



VALTIOVARAINMINISTERIÖ

JulkICT-osasto  
Digituen alueellinen koordinaatio

24.11.2021  
VN/12566/2020

# **Digituen alueellinen koordinaatio**

## **Loppuraportti**

Etelä-Karjalan liitto / Digituki@ekarjala II

### **Versio 1.1**

## Sisällys

<b>Sisällys</b> .....	<b>2</b>
Dokumentin versiohistoria .....	3
<b>1. Johdanto</b> .....	<b>4</b>
1.1. Tiivistelmä: vaikuttavuus alueella.....	4
<b>2. Digituen alueellinen verkosto</b> .....	<b>5</b>
2.1. Kuvaus digituen alueellisesta verkostosta ja sen ylläpidosta .....	6
2.2. Muut mahdolliset huomiot ja havainnot .....	6
<b>3. Alueen ajantasainen tilannekuva</b> .....	<b>7</b>
3.1. Kuvaus alueen ajantasaisesta tilannekuvasta.....	7
3.2. Muut mahdolliset huomiot ja havainnot .....	8
<b>4. Digituen tarpeen ja tarjonnan kehittyminen alueella</b> .....	<b>8</b>
4.1. Kuvaus digituen tarjonnan kehittämistä vastaamaan digituen tarvetta alueella.....	9
4.2. Muut mahdolliset huomiot ja havainnot .....	15
<b>5. Viestintä digituesta ja digitaitojen merkityksestä</b> .....	<b>15</b>
5.1. Kuvaus viestinnästä ja digituen tarjonnan löydettävyydestä .....	18
5.2. Muut mahdolliset huomiot ja havainnot .....	20
<b>6. Koronaviruspandemian vaikutukset</b> .....	<b>20</b>
<b>7. Hankkeen organisoituminen ja talous</b> .....	<b>21</b>
7.1. Hankkeen organisoituminen .....	22
7.2. Yhteenveto hankkeen kustannuksista .....	22
7.3. Tuotokset suhteessa panostuksiin .....	22
7.4. Arvio tarvittavista kustannuksista .....	23
<b>8. Palaute ja jatkokehittäminen</b> .....	<b>23</b>
8.1. Palautteen kerääminen ja hyödyntäminen .....	23
8.2. Onnistumisen edellytykset.....	23
8.3. Havaitut haasteet .....	23
8.4. Arvio koordinaatiotehtävästä.....	23
8.5. Valtakunnallinen digituen toimintamalli .....	24
<b>9. Liiteluettelo</b> .....	<b>24</b>

---

**Dokumentin versiohistoria**

<i>Versio</i>	<i>Päiväys</i>	<i>Laatija</i>	<i>Muutoksen kuvaus</i>
1.0	22.10.21	tiimi	Liitetietojen määrittely
1.1	23.11.21	Päl	Taloustiedot ja raportin ulkoasun muotoilu

**Ohje mallipohjan käyttöön:**

*Mallipohja on tarkoitettu valtiovarainministeriön valtionavustusta saaneille ta-  
hoille digituen alueelliseen koordinaatiotehtävään.*

*Poista sinisellä kursivilla kirjoitetut tekstit valmiista raportista.*

*Loppuraportti palautetaan osoitteeseen [valtiovarainministerio@vm.fi](mailto:valtiovarainministerio@vm.fi), viest-  
tin otsikkoon VN/12566/20120/Digituen valtionavustus/hanke tai organisaa-  
tio/Loppuraportti*

*Leipätekstillä kirjoitetut ovat valmiita tekstejä, älä poista niitä raportista!*

---

## 1. Johdanto

Tämä dokumentti on digituen alueellisen hankkeen Digituki@ekarjala II loppuraportti.

### 1.1. Tiivistelmä: vaikuttavuus alueella

Tavoite	Vaikuttavuus
<b>Alueella on aktiivinen digituen verkosto, joka vahvistaa asukkaiden mahdollisuutta saada digitukea ja asioida digikanavassa</b>	Verkosto on laajentunut huomattavasti hankekauden aikana 36 jäsenestä 101 jäseneen. Kaikki kunnat ovat edustettuina. Tämä mahdollistaa hyvän saavutettavuuden avun tarvitsijoille. Kattava, aktiivinen verkosto pystyy palvelemaan kansalasia monipuolisesti ja tehokkaasti. Tärkeintä apua etsiville on sopivan ratkaisun löytyminen kohtuullisen vaivattomasti.
<b>Alueen ajantasainen tilannekuva tukee digituen kehitystä</b>	Tilannekuvaa laajennettiin koskemaan muitakin ikäryhmiä kuin ikääntyneitä. Myös kohderyhmiä laajennettiin. Samalla yritettiin lisätä yhteistyötä kuntien suuntaan, mutta valitettavasti siinä ei onnistuttu ihan toivotulla tavalla.  Hankkeen päättyessä voidaan todeta, että tulevaisuutta ajatellen painotukset ovat oikeat, sillä jatkossa yhteistyö digitukiasi-oissa kuntien ja hyvinvointialueen välillä on olennaista.  Keskeisiä hyödynsajia ovat maakunnan asukkaat eli tuen tarvisijat sekä tietysti tuen antajat, jotka voivat saada hyötyä ja iloa verkostosta.
<b>Digituen tarjonta kehittyy alueellisesti kattavaksi ja vastaa tarpeeseen</b>	Lähtötilanteessa digituen verkostossa oli lähinnä ikäihmisten parissa toimivia. Digituen tarjonta on kehittynyt kattamaan kaikki ikä-, väestö-, ja kieliryhmät. Mukaan on tullut mm. nuorten digitukea, kielivähemmistöjen ja vammaisten digitukea sekä työttömien ja työikäisten digitukea. Hankkeen päättyessä digituen tarjontaa on jokaisen kunnan (9kpl) alueella. Etätuen määrä on kasvanut ja vastannut aiempaa paremmin tarpeeseen. Lähitukea on voitu tarjota taas kasvotusten, kuten ennen koronapandemiaa.
<b>Vahva viestintä digituesta ja digitaitojen merkityksestä varmistaa, että asiakas saa ja löytää tarvitsemansa tuen</b>	Hankkeen aikana saatiin viestittyä digituen tarjonnasta erityisesti nuorille sekä niille, jotka eivät vielä käytä internetiä. Printtisesitteen avulla saavutetaan kaikki digituen kohderyhmät. Hankkeen päättyessä esim. kirjastoihin hakeutuu runsaasti digituen tarvitsijoita, joten he selvästi löytävät tuen luo. Verkoston toiminnasta on onnistuttu viestimään tehokkaasti digituen tarjoajille, sillä hankkeen alkaessa verkostossa oli 36 jäsentä ja sen

päätyessä 101 jäsentä. Verkosto kokee yhteisen toiminnan mielekkääksi ja tärkeäksi. Hankkeesta ovat hyötynneet sekä digituen tarvitsijat että sen tarjoajat.

## 2. Digituen alueellinen verkosto

Lopputuotos	Toimenpiteet	Hankkeen oma mittari (mikäli käytössä)	Toteutusaikataulu	Vastuuosapuoli	Arvio toteutumisesta
<b>Laaja maakunnallinen verkosto</b>	Suorat yhteydenotot toimijoihin, monikanavainen tiedottaminen, tiedon kulku verkoston jäsenten kautta	Verkoston jäsenten lukumäärä on 101	11.2020-10.2021	Hanketiimi	5. Laaja, monipuolinen verkosto on saatu koottua
<b>Verkoston aktiivisen tapaaminen</b>	Säännöllinen (kerran kuussa) teemoitettu tapaaminen verkostotoimijoiden kanssa	11 kpl	11.2020-10.2021	Hanketiimi	5. Todella aktiivista yhteistoimintaa
<b>Uusien toimijoiden mukaan saaminen verkostoon</b>	Suorat yhteydenotot toimijoihin, monikanavainen tiedottaminen, tiedon kulku verkoston jäsenten kautta	65 kpl uusia verkoston jäseniä tällä hankkeella ja jokainen kunta on edustettuna	11.2020-10.2021	Hanketiimi	5. Verkosto on kasvanut hienosti tiedon kulkiessa hyvin
<b>Etätuen vahvistaminen ja uusien tarjontatapojen kehittäminen</b>	Tietojen kokoaminen ja koulutusten tarjoaminen	Etätukea on maakunnan alueella tarjolla eri toimijoiden antamana (8 kpl suomidigi.fi-sivustolla)	11.2020-10.2021	Hanketiimi, digituen tarjoajat	3. Yhtenäistä toimintatapaa ei syntynyt, mutta etätukea on kuitenkin saatavissa maakunnassa kohtuullisesti.

