

Erkkilä Niina

Selvitys kuntien digituen nykytilanteesta 2025

Keskeisimmät havainnot



© Suomen Kuntaliitto ry
Helsinki 2025

Kuntaliitto
Toinen linja 14
PL 200, 00101 Helsinki
Puhelin 09 7711
www.kuntaliitto.fi

Sisältö

1	Esipuhe	4
2	Tiivistelmä keskeisistä havainnoista ja huomioita jatkoon.....	5
3	Digituen ja selvityksen tarpeen taustoitusta	7
3.1	Mitä digituki on?	8
3.2	Digitukeen liittyvää lainsäädäntöä	9
3.3	Digi ensin -hanke ja Suomi.fi-viestien käyttöönoton kasvu.....	9
3.4	Palvelu- ja toimitilaverkon uudistamishanke	11
4	Digitukiselvitys	12
4.1	Keskeisimmät havainnot ja tunnistetut haasteet.....	14
4.1.1	Digituen monipuolisuus vaihtelee – rahoitus on pääasiassa omaa tai hankeriippuvaista	14
4.1.2	Digitukea annetaan usein kirjastoilla ja kauppakeskuksissa, vapaaehtoisten toimesta ja muiden palvelujen yhteydessä.....	15
4.1.3	Yhteistyötahoina useimmiten järjestöjä, mutta yhteistyön aktiivisuuden taso on vaihtelevaa.....	17
4.1.4	Selkein digituen kohderyhmä ovat ikääntyneet, vaikka laajempi tarve on tunnistettu.....	20
4.1.5	Digituen asiakkaiden tarpeisiin vastaaminen.....	21
4.1.6	Digituen onnistumisen haasteita.....	23
4.1.7	Suurimpina tarpeina kunnilla toiminnan pitkäjänteisyyden mahdollistaminen sekä vahva digituen kansallinen ja paikallinen vastuuvetäjä.....	26
4.1.8	Kunnan työntekijöiden ja vapaaehtoisten digiosaaminen sekä vastuukysymyksiä	28
4.2	Hyvänä pidettyjä toimintamalleja.....	29
4.3	Nostoja digitukikeskusteluun löydettävyydestä, systemaattisuudesta ja vastuista	31
4.3.1	Digiasioinnin tuki, asiointituki, digituki asioinnin yhteydessä – mistä kannattaisi puhua?	31
4.3.2	Vapaaehtoisilla vastuu kansalaisten digitaidoista ja niiden tukemisesta?	33
4.3.3	Keskeinen viesti: tarvitaan systemaattista kehitystä – sekä toimintamallien että rahoituksen tulisi ohjata yhteistyöhön.....	35
5	Muita selvityksiä digituesta	37
5.1	Valtiontalouden tarkastusviraston tarkastuskertomus: ministeriöiden ja virastojen asiointikanavien järjestäminen ja digiasioinnin tuki	37
5.2	Digi- ja väestötietoviraston selvityksiä	38
5.3	Henkkarit kaikille -kampanjan ja MaaseutuDIGI-tutkimushankkeen myötä tehtyjä nostoja digiköyhyydestä	39
6	Materiaalia hyödynnettäväksi	42

1 Esipuhe

Moni kansalainen toivoo lisää mahdollisuuksia asioida digitaalisesti. Tämä on myös julkisen hallinnon tavoite. Lisäksi käyntiasioinnin palvelupisteiden ja aukioloaikojen supistaminen ohjaa asioimaan sähköisesti. Pelkkä digitaalisen palvelun tarjoaminen ei kuitenkaan riitä onnistuneeseen asioinnin digitalisointiin. Digituki on merkittävä palvelu, joka mahdollistaa monen kansalaisen osallisuuden ja yhteiskunnan digitalisoitumisen. Tuen tarve ei koske ainoastaan digitaadoiltaan heikoimpia ja syrjäytymisvaarassa olevia, vaan tarvetta on monen tasoista laitteiden peruskäytöstä erilaisiin asiointi- tai ongelmatilanteisiin. Tästä huolimatta digituen merkitystä ei kansallisesti ole riittävästi huomioitu, eikä digituen tarjoamiseen ole selkeitä alueellisia koordinoijia ja vastuutahoja. Digituen tarve on huomioitu hallitusohjelmassa lupaamalla palveluiden saatavuus ja riittävä tuki myös heille, joille digitaalisten ratkaisujen käyttäminen on vaikeampaa. Toistaiseksi on epäselvää, tullaanko kirjauksen perusteella toteuttamaan toimenpiteitä hallituskauden aikana.

1. Digituki tarvitsee ennen kaikkea jatkuvuutta. Pistemäinen ja katkonainen tuen tarjoaminen ei auta vakiinnuttamaan digitukea paikallisesti. Tarvitaan rahoitus- ja toimintamalli, joka kohdentuu paikallistasolle ja nivoo eri toimijat yhteen.
2. Yhteistyössä koordinoitu ja kokonaisuuden hahmottava toiminta ja rahoitus on vaikuttavuudeltaan merkittävämpää. Yhteistyö eri tahojen kesken on koordinoitava tehokkaasti. Kunnat, järjestöt, hyvinvointialueet, valtion virastot ja yksityiset toimijat ovat kaikki oleellisia digituen tarjoajia, jotka osaltaan voivat auttaa kansalaisten digiosaamisen ylläpidossa ja asioinnin sujuvoittamisessa. Eri toimialoja rahoitetaan tällä hetkellä eri ministeriöistä toisistaan irrallisina.
3. Kansallista, alueellista ja paikallista koordinaatiota täytyy jatkaa ja kehittää. Jokaisella tasolla on tärkeä tehtävä kokonaisuudessa, jonka tulisi pelata yhteen. Paikallinen asiantuntemus yhdistettynä alueelliseen yhteistyöhön ja kansalliseen tukeen tuottaa parhaan lopputuloksen sen sijaan, että jokainen taho suorittaa vain omaa tehtävää.

Lisäksi Kuntaliitto korostaa erityisesti digituen tarpeiden tunnistamista ja tunnustamista, jotta edellä mainitut seikat saavat ansaitsemansa merkittävyyden kansallisessa ja paikallisessa päätöksenteossa. Digitukeen panostaminen tulisi nähdä yhteiskunnallisesti erityisen tärkeänä ja kaikkia osapuolia hyödyttävänä investointina, eikä vain marginaalisena lisäpalveluna.

Markus Pauni

*Strategia- ja kehitysjohtaja
Kuntaliitto*

2 Tiivistelmä keskeisistä havainnoista ja huomioita jatsoon

Kuntaliitto selvitti keväällä 2025 kuntien ja kaupunkien digituen nykytilaa. Keskusteluja käytiin 21 kunnan kanssa. Keskeisimpinä haasteina digituen tarjoamiselle ja kehittämiselle ovat jatkuvuuden puute, vastuuhenkilön tai -tahon puuttuminen, ajanpuute sekä epävarmuus rahoituksesta. Digituen alueelliseen ja paikalliseen kehittämiseen tarvitaan vakituista koordinoijaa ja pitkäjänteistä tekemistä. Digituen tarpeen huomiointi on mainittu pääministeri Orpon hallitusohjelmassa, mutta toistaiseksi on epäselvää, ollaanko hallituksen toimesta tällä hallituskaudella tekemässä konkreettisia toimenpiteitä asian edistämiseksi. Digituen tunnistaminen arvokkaana ja kriittisenä toimintona havahduttaisi johtoa ja päättäjiä konkreettisempiin toimiin, kuten jyvittämään työntekijöille paremmin aikaa muun muassa digituen järjestämisen suunnitteluun, verkostojen ylläpitoon, kouluttamiseen ja ideointiin.

Digituen tarjoamisen monipuolisuus vaihtelee paikkakunnittain ja alueellisesti suuresti. Selvityksen tulosten mukaan kuntalaisen tuen tarpeisiin vastaaminen on pitkälti riippuvainen asuinpaikasta. Isommissa kunnissa ja kaupungeissa digituen toimijoita saattaa alueella olla useita, mutta pienemmillä paikkakunnilla digituki saattaa olla yhden ihmisen työtehtävänä tai osa työtehtävää. Toki asiakasmäärät vaikuttavat tuen tarpeen määrään ja yksi työntekijä voi joissain tapauksissa riittää. Selvitykseen osallistujat kertoivat kuitenkin, että digituen kehittäminen saattaa olla työtehtävissä ikään kuin paperilla, mutta käytännössä sille ei jää muilta työtehtäviltä juurikaan aikaa.

Kunnat ja kaupungit rahoittavat digituen tarjontaa pääasiassa omasta budjetista tai hankkeiden avulla. Oma budjetti on monissa tapauksissa pieni tai olematon. Hankeriippuvaisuus puolestaan aiheuttaa digituen toimintaan katkonaisuutta ja epävarmuutta. Digituen yhteistyötahoina mainitaan useimmiten järjestöt, mutta yhteistyötä tehdään vähintään yhteisen verkoston myötä myös muiden viranomaisten, yritysten ja hyvinvointialueiden kanssa. Yhteistyön aktiivisuuden taso on kuitenkin vaihtelevaa. Verkostojen epäaktiivisuutta pidetään haasteena ja

niille kaivattaisi selkeämpää vetäjää, jotta verkostoyhteistyöstä saisi enemmän irti.

Järjestöjen vapaaehtoisia digitukijoita pidetään usein erityisen tärkeänä osa digituen tarjontaa ja tämä toimintamalli oli eniten mainittu esimerkki muun toimijan tarjoamasta digituesta. Järjestöjen vapaaehtoisten lisäksi digitukea annetaan usein kirjastoilla, kauppakeskusten asiointipisteillä ja palvelujen sekä asiointin yhteydessä. Asiointin ja muiden palvelujen yhteydessä annettua digitukea ei välttämättä aina tunnisteta digitueksi, jolloin digituen tehtävä ja tarve tulle saattaa jäädä piiloon. Tämä vaikeuttaa tarpeiden huomaamista ja sen myötä oikeasuhtaista resursointia niin kunnassa kuin yhteiskunnallisesti.

Selkein digituen kohderyhmä ovat ikääntyneet, vaikka myös laajempi tarve on tunnistettu. Monet mainituista erityisryhmistä ovat hyvinvointialueiden tehtäviin liittyviä, kuten mielenterveyskuntoutujat, päihdeongelmaiset, vaikeasti työllistyvät ja vammaispalveluiden asiakkaat. Yhteistyö hyvinvointialueiden kanssa onkin tärkeää tarpeiden tunnistamiseksi ja oikeiden ihmisten tavoittamiseksi. Myös työssäkäyvillä ja nuorilla on tunnistettu tarpeita esimerkiksi asiointin tukeen ja uusien laitteiden käyttöönottoon liittyvään tukeen.

Digitaitoja pidetään usein ehtona kansalaisten osallistumiselle yhteiskuntaan, jolloin muodostuu oleelliseksi, että digitukea on riittävästi saatavilla julkisena maksuttomana palveluna. Tämän onnistumiseksi kuntien ja kaupunkien suurimpina tarpeina ovat digituen toiminnan pitkäjänteisyyden mahdollistaminen sekä vahva digituen kansallinen ja paikallinen vastuuvetäjä. Digituelle tarvitaan systemaattista yhteistä kehitystä.

3 Digituen ja selvityksen tarpeen taustoitusta

Pääministeri Petteri Orpon hallituksen tavoitteena on lisätä kansalaisten sähköistä asiointia valmistelemalla viranomaisten tiedoksiannon siirtymistä ensisijaisesti digitaalseksi vuoden 2026 alusta alkaen. Muutoksen myötä digitaalisen tiedoksiannon eli sähköisten viranomaisviestien piiriin (Suomi.fi-viestit-palvelun käyttäjiksi) voi arvion mukaan tulla jopa 2,8 miljoonaa uutta kansalaista. Tämä voi lisätä digituen tarvetta paikallistasolla, vaikka muutos koskee vain vahvaa tunnistautumista käyttäviä henkilöitä. Henkilön tulee esimerkiksi osata kieltäytyä muutoksesta, jos hän haluaa jatkossakin viestit paperisena. Myös muut suunnitteilla olevat muutokset, kuten valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistaminen sekä Digi- ja väestötietoviraston (DVV) Kansalaisneuvonnan mahdollinen lopettaminen, voivat vaikuttaa digituen tarpeeseen. Orpon hallitusohjelmassa luvataan, että ”hallitus varmistaa digitaalisten palveluiden ja laitteiden lisääntyessä palveluiden saatavuuden ja riittävän tuen myös heille, joille digitaalisten ratkaisujen käyttäminen on vaikeampaa”. Tältä osin ei kuitenkaan ole tiedossa konkreettisia toimenpiteitä.

Lainsäädäntö ei konkreettisesti määritä, miten ja kenen digitukea tulisi tarjota. Digituen järjestäminen on mahdollista hyvin eri tavoin ja myös yhteistyössä eri toimijoiden, kuten muiden viranomaisten, yritysten tai järjestöjen kanssa.

On myös hyvä huomioida, ettei digiasioijien ja ei-diginä asioijien välillä ole selkeää rajaa, vaan näiden välissä on myös tuettu digiasiointi. Välillä digिताitoisetkin asioivat läsnä tai tarvitsevat digitukea. DVV:n Digitaitoraportissa 2023¹ on kerrottu, että Suomessa 73 % 16–89 vuotiaista omaa vähintään digin perustaidot (aihealueista informaatiolukutaito, viestintä ja yhteistyö, digitaalinen sisälöntuotanto, turvallisuus ja ongelmanratkaisu). Digitaitoisetkin tarvitsevat ajoittain tukea muun muassa digiasiointiin, uuteen laitteeseen tai erilaisissa ongelmatilanteissa. Korkea prosenttimäärä ei siten tarkoita, että tukea ei silti tarvittaisi. Kääntäen tarkasteltuna luku tarkoittaa, että 27 %, eli lähes kolmannes tarkastellusta ikäryhmästä, ei omaa edes perustaitoja. Kyse on noin 1,2 miljoonasta

¹ [Digitaitoraportti 2023](#)

ihmisestä. Digituen tarve ei siis ole marginaalinen ilmiö. Jos tukea digiasiointiin ei saa, saattaa moni siirtyä tahtomattaankin ei-diginä asioijaksi tai syrjäytyä palveluiden piiristä kokonaan, josta aiheutuu niin yksilölle kuin yhteiskunnalle entistä vaikeampia haasteita.

Käynnistimme tämän laadullisen selvityksen kuullaksemme kuntien ajankohtaisia kokemuksia digituen järjestämisestä sekä toimintamalleista ja saadaksemme täsmällisemmän kuvan kuntien tarpeista ja valmiuksista parhaillaan voimakkaasti muuttuvassa toimintaympäristössä. Tämän osion alaluvuissa on tarkempaa taustoitusta ennen luvussa 4 esiteltäviä havaintoja Kuntaliiton selvityksestä.

