

Erillisliite nro:
(Mh 15.2.2021)

Asia nro:



KAINUUN LIITTO



Kainuun digituki –koordinoitihankkeen tuloksia

1.11.2019–30.10.2020

MH 15.2.2021

Paula Karppinen, aluekehityspäällikkö

Seija Kemppainen, projektipäällikkö

Digituki -hankkeen tuloksia

- Digitukipaketti verkossa eli paikat, joissa tarjolla digitukea Kainuussa:
<https://kainuunliitto.fi/yhteistyo/hankkeet/kainuun-digituki-hanke/digitukea-kainuussa/> -
 - Linkkejä myös yleisiin valmennuksiin ja etätukeen
- Kainuun digituen koordinointihanke ja sen tiedotteet liiton sivuilla:
<https://kainuunliitto.fi/yhteistyo/hankkeet/kainuun-digituki-hanke/> -
 - Linkitykset kansallisiin neuvontapalveluihin
- Kainuun sote sähköiset palvelut:
<https://sote.kainuu.fi/tukea-ja-ohjausta-sahkoisiin-palveluihin>



Digituki

Valtiovarainministeriö ja
Digi- ja väestötietovirasto (DVV)

Hankkeen toteutuminen

- Hanke toteutui suunniteltua pienempänä, kokonais -
kustannukset 135 312 euroa,
- VM:n tuki (70 %) 94 718,51 euroa,
- Liiton omarahojosuus (30%) 40 593,65 euroa, josta 10 186,74 euron edestä omana työnä (liitto ja sote).
- Hankkeessa työskenteli yhteensä kolme henkilöä 8 -10 kk,
- Korona asetti rajoituksia verkostojen ja erityisesti kansalaisille suunnattujen tilaisuuksien järjestämisessä. Eri verkostojen verkkotapaamiset onnistuivat kuitenkin hyvin:
> selkeä digiloikka todistettavasti on mahdollista!

Kainuun digitukitoimijoiden verkosto

- Kainuun kuntien yhdyshenkilöt
- Kainuun kirjastot
- Kainuun kansalaisopistot
- Kainuun Opisto
- Kainuun Aalto
- Kainuun sote
- Kainuun ammattiopisto (Digios -hanke)
- Digitie -hanke
- Dipakka -hanke
- Veturi -apteekki, Kajaani
- Kela Kajaani
- OP Kainuu
- Kaisanet Oy
- Kajaanin ja muiden kuntien vanhusneuvostot
- Kajaanin seudun invalidit ry
- Kajaanin vammaisneuvosto
- Kajaanin reumayhdistys
- Kainuun näkövammaiset ry
- Järjestö Kainuu 2.0
- Kainuun Nuotta ry
- Kainuun Tietokoneyhdistys ry

- Nuorten Ystävät ry, Klubitalo Tönäri
- Kajaanin Eläkkeensaajat
- KEY, Kainuun Eläkeläis -järjestöjen Yhteistoiminta -yhdistys ry
- Selkosten kyläseura
- Vaarankylän kyläyhdistys
- Ounasjoen kyläseura
- Ylä-Vieksin kyläyhdistys
- Ruhtinansalmen kyläyhdistys
- Lapintien kyläseura
- Pesiön kyläyhdistys
- Hankkeen ohjausryhmä

Verkoston postituslistalla on yli 70 kontaktia.

Kainuun Nuotan toiminnassa mukana olivat:

- Vaarankylän kyläyhdistys
- Eläkeliiton Ruhtinansalmen yhdistys
- Ruhtinansalmen kyläyhdistys
- Hiekkalan kyläyhdistys
- Hiisijärvi ry
- Kiehimänsuun kyläyhdistys
- Lentiiran kyläyhdistys
- Moisiovaaran kyläyhdistys
- Nakertaja-Hetteenmäen kyläyhdistys ry
- Ounasjoen kyläseura
- Pesiön kyläyhdistys ry
- Piispajärvi
- Ristijärven kirkonkylän kyläyhdistys