<b>Verkoston vahvistaminen kunnittain, jotta tuen tarvisijat löydetään nykyistäkin paremmin</b>	Kuntayhteistyö, jotta kuntayhdyshenkilöt on saatu nimettyä ja verkoston laajentaminen mahdollisimman kattavaksi	Jokaisessa maakunnan kunnassa on kuntayhdyshenkilö	11.2020-10.2021	Hanketiimi	4. Jokaisesta kunnasta löytyy kuntayhdyshenkilö. Digituen verkosto voisi olla vieläkin kattavampi alueellisesti.
---	---	--	-----------------	------------	--

## 2.1. Kuvaus digituen alueellisesta verkostosta ja sen ylläpidosta

Maakunnassa on laaja, aktiivinen verkosto, jossa on tällä hetkellä 101 toimijaa. Verkosto on kasvanut tällä hankekaudella 65 jäsenellä. Koko verkoston tapaamisia on pidetty hankekaudella 11 kappaletta eri teemoilla, joita ovat olleet mm.

- etätuki
- viestintä
- nuorten digituki
- osaamisen kehittäminen
- verkostotyöskentely
- erityisryhmät
- monikielinen digituki

Verkosto toimii aktiivisesti koko maakunnan alueella. Jokaisessa kunnassa on oma kuntayhdyshenkilö, jonka kautta tieto kulkee kuntiin. Laaja verkosto, jonka yhteystiedot on koottu yhteen, mahdollistaa avuntarvisijoille tuen löytämisen itselle sopivalta alueelta. Myös etätukea on maakunnassa tarjolla monen verkoston jäsenen toimesta. Eniten lisäarvoa digituen tarvisijalle tuovat digituen maakunnallinen esite sekä verkkosivu, joista löytyvät digituen tarjoajien yhteystiedot kunnittain. Tämä mahdollistaa tuen löytämisen helposti.

Tietoisuutta verkostosta lisättiin järjestämällä kyselyn yhteydessä arvonta. Arvontapalkinnot saatiin lahjoituksena verkoston jäsenten kautta. Arvonnin tavoitteena oli vastaajaprosentin nostaminen.

Jatkuvuuden varmistamiseksi olemme jakaneet verkostolle mahdollisimman paljon tietoa tulevasta koordinoinnin muutoksesta, jossa hankkeista siirrytään pysyvään toimintaan DVV:n toimesta. Tavoitteena on ollut, että siirtymä uuteen koordinaatioon sujuu mahdollisimman vaivattomasti. Siksi olemme esitelleet verkostolle myös jatko-ohjelmaa sekä liittymislomaketta, jolla yhteystiedot lopulta siirtyvät DVV:lle.

## 2.2. Muut mahdolliset huomiot ja havainnot

-

### 3. Alueen ajantasainen tilannekuva

Lopputuotos	Toimenpiteet	Hankkeen oma mittari (mikäli käytössä)	Toteutusai-kataulu	Vastuu-osapuoli	Arvio toteutumisesta
Arvio digituen tarpeesta eri ikäryhmissä	kyselyt ja haastattelut	ikäryhmä- ja kunta-kohtainen tilannekuva valmis	1.10.2020-15.10.2021	hanketiimi	3 ikäryhmäkohtainen tilannekuva on valmis, mutta kuntakohtaisesti se on vielä vajaa
Digituen tarjonnan tiekartta	keskustelut verkoston jäsenten kanssa	kuntakohtainen tiekartta valmis	1.10.2020-31.10.2021	hanketiimi	2 maakunnan tasolla tiekartta on valmis, mutta kuntakohtainen on puutteellinen
Uusien digituen tarjoajien löytäminen	osallistuminen tapahtumiin ja tilaisuuksiin	osallistuminen vähintään 4:ään tapahtumaan	1.10.2020-31.10.2021	hanketiimi	4 koronan takia tapahtumia ei järjestetty ja pystyimme osallistumaan vain yhteen tapahtumaan uudet tarjoajat löydettiin muilla tavoin ja tavoite saavutettiin

#### 3.1. Kuvaus alueen ajantasaisesta tilannekuvasta

Edellisen hankekauden aikana tehtiin kattava kartoitus ikäihmisten digituen tarpeesta. Nykyisen hankkeen aikana kartoitettiin digituen tarjontaa ja sen antajia laajemmin. Tehdyn kartoituksen perusteella voidaan todeta, että digituen tarjonta kattaa kaikki ikä- ja väestöryhmät. Pääosin tarjolla oleva tuki on suunnattu aikuisille ja ikäihmisille.

Myönteisenä huomiona todettiin, että myös erityisryhmille (esim. vammaiset) ja pienemmille kohderyhmille (esim. maahanmuuttajat, yritykset) on tukea tarjolla. Verkoston kasvaneella koolla ja lisääntyneellä tarjonnalla on tässä iso merkitys. Hankkeen aikana esiin nostetut teemat toivat esiin uusia kohderyhmiä ja uudenlaisia tukimuotoja.

Tuki ei kuitenkaan edelleenkään jakaannu tasaisesti eri puolilla maakuntaa. Kahdessa kaupungissa tuen tarjonta on suurempaa kuin pienemmissä kunnissa. Pienemmät kunnat tiedostavat tuen tarpeellisuuden, mutta niillä itsellään ei ole resursseja kehittää tuen tarjoamista omissa kunnissaan. Tämä on ristiriitainen tilanne, sillä nimenomaan pienet kunnat voisivat hyötyä sähköisten palvelujen käytöstä ja niiden asukkailla olisi mahdollisuus osallistua nykyistä enemmän. Jotta uudet hyvinvointialueet voivat tulevaisuudessa toimia täysipainoisesti ja kustannustehokkaasti, niiden suunniteltu toiminta perustuu suuressa määrin sähköisten palveluiden kehittämiseen ja hyödyntämiseen. Tämän vuoksi digiosaaminen on entistä tärkeämpää

jatkossa. Hankkeessa on tiivistetty yhteistyötä entisestään Eksoten ja sen hallinnoimien digitalisaatioon liittyvien hankkeiden kanssa. Muutenkin Etelä-Karjalassa digituen merkitys korostuu, sillä väestö on ikääntynyt, lisäksi se vähenee ja asutus harvenee vuosittain.

Hankkeen aikana järjestettiin verkostoyhteistyöstä tapaaminen. Valitettavasti verkosto ei ole vielä itseohjautuva. Sen toiminta edellyttää koordinoijaa. Tällaista tahoja yritettiin löytää hankkeen loppuvaiheen aikana, mutta sellaista ei löytynyt ja hankkeen henkilöstö on aloittanut toisissa tehtävissä 1.11.2021 alkaen.

### 3.2. Muut mahdolliset huomiot ja havainnot

Oikean todellisen tilannekuvan kannalta on tärkeää, että kartoitetaan digituen tarpeen ja tarjonnan lisäksi laitteiden käyttömahdollisuudet ja laajakaista- ym. yhteydet. Ilman niitä digituen tarvetta ei ole.