3.1 Mitä digituki on?

Digituella tarkoitetaan digitaalisten palveluiden ja laitteiden käyttöön liittyvää opastusta sekä muuta yksilön digitaitojen kasvattamiseen tähtäävää toimintaa. Viranomaiset, kolmas sektori (kuten järjestöt ja yhdistykset) sekä yksityiset kaupalliset toimijat tarjoavat digitukea muun muassa kurssien, tilaisuuksien tai henkilökohtaisen neuvonnan muodossa. Myös läheisten ja tuttavien antama opastus voidaan lukea digitueksi. Itsenäisen selviämisen jälkeen yleisintä onkin läheisiltä neuvon kysyminen. Virallisilta tahoilta neuvoa pyytää melko pieni määrä kaikista tuen tarvitsijoista.² Tutkimuksen mukaan kynnys virallisen tuen hakemiseksi koetaan usein korkeaksi.³

Digituessa yksilöä voidaan opastaa esimerkiksi laitteiden peruskäyttöön, jonkin tietyn sovelluksen käyttöön tai digitaaliseen asiointiin liittyen. Tyypillistä on esimerkiksi uuden laitteen käyttöönoton neuvonta, tietoturvaan, verkkoyhteyksiin, tileihin ja salasanoihin, viranomaisasiointiin ja pankkiasiointiin liittyvät tuen tarpeet. Erityisesti maahanmuuttajilla⁴ ja nuorilla on haastetta myös suomalaisen yhteiskunnan toiminnan tuntemisessa ja viranomaiskielen ymmärtämisessä.

Digituen saatavuus parantaa yksilön oikeusturvaa, sillä digitaalisen asioinnin ja/tai laitteiden käytön epäonnistuminen voi sulkea pois monia mahdollisuuksia vuorovaikutuksesta, työnteosta, palveluiden saatavuudesta ja osallisuuden kokemuksesta.

² [Digituen löydettävyyden kipupisteet ja ratkaisun avaimet](#)

³ [Digituen asiakas- kokemus 2023](#)

⁴ [Maahanmuuttaneiden digiosaaminen ja työllistyminen](#)

3.2 Digitukeen liittyvää lainsäädäntöä

Varsinaista digitukilakia ei ole olemassa, mutta muu olemassa oleva lainsäädäntö asettaa tiettyjä velvollisuuksia kunnille ja kaupungeille.

Kuntien ja kaupunkien velvoitteet digituen osalta liittyvät ennen kaikkea seuraaviin kolmeen lakiin:

Hallintolakiin (434/2023)

- neuvontavelvollisuus asiointiin liittyen

Lakiin digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (306/2019)

- selkeä tiedottaminen digitaalisissa viranomaispalveluissa, miten jokainen voi hoitaa asiansa sähköisesti
- riittävä tuki digitaalisten palvelujen käyttöön ja sen aktiivinen tarjoaminen

Lakiin yleisistä kirjastoista (1492/2016)

- kirjastojen tehtävä on tarjota tietopalvelua, ohjausta ja tukea tiedon hankintaan sekä edistää monipuolista lukutaitoa

Lisäksi **Suomen perustuslaissa (731/1999)** on vaatimus yhdenvertaisuudesta sähköiseen asiointiin ja viranomaisten kanssa asiointiin.

EU:n digitaalisen vuosikymmenen tavoitteena on muun muassa tärkeimpien julkisten palveluiden 100 % digitalisointi sekä 80 %:lle aikuisväestöstä vähintään perustason digitaidot. Yhtenä tavoitteena on varmistaa, että kaikki voivat osallistua digitaaliseen yhteiskuntaan eikä ketään jätetä jälkeen. Komission digitaalisia oikeuksia ja periaatteita koskeva eurooppalainen julistus liittyy myös vahvasti kansalaisten digitaalisiin taitoihin. Näistä tavoitteista ja periaatteista ei ole ainakaan toistaiseksi koitunut digitukisäädöstä tai velvoitteita digituen tarjoamiseen, mutta on hyvä tiedostaa digitaitojen kohentamisen olevan melko vahvasti esillä Euroopan unionin tasolla.

3.3 Digi ensin -hanke ja Suomi.fi-viestien käyttöönoton kasvu

Pääministeri Petteri Orpon hallituksen ohjelman 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 (Ensisijaisesti digitaalisen

viranomaisviestinnän edistämishjelma, eli ns. ”Digi ensin” -hanke).⁵ 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.

Kunnat ovat olleet vuodesta 2016 kansallisen palveluarkkitehtuurilain (KaPA-laki) velvoitteen nojalla velvollisia käyttämään tiettyjä Suomi.fi-tukipalveluja, joihin Suomi.fi-viestit lukeutuu. Niille viranomaisille ja palveluille, jotka eivät toimita kansalaisille tiedoksiantoja, uudistuksella ei pääsääntöisesti ole vaikutusta. Tukipalvelujen käyttövelvollisuudesta poikkeaminen tulee jatkossakin olemaan mahdollista kunnille. Säännöstä tullaan tältä osin tarkentamaan.

Nykytilassa viranomaiset lähettävät pääsääntöisesti tekemänsä tiedoksiannot asiakkaalle postitse paperilla, ellei asiakas ei ole antanut erikseen suostumusta sähköiseen tiedoksiantoon, eli Suomi.fi-viestien käyttöön. 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. Suomi.fi-tunnistus on vain julkisen hallinnon toimijoille, kuten OmaVero, OmaKanta tai OmaKela, ei yksityisille toimijoille, kuten pankki- tai vakuutuspalveluille Tunnistautumisen yhteydessä tulee ilmoitus, että Suomi.fi-viestit on automaattisesti otettu käyttöön ensisijaisena viranomaisten tiedoksiantojen kanavana. Erillistä suostumusta Suomi.fi-viestien käyttöön tai sähköisten tiedoksiantojen vastaanottamiseen ei enää pyydetä. Kansalaisen on kuitenkin mahdollisuus omalla erillisellä ilmoituksella vaihtaa posti edelleen tulemaan paperisena Suomi.fi-viestien asetuksista. Pyyntöä noudatetaan hallituksen esityksen mukaan kuusi (6) kuukautta. Jos tämän jälkeen henkilö tunnistautuu uudelleen sähköisesti julkisen hallinnon viranomaisen palveluun, tulee tehdä uusi pyyntö paperipostista. Kansalaisille viestitään tulevasta muutoksesta sähköisen tunnistautumisen yhteydessä jo muutosta edeltävien kuukausien aikana, jonka yhteydessä Suomi.fi-viestit on mahdollista ottaa käyttöön jo aiemmin vapaaehtoisesti tai lykätä käyttöönottoa. Hallituksen esitys on ollut lausuntokierroksella maaliskuussa 2025 ja valiokuntakäsittely ajoittunee syksyyn 2025. On mahdollista, että valiokuntakäsittelyiden myötä esitykseen tulee vielä muutoksia.

Suomi.fi-viestien käyttäjiä on nykytilanteessa noin 1,5 miljoonaa, mutta tavoite on reilu 4 miljoonaa käyttäjää. 2,8 miljoonan ihmisen tavoiteltu siirtyminen sähköisen asioinnin piiriin tullee aiheuttamaan lain voimaantullessa merkittävää kysyntää digitukea kohtaan erityisesti muutoksen alkuvaiheessa.

⁵ [Digi ensin -ohjelma - Valtiovarainministeriö](#)

3.4 Palvelu- ja toimitilaverkon uudistamishanke

Valtion palvelu- ja toimitilaverkkoa uudistetaan parhaillaan valtiovarainministeriön toimesta Valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistaminen 2020-luvulla -hankkeessa⁶. Käyntiasiointia kootaan julkisen hallinnon yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin. Aluehallintovirastot, Digi- ja väestötietovirasto (DVV), ELY-keskukset, Maahanmuuttovirasto, Maanmittauslaitos, oikeusapu- ja edunvalvontapiirit, poliisin lupahallinto, Rikosseuraamuslaitoksen yhdyskuntaseuraamustoimistot, työ- ja elinkeinotoimistot, Ulosottolaitos, Verohallinto ja Kela ovat hankkeessa mukana. Myös kuntien ja hyvinvointialueiden on mahdollista olla mukana yhteisissä asiakaspalvelupisteissä tarjoamassa palveluita soveltuvilta osin. Käyntiasiointiin on tarkoitus täydentää kattavia sähköisiä asiointipalveluita. Uudistuksen myötä on tarkoitus, että jokaisella kansalaisella on korkeintaan tunnin ajomatka asiointipisteelle. Hanke on alkanut vuonna 2021 ja joitain pilotteja on jo toteutettu. Vuoteen 2030 mennessä on tavoitteena toteutua koko Suomen laajuinen asiakaspalveluverkko.

Valtiontalouden tarkastusviraston (VTV) tarkastuskertomuksessa⁷ ministeriöiden asiointikanavien järjestämisestä ja digiasioinnin tuesta suositettiin, että samassa yhteydessä voisi suunnitella digituen koordinoitivastuuta. Tarkastuskertomuksen havainnoista ja suosituksista on lyhyt esittely tämän raportin kohdassa 5.1. Tarkastuskertomukseen tehdään jälkiseuranta vuonna 2026.

⁶ [Palvelu- ja toimitilaverkon uudistamishanke - Valtiovarainministeriö](#)

⁷ [Tarkastuskertomus 12/2024: Asiointikanavien järjestäminen ja digiasioinnin tuki](#)

4 Digitukiselvitys

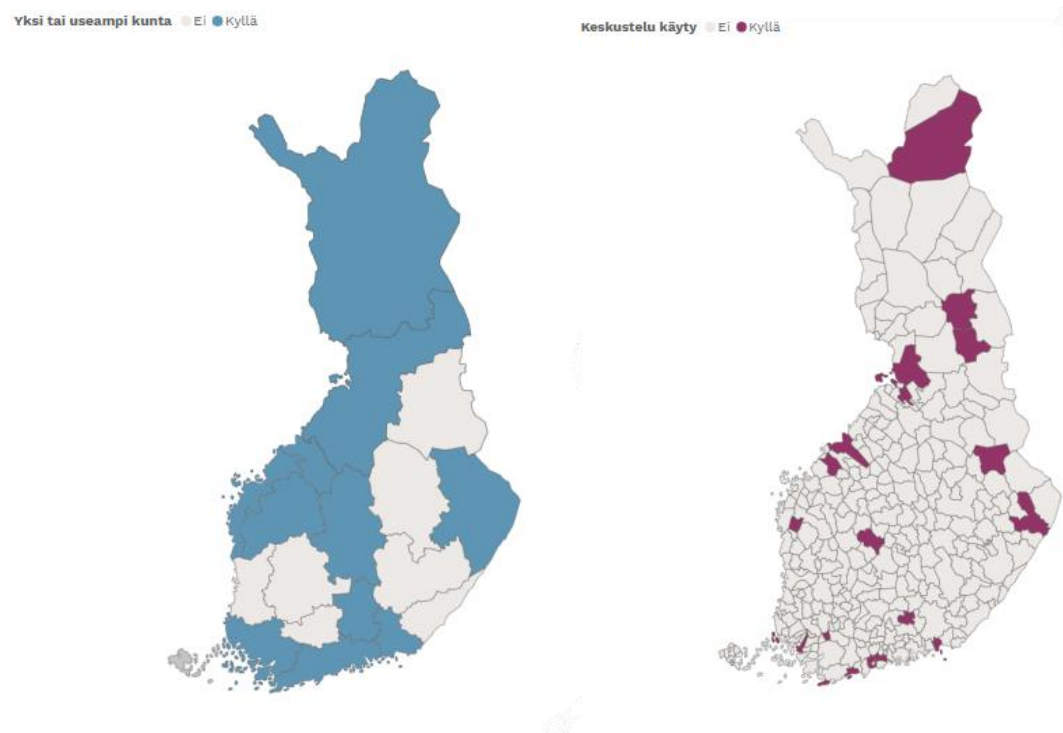
Kuntaliitto toteutti selvityksen digituen nykytilanteesta kunnissa ja kaupungeissa keväällä 2025, sillä pidämme digitukea oleellisena osana digitalisaation ja sen edistymisen onnistumista. Oletamme, että digituen tarpeeseen saattaa aiemmin mainittujen muutosten myötä tulla ainakin hetkellinen piikki. Digitalisoituvassa yhteiskunnassa digituen rooli ei kuitenkaan ole vain hetkellinen, vaan se on yksi keskeinen tukimuoto kansalaisille.

Selvityksen tarkoituksena oli kartoittaa ajankohtaisia ratkaisuja ja haasteita digituen järjestämisessä, erilaisia yhteistyön muotoja sekä paikallisia resursseja. Selvitystä käytetään Kuntaliiton sisällä kuntien edunvalvonnan tukena, mutta selvitys tehtiin myös vertailutiedoksi digitukea tarjoavien tai sen kehittämistä pohtivien kuntien tarpeisiin.

Laadullinen selvitys toteutettiin keskustelemalla kuntien digituen tai sen koordinaation parissa työskentelevien henkilöiden kanssa helmi-huhtikuussa 2025. Suurin osa keskusteluista toteutettiin etäyhteyksin, joiden lisäksi toteutettiin neljä kuntavierailua. Pääpaino selvityksessä on kuntalaisille tarjotussa digituessa, mutta myös kunnan työntekijöille tarjottu tuki oli mukana osassa keskusteluista. Tavoitteena oli kuulla mahdollisimman monenlaisten kuntien paikallisista digituen järjestämisen tavoista ja haasteista eri puolilta Suomea. Kuntien paikalliset olosuhteet, kuten sijainti, ikärakenne, työttömyys ja vieraskielisten osuus, vaikuttavat kuntien ja kuntalaisten tarpeisiin. Näiden taustamuuttujien tunnistaminen on tärkeää.

Keskusteluihin osallistui 21 kuntaa yhteensä 11 maakunnan alueelta, mutta muutamissa tapauksessa osattiin lisäksi kertoa jonkun verran myös naapurikuntien tilanteesta. Mukana selvityksessä ovat myös kahden hyvinvointialueen hankkeen ja kahden maakuntatason edustajan kanssa käydyt keskustelut alueen kuntien tilanteista. Kaksi tällaista laajemman alueen keskustelua käytiin osana kuntien kanssa käytyjä keskusteluja (alueellisia asioita käsiteltiin siis kuntien kanssa samassa keskustelussa) sekä kaksi käytiin erillisinä keskusteluina.

Osallistuneista kunnista 13 kpl on alle 15 000 asukkaan kuntia, 3 kpl on 40 000–100 000 asukkaan kuntaa ja 5 kpl on yli 100 000 asukkaan kuntaa. Asukasmääriltään kuntien väkiluvut kattavat yhteensä reilut 1,3 miljoonaa ihmistä. Keskusteluissa mukana olleet hyvinvointialueet sekä maakunnat mukaan lukien väestökattavuus on noin 1,9 miljoonaa ihmistä. Mukana olevien kuntien asukasluvun mediaani on 8 983 ja keskiarvo 64 994.