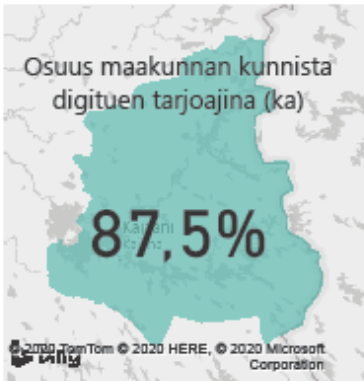
Digitukitoimijoiden verkosto

- Kainuun Digituen verkosto kokoontui etänä 17 ja livenä 1 kertaa. Osallistujia ollut yhteensä 179 henkilöä
- Verkostolle on yhteisesti hyväksytty toimintaperiaatteet.
- Lisäarvoa tuonut jo pelkkä tiedonvaihto toistensa toiminnasta, menossa olevista projekteista, tarjolla olevista valmennuksista ja palveluista, niiden kehittämisestä.
- Verkosto tarvitsi puolueettoman koordinaattorin, aktivointia, tarvinnee jatkossakin.
- Verkosto on aloitellut sisäistä yhteistyötään esim. sopimalla palvelujen esittelyjä verkoston kesken.
- Digitukitalkoot Kajaanin kirjastolla, myös muilla kunnilla tarvetta vastaavanlaiseen toimintaan.

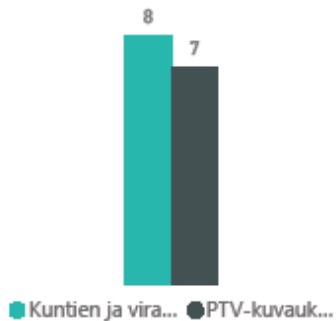
Verkoston kysely (asteikko 1 -5), n=10

- Koetko osallistumisen mielekkääksi: 4,10 (ka)
- Koetko saavasi lisäarvoa verkoston toiminnasta: 3,80 (ka)

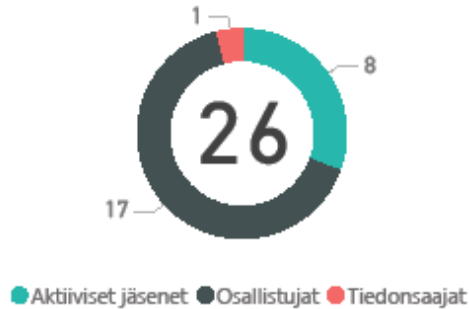
KAINUU



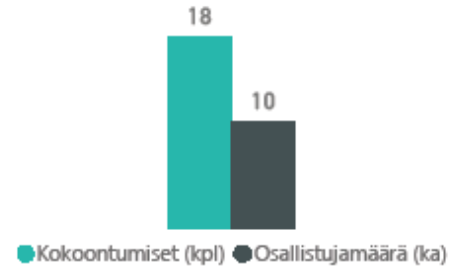
Säädöspohjainen digituentarjonta & löydettävyys (kpl)



Verkostossa mukana olevien määrä (kpl)



Verkoston kokoontumiset & osallistujamäärä



Palaute verkoston jäseniltä verkoston toimivuudesta: arvio asteikolla 1-5

Koetko osallistumisen mielekkääksi? (ka)



Koetko saavasi lisäarvoa verkoston toiminnasta? (ka)



Vastausten määrä (kpl)

10

26

Maakunnan digitukea tarjoavat (kpl)

3,62

Digituen tarjoajien määrä 10,000 asukasta kohti

20

Sitoutuneet verkoston jäsenet (kpl)

Tärkeimmät kohderyhmät ja heille tarjottu tuki (kpl)



Valtionavusteiset digitukihankkeet, mittausdata, DVV 2020

Kainuun soten ja tulokset

Lähtökohtana oli Kainuun soten Sähköisen asiointin visio ja sen toteuttaminen, kansalaisten sähköisen asiointin tukemisen ja digituen vahvistamisen näkökulmasta.

