



Osalliseksi tietoyhteiskunnasta -hanke Osku

LOPPURAPORTTI

1.2.2016 – 28.2.2018



Euroopan maaseudun
kehittämisen maatalousrahasto:
Eurooppa investoi maaseutualueisiin



Elinkeino-, liikenne- ja
ympäristökeskus



MAASEUTU 2020

Sisällysluettelo

1	Hankkeen toteuttaja	3
2	Hankkeen nimi ja hanketunnus	3
3	Yhteenvedo hankkeesta.....	4
4	Raportti	4
4.1	Hankkeen tavoitteet	4
a)	Hankkeen tavoitteet suhteessa Kaakkois-Suomen maaseutustrategiaan ja Kaakkois-Suomen alueelliseen maaseudun kehittämissuunnitelmaan.....	4
b)	Hankkeen tavoitteet	6
4.2	Hankkeen toteutus	6
a)	Toimenpiteet	6
b)	Aikataulu	11
c)	Resurssit	12
d)	Toteutuksen organisaatio.....	12
e)	Raportointi ja seuranta	12
f)	Toteutusohjeet ja riskit.....	13
4.3	Yhteistyökumppanit.....	14
4.4	Tulokset ja vaikutukset.....	15
5	Esitykset jatkotoimenpiteiksi.....	15
6	Allekirjoittajat ja päiväys	15

1 Hankkeen toteuttaja

Hankkeen toteutti Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Socom.

Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus on yksi maamme yhdestätoista sosiaalialan osaamiskeskuksesta. Alueellisten osaamiskeskusten toimialueet ovat maakuntapohjaisia. Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskusten toimialueena ovat Etelä-Karjalan ja Kymenlaakson maakunnat.

Sosiaalialan osaamiskeskusten keskeisenä tavoitteena on toimivan ja pysyvän yhteistyörakenteen luominen sosiaalialan käytännön työn, tutkimus- ja opetustoiminnan sekä kuntien ja muiden palveluntuottajien välille. Sosiaalialan osaamiskeskukset ovat avoimia alueellisen yhteistyön tarpeista lähteviä verkostoja, joiden hallinto on mahdollisimman kevyesti järjestetty. Tämä mahdollistaa joustavan ja innovatiivisen toiminnan.

Sosiaalialan osaamiskeskusten toimintaa säätelee Laki sosiaalialan osaamiskeskustoiminnasta (1230/2001) ja Valtioneuvoston asetus sosiaalialan osaamiskeskustoiminnasta. Toimintaa linjaa valtakunnallisella tasolla Sosiaalialan osaamiskeskustoiminnan neuvottelukunta. Sosiaalialan osaamiskeskusten perustoimintojen rahoitus tulee valtionavustuksena, joka jaetaan alueellisille osaamiskeskuksille väestömäärän ja pinta-alan mukaan. Varsinainen kehittämistoiminta rahoitetaan hankerahoituksella eri lähteistä.

Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Socom on 15 toimintavuoden aikana toteuttanut lukuisia kehittämishankkeita ja omaa kokemusta myös maaseutualueella tapahtuneesta kehittämistyöstä niin ikäihmisten kuin muidenkin kohderyhmien parissa. Tyypillisesti toteutetut hankkeet ovat olleet useampaa toimijatahoa, kuntia, oppilaitoksia ja yksityisen sekä kolmannen sektorin toimijoita yhteiseen kehittämiseen kokoavia ja uusia toimintamalleja sekä palveluja luovia. Hanketoiminta on kohdistunut usean maakunnan ja/tai seutukunnan alueelle tai on ollut valtakunnallista. Toteutetuista kehittämishankkeista useita toimintamalleja ja palveluja on jäänyt elämään; mm. Henkilökohtaisen avun keskus Henkka etsii ja välittää henkilökohtaisia avustajia vaikeavammaisille Kaakkois-Suomessa.

2 Hankkeen nimi ja hanketunnus

Hankkeen nimi on Osalliseksi tietoyhteiskunnasta ja hankkeen numero 17003.

3 Yhteenveto hankkeesta

Hankkeen tavoitteina oli edistää ikäihmisten valmiuksia käyttää sähköisiä palveluita sekä luoda vertaisohjaajaverkosto, jossa vertaisohjaajat, nettiopastat toimivat ikäihmisten tukena sähköisten palveluiden käytössä. EU:n maaseuturahaston tuen lisäksi hanketta rahoitti Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiiri Eksote, Lemin, Luumäen, Rautjärven, Savitaipaleen, Taipalsaaren, Miehikkälän ja Virolahden kunnat. Hanketta toteutti Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Socom.

