

Kuntaliiton digitukiselvitys 2025

Koonti keskeisimmistä havainnoista

Niina Erkkilä, projektikoordinaattori

Kuntaliiton tiedote selvityksestä:

Digitukeen panostaminen tulisi nähdä kaikkia osapuolia hyödyttävänä investointina – ei vain marginaalisena lisäpalveluna | Kuntaliitto.fi

Linkki raporttiin:

Selvitys kuntien digituen nykytilanteesta 2025

Sisällys

1. Taustoitusta

- I. Mitä digituki on?
- II. Digitukeen liittyvää lainsäädäntöä
- III. Suomi.fi-viestien rooli Digi ensin –hankkeen myötä
- IV. Palvelu- ja tietoverkkouudistus

2. Digitukiselvitys

- I. Selvityksen taustatiedot
- II. Digituen järjestäminen
- III. Digituen kohderyhmät ja tarpeet
- IV. Digituen onnistumisen haasteista
- V. Kuntien tarpeita kehittämisen onnistumiseksi
- VI. Henkilökunnan ja digitukijoiden osaaminen
- VII. Hyviä käytäntöjä
- VIII. Nostoja löydettävyydestä, systemaattisuudesta ja vastuista

3. Muiden tahojen selvityksiä digituesta

- I. Valtiontalouden tarkastusviraston tarkastuskertomus digiasioinnin tuesta
- II. DVV:n selvityksiä
- III. Huomioita digiköyhyydestä

4. Materiaalia hyödynnettäväksi

- I. Digi- ja väestötietoviraston materiaalia
- II. DigiIN-hankkeessa tuotettuja materiaaleja
- III. Muita selvityksiä
- IV. Muita oppaita/suosituksia/materiaalia

1. Taustoitusta

Mitä digituki on?

Digituki, digitalt stöd, digital support



Digitaalisten palveluiden ja laitteiden käyttöön liittyvää tukea sekä muuta toimintaa, jonka tavoitteena on *henkilön* digitaitojen kasvattaminen.

- Digitukea tarjoavat *viranomaiset, kolmas sektori ja kaupalliset toimijat*. Digitukeen voidaan lukea myös *läheisten ja tuttavien tarjoama tuki*.
 - Digituki parantaa yksilön oikeusturvaa, sillä digin ulkopuolelle jääminen sulkee pois monia mahdollisuuksia vuorovaikutukselta, työnteolta, palveluista ja osallisuudesta.
- Merkitys kasvaa kun HO:n mukaisesti edistetään digitaalisen asioinnin ensisijaisuutta!

Ei suoranaista digitukilakia, mutta...

- Sähköiseen asiointiin ja viranomaisten kanssa asiointiin liittyy erityisesti vaatimus yhdenvertaisuudesta.

**Suomen
perustuslaki
(731/1999)**

- Hyvän hallinnon periaatteet (mm. palveluperiaate, palvelun asianmukaisuus sekä viranomaisen velvollisuus antaa asiointiin liittyvää neuvontaa).

**Hallintolaki
(434/2003)**

**Laki yleisistä
kirjastoista
(1492/2016)**

- Tiedon hankinnan ja käytön tuki – oleellisena monipuolinen lukutaito.
- Tuki myös tieto- ja viestintäteknologian käytössä.

**Laki
digitaalisten
palvelujen
tarjoamisesta
(306/2019)**

- Digitaalisten palvelujen saatavuus, laatu, tietoturvallisuus ja sisällön saavutettavuus.
- Saavutettavuusdirektiivin täytäntöönpano.

Hallintolaki (434/2003)

- **Palveluperiaate:** Asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että *hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita* ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti (7.1 §).
 - **Neuvontavelvollisuus:** Viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen *tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin*. Neuvonta on maksutonta. (8.1 §)
- Näihin pykäliin liittyy, että kunnille ei ole osoitettu erillistä rahoitusta digitukea varten. On katsottu, että digituki on osa normaalia hallintolain mukaista neuvonta- ja palvelutehtävää, joka ei oikeuta erilliseen rahoitukseen kunnalle.



Laki yleisistä kirjastoista (1492/2016)

- **Yleisen kirjaston tehtävänä on tarjota tietopalvelua, ohjausta ja tukea tiedon hankintaan ja käyttöön sekä monipuoliseen lukutaitoon.** (6.1 §, kohta 4)
- Tämä tarkoittaa muun muassa erilaisten aineistojen käytön ohjausta, mutta myös tukea myös tieto- ja viestintäteknologian käytössä, sillä:
 - Monipuolisen lukutaidon tukemista kirjasto toteuttaisi ohjaamalla kirjaston käyttäjiä erilaisten mediasisältöjen vastaanottamisessa ja tuottamisessa sekä tieto- ja viestintäteknologian käytössä. Monipuolinen lukutaito on keskeinen edellytys aktiivisen kansalaisuuden toteutumiselle. (HE 238/2016 vp, s. 30)



YKN:n suositus digitaaloista ja digituen antamisesta kirjastoissa

Yleisten kirjastojen neuvosto antoi suosituksen kirjastojen asiakaspalvelussa tarvittavista digitaaloista sekä suosituksen siitä, miten kirjastot osallistuvat valtiovarainministeriön AUTA-hankkeen määrittelemän digituen verkoston toimintaan. Tarkka päätösteksti on luettavissa pöytäkirjasta 1/2019.

WWW.KIRJASTOT.FI/NEUVOSTO/POYTAKIRJAT/1_2019



Asiakaspalvelussa toimivan digitaidot pöytäkoneella ja mobiilisti

TIEDONHAKU JA INFORMAATIO- LUKUTAITO

- ★ Tiedonhaku kirjaston omien järjestelmien lisäksi myös avoimen verkon tietolähteistä
- ★ Muiden kirjastojen ja valtakunnallisten kulttuurivarantojen tiedonhaku
- ★ Tiedonhaku kuvan ja videoiden avulla
- ★ Eri tiedostomuotoihin tallentaminen ja pilvipalvelujen käyttö
- ★ Tiedon arviointi, valeutisten ja kalastelu-yritysten tunnistaminen
- ★ Tiedonhaun opastaminen asiakas-tilanteessa

TIETOTURVA JA DIGITERVEYS

- ★ Ohjelmistopäivitykset, virusorjunta, luotettavat salasanakäytännöt
- ★ Varmuuskopiointi
- ★ Vahvan tunnistautumisen ymmärrys
- ★ Osaan kertoa asiakkaalle tietoturvasta
- ★ Digityöskentelyn fyysisten ja psyykkisten vaikutusten tuntemus
- ★ Ymmärrys digitekniikoiden käytön vaikutuksista mm. ympäristöasioihin

VIESTINTÄ JA YHTEISTYÖ

- ★ Mobiililaitteen sovellusten asentaminen, sähköpostin käyttöönotto
- ★ Selainasetukset pöytäkoneella ja mobiilissa, välimuistin tyhjennys ym.
- ★ Sähköpostin sujuva käyttö
- ★ Verkkokokouksiin osallistuminen
- ★ Työpaikan sosiaalisten medioiden käyttö
- ★ Kirjaston viestintäkanavien opastaminen

ONGELMANRATKAISU

- ★ Perustarkistukset laitteiden toiminnasta: virta, liitännät, verkon toiminta, uudelleenkäynnistys ym.
- ★ Helppokäyttötoiminnot: tekstin suurennus, puheentunnistus, ääniviestit, zoomaus ym.
- ★ Kuvakaappaus ongelmatilanteesta
- ★ Ongelmatilanteiden ratkaisu verkko-tiedonhaun avulla, videoiden haku
- ★ Oman digiosaamisen tiedostaminen, mistä tarvitsee lisää tietoja ja taitoja

SISÄLLÖTUOTANTO

- ★ Office-työkalujen käyttö
- ★ Valmiiden pohjien käyttö viestinnässä (esim. powerpoint tms.)
- ★ Kirjaston omien some-kanavien kautta tiedottaminen
- ★ Kuvahaut ja kuvien käyttöoikeuksien tarkistaminen
- ★ Kirjaston ja avoimen verkon aineistojen käyttörajoitukset
- ★ Viittaustekniikat
- ★ Perustiedot algoritmien vaikutuksista

Haasteena kirjastojen erilaiset resurssit! Osassa henkilökuntaa vähän ja digitaalinen osaaminen ei riittävää.

