

Digi ensin, mutta ei yksin



Sisällysluettelo

Mikä on Digitaitoraportti?	3
Digitaitoraportti 2023: Digi ensin, mutta ei yksin	6
Suomalaisten digitaidot kasvavat kaikissa ikäryhmissä	9
Digin käyttöön tarvitaan tukea	13
Digituki ei ole kaikkien saatavilla	17
Tuki kasvattaa digirohkeutta	21
Hyvän digitukikohtaamisen piirteitä	23
Suosituks	25
SUOSITUS 1: Julkisissa palveluissa annettavan digituen löydettävyyttä parannetaan	27
SUOSITUS 2: Digituen asiakaskokemusta mitataan säännöllisesti ja yhdenmukaisesti	27
Liitteet	28



Mikä on Digitaitoraportti?

Mikä on Digitaitoraportti?

Digi- ja väestötietoviraston tehtävänä on tukea digitukea antavia organisaatioita digituen järjestämisessä ja digituen antajien osaamisen kehittämisessä. Digi- ja väestötietovirasto kehittää digitukea valtakunnallisesti. Koulutamme ja tuemme digitukijoita, kartoitamme digiosaamisen ilmiöitä ja kehitämme digituen toimintamalleja yhdessä digituen toimijoiden kanssa.

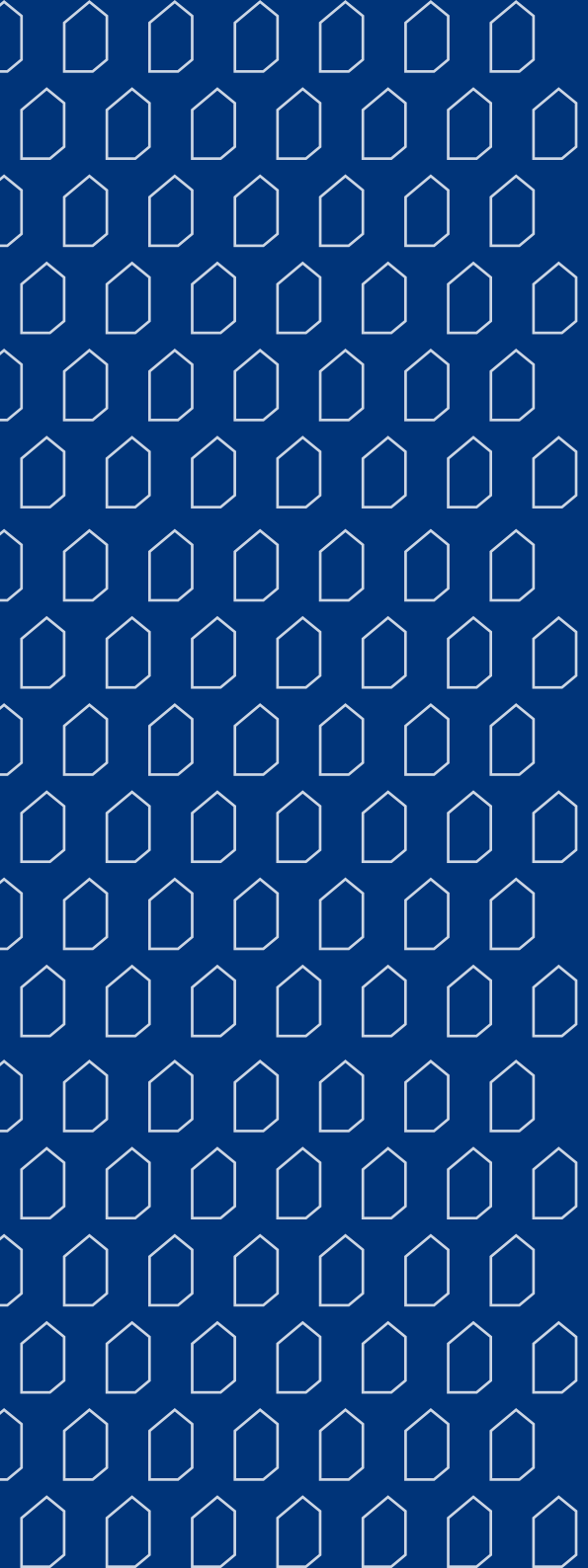
Digitaitoraportti on Digi- ja väestötietoviraston julkaisu, jonka tarkoitus on tuottaa tietoa suomalaisten digitaitojen kehityksestä ja digituen kehittämisen tarpeista. Digitaitoraportti perustuu Digitaitokyselyyn, vaihtuvateemai-

siin kartoituksiin sekä muiden toimijoiden tuottamaan tutkimustietoon. Ensimmäinen digitaitoraportti julkaistiin 2022.

Digitaalinen ympäristömme elää ja muuttuu. Arkisessa digitaalisessa ympäristössämme tapahtuu jatkuvasti päivityksiä, uudistuksia, lanseerauksia, joskus suoranaisia mullistuksiaakin. Muutokset vaativat sopeutumista ja uuden oppimista kaikenikäisiltä suomalaisilta. Digitaitoraportti seuraa sitä, miten suomalaiset pysyvät muuttuvassa digitaalisessa kehityksessä mukana ja mitä tarvitaan, jotta kaikilla olisi parhaat edellytykset rakentaa omannäköisensä digitaalinen arki.

Raportissa käytettyjä termejä

DIGI	Digi-liite tarkoittaa asian olevan digitaalinen; tapahtuu sähköisesti digitaalitekniikan avulla.
DIGITALISAATIO	Muutos, jossa tieto- ja viestintätekniikan digitaaliset laitteet sekä palvelut lisääntyvät arjen kaikissa eri toiminnoissa.
DIGITAALINEN YMPÄRISTÖ	Digitaaliset palvelut ja laitteet ja niihin liittyvät ilmiöt, joita arkipäivässä kohdataan.
DIGITAI DOT, DIGIOSAAMINEN	Digitaalisten palveluiden ja laitteiden käyttämiseen ja digitalisaation hyödyntämiseen tarvittavat taidot.
DIGITUKI	Kansalaisille, yrityksille ja yhteisöille annettavaa tukea digitaalisten palveluiden käytössä. Digitukea tarjoavat Suomessa viranomaiset, kunnat, kolmas sektori sekä yksityiset yritykset. Digitukea on tarjolla erilaisten kohderyhmien tarpeisiin. Viranomaisilla on hallintolain (434/2003) 8 §:n mukaan velvollisuus neuvoa asiakkaita tarjoamiensa palveluiden käytössä.
DIGIROHKEUS	Arkipäivän uskallus ottaa kokeilemalla käyttöön uusia tai muuttuneita digitaalisia laitteita, välineitä ja palveluita, kehittyä niiden käytössä tai käyttää niitä epävarmuuden tunteista huolimatta.



Digitaitoraportti 2023: Digi ensin, mutta ei yksin

Digitaitoraportti 2023: Digi ensin, mutta ei yksin



Yhdessä olemme osaavampia.

Suomalaisten digiosaamista vuonna 2023 kuvaa neljä havaintoamme:

- 1. Suomalaisten digitaidot kasvavat kaikissa ikäryhmissä.**
- 2. Digin käyttöön tarvitaan tukea.**
- 3. Digituki ei ole kaikkien saatavilla.**
- 4. Tuki kasvattaa digirohkeutta.**

Vuoden 2023 Digitaitoraportti käsittelee auttamista ja tukemista digitalisoituvassa maailmassa.

Digitaaliset taidot ovat yhä tärkeämpiä arjen asioiden hoitamisessa ja yhteiskunnan toimintaan osallistumisessa. Kaikenikäisten ihmisten arjessa tarvitaan jatkuvasti monenlaista apua digitaalisten laitteiden ja palveluiden käytössä ja ymmärtämisessä. Yhdessä olemme osaavampia.

Pääministeri Orpon hallitusohjelmassa todetaan Suomen siirtyvän asteittain digitaalisten palveluiden ensisijaisuuteen viranomaisasiointikanavana. Lainsäädäntöä tullaan muuttamaan siten, että digitaalisesta viranomaisviestinnästä tehdään ensisijainen kanava niille, joille se on mahdollista. Samalla on huolehdittava, että vaihtoehtoisia asiointi-

ja viestintäkanavia on tarjolla heille, joille digitaalisten palveluiden käyttäminen ei ole mahdollista.

Digi ensin, mutta ei yksin -teema tuo esiin eri tarpeita ja ratkaisuja, jotka liittyvät digin ensisijaisuuteen. Viranomaisasiointin muuttuessa ensisijaisesti digitaaliseksi tulee entistäkin keskeisemmäksi varmistaa, että kaikilla suomalaisilla on mahdollisuus saada oikea-aikaista ja tarpeisiin vastaavaa digitukea. Viranomaisten omien palvelujen digituen kehittämisen tärkeys kasvaa. Digitaitoraportin 2023 suositukset liittyvät erityisesti viranomaisten omien palveluidensa käyttöön antamaan digitukeen.