4 Raportti

4.1 Hankkeen tavoitteet

a) **Hankkeen tavoitteet suhteessa Kaakkois-Suomen maaseutustrategiaan ja Kaakkois-Suomen alueelliseen maaseudun kehittämissuunnitelmaan**

Hankkeen tavoitteena on edistää ikäihmisten valmiuksia käyttää sähköisiä palveluita ja tietoteknologiaa. Tavoitteena on lisätä ikäihmisten tietoteknistä osaamista ja rohkaista heitä käyttämään sähköisiä palveluita. Hankkeen myötä ikäihmisten osallisuus tietoyhteiskunnassa vahvistuu. Hankkeen toisena tavoitteena on luoda vertaisohjaajaverkosto, jossa vertaisohjaajat, nettiopastajat toimivat ikäihmisten tukena tietoteknologian ja sähköisten palveluiden käytössä. Vertaisohjaajaverkostoa luodaan pääasiallisesti ikäihmisistä, mutta myös nuorista, pitkäaikaistyöttömistä, mielenterveyskuntoutujista ja vajaakuntoisista, jotka voivat toimia vertaisohjaajina, nettiopastajina ikäihmisille sähköisten palveluiden käytössä. Vertaisohjaajatoiminta perustuu vapaaehtoisuuteen.

Kaakkois-Suomen maaseudun kehittämisohjelma 2014 - 2020

Osaaminen, tiedonvälitys, innovaatiot ja yhteistyö maaseudulla lisääntyvät: Ikäihmiset osaavat käyttää monipuolisesti sähköisiä palveluja ja ovat aktiivinen osa tietoyhteiskuntaa.

Maaseudun yritystoiminta monipuolistuu ja työllisyys, palvelut sekä vaikuttamisen mahdollisuudet paranevat: Uudenlainen tietoyhteiskunnan mahdollistama palvelutuotanto ja vertaistoiminta nuorten työllistämisen tukena.

Etelä-Karjalan maakuntaohjelma 2014-2017

Yksi maakunnan erikoistumisala on hyvinvointipalvelut. Etelä-Karjalassa sosiaali- ja terveyspalvelujen integraatio ja palvelurakenneuudistus tarkoittaa muun muassa laitoshoidon vähentämistä ja ihmisten kotona selviytymisen tukemista sekä palveluverkoston ja palvelujen uudistamista. Julkisten palvelujen painopistettä siirretään omaa aktiivisuutta tukeviin, ennalta ehkäiseviin palveluihin ja varhaiseen tukemiseen. Julkiset toimijat sitoutuvat kehittämään ja kokeilemaan uusia ja innovatiivisia toimintatapoja yli organisaatio- ja toimialarajojen ja yhteistyössä kolmannen sektorin kumppaneiden kanssa. Välitön ja välittävä Etelä-Karjala-toimintalinjassa kannustetaan nuoria aktiivisiksi ja osallistuviksi: lisätään nuorten innostusta ja kannustetaan yrittäjyyteen ja korostetaan oman tekemisen vaikutusta.

Etelä-Karjalan hyvinvointistrategia 2011-2015

Muuttuva toimintaympäristö edellyttää muuttuvia toimintatapoja, innovatiivisuutta. Osatavoitteena ovat hyvinvointiosaaminen, elämänhallinta ja kansalaistaidot ja näiden puitteissa hyvinvoivat ja aktiiviset ihmiset iästä riippumatta. Hyvinvointia, elämänhallintaa ja kansalaistaitojen osaamista voidaan lisätä. Hyvinvoinnin tasa-arvo kansalaisten välillä vahvistuu, kun hyvinvointiosaaminen muuttuu osaksi käyttäytymistä. Sähköisten, vuorovaikutteisten hyvinvointikanavien ja -palvelujen kehittäminen ja tuottaminen jatkuu edelleen.

Kymenlaakso-ohjelma 2014 - 2017

Tärkeimmissä ulkoisissa toimintaympäristön trendeissä mainitaan myös digitalisoituminen sekä palveluiden merkityksen kasvu, innovatiiviset palvelut ja ICT-alan uudet avaukset. Strategiassa varaudutaan verkosto-osaamisen ja -johtamisen kehittämiseen osaajien ja investointien houkuttelemiseksi digikasvukäytävälle ja erikoistutaan kyberturvallisuuteen ja peliliiketoimintaan. Maakuntaohjelman painopistealueet ovat innovatiiviset palvelut, luonnonvarojen älykäs käyttö ja siihen liittyvät tekniikat, ICT-alan uudet avaukset sekä Kymenlaakson vetovoimaisuus. Näillä pyritään kehittämään hyvinvointia edistävää osaamista ja palvelutuotteita sekä saaman aikaan uusia teknologisia sovelluksia. Jatkossa odotetaan pelillistämiseen perustuvan osaamisen ja liiketoiminnan kehittyvän etenkin terveys- ja hyvinvointialalla. Väestön ikääntymisen tuomiin haasteisiin vastataan esim. hyvinvointipalvelujen ja -teknologian edistämällä.