Kuva 1 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.

Suurin osa keskusteluista käytiin yhden-kahden henkilön kanssa, mutta enimmillään keskusteluun osallistui kunnasta ja kunnan alueen toimijoista 5–8 henkilöä. Yhteensä kuntien kanssa keskusteluihin osallistui 52 henkilöä, joiden lisäksi kaksi digitukiasiakasta halusi oma-aloitteisesti kertoa ajatuksiaan selvitykseen yhden kuntavierailun yhteydessä.

Keskusteluihin osallistui henkilöitä muun muassa seuraavanlaisista rooleista: hyvinvointi-, osallisuus- tai yhteisökoordinaattori, projektipäällikkö tai -työntekijä, hanketyöntekijä, erilaiset digitukijoiden tehtävänimikkeet, kehittämisjohtaja tai -asiantuntija, palvelupäällikkö tai -asiantuntija, kirjastopalvelujohtaja, johtava kirjastonhoitaja, aluekoordinaattori, digikoordinaattori, kansalaisopiston rehtori, johtava asiantuntija, hallintopäällikkö, asiakaspalvelukoordinaattori, palvelusihteeri tai -esihenkilö sekä kaupunkistrategian ja johdon suunnittelija.

4.1 Keskeisimmät havainnot ja tunnistetut haasteet

Keskusteluissa ei aina vaikutettu heti tunnistettavan, että digitukea annetaan monissa tapauksissa monenlaisen asioinnin yhteydessä. Erityisesti pienemmissä kunnissa saatettiin alkuun todeta, että digitukea ei juuri kunnassa ole järjestetty. Keskustelun edetessä kuitenkin saattoi käydä ilmi, että digitukea annetaan asiointipisteillä, kirjastolla osana perustyötä, etsivässä nuorisotyössä, iäkkäiden yhdistysten kautta, työttömien palvelujen yhteydessä, kotoutumispalveluissa ja niin edelleen. Vaikka digitukea ei olisi siis erikseen järjestetty ja nimetty digitueksi, annetaan digitukea kuitenkin muun työn ohella ikään kuin huomaamatta. Tällaista digitukea on kuitenkin vaikeampi tunnistaa ja eritellä.

Pääosin haasteet ja tarpeet ovat useimmille kunnille yhteisiä, vaikka tunnistettavissa on tiettyjä kuntakohtaisia eroja suhtautumisessa tai tarpeiden kokemuksissa. Vähemmistö kokee nykyisen toiminnan ja tarjonnan tason olevan riittävä tai riittävän vakaa.

4.1.1 Digituen monipuolisuus vaihtelee – rahoitus on pääasiassa omaa tai hankeriippuvaista

Yli 40 000 asukkaan kunnissa ja kaupungeissa digitukea järjestetään todennäköisemmin monipuolisesti yhteistyössä useiden eri tahojen kanssa kuin pienemmissä kunnissa. Rahoitus on kuitenkin pääasiassa kunnan tai kaupungin omasta takaa, vaikka monipuolisuus nojaa myös paljon yhteistyöhön järjestöjen kanssa, ja hankkeissakin ollaan mukana.

Alle 15 000 asukkaan kunnissa tuki painottuu muiden palvelujen ohella annettuun tukeen, eikä digitukea välttämättä järjestetä erikseen kunnan puolesta tai se on ehkä yhden ihmisen harteilla (esimerkiksi usean kunnan alueella toimiva digitukihenkilö). Digitukipalvelua järjestetään pienissä kunnissa erikseen nimäksään hankkeiden ja järjestöjen tuella. Rahoituksen lähde kuitenkin vaihtelee. Osa pienemmistä kunnista toteuttaa digitukea omalla rahalla, osa hankkeilla ja/tai pienimuotoisesti omalla rahoituksella. Yhdestä kunnasta kerrottiin

hyödynnetyn palkkatukimahdollisuutta aiemmin työttömän henkilön työllistämiseksi kunnan digitukitehtäviin. Osalla taas ei ole erillistä rahoitusta, ellei käynnissä ole hankkeita tai muuta avustusta saatavilla.

Digituen tarjoamisen laajuus ja monipuolisuus vaihtelee kunnittain suuresti maakuntienkin sisällä. Toisaalla alueellinen yhteistyö ja koordinointi on monipuolista eri tahojen välillä. Toisaalla maakunnan alueen digituki voi keskittyä isoimman kunnan tai kaupungin resursseihin ja pienempien kuntien kohdalla joko jaettuun digitukihenkilöön tai korkeintaan 1–3 henkilön harteille. Tyypillisesti digitukea tarjotaan tiettyinä viikonpäivinä 1–2 kertaa viikossa tai kuukaudessa, useimmiten kirjastoilla tai esimerkiksi yhdistystaloilla. Kunnat neuvovat digituen asiakkaita monenlaisissa asioissa, mutta tavallista on digituen kuvaus yleisenä opastuksena, jonka piiristä esimerkiksi laitteiden korjaukset, päivitykset ja asennukset ovat erikseen pois suljettuja. Tarkemmin digituen asiakkaiden tarpeisiin kohtaamisesta osiossa ”4.1.5. Digituen asiakkaiden tarpeisiin vastaaminen”.

Useilla keskusteluun osallistuneilla digituen järjestäminen on pitkälti riippuvainen hankkeista. Ylipäättään digituen kehittämismahdollisuudet paranevat useilla hankerahoituksen myötä selkeästi. Hankkeiden myötä yleisimpinä rahoittajina on mainittu EU, VM, DVV, hyvinvointialue ja STEA, mutta myös muun muassa STM, ELY-keskus, AVI, Leader ja OPH ovat rahoittaneet hankkeita. Lisäksi esimerkiksi yhdellä alueella toimiva osuuskauppa on rahoittanut alueellista hanketta hyväntekeväisyytenä ja yhdellä paikkakunnalla yritys on lahjoittanut kannettavia tietokoneita kaupungin digituen käyttöön.

Suhtautuminen hankkeisiin on kuitenkin osin ristiriitaista. Ne tuovat paljon kaivattuja resursseja ja ”buustia” digituen organisointiin ja toteuttamiseen, mutta tekevät toiminnasta katkonaista ja epävarmaa. Näitä haasteita avataan myöhemmin tarkemmin kohdassa ”4.1.6 Digituen onnistumisen haasteita”.

4.1.2 Digitukea annetaan usein kirjastoilla ja kauppakeskuksissa, vapaaehtoisten toimesta ja muiden palvelujen yhteydessä

Kunnat ja kaupungit tarjoavat yleisimmin digitukea kirjastolla osana perustyötä tai erillisenä digitukipäivystyksenä, kauppakeskuksissa tai kunnantaloilla sijaitsevilla asiointipisteillä sekä muiden palvelujen, kuten työllisyys-, nuoriso- tai kotoutumispalvelujen yhteydessä. Lisäksi kansalaisopistojen kursseja on usein saatavilla ainakin satunnaisesti. Pienemmillä paikkakunnilla kansalaisopiston kursseja ei välttämättä järjestetä joka lukukausi tai -vuosi, sillä joko osallistujia ei ole ollut riittävästi tai kurssille on vaikeaa löytää opettajaa. Kansalaisopistojen lisäksi digitukikursseja järjestetään esimerkiksi yritykseltä ostettuna sekä

säätiön toteuttaman hankkeen kautta. Näiden kerrotaan olevan aivan erityisen pidettyjä kuntalaisten puolesta ja kuntalaisten kiinnostus kursseihin on vuosi vuodelta kasvanut. Monissa kunnissa oman digituen kerrotaan nojaavan hyvin paljon kirjastoilla annettuun digitukeen. Toisissa taas digituki voi olla nimetty kunnan muulle työntekijälle tai yksikölle, ja kirjastolta saa vain hyvin pienimuotoista ohjeistusta yhteiskäyttöisen laitteen lisäksi.

Pienillä resursseilla toteutetaan esimerkiksi nuoren palkkaamista kesätöihin digitukijaksi, opiskelijoiden kurssisuorituksina antamaa digitukea (säännöllisenä tai tempauksena), yksittäisiä tapahtumia sekä useammankin kunnan alueella kiertävän digitukihenkilön antama tuki. Muutamissa pienimmissä kunnissa kuntalaisten digitukea antaa osa-aikaisesti tai osittain vapaaehtoisena esimerkiksi yhteisö- tai hyvinvointikoordinaattori, jonka päätyö koostuu muista tehtävistä.

Hieman isommilla resursseilla ja hankkeiden sekä järjestöjen tuella pystytään toteuttamaan säännöllisempiä digitukipäivystyksiä ja tapahtumia sekä esimerkiksi kattavat etätukipalvelut chatteineen ja videopuheluineen. Isompien kaupunkien asiointipisteitä on sijoitettu esimerkiksi kauppakeskuksiin, joissa ihmisiä liikkuu paljon muutenkin. Asiointipisteitä on useissa tapauksissa toteutettu yhteistyönä myös muiden palvelujen, kuten kirjaston, Kelan, Veron tai joukkoliikenteen palvelujen kanssa. Muutamissa yhteyksissä toteutetaan myös liikkuvaa digitukipistettä, joka kiertää esimerkiksi alueen kirjastoja säännöllisesti. Digitukijoiden kerrotaan myös ajoittain tai säännöllisesti jalkautuvan erilaisiin tapahtumiin, kuten palvelutalojen lounashetkiin, asunnottomien yöhön, mielenterveyskuntoutujien kuukausitapaamiseen, torimarkkinoille, kyläyhdistysten iltoihin, lähikauppaan ja muualle, joissa usein vaikeammin tavoitettavia ihmisiä voisi päästä tapaamaan. Muutamista eri kokoisista kunnista ja kaupungeista kerrottiin myös niin sanottujen pankkipäivien olevan erityisen suosittuja. Näitä on toteutettu esimerkiksi kunnan tiloissa, johon pankista tulee henkilöitä digitukijoiden lisäksi opastamaan erityisesti pankkiasioissa.

Tuen antaminen nojaa usein paljon yhden ihmisen työpanokseen ja/tai vapaaehtoisten harteisiin. Erityisesti eläkejärjestöt kouluttavat paljon vapaaehtoisia vertaisopastajia, joiden antama digituki on yksi eniten mainituista digituen järjestämisen tavoista. Vapaaehtoiset päivystävät viikoittain tai kuukausittain esimerkiksi kirjastoilla ja kylätaloilla. Vaikka kunta tai kaupunki järjestäisi itsekin digitukea monipuolisesti, on yhteistyö järjestöjen ja eri tahojen kanssa avainasemassa asukkaiden tavoittamiseksi sekä digituen monipuolistamiseksi ja onnistumiseksi.

Joissain tapauksissa vapaaehtoisille on mahdollista varata henkilökohtainen neuvonta-aika. Henkilökohtaista neuvontaa on muutoinkin mahdollista saada kuntakokoluokasta huolimatta, mutta paikkakunnasta riippuen. Pienimmillä

kunnilla neuvonta on useimmiten henkilökohtaista, sillä pienet asukasmäärät mahdollistavat henkilökohtaisemman otteen. Toisaalta myös isommissa kaupungeissa on mahdollisuus varata aika henkilökohtaiseen neuvontaan ja digitukipisteilläkin pystytään neuvomaan yhtä asiakasta kerrallaan, kun neuvojia on paikalla useita. Kotikäyntejä ei kuitenkaan tehdä kuin ihan pienimmissä kunnissa, joissa kuntalaiset ovat digitukijalle melko tuttuja tai tuki annetaan joidenkin järjestöjen toimesta. Kotikäyntejä ei tarjota esimerkiksi resurssien tai alhaisena pidetyn kustannustehokuuden takia, mutta myös digitukijan turvallisuus mainittiin seikkana, jonka takia kotikäyntejä ei mielellään toteuteta.

4.1.3 Yhteistyötahoina useimmiten järjestöjä, mutta yhteistyön aktiivisuuden taso on vaihtelevaa

Useimmiten yhteistyötahoina on mainittu erityisesti eläkeläisjärjestöjä. Myös esimerkiksi työttömien, eri tavoin vammaisten, mielenterveyskuntoutujien ja maahanmuuttajien tai kielivähemmistöjen järjestöjä mainitaan monien taholta. Muita mainittuja yhteistyötahoja tai saman verkoston jäseniä ovat pankit, seurakunnat, valtion viranomaiset, lähialueen kunnat, koulutustoimijat, kyläseurat, säätiöt ja yksityiset toimijat, kuten yritykset, pankit tai yksityinen sairaala. Laajimmillaan yhteistyöverkosto on hyvin kattava ja monipuolinen useiden verkostojen ja alueen laajan järjestötoiminnan ansiosta. Eri tahoja voi olla jopa kymmeniä, ja parhaimmillaan verkoston kesken on aktiivisesti tapaamisia. Laajempi verkosto on todennäköisempää isommissa kunnissa.

Pienemmillä kunnilla yhteistyötahona saattaa olla mainittuna pelkästään alueella toimiva digitukea tarjoava yritys, pari naapurikuntaa tai yksi järjestö. Erilaisissa verkostoissa ollaan myös vaihtelevasti mukana – pienemmät kunnat ovat todennäköisimmin verkostojen ulkopuolella, mutta parhaimmillaan mukana parissakin laajemman alueen verkostossa. Muutamilla isommilla kunnilla ja kaupungeilla on alueellisten verkostojen lisäksi myös omia sisäisiä verkostoja digituen koordinointiin liittyen.

Osalla isommistakin kunnista ja verkostoista on kuitenkin ongelmia aktiivisen yhteistyön kanssa. Verkoston olemassaolo ei vielä takaa sitä, että toiminta olisi yhteisesti koordinoitua ja hedelmällistä, vaan toiminnalle kaivataan usein vetäjää, jolla olisi aikaa ja motivaatiota ylläpitää verkoston yhteistyötä aktiivisena. Alueelliseen ja paikalliseen kehittämiseen kaivataan siis selkeä nimetty vetovastuutaho, jolla on mandaatti ja resursseja digituen edistämiseen. Tämä tarve nousee esiin myös kuntien haasteissa yhtenä selkeimpänä seikkana.