DIGITAITORAPORTIN 2023 TIETOPOHJA

Digitaitoraportti perustuu eri tilastolähteistä koottaviin mittareihin sekä seuraaviin Digi- ja väestötietoviraston Digituen vuonna 2023 toteuttamiin kartoituksiin:

- Digitaitokysely 2023: Puhelinkysely
- Läheiset digituen antajina: Laadullinen kartoitus ja verkkokysely
- Digituen löydettävyyden kipupisteet ja ratkaisun avaimet: Laadullinen kartoitus
- Digituen asiakaskokemus 2023: Lomakekysely digituen asiakkaille
- Maahanmuuttaneet, työllistyminen ja digitalisaatio 2023: Laadullinen kartoitus

Tarkemmat tiedot kartoitusten toteutuksesta löytyvät Digitaitoraportin lopusta.

Määrälliset tietolähteet:

- Digi- ja väestötietovirasto, laatutyökalut
- Digi- ja väestötietovirasto, Digitaitokysely
- Digi- ja väestötietovirasto, Digiturvabarometri
- Eurostat, ICT usage in households and by individuals
- Euroopan komissio, The Digital Economy and Society Index (DESI)
- IMD World Competitiveness Yearbook
- Soste, Järjestöbarometri
- Tortoise-Media, Global AI Index
- Viestintä-Piritta, Tieke, Vitec Avoine, Järjestödiggi
- THL, Kouluterveyskysely
- Tilastokeskus, Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö

Laadullista ja määrällistä tietoa sisältävät raportit:

- Digituen löydettävyyden kipupisteet ja ratkaisun avaimet
- Digituen asiakaskokemus
- Läheiset digituen antajina
- Katsaus maahanmuuttaneiden digitalisaatiokokemukseen

Suomalaisten digitaidot kasvavat kaikissa ikäryhmissä

PÄÄHAVAINNOT

Suomalaiset ovat digiosaamisellaan Euroopan kärkeä, ja osaaminen on vuosien aikana kasvanut kaikissa ikäluokissa. Osaamisen kasvusta huolimatta etenkin iäkkäämmissä ikäluokissa on nähtävillä edelleen paljon ihmisiä, joilla on vain perustaidot tai ei niitäkään.

Suomalaiset kuuluvat Euroopan digi-osaavimpiin kansakuntiin. Vuonna 2021 Suomi sijoittui Euroopan maiden vertailussa toiselle sijalle. Vertailussa 16–74-vuotiailla 79 prosentilla suomalaisista oli vähintään digitaaliset perustaidot.

Suomalaisten digiosaamista arvioidaan Euroopan komission käyttämällä Digital Skills Indikaattorilla, joka perustuu DigComp-viitekehukseen. Viitekehyksessä osaamista arvioidaan viiteen eri teemaan liittyvien osaamisalueiden näkökulmasta, jotka on edelleen jaettu yksittäisiin kompetensseihin eli taitoihin.

Mukana olevat osaamisalueet ovat:

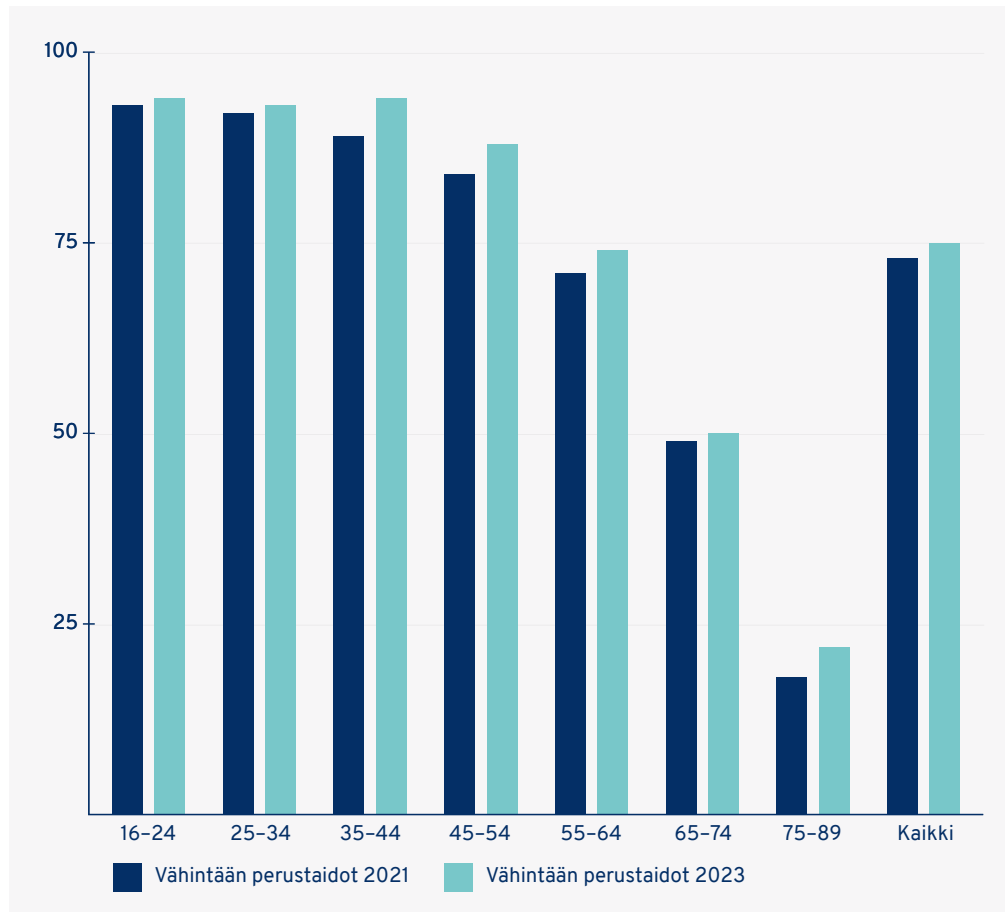
- informaatiolukutaito
- viestintä ja yhteistyö
- digitaalinen sisällöntuotanto
- turvallisuus
- ongelmanratkaisu.

Henkilön digiosaaminen on perustasolla, jos

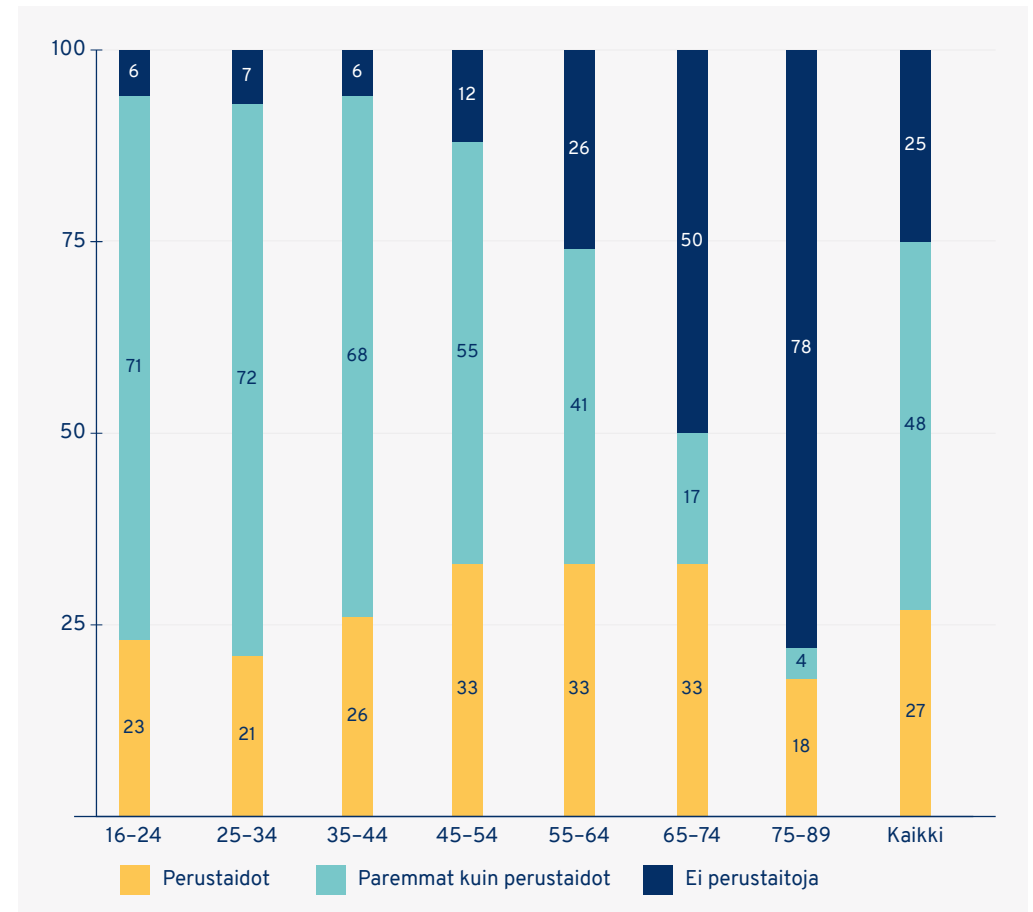
hän hallitsee kaikissa viidessä osa-alueessa määritellyt perustaidot. Jos henkilön osaaminen ylittää perustason vaatimukset kaikissa viidessä alueessa, katsotaan hänellä olevan perustason ylittävät taidot. Jos taas yksikin osa-alue jää alle perustason, katsotaan henkilöllä olevan perustasoa alhaisemmat digitaidot. Lisätietoa viitekehyksestä löydät liitteistä.

