

## Miten tekstiviesti lähetettiin?

### Selonteko Puumalan kunnan Digituki-toiminnasta vuonna 2020

Puumalan kunta teki syksyllä 2019 kuntalaisaloitteen pohjalta päätöksen digituki-henkilön palkkaamisesta toistaiseksi.

Digituki-toiminta alkoi 18.2.2020. Digitukea antoi asiakasneuvoja Eeva-Liisa Isosaari maanantaisin ja tiistaisin klo 9-15. Jos asiakkaalla oli akuutti avuntarve esimerkiksi pankkiasioiden hoidossa, digitukea annettiin myös muina päivinä. Digitukea annettiin kunnantalolla ja asiakkaiden kotona liikuntarajoitteiden/etäisyyksien vuoksi.

Digituki-toiminnalla kunta halusi tukea ihmisten tasavertaisuutta sähköisten viestintävälineiden parissa ja näin tukea heidän arkeaan. Tuki oli henkilökohtaista ja kaikille ilmaista. Digitukeen olivat tervetulleita kaikki puumalalaiset, kesäpuumalalaiset ja kunnantalon aulan yleisöpäätteillä apua kaivanneet matkailijat. Digituessa asiakkaat tekevät kaiken itse, isosaaren tehtävä on neuvoa vierestä.

Digituen Etelä-Savon maakunnallisen koordinaatiohankkeen projektipäällikkö Jussi Linnala Etelä-Savon maakuntaliitosta informoi Isosaarta vuoden 2020 aikana digitukitieto-linkeistä ja koko Suomen kattaneista virtuaalitapahtumista. Isosaari osallistui Digituki 2020 - digituen valtakunnallinen virtuaalitapahtumaan 5. ja 12.11.2020.

Isosaaren esimiehenä toimi kunnanjohtaja Matias Hilden.

#### Toiminnan raamit

Alkuvuonna 2020, ennen digituki-toiminnan aloittamista, koostettiin

- a) Puumalan kunnan digineuvojan ja digitukea tarvitsevan asiakkaan välinen Salassapito- ja palvelusopimus (Liite I),
- b) Tietosuojaseloste (Liite II),
- c) Digituki Puumalassa -esite (Liite III) ja
- d) Digineuvonnan periaatteet Puumalassa -esite (Liite IV).

Digitukiasiakkaiden kanssa käytiin ensimmäisellä tapaamiskerralla läpi digituen periaatteet ja allekirjoitettiin Salassapito- ja palvelusopimus. Samalla asiakkaat saivat myös pehmeäkärkisen digitointikynän.

Ajanvarauksen kautta tulleiden digitukiasiakkaiden kanssa tapaaminen oli kunnantalon Eteläpäädyn kokoushuoneessa yksityisyyden takaamiseksi. Kysymyksiä ja avunpyyntöjä esitettiin myös suoraan matkailuinfon pisteessä, jossa Isosaaren työskentelytila sijaitsee. Näihin kysymyksiin vastattiin ”lennossa”. Matkailijat ohjautuivat kysymyksineen asiointipisteen opastamana Isosaaren luo ja siitä aulan yleisöpäätteille.

Puumalan kansalaisopisto järjesti erilaisia digikursseja vuonna 2020. Kunnan digitukeen tuli kurssien tiimoilta pieni määrä asiakkaita. He tarvitsivat hitaammin etenevää opetusta ja henkilökohtaista neuvontaa tai he eivät olleet mahtuneet mukaan kursseille.

Koronapandemia sotki hyvin alkaneen digitukitoiminnan lopettaen kotikäynnit useaksi kuukaudeksi. Kaikkienensa digituki keskeytyi 4.3.- 14.4.2020 väliseksi ajaksi. Jo tammikuussa 2020 sovitus mukaisesti ei digitukea annettu kesän aikana. Digitukea annettiin vain matkailupalveluiden tehtävien ohessa. Kokonaisvaltainen (kunnantalo, kodit) digitukitoimintaan palattiin 22.9.-10.12.2020 väliseksi ajaksi. Loppuvuonna ei digitukea annettu lomien vuoksi.