Keskusteluissa erityisesti pienten, mutta toisinaan isompienkin kuntien kanssa välittyi ajoittain vahva yksin puurtamisen tunnelma. Esimerkiksi maaseudulla ei

aina ole löydetty potentiaalisia tahoja yhteistyökuvioihin, sillä palveluntarjoajia ei välttämättä ole alueella juuri muutenkaan. Kaikilla keskusteluihin osallistuneilla ei oikein ollut edes tietoa verkostojen olemassaolosta tai niihin kuulumisesta, eikä alueen muista mahdollisista digitukitoimijoista tai kuntalaisten digituen tarpeista. Edellä mainittu johtuu osin siitä, että digitukeen liittyvä työ on vain yksi työntekijän monista tehtävistä, jolloin erityisesti digituen järjestämiseen tai kehittämiseen ei jäänyt juurikaan aikaa. Toisaalta joissain pienempien kuntien tapauksissa koettiin, että tarve alueella ei ole niin suuri, että digituen järjestämistä tulisi erityisesti kehittää tai lisätä. Useimmat olivat kuitenkin sitä mieltä, että tarve olisi suurempi, kuin mitä tällä hetkellä on edes tiedossa tai mihin pystytään vastaamaan.

Hyvinvointialueiden tarjoamasta digituesta keskusteltiin laajasti vain parissa keskustelussa, joissa oli mukana nimenomaan hyvinvointialueen edustaja. Molemmissa tapauksissa hyvinvointialueen tarjoama digituki monipuolistaa alueen tarjoamaa huomattavasti muun muassa tapahtumilla, digitukijoilla ja digituki-päivystyksillä. Muutoin hyvinvointialue tuli enimmäkseen mainituksi yhteisen verkoston kautta, mutta keskusteluissa ei tarkemmin tullut esille hyvinvointialueen tarjoama digituki kunnassa. Keskustelijat kertoivat muista alueen toimijoista kysyttäessä enimmäkseen muun muassa järjestöjen ja yritysten tarjoamasta tuesta. Hyvinvointialueet tuntuivatkin useimmiten joko jäävän hiukan irrallisiksi tai kaukaisiksi tahoiksi – niiden toiminta ei ehkä ole alueella aktiivista, digituen tarjontaa ei ole tiedossa tai ne mielletään jollain tavalla ulkopuolismiksi tahoiksi. Tämä havainto saattaa heijastua myös siitä, että moni keskustelija koki haasteena löytää aikaa itse kunnankaan tarjoaman digituen koordinoitiin, jolloin ei ehkä ole ollut aikaa perehtyä muidenkaan tekemisiin. Haasteita avataan myöhemmin tarkemmin kohdassa ”4.1.6 Digituen onnistumisen haasteita”.

Taulukossa 1 on keskustelujen pohjalta karkeasti hahmoteltuna digituen toimijoita ja niiden tuomaa lisäystä kunnan tai kaupungin alueen digitukeen joko yhteistyön kautta tai erillisinä toimijoina. Taulukko ei ole tyhjentävä, mutta toimii suuntaa antavana digituen toimijoiden kentästä ja yhteistyön potentiaalisista anneista. Taulukossa ei ole pelkän rahoittajan roolissa olevia tahoja, kuten EU, VM, AVI ja muut, jotka on mainittu aiemmin rahoituskuvioiden yhteydessä.

Taho/ toiminta	Kunta tai kaupunki	Kuntien ja kaupunkien digituen lisänä					
		Järjestöt	Hyvinvointi- alueet	Hankkeet	DVV	Yksityiset toimijat (mm. pankit, yritykset)	Muut toimijat (muut kunnat, seurakunta, Kela, Vero)
Rahoitus	Oma budjetointi + mm. jäämis- tövaroja	Pääosin vas- taanottaa, mutta myös pienimuo- toista tukea (esim. palkkaa digitukijalle)	Voi olla ra- hoittamassa alueellista digitukea	Voi olla mer- kittäväkin tai ainut rahoi- tuksen lähde.	Voi rahoittaa	Voi rahoittaa tai kunta voi ostaa digituki- palvelun	Yhteistyö kunnissa: esim. yhteisen digitukihenki- lön palkka tai isompi kunta voi kustantaa alueellisen di- gituen viestin- tämateriaalin
Tilat	Voi hyödyntää tai tarjota tiloja.	Voi hyödyntää tai tarjota tiloja.	Voi hyödyntää tai tarjota tiloja.	Voi hyödyntää tiloja.	Voi hyödyntää tiloja.	Voi hyödyntää tai tarjota tiloja.	Yhteisiä asi- ointipisteitä
Digituki ja neuvonta	Omat palve- lut, yleinen neuvonta kir- jastoilla + osin muiden palve- luita	Kunnasta eril- linen oma di- gituki tai yh- teistyössä kunnan kanssa.	Omat palvelut + yleistä digi- tukea	Lisäys tarjot- tuun digitu- keen tai ole- massa olevan kehittäminen	Kansallinen tuki	Oma digituki, hy- väntekeväi- syys tai yh- teistyö tai os- tettava digi- tuki	Omat palvelut + yleinen lisäys tukitarjontaan
Henkilöre- surssi	Voi olla yksi henkilö, jolla päätyönä muu tehtävä tai laaja yksikkö palveluneuvo- jineen	Suurilta osin vapaaehtoisia, jotka tuovat apua kunnan digitukijoiden määrään.	Lisäys alueen digitukeen yleisesti tai yhteistyökui- viden myötä	Lisähenkilö tai -henkilöitä di- gitukeen tai sen kehittä- miseen	Verkoston kautta kontakteja	Ostettava digituki tai yhteistyönä esim. yksittäi- sissä tapahtu- missa neu- vonta	Henkilökunta neuvoo yhteistyön myötä
Koulutus	Henkilökun- nalle aikaa osallistua koulutuksiin tai opiskella digiaiheita + kuntalaisille tapahtumia ja kursseja	Kouluttaa di- gitukijoita + jakaa tie- toutta digi- tuen moni- puolistami- seksi (lisä- ten inklusiivi- suutta)	Sote-palvelui- hin liittyen	Hankkeena voi olla esim. henkilökun- nan digituki- koulutus	Webinaarit, tiedotus	Ostettava digituki tai yhteistyönä esim. yksittäi- sissä tapahtu- missa neu- vonta	Yhteistyön myötä mahdollista
Verkostot	Jäsen tai vetäjä	Jäsen	Jäsen	Edesauttaa verkostojen alullepanoa ja ylläpitoa	Kansallisen verkoston ve- tovastuu	Jäsen	Voi olla jäsen
Materiaalia	Sisäiseen ja ulkoiseen käyttöön.	Tuottaa paljon materi- aaleja myös kuntien käyttöön.	Voi tuottaa sote-palve- luista materi- aalia, joka hyödynnettä- vissä myös muun digituen yhteydessä	Hankkeen tuotoksena voi olla mo- nenlaista hyö- dynnettävää materiaalia	Yleistä mate- riaalia digi- tuesta kaik- kien käyttöön sekä ohjeis- tuksia omista palveluista ja muutoksista	Esim. pan- keilla voi olla materiaalia saatavilla omien palvelujen neuvontaan	Esim. yhtei- nen materiaali tai omien pal- velujen osalta
Koordinointi	Ei juuri edes kunnan sisäi- sesti tai laa- jasti myös alueellinen koordinointi.	Paljon alueel- lista digituen organisointia.	Alueellinen digituen koordinointi	Hankkeesta riippuen voi olla apuna alueellisessa tai kunnan si- säisessä digi- tuen koordi- noinnissa	Kansallinen taso	Oma toiminta	Oma toiminta tai yhteistyö
Osaaminen	Kunnan eri- tyispiirteet ja tarpeet.	Erilaisten ih- misten tarpei- den ja ominai- suuksien huo- miointi	Sosiaali- ja terveyden- huollon palvelut	Koordinoinnin ja kehittämi- sen vetämi- nen	Kansallinen näkökulma	Substanssi- osaaminen (esim. laitteet tai pankkiasi- ointi, vakuu- tukset jne.)	Viranomaisilla substanssi- osaaminen omiin palveluihin

Taulukko 1 Digituen toimijat kunnassa ja niiden tuomia lisäyksiä digituen järjestämiseen.

4.1.4 Selkein digituen kohderyhmä ovat ikääntyneet, vaikka laajempi tarve on tunnistettu

Ikäihmiset ovat selkeästi yleisin digituen kohderyhmä kaikissa kuntakokoluokissa. Selvitykseen osallistujista 20 tahoa mainitsi ikääntyneet erikseen yhtenä kohderyhmänä, vaikka osa totesikin samalla digituen olevan tarkoitettu kaikille. Ikäihmisten toistuva maininta johtunee yhteistyöstä eläkeläisjärjestöjen kanssa sekä ikäihmisten tunnistetuista digituen tarpeista. Tämä kohdentuminen ei kuitenkaan automaattisesti tarkoita, että tarjotun digituen määrä tai tapa vastaisi ikäihmisten kaikkiin tarpeisiin. Vaikuttaa kuitenkin siltä, että tiukkoja resursseja priorisoidessa ajatellaan digituen tarvisijoina todennäköisesti ensimmäisenä juuri ikäihmisiä. Heidän taitojaan pidetään kaikkein heikoimpina. Digitukitilaisuuksien osallistujien kerrottiin myös olevan suurimmilta osin ikääntyneitä.

Muita mainittuja erityisiä tai tunnistettuja kohderyhmiä ovat:

- vähävaraiset, joilla ei taloudellisesti mahdollisuutta liikkua paikasta toiseen hoitamassa asioita
- nuoret, jotka eivät ehkä osaa viranomaisasiointia, vaikka laitteet tuttuja
- henkilöt, joiden hankalaa liikkua kotoa (vamman, sairaus, iäkkyyys)
- erityisvälineitä tarvitsevat, kuten näkövammaiset
- maahanmuuttajat kielimuurin takia (myös digituen antajien jännitys/haaste puhua englantia) sekä erityistarpeet asiointissa opastamiseen
- henkilöt, joilla ei kokemusta työelämässä tietokoneista (paljon sellaisia esimerkkejä, että ei osata laittaa sähköistä allekirjoitusta tai tehdä @-merkkiä myös kuntien työntekijöiden joukossa)
- syrjäytymisvaarassa olevat
- työttömät
- mielenterveys- tai päihdeongelmaiset

Kaikkia erityistarpeita ei toki jokaisessa keskustelussa mainittu, vaan eri alueilla painottui hieman eri näkökulmat riippuen alueen väestörakenteesta sekä alueella toimivien järjestöjen esiin nostamista näkökulmista. Esimerkiksi maaseudulla puheisiin nousi matalammin koulutetut ihmiset, jotka eivät välttämättä ole työssään tottuneet tietokoneen käyttöön. Toisissa kunnissa on suhteessa työttömien, kielivähemmistöjen tai päihdeongelmaisten suurehko määrä, jolloin heidän asemaansa pohdittiin erityisesti yhteiskuntaan osallistumisen mahdollisuuksista käsin. Jos kunnassa taas tehdään yhteistyötä esimerkiksi näkövammaisten tai työttömien järjestöjen kanssa, saatetaan heidän digituen erityistarpeet tiedostaa paremmin. Yhteistyö hyvinvointialueiden kanssa on tärkeää tarpeiden tunnistamiseksi ja oikeiden ihmisten tavoittamiseksi, sillä monet mainituista kohderyhmistä liittyvät hyvinvointialueen tehtäviin.

Erona nuorten ja ikäihmisten välillä on tunnistettu, että ikäihmiset kaipaavat enimmäkseen laiteopastusta, jotta pääsevät sähköisen asioinnin äärelle tai hoidettua laskujaan, kun taas nuorilla korostuu asioinnin vaikeudet monimutkaisen virkakielen ja byrokratian ymmärryksen osalta.

Erityisten tarpeiden lisäksi useissa keskustelussa kuitenkin tunnistettiin digituen tarve kaikille kuntalaisille, ei vain niin sanotuille digitaiddottomille tai syrjäytymisvaarassa oleville. Muutamissa keskusteluissa korostettiin erikseen tarvelähtöisyyttä ihmisryhmien segmentoinnin sijaan. Tarvelähtöisyys ja kuntalaisen yksilöllinen huomiointi ei välttämättä vaadi isoa digitukikoneistoa ja resursseja, vaan se koettiin parissa pienemmässä kunnassa hyvin helpoksi toimintatavaksi, sillä pienet asiakasmäärät mahdollistavat asiakkaiden yksilöllisen huomioinnin. Isommilla kunnilla tarvelähtöisyys korostui erityisesti digituen tarjoamisen ”mentaliteetissa”, kuten asioiden yhdessä selvittämisen toimintatavassa. Toisaalta esimerkiksi syrjäkylillä asuvat tai päihdeongelmaiset tunnistettiin siksi erikseen, että heidän tavoittamiseen nähtiin tarpeita erityisempiin toimenpiteisiin, jotka vaatisivat resurssien kohdentamista.

Paremmen kohdennuksen osalta pohdittiin myös kunnalla hallussa olevan datan hyödyntämistä esimerkiksi selvittämällä asiakaskuntaa, joka käyttää tiettyjä palveluja. Yksi tapa on tutkia käyttäjädataa ja pyrkiä tunnistamaan, ketkä eivät käytä tiettyä palvelua, ja kohdentaa tukipalvelua heille.

4.1.5 Digituen asiakkaiden tarpeisiin vastaaminen

Digitukea annetaan monessa tapauksessa nykytilanteen pohjalta sen mukaan, miten resurssit antavat myöden ja miten tarpeita ilmaistaan kuntalaisten tai järjestöjen puolelta suoraan. Tulevaisuuden tarpeita ei useimmiten juurikaan ennakoida, kuten esimerkiksi Suomi.fi-viestien käyttöönoton tai palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen Suomi-pisteiden osalta. Tämä voi osaltaan juontua siitä, ettei digituen kehittäjillä ole aikaa perehtyä tuleviin tarpeisiin, vaan kehittäminen keskittyy reagointiin sitä mukaa, kun tarpeita ilmenee.

Vaikka lakeihin perustuva neuvontavelvoite koskee vain kunnan omia palveluita, on useimmilla lähestymistapana pyrkiä neuvomaan asiakasta mahdollisimman pitkälle. Asiakasta saatetaan auttaa erilaisten lomakkeiden ja hakemusten lähettämisen kanssa kohdeviranomaisesta riippumatta tai esimerkiksi etäyhteyden avaamisessa Kelan asiakaspalvelijalle yhteiskäyttöisellä tietokoneella. Digitukeen tullaankin usein henkilökohtaisen neuvonnan tarpeessa, ja kotikäyntejäkin jonkin verran toivotaan. Digituen raja vedetään usein siihen, että esimerkiksi hakemusten sisältöön ei kommentoida. Vahvaa tunnistautumista vaativissa asioissa neuvominen on joko täysin mahdotonta tai hankalaa yleistasoisesti, kun

pyrkii säilyttämään asiakkaan tietosuojan. Puolesta-asiointia ei myöskään tehdä, mutta asiakkaiden kerrottiin sitä usein pyytävän. Digitukija saattaa kyllä auttaa selvittämään asiakkaan tarvitsemia tietoja esimerkiksi soittamalla Veron puhe-
linpalveluun yhdessä tai auttamalla laskujen maksussa. Esille nousi kuitenkin neuvomisen haaste, sillä digitukija ei voi tietyissä asioissa, kuten pankkitili- tai terveystietoihin liittyen, näyttää mallia omista tiedoistaan, eikä asiakkaan kanssa voi katsoa yhdessä hänen tietojaan. Yhdestä kunnasta kerrottiin haastavissa arkaluonteisten asioiden digineuvontatarpeessa ohjattavan satunnaisesti seurakunnan diakonissan puheille vaitiolovelvollisuuden vuoksi. Tällä ratkaisulla koettiin, että digitukea tarvitsevaa pystytään edes jollain tavalla auttamaan rikkomatta yksityisyyttä.