## 4. Digituen tarpeen ja tarjonnan kehittyminen alueella

Lopputuotos	Toimenpiteet	Hankkeen oma mittari (mikäli käytössä)	Toteutusaikataulu	Vastuuosapuoli	Arvio toteutumisesta
Aktiivinen yhteistyö kuntien ja Eksoten hyte-vastaavien kanssa	Eksoten hyte-toiminta mukana digitukiverkostossa. Digituki on huomioitu Etelä-Karjalan suunnitelmassa ikääntyneen väestön tukemiseksi 2021–2025. Ikäystävällinen Etelä-Karjala -hanke jatkaa osaltaan digituen kehittämistä ikäihmisten kohderyhmässä ja kouluttaa vapaaehtoisia.	Kaikissa maakunnan kunnissa on digituen yhdyshenkilö.	12.2020–10.2021	Hanketiimi	3, Kuntayhteistyössä kehittämistä edelleen.  Osassa kunnista Arjen olohuonetoiminta sitoo tiiviisti yhteen digituen ja hyte-toiminnan.
Digituki-yhdyshenkilöiden verkosto vastaa osittain hyte-vastaavien verkostoa	Yhteistyötä tiivistetty, digituen yhdyshenkilöitä pidetty aktiivisesti mukana verkoston toiminnassa.	Digituen yhdyshenkilöiden verkosto kattaa kaikki kunnat.	12.2020–10.2021	Hanketiimi	2, Yhdyshenkilö on joka kunnassa. Vain osa kuntien hytehenkilöistä osallistunut aktiivisesti.



Eri ikä- ja väestöryhmien tarpeet on kartoitettu	Tarvekartoituksen suunnittelu, Forms-kyselyn toteutus ja tulosten analysointi. Kyselyn markkinointi: Etelä-Karjalan digitukiverkosto, kuntien yhdyshenkilöt, Eksote, Etelä-Karjalan liitto, levikki verkkosivuilla, somessa ja lehdistötiedotteella.  Lisäksi keskustelut verkoston jäsenten kanssa.	Selvitys eri väestöryhmien tarpeista on tehty kunnittain.  Vastauksia 129 kpl, vastuksia kaikilta ikäryhmiltä ja jokaisen kunnan asukkailta.	01.2021–05.2021	Projektikoordinaattori	4. Kartoitus tehtiin olosuhteiden pakosta ainoastaan sähköisesti.
Digitukea tarjoavat tahot ja tuen laatu on kartoitettu	Tarjonnan kartoituksen suunnittelu, Forms-kyselyn toteutus ja tulosten analysointi. Kyselyn levikki puhelimitse, sähköpostilla ja verkossa.  Henkilökohtaiset yhteydenotot uusiin löydettyihin digituen tarjoajiin.	Vastauksia 72 kpl. Vastauksia kaikista maakunnan kunnista (9kpl).	01.2021–05.2021	Projektikoordinaattori	4 Kartoitus tehtiin olosuhteiden pakosta ainoastaan sähköisesti.
Koonti digituen alueellista tarjonnasta sekä verkossa että paperiesitteessä	Yhteydenpito verkostoon, tietojen jatkuva kokoaminen, ylläpitäminen ja päivittäminen.		02.2021–10.2021	Projektikoordinaattori ja viestintäasiantuntija	5 Kysely tavoitti vastaajat laajasti ympäri maakuntaa.

#### 4.1. Kuvaus digituen tarjonnan kehittämisestä vastaamaan digituen tarvetta alueella

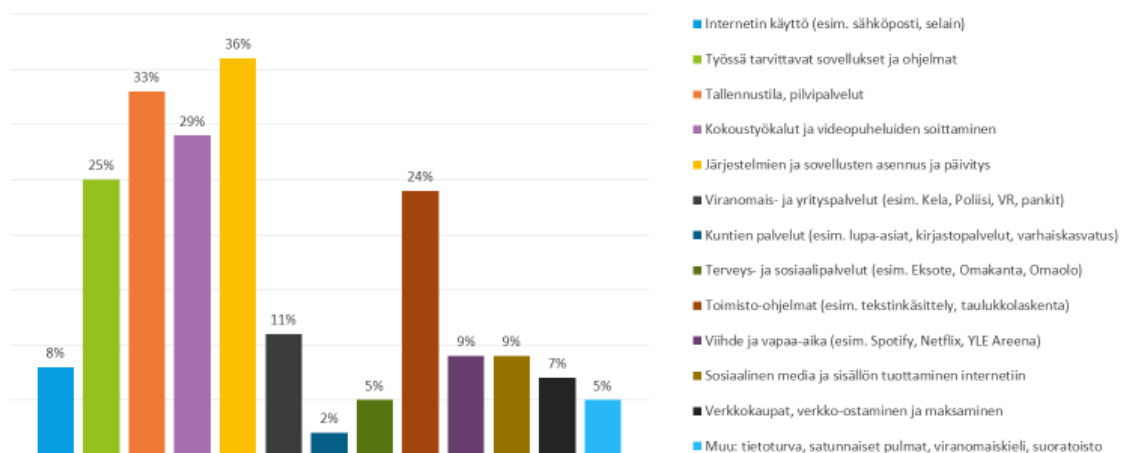
Digituen tarjontaa kartoitettiin Microsoft Forms -kyselyllä (liite 1.1). Tehdyn kartoituksen perusteella Etelä-Karjalassa tarjotaan digitukea sekä kasvotusten (n=66) että etänä (n=52). Lähitukea tarjotaan pääasiassa oman tai toisen organisaation asiointipisteellä (n=52), koulutuksena tai kursseina (n=15) tai asiakkaan kotona (n=14). Lisäksi Etelä-Karjalassa lähitukea tarjotaan liikkuvassa oppimisympäristö Sampomobiilissa sekä omissa työyksiköissä tai yrityksissä.

Osalla digituen tarjoajista on myös mahdollisuus jalkautua muuhun asiakkaan toivomaan ympäristöön. Etädigitukea tarjotaan Teamsissa, Discordissa, VideoVisitissä, opastusvideoina YouTubeissa sekä muissa etäyhteyksiin sopivissa kanavissa.

Etelä-Karjalan digituen tarjonta kattaa kaikki eri ikä- ja väestöryhmät. Eniten digitukea on tarjolla aikuisille ja ikäihmisille. Digitukea on tarjolla nuorille, aikuisille ja työikäisille, ikäihmisille ja yrityksille. Osa digituen tarjoajista tarjoaa digitukea laajasti useille kohderyhmille, mutta osalla kohderyhmä on tiukemmin rajoitettu. Tällaisia kohderyhmiä ovat muun muassa alle 29-vuotiaat syrjäytymisriskissä olevat, maahan muuttaneet naiset, omaishoitajat, vapaaehtoistoiminnan jäsenet, MAA-hankkeen verkoston jäsenet, koulun oppilaat ja opettajat, työttömät ja omat työkaverit.

Digitukea tarjotaan laajasti erilaisiin digitaalisiin palveluihin. Eniten tukea on tarjolla Internetin, kokoustyökalujen, videopuheluiden ja toimisto-ohjelmien käyttöön sekä sähköisiin viranomais-, yritys- ja terveystyökaluihin. Tukea on tarjolla myös järjestelmien ja sovellusten asennukseen ja päivitykseen, kuntien omiin palveluihin, viihdepalveluihin, sosiaalisen median käyttöön ja sisällöntuotantoon, verkkokaupoissa asiointiin ja uusien laitteiden hankintaan. Seuraavassa kuvassa on esitetty, mihin palveluihin tukea eniten tarvitaan.

## Mihin palveluihin tukea tarvitaan



EKSOTE | 1 | 29.10.2021

Kuva 1. Eri palveluihin liittyvä digituen tarve.