- Asiakkaiden ja soten henkilöstön digituen mallit, joissa kuvataan, miten, mistä ja milloin soten asiakkaat ja henkilökunta saavat digitukea.
- Henkilöstön vähimmäisosaamisvaatimukset sähköiseen asiointiin ohjaamisesta ja digituesta.
- Alustava koulutus - ja osaamisen kehittämisen suunnitelma henkilöstölle sähköisestä asiointista ja digituesta.
- Työtä jatketaan suunnitelmien mukaan hankkeen päätyttyä.
- Lisäksi Digitukihanke osallistui Suomi.fi Valtuudet virkailija -toimintojen pilotoinnin suunnitteluun Kainuussa > "Kainutlaatuksen mallin" suunnittelu.
- Hankkeessa suunniteltujen digituen mallit viedään käytäntöön ja juurrutetaan osaksi organisaation toimintaa. > >Jatkossa kunnat mukana suunnitteluun.
- Mallin käyttöönotto 2021.
- Mallien toimivuutta ja tarkoituksenmukaisuutta arvioidaan palautteen avulla. Sen perusteella on mahdollista kehittää malleja ja toimintatapoja asiakkaiden kuin soten henkilöstön tarpeiden mukaiseksi.
- Myös jatkossa Kainuun sote valmentaa ja kouluttaa hankkeessa muodostetun Kainuun digitukiverkoston jäseniä ja suoraan asiakkaita soten sähköisistä asiointipalveluista.
- Kainuun sote tuo myös sisältöä ja lisäarvoa verkoston toimintaan

Kainuun digituen verkosto on Kainuun sotelle merkityksellinen, koska henkilöstö voi ohjata sinne asiakkaitaan, joiden digipulmat koskevat jotakin muuta kuin soten sähköisiä asiointipalveluja (esimerkiksi laitteita tai yhteyksiä). / Sanna Piirainen, Kainuun sote projektisuunnittelija

Kunnat ja digituki

- Kuntien digituen tilannetta ja henkilöstön digituen tarpeen kartoitus kyselyllä, tapaamisilla (vastaajia 46 henkilöä)
- Henkilöstön rooli ja osaaminen digituen antamisessa ja osaamistarpeet
- Kuntien palvelujen digitalisointiaste vaihtelee kunnittain. Useimmiten syynä on resurssien niukkuus pienissä kunnissa, joissa viranhaltijat vastaavat laajasti eri toiminnoista eikä kehittämiseen jää aikaa.
- Kaikissa kunnissa on havaittavissa myönteinen suhtautuminen digitaalisten palvelujen kehittämiseen ja tarjoamiseen ensisijaisena palvelumuotona asiakkaille.
- Kunnissa on tarjolla digitukea kirjastossa ja /tai kansalaisopiston tai muun opiston kursseilla ja hankkeissa. Lisäksi muutamilla kunnilla järjestöt antavat tukea osassa kuntia.
- Digituen jatkuvuuden varmistajina ovat kirjastot tuen tuottajina ja kansalaisopistot osaamisen lisääjinä. Toimintaedellytysten turvaaminen tärkeää.
- Kunnat haluaisivat edistää digitaalisia palveluja ja digitukea yhteisessä kehittämisverkostossa. Ko. toiminta edellyttää koordinaatiota, joka valmistelelee kehityskohteet ja aikataulut sekä sovittaa ne kuntien kanssa sopiviksi.

Muutamia poimintoja:

- Asiakkaiden neuvonnan yleisimmät aiheet: Älylaitteet, tietokoneen käyttö, tulostus/kopiointi/skannaus, office -ohjelmien käyttö.
 - Poikkeusajan etätyö lisäsi työyhteisön neuvontatarvetta perustietotekniikan, älypuhelinien ja tiimityökalujen osalta.
 - Myös erilaiset tietojärjestelmät nousivat esiin osaamistarpeissa.
 - Ohjeistusta kaivattiin eniten:
 - Luettelo kunnan tarjoamista palveluista ja niiden yhteyshenkilöt.
 - Tietoturva - ja tietosuojaohjeistukset (korostui asiakaspalvelussa työskentelevillä)
- / Kajaanin kaupunki, Risto Hyvönen, projektisuunnittelija