EU:n Komission julkaisemat Digital Skill Indicatorin tulokset perustuvat vuosittaiseen, harmonisoituun 16–74-vuotiaita koskevaan väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö-tutkimukseen, joka tehdään kaikissa jäsenmaissa. Suomessa tutkimus koskee 16–89-vuotiaita. Nyt ensimmäistä kertaa tarkasteltavana on kansallinen osaamisemme ikäryhmittäin, aina 89-vuotiaisiin saakka. Tiedot olemme saaneet Tilastokeskukselta, ja ne on kerätty vuosina 2023 ja 2021.

DIGIOSAAMINEN 2021 JA 2023



SUOMALAISTEN DIGIOSAAMINEN IKÄRYHMITTÄIN



DIGIOSAAMINEN HEIKKENEE IÄN KARTTUESSA¹

Suomalaisilla 16–89-vuotiailla on keskimäärin todella hyvät digitaidot; 73 prosentilla suomalaisista on vähintään perustaidot ja perustaidon ylittävät digitaidotkin on 44 prosentilla. Taitojen osuus ja painottuminen perustaitoihin ja niitä ylittäviin taitoihin kuitenkin vaihtelee ikäryhmittäin.

Tuloksista käy ilmi, että alle 45-vuotiailla on keskimäärin todella hyvät digitaidot; valtaosalla digitaidot ovat perustason yläpuolella. Digitaitoisten määrä alkaa kuitenkin vähentyä jo 45-vuotiaiden ikäryhmässä. Samalla digitaidoiltaan perustasoisten osuus kaikista digitaitoisista alkaa lisääntyä. Kun vastaajien ikä kasvaa, digitaitoisten osuus ikäryhmässä pienenee ja ryhmän digitaidot keskimäärin heikkenevät. 65–74-vuotiaista vain puolella

on vähintään digitaaliset perustaidot, ja heistäkin valtaosalla on ainoastaan perustaidot. 75–89-vuotiaisiin mentäessä enää 22 prosentilla on vähintään digitaaliset perustaidot, joista lähes kaikilla on vain perustaidot. Vanhimman ikäryhmän tulokset johtuvat osittain siitä, että heistä noin kolmannes ei käytä internetiä.

Kun verrataan tietoja kahden vuoden takaiseen mittaukseen, voidaan kuitenkin nähdä suomalaisten digiosaamisen kasvaneen kaikissa ikäryhmissä, myös iäkkäämpien keskuudessa.

OMAA OSAAMISEEN LIITTYVÄ KOKEMUS²

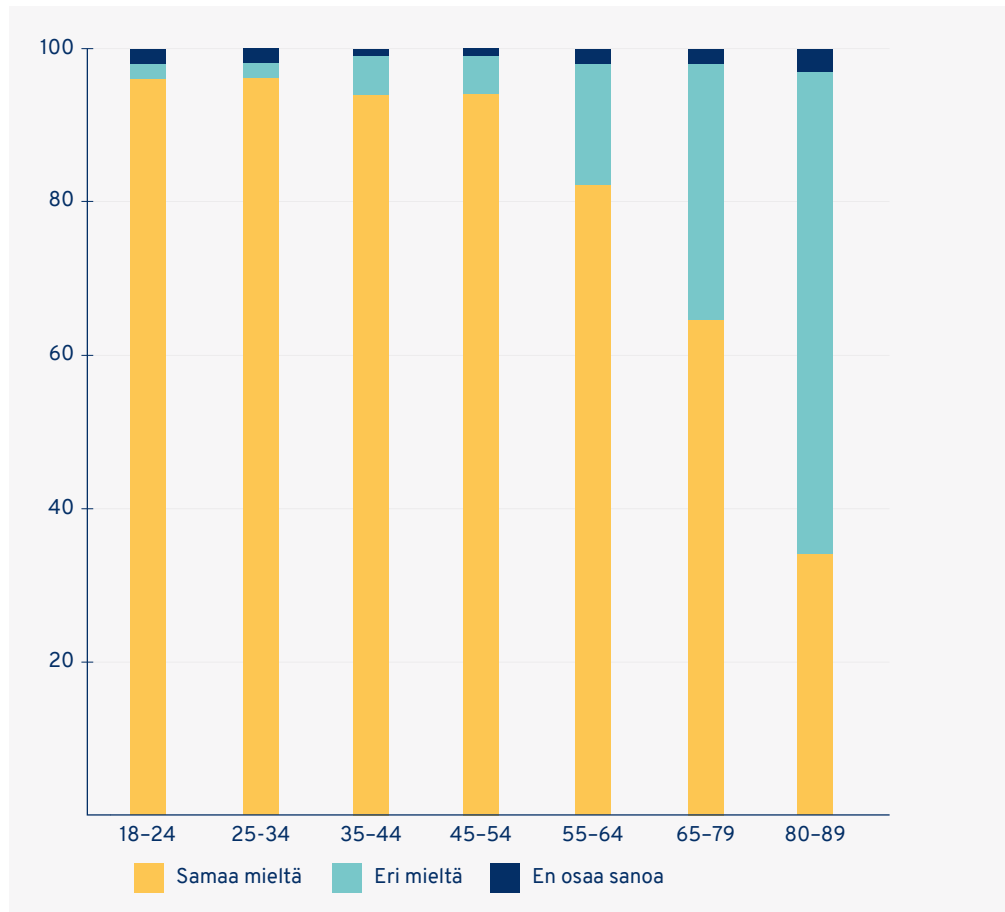
Vuonna 2023 toteutetussa puhelinkyselyssä pyysimme suomalaisia arvioimaan omaa digiosaamistaan suhteessa muihin. Henkilöiden tuli arvioida omaa kokemustaan siitä, ovatko

omat taidot yhtä hyviä kuin muilla suomalaisilla. Kyselyn perusteella vaikuttaa siltä, että omia taitoja digitaalisten palveluiden käytössä pidetään valtaosassa ikäryhmissä vähintään yhtä hyvinä kuin muillakin.

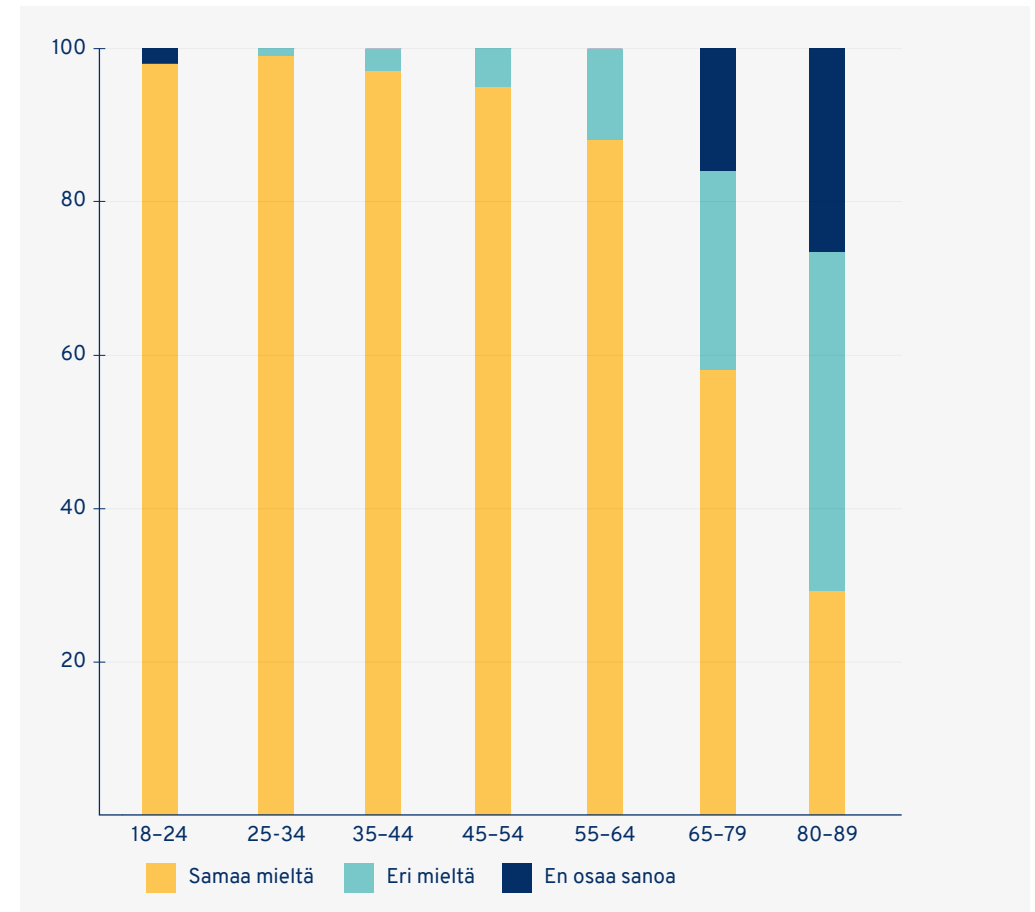
Kun kysyttiin sitä, kuinka moni uskoi omien taitojensa riittävän myös viiden vuoden kuluessa, uskottiin omien taitojen riittävyyteen melko vahvasti.