Digitukea annetaan palveluiden käytön lisäksi myös laitteiden käyttöön. Useimmiten laitetekeä annetaan tietokoneen sekä älypuhelimien ja tablettien käyttöön. Tukea saa myös tulostinten, skannereiden, kopiokoneiden, verkkolaitteiden, älytelevisioiden sekä pienten älylaitteiden, kuten älykellojen, digikameroiden ja kaiutinten käyttöön.

Suurin osa (99 %) tarjoaa digitukea suomen kielellä. Englanninkielistä tukea tarjoaa 42 %, venäjäksi 7 %, ruotsiksi 1 % ja muilla kielillä 7 %. Muita kieliä ovat mm. ukraina, arabia, turkki, sorani, tigrinja, dari, uiquuri, espanja ja persia. Digitukea annetaan tarvittaessa tulkin avustuksella.

Digitukea on tarjolla kaikissa Etelä-Karjalan yhdeksässä kunnassa (Lappeenranta, Imatra, Lemi, Luumäki, Parikkala, Rautjärvi, Ruokolahti, Savitaipale ja Taipalsaari). Eniten tuen tarjontaa keskittyy suurimpiin kaupunkeihin, Lappeenrantaan ja Imatralle. Pieniin kuntiin tukea vie paikallisen tuen lisäksi muutamat yrittäjät sekä ammattiopisto Sampon liikkuva oppimisympäristö Sampomobiili, jolla kuntiin kulkevat digitukea antamaan tieto- ja viestintätekniikan opiskelijat.

Digituen tarjoajista valtaosa tarjoaa tukea päivittäin (35 %) tai viikoittain (33 %). Digituen tarjoamiseen vaikuttaa olennaisesti digituen tarve, joka voi vaihdella. Myös koulutusohjelmat voivat rytmittää tarjottavaa tukea. Osa digituen tarjoajista ei tehdyt kyselyn hetkellä tarjonnut digitukea lainkaan.

Alla on taulukoitu Etelä-Karjalan digitukea tarjoavat tahot:

<b>Kuntatoimijat</b>
Elvinkulman olohuone, Ruokolahti
Imatran monikulttuurinen toimintakeskus Kipinä
Joutsenon kirjasto
Lappeenrannan kaupunginkirjasto
Lappeenrannan nuorisotoimi
Lemin kunta
Luumäen kunnankirjasto
Luumäen kunta
Nuorten palvelut, Imatra
Ohjaamo Imatra
Ohjaamo Lappeenranta
Parikkalan kunnankirjasto
Parikkalan kunta
Rautjärven kirjasto
Ruokolahden kunnankirjasto
Saimaan Mediakeskus
Savitaipaleen kunta
Taipalsaaren kunta
Varhaiskasvatus, Lappeenranta
Ylämaan kirjasto

<b>Yritykset / yhdistykset / vapaaehtoiset / muut</b>
A-osuus Oy
Avustus ja Hoiva Tuija Oy
DigiTane

---

Digituen alueellisen koordinaation hankkeet

Loppuraportti

24.11.2021

Etelä-Karjalan kylät
Etelä-Karjalan Martat ry
Etelä-Karjalan työ- ja asukastupayhdistys ry
Etelä-Karjalan Yhdistykset ry
Etelä-Karjalan yrittäjät
<b>Oppilaitokset</b>
Etelä-Karjalan kansalaisopisto
Joutsenon Opisto
Saimaan ammattiopisto SAMPO, tieto- ja viestintätekniikka
Seurakuntaopisto Jaakkima kampus, Ruokolahti
Simpelejärven opisto
Soteyritysten digistepit 2021-2022 / LAB ammatikorkeakoulu
Virta-opisto, Imatra
OP Etelä-Karjala
<b>Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden keskus</b>
Aikuissosiaalityö
Aikuisten keskus, Lappeenranta
Aikuisten keskus, Imatra
Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen, HYTE
Ikäystävällinen Etelä-Karjala -hanke
Kokemusasiantuntijatoiminta
Lasten ja nuorten talo
Lastensuojelu
MAA-hanke
Maahanmuuttopalvelut
Nuorten aikuisten palvelut
Ohjaus- ja neuvontapalvelu Momentti
Omaishoito
Opiskeluhoito
Tuetun työllistymisen palvelut / Toimari
Vapaaehtoistoiminta

### Digituen tarve Etelä-Karjalassa

Digituen tarvetta Etelä-Karjalassa kartoitettiin digitaitoja, tuen tarvetta ja asenteita selvittäväällä Microsoft Forms -kyselyllä (liite 1.2). Kyselyyn vastanneet olivat iältään 16–80-vuotiaita tai vanhempia. Vastaukset painottuivat eniten työssäkäyviin ja eläkeläisiin. Vastauksia saatiin myös yrittäjiltä, koululaisilta ja opiskelijoilta, työttömiltä, mielenterveyskuntoutujilta sekä vanhempainvapaalla olevilta.

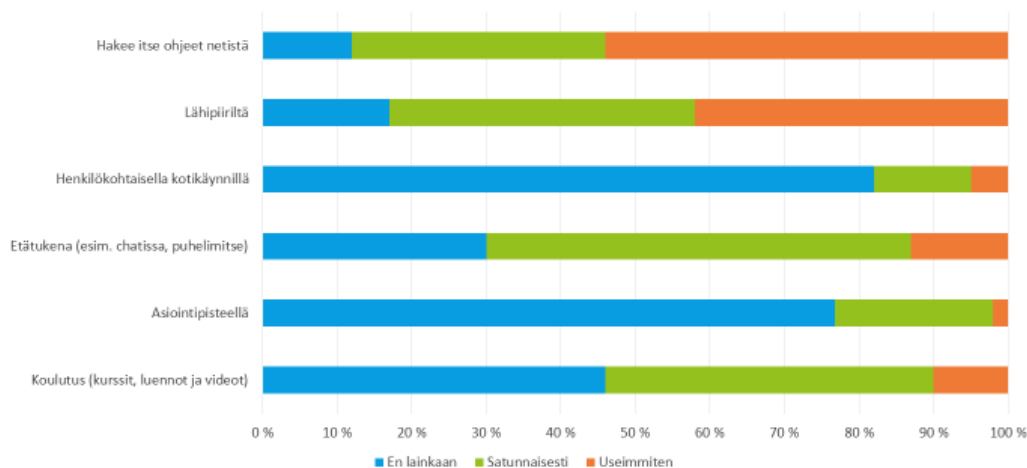
Puolet vastaajista kokivat olevansa digin peruskäyttäjiä, jotka osaavat käyttää ja ottaa käyttöön uusia sähköisiä palveluita ja laitteita niin vapaa-ajalla kuin työssä tai opiskelussa. 36 %

luokitteli itsensä taitaviksi käyttäjiksi, jotka hyödyntävät digitalisaatiota monipuolisesti, oppivat helposti uutta ja osaavat auttaa muita digipulmissa. Vastaajissa oli myös ekspertejä, joilla on vahvaa erityisosaamista eikä juurikaan tarvetta digituelle. Ekspertejä vastaava määrä oli myös aloittelijoita, jotka tarvitsevat digitukea usein. Lisäksi vastauksia saatiin täysin avustettavilta käyttäjiltä, jotka eivät itsenäisesti käytä digitaalisia palveluita. Vastaajamäärä jäi vaatimattomaksi, mutta kattoi hyvin kaikki ikäluokat ja osaamistasot.

Kyselyllä kartoitettiin vastaajien asenneilmapiiriä. Yli puolet vastanneista koki, että sähköiset palvelut ja laitteet ovat hyödyllisiä ja helpottavat omaa elämää. Kolmasosalla laitteet ja palvelut olivat vahva osa omaa elämää ja niitä haluttiin hyödyntää monipuolisesti. 15 % vastaajista oli varovaisia ja epäileväisiä ja 3 % ei ollut kiinnostunut digipalveluista tai -laitteista eikä halunnut lisätä niiden käyttöä. Vain 50 % mielestä digitukea on tarjolla riittävästi. Lukua voi osittain selittää se, ettei nykyisestä digituen tarjonnasta ole vielä pystytty viestimään riittävästi. Lähes kaikki vastanneet kokivat ymmärtävänsä digitaalisen maailman tietoturva haasteet ja ottavansa ne huomioon verkkoasioinneissaan.