Ajanvarauksen kautta tapahtuneet tapaamiset olivat kestoltaan 15-55 minuuttia aihealueiden laajuudesta ja määrästä riippuen. Isosaarella oli käytössään kannettava tietokone ja älypuhelin, joista etenkin jälkimmäistä käytettiin paljon asiakkaan ja ohjaajan välillä teksti- ja kuvaviestitoimintojen lähettämistä ja avaamista harjoiteltaessa.

Koronaepidemian vuoksi digitukikohtaamisissa asiakkaat ja Isosaari käyttivät hengityssuojaimia ja/tai visiiriä. Turvaväleistä pidettiin huolta.

## Tiedotus

Puumalan kunnan nettisivuille ja Facebookiin Puumala-Saimaan kaunein-sivulle laitettiin tieto digituesta 6.2.2020 lähtien. Puumala-lehdessä oli aiheesta juttu 12.2.2020. Valtakunnallinen Digitukiviikko 4.-8.5.2020 näkyi myös Puumala-Saimaan kaunein -sivulla.

Isosaari kävi kertomassa digitukitoiminnasta 18.2.2020 Ystävänpirtti-kokoontumisessa seurakuntakodissa (22 hlöä), 15.9.2020 Puumalan Eläkkeensaajien kokoontumisessa Rinnepirtillä (15 hlöä) ja Puumalan Äijät-toiminnassa valtuustosalissa (13 hlöä). Näissä tilaisuuksissa jaettiin Digituki Puumalassa -tiedotetta ja halukkaille Isosaaren käyntikortti.

## Asiakkaat

Digitukea annettiin ajanvarauksen pohjalta 91 kertaa, ja yleisöpäätteillä 22 kertaa. Kotona tukea annettiin yhdeksälle eri henkilölle yhteensä 14 kertaa. Koronarajoitukset keskeyttivät kotikäynnit.

Ajanvarausasiakkaista 42% kävi yhden kerran, 40% 2-4 kertaa ja 18% 5-6 kertaa.

Yhtä keski-ikäistä lukuun ottamatta kuuluivat kaikki digitukiajan varanneista ryhmään eläkeläiset. Yleisöpäätteen avuntarvitsijoiden ikäjakauma oli laaja kattaen n. 25-75 -vuotiaat.

## Kysymysten kirjo

Ennakkokäsityksen vastaisesti digitukeen tulleet eivät kaivanneet massiivisesti apua esimerkiksi poliisi.fi-, kela.fi-, vero.fi -sivustojen käyttöön, lomakkeiden löytämiseen ja

lähettämiseen tai vaikkapa laboratorioajan varaamiseen. Esimerkiksi vero.fi-sivustolla käytiin vain yhden asiakkaan kanssa.

Valtaosa avun tarpeesta keskittyi älypuhelimien käyttöön. Siirtyminen ”tavallisesta nokialaisesta” Android-puhelimeen tai -tablettiin ei käynytkään tuosta vain. Digituessa keskityttiin asiakkaan oppimis- ja omaksumistahdin mukaiseen etenemiseen.

Aihepiireinä olivat Androidin käyttö puhelusta kuvien siirtoon, selaimen vaihdosta Facebookissa toimimiseen sekä erilaisten linkkien ja kuvakkeiden käyttöönottoon. Koronan vuoksi asennettiin paljon myös Koronavilkku- ja 112 -sovelluksia.

Pankkiasioiden hoito ja -sivuston toimivuus oli yksittäisistä aihepiireistä kysytyin. Kaikenlaiset ongelmat sähköpostiin liittyen olivat myös ihmetyksen aiheina. Ylipäänsä digitukitapaamisten aihekirjo oli hyvin laaja.

Aktiivisimmat digitukiasiakkaat tulivat tapaamiseen kysymyslistan kanssa, jota sitten käytiin läpi yhdessä. Muistiinpanot tukivat asiakkaan suoriutumista opitusta asiasta itsenäisesti.

Puumala 4.2.2021

Eeva-Liisa Isosaari

*Puumala*