¹ Tilastokeskus, väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö 2023
² Digi- ja väestötietovirasto, Digitaitokysely 2023

**”OLEN YHTÄ HYVÄ INTERNETIN JA DIGITAALISTEN
PALVELUIDEN KÄYTTÄJÄ KUIN SUOMALAISET YLEENSÄ”**



**”USKON PYSYVÄNI KEHITYKSESSÄ MUKANA SEURAAVAN
VIIDEN VUODEN AIKANA”**



Digin käyttöön tarvitaan tukea

PÄÄHAVAINNOT

Tukea digin käyttöön tarvitaan jatkuvasti. Ihmiset antavat toisilleen digitukea jatkuvasti, pienissä ja suurissa asioissa, keskellä arkea ja osana ihmisten välisiä suhteita. Kun arki digitalisoituu, arjessa tarvittu ja annettu apu digitalisoituu myös. Monenlaiset ihmiset tarvitsevat tukea digin käyttöön. Digitalisaatio ei pysähdy eikä tule valmiiksi. Kaikenikäisillä ihmisillä on tarve oppia uutta pysyäkseen muutoksen mukana.

Valtaosalla suomalaista on pääsy verkko-yhteyden äärelle. Otamme ilolla vastaan digitaaliset laitteet ja palvelut, jotka helpottavat arkeamme ja kasvattavat talouden tuottavuutta. Niitä onkin tarjolla laajasti joka elämänalueelle. Julkisten ja viranomaispalveluiden digitalisaatio on Suomessa Euroopan kärkeä. Digitaalisia julkisia palveluita myös hyödynnetään ahkerasti.³

- 97 % suomalaisista kotitalouksista on internetyhteys⁴
- 73 % suomalaisista on vähintään digitaaliset perustaidot⁵

Pitkälle digitalisoituneessa yhteiskunnassa eläminen vaatii elinikäistä oppimista ja omien digitaitojen päivittämistä. Korkeasta digitalisoitumisen asteesta ja digiosaamisen tasosta huolimatta myös digiin liittyvää tukea

tarvitaan ja annetaan paljon. Digitalisaatio helpottaa arkea, mutta luo myös uusia avun tarpeita.

- 36 % suomalaisista tarvitsee usein apua digitaalisten laitteiden käyttäjänä.⁶

LÄHES JOKAINEN SUOMALAINEN AUTTAA LÄHEISTÄÄN DIGIASIOISSA

- 89 % suomalaisista tukee läheisiään digiasioissa.⁷
- 42 % suomalaisista on kysynyt läheiseltään apua digipalveluihin tai -laitteisiin liittyviin kysymyksiin viimeisen 12 kk:den aikana.

Yksityishenkilöiden toisilleen antama tuki on merkittävässä roolissa suomalaisten digitaitojen ylläpitämisessä ja kehittämisessä.

³ Eurostat 2022 Digital Economy and Society Index

⁴ Eurostat – European Union survey on ICT usage in Households and by Individuals. Tiedonkeruuvuosi 2021

⁵ Tilastokeskus 2023

⁶ Digi- ja väestötietoviraston Digitaitokysely 2023

⁷ Digi- ja väestötietovirasto, Digiläheiset -kysely 2023

Lähes jokainen suomalainen auttaa läheisiään digin käyttöön liittyvissä kysymyksissä. Tavallisimmin digitukea annetaan lähisukulaisille, mutta myös ystäville, tuttaville ja naapureille. Digituen antamisesta on tullut osa läheisiin ihmissuhteisiin kuuluvaa arkista auttamista: kun arki on digitalisoitunut, myös arkinen auttaminen digitalisoituu.

Tavalliset ihmiset tukevat toisiaan digiarjessa, siksi iso osa digituen todellisesta tarpeesta jää piiloon. Monelle on luontevaa selvittää ensin asiaa itse ja seuraavaksi kysyä apua läheiseltä ihmiseltä. Jos sekään ei riitä, vasta sitten kysytään neuvoa ulkopuoliselta tai ammattilaiselta.

DIGITUKI ON ARJEN PIENIÄ JA SUURIA TEKOJA

Suomalaiset hyödyntävät mieluusti läheisten apua digiasioinnissa ja digitaitojensa

” ***Digiasioissa auttaminen on tullut vuosien saatossa mukaan muun auttamisen lisäksi. Olen auttanut lapioinnissa ja muussa, ja sitten [digi]auttamisenkin on tullut luontevaksi osaksi arkea.***

kehittämisessä. Läheiseltä on helppo pyytää apua, sillä auttaminen on osa ihmissuhdetta. Läheiset tuntevat autettavansa ja osaavat sovitaa avun antamisen tavan tämän tarpeisiin. Läheiseltä saadussa avussa on lämpöä, joka parantaa avun saamisen kokemusta.

Avun antaminen on palkitsevaa myös auttajalle. Läheistään digiasioissa auttavat

arvostivat mahdollisuutta olla avuksi ja nähdä oman osaamisen tuoma hyöty autettavalle. Auttaminen saattoi vahvistaa auttajan itseluottamusta: oli mukavaa tuntea, että minuun ja osaamiseeni luotettiin tässä asiassa enemmän kuin muiden.

Auttaminen voi olla auttajalle myös älyllisesti palkitsevaa. Osa koki tietotekniikkaan liittyvien ongelmien ratkaisemisen mielenkiintoisena ja innostavana. Samalla opettaessa muita oppii itsekin. Läheisten tukeminen digin käytössä voikin vahvistaa paitsi tuettavan, myös tukijan itsensä digiosaamista ja digitaalista toimintakykyä.

Läheisten tukeminen tuo ihmisiä lähemmäs toisiaan antamalla tervetulleen (lisä)syyn olla tekemisissä, ottaa yhteyttä tai tavata. Keskinäinen auttaminen, johon kuuluu myös digin käytössä tukeminen, vahvistaa yhteistä sidettä: minä tarvitsen sinua ja sinä minua.

KAIKENIKÄISET SUOMALAISET TARVITSEVAT TUKEA UUSIEN DIGITAITOJEN OPETTELUUN

Digiosaamisen haasteet keskittyvät iäkkäimmille suomalaisille, mutta osaamisen kehittäminen ei kuitenkaan ole vain yhden ikäluokan asia. Digiosaamisensa kehittämiseen tukea kaipaavia on kaikissa ikäluokissa. Esimerkiksi moni työkäinen ja työssäkäyvä tukeutuu oman lähipiirinsä apuun.

- 62 % eläkeikäisistä (65+) suomalaisista kertoo tarvitsevansa usein tai aina apua uusien asioiden opetteluun digitaalisesti.⁸
- 26 % täysi-ikäisistä työkäisistä (18–64-vuotiaista) suomalaisista kertoo tarvitsevansa usein tai aina apua uusien asioiden opetteluun digitaalisesti.⁸
- 45 % digituen asiakkaista on 74–84-vuotiaita.⁸

Digitalisaatio ja sen vaatimat taidot eivät tule koskaan valmiiksi. Digitaalisuuden luonteeseen kuuluu kehittyminen, päivityminen ja ajoittain suoranaiset murrokset niin työelämässä kuin vapaa-ajallakin. Myös verkossa olevat vaarat ja oman hyvinvoinnin vaaliminen vaativat valppautta ja digiturvataitojen ylläpitoa.

Jotta kaikki voivat hyödyntää digitaalisuutta arjessaan, on huolehdittava siitä, että kaikilla on yhdenvertaiset mahdollisuudet kehittää ja ylläpitää digiosaamistaan. Keskiarvot eivät myöskään kerro kaikkea: aina on muistettava myös ne suomalaiset, joille digitaalisten laitteiden ja palveluiden käyttö tuottaa hankaluuksia.

⁸ Digi- ja väestötietovirasto, Läheiset digituen antajina 2023.