Kymenlaakson hyvinvointistrategia

Visio on, että hyvinvoinnin tueksi on saatavilla itsenäistä selviytymistä tukevaa neuvontaa, ohjausta ja palveluja. Ikääntyville tarjottavat palvelut tuottaa ammattitaitoinen henkilöstö, jonka apuna on tieto- ja hoivateknologia. Tavoitteena on, että ikääntyvä ihminen vastaa ensisijaisesti itse oman toimintakykynsä ylläpitämisestä ja kehittämisestä. Oma koti on ikäihmisen ensisijainen asuin- ja elinympäristö.

b) Hankkeen tavoitteet

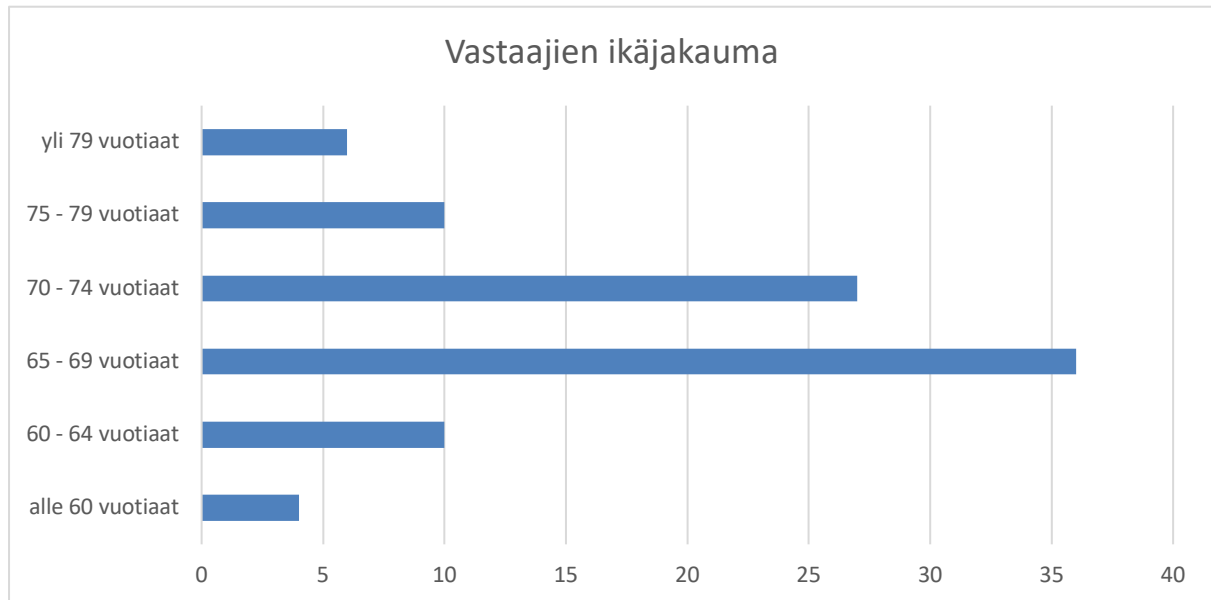
1. Ikääntyvien tietoteknisen osaamisen ja sähköisten palvelujen käytön lisääminen ja sitä kautta osallisuuden vahvistaminen sähköistyvässä yhteiskunnassa
2. Vertaisohjaajaverkoston luominen koko Kaakkois-Suomen alueelle ikääntyneiden tietoteknologian ja sähköisten palvelujen käytön tueksi
 - vertaisohjaajat voivat jatkossa olla myös muiden kuin ikääntyneiden, esim. työttömien ja yhdistystoimijoiden tukena
3. Toimintamallin arviointi ja jatkuvuuden turvaaminen

4.2 Hankkeen toteutus

a) Toimenpiteet

Kartoitus ikääntyneiden tietoteknologian ja sähköisten palveluiden käytön nykytilasta

Hankkeessa toteutettiin kysely, jonka tarkoituksena oli kartoittaa ikääntyneiden tietoteknologian ja sähköisten palveluiden käytön nykytila. Kyselyyn vastasi 96 ikäihmistä. 28 vastasi kyselyyn sähköisesti Webropol-kyselytyökalun avulla ja 68 vastasi kyselyyn paperilla. Kyselyyn vastanneista 62 oli naisia ja 30 miehiä.



Kaavio 1: Kyselyyn vastanneiden ikäjakauma

Kyselyyn vastanneista 45 oli tabletin, 58 älypuhelimien ja 88 tietokoneen käyttäjiä. Vastaajat käyttivät eniten pankkipalveluita ja sähköpostia. Suosittuja sähköisiä palveluita olivat myös Omakanta, verohallinto, Kela, kuntien palvelut, verkkokaupat, matkustaminen, sosiaalinen media sekä video- ja äänipuhelut.