Digituen alueellisen koordinoinnin jatko kevyellä mallilla

- Kainuun liitto koordinoi maakunnan digituen verkostoa: mukana kunnat, Kainuun sote, oppilaitoksia, viranomaisia, yrityksiä ja järjestöjä.
- Kainuun liitto voi kutsua verkoston koolle pari kolme kertaa vuodessa.
- Digituen toimintamallissa digitukijat voivat olla mukana joko tiedonsaajana, osallistujana tai aktiivisena toimijana.
- Toimijat tuntevat toistensa antaman digituen, jotta asiakas osataan neuvoa oikeanlaisen tuen piiriin.
- Mallissa toimijat tekevät yhteistyötä myös ilman maakuntaliittoa.
- Tavoitteena on poistaa päällekkäistä työtä ja lisätä digitukijoiden yhteistyötä, jotta asukkailla on tarjolla digitukea koko alueella.
- Verkostomainen malli, vapaaehtoisuus, Luontainen tapa toimia laajalla toiminta -alueella.
- Toimijoiden erilaista osaamista voidaan hyödyntää verkostossa parhaiten.
- Mahdollisuus laajentaa ja monipuolistaa yhteistyötä, antaa tilaa ja mahdollisuus myös pienemmille organisaatioille päästä vaikuttamaan ja saada ääntään kuuluviin.
- Toimijoiden taustaorganisaatioiden muodoilla ei myöskään ole merkitystä verkostomallissa. Näin niin kunnan kuin järjestöjenkin edustajien on helppo tulla mukaan verkostoon.
- On tärkeää tuottaa lisäarvoa verkostosta sen jäsenille: Esim. Infot, esittelyt, koulutukset, valmennukset.
- Kytkeä valtakunnalliseen digituen verkostoon:
 - DVV:n tuottamat aineistot ovat käytettävissä (koulutukset, webinaarit).
 - Tulossa DVV:n säännölliset webinaarit
 - Maakunnille teemat & viestintäaineistoa
 - eOppiva : uusi kurssi 2021
 - PTV:n (palvelutietovarannon) käyttöä jatketaan
 - Osallistutaan mahdollisuuksien mukaan DVV:n digituen ohjauskokouksiin ja välitetään tietoa alueen verkostolle

Havainnot ja johtopäätöksiä hankkeen varrelta

Digi kuuluu kaikille! Onnistumisen edellytykset

- Kirjasto, kansalaisopisto, muut opistot ja muutama järjestö/yhdistys ovat digituen tärkeimpiä toimijoita Kainuussa. Digitaitojen kehittämiseen ja opastukseen ei riitä pelkästään kirjastojen, vapaaehtoisten tai läheisten antama ansiokas tuki. Digiopastajille myös tarvitaan koulutusta, jotta he pysyvät mukana digitalisaation vauhdissa.
- Digituen kehittämiseen tarvitaan lisää resursseja, jotta tuesta saadaan kattavaa, tasapuolista ja laadukasta. Tämä koskee myös järjestöjen toiminnan turvaamista. Rahoitusta pitää hakea eri lähteistä ja toimijoita on tuettava rahoituksen haussa.
- On tärkeää, että verkoston toimijat näkevät yhteisen tavoitteen, heillä on oma roolinsa, ja eri toimijat täydentävät toisiaan toimien yhteistyössä eli ”puhaltavat yhteen hiileen”.
- Alueellinen koordinaatio tarvitaan ohjaamaan digituen verkoston toimintaa ja sen kehittämistä vielä, kun olemme verkoston toiminnan alkuvaiheessa.

Digitukihankkeen loppuraportista 19.11.2020

Havaitut haasteet

- Digituki ei ollut käsitteenä kovin tuttu kainuulaisille toimijoille, eivätkä kaikki toimijat mieltäneet olevansa digitukijoita vaan käyttivät eri ilmaisuja työstään. Tiedottamisella on tärkeä rooli digituen tunnetuksi tekemisessä käsitteenä. Saimme tiedotteilla läpi useita lehtijuttuja ja myös radiohaastatteluita, joilla tavoitimme suurta yleisöä, ja teimme näin digitukea tunnetummaksi.
- Alueen ominaispiirteitä ovat pitkät välimatkat maaseutualueilta kuntakeskuksiin ja väestön ikääntyminen. Erityisesti maaseutualueiden haasteina korostuvat laitteiden, osaamisen ja opastuksen puute. Useissa yhteyksissä nousi esiin verkoston toimijoiden resurssien puute.
- Lisäksi ohjausryhmän ja kuntayhteyshenkilöiden kanssa käydyistä keskusteluista nousi esiin huoli myös toimihenkilöiden heikoista taidoista. Syitä voivat olla esimerkiksi asenteet, ikä tai opastuksen puute.

Digitaitokartoitus

Valtionvarainministeriö selvitti keväällä 2020 suomalaisten digilaitteiden ja -palveluiden käyttöä sekä digitaitoja yhteistyössä Digi- ja väestötietoviraston kanssa.