” ***Me vanhat ihmiset tarvitsemme paljon elintärkeitä taitoja ja jokaisen tulisi niitä harjoitella. Se on kuin opetella lukemaan tai kirjoittamaan.***

Digituen tarvitsija

” ***Minulla on 8-vuotias tytär, joka opettaa minua käyttämään puhelinta ja asioita.***

Digituen tarvitsija



NÄKÖKULMA

Pelkäämmekö turhaan, että kaikki muuttuu digiksi?



Pekka Rehn
ylijohtaja, Digi- ja väestötietovirasto

Olen tehnyt digin parissa töitä tavalla tai toisella koko työurani. Seurannut kansalaisten ja koko yhteiskunnan digikyvykkyyden muutosta ja kasvua aina 1990-luvulta lähtien.

Olin mukana suunnittelemassa ja rakentamassa Suomen ensimmäisiä verkkopankkeja aikana, jolloin digitaaliset palvelut olivat meille kaikille aidosti uusi asia. Kun uusia palveluja kehitettiin ja tuotiin lähelle arkea, oli pidettävä huoli myös ihmisten kouluttamisesta. Luottamuksen rakentaminen ja käyttäjien rohkaisu oli jo silloin tärkeää.

Tänään valtaosa meistä osaa ja haluaa käyttää digitaalisia palveluja. Viime vuonna 4,2 miljoonaa suomalaista kirjautui digitaalisiin palveluihin. Mutta mitä huima luku tarkoittaa käytännössä? Voiko siitä päätellä, että meillä digi koetaan jo luonnolliseksi osaksi arkea? Vai kertooko se suomalaisten ylivertaisista digitaidoista?

Silti hallitusohjelman kirjaukset digin ensisijaisuudesta huolestuttavat meistä monia. Kuulen usein kysymyksen, olemmeko matkalla kaiken – viranomaisasioinninkin

– siirtymistä digikanaviin. On aiheellista puhua digitalisaatiokehitykseen liittyvistä varjopuolista ja nostaa esiin esteettömyyden ja osallisuuden kysymykset. Meidän on varmistettava, että jokainen pysyy mukana, vaikka yhteiskuntamme toimintatavat muuttuvat.

Lähtitulevaisuudessa digin ensisijaisuus tarkoittaa lähinnä turhasta paperipostista luopumista. Meillä on erinomaiset valmiudet siirtyä käyttämään digitaalista postilaatikkoa viranomaisten lähettämien viestien vastaanottamisessa. Mutta samalla meillä on velvollisuus tarjota mahdollisuus asiointiin kasvokkain, kun siihen on tarvetta tai halua. Tukea viranomaisasiointiin – diginä tai kasvokkain – tullaan varmasti tarvitsemaan ja tarjoamaan aina.

Pelko pois! Pidetään toisistamme huolta ja rakennetaan yhdessä yhteiskuntaa, jossa arvostetaan kohtaamista myös kasvokkain.

Digituki ei ole kaikkien saatavilla

PÄÄHAVAINNOT

Läheisten antamalla digin käytön tuella on rajansa. Kaikilla ei ole läheisiä, joilta voi pyytää ja saada apua. Aina läheisen auttaminen digiasioissa ei ole mieluista, vaan voi herättää ristiriitaisia tunteita ja kokemusta kuormittavuudesta. Osa läheistään tukevista toivoisi, että läheinen hakisi enemmän apua muista digituen lähteistä. Suomalaiset tuntevat heikosti viranomaisten ja kolmannen sektorin kuten järjestöjen tarjoaman digituen. Moni ei myöskään tiedä, että viranomaisella on velvollisuus tukea omien palveluidensa käytössä.

Vaikka läheisten antama digituki on yleistä, se ei ole yhdenvertaisesti kaikkien saatavilla. Samalla kyky asioida digitaalisesti on yhä tärkeämpää arjen sujuvuuden kannalta. Suomalaiset pitävät tärkeänä, että digitukea olisi saatavilla myös palveluna, jotta kaikilla olisi mahdollisuus saada sitä tarvittaessa. Tällä hetkellä moni ei tiedä, mistä digitukea saa. Digitukea ei aina löydetä, kun sitä tarvitaan.

- 89 % suomalaisista pitää tärkeänä, että digitukea annetaan julkisena palveluna, jotta kaikilla on mahdollisuus saada sitä tarvitessaan (=kuvaa kokemustanne hyvin tai melko hyvin).⁹
- 65 % läheisilleen digitukea antavista ei tiedä, että Suomessa viranomaisilla on velvollisuus tukea kansalaisia

” *Vaimo ja minäkin joskus mietimme kuinka muut ikäisemme pärjäävät. Entä jos minä siirtyisin ikuisuuteen, kuinka vaimo pärjäisi? Yhdessä olemme itsenäisiä.*

omien palveluidensa käyttämisessä, myös digitaalisten palveluiden.¹⁰

- 4 % suomalaisista opettelee uusia digitaitoja tavallisimmin asiantuntijalta kysymällä.¹¹

LÄHEISTEN ANTAMALLA TUELLA ON RAJANSA¹²

Kaikilla ei ole läheisiä, joilta voi pyytää apua. Jos apua tarvitaan paljon, auttaminen saattaa muuttua läheiselle raskaaksi, erityisesti, jos tämän oma elämäntilanne on muutenkin kuormittava. Läheisen auttaminen tietyissä

⁹ Digi- ja väestötietovirasto, Digitaitokysely 2023
¹⁰ Digi- ja väestötietovirasto, Läheiset digitukijoina 2023

¹¹ Digi- ja väestötietovirasto, Digitaitokysely 2023
¹² Digi- ja väestötietovirasto, Läheiset digitukijoina 2023

digiasiointitilanteissa voi myös tuntua ongelmalliselta. Erityisesti raha-asioissa auttaminen saatetaan kokea arveluttavana.

Osa läheisiään tukevista toivoo, ettei joutuisi olemaan yksin vastuussa avun antamisesta. Läheisiään auttavien digitaidot eivät välttämättä ole ratkaisevasti paremmat kuin avun tarvitsijan. Merkittävä osa läheisiään digiasioinnissa auttavista tarvitsee myös itse usein apua.

- 30 % läheisilleen digitukea antavista toivoo, että läheinen hakisi tukea myös muista lähteistä.
- 43 % läheisilleen digitukea antavista tarvitsee myös itse usein apua.

DIGITUEN PALVELUITA EI TUNNETA¹³

- 11 % suomalaista on kysynyt viranomaisen asiakaspalvelusta apua digipalveluihin tai -laitteisiin liittyviin kysymyksiin viimeisen 12 kk:den aikana.
- 1 % suomalaista on kysynyt kirjastoissa tarjottavasta yleisestä digituesta apua

digipalveluihin tai -laitteisiin liittyviin kysymyksiin 12 kk:den aikana.

- 1 % suomalaista on kysynyt järjestöjen tarjoamasta digituesta apua digipalveluihin tai -laitteisiin liittyviin kysymyksiin viimeisen 12 kk:den aikana.
- 65 % läheisiään digiasioissa tukevista ei ollut tietoinen siitä, että Suomessa viranomaisilla on velvollisuus tukea kansalaisia omien digitaalisten palveluidensa käyttämisessä.

Harva kehittää digitaitojaan etukäteen tulevaisuutta varten, vaan monet digituen tarpeen tilanteista liittyvät johonkin tiettyyn asiaan tai palveluun. Tilanteet tulevat vastaan arjen keskellä. Jos pitää erikseen lähteä hakemaan digitukea, niin ei tule lähdettyä. Digitukea ei aina edes etsitä silloin, kun sitä tarvittaisiin.

Suomessa viranomaisilla on velvollisuus tukea kansalaisia omien palveluidensa käyttämisessä. Tukea pitää antaa myös digitaalisten palvelujen käytössä. Harva

kuitenkaan tuntee viranomaisten neuvontavelvoitetta, siksi digiasioinnissa kohdattuihin ongelmiin ei välttämättä osata hakea apua itse viranomaiselta.

Ihmiset myös kokevat, että viranomaisten digipalveluiden käyttöön tarjoama tuki ei ole helposti saatavilla. Tukea voi olla vaikea tunnistaa, koska organisaatiot tarjoavat sitä eri tavoin ja se on usein ”piilossa” osana muuta neuvontaa tai asiakaspalvelua. Lisäksi tietoa digituesta tarjotaan usein vain digitaalisissa kanavissa. Jos avun tarvitsijan digitaidot ovat hyvin huonot, tuen hyödyntäminen voi olla vaikeaa.

Digin käyttöön tarvitaan apua myös viranomaisasioinnin ulkopuolella. Joku voi hakeutua digituen pariin, koska haluaa parantaa esimerkiksi digilaitteen käyttötaitojaan. Kirjastot ja kansalaisopistot ovat vakiinnuttaneet monilla paikkakunnilla paikkansa digituen järjestäjinä ja tarjoajina. Osa ihmisistä tuntee ne paikkoina, joissa digitukea annetaan, vaikka eivät itse ole palveluja käyttäneet.