10 vastaajaa vastasi, että sähköisten palveluiden käytön esteenä on osaamattomuus. Eniten toivottiin henkilökohtaista neuvontaa kotona ja julkisella paikalla. Lisäksi toivottiin myös ohjeita ja oppaita palveluiden käyttöön.

Kartoitus olemassa olevien sähköisten palvelujen ohjeistuksesta ja neuvonnasta sekä ohjeiden tuottaminen

Hankkeen alussa koottiin yhteen tieto siitä, millaisia ohjeita ja millaista neuvontaa sähköisten palvelujen käytöstä on jo olemassa. Kartoituksen jälkeen ymmärsimme, että valmiita ohjeita ja oppaita on paljon. Ohjeiden tekemisen haasteeksi nousi myös se, että sähköisten palvelujen sisältö muuttuu jatkuvasti. Tänäpäin tehdyt ohjeet ovat usein huomenna jo vanhentuneita. Hankkeessa koottiin kaksi yleistä ohjetta, toinen liittyen tietoturvaan ja toinen netissä käyttäytymiseen. Ohjeita jaettiin nettiopastustapahtumissa.

Verkkosivujen luominen ja päivittäminen

Hankkeelle luotiin verkkosivut osoitteeseen www.socom.fi/osku. Sivut on jaettu kuuteen eri osioon. Ensimmäisessä osiossa rekrytoidaan vapaaehtoisia nettiopastajia ja kerrotaan vapaaehtoistyöstä ja nettiopastuksesta. Toisessa osiossa näkyy kartta, josta löytyy paikkakunnat, jossa hanke on järjestänyt/järjestää nettiopastusta. Kolmannessa osiossa on listattu tulevat nettiopastustapahtumat. Neljännessä osiossa on listattuna menneet nettiopastustapahtumat. Viidennessä osiossa on tarkempaa tietoa hankkeesta ja sen sisällöstä. Kuudennessa osassa on linkit hankkeen some-kanaviin. Hankkeen etusivulla on hanketyöntekijöiden kuvat ja yhteystiedot. Hankkeen julkaisemat twiitit näkyvät hankkeen verkkosivuilla.

Kartoitus olemassa olevista vertaisohjaaja verkostoista

Hankkeessa kartoitettiin olemassa olevia, nettiopastukseen suunnattuja vertaisohjaajaverkostoja. Kymenlaaksossa ei löytynyt olemassa olevia vertaisohjaajaverkostoja. Etelä-Karjalassa Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden Eksote ylläpitää vertaisohjaaja verkostoa. Vertaisohjaajat opastavat kansalaisia Eksoten sähköisessä asiointissa hyvinvointiasemilla. Yrityksistä huolimatta, emme onnistuneet luomaan yhteistyötä Etelä-Karjalan vapaaehtoisverkoston kanssa.

Luodaan oppimateriaalia vertaisohjaajavalmennukseen

Hankkeessa luotiin oppimateriaalia uusille vapaaehtoisille nettiopastajille. Nettiopastajalle-vihkonen sisältää tietoa vapaaehtoistyöstä, ikäihmisten kohtaamisesta sekä nettiopastamisesta. Samat sisällöt löytyvät myös verkosta moodle -verkko-oppimisympäristöstä. Hankkeen järjestämiä vertaisohjaajavalmennuksia varten tehtiin diaesitys: Vapaaehtoinen nettiopastaja -valmennus.

Etsitään/"rekrytoidaan" uusia vertaisohjaajia

Hankkeessa etsittiin ja rekrytoitiin uusia vapaaehtoisia nettiopastajia. Rekrytoiminen aloitettiin järjestämällä eri paikkakunnilla hanke-esittelyjä. Näihin esittelytilaisuuksiin tuli hyvin vähän osallistujia. Päätettiin muuttaa toimintatapaa ja järjestettiin ikäihmisille suunnattuja maksuttomia nettiopastustapahtumia. Nettiopastustapahtumissa hankkeen henkilökunta opasti ikäihmisiä eri laitteiden (tietokoneiden, tablettien ja älypuhelimien) käytössä. Ikäihmisiä ohjattiin eri sähköisten palveluiden käyttöön. Nettiopastustapahtumat olivat suosittuja ja samalla rekrytoitiin vapaaehtoisia nettiopastajia.

Maksuttomiin nettiopastustapahtumiin osallistui sähköisistä palveluista kiinnostuneita ikäihmisiä. Osa ikäihmisistä osasi käyttää eri laitteita ja sähköisiä palveluita hyvin. Näitä ikäihmisiä rekrytoitiin aktiivisesti vapaaehtoisiksi nettiopastajiksi.

