oleville henkilöille. Ihmiset tulivat siis omien laitteidensa kanssa paikan päälle ja digitukea erilaisiin pulmiin annettiin kolmen tunnin ajan.

Tästä tavasta tuoda digitukea tutuksi, on laadittu sapluuna eli yhtenäinen tapa tuottaa vastaava tapahtuma myös muualla Satakunnassa. Korona-aikana fyysisiä kohtaamisia isoissa joukoissa on vähennetty ja tämä ohjeistus on vähentänyt myös digipäivien järjestämistä.

WORKPLACE

Workplace on yhteinen keskustelu- ja työskentelyalusta, mihin SataDigin digitukiverkostoon kuuluvat jäsenet liitetään, kun he ovat ilmoittaneet kiinnostuksestaan liittyä mukaan. Muodostetaan satakuntalaisten digitukijoiden verkosto. Workplace antaa mahdollisuuden jakaa valokuvia, linkkejä, tekstejä, vähän samaan tapaan kuin Facebookissa tehdään. Verkostoon liittämisen tekee projektipäällikkö Joni Jokela.

KOULUTUSTA TULEVALLA SATADIGIN HANKEKAUDELLA

Hiljattain käynnistyneellä, toisella hankekaudella 1.11.2020 – 31.10.2021 laajennetaan edelleen Satakunnassa toimivaa digituen antajien verkostoa ja painotetaan digituen antajien koulutusta. Linkkejä ja kutsuja digituen antamista eri tavoin käsitteleviin webinaareihin jaetaan, asiantuntijoita kutsutaan luennoimaan kulloinkin ajankohtaisesta aiheesta. Lisäksi järjestetään Teams-kokouksia ja -seminaareja, kokoonnutaan mahdollisuuksien mukaan fyysisesti tai hybridikokouksissa (osa paikalla verkon kautta ja osa fyysisesti paikalla). Tietoa koulutuksista jaetaan verkoston jäsenille.

TEAMS-KOKOUS

Teams on alusta, joka on suunniteltu yhteisiä kohtaamisia varten. Teamsin avulla voi mm. järjestää kokouksia etänä, keskustella, jakaa näytöllä sivuja, näyttää PowerPoint -esityksiä ja kirjoittaa viestikenttään viestejä puhumisen sijaan. Teamsin käytön mahdollistamiseksi ei tarvita mitään erillistä ohjelmaa,

mutta kokouksen järjestäjä lähettää kutsulinkin. Kutsulinkkiä klikkaamalla pääsee Teams-kokoukseen.

Muita vastaavia järjestelmiä ovat esimerkiksi Zoom ja Google Meet. Nämäkin ovat maksuttomia tapoja olla yhteyksissä toisiin silloin, kun koolla on vähän isompi porukka. Esimerkiksi Satakunnan vanhusneuvoston kokous järjestettiin lokakuussa Teams-kokouksena ja osallistujia oli 13 henkeä.

Teams-kokouksessa pystyy äänettömästi ja mikrofoniaan avaamatta pyytämään puheenvuoroa klikkaamalla käden kuvaa näytöllä. Kun kuvaa on klikannut, jää siitä puheenvuoropyyntö näkymään ja kokouksen puheenjohtaja huomaa antaa puheenvuoron. Tästä puhutaan ”käden nostamisena ja laskemisena” tai että henkilöllä on ”käsi pystyssä”.

Yleisiin hyviin verkkokokouuskäytäntöihin kuuluu, että kukin osallistuja pitää oman mikrofoninsa suljettuna eli mute. Mikrofonin kuvaa klikkaamalla ruudulla, tulee mikrofonin ääni niin, että käyttäjän puhe kuuluu kaikille. Kun klikkaa uudelleen, tulee mikrofonin päälle teksti Unmute. Mute tarkoittaa mykistämistä ja unmute mykistämisen poistamista. Kun mikrofonin päällä liikuttaa hiiren kursoria, näkyy siinä teksti Unmute, jos mikrofoni on mykistettynä. Mute ja unmute -sanat tulevat englannin kielestä.