Kyselyllä saatiin otos eteläkarjalaisten digitaidoista ja toiveista. Kysely oli vastattavissa ainoastaan sähköisesti, joten tuloksissa korostuu niiden vastaukset, joilla on jonkinlaiset perustaidot sekä mahdollisuus laitteiden käyttöön. Suurin osa vastaajista oli työikäisiä. Kysely tavoitti suomenkieliset vastaajat.

## Miten, missä ja keneltä digitukea halutaan?



Kuva 2. Mistä digitukea haetaan?

Kartoituksen perusteella voidaan todeta, että Etelä-Karjalassa digitukea on tarjolla kaikille ikä-, väestö- ja kieliryhmille. Kyselyyn vastanneet hakivat digitukea pääosin itse internetistä, joten palveluiden ohjeisiin on syytä kiinnittää paljon huomiota. Tämä tulos vahvistaa käsitystä siitä, että erilaiset sähköiset ohjeet, videot ja kurssit ovat hyvin tarpeellisia. Kansalaiset pyrkivät mieluummin ratkomaan haasteita itse ja hakevat muilta apua vain tarvittaessa. Lähipiiri koettiin myös merkittäväksi digituen antajaksi. Tietyn väestöryhmän, kuten työkäisten, kouluttaminen voi kasvattaa koko väestön digitaitavuutta eksponentiaalisesti, kun itselle saatuja uusia oppeja ja tukea tarjotaan ja jaetaan lähipiirille sekä omaisille.

Aiemmissä tutkimuksissa on todettu, että nuoret kokevat haasteita sähköisissä viranomaispalveluissa. Kartoituksessa selvisi, että julkisissa palveluissa ohjeita on liikaa, viranomaiskieli on vaikeasti ymmärrettävää tai palveluita ei tarjota omalla kielellä. Huomion arvoista on se, että myös työkäiset ja eläkeläiset toivat esille haasteita liittyen esimerkiksi veroasiointiin. Edelleen käytössä on vaikeasti ymmärrettävää viranomaiskieltä, joka luo haasteita asiointiin. Selkokielisyyteen ja ymmärrettävyyteen pitäisi pyrkiä kaikkien sähköisten palveluiden osalta. Digituen tarvitsijoilta kuultu palaute vaikeasta viranomaiskielestä julkisissa palveluissa on otettu huomioon erityisesti Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden sähköisiä palveluita kehitettäessä. Palveluissa pyritään selkokielisyyteen. Palveluiden lisäksi potilas- ja asiakasohjeita on lyhennetty ja päivitetty helppolukuisemmiksi.

Kartoituksessa on tullut esiin myös huoli digitaidottomista, iäkkäistä, työttömistä ja vähävaraista, joiden ei koeta olevan tasavertaisessa asemassa muiden väestöryhmien kanssa. Etelä-Karjalan digitukiverkoston ja digituen kehittämiseen on kutsuttu hankekauden aikana TE-toimiston lisäksi myös mm. Eksoten tuetun työllistymisen palvelut ja työopajatoimija Laptuotesäätiö, jotka toiminnassaan tukevat juuri edellä mainittuja väestöryhmiä. Ikäihmisten digitukea on kehitetty yhteistyössä monien toimijoiden kanssa. Erityisesti Ikäystävällinen Etelä-Karjala -hankkeen sekä Saimaan ammattiopisto Sampon tieto- ja viestintäteknikan opettajien ja opiskelijoiden kanssa on tehty yhteistyötä pieniin kuntiin vietävän digituen sekä uusien vertaisohjaajien kouluttamiseksi ja digituen tunnettuuden lisäämiseksi. Työttömien ja työkäisten digituen tarpeeseen vastaa Etelä-Karjalan kansalaisopiston matalan kynnyksen digipajat, joissa opitaan työelämässä, työnhaussa, etätyöskentelyssä sekä opiskelussa tarvittavia digitaitoja. Kirjastot ovat Etelä-Karjalassa yksi merkittävimpiä digituen tarjoajia. Kirjaston palvelut ovat kaikille maksuttomia ja avoimia.

Digitaitojen lisäksi huomiota on kiinnitettävä epätasa-arvoisiin mahdollisuuksiin hankkia sopivat laitteet ja verkkoyhteys niiden käyttämiseksi. Digitukikoordinaattori on ollut yhteistyössä suunnittelemassa hankekauden jälkeisiä tapahtumia Etelä-Karjalassa, kuten eri kunnissa järjestettäviä Ikäihmisten vaikuttamispäiviä ja niihin liittyvää digilaitteiden lahjoitus- ja jakelukampanjaa, jolla voidaan tarjota laitteita vähävaraisille ikäihmisille. 80 % kyselyyn vastanneista kertoi, että kotiverkkoyhteys toimii hyvin. Etelä-Karjalan alueella erityisesti Venäjän rajan lähellä on kuitenkin alueita, joissa verkkoyhteydet toimivat erittäin heikosti tai ei lainkaan, joka osaltaan asettaa isoja haasteita tasa-arvoiseen verkkoasiointiin.

Kartoituksemme mukaan hieman alle 70 % vastaajista tiesi, mistä digitukea saa. Tunnettuutta ja viestintää digituesta tehtiin hankkeen aikana monialaisesti ja -kanavaisesti. Verkoston kanssa yhteistyöllä toteutettua Etelä-Karjalan digitukiesitettä jaettiin laajasti ympäri maakuntaa. Esitteitä on kansalaisten saatavilla Eksoten toimipisteissä, kaikkien yhdeksän kunnan hyvinvointi- ja terveysasemilla, Eksoten aikuisten keskuksissa sekä sosiaalityöntekijöillä ja yhte-

toimijoilla, kuten myös MAA-hankkeen etsivässä vanhustyössä. Lisäksi esitteitä on verkostossa mukana olevissa kuntien Arjen Olohuoneissa, kirjastoissa, pankeissa, KELAn toimipisteissä, Virta-opistolla, Sampomobiilissa, yrittäjillä ja vapaaehtoistoimijoilla. Muita viestinnän ja tunnettuuden toimenpiteitä kuvaillaan tarkemmin kappaleessa 5.

*”Palveluiden järjestäjien/viranomaisten on mietittävä yhdessä uusia toimintatapoja ja tuen ja ohjauksen toteuttamismalleja niille, joiden asema digimaailmassa on kaikkein heikoin. Yhteistyö eri toimijoiden välillä on tärkeää” -Digituen tarjoaja Etelä-Karjalasta*

#### 4.2. Muut mahdolliset huomiot ja havainnot

Haasteita digituen kehittämisessä ja tarjoamisessa edelleen on. Kansalaiset saattavat edelleen kokea pompottelua eri toimijoiden välillä, eikä aina ole selvää, kenen vastuulla digituen tarjoaminen on. Kieli-, luku- ja kirjoitustaidottomien maahanmuuttajien asema digitaalisissa palveluissa vaatii edelleen paljon työtä ja kehittämistä ja palveluiden saavutettavuuteen on kiinnitettävä nykyistä vahvempaa huomiota. Haasteita digituen tarjoamiselle asettaa myös esimerkiksi henkilöllisyystodistuksen tai pankkitunnusten puuttuminen sekä arkiset haasteet, kuten palvelukatkot tai palveluiden toimimattomuus juuri digituen tarjoamisen hetkellä. Digituen tarjoajat Etelä-Karjalassa ovat yhtä mieltä siitä, että tehty työ digituen parissa koetaan tärkeänä ja erittäin tarpeellisena.