Moni ikäihminen koki, ettei omat taidot riitä nettiopastajana toimimiseen. Laitteita ja käyttöjärjestelmiä on erilaisia, eikä kaikkea millään voi osata. Hankehenkilökunta painotti, että vapaaehtoisen nettiopastajan tulisikin lähtökohtaisesti olla vertaisohjaaja, joka antaa tukea ja neuvoja sähköisessä asiointissa. Kenenkään ei tarvitse, eikä kukaan voi osata kaikkea.

Kymenlaaksossa vertaisohjaajia saatiin rekrytoitua lehti-ilmoituksen perusteella. Hiljattain eläkkeelle jääneillä ihmisillä on aikaa sekä taitoa auttaa ja tukea muita sähköisten palveluiden käytössä. Myös muutama nuorempi vapaaehtoinen nettiopastaja kiinnostui toiminnasta. Vapaaehtoiset vertaisohjaajat pääsivät yhdessä hankehenkilökunnan kanssa suunnittelemaan nettiopastustoiminnasta heidän näköistään. Vapaaehtoinen nettiopastaja saa mielekästä sisältöä arkeensa auttamalla muita.

Koulutetaan vertaisohjaajia verkko-oppimisympäristössä

Alkuperäinen ajatus hankkeessa oli kouluttaa vertaisohjaajia sähköisesti verkko-oppimisympäristössä. Vapaaehtoisten vertaisohjaajien rekrytointi osoittautui kuitenkin haasteelliseksi ja muutoksia hankkeen toimintatapoihin tehtiin nopeasti. Jatkossa päätimme puhua ”koulutus” -sanon sijasta valmennuksista, jotta osallistumiseen ei olisi niin suurta kynnystä. Päätimme myös tuottaa kirjallisen materiaalin vapaaehtoisille nettiopastajille. Lisäksi teimme vapaaehtoisten valmennusta varten diaesityksen, jossa kerrottiin vapaaehtoistyöstä, nettiopastuksesta, salassapitovelvoitteesta sekä vapaaehtoisen vastuista.

Valmensimme hankkeen aikana 35 vapaaehtoista vertaisohjaajaa, nettiopastajaa. Jokainen vapaaehtoinen valmennettiin henkilökohtaisesti tai pienryhmässä. Valmennus edesauttoi vapaaehtoisten sitoutumista nettiopastustoimintaan. Kymenlaaksossa vapaaehtoisista muodostui tiivis verkosto hankkeen ansiosta. Viestintä vapaaehtoisten nettiopastajien kesken tapahtuu Facebookin suljetussa ryhmässä myös hankkeen jälkeen. Ryhmään kuuluu myös taustatoimijatahot kuten hyvinvointiasemien ja Kouvolan kirjaston henkilökuntaa. Hankkeen aikana vapaaehtoisille järjestettiin myös tapahtumia, jossa he voivat verkostoitua ja jakaa tietoa keskenään. Myös näiden vertaisohjaajaverkostotapaamisten on tarkoitus jatkua hankkeen jälkeen taustatoimijoiden toimesta.

Vertaisohjaajatoiminnan käynnistäminen

Hanke järjesti nettiopastustapahtumia ja hanke-esittelyjä 41 eri toimipaikassa Etelä-Karjalassa ja Kymenlaaksossa. Tapahtumiin osallistui 1414 ikäihmistä. Osallistujista rekrytoitiin vapaaehtoisia

vertaisohjaajia, nettiopastajia. Tapahtumista luotiin esitteet ja niitä jaettiin sähköisesti alueen toimijoille ja yhteistyökumppaneille. Paperiesitteitä vietiin mm. kirjastojen ja kauppojen ilmoitustauluille. Nettiopastustapahtumat julkaistiin hankkeen verkkosivuilla ja Kaakon kantrin tapahtumakalenterissa. Tapahtumista myös twiitattiin ja niistä tehtiin Facebook-julkaisu. Hankkeessa oli varattuna viestinnälle vain vähän rahaa, joten lehti-ilmoituksia pystyttiin tekemään vain vähän. Lehti-ilmoitukset kuitenkin tavoittivat parhaiten ikäihmiset. Suurin osa tapahtumiin osallistujista tuli paikalle juuri lehti-ilmoituksen perusteella. Lehti-ilmoitusten lisäksi tapahtumia markkinoitiin lehtien maksuttomilla tapahtumapalstoilla.

Nettiopastustapahtumien juurruttaminen toimipaikan toimintaan aloitettiin heti. Toimipaikan henkilökunnan kanssa keskusteltiin, voisiko nettiopastustapahtumat jatkua toimipaikassa hankkeen jälkeen. Keskustelimme toimipaikan henkilökunnan kanssa myös siitä, mitä tapahtuu hankkeessa valmennetuille vapaaehtoisille vertaisohjaajille, nettiopastajille hankkeen jälkeen. Pyrimme tuomaan keskustelussa esille, miten arvokasta vapaaehtoisten työ on ja kuinka vapaaehtoisia täytyy tukea työssään.