Asiointipisteillä ja digitukipäivystyksissä annetun henkilökohtaisen neuvonnan lisäksi myös kursseilla käsitellään esimerkiksi pankkiasioita yleisellä tasolla. Eri tahojen kanssa on yhteistyökuvioita muun muassa teemapäivien tai yhteisten asiointipisteiden myötä.

Moni kunta ei siis neuvonnassaan erittele digituen antamista sen mukaan, koskeeko tuen tarve kunnan omia palveluita vai jonkun muun tahon palveluita. Keskusteluihin osallistuneet kokivat hieman vaihtelevasti sen, miten paljon he arvioivat kunnalta haettavan tukea muihin kuin kunnan omia palveluita koskien. Vain muutamat keskusteluun osallistujat pitivät tiukempaa linjaa neuvonnassa ja digitukea ohjeistetaan antamaan vain yleiseen laitetukeen tai kunnan omiin palveluihin. Tämä linjaus johtui usein rajallisten resurssien säästämistä, ajan tai osaamisen puutteesta tai siitä, ettei kuntalaisten koettu hakevankaan kunnalta digitukea muiden viranomaisten palveluihin liittyen. Useimmat kuitenkin kertoivat digituen asiakkaiden hakeutuvan kunnan tai järjestöjen vapaaehtoisten tarjoaman digituen äärelle kaikenlaisissa viranomaisasioinneissa sekä laitteiden yleisopastukseen ja päivityksiin liittyen. Kuntien ja järjestöjen tarjoama digituki koettaneenkin hyvin laajasti neuvovana tahona, joka lienee poikkeuksellista verrattuna esimerkiksi Kelalta tai pankeilta odotettuun digituen laajuuteen.

Monesti digituen asiakas haluaa, että joku katsoo vieressä, vaikka osaamista ehkä lopulta olisikin. Moni pelkää erityisesti huijauksia, joiden takia laitteiden käyttö ja digiasiointi pelottaa. Useimmat kertoivat asiakkaiden pelkäävän laitteiden käyttöä ja itsenäisesti toimimista erityisesti uutisista nähdyn huijauspelot-
telun vuoksi. Niin sanotun henkisen tuen ja asiointituen lisäksi digitukeen ha-
keudutaan laitteiden peruskäytön opastusta varten. Keskusteluissa mainittiin digituen asiakkaina usein myös henkilöt, joilla ei ole laitteita, sähköpostia, pankkitunnusta tai eivät halua mitään tekemistä digiasioiden kanssa, mutta on pakko, jotta saa asioita hoidettua.

Digituen asiakkaita kerrottiin neuvottavan muun muassa seuraavanlaisissa asioissa:

- lomakkeiden ja hakemusten lähettäminen/liittäminen (myös kysymysten ymmärtäminen)
- laskujen maksu
- älypuhelimien tai tietokoneen peruskäyttö
- sähköpostin käyttöönotto ja viestin lähetys
- tulostus (resepti OmaKannasta tai sähköpostiviesti ym.)
- WhatsApp -opastus (kuvien ja viestien lähetys)
- etäyhteyden ottaminen viranomaiseen
- tiedostojen hallinta
- ajanvarausten tekeminen
- soittopyyntöjen tekeminen asiakkaan puolesta
- bussikortin käyttöönotto/lataus/päivitys
- verkkopankkiasiointi (+ esim. tiliotteen tulostus)
- omien ja muiden palvelujen muu digiasiointi
- skannaus
- tietoturva (esim. huijausten tunnistaminen ja linkkien toteaminen turvalleiseksi tai vaaralliseksi)
- sovellusten asennus

Digituen ja asiointin saavutettavuutta kerrottiin useimmiten huomioidun nettisivujen päivittämisellä saavutettaviksi. Tämän lisäksi mainittiin kielivaihtoehtojen huomioiminen alueellisten tarpeiden mukaan, induktiosilmukka asiointitiloissa sekä digitukea tarjoavien tilojen esteettömyyden huomiointi. Esimerkiksi asiointipisteen muuttaessa oli uutta sijaintia pohdittaessa huomioitu, etteivät tilat sijaitsisi jyrkän mäen päällä. Saavutettavuuteen oli kiinnitetty huomiota myös pyytämällä vinkkejä tai koulutusta eri järjestöiltä.

4.1.6 Digituen onnistumisen haasteita

Kuntakokoluokasta riippumatta keskusteluissa toistuivat ja korostuivat seuraavat haasteet:

- **yhteisen koordinoinnin puute:** siiloissa tekeminen ja toiminnan pistemäisyys, verkostojen epäaktiivisuus/tavoitettavuus, ihmisten jatkuva vaihtuvuus eri hankkeiden myötä, lähialueen vähäiset yhteistyömahdollisuudet, kansallisen koordinaation vähäiset resurssit
- **epävarmuus toiminnan jatkuvuudesta:** rahoituksen ja henkilöresurssien puute, hankeriippuvaisuus, ajanpuute, arvostuksen puute

- **kiire ja osaaminen:** digituki työtehtävänä muun työn ohessa ja paljon asiaa, josta pitäisi pysyä kärryllä tai selvittää (tieto- ja materiaalitulva), osaaminen (niin digitukijoilla, kuin myös esimerkiksi osaavien opettajien löytäminen sekä oman osaamisen puute digituen kehittämiseen ja järjestämiseen).
- **puolesta-asiointi ja vahva tunnistautuminen:** asiakasta ei pystytä välttämättä neuvomaan tarpeeseen vastaten

Monet keskusteluissa mukana olleet olivat selkeän innostuneita ja omistautuneita digituen kohentamiseen. Mainitut haasteet jarruttavat tekemistä, vaikka toiminta olisi pitkällekin kehitettyä. Toiminnan kerrottiin monessa tapauksessa olevan hyvin haavoittuvassa tilassa esimerkiksi yhdenkin työntekijän vähänkin pidemmän poissaolon, hankkeen päättymisen tai talouspaineiden vuoksi. Osa kunnista oli jo joutunut säästösyistä tai hankkeen päättymisen jälkeen lopettamaan hyväksi todettuja toimintamalleja, kuten monikielisen kiertävän digitukihenkilön toiminnan päättäminen, kun toiminnan jatkamiseen ei ole enää ollut resursseja tai vetäjää. Yhdessä tapauksessa alueen vapaaehtoisten koulutus on ollut tauolla yhden pidemmän poissaolon takia. Ruohonjuuritasoa tarkastellen eräs ikääntynyt oli ollut yhden kokonaisen kesän ilman internetiä, sillä alueella ei toiminut ainoan digitukijan kesäloman aikana ketään toista auttavaa tahoa. Digitukija sai kuulla tilanteesta vasta palattuaan loman jälkeen töihin, ja ongelma oli ratkennut kotikäynnillä modeemin uudelleenkäynnistyksellä. Monissa tapauksissa alueen koko toiminta riippuu hankkeen jatkumisesta tai uuden hankkeiden läpi menemisestä.

Hanketoiminnasta koettiin saadun hyötyjä, kuten hyviä toimintamalleja, materiaaleja, verkostoitumista ja ylipäätään aktivointia digituen järjestämiseen. Hyödyt ja yhteistyö hiipuvat kuitenkin nopeasti, jos ei ole henkilöä tai rakenteita, joiden varassa toimintaa koordinoidaan ja ylläpidetään. Osa keskusteluun osallistuneista ei tästä syystä pitänyt toivottavana toteuttaa digitukea hankkeistettuna, sillä sen tehtävää pidetään liian tärkeänä olemaan niin epävarmalla pohjalla jatkuvuuden kannalta. Hankkeiden välillä voi olla taukoa, jolloin digituen tarjoaminen on heikompa tai mahdotonta. Haasteena mainittiin myös se, että hankerahoituksen saamiseksi tulee keksiä aina jotain uutta – hankerahoitusta ei saa jo toteutetun hyvän toimintamallin jatkamiseen, vaan toimintaa tulee uudistaa. Tämä tarkoittaa kuntalaisten uutta tavoittamista ja uusista toimintamalleista tiedottamista. Muutokset aiheuttavat sen, ettei digituen paikkojen tietoja ole helppo pitää ajan tasalla, eikä toiminta pääse vakiintumaan kuntalaisille tutuksi. Hankkeen onnistuminen ja hyödyllisyys nähtiin riippuvan pitkälti myös siitä, millainen henkilö sitä tulee vetämään. Epävarmuus toiminnan tulevaisuudesta ja hankeriippuvaisuudesta aiheuttaa myös joillekin työntekijöille ja digitukijoille jatkuvaa stressiä oman työn jatkosta. Kuntalaisetkin olivat joissain tapauksissa

oppineet pistemäisyyden ja vaihtelevuuden vuoksi kysymään, kauanko jokin tietty toiminta jatkuu.

Resurssipula näkyy digitukijoiden ja digituen organisoinnin parissa työskentelevillä myös kiireenä ja osaamisen vajeena. Moni keskusteluun osallistunut kertoi, ettei heillä ole aikaa muiden tehtävien ohella ottaa selvää verkostoista tai tilaisuuksista, tai kehittää digituen toimintaa. Erityisesti pienissä kunnissa tai useiden pienten kuntien alueella sekä digituen antaminen että koordinointi voi olla yhden henkilön harteilla. Eräässäkin yhteydessä yksi henkilö kiertää seitsemän kunnan alueella antamassa digitukea (alueella tosin myös järjestön tarjoamaa digitukea) ja toisessa yhteydessä yksi henkilö hoitaa kolmen kunnan digitukea hankkeistettuna (ilman järjestöjen vapaaehtoisten tukea). Kuitenkin myös suuremmissa kunnissa ja kaupungeissa oli tilanteita, joissa digituen kehittäminen jää muiden työtehtävien jalkoihin. Osaamisen haasteena mainittiin myös aiheen laajuus ja tutustuttavan materiaalin sekä webinaarien tulva, jonka vuoksi aiheeseen kunnolla perehtymisen koettiin lähes mahdottomaksi tehtäväksi.

Päättäjillä ei koettu aina olevan osaamista tunnistaa digituen tarpeita ja investoimattomuus digitukeen koettiin osittain myös arvostuksen puutteena omaa työtä kohtaan. Osa tarkensi vastaustaan siten, että kunnan päättäjienkin uskotaan haluavan investoida digitukeen, eikä heitä olisi vaikea vakuuttaa sen tarpeellisuudesta, jos vain olisi budjettia.

Ainoastaan yksi keskusteluun osallistunut kaupunki totesi, ettei koe erityistä haastetta toiminnan jatkuvuuden tai rahoituksen kannalta ja suhtautuminen digituen järjestämisen tulevaisuuden näkymiin oli erityisen positiivinen. Heilläkin kuitenkin korostettiin tärkeänä tavoitteena juuri yhteistyön koordinoitua ja sijoitusten rikkomista sekä sisäisesti että alueellisesti. Lisäksi muutaman pienehkönn kunnan keskustelusta oli tulkittavissa kunnan asukasmäärään ja ilmentyneisiin digituen tarpeisiin viitaten, että digituki on vähäisyydestään huolimatta kunnan asukkaille ainakin toistaiseksi ollut riittävää.

Lähes kaikki selvitykseen osallistuneet olivat kuitenkin sitä mieltä, että digituen tarve on suuri ja tarve vain kasvaa, ja jo nykyisellään koettiin haastavaksi vastata tarpeeseen riittävällä tasolla. Osa mainitsi, että digitukipalveluita ei uskalleta edes välttämättä markkinoida kuntalaisille, koska tiedetään, ettei markkinoinnin myötä ilmaantuviin tarpeisiin ole resursseja vastata. Vain yksi keskusteluun osallistunut totesi erikseen, ettei tunnista erityistä digituen tarvetta kunnan alueella, sillä järjestetyille kursseille ei ole ollut juurikaan osallistujia ja digituesta on harvoin edes kyselty.

Yhtenä haasteena ilmeni digituen tarve puolesta-asiointiin ja vahvaan tunnistautumiseen liittyen. Osa keskustelijoista kertoi asiakkailta olevan tällaisia tuen

tarpeita jatkuvasti, osa ei pitänyt yleisenä omilla digituen asiakkailaan. Digitu-keen hakeutunutta asiakasta pyritään yleensä auttamaan mahdollisimman pitkälle ja tietoturvallisesti, mutta digitukijoiden on välillä haastavaa kieltäytyä auttamasta, kun asiakas on hädässä. Joiltain osin keskusteluissa tuli esiin myös digitukijoiden epämukavuus tällaisissa tilanteissa, kun he saavat tahtomattaan tietoonsa asiakkaiden tunnuksia ja yksityisasioiden, vaikka ei kuuluisi.

4.1.7 Suurimpina tarpeina kunnilla toiminnan pitkäjänteisyyden mahdollistaminen sekä vahva digituen kansallinen ja paikallinen vastuuvetäjä

Usein toistuvia ja pääasiassa kokoluokasta riippumattomia tarpeita oman toiminnan kehittämiseen olivat:

- **Vahvempi paikallinen ja kansallinen digituen koordinaatio**
- **Toiminnan jatkuvuuden mahdollistaminen**
- **Myös muiden tahojen laajemmin vastuun ottaminen omista palveluistaan ja niihin liittyvästä digituesta** (saatavuus, löydettävyyys, palvelujen ja laitteiden helppokäyttöisyys)
- **Opastukset ja koulutus:** työkaluja perustekemiseen, kohtaamiskoulutuksia digitukijoille, tiiviit ja portaittain syventävät koulutukset digitukijoille (pitkiä webinaareja tai materiaaleja ei ehdi käymään läpi työn ohessa), digitukijoiden sertifiointi, helposti toistettava toimintamalli ja neuvoja onnistuneen digitukitapahtuman järjestämiseen, kohdennettua opastusta digituen järjestämiseen (esimerkiksi kansallinen teemavuosi tarpeesta nousseeseen aiheeseen - yhdessä parantaen ja toisilta yhtä aikaa oppien)
- **DVV:n ja muiden kansallisten tahojen saatavilla olo ja isoista muutoksista tiedottaminen**

Lisäksi mainittiin ajanpuutteen taklaaminen, käyntiasioinnin määrien vähentäminen, tilasuunnittelun huomiointi digituen antamisen näkökulmasta, digituen tilannearviot ja ratkaisuideointia sisäisesti ja ulkopuolisten tahojen kanssa sekä keinoja tavoittaa kuntalaisia paremmin erityisesti haja-asutusalueilla. Erikseen mainittiin toiveina myös palkka työstä ja arvostus.