### 5. Viestintä digituesta ja digitaitojen merkityksestä

Lopputuotos	Toimenpiteet	Hankkeen oma mittari (mikäli käytössä)	Toteutusaikataulu	Vastuuosapuoli	Arvio toteutumisesta
<b>Hankkeen esittelysivu Etelä-Karjalan liiton kotisivuilla</b>	Hankkeelle tehtiin oma sivu Etelä-Karjalan liiton verkkosivuille.	163 yksilöityä sivuston katselua 1.11.2020-17.10.2021	11/2020	Viestintäasiantuntija	5, hankesivu on tehty.
<b>Hankkeen viestintäsuunnitelma</b>	Laadittiin hankkeelle viestintäsuunnitelma.		Alkuvuosi 2021	Viestintäasiantuntija	5, viestintäsuunnitelma on laadittu.
<b>Kysely digituen tarjoajille</b>	Tehtiin sähköinen kysely digitukea tarjoaville tahoille ja levitettiin siitä tietoa.	72 vastausta kyselyyn	12.-26.2.2021	Projektikoordinaattori	5, saatiin kyselyyn runsaasti vastauksia.

## Digituen alueellisen koordinaation hankkeet

## Loppuraportti

24.11.2021

<b>Digitukikysely maakunnan asukkaille</b>	Jaettiin aktiivisesti sähköistä digitukikyselyä eri kanavissa.	129 vastausta kyselyyn	8.-28.3.2021	Hanketiimi	5, saatiin kyselyyn runsaasti vastauksia.
<b>Etelä-Karjalan digitukitarjonnan laajennettu esittely ekarjala-portaalissa (ekarja-la.fi/digituki)</b>	Digituen tarjontaa saatiin laajemmin esille verkkosivuille. Kaikki kunnat ja runsaasti lisää toimijoita saatiin mukaan.	1 640 yksilöityä sivuston katselua 1.11.2020-17.10.2021	Kevät 2021	Viestintäasiantuntija, projekti-koordinaattori	5, digitukisivuilla on hankkeen päättyessä laajasti esillä digituen tarjonta kaikissa kunnissa.
<b>Ostetut mediailmoitukset (kuvat taulukon alla)</b>	Ostettiin Etelä-Saimaaseen kolme koko etusivun kattavaa mainosta, joissa kerrottiin digituen tarjonnasta, ja yksi pienempi mainos, jossa kerrottiin digituen esittäytymisestä Greenrealitykarnevaalissa.	Neljä ostettua mediailmoitusta	16.–18.5. sekä 24.8.2021	Hanketiimi ja digituen verkosto	5, saatiin hyvää näkyvyyttä etusivun ilmoituksilla.
<b>Nuorille suunnattu yhteiskampanja</b>	Osallistuttiin 10 maakunnan yhteiseen nuorten kampanjaan levittämällä 6 videota eri somekanaviin.	Esim. Facebook Etelä-Karjala: 2 039 näyttökertaa, Twitter Etelä-Karjala: 4 751 näyttökertaa, Ohjaamo Lappeenrannan some-kanavat: n. 900 näyttökertaa	7.-24.6.2021	Viestintäasiantuntija, projekti-koordinaattori	5, saatiin kampanjan videoita tehokkaasti levitettyä eri kanavissa.
<b>Printtiesite Etelä-Karjalan digituen tarjonnasta (kuva raportin liitteessä)</b>	Suunniteltiin ja toteutettiin printtiesite maakunnassa tarjottavasta digituesta.	Painosmäärä 5 000 kpl on jaettu hankkeen päättyessä koko Etelä-Karjalan alueelle.	8/2021	Hanketiimi	5, esitettä on jaettu tehokkaasti ympäri maakuntaa ja saatu siitä hyvää palautetta.
<b>Asukkaiden henkilökohtainen kontaktointi tapahtumissa</b>	Osallistuttiin omalla osastolla Lappeenranta Greenrealitykarnevaaliin 25.8. (muut tapahtumat peruttiin koronan vuoksi)	Kontaktointiin päivän aikana 107 henkilöä.	25.8.2021	Hanketiimi ja digituen verkosto	2, päästiin koronan vuoksi osallistumaan vain yhteen tapahtumaan, mutta siellä kontaktointiin runsaasti ihmisiä.



## Digituen alueellisen koordinaation hankkeet

## Loppuraportti

24.11.2021

<b>Valtakunnallisen digitukiviikon viestintä</b>	Digitukiviikon osallistumishaastetta levitettiin somessa ja sähköpostilla mm. kuntiin ja suuriin oppilaitoksiin.		8–9/2021	Hanketiimi	3, levitettiin tietoa valtakunnallisesta digitukiviikosta, mutta ei järjestetty omia tapahtumia.
<b>Tiedotteet</b>	Laadittiin ja lähetettiin medialle tiedotteita hankkeen etenemisestä ja toimenpiteistä.	Viisi tiedotetta hankkeen aikana	Koko hankekausi	Viestintäasiantuntija ja projektikoordinaattori	3, laadittiin ja lähetettiin medialle tiedotteita, mutta mediaa on ollut haastava saada innostumaan aiheesta. Tiedotteita on jaettu sen sijaan omissa kanavissa.
<b>Some-julkaisut</b>	Tehtiin digituen tarjontaan ja hankkeeseen liittyviä julkaisuja Etelä-Karjalan maakunnallisissa some-kanavissa sekä hankkeen omalla Instagram-tilillä.	Some-julkaisujen määrä: Twitter 26 kpl, Facebook 29 kpl, Instagram 10 kpl  Instagram-tilillä 114 seuraajaa	Koko hankekausi	Viestintäasiantuntija ja projektikoordinaattori	5, runsaasti some-julkaisuja
<b>Palvelutietovarantoon viedyt palvelukuvaukset</b>	Muistutettiin verkostoa PTV:sta useissa eri tapaamisissa ja suositeltiin palvelutietojen syöttämistä sinne.	Kaksi uutta palvelukuvausta hankekaudella	Koko hankekausi	Hanketiimi	1, tuloksena vain kaksi uutta palvelukuvausta hankkeen aikana.
<b>Palveluntarjoajien määrän lisääntymisen verkostossa hankkeen aikana</b>	Verkostoa laajennettiin hankkeen aikana.	Hankkeen päättyessä verkostossa 101 jäsentä	Koko hankekausi	Hanketiimi	5, verkosto on kasvanut huomasti hankkeen aikana.
<b>Ohjausryhmän tiedottaminen hankkeen etenemisestä</b>	Ohjausryhmää tiedotettiin hankkeen etenemisestä kokouksissa.	Viisi ohjausryhmän kokousta hankekaudella	Koko hankekausi	Hanketiimi	5, hankkeen viestintäasioita käytiin läpi jokaisessa ohjausryhmän kokouksessa.
<b>Verkoston tiedottaminen Facebook-ryhmässä</b>	Verkostoa tiedotettiin omassa Facebook-ryhmässä mm. valtakunnallisista koulutuksista ja webinaareista.		Koko hankekausi	Viestintäasiantuntija ja projektikoordinaattori	5, Facebook-ryhmää käytettiin aktiivisesti tiedottamiseen.