YKN:n suositus kirjastojen digituesta

Autamme omien palvelujen käytössä ja muiden palvelujen äärelle

- ★ Neuvoimme kirjastojen verkkopalvelujen, e-aineistojen ja kirjaston digitaalisten asiakas-palvelukanavien ja asiakkaille tarkoitettujen laitteiden sekä ohjelmien käyttöä
- ★ Opastamme asiakkaan oikean palvelun äärelle osana tietopalvelua
- ★ Autamme ymmärtämään digitaalisten palvelujen tietosuojaa ja niihin liittyviä toimintatapoja ja sääntöjä
- ★ Neuvoimme vahvaa tunnistautumista vaativia palveluja yleispiirteisesti
- ★ Autamme asiakasta laitteiden ja ohjelmien peruskäytössä

Digitukea yhdessä muiden kanssa kirjastotilassa

- ★ Kirjastoissa järjestetään yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa koulutuksia ja opastuksia digitaalisten palvelujen käytöstä
- ★ Digiopastusten järjestämiseksi verkostoidumme digipalveluja tarjoavien ja digitaitoja opastavien toimijoiden kanssa
- ★ Meiltä saa myös tietoa muista omalla alueella digitukea antavista tahoista ja digitaalisen asiointin neuvoista

Digituen lisäksi kirjasto tarjoaa asiakkaille apua monella tavalla digivälineiden käytössä. Asiakkaita opastettaessa on lupa olla tietämätön, kunhan etsii vastauksia yhdessä!

AUTA-hankkeen Digituen määritelmä:

Digituki on digitaalisen viranomaisasiointin, palvelun ja älylaitteen käytön tukea, jonka tarkoituksena on auttaa asiakasta käyttämään älylaitteita ja asioimaan itsenäisesti ja turvallisesti sekä ymmärtämään yleisiä digitaalisten palvelujen periaatteita.

Yleisten kirjastojen digihanke 2019–2020

Erillismääräraha:

1. Henkilöstön osaamisen kehittäminen

- ★ Digineuvontaosaamisen minimitason määrittely (palvelujen tuntemus, palvelujen käytön neuvonta ja opastus mm.)
- ★ Minimitason määrittelyn pohjalta toteutettava kirjastohenkilöstön lisäkoulutus

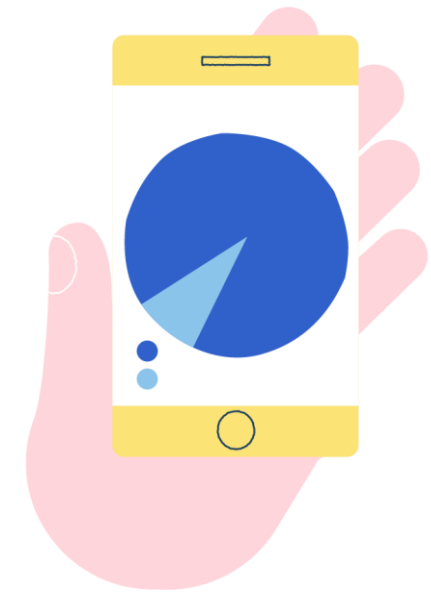
2. AUTA-hankkeen toimintamallin vahvistaminen kirjastoissa

- ★ Digituen tarjoajien toimintaverkoston tuntemus ja yhteistyön kehittäminen paikallisesti ja alueellisesti, paikalliset ja alueelliset toimintamuodot ja hankkeet

Yleisten kirjastojen digihankkeen toteuttajat ovat alueellista kehittämistehtävää hoitavat kirjastot sekä valtakunnallista kehittämistehtävää hoitava kirjasto. Suunnittelu on käynnissä.

Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (306/2019)

- **Viranomaisen on tiedotettava digitaalisissa palveluissaan selkeästi, miten jokainen voi hoitaa asiansa viranomaisen kanssa sähköisesti.** Viranomaisen on julkaistava digitaalisessa palvelussa yhteystieto, josta jokaisella on mahdollisuus saada neuvoja viranomaisen digitaalisen palvelun käyttämiseksi. (5.2 §)
- Tarkoituksena on varmistaa, että **jokaisella viranomaisella on järjestetty riittävä tuki digitaalisten palvelujen käyttöön ja sitä tarjotaan aktiivisesti** hallinnon asiakkaille.
- Säännöksen tarkoittama tuki olisi teknistä palvelun käyttöön liittyvää tukea, jonka voisi toteuttaa viranomainen itse, yhdessä useamman viranomaisen kanssa.



Sähköistä tiedoksiantoa koskeva lainsäädäntöhanke

- Hallitusohjelman tavoitteena on, että sähköisesti asioivat kansalaiset saavat viranomaisten lähettämät tiedoksiannot **ensisijaisesti sähköisesti, suomi.fi-viestejä hyödyntäen**.
- Ehdotettu sääntely **perustuu hallitusohjelman** linjaukseen, että Suomi siirtyy asteittain digitaalisten palveluiden ensisijaisuuteen viranomaisasiointikanavana. *(ns. Digi ensin -hanke)*
- Ehdotuksella esitetään muutettavaksi **lakia sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa** (13/2003) ja **lakia hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista** (571/2016) sekä useita liitelakeja.
- Kuntaliitto on osallistunut lainvalmisteluun lainsäädäntöhankkeen projekti- ja lainsäädäntöryhmässä vuosina 2024-2025.
- Voimaantulo 1.1.2026.

Mistä lakimuutoksessa on käytännössä kyse?

- Nykytilassa viranomaiset lähettävät pääsääntöisesti tekemänsä tiedoksiannot asiakkaalle **postitse paperilla**, ellei asiakas ei ole antanut erikseen **suostumusta** sähköiseen tiedoksiantoon eli yleensä Suomi.fi-viestien (viestinvälityspalvelu) käyttöön.
- Muutoksen myötä **viranomaiset lähettävät sähköisen tiedoksiannon hallinnon asiakkaille viestinvälityspalveluun, eli Suomi.fi-viesteihin**, ilman vastaanottajan erillistä suostumusta, jos vastaanottajalla on viestinvälityspalvelu käytössään.
- 1.1.2026 alkaen **julkisen hallinnon viranomaisen sähköiseen asiointiin kirjautumisen yhteydessä, eli Suomi.fi-tunnistuksen yhteydessä, kansalaiselle luodaan automaattisesti Suomi.fi-viestit-tili**, jos sellaista ei vielä ole.
 - Julkisen hallinnon viranomaisten sähköisiä palveluja ovat esim. OmaKela, OmaVero ja OmaKanta, mutta eivät esim. pankkipalvelut.

Mitä uudistus tarkoittaa kunnan viranomaisille?

- Kunnat ovat olleet vuodesta 2016 voimassa olleen lain nojalla velvollisia käyttämään tukipalveluja, joihin lukeutuu Suomi.fi-viestit. Jatkossa kunta lähettää tiedoksiannot sähköisesti ilman erillistä suostumusta.
 - Niille viranomaisille ja palveluille, jotka eivät toimita kansalaisille tiedoksiantoja, uudistuksella ei pääsääntöisesti ole vaikutusta.
- Tukipalvelujen käyttövelvollisuudesta poikkeaminen on jatkossakin mahdollista kunnille!
 - Säännöstä tullaan tältä osin tarkentamaan.

Mitä uudistus tarkoittaa digitukijoille?

Suomi.fi-viestien käyttäjiä nyt n. 1,5 miljoonaa ja tavoite reilu 4 miljoonaa käyttäjää.

- 2,8 miljoonan uuden käyttäjän tavoiteltu siirtyminen sähköisen asioinnin **piiriin tulee aiheuttamaan lain voimaantullessa merkittävää kysyntää digitukea kohtaan** erityisesti muutoksen alkuvaiheessa.
- **Etukäteen reagointi ja muutoksesta tiedottaminen kuntalaisille esimerkiksi digituen tilaisuuksissa!**

DVV:n tallenteita, viestintämateriaalia käytettäväksi ja muuta lisätietoa: [Digi ensin - hanke | Digi- ja väestötietovirasto](#)

Ohjeet, jos suostumuksen haluaa perua: [Suomi.fi-viestien käytön lopettaminen - Suomi.fi-viestien ohjeet - Suomi.fi](#)

Palvelu- ja toimitilaverkkouudistus

- Valtion palvelu- ja toimitilaverkkoa uudistetaan VM:n vetämänä ja käyntiasiointia koostetaan yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin (Suomi-piste)
 - Myös kuntien ja hyvinvointialueiden mahdollista olla mukana
- Käyntiasioinnin tarkoitus täydentää kattavia sähköisiä palveluita
 - Tavoitteena enintään tunnin ajomatka asiointipisteelle
- Uudistuksen myötä ehdotettu digituen koordinointia samassa yhteydessä

Palvelu- ja toimitilaverkon uudistamishanke – Valtiovarainministeriö

2. Digitukiselytys

Selvityksen taustatiedot

Miten selvitys tehtiin?