Kuntakokoluokasta riippumatta keskusteluissa toistui toive vahvemmassa paikallisesta ja kansallisesta digituen koordinaatiosta sekä toiminnan jatkuvuuden mahdollistamisesta. Paremman yhteistyön mahdollistamiseksi kaivataan panostusta resursseihin kansallisesti ja paikallisesti sekä nimetty vetovastuutaho digituen edistämiseen alueella. Useampi mainitsi erikseen, että kunnan toiminnan

vakauttamista auttaisi paljon, jos kunnassa olisi edes yksi pysyvä henkilö, jonka ainoana työtehtävänä olisi digituen järjestäminen.

Keskusteluihin osallistuneista kunnista osa mainitsi erikseen toiveen, että jokainen viranomainen ja palveluntuottaja ottaisi omista palveluistaan riittävän kopin. Tällä tarkoitettiin esimerkiksi palvelujen toteuttamista ja niiden neuvontaa riittävän helposti, selkeästi ja löydettävästi, jotta neuvonnan tarve kunnalta vähenisi sen osalta. Näin kunnille vapautuisi aikaa keskittyä omien palvelujen neuvonnan kehittämiseen sekä yleiseen digitukeen.

Vaikka toisaalta moni piti DVV:n jo luomia materiaaleja, webinaareja ja verkostoa hyödyllisinä, myös DVV:lle toivottiin lisäresursseja henkilöstöön toiminnan edelleen kehittämiseen sekä vahvempaan rooliin. Läheskään kaikilla ei esimerkiksi ollut edes tietoa DVV:n tuottamista materiaaleista ja toisaalta muutamat eivät pitäneet nykyisenkaltaisia materiaaleja hyödyllisinä, vaan kaipasivat toisenlaista tukea tai läsnäoloa. Webinaareja pidettiin tiedollisesti antoisina, mutta niiden osalta saattaa olla haasteita osallistumismahdollisuuksissa. Digituen kehittämisen tueksi kaivattiin esimerkiksi lyhyitä tietoisuuksia, ruohonjuuritason digitukijan opasta asiakkaan kohtaamiseen, neuvoja onnistuneen digitukitapahtuman järjestämiseen, tärkeimmistä uudistuksista tiedottamista sekä yleistä läsnäoloa ja saatavilla oloa. Haasteissa mainitun tieto- ja materiaalitulvan takia osa kuitenkin koki vaikeaksi erotella muun muassa DVV:n nykyisestäkin tiedotuksesta ja materiaalista se itselle oleellisin, johon tulisi reagoida – kaikkea kun ei ehdi lukea ja sisäistää. Kunnista peräänkuulutettiin myös kansalaisille kohdistuvan tiedotuksen tarvetta, laatua ja yhteen kokoamista, sillä monilla kuntalaisilla on pelko huijauksista, tietoturvasta tai palvelun oletetusta vaikeudesta. Kunnat vaikuttivat vastaanottavaisilta jakamaan tietoa omien kanaviensa kautta, mutta eivät välttämättä pitäneet kunnan tehtävänä tai järkevänä jokaisen erikseen etsiä tai tuottaa kaikkia kansalaisia koskevaa digitukimateriaalia. Tarpeena voisi siis tulkita olevan myös jyvien erottamisen akanoista, eli oman työtehtävän, kunnan tarpeiden ja kuntalaisten kannalta oleellisen tiedon ja tuen helppo löydettävyys.

Digiasioinnin osalta palvelujen toteutus helposti ja löydettävästi tarkoittaa muun muassa saavutettavuuden huomiointia alusta asti osana palvelun suunnittelua, niin kunnilla kuin muilla palvelujen tuottajilla. Suunnittelu- ja testausvaiheessa tulisi olla mukana esimerkiksi ikäihmisiä, vieraskielisiä, näkövammaisia ja muita asiakasryhmiä, jotta toteutuksesta tulee myös näille ihmisryhmille mahdollisimman saavutettava.

4.1.8 Kunnan työntekijöiden ja vapaaehtoisten digiosaaminen sekä vastuukysymyksiä

Jos kunnassa tai kaupungissa ei ole systemaattista lähestymistapaa digituen järjestämiseen ja henkilökunnan koulutukseen, voi olla tuurista kiinni, miten digitaalinen työntekijä on paikalla. Osaa kirjastojen työntekijöistä kuvailtiin perustyönsä lisäksi erityisen taitaviksi digiasioissa. Keskusteluihin osallistuneista useampi kuitenkin kertoi, että henkilökunnan osaamisen taso tai usko omaan auttamiskykyyn on paikoin hyvin heikkoa. Henkilökunnassa on eri toimialoilla myös töissä vähäisillä digitaidoilla operoivia henkilöitä. Esimerkiksi @-merkkiä ei välttämättä osata tehdä ja digilaitteita saatetaan vieroksua. Kirjaston henkilökuntaa kuvailtiin kirjastoalan ammattilaisiksi, mutta he eivät itse välttämättä koe kykenevänsä digiopastukseen lainkaan.

Koulutuksista kerrottiin saavan varmuutta, vaikka niistä ei tulisi uutta tietoa. Koulutus tuo kuitenkin työntekijälle varmistusta siitä, että neuvoo oikein. Paras muoto koulutukselle ja työntekijöiden osaamisen vahvistamiselle kannattaa suunnitella yhdessä oman työyhteisön kesken, sillä toiveet vaihtelivat suuresti. Osa piti webinaareja ja muita tapahtumia parhaina tapoina oppia uutta, kun taas toisille webinaareihin on hankala osallistua perustyön luonteen ja kiireen takia. Kolmessa keskustelussa keskusteltiin erityisesti kunnan henkilöstölle suunnatusta digituesta ja siihen liittyvistä hankkeista. Henkilökunnalle oli tuotettu lyhyitä koulutusvideoita, jotka jäivät kunnan käyttöön sekä nimetty henkilökunnan sisäisiä digitutoreita. Henkilökunnalle kohdistettujen hankkeiden osalta huomiot ovat kuitenkin hyvin samankaltaisia kuin muidenkin digituen hankkeiden – ne tuovat buustia tekemiselle vetäjän ja rahoituksen muodossa sekä tuottavat hyödynnettävää materiaalia, mutta toiminta hiipuu helposti hankkeen päätyttyä.

Vapaaehtoisia digitukijoita koulutetaan tehtävään järjestöjen puolesta, mutta vapaaehtoisuuden vuoksi heitä ei voi velvoittaa ylläpitämään osaamistaan eikä heillä ole virkavastuuta. Vaikka keskusteluissa ei nostettu esiin tästä johtuneita ongelmatilanteita, pidettiin sitä haasteellisena osaamisen varmistamisen ja digitukea hakevien haavoittuvuuden vuoksi. Digitukeen hakeutuvat joutuvat monesti hyvinkin henkilökohtaisissa asioissa ja tietämättöminä kysymään muilta neuvoa omien asioidensa hoitamiseksi. Digitukijat kohtaavatkin hankalia tilanteita tietosuojan ja yksityisyyden osalta, sillä he näkevät paljon tietoja, joita heidän ei kuuluisi eivätkä he haluaisi nähdä. Osassa keskusteluista nousi esille ajatus, että tukea antavalla olisi jonkinlainen virallinen uusittava sertifiointi tai jokin muu tapa, jolla varmistua vapaaehtoisen tietojen ajantasaisuudesta. Digituen asiakas ei välttämättä hahmota vapaaehtoisen järjestötoimijan ja kunnan työntekijän välisiä eroja asemassa ja vastuissa.

Vastuuta toisen henkilön tietoturvasta ja yksityisyyden kunnioittamisesta pidettiin digituen antamisen tilanteessa suurena. Kysymyksenä esitettiin muun muassa, millainen on digitukijan vastuu tilanteessa, jossa yhdessä klikattu linkki olisikin haitallinen. Entä tilanteessa, jossa digitukija on neuvonut hyväksymään käyttöehdot, jotta tiettyä palvelua voidaan käyttää, mutta se altistaakin esimerkiksi tietojen menettämiselle tekoälyn koulutukseen tahtomattaan? Digitukitilanteessa ei ole aikaa yhdessä lukea ja yrittää ymmärtää pitkiä käyttöehtoja. Oman osaamisen lisäksi digituen antamisessa epärointiä aiheuttaa siis epävarmuus vastuista ja varovaisuus.

Digitukijoilta vaatii paljon myös erityisosaamista, jos kaikki erityistilanteet ja tarpeet halutaan huomioida hyvin. Erityisesti isomman kaupungin asiointipalvelun työntekijä kertoi hyödylliseksi osaamiseksi ymmärtää muun muassa, miten ruudunlukija toimii, millaiset valikot missäkin laitteissa ja milläkin pankeilla on, miten parhaiten palvella henkilöä, jolla on neuroepätyypillisyyden tai sosiaalisen ahdistuksen myötä hankaluuksia digitukitilanteissa ja niin edelleen.

Tiettyjä erityisosaamisen tarpeita siis nousi keskusteluissa esiin, vaikka toisaalta korostettiin myös sitä, että valtaosa digituen tarpeista on laitteen peruskäyttöä ja hyvin yksinkertaisia ongelmia, kuten miten lähetetään WhatsApp- viesti. Monesti korostui, että useimmiten ihminen kaipaa rohkaisua ja toista ihmistä olemaan läsnä, jotta uskaltaa laitetta käyttää ja klikkailla eri asioita. Tärkein digitukijan tehtävä on asiakkaan kanssa yhdessä selvittäminen ja oikean tiedon tai tahon äärelle löytäminen.

4.2 Hyvänä pidettyjä toimintamalleja

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. Yksi parhaita hyviä käytäntöjä on siis jatkuvuus, ja sen jälkeen tietyt toimintamallit koettu erityisen toimiviksi. Hyvinä käytäntöinä mainittiin muun muassa seuraavanlaisia toimintatapoja:

Digituen sisäinen organisointi:

- digituen vastuualueen 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 tilaisuuksiin, 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 ja tapaamisia vinkkien ja kokemusten jakamiseen
- työntekijöille tietoturvasimulaatioita (esimerkiksi lähetetty ns. huijausviesti ja jos menee klikkaamaan, niin tulee tietoturvainfoa)

Asiakkaan henkilökohtaisen tarvelähtöisen auttamisen lisäksi onnistuneina tilaisuuksina on pidetty yleisimpiin haasteisiin keskittyviä tilaisuuksia. Tällaisia ovat esimerkiksi niin sanotut ”pankkipäivät”, jolloin kaupungin tiloissa tai muutoin pankkien kanssa yhteistyössä on järjestetty tilaisuus, jossa opastetaan pankkiasioissa. Myös melko yksinkertaisiin päivittäisasioihin keskittyvät tilaisuudet, kuten WhatsAppin tai sähköpostin käyttöön liittyvä digiopastus on koettu selkeiksi ja tykätyiksi. Kuntalaisen näkökulmasta kynnys tällaisiin konkreettisten teemojen tilaisuuksiin lienee matalampi, kun teema on helppo ymmärtää ja lähellä arjen tarpeita.

Huomioitavaa on myös, että vaikka erityisryhmiä ja erilaisia huomioitavia tarpeita on monenlaisia, ovat haasteet monilla samoja. Esimerkiksi helppokäyttöisyys, selkokieliisyys, palvelun tarjoaminen monikielisesti ja mahdollisuus asiointiin eri kanavien (digi-, puhelin-, käyntiasiointi) kautta tekevät asiointista helpompaa kaikille ihmisryhmille. Yhden ihmisryhmän tyypillisten tarpeiden huomiointi hyödyttää siis asiakaskuntaa usein viiteryhmänsä laajemmin.

4.3 Nostoja digitukikeskusteluun löydettävyydestä, systemaattisuudesta ja vastuista

Keskusteluista nousi muutamia erityishuomioita, joita olisi hyvä pohtia digituen kehittämiseksi niin kuntalaisten kuin kuntien näkökulmasta. Digituen toimijoita on useita, toimintamalleja on useita ja tarpeet digituelle ovat moninaiset. Digituen toimintakenttä vaikuttaa kaipaavan monilta osin systemaattisempaa lähestymistapaa niin kuntien sisäisesti kuin alueellisen yhteistyön osalta. Aiemmissa osioissa keskusteluihin pohjautuvien haasteiden ja tarpeiden lisäksi on syytä avata keskustelua asiointin haasteista sekä tarvittavista jatkoaskeleista.

4.3.1 Digiasioinnin tuki, asiointituki, digituki asiointin yhteydessä - mistä kannattaisi puhua?

Selvityksen osalta jäi pohdittavaksi ensinnäkin digituen antamisen todellinen laajuus, eli paljonko esimerkiksi muun asiointin ja kunnan palvelujen yhteydessä todellisuudessa annetaan digitukea. Lisäksi tulisi paremmin tunnistaa

digituen tarpeiden laajuus, eli esimerkiksi millaisiin asioihin niin sanotut digitaitoisetkin tarvitsevat tukea. Keskustelussa mukana olleista kunnista muutama totesi, ettei kysyntä ole niin suurta, etteikö nykyisellä toimintatavalla toistaiseksi pärjäisi melko hyvin. Digitukea saatetaan silti antaa laajemmin kuin osataan tunnistaa. Digituki asiainnin yhteydessä ja asiointituki olisivatkin kiinnostavat näkökulmat aiheeseen. Eri käsitteitä käyttämällä saataisi mahdollisesti syvennettyä tietoa siitä, miten paljon ihmiset tosiasiasa kaipaavat tukea kunnalta ja muilta julkisten palvelujen tahoilta, kun käsitteellä tavoitettaisiin myös heidät, jotka eivät hakeudu erilliseen digitukeen.

Eräässä keskustelussa todettiin, ettei tuen tarve välttämättä ilmene sellaisena, että ihminen kokee taitonsa heikoiksi ja ilmoittautuu kurssille, vaan tuen tarve on usein akuutimpi. Jos esimerkiksi laskun maksu, liitteen lisääminen hakemukseen, sähköpostiviestin avaaminen tai bussilipun osto ei onnistu, tarvitaan nopeampaa ja henkilökohtaista asiointiapua.