<b>Digituen tarjonnan ja digitukiverkoston toiminnan esittely eri tapahtumissa</b>	Osallistuminen moniin sidos- ja yhteistyöryhmien tapauxiin ja kokouksiin: Rautjärven, Parikkalan ja Ruokolahden verkostopalaverit, Eksoten projektitoiminnan palaverit, Sampomobiili yhteistyöpalaverit, AKE-kirjastojen verkostopäivä, muiden sotepiirien yhteistyöpalaverit, Ikäystävällinen Etelä-Karjala hankkeen kokoukset, Eksoten digipalveluiden kokoukset.		11.2020-10.2021	Projektikoordinaattori	5, Digituen tarjontaa ja digitukiverkoston toimintaa esiteltiin ja siitä viestittiin laajasti monille yhteistyökumppaneille ja sidosryhmille.
<b>Digitukitilaisuudet Etelä-Karjalan tapahtumakalenterissa (tapahtumat.ekarjala.fi)</b>	Kannustettiin digituen tarjoajia ilmoittamaan koulutuksista ja muista tilaisuuksista Etelä-Karjalan tapahtumakalenterissa.		Koko hankekausi	Viestintäasiantuntija ja projektikoordinaattori	5, digituen tarjoajat syöttävät tapahtumia maakunnalliseen tapahtumakalenteriin.

**KUN ARKI JUMITTAÄ DIGITUKI AUTTAA**

**KUN ARKI JUMITTAÄ DIGITUKI AUTTAA**

**KUN ARKI JUMITTAÄ DIGITUKI AUTTAA**

**ÄLÄ RAAVI PÄÄTÄSI – KYSY DIGITUKEA**

Digituki on tarkoitettu vähemmän osaaville sekä läheisten ja palveluiden väliin. Digituki on maksuton, ja sen käyttö on helppoa. Etelä-Karjalassa on saatavilla digituki ja kirjastojen mobiilipalvelut. Lisätietoja löydät osoitteesta [www.heiki.fi](http://www.heiki.fi).

**ÄLÄ RAAVI PÄÄTÄSI – KYSY DIGITUKEA**

Digituki on tarkoitettu vähemmän osaaville sekä läheisten ja palveluiden väliin. Digituki on maksuton, ja sen käyttö on helppoa. Etelä-Karjalassa on saatavilla digituki ja kirjastojen mobiilipalvelut. Lisätietoja löydät osoitteesta [www.heiki.fi](http://www.heiki.fi).

**ÄLÄ RAAVI PÄÄTÄSI – KYSY DIGITUKEA**

Digituki on tarkoitettu vähemmän osaaville sekä läheisten ja palveluiden väliin. Digituki on maksuton, ja sen käyttö on helppoa. Etelä-Karjalassa on saatavilla digituki ja kirjastojen mobiilipalvelut. Lisätietoja löydät osoitteesta [www.heiki.fi](http://www.heiki.fi).

Kuva 3. Julisteet

## 5.1. Kuvaus viestinnästä ja digituen tarjonnan löydettävyydestä

Digituen tarjonnasta on viestitty kohderyhmille useita eri viestintäkanavia hyödyntäen. Tarkemmat viestinnän toimenpiteet on selostettu yllä olevassa taulukossa. Kuluneella hankekaudella kiinnitettiin erityisesti huomiota nuoriin sekä niihin, jotka eivät vielä käytä internetiä.

Nuoria tavoitettiin varsinkin Instagramin kautta, ja hankkeelle perustettiin nuorten yhteiskampanjan aineistojen levitystä varten oma Instagram-tili. Netin ulkopuolella olevia taas lähestyttiin printtimedian näytävillä ilmoituksilla sekä henkilökohtaisilla kohtaamisilla.



Kuva 4. Tapahtumamainos

Koronarajoitusten lieventyessä syksyllä 2021 digituen tarvisijoita on hakeutunut esimerkiksi kirjastoihin sankoin joukoin, joten asiakkaat selvästi löytävät digituen luo.

Verkoston toiminnasta on viestitty digituen tarjoajille monin eri tavoin:

- Helmikuussa levitettiin kyselyä digituen tarjoajille.
- Maaliskuussa toteutettua sähköistä digitukikyselyä levitettiin maakunnassa laajasti, ja sen myötä saatiin uusia jäseniä verkostoon.
- Toukokuussa mainoskampanja Etelä-Saimaan etusivuilla vei tietoa sekä suurelle yleisölle että digituen tarjoajille.
- Eksoten eri hankkeiden kautta on saatu viestittyä verkoston toiminnasta.
- Printtiesitteiden jakelu järjestettiin siten, että projektikoordinaattori kävi lähes 20:ssä eri toimipisteessä ja kertoi samalla verkoston toiminnasta.
- Verkostoa tiedotettiin sähköpostitse ajankohtaisista asioista koko hankekauden ajan.
- Tiedotteita julkaistiin Etelä-Karjalan liiton sekä Eksoten kotisivuilla.



- Verkstopalaveri järjestettiin eri teemalla kerran kuukaudessa.
- Some-viestintää toteutettiin Etelä-Karjalan maakunnallisilla Facebook- ja Twitter- ja Instagram-tileillä, Etelä-Karjalan liiton Facebook-, Twitter- ja LinkedIn-tileillä, digituki-hankkeen omalla Instagram-tilillä sekä projektikoordinaattorin Twitter-tilillä.
- Projektikoordinaattori soitti nuorten kanssa toimiville tahoille (mm. Ohjaamot, nuorisotoimet) ja kutsui heidät mukaan verkoston toimintaan sekä nuorten kampanjaan.

Verkoston koko on kasvanut selvästi kuluneen hankekauden aikana, ja hankkeen päättyessä verkostossa on 101 jäsentä.

Hanketiimi pyysi edellisen digitukihankkeen aikana jokaista Etelä-Karjalan kuntaa nimeämään digituen yhdyshenkilön. Heidän kauttaan tieto verkoston toiminnasta on kulkenut kaikkiin kuntiin. Digitukihanketta pidettiin esillä myös Etelä-Karjalan liiton johtoryhmän syksyllä 2021 tekemällä kuntakierroksella, jossa vierailtiin kaikissa maakunnan kunnissa tapaamissa niiden johtoa. Lisäksi kuntien johtohenkilöitä tiedotettiin digitukiasioista Eksoten hankkeiden kouksissa.

## 5.2. Muut mahdolliset huomiot ja havainnot

-

## 6. Koronaviruspandemian vaikutukset

Koronapandemia vaikeutti myös hankkeen 2. vaiheen toimintaa merkittävästi. Digituen antamisen tavat poikkeuksellisessa tilanteessa olivat kuitenkin kehittyneet ja uutta hanketta aloitettaessa oli jo jossain määrin ehditty sopeutua pandemiatilanteeseen. Maan luokittelu koronatilanteen perusteella eri vaiheisiin, aiheutti sen, että kaikki maakunnat eivät olleet samanlaisessa tilanteessa. Osassa oli voimassa tiukemmat rajoitukset ja osa selvisi lievemmillä rajoituksilla. Niinpä hankkeiden tilanne naapurimaakunnissakin saattoi olla aivan eri.

Ikäihmiset, joilla ei ollut aikaisempaa kokemusta digitaalisista laitteista ja sovelluksista, eivät edelleenkään halunneet mielellään saada tukea etänä. He halusivat lähitukea ennalta tutuilta ja turvallisilta henkilöiltä. Pandemian aikana tämä oli miltei mahdotonta. Viruksen torjuntatoimet pitivät yhteiskuntaa monilta osin suljettuna ja vaikeuttivat kaikkea toimintaa. Hankkeeseen ne vaikuttivat mm. niin, että ohjausryhmän kokoukset ja verkostotapaamiset jouduttiin siirtämään etätapaamisiksi. Keskustelun ja ajatusten vaihdon lisäämiseksi yritettiin löytää erilaisia toimintatapoja. Myös muiden hankkeiden kokemuksia ja hyväksi havaitsemia käytäntöjä hyödynnettiin. Hankesuunnitelmaan kirjatut osallistumiset erilaisiin yleisötapahtumiin jouduttiin yhtä lukuun ottamatta peruuttamaan.