Keskusteluja ja vierailuja

- Etä- ja läsnäkeskusteluja helmi-huhtikuussa 2025
- Kuntien digituesta vastaavien tai sen parissa työskentelevien henkilöiden kanssa keskustelu.
- Mukana myös kahden hyvinvointialueen ja kahden maakuntatason edustajan kanssa keskustelu kuntien tilanteista.
- Neljä kuntavierailua tutustumaan digitukeen.

21 x kunta
52 x henkilö
2 x maakunta
2 x hva

Mukana kuntia ympäri Suomen

Mukana olevien 21 kunnan asukasmäärä kattaa yli 1,3 miljoonaa suomalaista.

11 maakunnasta vähintään yksi kunta mukana.

Mukana olevien kuntien mediaani on 8 983 as. ja keskiarvo 64 994 as.

- 13 x alle 15 000 as. kuntaa (myös alle 1 000)
- 3 x 40 000–100 000 as. kuntaa
- 5 x yli 100 000 as. kuntaa

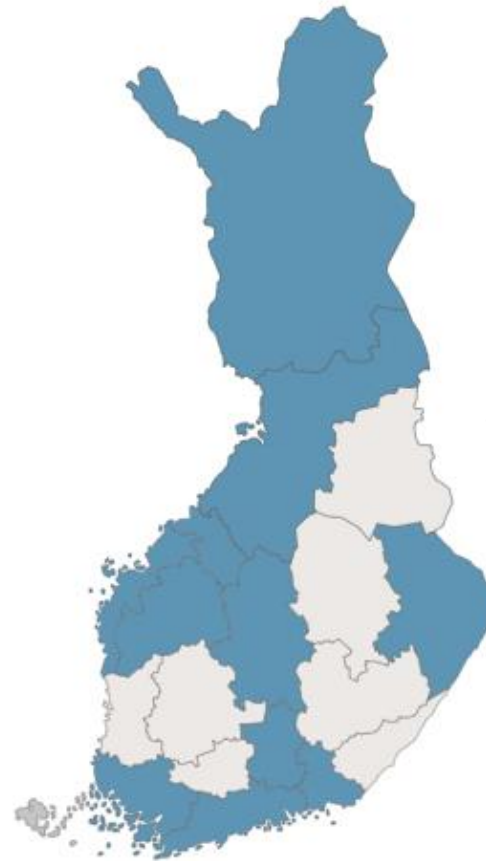
Suomen kuntien mediaani on 5 879 as. ja keskiarvo 18 006 as. (2022)

Puolet Suomen kunnista on asukasmäärältään pienempiä ja puolet suurempia kuin mediaani.

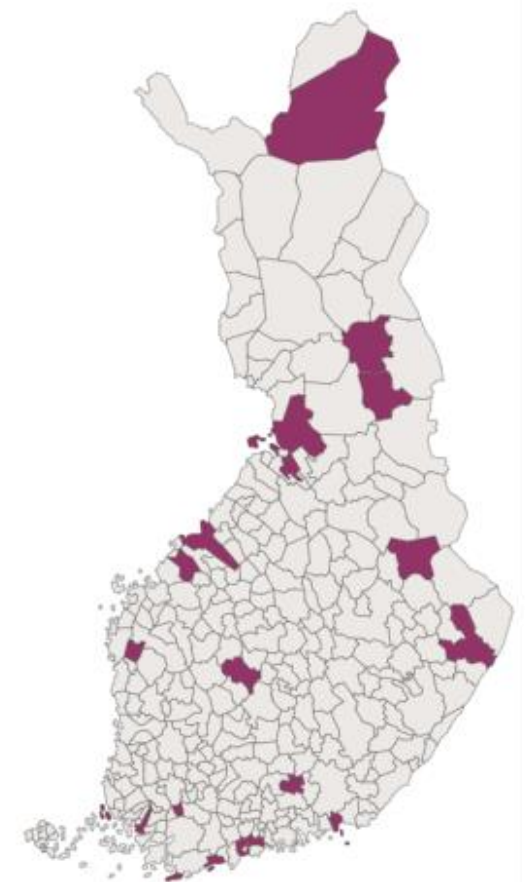
Mukana kuntia ympäri Suomen

- **Vasemmalla maakunnat, joiden alueelta vähintään yksi kunta mukana:** Lappi, Etelä-Pohjanmaa, Pohjois-Pohjanmaa, Pohjanmaa, Uusimaa, Pohjois-Karjala, Keski-Suomi, Keski-Pohjanmaa, Varsinais-Suomi, Kymenlaakso, Päijät-Häme.
- **Oikealla kunnat, jotka ovat selvityksessä mukana:** Espoo, Hailuoto, Hanko, Inari, Inkoo, Joensuu, Keuruu, Kokkola, Koski TL, Kotka, Kustavi, Lahti, Nurmes, Oulu, Pedersöre, Posio, Taivalkoski, Teuva, Turku, Tyrnävä, Vantaa.

Yksi tai useampi kunta Ei Kyllä



Keskustelu käyty Ei Kyllä



Keiden kanssa keskusteltiin?

Digituen tai sen koordinaation parissa työskenteleviä henkilöitä

Hyvinvointi-, osallisuus- tai yhteisökoordinaattori
Projektipäällikkö tai –työntekijä
Hanketyöntekijä
Erilaiset digitukijoiden tehtävänimikkeet
Kehittämisohtaja tai –asiantuntija
Palvelupäällikkö tai –asiantuntija
Kaupunkistrategian ja johdon suunnittelija
Digikoordinaattori

Kirjastopalvelujohtaja
Johtava kirjastonhoitaja
Aluekoordinaattori
Kansalaisopiston rehtori
Johtava asiantuntija
Hallintopäällikkö
Asiakaspalvelukoordinaattori
Palvelusihteeri tai –esihenkilö



Digituen järjestäminen

Digituen monipuolisuus vaihtelee suuresti

- Suuremmissa kunnissa digituki todennäköisesti monipuolisempaa, rahoitus pääasiassa omaa.
 - Monipuolisuus nojaa paljon yhteistyöhön järjestöjen kanssa ja hankkeissakin ollaan mukana.
- Pienemmissä kunnissa tuki painottuu enemmän muiden palvelujen ohella annettuun tukeen, yhden henkilön harteille tai järjestön antamaan digitukeen.
- **Pitkälti paikkakuntakohtaista, miten kattavasti digitukea on saatavilla.**

Suhtautuminen hankkeisiin ristiriitaista

- **Hankkeet tuovat *kausittain* parannusta tuen olemassaoloon ja/tai monipuolisuuteen.**
 - Osalla ei ole digitukeen rahoitusta, ellei saatavilla ole rahoitusta hankkeen tai muun avustuksen myötä.
 - Digituen (monipuolinen) järjestäminen voi olla isommillakin kaupungeilla hankeriippuvaista.
- **Yleisimpiä rahoittajia: EU, VM, DVV, hyvinvointialue ja STEA**
 - Myös mm. STM, ELY-keskus, AVI, Leader ja OPH
 - Lisäksi esim. osuuskauppa rahoittanut alueellista hanketta hyväntekeväisyytenä ja yhdellä paikkakunnalla yritys lahjoittanut kannettavia tietokoneita kaupungin digituen käyttöön.

Digituen tehtävää pidetään liian tärkeänä olemaan niin epävarmalla pohjalla jatkuvuuden kannalta.

Hankkeet tuovat resursseja, koordinoitua tekemistä ja vetäjän digituelle, mutta toisaalta hankkeiden varassa toimiminen on epävarmaa ja katkonaista.

Missä digitukea tyypillisesti annetaan?

- Kirjastolla osana perustyötä tai erillisenä digitukipäivystyksenä
- Kauppakeskuksissa tai kunnantaloilla sijaitsevilla asiointipisteillä
- Kansalaisopistojen tai muiden tahojen kursseilla
- Jalkautuen tapahtumiin ja tiloihin, joissa ihmisiä liikkuu
- Palvelujen, kuten työllisyys-, nuoriso- tai kotoutumispalvelujen yhteydessä



**Asioinnin yhteydessä
annetaan digiopastusta,
mutta sitä ei välttämättä
tunnisteta digitueksi.**

Milloin ja miten?