Kun puhutaan kaikkia kansalaisia koskevasta, yhteiskunnalliseen osallisuuteen sekä itsenäiseen toimintakykyyn tähtäävästä tukitoiminnasta, on tärkeää kiinnittää huomiota siihen, miten palvelusta puhutaan. Digituki saattaa sanana puhutella enimmäkseen juuri ikääntyneitä, eikä sen myötä välttämättä tunnisteta, missä kaikissa yhteyksissä digitukea annetaan. Nuoremmat eivät välttämättä esimerkiksi tunnista, että voisivat ottaa yhteyttä digitukeen, jos siistin työhakemuksen kirjoittaminen Wordillä tuottaa ongelmia tai ajanvaraus viranomaisasiointia varten on hankalaa.

Digitukea annetaan paljon asiointitilanteissa. Toisaalta se on juuri se, mitä toivotaankin, eli kukin taho hoitaisi oman kortensa neuvomalla omissa palveluissa asiointiin liittyen. Haasteeksi muodostuu kaksi asiaa: 1) asiainnin yhteydessä annettua tukea ei välttämättä tunnisteta digitueksi, jolloin tuen tarve voi jäädä piiloon ja siten huomiotta, ja 2) päivittäisen asiointipalvelun yhteydessä tulee olla resursseja ja valmius digituen antoon. Jos kuitenkin tarkoitus on ohjata ja tukea itsenäistä digiasiointia, jotta käyntiasiointia saataisiin vähennettyä, on digituen antaminen asiointitilanteessa ristiriidassa tavoitteen kanssa. Lisäksi laitetukea ja asiointitukea on joskus vaikea eritellä toisistaan, sillä asiainnin onnistuminen saattaa edellyttää laitetuen antamista.

Digituen saavutettavuuteen vaikuttaakin digituen tarjonnan lisäksi sen helppo lähestyttävyys ja ymmärrys siitä, mitä tahoja tulee missäkin tilanteessa lähestyä. Vastuunjako ei kuitenkaan ole selkeää myöskään digituen toimijoille. Digituen antamista katsotaan usein viranomaislähtöisesti, mutta asiakkaalle tarkeyttä ei ole se, kenen viranomaisen vastuulla mikäkin asia on, vaan tuen saaminen ja asian hoitaminen. Jotta ei kehitettäisi aina uudenlaista luukulta toiselle pompottamista, tulee palvelujen ohjeistusten ja digituen tahojen olla

selkeät niin viranomaisille kuin kansalaisille. Vapaaehtoisten avulla pyörivät digitukipäivystykset saattavat olla suosiossa osin henkilökohtaisen ja kiireettömän asiaan perehtymisen vuoksi, mutta myös siksi, että niistä voi kysyä neuvoa asiasta riippumatta. Kirjastot on todettu DVV:n selvityksissä ja myös digitukijoiden kokemuksen myötä luonteviksi digituen tiloiksi ja digitukea saatetaan kehittää esimerkiksi osana osallisuustoimia, mutta myös viestinnällä on oleellinen osuus digituen äärelle löytämisessä ja ymmärrettävyydessä. Kunnan sisäisessä järjestäytymisessä yksi kriittinen tekijä onkin viestinnän ja digituen yhteys toisiinsa. Viestintä voisi toimia joissain tapauksissa myös luontevana ”kotipaikkana” digituelle.

4.3.2 Vapaaehtoisilla vastuu kansalaisten digitaidoista ja niiden tukemisesta?

VTV:n tarkastuskertomuksessa todetaan, ettei viranomaisten ole tarkoituksenmukaista tuottaa kaikkea digitukea itse, mutta niiden tulisi silti varmistaa, että erilaista digitukea on tarpeen mukaan saatavilla. Yhtenä suosituksena on, että VM edistäisi pankkitunnuksista riippumattomia tunnistautumisvälineitä. Tästä herää kuitenkin lisäkysymyksiä, kuten kenen vastuulla digituen tarjoamisen tulisi milloinkin olla ja mikä riittää varmistukseksi, että digitukea on tarpeiden mukaisesti saatavilla.

Digitaitoja pidetään usein ehtona kansalaisten osallistumiselle yhteiskuntaan, jolloin muodostuu oleelliseksi, että digitukea on riittävästi saatavilla julkisena maksuttomana palveluna. Mihin pisteeseen asti ja millä tavoin on kunnan velvollisuus mahdollistaa ja varmistaa kuntalaisten digiosallisuus ja -taidot? Kuten tämän raportin alussa on todettu, ei velvollisuutta ole tällä hetkellä kuin omien palvelujen neuvontaan sekä kirjastojen yleiseen tukeen medialukutaidon edistämiseen liittyen.

Selvityksen mukaan kunnat usein tarjoavat sekä itse että yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa digitukea paljon tätä velvoitettaan laajemmin, mutta tästä huolimatta koetaan, ettei kaikkiin tarpeisiin pystytä vastaamaan. Tällä hetkellä erillisen digituen tarjonta nojaa myös monilta osin pitkälti järjestöjen vapaaehtoiisiin. Vapaaehtoiset ovat tärkeä lisäys digituen saatavuuteen, mutta sekä digitalisaation edistymisen että yhteiskunnallisen osallisuuden kannalta näin merkittävän tukitoimen tulisi olla vankemmalla 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. Eri paikkakunnilla asuvat ovat digitukeen nähden eriarvoisessa asemassa, sillä alueelliset erot tarjonnassa vaihtelevat suuresti. Yhteiskunnallinen osallisuus ja digiasioinnin

onnistuminen ei voi olla paikkakunnasta kiinni, etenkin jos samanaikaisesti käyntiasiointipisteitä vähennetään ja aukioloaikoja supistetaan.

Palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen myötä pyritään siihen, että matkaa fyysille asiointipisteille olisi enintään 55 minuuttia. Uudistuksen vaikutusta kunnalta haettuun digituen tarpeeseen ei ollut keskusteluun osallistujien helppo arvioida, mutta suhtautuminen oli vaihtelevaa. Pitkiin matkoihin saatettiin olla tottuneita, mutta toisaalta palvelujen keskittymisen isompiin naapurikuntiin koettiin aiheuttavan haastetta pienempien kuntien asukkaille. Moni keskusteluun osallistunut kommentoi, että matka lähimpiin asiointipisteisiin saattaa tälläkin hetkellä viedä puolikkaan tai kokonaisen päivän, sillä julkinen liikenne kulkee harvaan. Esille nostettiin myös, että toisille kuntalaisille lyhyt matka kunnan sisälläkin voi olla liian pitkä, kun ei ole varaa bussilippuihin. Osa suhtautui kuitenkin positiivisesti siihen, että eri viranomaiset ovat helposti saman katon alla. Jos Suomi-pisteiden yhteydessä toteutettaisiin alueellisen digituen koordinaation vastuutus, vaikuttaa selvityksen perusteella siltä, että se voisi olla tervetullut ja selkeyttävä kehitys. Digitukea tulee kuitenkin tarjota keskittämistä laajemmin myös syrjäisemmillä seuduilla, ja vastuutaholla tulee olla selkeä tehtävä ja tavoitteet koko alueen osalta.

Digituen vahvempi koordinaatio ja yhteistyö selkeyttäisi myös vastuunjakoa eri toimijoiden välillä ja auttaisi tunnistamaan alueen puutteet ja päällekkäisyydet digituen tarjonnassa. Kunnilta on toivottu vahvempaa otetta digituesta esimerkiksi Vanhusasiavaltuutetun ja 21 valtakunnallisen järjestön allekirjoittamassa kannanotossa.⁸ Monilta osin vaikuttaa kuitenkin siltä, että ainakin suuressa osassa keskusteluihin osallistuneista kunnistakin olisi halua saada digituen tarjoamisesta vahvempi ote ja kuntalaisten erilaisia tarpeitakin on tunnistettu.

Kuntien digituen toiminta on kuitenkin helposti haavoittuvaa ja haasteita on monenlaisia resursseista lähtien. Digituen asiakasta halutaan useimmiten auttaa, mutta samalla tunnistetaan, että digitukija ei voi olla kaiken asiantuntija. Asiakasta ei myöskään haluta pompotella luukulta toiselle. Mikä velvollisuus kunnalla on digitukijana, jos netti katkeaa tai laite ei toimi? Päivitysten ja asennusten tekeminen rajattiin myös usein digituen ulkopuolelle, koska digitukijoilla ei ole sellaisiin asiantuntijuutta ja päivitykset vievät aikaa. Kenen vastuulla näissä auttaminen on, laitevalmistajan? Jos kansalaisilta toivotaan digiasiointia, pitäisikö sen mahdollistavan tuen olla kuitenkin aina maksutonta? Palvelun maksuttomuus kuntalaiselle ei kuitenkaan voi johtaa siihen, että digituen kattavuus on riippuvaista vapaaehtoisten löytymisestä kullakin alueella. Resurssien

⁸ [Ikääntyneet on muistettava, kun maailma digitalisoituu | Näkövammaisten liitto](#)

ollessa tiukoilla on tärkeää yhdistää eri tahojen olemassa olevat voimat yhteistyössä.

On hyvä muistaa, että digiasioinnin haasteista huolimatta suurin osa kansalaisista toivoo digipalvelujen kehittämistä. Digituen tarve ei siis kerro siitä, etteikö digitaalisia palveluita haluttaisi käyttää, vaan että ne tulee toteuttaa saavutettavammin ja että myös tukea tulee kehittää.

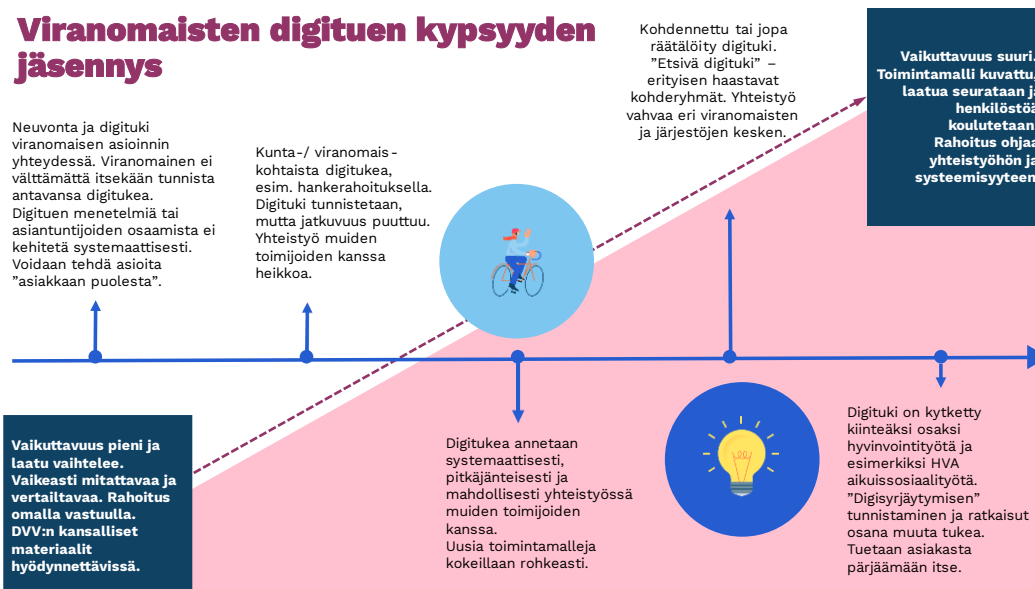
4.3.3 Keskeinen viesti: tarvitaan systemaattista kehitystä - sekä toimintamallien että rahoituksen tulisi ohjata yhteistyöhön

Asiointipalvelujen rakenteet ovat muuttuneet. Toimintamallien uudistamiseen tarvitaan järkevämpää otetta ja yhteistyötä. Digiasioinnin järjestämisen ja kehittämisen pitää taipua siihen, että ihmiset saadaan pidettyä kehityksessä mukana. Pitkälti vaikuttaa edelleen siltä, että digitukea saavat tehokkaasti ne, jotka digitukea osaavat hakea. Kun kansalaisia ohjataan entistä laajemmin digikanaviin, eivät kohtaaminen ja kysyntä ehkä kohtaa riittävällä tasolla. Asiointin palvelupolut ja palveluketjut tulisi olla selkeästi kuvattuna sekä ammattilaiselle että asiakkaalle. Esimerkiksi DVV:n, kuntien ja hyvinvointialueiden yhteinen prosessien kuvaus siitä, missä kohtaa ja miten milläkin digitalustalla asioidaan voisi helpottaa ”digihimmelin” hahmottamista.

Usein peräänkuulutetaan ulkoa tulevaa digituen ohjausta, ja monet keskusteluihin osallistuneetkin korostivat yhteistyötä eri tahojen kesken. Osa oli tunnistanut myös kunnan sisäiset siilot haasteena digituen kehittämiseksi. Ulkoisen tuen lisäksi yhtä tärkeää onkin kunnan sisäinen järjestäytyminen. Digituen kehittämisen tulisi olla tiivis osa kunnan monikanavaista ajattelua tukevaa palvelukehitystä. Kehittäminen voi kuitenkin kulkea kaikkiin suuntiin: digitukitilanteissa tehdään arvokkaita havaintoja palvelujen käytön haasteista, jotka kannattaa hyödyntää kunnan tai kaupungin koko toiminnan suunnittelussa, kehityksessä, resursoinnissa ja strategioissa. Kunnan sisäisen vuoropuhelun lisääminen ja digituen tarpeiden keskitetty seuraaminen voisi lisätä myös yhteistä ymmärrystä palveluiden tilasta ja digituen arvostusta. Yksi digitukija tai edes yksi digituen taho ei voi olla kaiken asiantuntija, mutta myös siksi yhteinen koordinointi eri järjestöjen ja muiden tahojen kanssa on tärkeää. Digitukijoilla tulee olla osaaamista ohjata parhaan neuvonnan äärelle.

Systemaattisuus digitukijoille kertyneen tiedon hyödyntämisessä ei vaikuttanut olevan tavallista ainakaan kunnan koko toiminnan kehittämisessä, vaikka erityisesti yhdellä kaupungilla korostui palveluneuvojien kuunteleminen ja heiltä vinkkien kerääminen digituen kehittämiseen.

Lisäksi tämän selvityksen ulkopuolella haasteeksi on usein nostettu monet eri rahoituskanavat ja ministeriöiden toisistaan irrallinen digitukityö. OKM ohjaa kirjastoja, VM DVV:n koordinaatiroolia ja STM sotedigitukea. Kun digituen kansallinen tuki on hajallaan, on aikaa vievää seurata mahdollisia rahoitushakuja. Selvityksen keskusteluihin osallistuneet kertoivat, ettei heillä useimmiten ole aikaa juurikaan seurata ajankohtaisia aiheita, tiedotusta tai kehittää digitukea. Vaikka huomio ei siis suoraan noussut puheisiin selvityksen keskusteluissa, liittyy se keskusteluissa nousseeseen haasteeseen pysyä selvillä ajankohtaisista tilaisuuksista ja erilaisista kehittämistä mahdollistavista toimista. Kaikenlainen selvitystyö vie aikaa, eikä tieto paljon toivotuista rahoitusmahdollisuuksista välttämättä tavoita kaikkia. Jatkuva rahoitusmahdollisuuksien selvittäminen ja hakeminen mainittiin myös muutamien osalta merkittävänä stressitekijänä.