Toimintamallin jalkauttaminen ja jatkuvuuden turvaaminen

Nettiopastustapahtumien jalkauttaminen vertaisohjaajatoimintaan perustuen onnistui helpoiten niissä toimipaikoissa, jossa oli jo aiemmin aktiivista toimintaa esim. yhdistystoiminnan puitteissa. Hyvinvointiasemat olivat hyvin erilaisia eri paikkakunnilla. Kouvolassa, Inkeröissä hyvinvointiasema toimii Kymijoen Hoiva ry:n toimesta ja heillä on hyvin aktiivisesti toimiva hyvinvointiasema. Inkeröisten hyvinvointiasema onkin hyvä esimerkki paikasta, jossa nettiopastustoiminta jatkuu hankkeen jälkeen sekä vapaaehtoisten että hyvinvointiaseman henkilöstön toimesta.

Lisäksi kirjastot koko hankealueella olivat otollinen, matalan kynnyksen paikka, käynnistää vapaaehtoista nettiopastustoimintaa. Kirjastoilla on lain mukainen velvoite tarjota ohjausta ja neuvontaa sähköisessä asiointissa. Kirjaston henkilökunnalla ei kuitenkaan ole resursseja pitkäkestoiseen opastamiseen ja tässä vapaaehtoiset nettiopastajat ovat oiva lisä. Kouvolan alueen kirjastot aloittivat pilottikokeiluna keväällä 2018 nettiopastukset kahdessa kirjastossa hankkeen valmentamien vapaaehtoisten voimin.

Nettiopastustoiminnan jatkuminen hankkeen jälkeen	
Toimipaikka	Kuka opastaa
Toimitila Etappi, Kuusankoski	Hankkeen valmentamat vapaaehtoiset
Hyvinvointiasema Sarastus, Inkeroinen	Hankkeen valmentamat vapaaehtoiset ja hyvinvointiaseman henkilökunta
Elimäen kirjasto	Hankkeen valmentamat vapaaehtoiset
Valkealan kirjasto	Hankkeen valmentamat vapaaehtoiset
Iitin kirjasto	Hankkeen valmentamat vapaaehtoiset
Kouvolan Vammaisjärjestöjen yhdistys ry	Hankkeen valmentamat vapaaehtoiset
Taavetin kirjasto	Kunnantalon ja kirjaston työntekijät käyvät keskustelua vapaaehtoistyöhön tarkoitettujen kiky -tuntien käyttämisestä nettiopastamiseen
Ruokolahti	Hankkeessa valmennetut vapaaehtoiset jatkavat PIRRe-hankkeessa. (PIRRe-hanke on Imatran seudun kirjastojen hanke, jonka yhtenä tavoitteena on parantaa ikääntyvien ihmisten tietoyhteiskuntataitoja)

Taulukko 1: Nettiopastustoiminnan jatkuminen hankkeen jälkeen

Kaikki toimipaikat, joihin nettiopastustoiminta saatiin juurrutettua, ovat lupautuneet pitämään vapaaehtoisista hyvää huolta sekä tarvittaessa rekrytoimaan lisää vapaaehtoisia. Hankkeessa tuotettu valmennusmateriaali on jaettu kaikille edellä mainituille tahoille.

Nettiopastustoiminnan jatkumisen kannalta monikanavainen tiedottaminen sekä useat yhteistyötahot olivat merkittävässä roolissa. Tiedottamisen ontuminen oli kenties suurin tekijä siinä, että ikäihmiset eivät löytäneet nettiopastustapatumiin. Sekä Kymenlaaksossa että Etelä-Karjalassa hankkeesta tehtiin artikkeleita paikallislehtiin. Tämä selkeästi lisäsi ihmisten tietoutta hanketta kohtaan. Yksittäiseen nettiopastustapahtumaan osallistui keskimäärin yhdeksän ikäihmistä.

Hankkeen juurruttaminen on helpompaa, kun yhteistyötahot sekä ikäihmiset itse tunnistavat toiminnan tarpeellisuuden ja ovat valmiita antamaan oman panoksensa toiminnan jatkumisen turvaamiseksi.

b) Aikataulu

Hanketta toteutettiin pääsääntöisesti suunnitellussa aikataulussa. Kymenlaaksossa aikataulussa pysyttiin kiitettävästi, mutta Etelä-Karjalassa sairauslomista ja yhteistyökumppaneiden sitoutumattomuudesta johtuvat aikataulun venymiset madalsivat hankkeen tuloksia.

c) Resurssit

Hankkeeseen oli budjetoitu projektipäällikön, projektikoordinaattorin ja projektisihteerin työpanosta. Hankkeeseen budjetoidut resurssit olivat riittäviä ja hanke saatiin toteutettua suunnitelman mukaisesti.

Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Socom tarjosi hankkeelle toimivat ja asianmukaiset tilat ja laitteet, asiantuntijatiimin tuen sekä valmiita alueellisia ja kansallisia verkostoja.

Hankkeessa oli käytettävissä lisäksi sosionomi-opiskelijoita, jotka suorittivat harjoittelua tässä hankkeessa. Hankkeessa oli harjoittelijoita seuraavasti

- syksy 2016, 1 opiskelija
- kevät 2017, 2 opiskelijaa
- syksy 2017, 2 opiskelijaa.

Opiskelijoiden työtehtäviin kuului mm. ikäihmisten opastaminen laitteiden käytössä ja sähköisessä asioinnissa, sisällön tuotanto sosiaalisen median kanaviin, raportointi, esitteiden ja materiaalien tuotanto.

d) Toteutuksen organisaatio

Hankkeen toteutukseen osallistuivat projektipäällikkö Marjo Orava, projektikoordinaattorit Jaana Savolainen ja Jenna Paajanen, Socomin toimitusjohtaja Leena Kaljunen sekä projektisihteerit Tuija Kiljunen. Lisäksi projektin toteutukseen osallistui Socom Oy:n henkilöstö (<http://www.socom.fi/henkilosto/>) tarjoten laaja-alaista asiantuntijuutta hankkeen käyttöön.

Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Socom Oy:n organisaatiosta löytyy lisätietoa sivulta <http://www.socom.fi/organisaatio/>.

e) Raportointi ja seuranta

Tälle hankkeelle ei perustettu ohjausryhmää. Hankkeesta raportoitiin ELY-keskukselle maaseuturahoitukseen. Lisäksi hankkeesta raportoitiin Socomin sisällä sekä Socomin tiedotteissa.

f) Toteutusolelutukset ja riskit

Henkilöriskit

Hankkeen projektipäällikkö joutui kuukausia kestäväälle sairauslomalle. Socomin organisaatiosta saatiin kuitenkin suunnattua osaavaa työvoimaa hankkeeseen. Sairausloman vaikutukset olivat niin pienet kuin mahdollista.

Talousarvion ylittyminen

Talousarvio ylittyi kohderyhmän kulujen osalta. Socomin sisäisiä prosesseja tarkasteltiin ja taloudenhallintaa muutettiin niin, että hankkeelle kohdennettuja kuluja voidaan tarkastella aiempaa nopeammin ja tarkemmin.

Osaamisen puutteet

Hankkeelle palkattiin projektipäällikkö ja projektikoordinaattori. Palkatuilla henkilöillä oli joko vankka hankekokemus tai osaamista hankkeen sisällöllisistä teemoista. Hankehenkilökunnan osaaminen tuki hankkeen toteutusta hyvin.

Kumppaneiden sitoutumattomuus

Hankkeen toteutuksen kannalta ongelmaksi nousi tiedon jakaminen. Hankkeessa kartoitettiin olemassa olevia ohjeita sähköisestä asioinnista sekä olemassa olevia verkostoja. Useammassakin hankkeessa oli tuotettu ohjeita ja materiaaleja, mutta näitä ei haluttu jakaa hankeorganisaation ulkopuolelle. Hankkeessa tuotettua materiaalia ei oltu myöskään viety Innokylään. Olemassa olevia vertaisohjaajaverkostoja oli, mutta heidän työpanoksensa koettiin niin arvokkaaksi, ettei yhteistyötä saatu rakennettua olemassa olevien verkostojen kanssa.

Nettiopastustapahtumia pyrittiin järjestämään yhteistyössä muiden hanketoimijoiden ja eri organisaatioiden kanssa silloin, kun se oli tarkoituksen mukaista. Kumppaneiden sitoutumattomuus nousi tässä yhteistyössä esille. Yhteisistä suunnittelupalavereista tehtiin muistiot ja työtehtävät jaettiin eri toimijoiden kesken. Kaikki yhteistyökumppanit eivät kuitenkaan suorittaneet sovittuja työtehtäviä, minkä vuoksi esimerkiksi tapahtumien markkinointi jäi tekemättä. Tämän vuoksi useissa Etelä-Karjalassa toteutetuissa nettiopastustapahtumissa ei ollut joko ollenkaan osallistujia tai osallistujia oli hyvin vähän.

Viestintä, tieto ei kulje

Hankkeesta tiedotettiin aktiivisesti sosiaalisessa mediassa ja blogitekstein. Myös Kaakon Kantria käytettiin viestinnässä hyväksi. Tapaamisista ja palavereista tehtiin muistiot järjestelmällisesti.

Hankkeesta tiedotettiin organisaation sisällä mm. henkilöstökokouksissa. Parhaiten kohderyhmän tavoitti sanomalehdillä. Viestintää ja tiedottamista ei voi koskaan tehdä liikaa, enemmänkin olisi voinut tiedottaa ja viestiä.