- Tyypillisimmin 1-2x/vk tai kk, jolloin kirjastolla tai yhdistystalolla digitukea saatavilla (parhaimmillaan lähes joka päivä + liikkuva digituki).
- **Isommilla resursseilla sekä hankkeiden ja järjestöjen tuella mahdollistuu mm. säännöllisemmät digitukipäivystykset, tapahtumat, harkitumpi organisointi tai laajat etäpalvelut.**
 - Muutoin nojaa pitkälti järjestöjen vapaaehtoiseihin tai yksittäisiin työntekijöihin.

Muita toimijoita

- **Erityisesti eläkeläisjärjestöt, mutta mainittu myös työttömien, eri tavoin vammaisten, mielenterveyskuntoutujien ja maahanmuuttajien tai kielivähemmistöjen järjestöjä.**
 - Eläkejärjestöjen vapaaehtoisten antama digituki yksi eniten mainituista digituen toiminnoista kunnassa tai lähialueella.
- **Muita mainittuja yhteistyötahoja tai saman verkoston jäseniä:**
 - Pankit
 - Seurakunnat
 - Valtion viranomaiset
 - Lähialueen kunnat
 - Koulutustoimijat
 - Kyläseurat
 - Säätiöt
 - Yksityiset toimijat, kuten yritykset, pankit tai yksityinen sairaala

Yhteistyön aktiivisuus

- **Laajimmillaan yhteistyöverkosto on kattava ja monipuolinen useiden verkostojen ja alueen laajan järjestötoiminnan ansiosta.**
 - Parhaimmillaan verkostolla on säännöllisiä tapaamisia.
 - Isommilla kaupungeilla osalla myös sisäisiä digituen verkostoja.
- **Maaseudulla ei aina ole löydetty potentiaalisia tahoja yhteistyökuvioihin, sillä muita toimijoita ei välttämättä ole alueella juuri muutenkaan.**
 - Kaikilla keskusteluihin osallistuneilla ei ollut varmuutta verkostojen olemassaolosta tai niihin kuulumisesta, alueen muista mahdollisista digitukitoimijoista tai kuntalaisten digituen tarpeista.

**Pelkkä verkoston
olemassaolo ei takaa
yhteistyön aktiivisuutta tai
hedelmällisyyttä.**

Verkostoille ja yhteistyölle
tarvitaan selkeä vetäjä tai vastuutaho.

Digituen kohderyhmät ja tarpeet

Kohderyhmänä useimmiten seniorit

- **Resursseja priorisoidessa ajatellaan todennäköisesti ensimmäisenä tuen kohdentamista ikääntyneille.**
 - Heidän taitojaan pidetään kaikkein heikoimpina ja digitukeen osallistuu usein enimmäkseen ikääntyneet.
- **Myös muita erityisryhmiä tunnistettiin tuen tarvitsijoina.**
 - Eri alueilla painottui hieman eri näkökulmat riippuen väestörakenteesta sekä alueen järjestöjen esiin nostamista tarpeista.
- **Erityistarpeiden lisäksi mainittuna tuen tarve kaikille.**
 - Esim. syrjäkylillä asuvat tai päihdeongelmaiset tunnistettiin siksi erikseen, että heidän tavoittamiseksi nähtiin tarpeita erityisempiin toimenpiteisiin, jotka vaatisivat resurssien kohdentamista.

Tunnistettuja digituen tarvitsijoita

- Vähävaraiset
- Nuoret (haasteena viranomaisasiointi)
- Henkilöt, joilla hankalaa liikkua kotoa (vamman, sairaus, iäkkäys)
- Erityisvälineitä tarvitsevat, kuten näkövammat
- Työttömät
- Maahanmuuttajat (kielimuuri molemmilla puolin sekä erityistarpeet asiointissa)
- Henkilöt, joilla ei työelämän kokemusta tietokoneista
- Syrjäytymisvaarassa olevat
- Mielenterveys- tai päihdeongelmat

Digituen tarpeisiin vastaaminen

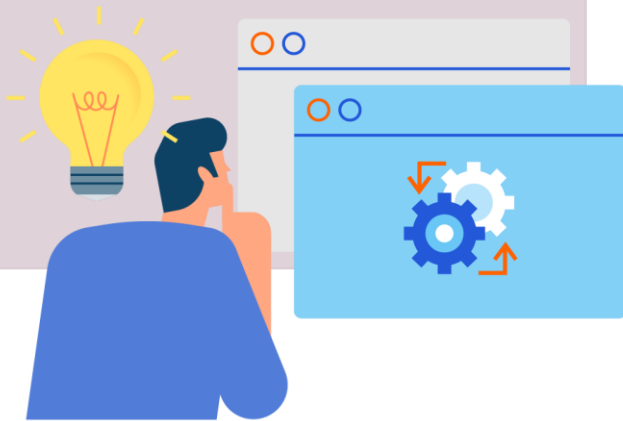
- Digitukea annetaan usein nykytilanteen pohjalta resurssien puitteissa ja sen mukaan, miten tarpeita ilmaistaan kuntalaisten tai järjestöjen puolelta suoraan.
- **Useimmilla lähestymistapana pyrkiä neuvomaan kohdeviranomaisesta riippumatta, tietyin rajoituksin.**
 - Hakemusten sisältöä ei kommentoida, puolesta-asiointia ei tehdä, vahvan tunnistautumisen asioita ei tehdä, laitteen korjauksia, päivityksiä tai asennuksia ei tehdä.
 - Osalla tiukempi linja digituesta vain kunnan omia palveluita koskien tai asioinnista erillisenä yleisenä laitetukena.

**Asioinnin onnistumiseksi
tarvitaan usein myös
laiteopastusta ja näitä voi
olla hankala erottaa
toisistaan.**

Asiakkaat hakevat digituesta mm.

Henkistä tukea

- Pelätään huijauksia ja tietoturvan vaarantumista
- Linkkien toteaminen turvallisiksi



Asiointitukea

- Lomakkeiden liittäminen hakemuksiin
- Hakemusten lähettäminen
- Laskujen maksu
- Etäyhteyden otto toiseen viranomaiseen
- Soittopyynnön jättämisen avustaminen
- Ajanvarausten tekeminen

Laitteen peruskäytön tukea

- Älypuhelin tai tietokone
- Sähköpostin tai WhatsApp-viestin lähetys
- Tulostus (esim. tiliote, sähköpostiviesti tai lääkeresepti)

Digituen onnistumisen haasteista

Kuntakokoluokasta riippumatta keskusteluissa toistuivat ja korostuivat seuraavat haasteet:

Yhteisen koordinoinnin puute

Siilot, toiminnan pistemäisyys, verkostojen epäaktiivisuus/tavoitettavuus, ihmisten vaihtuvuus ym.

Epävarmuus toiminnan jatkuvuudesta

Rahoituksen ja henkilöresurssien puute, hankeriippuvaisuus, ajan- ja arvostuksen puute

Kiire ja osaaminen

Digituki muun työn ohessa, paljon kärryillä pysyttävää, osaamisen ylläpito digitukijoilla, osaavien opettajien puute

Puolesta-asiointi ja vahva tunnistautumisen

Asiakasta ei välttämättä pystytty neuvomaan tarpeeseen vastaten

Kommentteja haasteista:



Mainittujen haasteiden kerrottiin jarruttavan tekemistä, vaikka toiminta olisi pitkällekin kehitettyä.

Toiminta haavoittuvaa mm. yhdenkin työntekijän poissaolon, hankkeen päättymisen tai talouspaineiden vuoksi. Alueen koko toiminta saattaa riippua hankkeen jatkumisesta tai uuden hankeidean läpi menemisestä.



Useampi kertoi, ettei heillä ole aikaa muiden tehtävien ohella ottaa selvää verkostoista tai tilaisuuksista, tai kehittää digituen toimintaa.



Investoimattomuus digitukeen koettiin osittain myös arvostuksen puutteena omaa työtä kohtaan.

Osa tarkensi, että kunnan päättäjienkin uskotaan haluavan investoida digitukeen tai heitä ei olisi vaikea vakuuttaa sen tarpeellisuudesta, jos olisi budjettia.

Kommentteja haasteista:



Yksi kaupunki ei kokenut erityisiä haasteita toiminnan jatkuvuuden tai rahoituksen kannalta.