” Olen vähän sitä mieltä, että kun yhteiskunta muuttuu digiyhteiskunnaksi ja tärkeät asiat hoidetaan sitä kautta, niin eikä voitaisi saada sellaista viestiä, että palvelun järjestäjän velvollisuus olisi järjestää tukea. Että viranomaisella olisi saatavilla tukea palvelun käyttöön ihan virallisesti.”

Osa digitukea tarvitsevista ei taas tiedä, että juuri kirjastosta tai kansalaisopistoista apua voisi saada.

Tieto digituen lähteistä vaihtelee, eikä polku digituen äärelle ole selkeä ja yhtenäinen.

Digituen tulisi olla lähellä, niissä kanavissa ja fyysisissä paikoissa, joissa avun tarvisijat liikkuvat arjessaan ja digituen tarve kohdataan. Näin olisi mahdollista kohdata sellaisiakin ihmisiä, joita on yleensä vaikea tavoittaa.

ENNAKKOLUULOT ESTÄVÄT DIGITUKEEN HAKEUTUMISTA

Moni tietää, että digitukea on saatavilla, mutta ei koe tuen olevan itselle sopivaa. Osa tuen tarvisijoista ei edes halua hakea apua. Taustalla on usein voimakkaita tunteita, vastustusta ja kapinaa digitaalisia palveluita kohtaan. Asenteet estävät digituen pariin hakeutumista.

Voi olla haastavaa myöntää tarvitsevansa apua. Häpeä ja viranomaispelkokin voivat vaikuttaa. Halu ja tarve parantaa digitaitoja saattavat jäädä negatiivisen asenteen, pelon ja häpeän taakse. Jos häpeää ja pelkoa saisi lievennettyä, digitaalisen maailman mahdollisuudet avautuisivat monelle.

Myös ennakkoluulot ja tiedon puute jarruttavat digituen hakemista. Jos digituen palveluista tiedetään vähän, niihin suhtaudutaan usein varovaisesti, jopa epäluuloisesti. Kaupallisten toimijoiden antamaan digitukeen luotetaan vähiten, tarjolla olevia palveluja pidetään kalliina ja neuvoja yleisluonteisina hintoihin verrattuna. Huolta herättää myös se, että ikäihmiselle yritetään samalla myydä laitteita tai palveluita, joita tämä ei tarvitse.

Kirjastot olivat läheisiään tukeville yksi harvoista paikoista, joita voidaan suositella omalle digituettavalle. Tuttuus ja luotettavuus lisää kirjastossa tarjottavan digituen houkuttelevuutta, mutta esimerkiksi yksityisyyden suoja kirjaston tiloissa pohdituttaa.

Kielteiset käsitykset digituen palveluista eivät useinkaan perustu omiin kokemuksiin, vaan esimerkiksi tuttujen kertomuksiin. Ne kuitenkin vaikuttavat siihen, tohditaanko läheistä ohjata ulkopuolisten digitukipalveluiden pariin.



NÄKÖKULMA

Jokaisella pitää olla mahdollisuus oppia perusdigitaaitoja



Päivi Ahosola
erityisasiantuntija,
Vanhusasiavaltuutetun toimisto

Vanhusasiavaltuutettu saa yhteydenottoja, joissa iäkkäät kansalaiset kertovat vaikeuksistaan toimia digitalisoituneessa yhteiskunnassa. Yksi pulmista on, että perusdigitaaitojen oppimismahdollisuuksia on liian vähän. Digitaalisissa palveluissa voi asioida turvallisesti vasta, kun perustaidot ovat hallussa.

Digitaaliset taidot jakautuvat yli 70-vuotiaiden keskuudessa epätasaisesti. Korkeasti koulutetuista yli 80 prosenttia käyttää sähköistä asiointia itse. Perusasteen koulutetuilla luku on vain 36 prosenttia ja keskiasteen koulutuksen saaneilla 49 prosenttia.

Moni iäkäs kertoo haluavansa oppia digitaaitoja, mutta digiin liittyvä sanasto on vierasta, laitteiden valinta vaikeaa ja luottamus omaan oppimiseen horjuu. Usein käy myös niin, että kun oppimisessa on päässyt alkuun, sovellukset muuttuvat.

Suomessa tavoitellaan sähköisen viranomaisasioinnin ensisijaisuutta. Jotta tavoitteeseen päästäisiin, tarvitaan parempia mahdollisuuksia perusdigitaaitojen oppimiseen ja ylläpitämiseen.

Kirjastot tukevat perustaitojen oppimista. Järjestöjen eläkeikäiset vertaisohjaajat antavat digitukea iäkkäille

monissa toimipisteissä. Myös kansalaisopistot ja yritykset tarjoavat digiopastusta. Myös Digi- ja väestötietoviraston Kansalaisneuvonta tekee oman tärkeän osansa, mutta senkin toimintaa helpottaisi, jos iäkkäiden perusdigitaaitoidot olisivat paremmat.

Digituki ei tavoita kaikkia. Tuen saatavuus vaihtelee alueellisesti, ja satoja tuhansia ihmisiä jää digitaalisen asioinnin ulkopuolelle. Moni iäkäs antaa esimerkiksi sähköisen tunnistautumisen välineensä muille, jotta saa asiansa hoidettua. Näin ei saisi olla.

Valtiovarainministeriön mukaan digitukea on kyllä tarjolla, mutta tuen järjestämiseen ja erityisesti koordinaatioon tarvitaan selkeyttä. Tarvitaan myös toimija, joka kantaa kokonaisuudesta vastuun. Ministeriö suosittaa, että koulutussektorista tehdään digitalisaatioon liittyvä selvitys. On tärkeää, että tässä tarkastellaan myös ikääntyneille tarjottavaa digitaaitojen koulutusta ja opastusta.

Ehdotamme, että kuntien sivistystoimi ottaisi vastuun paikallisesta digituen koordinoinnista. Näin digituki voisi tavoittaa iäkkäät, myös matalammin koulutetut, aiempaa paremmin ja järjestöt voisivat keskittyä varsinaisen digituen antamiseen.

Tuki kasvattaa digirohkeutta

PÄÄHAVAINNOT

Digituen asiakkaat kokevat, että tuki on huippuluokkaa. Sen vaikutus heidän arkeensa on merkittävä. Tuen saajat ovat tyytyväisiä ja samaansa apuun ja suosittelisivat digitukea muillekin. Tuen avulla he pärjäävät arjessaan paremmin. Digituki myös lisää ihmisten itsenäistä ongelmanratkaisukykyä ja kasvattaa digirohkeutta. Tarpeeseen vastaaminen, oikeanlainen kohtaminen ja luottamus yksityisyyden säilymiseen ovat vaikuttavan digituen peruselementit.

Ihmiset hyödyntävät digitukea, kun digi-asiointi ei onnistu tai kun he haluavat kehittää digiosaamistaan. Moni pyytää apua läheisiltään, mutta erilaisille digitukipalveluille on myös tarvetta. Monet yhteisöt ja organisaatiot ovatkin digimurroksessa ottaneet tai saaneet vastuulleen digituen tehtäviä. Viranomaiset, hyvinvointialueet, kunnat, kolmas sektori ja yksityiset yritykset, niistä jokainen tarjoaa digitukea omille kohderyhmilleen.

Digitukeen tulleet asiakkaat ovat erittäin kiitollisia saamastaan avusta ja siitä, että digituen kaltaista palvelua on saatavilla. Monet kehuvat vuolaasti saamiaan käytännönläheisiä digineuvoja, digitukijoita henkilöinä sekä digituen ilmapiiriä.

- 93 % digitukitilanteista asiakkaan pulma ratkesi kokonaan tai osittain¹⁴
- Net promoter score (suositteluhalukkuus) 77¹⁵

LAADUKKAALLA DIGITUELLA ON VAIKUTUSTA¹⁶

Onnistunut digituki tuottaa positiivisen kokemuksen, joka kantaa tukitilanteesta pitkälle ihmisen arkeen. Kannustavassa ilmapiirissä henkilö rohkaistuu ottamaan digitukijan kanssa esiin muitakin asioita kuin alkuperäisen pulmansa.

Digituen saajan digirohkeus kasvaa. Hän uskaltaa kokeilla arjessaan itsenäisesti aiempaa rohkeammin ja kiinnostuu enemmän digiasioista. Kokemus on usein niin hyvä, että moni on halukas käyttämään digituen palveluita uudelleen.

- 36 % kertoi tulleensa digitukeen suoraan, ilman että yritti ensin ratkaista asiaa itse tai kysyi neuvoa joltain tuttavalta.
- 48 % on yrittänyt ratkaista pulmaansa ensin itse ennen digitukeen tuleamista.

