

Ajatuksia digituesta



Ilman digiä ihminen on yhteiskunnan ulkopuolella

Meidän ajatus ja slogan on se, et jos sä et oo digistä osallinen, niin sä et ole enää kansalainen tänä päivänä. Eli palvelut on tänä päivänä siirtyny niin paljon sähköiseen muotoon. Mut sen lisäksi myös kaiken näkönen osallisuus yhteiskunnallisista asioista, ja asioihin vaikuttaminen, on siirtyny sähköiseen muotoon, niin kyllähän se ihan elintärkeetä on. Et kyllähän tänä päivänä ihminen, joka on täysin ulkopuolella sähköisistä palveluista ja digitalisaatiosta, niin kyl se on aika lailla ulkopuolella myös yhteiskunnasta.

Digitukea sinne missä ihmiset muutenkin liikkuvat

Digitukea tulee tarjota siellä, missä ihmiset muutenkin liikkuvat... Semmoset luontevat paikat, missä sä oot muutenkin tottunu kysymään apua ja tukea. Koska tälle asiakasryhmälle on muutenkin vaikeata hakeutua palveluiden piiriin, nii mitä enemmän ne palvelut on saavutettavissa siellä, missä he muutenkin liikkuvat, niin sitä enemmän niitä palveluita käytetään.

Järjestöt ovat aktiivisia digituen kehittäjiä

Siis mä oon tosi iloinen tästä, että meillä on näin vahva järjestöporukka Suomessa. He toimii lähellä kansalaisia, sieltä nousee näitä uusii juttuja esiin paljon, niin kun nyt vaikka tää digituki. Et kyllähän se (digituki) pitkälti on lähteny liikkeelle siitä, että on huomattu se, et meillä on täällä porukka, joka ei pysty käyttämään. Et heille pitää kädestä pitäen opastaa, et heitä homma toimii näin ja näin.

Digitukija opastaa sähköisessä asiointissa

Meiltähän haetaan näitä palveluja, apuja. Mennään Kelaan, mennään pankkiin, maksetaan vuokraa, mites sitten kun pitää lähettää tuonne todistus. Tämmöisiä kaikkia, mitkä ei tietenkään ole ihan jokapäiväisiä, mutta silloin kun se tarve on, että sitten jos sattuu olemaan vuokranmaksu myöhässä ja taas pitää jotakin tositetta lähettää. Niin näitä ei osata lähettää, ihan sähköpostiliitteitäkään.

Vertaistukija ymmärtää tuettavan haasteita

Niin sitten kuitenkin ne maailmat on tietyllä tapaa tuttuja, niin tietyllä tapaa mä (vertaistukijana) pystyn olemaan siinä tilanteessa. Mä ehkä ymmärrän sen ihmisen haasteet, kun se on siinä opetustilanteessa tai siinä ohjaustilanteessa tai ylipäätänsä mitä hankaluuksia siellä voi olla.

Digitukijalla on vaitiolovelvollisuus

Sitten on vaitiolovelvollisuus ja kaikki tällaiset. Niitä ei pysty edes kukaan vaan kattamaan eikä auttelemaan. Niissä on niin paljon asioita, mitä tulee. Kun se pitää ensin avata, se pitää kirjoittaa, se pitää liittää, se pitää lähettää. Siinä on niin monta vaihtelua, että se on tosi vaativaa.

Sähköisten asioiden tarviin monenlaisia taitoja

Jos me mietitään Kelan sivuja, tai työkkärin sivuja, nii sivut on hirveen vaikeita surffata. Sieltä on vaikee löytää sitä, mitä sinä etsit, jonka lisäksi niihin kysymyksiin, mitä heillä on, on usein vaikee vastata, koska ihmiset ei ymmärrä, mitä siel kysytään --- Eli vaik sul ois perustason taito käyttää tietokonetta, tai älylaitetta, nii se ei jeesaa sua sen takii, koska sä et ymmärrä sitä viranomaiskieltä, ja sä et pysty etenemään siinä palvelussa. Siellä vaihdetaan sivusta toiseen, ja sinne liitetään liitteitä koneelta. Et muuttuu ne käsitteet ja ympäristöt abstraktimmaksi, ne ei ole yhtä kosketeltavia ja selkeitä, kun ne on paperilla.

Tukijan tulisi ymmärtää palvelujen kokonaisuus

Siinä siis siinä varmasti pitäis osata ymmärtää, että mitä palvelurakenteita, tai millaisia palveluita heille voi tarjota --- Että jos hän tulee kysymään jotain yhtä asiaa, niin miettiä sitä kokonaisuutta, mihin se avuntarve liittyy --- Tarviiko hän muutakin, kun vaikka sitä asumistukea --- Ei vaan ratkaista sitä ongelmaa, mitä tullaan kysymään, vaan mietitään liittyykö se johonkin kokonaisuuteen ja voiko sen asian tavallaan ratkaista paremmin tai tehokkaammin niin, että sitä ongelmaa ei synny enää jatkossa.

Digituen tulisi olla jatkuvaa

Kyllä siinä pitäis olla sillä tavalla isot harteet, että se digituki ois tietyllä tavalla tasasta, tasapuolista. Mun mielestä se on vähän ehkä liian pienissä ryppäissä. On yks hanke, joka tekee jotain hienoo työtä, mutta sitten se yhtäkkii lopahtaa, tuleeko sen tilalle uutta hanketta. Mikä ois sitten sillä tavalla, että se ois sellanen jatkumo ja et se digituki ois tasaisesti saatavilla kaikilla, kaikkialla?

Lähde:

Soile Juujärvi (2021).

Digituen kehittäjien haastattelut. Julkaisematon