Suhtautuminen digituen järjestämisen tulevaisuuden näkymiin oli erityisen positiivinen. Yhteistyön koordinointi ja siilojen rikkominen sekä sisäisesti että alueellisesti tärkeää.



Muutaman pienehkön kunnan keskustelussa koettiin, että digituki on vähäisyydestään huolimatta ainakin toistaiseksi ollut riittävää.

Kunnan asukasmäärään ja ilmentyneisiin digituen tarpeisiin viitaten.



Yleisesti digituen tarpeen odotetaan kasvavan, vaikka nykyiselläänkin koettiin haastetta vastata tarpeeseen.

**Osa kertoi, ettei digitukea
uskalleta markkinoida siinä
pelossa, etteivät resurssit
riittäisi vastaamaan
nousseeseen kysyntään.**

Kommentteja haasteista:



Puolesta-asiointi ja vahvaa tunnistautumista vaativat digituen tarpeet aiheuttavat haasteellisia tilanteita.

Osa kertoi tällaisia tarpeita olevan jatkuvasti, osa keskustelijoista ei pitänyt tätä yleisenä omilla digituen asiakkaillaan.



Digitukijoiden on välillä vaikeaa kieltäytyä auttamasta, kun asiakas on hädässä.

Huomiona myös digitukijoiden epämukavuus ja kysymys tietoturvasta, kun he saavat tahtomattaan tietoonsa asiakkaan tunnuksia ja yksityisasioidia.

Kuntien tarpeita kehittämisen onnistumiseksi

Keskusteluissa toivottiin tuen kehittämisen mahdollistamiseksi

Vahvempi paikallinen ja kansallinen koordinaatio

Alueellinen ja kansallinen vetäjä yhteistyön organisointiin ja koordinoinnin resursointi

Toiminnan jatkuvuuden mahdollistaminen

Onnistuneeseen tekemiseen tarvitaan resursseja, pysyvyyttä ja osaamista

Myös muiden tahojen vastuu omista palveluista

Saatavuus, löydettävyys, palvelujen ja laitteiden helppokäyttöisyys

Opastukset ja koulutus

Työkaluja, neuvonta, kohtaamiskouluksia, tiiviit ja portaittaiset materiaalit, toistettavat toimintamallit, kansallinen ohjaus eri teemoihin

Kansallisen tuen saatavilla olo

DVV:n tavoitettavuus ja isoista muutoksista tiedottaminen

Keskusteluissa toivottiin tuen kehittämisen mahdollistamiseksi

- **Edellä mainittujen lisäksi:**

- ajanpuutteen taklaaminen
- digituki varsinaisena työtehtävänä
- käyntiasioinnin määrien vähentäminen
- tilasuunnittelun huomiointi digituen antamisen näkökulmasta
- digituen tilannearviot ja ratkaisuideointia sisäisesti ja ulkopuolisten tahojen kanssa
- keinoja tavoittaa kuntalaisia paremmin erityisesti haja-asutusalueilla
- oman työtehtävän, kunnan tarpeiden ja kuntalaisten kannalta oleellisen tiedon ja tuen helppo löydettävyys.

Erikseen mainittiin toiveina myös palkka työstä ja arvostus.

Henkilökunnan ja digitukijoiden osaaminen

Henkilökunnan ja vapaaehtoisten digiosaaminen sekä vastuu

- **Henkilökunnan osaamisen taso vaihtelevaa.**
 - Koulutuksista saadaan varmuutta neuvonnan tueksi.
 - Henkilökunnalle kohdistetuissa hankkeissa sama ristiriitaisuus kuin hankkeissa muutenkin – toiminta hiipuu helposti hankkeen päätyttyä.
- **Vapaaehtoisia koulutetaan järjestöjen toimesta, mutta heitä ei voi velvoittaa ylläpitämään osaamista eikä heillä ole virkavastuuta.**
 - Ei noussut ongelmatilanteista, mutta pidettiin haasteellisena osaamisen varmistamisen ja digitukea hakevien haavoittuvuuden vuoksi.
- **Vastuuta tietoturvasta ja –suojasta pidettiin digitukitilanteissa suurena.**
 - Digituen asiakas ei välttämättä hahmota vapaaehtoisen järjestötoimijan ja kunnan työntekijän välisiä eroja asemassa ja vastuissa.

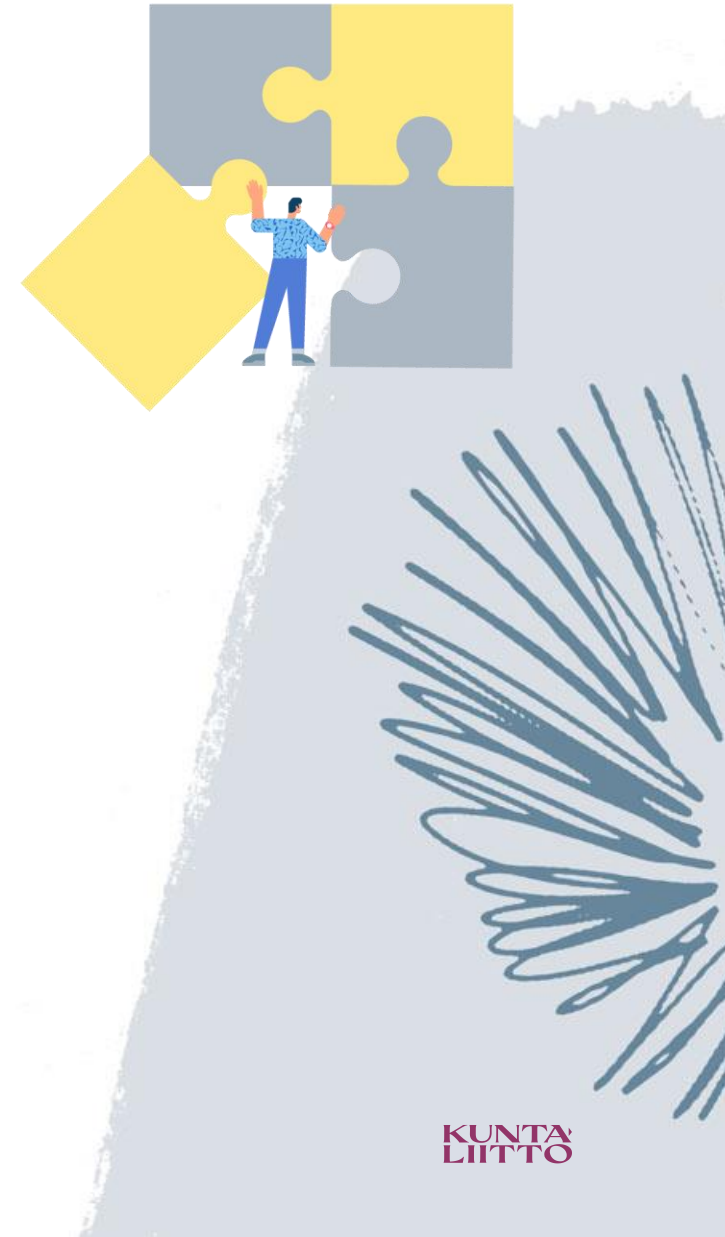
Henkilökunnan ja vapaaehtoisten digiosaaminen sekä vastuu

- **Hyödyllisenä osaamisena tunnistettiin myös kyky huomioida erityistarpeita.**
 - Esim. ruudunlukijan toiminnan tunteminen tai sosiaalisesta ahdistuksesta johtuva erilainen läsnäolo kohtaamistilanteessa.
- **Valtaosa digituen tarpeista kuitenkin yksinkertaisissa asioissa neuvomista tai rohkaisua.**
 - Digitukijan tärkeimpänä tehtävänä pidettiin asiakkaan kanssa yhdessä selvittämistä ja oikean tiedon tai tahon äärelle löytämistä.