Kameran käyttäminen videoneuvottelussa voi joskus aiheuttaa sen, että neuvottelun toiminnot hidastuvat, kun monella on kamera päällä. Kamera näyttää omat kasvosi muille. Ellet halua käyttää kameraa, sen voi ottaa pois päältä klikkaamalla kameran kuvaa. Monesti käytäntönä onkin, että esimerkiksi kokouksen alussa esittelykierroksella kukin vilauttaa halutessaan omia kasvojaan ruudulla niin, että paikallaolijat näkevät, kenen kanssa ollaan keskusteluissa. Välttämätöntä kameran kuvan näkyminen ei useinkaan mielestäni ole.

KUKA TARVITSEE DIGITUKEA

Digitukea tarvitaan monasti esimerkiksi julkisten laitosten verkkosivujen käyttämiseen. Joskus tarvittavat lomakkeet voivat olla vaikeita täytettäviä tai niiden ymmärtäminen hankalaa. Verotoimistolla on omien palvelujensa ohjaamiseen varattua henkilökuntaa, samaten pankeilla. Jos tuntuu, että pankin sivujen käyttäminen laskujen maksamiseen tai tiedon hakemiseen on hankalaa, kannattaa kysyä omalta pankilta käyttöohjeita ja neuvontaa. Jos tarvitaan Kelan palveluita, on heilläkin valtio-omisteisena yhtiönä velvollisuus neuvoa ja opastaa omien palvelujen käytössä.

Lomakkeiden täyttäminen, hakemusten tekeminen tai tiedon haku ei todellakaan ole aina niin helppoa kuin voisi olettaa. Käytetään ehkä vaikeasti ymmärrettäviä sanoja tai jokin tietty lomake voi olla vaikea löytää, kun se on sijoitettu ehkä sellaisen otsakkeen alle, mistä asiakas ei sitä osaa etsiä. Digituen tarve tämän tyyppisissä asioissa on yhtä lailla nuorten kuin vanhojenkin osalta varmaan melko yhtäläinen. Nuoret tarvitsevat näissä tukea siinä kuin vanhatkin. Vaikka sosiaalisen median käyttäminen, Instagram, Facebook ym. sovellusten käyttäminen voi nuorelle polvelle olla helppoa, voi viranomaistoiminnan digipalvelujen käyttämisessä silti olla vaikeuksia.

MISTÄ DIGITUEKA SAA

Digi- ja väestötietoviraston keväällä 2020 teettämän kyselyn mukaan digitukea antavat useimmiten neljäs sektori eli läheiset. Sukulaiset, ystävät, kylän digitaituri tai tutut ovat usein niitä, joilta tulee kysyttyä neuvoa. Kirjaston tehtäviin kuuluu digituen antaminen ja kirjastot ovatkin hyvin toteuttaneet tätä tehtäväänsä muiden tehtäviensä ohella. Kirjastoissa on järjestetty esimerkiksi digiaiheisia luentoja ja sen jälkeen neuvottu kutakin paikallaolijaa oman laitteensa käyttämisessä. Tällä hetkellä pohditaan keinoja siihen, miten digituki parhaiten saataisiin jopa henkilön kotiin asti, sillä tämän tyyppisissä tapahtumissa digitukea annetaan niille laitteille, mitkä voi tuoda mukanaan ohjaustilaisuuteen.

SATADIGI-HANKKEEN TULOKSISTA

SataDigi -hankkeen projektipäällikkö Joni Jokelan mukaan Satakunnassa on edetty hankeaikana hienosti ja löydetty jo oiva määrä digitukijoita. Mitä muuta SataDigi -hankkeelle kuuluu, projektipäällikkö Joni Jokela?