Kartoituksessa haluttiin saada lisätietoa

- suomalaisten digitaidoista
- digituen tarpeen määrästä
- erityistä tukea tarvitsevista kohderyhmistä
- mihin tilanteisiin ja millaista digitukea tarvitaan

Vastaukset

- Digikysely (9.3.–3.4.2020) ja puhelinhaastattelut (6/2020)
- Vastauksia digikyselyyn 12 849 kappaletta
- Puhelimitse 1 051 kappaleen haastattelututkimus
- Kartoitus toteutettiin yhdessä KPMG:n kanssa



Suomalaisten digitaitotasot

Kyselyvastaajat jakavat suomalaiset kolmeen digitaitotasoon, joiden väliset erot tässä kyselyssä ovat matalat:

- **Aloitteleva käyttäjä**, tarvitsee aina henkilökohtaista apua eri digipalveluiden käytössä
- **Peruskäyttäjä**, suoriutuu hyvin lähes kaikista kyselyssä olleiden palveluiden käytöstä.
- **Hyötykäyttäjä**, pystyy käyttämään palveluita ja laitteita täysin itsenäisesti

Suurin ryhmä on hyötykäyttäjät, eli käyttäjät jotka pystyvät käyttämään laitteita ja palveluita täysin itsenäisesti ja voivat mahdollisesti opastaa ja auttaa muitakin.

Osa aloittelevista käyttäjistä käyttää vain välttämättömäksi kokemiaan palveluja, kuten vahvaa sähköistä tunnistautumista.

- Tämä käyttäjäryhmä nouseekin esiin aitona tarvekäyttäjänä, jolloin digipalveluiden käyttöä määrittää tarveperusta, ei osaaminen.



Maakuntakohtaisia tuloksia: palveluiden käyttäminen ja digituki (Kainuu)

Ne palvelut, joita vastaajat käyttävät itse ja voivat myös opastaa muita (koko maan tulos **punaisella**) :

- Sähköpostin vastaanottaminen ja lähettäminen (77,7 %); **75 %**
- Tiedonhaku ja internetin selaaminen (74,5 %); **71,8 %**
- Lehtien ja muiden medioiden lukeminen (72,9 %); **70,9 %**
- Pankki- ja vakuutuspalveluiden käyttäminen verkossa (64,7 %); **63,6 %**
- Elokuvien ja ohjelmien katsominen digitaalisten alustojen kautta (64,7 %); **64,7 %**
- Salasanan vaihtaminen tai uuden salasanan pyytäminen (61,9 %); **62,2 %**
- Viranomaisten digipalvelujen käyttö (56,3 %); **57,7 %**
- Kirjaston digipalveluiden käyttö oli hieman vähäisempää Kainuun vastauksissa (46,2 %) verrattuna koko maan vastauksiin (**52,2 %**).

Saan tällä hetkellä apua digitaalisten palveluiden käyttöön:

- Kasvotusten annettavan, ilmaisen neuvonnan käyttö on vastausten perusteella hieman yleisempää Kainuussa kuin koko maassa (4,4 %; koko maa **2,7 %**).



Maakuntakohtaisia tuloksia: miksi digitaalisia laitteita ei käytetä? (Kainuu)

Miksi digitaalisia laitteita ei käytetä?

- Motivaatiosyyt (ei halua, ei kiinnosta tai ei ymmärrä, ei osaa)
- Ei ole varaa digilaitteisiin
- Digilaitteiden tietoturva askarruttaa
- Terveydelliset syyt estävät käytön
- Preferoi asiointia henkilökohtaisesti tai vähintään paperilomakkein
- Sekalaiset

Kainuussa merkittävimmät tekijät älylaitteiden käytön halukkuuteen vastaajien keskuudessa olivat:

- Tuen saaminen digilaitteiden käyttämiseen (15,6 %)
- Laitteiden käytön osaaminen (12,5 %).
- Varakkuus (11,7 %).
- Tuki digipalveluiden käyttämiseen (10,9 %).
- Luottamus palveluiden toimivuuteen (10,2 %).





Kiitos!
Paula Karppinen,
paula.karppinen@kainuunliitto.fi
+358 44 710 0867