Hyviä käytäntöjä

Digituen sisäinen organisointi

- **digituen vastualueen nimittäminen tiety(i)lle henkilö(i)lle** (helpottaa kehitystyötä, kun digitukeen on erikseen määritetty henkilö sekä työaika, myös työpaikalla digitutorien nimeäminen selkeyttää avun pyytämistä ja perustelee esim. kouluttautumistarpeita)
- **jäämistövarojen käyttö digitukeen**
- **palkkatukimahdollisuuden hyödyntäminen**
- **käytössä olevien järjestelmien kartoitus** (sen mukaan, mistä kuntalaisille tulisi osata neuvoa ja minkä osalta ohjataan toisen toimijan luokse)
- **muu sisäinen järjestäminen** (tehtävät ja vastuut, yhteistyö toimialojen välillä, budjetointi, erillisen työajan, kuten 1 h/vk, jyvittäminen digitukijoiden ja -kehittäjien oman osaamisen ylläpitoon, digituen antaminen asiakaspalvelun tiloissa, mutta kassapalvelusta eriteltynä)



Digituen asiakkaan kohtaaminen:

- **kyky henkilökohtaiseen ja kiireettömään neuvontaan**
- **jalkautuminen ihmisten luokse** (kotikäynnit, mutta myös esim. palvelutaloihin, kauppakeskuksiin, lähikauppaan, erilaisiin muiden järjestämiin tilai-suuksiin, asunnottomien yöhön, markkinoille, yhdistystaloille jne.)
- **yhteiset digitukiwebinaarien katsomot kyläkirjastoilla** (ei tarvitse itse osata löytää ja katsoa webinaaria + webinaarin jälkeen helppo käydä keskustelua ja antaa digineuvontaa + asukkaiden ei tarvitse lähteä omaa kylää kauemmas)
- **tietyt yksinkertaiset palvelu- tai laitekohtaiset teemat digitukitilaisuuksissa**
- etäneuvonnassa **ruudunjakomahdollisuus**
- **kiertävä bussi**, jossa voi edelleen myös paperilomakkeilla osallistua kunnan toimintaan
- **vertaistukijat** (useimmiten seniorit, mutta myös esim. vammaispalvelun asiakkaat)



Yhteistyö:

- **aktiivinen yhteistyö alueen toimijoiden kesken** (erityisesti järjestöjen osaamisen hyödyntäminen saavutettavuuden ja toiminnan kattavuuden osalta, jotta tunnistaa sellaisia tarpeita kuntalaisilla, joita ei muuten ehkä tule ajatelleeksi, myös yhteiset tapahtumat pankkien kanssa)
- **kaupunginkirjastolla alueellinen kehitystehtävä** (lähialueiden kirjastohenkilökunnan osaamisesta vastaaminen ja varmistaminen, että asuinkunnasta riippumatta kuntalainen saa palveluja)
- **yhteistyö oppilaitosten ja nuorten kanssa** (opiskelijat opastavat senioreita palvelutaloissa tai tapahtumissa, kesätyöntekijä digitukeen)



Kunnan henkilökunta:

- **digituen/mediaohjauksen tarpeen huomiointi jo henkilökunnan rekrytointivaiheessa** esim. kirjastoilla
- **työntekijöille tiiviit koulutuspaketit** (lyhyet tallenteet koettiin osin paremmiksi kuin webinaarit, sillä niihin ei aina ole aikaa ja niitä on niin paljon)
- **matala hierarkia organisaatiossa** mahdollistaa kehittämisen (digitukijoiden oppien huomiointi)
- **digitukijoiden yhteinen keskustelualusta + tapaamisia vinkkien ja kokemusten jakamiseen**
- **työntekijöille tietoturvasimulaatioita** (esimerkiksi lähetetty ns. huijausviesti ja jos menee klikkaamaan, niin tulee tietoturvainfoa)



Onnistuneita tilaisuuksia:

- Tarvelähtöisen auttamisen lisäksi erityisen onnistuneena lähestymistapana on pidetty yleisimpiin haasteisiin yksi kerrallaan keskittyviä tilaisuuksia, kuten:
 - Pankkipäivä (kaupungin tiloissa tai muutoin pankkien kanssa yhteistyössä on järjestetty tilaisuus, jossa opastetaan pankkiasioissa)
 - WhatsAppin käyttö
 - Sähköpostin käyttö
- Tällaiset teemat ovat helppoja ymmärtää ja lähellä arjen tarpeita.



**Oleellisena asiana hyvän
käytännön toteutumiselle ja
onnistumiselle vaikuttaa
monesti olevan toiminnan
pitkäjänteisyys.**

Jatkuvuus edesauttaa sitä, että ihmiset
löytävät ja uskaltautuvat paikalle
sekä tietävät, mistä tukea saa ja miten.

**Nostoja löydettävyydestä,
systemaattisuudesta ja vastuista**

Digiasioinnin tuki, asiointituki, digituki asioinnin yhteydessä?

- **Digituen antamisen todellinen laajuus piilossa.**
 - Paljonko muun asioinnin ja kunnan palvelujen yhteydessä todellisuudessa annetaan digitukea?
 - Lisäksi digituen tarpeiden laajuutta ei aina tunnisteta, esim. millaisiin asioihin niin sanotut digitaitoisetkin tarvitsevat tukea.
 - Tuen tarve usein akuuttia.
 - Henkilökohtaisen tuen tulee olla helposti saatavilla tai se voi jäädä kokonaan hakematta. Tapahtumat, kurssit tai viikoittaiset päivystykset eivät aina riitä.
- **Digituki sanana saattaa tuoda mielikuvan ikääntyneiden tuesta eikä houkuttele muita digituen tarvitsijoita paikalle.**
 - Mihin asiakas halutaan ohjata ja millä käsitteillä hän hakeutuu oikeanlaisen tuen äärelle?

Digituki asioiden yhteydessä

- **Toisaalta toivottavaa, että kukin tahon hoitaa oman palvelun yhteydessä. Haasteena, että:**
 - asioiden yhteydessä annettua tukea ei välttämättä tunnusteta digitueksi, jolloin tuen tarve voi jäädä piiloon ja siten huomiotta
 - päivittäisen asiointipalvelun yhteydessä tulee olla resursseja ja valmius digituen antoon. Jos kuitenkin tarkoitus on ohjata ja tukea itsenäistä digiasiointia, jotta käyntiasiointia saataisi vähennettyä, on digituen antaminen asiointitilanteessa ristiriidassa tavoitteen kanssa.
 - Laitetukea ja asiointitukea on kuitenkin joskus vaikea eritellä toisistaan, sillä asioiden onnistuminen saattaa edellyttää laitetuen antamista.

Saavutettavuus ja vastuiden jako

- **Saavutettavuuteen vaikuttaa tarjonnan monipuolisuuden lisäksi helppo lähestyttävyyys ja ymmärrys siitä, mitä tahoa tulee milloinkin lähestyä.**
 - Vastuunjako ei kuitenkaan ole selkeää myöskään digituen toimijoille.
 - Digituen antamista katsotaan usein viranomaislähtöisesti, mutta asiakkaalle tärkeintä ei ole se, kenen viranomaisen vastuulla mikäkin asia on, vaan tuen saaminen ja asian hoitaminen.
- **Viestinnällä on oleellinen rooli digituen äärelle löytämisessä ja ymmärrettävyydessä.**

Saavutettavuuden huomioinnista

- **Saavutettavuuden huomiointi näyttäytyy usein enemmän yksittäisinä tekoina kuin suunnitelmallisena toteutuksena.**
 - Useimmin mainittiin, että nettisivut toteutettu saavutettavina.
 - Osa huomionut tilojen toteutuksessa tai digitukipisteen sijainnissa esteettömyyskysymyksiä ja käytössä voi olla esim. induktiosilmukka.
 - Vertaistukijat auttavat myös saavutettavuusasioiden huomioinnissa.
 - Eri kielivaihtoehtoja tai oma palvelu maahanmuuttajille.
 - Järjestöjen asiantuntemusta hyödynnetty ja joitakin erityisosaamisen tarpeita tunnistettu.
- **Palvelujen suunnittelu- ja testausvaiheessa tulisi olla mukana erilaisia käyttäjiä, jotta toteutuksesta tulee mahdollisimman saavutettava.**
 - Niin kunnilla kuin muilla palvelujen tuottajilla.
 - Yhteistyö järjestöjen kanssa on suotavaa erityisasiantuntemuksen vuoksi.

Vaikka erilaisia huomioitavia tarpeita on monenlaisia, ovat haasteet usein samoja.

Helppokäyttöisyys, selkokieliyys, palvelun tarjoaminen monikielisesti ja mahdollisuus asiointiin eri kanavien kautta tekevät asioinnista helpompaa kaikille ihmisryhmille.

Vastuu kansalaisten digitaidoista vapaaehtoisilla?