Hanke sai tammikuussa räjähtävän lähdön, jolloin pääsimme mukaan esittelemaan tulevaa työtämme muutamille messuille. Maaliskuussa kuitenkin meidät yllätti poikkeusaika, jolloin suunnitelmat hankkeen etenemisestä menivät uusiksi muutamilta osin, Jokela toteaa. Poikkeustilanteesta huolimatta hanke on edennyt suunnitellusti ja olemme päässeet luomaan uusia digituen antamisen toimintatapoja, jotka varmasti tulevat jäämään olemaan myös tulevaisuudessa. Hanke sai odotetusti jatkorahoituksen, jolla pääsemme kehittämään erittäin tärkeää työtä entistä paremmin.

Mitkä ovat olleet itsellesi suurimmat ilonaiheet / positiiviset yllätykset työssäsi digituen parissa Satakunnassa?

Suurin ilonaihe on ehdottomasti ollut se, kuinka verkostotoimijamme haluavat auttaa toisiaan yhteisen päämäärän saavuttamiseksi. Lisäksi olen yllättynyt positiivisesti siitä, kuinka paljon meillä on ihmisiä, jotka antavat digitukea vapaaehtoisesti, kertoo SataDigi -hankkeen projektipäällikkö Joni Jokela.

Joni Jokela, miten yhteistyö on käynnistynyt verkoston digitukijoiden kanssa?

Mielestäni yhteistyömme on käynnistynyt erittäin hyvin. On hienoa huomata, kuinka kaikki toimivat yhteen, vaikka digitukijoita ja toimijoita on paljon erilaisia ja lähtökohdat digituen antamiselle eivät ole samanlaisia.

Mikä on mielestäsi parasta SataDigi -hankkeen työssä, Joni Jokela?

Parasta on ehdottomasti se, että saa tehdä tärkeää työtä digituen parissa, jotta kaikilla olisi tulevaisuudessa tasavertaiset mahdollisuudet saada digitukea alueesta ja tilanteesta riippumatta.

DIGITUEN NÄKYMINEN TYÖSSÄ

Digituen antajien etsiminen ja löytäminen Satakunnassa ovat olleet hankaudella itselle uusi työsaika ja se on tuonut mukanaan avartavia kokemuksia normaaliin päivätyöhön. Korona-aikana on saanut oppia käyttämään erilaisia etäkokoonntumisen tapoja, mutta koen, että niitä ei koronatilanteen helpottuessaan kokonaan kannata väheksyä tai jättää käyttämättä. Liikenteen päästöt ja matkustamiseen käytetty aika ovat vähentyneet, kun enää ei olla menty monta kertaa viikossa pääkaupunkiseudun kokouksiin, vaan kokoukset on järjestetty etänä. Henkilökohtaiset kohtaamiset ovat toki palaverien suola – ilmeet ja eleet kertovat monesti lisää tilanteesta kuin tilanteesta ja asioiden esittäminen voi olla helpompaa, kun tavataan kasvokkain. Toiselle voi etäkokoonntuminen taas olla helpompaa, kun chatin kautta voi tuoda omia kantojaan esille ”joutumatta” puhumaan. Eli hyvät puolensa on myös etäkokoonntumisissa.

Laaja tietotaidon välittäminen digitaalitoihin liittyen on nyt ajankohtainen ja hyvin tärkeä asia. Digitaalisuutta ei pidä pelätä, vaan se olisi hyvä ottaa luontevaksi osaksi elämää. Jos kuitenkin jokaisen näppäilyn jälkeen tulee olo, että ehkä tein jotakin väärin, mitä tein väärin, menikö tämä nyt oikein, tuleeko nyt

joku virus koneelle tms., niin pitää vain opetella lisää. Uskoa itseän ja omiin taitoihin tulee opettelu ja käyttämisen kautta. Eikä aikaakaan, niin alussa hankalalta tuntunut asia voi sujua jonkun viikon jälkeen jo kuin vettä vain. Digitaalisuus on tehty helpottamaan elämäämme, ei vaikeuttamaan sitä. Rauhallinen tahti digitaalisten opettamisessa, opetettavan kuuleminen ja kuunteleminen on tärkeää. Toisto on avainsana, kun asioita opetellaan.