Aikataulun pettäminen

Hankkeen aikana tehtiin suunnitellut toimenpiteet ja hankkeen tavoitteisiin päästiin. Hankkeen loppuvaiheessa tuli paljon yhteydenottoja eri toimijoilta. Hankkeesta toivottiin apua nettiopastuksen käynnistämiseen. Esimerkiksi vuoden jatkoaika toimenpiteisiin olisi mahdollistanut nettiopastustoiminnan jalkauttamisen useammalle toimipaikalle.

Yhteistyön toimimattomuus

Avoimuuden ja viestinnän ja tiedottamisen johdosta yhteistyö hankkeen puolelta toimi hyvin. Yhteistyökumppaneiden sitoutumattomuus hidasti ja osaltaan myös esti hankkeen toimenpiteiden toteutumista.

4.3 Yhteistyökumppanit

Hankkeessa saatiin aikaiseksi hyvää yhteistyötä useiden eri toimijoiden kanssa. Yhteistyötahot mahdollistivat monipuolisempien tilaisuuksien järjestäminen, laajemman tiedottamisen sidosryhmille sekä tilaisuuksien kulujen jakamisen. Sähköiset hyvinvointi- ja terveystalvet kiinnostivat monia ikäihmisiä koko hankealueella, joten yhteistyö näitä palveluita ylläpitävien tahojen kanssa oli antoisaa ja lisäsi hankkeemme näkyvyyttä niin kuntatasolla kuin asukkaissakin.

Etelä-Karjalassa yhteistyötahoja olivat Etelä-Karjalan kylät ry, Eksoten Iso apu -palvelukeskukset, Eksoten Martti-hanke, Imatran seudun kirjastot, Imatran Reumayhdistys ry, Savitaipaleen seniorit ry, Toimintakeskus Suvanto, Taipalsaaren kunta, Luumäen eläkeliiton paikallisyhdistys ja Luumäen kunta sekä kirjasto.

Kymenlaaksossa yhteistyökumppaneita olivat Kymenlaakson Kylät ry, Kouvola Reumayhdistys ry, Kouvola Vammaisjärjestöjen Yhdistys ry, Kouvola alueen hyvinvointiasemat ja kirjastot, toimitila Etappi, kumppanuustalot sekä Kouvola Korttelikodit ry.

4.4 Tulokset ja vaikutukset

Ikäihmiset kokivat hankkeen todella ajankohtaiseksi ja tarpeelliseksi. He kokivat tärkeäksi, että saavat avun ongelmaansa juuri silloin, kun tarve ilmenee. Lisäksi vapaaehtoiset nettiopastajat saivat kokemuksia arvokkaasta vapaaehtoistyöstä, sillä opastettavia oli monessa nettiopastustapahtumassa jonoksi asti.

5 Esitykset jatkotoimenpiteiksi

Kymenlaaksossa nettiopastustoiminta saatiin esimerkillisesti käyntiin. Etelä-Karjalassa yhteistyökumppaneiden sitoutumattomuus hidasti nettiopastustoiminnan käynnistämistä merkittävästi. Hankkeen loppuvaiheessa (viimeiset 2 kuukautta) monet toimijat ottivat yhteyttä ja halusivat apua nettiopastustoiminnan käynnistämiseksi. Vuoden jatkoaika hankkeen toimenpiteille olisi mahdollistanut nettiopastustoiminnan jalkauttamisen laajemmin.

Sähköisen asioinnin ohjaus ei voi nojautua vain vapaaehtoistoiminnan varaan. Vapaaehtoinen vertaistoiminta on kuitenkin erinomainen lisä laitteiden ja sähköisen asioinnin opastukseen. Kirjastoilla on lain mukainen velvoite antaa opastusta sähköisessä asiointissa. Kirjaston opastus on kuitenkin liian pintapuolista. Kirjaston henkilökunta näyttää mistä sähköiseen palveluun pääsee, mutta sähköisen palvelun varsinaista käyttöä ei neuvota, koska kirjastojen henkilökunnalla ei yksinkertaisesti ole tähän resursseja.

Luumäen kunnan työntekijöillä on mahdollisuus käyttää kiky-tuntinsa (kiky = kilpailukyky sopimus) vapaaehtoistoimintaan. Tämä voisi olla hyvä vaihtoehto myös muualle. Työssä olevilla ihmisillä on ajankohtaista tietoa ja taitoa sähköisistä palveluista ja niiden käytöstä. Näin kiky-tunneista hyötyisivät konkreettisesti kuntien asukkaat.

6 Allekirjoittajat ja päiväys

Lappeenrannassa 28.2.2018

Marjo Orava
projektipäällikkö

Jenna Paajanen
projektikoordinaattori