- **Digitaitoja pidetään usein ehtona kansalaisten osallistumiselle yhteiskuntaan, jolloin muodostuu oleelliseksi, että digitukea on riittävästi saatavilla julkisena maksuttomana palveluna.**
 - Millä taho(i)lla on vastuu kansalaisten digitaidoista ja niiden tukemisesta?
 - Kunnat tarjoavat osin velvoitteitaan laajemmin digitukea, mutta läheskään kaikkiin tarpeisiin ei silti pystytä vastaamaan.
 - Digituen tarjonta nojaa myös suurelta osin järjestöjen vapaaehtoisiiin.

Sekä digitalisaation edistymisen että yhteiskunnallisen osallisuuden kannalta **näin merkittävän tukitoimen tulisi olla vankeammalla pohjalla** julkisten organisaatioiden, valtion ja palveluntarjoajien puolelta.

Osallisuuden lisäksi kyse on myös digitukea tarvitsevan turvallisuudesta, sillä digitukitilanteessa usein selviää henkilötietoja ja muuta arkaluonteista tietoa. **Digipalvelun onnistuminen vaatii myös sen turvallisen käytön mahdollistamisen ja opastuksen.**

Kuntien **digituen toiminta on kuitenkin helposti haavoittuvaa ja haasteita on monenlaisia** resursseista lähtien.

Palvelun **maksuttomuus kuntalaiselle ei voi kuitenkaan johtaa siihen, että digituen kattavuus on riippuvaista vapaaehtoisten löytymisestä kullakin alueella.** Resurssien ollessa tiukoilla on tärkeää yhdistää eri tahojen olemassa olevat voimat yhteistyössä.

Digituen **vahvempi koordinaatio ja yhteistyö selkeyttäisi myös vastuunjakoa eri toimijoiden välillä ja auttaisi tunnistamaan alueen puutteet ja päällekkäisyydet.**

Yhteistyö eri tahojen kesken tärkeää, mutta **yhtä tärkeää on sisäinen organisointi.**

Digituen kehittämisen tulisi olla tiivis osa kunnan monikanavaista ajattelua tukevaa palvelukehitystä. Digituen tilanteissa tehdyt huomiot kannattaa huomioida palvelukehityksessä.

Digituen järjestäminen tulisi ottaa kokonaisuutena huomioon myös rahoituskanavien puolesta siilojen välttämiseksi.

Digitukeen tarvitaan systemaattista kehitystä.

Sekä toimintamallien että
rahoituksen tulisi ohjata
yhteistyöhön.

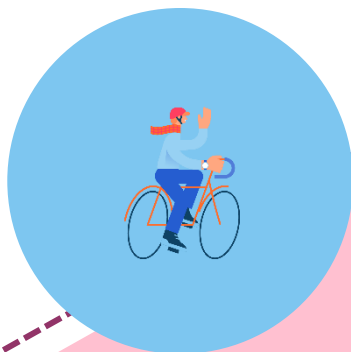
Viranomaisten digituen kypsyysjäsen

Neuvonta ja digituki viranomaisen asiointiyhteydessä. Viranomainen ei välttämättä itseään tunnista antavansa digitukea. Digituen menetelmiä tai asiantuntijoiden osaamista ei kehitetä systemaattisesti. Voidaan tehdä asioita ”asiakkaan puolesta”.

Kunta- / viranomaiskohtaista digitukea, esim. hankerahoituksella. Digituki tunnistetaan, mutta jatkuvuus puuttuu. Yhteistyö muiden toimijoiden kanssa heikkoa.

Kohdennettu tai jopa räätälöity digituki. ”Etsivä digituki” – erityisen haastavat kohderyhmät. Yhteistyö vahvaa eri viranomaisten ja järjestöjen kesken.

Vaikuttavuus suuri. Toimintamalli kuvattu, laatua seurataan ja henkilöstöä koulutetaan. Rahoitus ohjaa yhteistyöhön ja systematisyyteen.



Digitukea annetaan systemaattisesti, pitkäjänteisesti ja mahdollisesti yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. Uusia toimintamalleja kokeillaan rohkeasti.

Digituki on kytketty kiinteäksi osaksi hyvinvointityötä ja esimerkiksi HVA aikuissosiaalityötä. ”Digisyrjäytymisen” tunnistaminen ja ratkaisut osana muuta tukea. Tuetaan asiakasta pärjäämään itse.

Vaikuttavuus pieni ja laatu vaihtelee. Vaikeasti mitattavaa ja vertailtavaa. Rahoitus omalla vastuulla. DVV:n kansalliset materiaalit hyödynnettävissä.

Tärkeimmät viestit

Jatkuvuus ja kattavuus

Yhteistyö ja
kokonaisuuden hahmotus

Kansallinen, alueellinen ja
paikallinen koordinaatio

Digituen tarpeiden tunnistaminen ja tunnustaminen oleellista, jotta sen järjestäminen saa ansaitsemansa merkittävyyden kansallisessa ja paikallisessa päätöksenteossa.

Digitukeen panostaminen tulisi nähdä yhteiskunnallisesti erityisen tärkeänä ja kaikkia osapuolia hyödyttävänä investointina, eikä vain marginaalisena lisäpalveluna.



Digiasioinnin haasteista huolimatta suurin osa kansalaisista toivoo digipalvelujen kehittämistä.

Tuen tarve ei kerro siitä, etteikö digitaalisia palveluita haluttaisi käyttää, vaan että ne tulee toteuttaa saavutettavammin ja että tukea tulee kehittää.

3. Muiden tahojen selvityksiä digituesta

VTV:n tarkastuskertomus 12/2024

Jälkiseuranta 2026!

- Tarkastuksen kohteina ministeriöitä ja virastoja
- Tarkastuksessa tuli selkeästi esiin, että digiasioinnille tarvitaan vaihtoehtoisia asiointikanavia myös jatkossa. Digiasioinnin esteet voivat johtua useista eri syistä, ja kyky digiasiointiin voi vaihdella tilannekohtaisesti. Sen vuoksi **viranomaisten on syytä huolehtia myös vaihtoehtoisten asiointikanavien saatavuudesta ja kehittämisestä.**
- Digituen alueellisia verkostoja kehitettiin valtiovarainministeriön koordinoimissa hankkeissa vuosina 2016–2021. **Hankkeiden päätyttyä verkostot ovat kuitenkin pääosin hiipuneet, koska niiden vetovastuu ei ole kuulunut kenellekään.**
- [Tarkastuskertomus 12/2024: Asiointikanavien järjestäminen ja digiasioinnin tuki](#)

Tarkastusviraston suosituksia

- Digituen alueellinen koordinaatiovastuu olisi järkevää yhdistää käynnissä olevaan palvelu- ja toimitilaverkkouudistukseen.
- Viranomaisten ei ole tarkoituksenmukaista tuottaa kaikkea digitukea itse, mutta niiden tulisi silti varmistaa, että erilaista digitukea on tarpeen mukaan saatavilla.
- VM:n tulisi edistää pankkitunnuksista riippumattomia tunnistautumisvälineitä.
- Digiasioinnin edistämisessä huomion kiinnittäminen siihen, että asiointipalvelujen kehittämisessä huolehditaan digipalveluiden vaatimasta tuesta.
 - Digipalveluihin ja -asiointiin liittyvää tukea tulisi pohtia palveluiden kehittämisen yhteydessä eikä vasta jälkikäteen!

DVV:n selvityksiä

- Digituen löydettävyyden kipupisteet ja ratkaisun avaimet (2023)
 - Suurin osa ihmisistä pärjää itsenäisesti ja selvittää itse -> palvelun suunnittelun tärkeys ja selkeys (osana ”digitukea” - palvelee ja tukee itsenäisesti asioivia)!
 - Itsenäisen selviämisen jälkeen yleisintä on läheisiltä neuvon kysyminen - virallisilta tahoilta apua pyytää melko pieni määrä
 - Tiedetäänkö virallisen digituen olemassaolosta? Missä siitä kerrotaan? Hoksataanko, että kyseessä juuri digituen tarve?
 - Miten virallisilla tahoilla aikaa ja osaamista neuvoa? Paljonko ohjataan vain viranomaiselta toiselle? Oleellista kunnan työntekijöiden ymmärrys digituen tarjoajista ja kyky tunnistaa tarpeita.
- Digituen asiakaskokemus (2023)
 - Kynnys korkea virallisen digituen hakemiseen, mutta sitten kun digitukea saadaan, siihen ollaan oltu tutkimuksen mukaan tyytyväisiä
 - Asiakaskunnassa korostuu ikääntyneet naiset, tarve korostuu terveyden heiketessä ja eläkkeelle jäädessä
 - Kunnissa neuvotaan eri digituen aiheisiin liittyen, laitetuki, asioinnin tuki, yleinen digituki