¹⁴ Digi- ja väestötietovirasto, Digituen asiakaskokemus 2023
¹⁵ Lukua tulkitaan niin, että positiivinen NPS luku on hyvä tulos ja

yleisesti ajatellaan, että yli viidenkymmenen tulos on jo erinomainen.
¹⁶ Digi- ja väestötietovirasto, Digituen asiakaskokemus 2023

- 18 % oli digitukitilanteen jälkeen varma, että osaisi ratkaista ongelman itse.
- 55 % arvioi, että yrittäisi ja luultavasti osaisi toimia itsenäisesti jatkossa.
 - Yhteensä 73 % digituen saajista vähintäänkin yrittäisi ratkaista ongelman jatkossa itse.

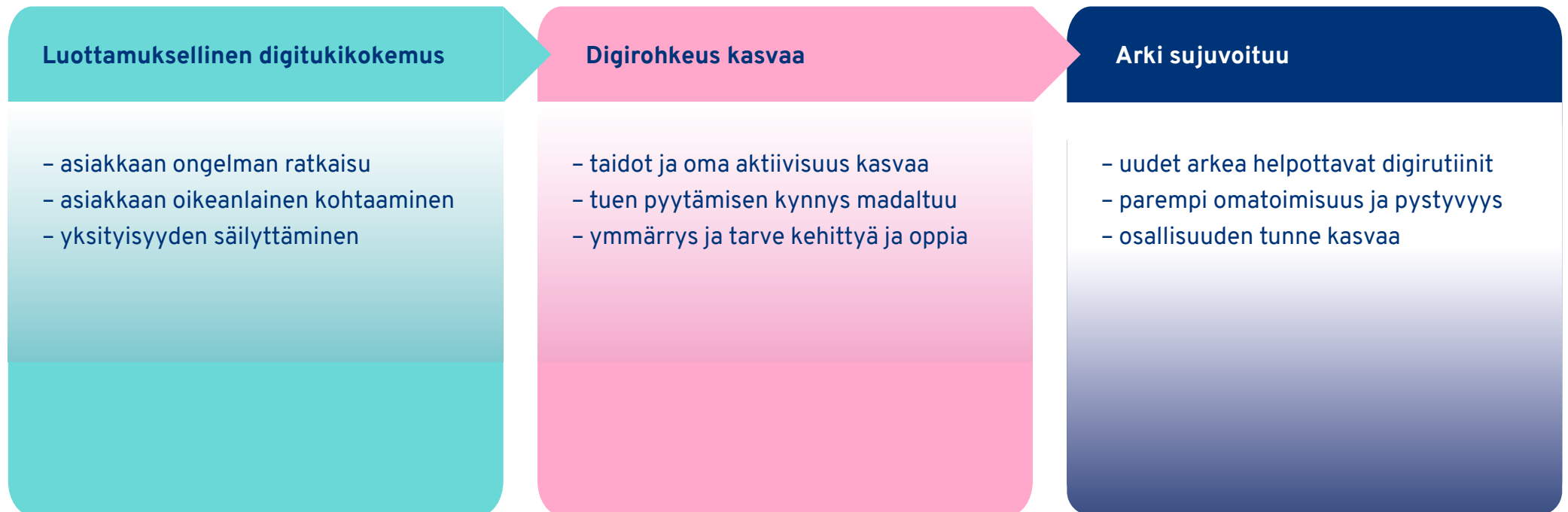
- Vain 7 % olisi halunnut, että joku muu hoitaa asian hänen kanssaan tai puolestaan myös digitukitilanteen jälkeen.

Ilman luottamusta digituki ei toimi. Läheisen antamassa digituessa luottamus on usein lähökohtaisesti läsnä. Asiantuntijan ja vapaaeh-

toisen antamassa digituessa luottamussuhde syntyy tilanteessa.

Ihmisen avun tarpeeseen vastaaminen, oikeanlainen kohtaaminen ja luottamus yksityisyyden säilymiseen ovat tärkeitä digituen peruselementit – riippumatta siitä, kuka tukea antaa.

ONNISTUNEEN DIGITUEN VAIKUTTAVUUS



Hyvän digitukikohtaamisen piirteitä

DIGITUEN ASIAKASKOKEMUSTA

PARANTAA

- asiakkaan pulmien onnistunut ratkaisu
- osaavat digitukijat
- miellyttävä palvelu, digitukija herättää luottamusta
- kiireettömyyden tunnelma
- digituen maksuttomuus
- asiakkaan tarpeiden huomiointi
- uuden oppiminen
- odotusten ylittyminen
- kiitollisuus ja konkreettinen apu arkeen.

HEIKENTÄÄ

- asiakkaan pulma ei ratkennut
- digitukija ei herätä luottamusta
- digituessa käytetään vaikeita termejä
- digituen tahti on liian nopea
- digitukitilanne keskeytyy ja huomio herpaantuu
- asiakasta ei tueta henkilökohtaisesti ryhmäohjauksessa.



NÄKÖKULMA

Asiakaslähtöistä digitukea kokemusasiantuntijoiden ja ammattilaisten yhteistyöllä



Maija Isaksson



Piritta Puttonen

Molemmat kirjoittajat työskentelevät erityisasiantuntijoina Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella, Asukkaan asialla -hankkeessa, Neuvonnan ja asiakasohjauksen kärjessä.

Vuonna 2022 vain alle viidesosa vantaalaisista ja keravalaisista senioreista käytti digitaalisia sote-palveluita. Digituen tarve oli selvä.

Tästä tilanteesta käynnistyi Asiakkaan asialla -kehittämiss-hankkeen digituen kehittäminen ja pilotointi Vantaa-Kerava-sote-alueella. Lähdimme pilotoimaan matalan kynnyksen digitukea, joka on tarkoitettu ikäihmisille ja jossa keskitytään sote-palveluihin. Lisäksi järjestimme Digitukea senioreille -tapahtuman yhteistyössä Laurea-ammattikorkeakoulun, Vantaan kaupungin, Keravan kaupungin sekä hyvinvointi-alueen kanssa.

Idean pilotointiin saimme suoraan terveysasemalta, jossa oli huomattu ikäihmisten tarve kiireettömälle digineuvonnalle. Käynnistimme toiminnan yhteistyössä hankekumppanin ja Vantaan yleisneuvonnan kanssa. Pian saimme mukaan KAP Vantaan koulutetut kokemusasiantuntijat, joiden luotsaamana toiminta jatkuu vuoden loppuun saakka.

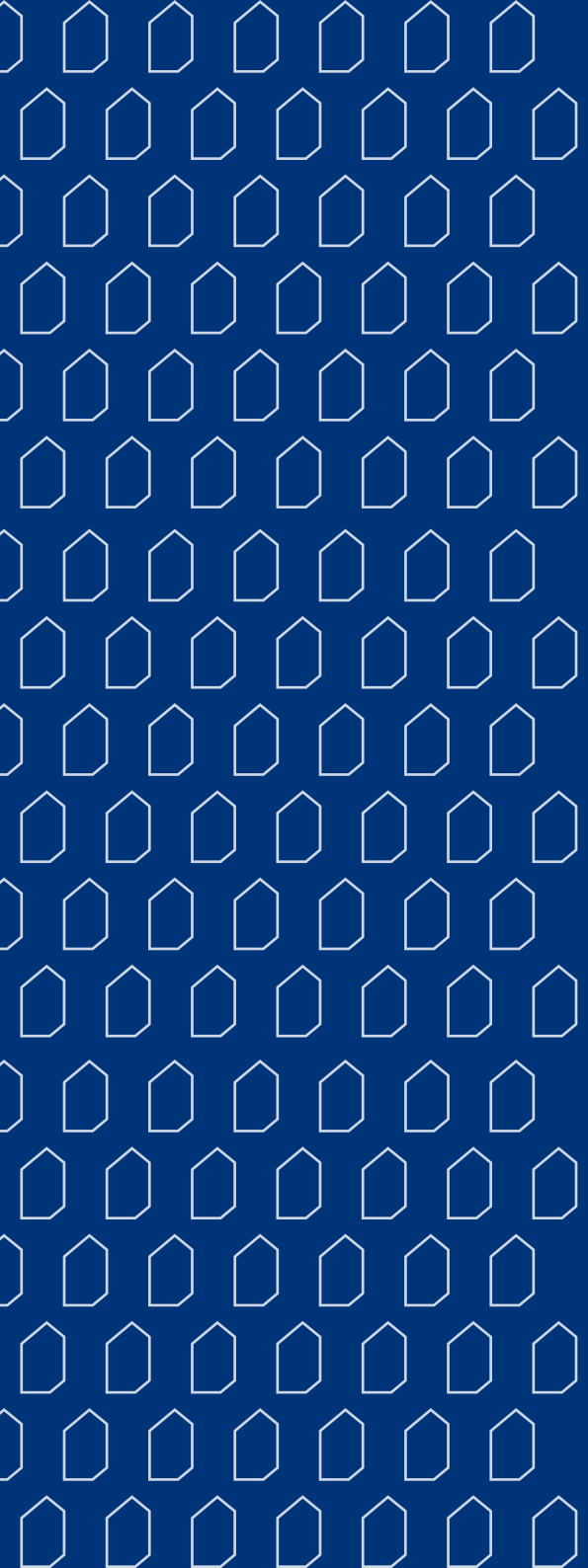
Kokeilu on ollut onnistunut ja tarve matalan kynnyksen digituelle on ollut ilmeinen. Olemme saaneet kiitosta kiireettömästä kohtaamisesta ja helppotajuisesta henkilökohtaisesta neuvonnasta. Konkreettisten pulmien lisäksi pisteellä on päässyt purkamaan maailman digitalisoitumi-

sesta aiheutuvaa ahdistusta kokemusasiantuntijan kanssa. Nämä keskustelut on koettu erityisen arvokkaina. Digituen asiakkaat ovat myös esittäneet toiveen toiminnan jatkumisesta ja laajentumisesta.