Digituenn antajille toivotan menestystä tärkeässä työssään. Olemme yllennövaiheessa, missä digitaalisuus on vielä osalle outoa ja tuntematonta, mutta digituenn antajat ovat omalta osaltaan tuomassa selkeyttä ja taitoa meille kaikille digituenn tarvisijoille. Saatu apu voi joskus jäädä avun saajan innostuksen tuoman ilon varjoon, mutta digituenn antajan apua ja jatkuvaa jaksamista, voisi moni digilaite jäädä käyttämättä ja digitaalinen kertymättä. Kiitos siis kaikille digituenn antajille.

MISTÄ LÖYTÄÄ LISÄTIETOA DIGITUEEN LIITTYVIIN ASIOIHIN JA DIGITAALISUUTEEN

Digitaalisuus kaveriksi osaamisen kehittämiseen, Työterveyslaitos [https://www.ttl.fi/blogi/digitaalisuus-kaveriksi-osaamisen-kehittämiseen/](https://www.ttl.fi/blogi/digitaalisuus-kaveriksi-osaamisen-kehittamiseen/)

Digitalisaatio, kokeilut ja normien purkaminen <https://valtioneuvosto.fi/hallitusohjelman-toteutus/digitalisaatio>

Ikäihmiset ja sähköinen asiointi – Miten saadaan kaikki mukaan? https://www.valli.fi/wp-content/uploads/2019/11/ikaihmiset_sahkoinen_asiointi_netiti.pdf

Matkailun digitaalinen kehitys <https://www.businessfinland.fi/suomalaisille-asiakkaille/palvelut/matkailun-edistaminen/toiminta-suomessa/digitaalinen-kehitys>

Pankkipalveluselvitys 2020 - Ikäystävällisyys mukaan digiyhteiskuntaan <https://www.valli.fi/wp-content/uploads/2020/11/Pankkipalveluselvitys-2020.pdf>

Saavutettavuusvaatimukset <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/>

Viranomaisen velvollisuus tarjota digitaalisia palveluja, Valtiovarainministeriö <https://vm.fi/velvollisuus-tarjota-digipalveluja>

HANKKEEN PÄÄTTYMISEN JÄLKEEN

Tärkeää on, että saamme SataDigi -hankkeen päättymisen jälkeenkin pidettyä yllä toimivaa, hyvää ja aktiivista verkostoa auttamaan digituen antajia ja tarvitsijoita. Kunkin kunnan digitukihenkilö on paljon päällä, kun toiveena on, että hän voisi toimia kokoavana henkilönä kyseisen kunnan digitukijoille ja digituen tarvitsijoille. Tämä vaatii kuitenkin myös digitukijoiden aktiivisuutta ja intoa jatkaa yhteistyötä ja digituen antamista yhteisin voimin. Kun monet päät luovat yhdessä tapoja digituen antamiseen, syntyy varmasti uusia käytäntöjä, toimivia keinoja ja varmaa digituen saamista takaavaa toimintaa. Ja kukin kunta voi rakentaa digituen antamiseen omanlaisiaan alleja. Yksin ei kukaan pysty takaamaan kunnan toimivaa digitukea, mutta kun järjestöt, yritykset, julkiset tahot yhdessä kunnan digitukihenkilön kanssa yhdistävät voimansa ja ideansa, voi syntyä jotakin toimivaa. Kukin kunta siis toimii omalla tavallaan, mutta tarkoituksena kaikilla on tuottaa varmuutta digituen saamiseen sen tarvitsijoille.

LISÄTIETOJA

Projektipäällikkö Joni Jokelan tavoittaa Satakuntaliitosta. Voit ilmoittaa hänelle halukkuudestasi liittyä mukaan digituen antajien verkostoon Satakunnassa.

Digiasiantuntija, SataDigi projektipäällikkö Joni Jokela
p. 044 711 4338
joni.jokela(ät)satakunta.fi

Tekstin kirjoittaja, Satakuntaliiton markkinointisihteeri Ulla Koivula
p. 050 528 4856
ulla.koivula(ät)satakunta.fi