Kuva 2 Viranomaisen digituen kypsyyden jäsenitys.

Vaikka vain pieni määrä tuen tarvitsijoista hakee tukea virallisilta tahoilta, kunnat eivät välttämättä koe nykyiselläänkään pystyvänsä vastaamaan heidänkään tarpeisiinsa, saati jos pitäisi pystyä paremmin huomioimaan myös itsenäisesti onnistuvat sekä läheisistään riippuvaiset. On selvää, että digituen järjestäminen vaatii nykyistä enemmän kansallista huomiota. Viranomaisen digituen kypsyttää voi jäsentää systemaattisuuden ja yhteistyön tason avulla (kuva 2). Pienimmissä kunnissa toimintamallien ei tarvitse eivätkä ne voikaan olla yhtä monipuolisia kuin suuremmissa kunnissa, mutta toiminnan tulisi lähtökohtaisesti olla suunnitelmallista, pitkäjänteistä ja avointa yhteistyölle.

5 Muita selvityksiä digi- tuesta

Tässä osiossa on lyhyesti esiteltynä muutama esimerkki muista digitukeen liittyvistä selvityksistä eri näkökulmista. Keskeisimpinä huomioina on muun muassa erilaisten digituen tarpeiden tunnistaminen ja tunnustaminen, digituen alueellisen organisoinnin ja johtamisen tarve sekä huomio siitä, että tuen antaminen kasautuu enimmäkseen läheisille ja vapaaehtoisille virallisten julkisten tahojen sijaan, vaikka myös julkisten tahojen tukea kaivataan. Julkisten tahojen tukeen ollaan yleensä tyytyväisiä, kun sen äärelle on löydetty.

5.1 Valtiontalouden tarkastusviraston tarkastuskertomus: ministeriöiden ja virastojen asiointikanavien järjestäminen ja digiasioinnin tuki

Valtiontalouden tarkastusvirasto on julkaissut tarkastuskertomuksen ministeriöiden ja virastojen asiointikanavien järjestämisestä ja digiasioinnin tuesta (2024). 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. VTV toteaa myös, että valtiovarainministeriön koordinoimien digituen alueellisten verkostojen kehittämishankkeiden (2016–2021) päätyttyä alueelliset verkostot ovat pääosin hiipuneet, koska niiden vetovastuu ei ole kuulunut kenellekään. VTV:n selvityksessä nostetaan lisäksi esille hyvinvointialueiden myötä katkennut yhteys sote-puolen tekemiseen. Hyvinvointialueiden tarjoama digituki ei ole välttämättä ministeriöiden ja virastojen tai kuntien tiedossa. VTV:n tarkastuskertomuksessa suositellaan keskustelemaan hyvinvointialueiden kanssa digituen yhteistyöstä nyt, kun hyvinvointialueiden toiminta vähän vakautunut.

VTV suosittelee, että digituen alueellinen koordinaatiovastuu yhdistettäisi käynnissä olevaan palvelu- ja toimitilaverkkouudistukseen. Tarkastuskertomuksessa todetaan, ettei viranomaisten ole tarkoituksenmukaista tuottaa kaikkea

digitukea itse, mutta niiden tulisi silti varmistaa, että erilaista digitukea on tarpeen mukaan saatavilla. Yhtenä suositukseksi on, että VM edistäisi pankkitunnuksista riippumattomia tunnistautumisvälineitä.

Lisäksi digiasioinnin edistämiseksi huomiota tulisi kiinnittää siihen, että asiointipalvelujen kehittämisessä huolehditaan digipalveluiden vaatimasta tuesta. Digipalveluihin ja -asiointiin liittyvää tukea tulisikin pohtia palveluiden kehittämisen yhteydessä eikä vasta jälkikäteen. VTV:n tarkastuskertomuksen huomioiden ja suositukset ovat pitkälti samankaltaisia kuntien digitukiselvityksen keskeisimpien huomioiden kanssa.

5.2 Digi- ja väestötietoviraston selvityksiä

Digituen löydettävyyden kipupisteet ja ratkaisun avaimet (2023)⁹

Suurin osa ihmisistä pärjää digilaitteilla ja -asiointissa itsenäisesti, ja kykenee itsenäisesti selvittämään myös ongelmatilanteita. Itsenäisesti asioivia voidaan tukea palvelun huolellisella suunnittelulla ja selkeydellä. Palvelusuunnittelu itsenäisten toimimisen mahdollistamiseksi voidaankin nähdä yhtenä osana digitukea. Itsenäisen selviämisen jälkeen yleisintä on läheisiltä neuvon kysyminen. Virallisilta tahoilta apua pyytää melko pieni määrä.

Läheiset digituen antajina (2023)¹⁰

Läheisiltä saadun digituen lisäksi 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 ovat hajanaisia, eivätkä kovin myönteisiä, mutta tarve viranomaisten tarjoamalle digituelle tunnistetaan.

30 % läheisiään digitukevista toivoo, että läheinen hakeutuisi enemmän muun digituen äärelle. Myös muut kuin näin vastanneet pitivät hyvänä, että digitukea on tarvittaessa saatavilla myös viranomaiselta, jos itsellä on esimerkiksi kiire. Vastaajista moni ei kuitenkaan tiennyt, mihin läheisen voisi tarvittaessa ohjata (viranomaisen asiakaspalvelua hyödynnetty, mutta sitä ei mielletty varsinaiseksi digitueksi). Kirjastoissa tarjottu digituki nähdään houkuttelevana ja helposti lähestyttävänä vaihtoehtona.

Tyypillisiä tuen aiheita ovat: uuden laitteen käyttöönotto, perus digitaidot (tietoturva, tilit ja salasana, verkkoyhteydet ja liittymät), viranomaisasiointi,

⁹ [Digituen löydettävyyden kipupisteet ja ratkaisun avaimet](#)

¹⁰ [Läheiset digituen antajina](#)

pankkiasiointi. Läheisten antama tuki kiteytyy siis hyvin samanlaisiin aiheisiin ja tarpeisiin, kuin muilla auttavilla tahoilla.

Maahanmuuttaneiden digiosaaminen ja työllistyminen (2023)¹¹

Valtaosalla maahanmuuttajista on hyvät digitaidot, mutta haasteiksi muodostuvat palveluiden kieli ja vahvan tunnistautumisen haasteet (esimerkiksi huoli tietoturvasta ja -suojusta, eikä vahvaa tunnistautumisvälinettä välttämättä saatavilla). Digitaalisten palveluiden käytön esteet ovat myös erilaisia eri kielisillä. Arabiankielisillä korostui selvityksessä huijatuksi tulemisen pelko, kun venäjän- ja vironkielisillä suurimpana esteenä oli epäselvä kieli. Arabiankielisillä avun tarve oli myös suurempaa ylipäättään ja tuen tarve korostui erityisesti työikäisillä. Heikosti digitaitoisilla ilmeni haastetta myös suomalaisen yhteiskunnan toiminnan tuntemisessa.

Maahanmuuttaneetkin kääntyvät ensisijaisesti läheisten puoleen, jos eivät itse onnistu asiointissa tai laitteiden käytössä.

Nuorten digitaidot ja digituki (2021)¹²

Nuorilla korostuvat haasteet digitaalisessa asiointissa, lomakkeiden täyttämisessä, työhakemusten luomisessa ja muissa virallisissa asiointitilanteissa. Kartoituksen tulokset kertovat, että myös ”diginatiivit” tarvitsevat digitukea digitaalisessa ympäristössä toimimiseen ja asioidensa onnistuneeseen hoitamiseen.

Digituen asiakaskokemus (2023)¹³

Virallisen digituen hakemiseen on monilla korkea kynnyks. Kun digitukea on uskallettu hakea ja sitä on saatu, ollaan saatuun tukeen tutkimuksen mukaan tyytyväisiä. Digituen asiakaskunnassa korostuu ikääntyneet naiset ja tarve korostuu terveyden heiketessä ja eläkkeelle jäädessä. Kunnissa neuvotaan eri digituen aiheisiin liittyen, kuten laitteiden käyttöön, asiointiin ja yleiseen digitukeen.

5.3 Henkkarit kaikille -kampanjan ja MaaseutuDIGI-tutkimushankkeen myötä tehtyjä nostoja digiköyhyydestä

Henkkarit kaikille -kampanjan ja MaaseutuDIGI-tutkimushankkeen havaintoja esiteltiin kehittämiskeskus Mansikka ry:n ja MaaseutuDIGI-hankkeen järjestämässä digiköyhyyttä käsittelevässä webinaarissa 4.2.2025.¹⁴ Henkkarit kaikille -

¹¹ [Maahanmuuttaneiden digiosaaminen ja työllistyminen](#)

¹² [Nuorten digitaidot ja digituki Kartoitus 2021](#)

¹³ [Digituen asiakas- kokemus 2023](#)

¹⁴ [Digiköyhyys | Kehittämisyhdistys Mansikka ry](#)

kampanja toteutettiin 17 kunnassa tai maaseutu-/kuntaliitosalueella Pohjois-Savossa hankerahoituksella ja hyvinvointialueen avustusrahoituksella. Kampanja sai vuonna 2024 digitukitekotunnustuksen. MaaseutuDIGI-tutkimushankkeessa tarkasteltiin yhteiskunnan digitalisoitumista maaseutualueiden näkökulmasta kirjoituskutsun, kolmen hyvinvointialueen tapaustutkimuksen ja työpajojen avulla.

Suomi on yksi Euroopan digitalisoituneimmista maista ja tieto- ja viestintätekniikan saatavuutta ja käyttöä pidetään uutena kansalaisoikeutena. Samalla se on edellytys täysivaltaiselle kansalaisuudelle, joka tarkoittaa digiköyhyyden riskien lisääntymistä. Digiköyhyydellä viitataan haasteisiin osallistua digitalisoivaan yhteiskuntaan. MaaseutuDIGI-tutkimushankkeessa esimerkiksi todettiin, että hyvinvointialueiden tarjoama digituki on pääosin digitaalista ja tukee enimmäkseen palvelun piiriin jo päässeitä.

Haasteiksi nostettiin vahva tunnistautuminen, tiedon saatavuus ja saavutettavuus, osaamisen ja digituen puute, tietoturva, yhteydet ja laitteet, palveluiden ja yhteiskunnan yhdenvertaisuus, lainsäädännön ristiriitaisuudet, digituen järjestämisvastuun epäselvyys ja digikehittämisen pirstaleisuus. Vuonna 2022 Suomessa oli 1,1 miljoonaa ihmistä ilman henkilöllisyystodistusta. Ilman henkilöllisyystodistusta digiasiointi on hankalaa, mutta henkilöllisyystodistuksen hankkiminen voi olla lähes mahdotonta. Paikkakunnalla ei välttämättä ole valokuvaa-moa, poliisin lupapistettä, pankkia tai julkista liikennettä. Mikään laki ei velvoita henkilöllisyystodistuksen tai vahvan tunnistautumisen välineen omaamista, mutta palvelujen saaminen edellyttää usein jompaa kumpaa. Tietoja palvelujen saatavuudesta on siirretty verkkoon, mutta usein tietopalustojakin toteutetaan hankerahoituksella, jolloin löytynyt tieto ei välttämättä pysy ajantasaisena. Myös muilta osin hankeriippuvaisuuden haasteet muun muassa jatkuvuudesta on nostettu haasteeksi. Webinaarissa nostetut haasteet ovatkin monilta osin samansuuntaisia tämän selvityksen havaintojen kanssa. Lisäksi korostettiin harvaan asutun maaseudun heikkoja internetyhteyksiä ja katvealueita. Toimivamman yhteyden varmistamiseksi kuluttajat voivat tehdä Traficomille ilmoituksen riittämättömästä tietoverkkoyhteydestä, mutta harvalla on tästä tietoa. Palveluja myös hinnoitellaan eriarvoistavasti, sillä digiasiointi usein edullisempaa kuin käyntiasiointi. Digitaiddottomille aiheutuu palveluhinnoittelun lisäksi muitakin kustannuksia, kuten pitkienkin matkojen lippujen hinnat julkisella liikenteellä.

Digiköyhyyttä pidetään erityisesti haavoittuvia ihmisryhmiä koskettavana, mutta aiheeseen liittyy myös maaseutuspesifejä näkökulmia, sillä maaseudun väestö on muuta maata voimakkaammin ikääntyvää, toimivien yhteyksien puutteet koskevat erityisesti maaseutualueita ja digituki ulottuu vain harvoin keskusten ulkopuolelle. Digitalisaation (ja digituen) onnistumisen nähdään myös linkittyvän alueiden elinvoimaisuuteen, maalla asumisen ja yrittäjyyden mahdollisuuksiin,

kiinteistöjen arvoon ja muihin maaseudun tulevaisuuden näkymiin vaikuttaviin seikkoihin.

Ratkaisuina peräänkuulutetaan ensinnäkin ilmiön tunnistamista ja tunnustamista. Tämän seurauksena ehdotetaan digiköyhyyden juurisyiden käsittelyä, kuten riittävien yhteyksien takaamista ja palvelujen saatavuutta. Lisäksi tulisi kehittää muun muassa liikkuvia palveluita, digituen kokeiluja tarve- ja ihmislähtöisesti, muutakin kuin sähköistä viestintää sekä yhteistyötä yli hallintorajojen yhteisten tavoitteiden ja koordinaation määrittämiseksi. Oleellista on myös turvata digitukijoiden tekemälle työlle riittävät resurssit.

6 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
 - [Digitukijoille | Digi- ja väestötietovirasto](#) - tietoa Digi ensin -hankkeesta ja infotilaisuuksista digitukijoille
 - [Maahanmuuttaneiden digiosaaminen ja työllistyminen](#)
 - [Nuorten digitaidot ja digituki Karttoitus 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 havaittuvassa 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: [Digi-köyhyys-webinaarin-esitys_final.pdf](#)
 - MaaseutuDIGI-hankkeessa tehtyjä huomioita digiköyhyydestä: [PowerPoint-esitys](#)
 - Muistiinpanokooste webinaarin paneelikeskustelusta: [Muistiinpanot-Digiköyhyys-webinaari.pdf](#)
- **Muita oppaita/suosituksia/materiaalia:**
 - [Digitaalitojen osaamismerkistö | TIEKE](#)
 - [YKN:n suositus digitaaloista ja digituen antamisesta kirjastoissa](#)
 - Yleisten kirjastojen hankkeen opas: [Digiopastus asiakaspalveluna](#)
 - Espoon digitukijan käsikirja – tarvelähtöinen ratkaisumalli (tullossa julkaistavaksi 5/2025)
 - 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 – Järjestötao](#)
 - [Digital Competence Framework for Citizens \(DigComp\) - European Commission](#)