Digituen antamiseen torjuntatoimet vaikuttivat erityisen vahvasti. Suurin osa digituen tarpeesta on ollut yli 70-vuotiailla, mutta mukaan on saatu myös nuoria, erityisryhmiä ja työikäisiä. Suositus välttää muiden tapaamista, koski kaikkia. Edellisen vuoden kokemusten perusteella digituen antajat olivat miettineet uusia keinoja, miten jatkaa tuen antamista. Torjuntatoimien lieventyessä on osa tukitoimista voitu ottaa taas käyttöön.

Osa digituen tarjoajista on kokenut tukea antaessa myös uhkia omalle terveydelle, jos tuettava ei ole noudattanut koronan aiheuttamia rajoituksia tai suosituksia, kuten turvaväliä tai maskin käyttöä.

Koronapandemiolla oli myös myönteisiä vaikutuksia. Etätyön lisääntyminen mahdollisti paikkaan sitoutumattoman työskentelyn ja vaati kaikkia omaksumaan uusia digitaitoja. Pandemia pakotti koko yhteiskunnan ottamaan kerralla ison digiloikan.

## 7. Hankkeen organisoituminen ja talous

Toimija	Rooli hankkeessa	Vastuut ja tehtävä	Syntyneet tuotokset
Etelä-Karjalan liitto	hallinnoija	projektipäällikkyyys	Hankkeen organisointi Yhteydenpito rahoittajaan Hankkeen toteutumisen seuranta (talous- ja muut raportit)
		viestintä	Hankkeen ulkoinen ja sisäinen tiedottaminen ja viestintä Viestintämateriaalin tuottaminen FB-sivujen ylläpito tapahtumajärjestelyt
Eksote	Hankkeen koordinaointi	Yhteydenpito Eksoteen ja verkostoon Tarjonnan ja tarpeen kartoittaminen Nykyisten ja uusien kohderyhmien tunnistaminen	Verkostoon uusia jäseniä myös Eksoten muista hankkeista Verkoston koko kasvanut merkittävästi Uudet toimintatavat ja kohderyhmät

Imatran kaupunki	Verkoston osaamisen kehittäminen	Tiedottaminen verkostolle osaamiseen liittyvistä asioista	Osaamismerkkien kasvanut tuntemus, tiedot erilaisista koulutusmahdollisuuksista
------------------	----------------------------------	---	---

### 7.1. Hankkeen organisoituminen

Etelä-Karjalan liitto on hoitanut hankkeen hallinnointia ja viestintää. Hankkeessa on ollut liitosta kaksi henkilöä osa-aikaisesti: projektipäällikkö ja viestinnän asiantuntija.

Eksotelta on ollut koordinaattori, joka on ollut hankkeen ainoa täysipäiväinen. Tähän järjestykseen päädyttiin jo ensimmäisen hankkeen aikana. Tuolloin todettiin, että maakunnan liitolla ei ole riittävää yhteyspintaa sen enempää tuen antajiin kuin tuen tarvisijoihin. Koska Eksotella sen sijaan on ollut luontainen yhteys molempiin, hankeaika haluttiin käyttää maksimaalisesti digituen hyväksi. Kun uudet hyvinvointialueet perustettiin kesällä 2021, ratkaisu tuntuu entistä järkevämmältä.

Imatran kaupungin henkilö on osa-aikaisesti keskittynyt osaamiseen ja sen kehittämiseen. Tämä on istunut hänen perustehtävänsä, sillä hänellä on käytännön kokemus digituen antamisesta.

Ohjausryhmään valittiin monipuolisesti henkilöitä organisaatioista, jotka ovat olleet joko tarjoamassa tai kehittämässä digitukea (pankit, kirjastot, kunnat, oppilaitokset, Kela, Eksote, Imatran kaupunki, Etelä-Karjalan liitto). Ohjausryhmän rakenteella haluttiin varmistaa erilaisen näkökulmien esille tulo ja laaja-alainen huomioon ottaminen hankkeessa.

Ohjausryhmän tehtävänä on ollut hankkeen toteutumisen seuraaminen suunnitelmien ja aikataulun mukaisesti sekä tiedonvälitys oman organisaationsa ja hankkeen välillä.

Ohjausryhmä kokoontui hankkeen aikana viisi kertaa. Kuudennen kerran ohjausryhmä kokoontuu hankekauden jälkeen hyväksymään hankkeen loppuraportin ja kustannusten toteutumisen.

### 7.2. Yhteenveto hankkeen kustannuksista

### 7.3. Tuotokset suhteessa panostuksiin

<i>B) Kustannukset (€) vaiheittain</i>	<i>Budjetoitu</i>	<i>Toteuma</i>	<i>Syntyneet tuotokset ja vaikuttavuus</i>
<i>Aktiivinen digituen alueellinen verkosto</i>	<i>40553</i>	<i>32697</i>	<i>Syntyneet tuotokset ja vaikuttavuus on kuvattu jokaisen tavoitteen alla.</i>

<i>Alueen ajantasainen tilannekuva</i>	<i>43246</i>	<i>34868</i>	
<i>Digituen kattava alueellinen tarjonta</i>	<i>32397</i>	<i>26121</i>	
<i>Viestintä digituesta asiakaslähtöisesti</i>	<i>18915</i>	<i>15251</i>	
<i>Yhteensä</i>	<i>135111</i>	<i>108937</i>	

#### 7.4. Arvio tarvittavista kustannuksista

Verkoston muodostaminen ja toimiminen vie aikaa ja useimmat verkostot ovat vielä niin nuoria, että ne vaativat koordinoitua toimiakseen kunnolla. Sen vuoksi niitä on seurattava ja koordinoitava vielä muutama vuosi tiiviisti. Tähän tarvitaan riittävästi koordinaattoreita, jotka ehtivät selvittää eri verkostojen tilannetta ja tarpeita sekä avustaa niitä viiveittä silloin, kun tarpeita tulee.

## 8. Palaute ja jatkokehittäminen

### 8.1. Palautteen kerääminen ja hyödyntäminen

Palautetta on kerätty kyselyjen ja keskustelujen avulla. Palaute on korostanut yhteistyön ja koordinoinnin tarpeellisuutta sekä paikallistuntemusta.

### 8.2. Onnistumisen edellytykset

Digituen alueellisen tehtävän onnistumisen tärkein edellytys on se, että ymmärretään, mikä etu on, jos ihmiset hallitsevat digin ja voivat hyödyntää sähköisiä ja digitaalisia palveluja. Asetetut tavoitteet saavutetaan, kun asia koetaan yhteiseksi, tavoittelemisen arvoiseksi ja siihen sitoudutaan täysin.

### 8.3. Havaitut haasteet

Merkittävä haaste on saada kunnat mukaan tuen antamiseen. Asian merkityksen ja etujen korostaminen voisi olla keino saada nykyistä aktiivisempaa yhteistyötä.

Maakunnassa on meneillään useita digitukeen suoraan tai välillisesti liittyviä hankkeita, jotka eivät kuitenkaan ole tietoisia toisistaan. Näiden toisistaan tietoiseksi saattaminen ja yhteistyön tekeminen voisi tuoda uutta osaamista maakunnassa.

### 8.4. Arvio koordinaatiotehtävästä

Koordinaatiotehtävän suurin haaste on saada verkosto toimimaan itsenäisesti ja oma-aloitteisesti. Parhaiten se onnistunee verkoston säännöllisellä organisoidulla toiminnalla.

## 8.5. Valtakunnallinen digituen toimintamalli

Paikallisuus ja alueellisuus ovat olennaisia asioita, jotka tulee ottaa huomioon valtakunnallisessa toimintamallissa ja sen kehittämisessä. Tilanne eri puolilla Suomea ja jopa maakuntien sisällä on hyvin erilainen.

Toimijat kaipaavat "viranomaisen" sijaan henkilöä, johon ottaa yhteyttä ja jolta saa tarvittaessa apua ja tukea.

## 9. Liiteluettelo

Kyselylomakkeet

Etelä-Karjalan digitukiesite

---