DVV:n selvityksiä

- Läheiset digituen antajina (2023)
 - Rinnalle kaivataan myös virallista digitukea
 - 65 % läheisiään digiasioissa tukevista ei ollut tietoinen siitä, että Suomessa viranomaisilla on velvollisuus tukea kansalaisia omien digitaalisten palveluidensa käyttämisessä.
 - Mielikuvat virallisen digituen saatavuudesta ja laadusta hajanaisia, ei kovin myönteisiä, mutta tarve tunnistetaan.
 - 30% toivoo että läheinen hakeutuisi enemmän muun digituen äärelle, mutta muutkin kuin näin vastanneet piti hyvänä, että digitukea tarvittaessa saatavilla (jos läheisellä kiire tms.).
 - Moni ei tiennyt, mihin läheisen voisi tarvittaessa ohjata (viranomaisen asiakaspalvelua hyödynnetty, mutta sitä ei mielletty varsinaiseksi digitueksi)
 - Kirjastoissa tarjottu digituki nähdään houkuttelevana.
 - Tyypillisiä aiheita: uuden laitteen käyttöönotto, perus digitaidot (tietoturva, tilit ja salasanat, verkkoyhteydet ja liittymät), viranomaisasiointi, pankkiasointi.
 - Läheisten antama tuki kiteytyy hyvin samanlaisiin aiheisiin ja tarpeisiin, kuin muilla auttavilla tahoilla.

DVV:n selvityksiä

- [Maahanmuuttaneiden digiosaaminen ja työllistyminen \(2023\)](#)
 - Valtaosalla hyvät digitaidot, mutta haasteina palveluiden kieli ja vahvan tunnistautumisen haasteet (huoli tietoturvasta ja -suojusta, mutta vahvaa tunnistautumisvälinettä ei saatavilla).
 - Digitaalisten palveluiden käytön esteet erilaisia eri kielisillä
 - Esim. arabiankielisillä korostui selvityksessä huijatuksi tulemisen pelko, kun venäjän- ja vironkielisillä suurimpana esteenä oli epäselvä kieli, arabiankielisillä avun tarve oli myös suurempaa ylipäättään.
 - Tuen tarve erityisesti työikäisillä.
 - Heikosti digitaitoisilla haastetta myös suomalaisen yhteiskunnan toiminnan tuntemisessa.
 - Maahanmuuttaneetkin kääntyvät ensisijaisesti läheisten puoleen, jos eivät itse pärjää.
- [Nuorten digitaidot ja digituki Kartoitus 2021](#)
 - ”Digitaalisten välineiden käyttötaitojen lisäksi kartoituksessa korostuu nuorten kokemat haasteet hoitaa erilaisia elämäntilanteisiin liittyviä asioita. Emme osaa valmentaa nuoria riittävästi digitaaliseen asiointiin, lomakkeiden täyttämiseen, työhakemusten laatimiseen ja muihin virallisempiin asiointitilanteisiin.” [Digitaidot eivät synny itsestään – Nuoret kaipaavat enemmän tukea digimaailmassa toimimiseen | Digi- ja väestötietovirasto](#)

Huomioita digiköyhyydestä

- **Kehittämiskeskus Mansikka ry:n ja MaaseutuDIGI-hankkeen esitysmateriaalit digiköyhyyden juurisyyt –webinaarista:**
 - Henkkarit kaikille –kampanjassa tehtyjä huomioita: [Digiköyhyys-webinaarin-esitys_final.pdf](#)
 - MaaseutuDIGI-hankkeessa tehtyjä huomioita digiköyhyydestä: [PowerPoint-esitys](#)
 - Muistiinpanokooste webinaarin paneelikeskustelusta: [Muistiinpanot-Digiköyhyys-webinaari.pdf](#)
- Esimerkkejä keskeisistä huomioista:
 - Hankerahoitus aiheuttaa pirstaleisuutta
 - Haasteena vahva tunnistautuminen (yli miljoona ihmistä ilman henkkareita)
 - Tiedon saatavuus ja julkinen tiedotus keskeistä – koottu tieto palveluista ja puhelinnumeroista tulisi olla helposti ihmisten saatavilla (ei riitä verkossa), tällä hetkellä ei välttämättä tietoa tahoista joihin tulisi olla yhteydessä ja tiedon jatkuva päivittyminen haasteena
 - Tavoittavuuden varmistamiseksi oltava myös liikkuvia asiointipisteitä
 - Viranomaisyhteistyö ja sektorirajat ylittävä yhteistyö avainasemassa – ihmisten digituen tarpeet eivät aina noudata organisatorisia ja sektorirajoja! Ihmiskeskeinen palvelujen kehittäminen helpompaa kuin vanhojen palvelujen korjaaminen.
 - Verkkoyhteyksien saatavuus turvattava

4. Materiaalia hyödynnettäväksi

Digi- ja väestötietoviraston materiaaleja

- [Kansalaisneuvonta](#) tarjoaa hallinnon asiakkaille maksutta neuvoja muun muassa viranomaisten digitaalisten palvelujen käytöstä. (vielä toistaiseksi)
- DVV ylläpitää kansallista [digituen toimijoiden verkostoa](#)
- [Digituki | Digi- ja väestötietovirasto](#) – verkkosivusto
- [Maahanmuuttaneiden digiosaaminen ja työllistyminen](#)
- [Nuorten digitaidot ja digituki Kartoitus 2021](#)
- [Digituen asiakas- kokemus 2023](#)
- [Digituen löydettävyyden kipupisteet ja ratkaisun avaimet](#)
- [Läheiset digituen antajina](#)

DigiIN-hankkeessa tuotettuja materiaaleja (sovellettavissa kuntakentälle):

- Ratkaisuja sosiaali- ja terveydenhuollon digitalisaatioon - näin tuet asiakkaiden yhdenvertaisuutta ja ammattilaisten työtä
- Hyvinvointiyhteiskunnan digitaaliset palvelut yhdenvertaisiksi - 9 kriitistä toimenpidettä havoittuvassa asemassa olevien huomioimiseksi
- Suunnitteluvinkkejä koko väestölle suunnattuihin digitaalisiin sosiaali- ja terveyspalveluihin | Aalto-yliopisto

Muita selvityksiä:

- [Kuntalaiset korostavat kuntapalveluissa lähipalvelujen ja joustavuuden tärkeyttä - myös yli kuntarajojen | Kuntaliitto.fi](#) – Kuntalaistutkimuksen tuloksia (2024)
- [Kuntatyöntekijöiden ICT-osaaminen ja tuen muodot](#) – raportti kyselytutkimuksen tuloksista (2021)
- [Digiosallisuus Suomessa – Digiosallisuus Suomessa -hankkeen loppuraportti](#)
- Kehittämiskeskus Mansikka ry:n ja MaaseutuDIGI-hankkeen esitysmateriaalit digiköyhyyden juurisyyt –webinaarista:
 - Henkkarit kaikille –kampanjassa tehtyjä huomioita: [Digiköyhyys-webinaarin-esitys_final.pdf](#)
 - MaaseutuDIGI-hankkeessa tehtyjä huomioita digiköyhyydestä: [PowerPoint-esitys](#)
 - Muistiinpanokooste webinaarin paneelikeskustelusta: [Muistiinpanot-Digiköyhyys-webinaari.pdf](#)

Muita oppaita/suosituksia/materiaalia:

- [Digitaitojen osaamismerkistö | TIEKE](#)
- [YKN:n suositus digitaidoista ja digituen antamisesta kirjastoissa](#)
- Yleisten kirjastojen hankkeen opas: [Digiopastus asiakaspalveluna](#)
- Espoon digitukijan käsikirja – tarvelähtöinen ratkaisumalli (tulossa julkaistavaksi)
- SeniorSurfin kooste pankkien digituen/asiakaspalvelun yhteystiedoista: [Verkkopankit-2022_v2.pdf](#)
- Lahden kaupunginkirjaston työntekijät ovat tuottaneet lukuisia videoita ja materiaaleja opettajien ja kasvattajien tueksi mediakasvatukseen: [Opettajille opetuksen tueksi](#)
- MikäDigi –hankkeessa koostettua materiaalia mobiilivarmenteen ja puolesta-asioinnin opastamiseen: [MikäDigi-hanke materiaalit – Järjestötalo](#)
- [Digital Competence Framework for Citizens \(DigComp\) - European Commission](#)



KUNTA LIITTO