Vanhustenviikolla järjestimme Digitukea senioreille -tapahtuman, jonka suosio yllätti meidät kaikki, kun paikalle saapui 150 digituesta kiinnostunutta senioria. Palautetta antaneista kävijöistä lähes kaikki (93 %) olivat sitä mieltä, että he osallistuisivat vastaavaan tapahtumaan uudelleenkin. Erityiskiitosta saivat tapahtuman puheenvuorot ja digitukipisteiltä saatu digituki. Lisäksi osallistujat pääsivät tutustumaan paikallisiin järjestöihin sekä muihin toimijoihin.

Työ digituen kehittämisen parissa jatkuu tulevaisuudessakin ja toivomme, että tärkeät kokemukset ja vahvistuneet verkostot auttavat meitä tarjoamaan digitukea aikaisempaa monipuolisemmin!


Asukkaan asialla -hankkeessa tavoitteena on ollut muun muassa kehittää palveluita asiakaslähtöisemmiksi ja paremmin saavutettaviksi. Neuvonnan ja asiakasohjauksen tarkoituksena on ollut lisätä asiointia digitaalisilla kanavilla.



Suosituksset


Suosituksset

Jotta digin ensisijaisuus voi toteutua, digitukea pitää kehittää jatkuvasti eri kohderyhmien tarpeita vastaavaksi.



Niin digitaalisesti kyvykkäät kuin digin ulkopuolella olevat tarvitsevat digitukea. On tärkeää varmistaa, että jokaisella on yhdenvertainen mahdollisuus asioida haluamallaan tavalla, kun digitaalisista kanavista tulee ensisijainen tapa asioida ja viranomaispäätösten postittamisesta luovutaan.

Viranomaisten velvollisuutta neuvoa omien palveluidensa käytössä ei tällä hetkellä tunneta. Digitukea antavat läheiset ja digituen tarvisijat kokevat, että viranomaisten digitukea on vaikea löytää ja saavuttaa. Syynä ovat



esimerkiksi harvat palveluajat kasvokkain annettavalle neuvonnalle, palvelupisteen kaukainen sijainti sekä verkossa ja puhelimessa annettavan digituen löydettävyyshaasteet.

Palvelun arvioinnissa on tärkeää kuulla asiakkaiden omaa kokemusta. Asiakaskokemuksen mittaaminen on keskeinen työkalu palveluiden ihmislähtöisessä kehittämisessä. Tällä hetkellä digituen asiakaskokemusta mitataan monin eri tavoin. Kerätty tieto ei ole yhteismitallista, mikä vaikeuttaa digituen kehittämistä ja vaikuttavuuden todentamista.

SUOSITUS 1:

Julkisissa palveluissa annettavan digituen löydettävyyttä parannetaan

Suosittelimme, että julkisissa palveluissa annettavan digituen löydettävyyttä parannetaan. Digin tullessa ensisijaiseksi asiointitavaksi on tarpeen selvittää tarkemmin sitä, miten viranomaiset toteuttavat digitaalisiin palveluihin liittyvän neuvontavelvoitteen ja miten se vastaa kansalaisten tuen tarpeisiin. Tulee myös selvittää, millä tavoin digituki on julkisissa palveluissa löydettävissä, miten sinne ohjataan ja mikä sen suhde on yleiseen asiakaspalveluun.

Tuemme julkisia palveluita oman digitukensa kehittämisessä perustamalla digitukea kehittävän viranomaisverkoston. Verkoston tavoitteena on

- lisätä tietoisuutta digituen merkityksestä osana siirtymää digin ensisijaisuuteen
- tukea viranomaisten tarjoaman digituen laatua ja yhdenmukaisuutta.

SUOSITUS 2:

Digituen asiakaskokemusta mitataan säännöllisesti ja yhdenmukaisesti

Suosittelimme, että digituen asiakaskokemusta aletaan mitata säännöllisesti ja yhdenmukaisesti. Asiakaskokemuksen säännöllinen mittaaminen on keskeistä digituen kehittämisessä ja sen vaikuttavuuden varmistamisessa myös jatkossa.

Tuemme julkisia palveluita digin ensisijaisuuteen siirtymässä rakentamalla yleisen digituen asiakaskokemuksen mittariston. Mittaristoa kehitetään yhdessä digituen toimijoiden kanssa kokeillen.



Liitteet

Mittarit

Digital Skills Indicator ja DigComp

Laatutyökalut

Digitaalisten palveluiden laatu, Digi- ja väestötietoviraston laatutyökalut

Digitaalisten palveluiden turvallisuus, Digi- ja väestötietoviraston laatutyökalut

Digitaitoraportin 2023 kartoitusten toteutus

Mittarit

Yhteiskunta ja organisaatiot

Tiedot eri lähteistä on kerätty syksyn 2022 ja syksyn 2023 aikana. Vuoden 2023 syksyn osalta lähteissä käytetyt tiedonkeruuvuodet ovat olleet tutkimusten syklistä riippuen vuosina 2021, 2022 tai 2023. Kaikista mittareista ei ole ollut mahdollista saada tietoa tai tieto ei ole ollut vertailukelpoista aiempiin vuosiin esimerkiksi kysymyksissä tai otannassa tapahtuneiden muutosten vuoksi. Näiden mittareiden osalta ei ole esitetty vertailutietoa.

Julkiset palvelut	Mittarit	2022	2023	Selite
	Julkishallinnon digitaaliset palvelut kansalaisille	Suomen pisteet 89.8/100, sijoitus Euroopan maiden vertailussa 4.	Suomen pisteet 91,62/100, sijoitus Euroopan maiden vertailussa 4.	Missä määrin kansalaisille suunnattua palvelua tai palvelua koskevaa tietoa tarjotaan verkossa ja portaalin kautta. Palvelut, joita tarjotaan kokonaan, osittain tai ei lainkaan verkossa. Euroopan komissio, The Digital Economy and Society Index (DESI).
	Julkishallinnon digitaaliset palvelut yrityksille	Suomen pisteet 92.5/100, sijoitus Euroopan maiden vertailussa 7.	Suomen pisteet 100/100, sijoitus Euroopan maiden vertailussa 1.	Missä määrin yrityksille suunnattua palvelua tai palveluun liittyvää tietoa tarjotaan verkossa ja portaalin kautta. Palvelut, joita tarjotaan kokonaan, osittain tai ei lainkaan verkossa. Euroopan komissio, The Digital Economy and Society Index (DESI).
	Esitetyt lomakkeet	Suomen pisteet 89.9/100, sijoitus Euroopan maiden vertailussa 3.	Suomen pisteet 89.81/100, sijoitus Euroopan maiden vertailussa 3.	Julkisten palveluiden verkkolomakkeissa olevien esitetyjen tietojen määrä. Euroopan komissio, The Digital Economy and Society Index (DESI).
	Julkiset digipalvelut koetaan laadukkaiksi	Ei vertailukelpoista tietoa saatavilla	4,09/5	Minkälainen asiakasarvio julkisista digitaalisista palveluista on keskimäärin annettu kuluneen 12 kuukauden aikana. Digi- ja väestötietovirasto, laatutyökalut.
	Digitaalisten palveluiden käyttöön saatavilla oleva tuki	Ei tietoa saatavilla	Suomen pisteet 96.3/100, sijoitus Euroopan maiden vertailussa 5.	Missä määrin digitaalisten palveluiden käyttöön on saatavilla tukea, myös rajatylittävästi. Euroopan komissio, The Digital Economy and Society Index (DESI).
	Julkiset palvelut täyttävät tietoturva- ja tietosuojavaatimukset	Ei vertailukelpoista tietoa saatavilla	91,30 %	Kuinka hyvin kansalliset digitaaliset palvelut täyttävät tietoturva- ja tietosuojavaatimukset. Digi- ja väestötietovirasto, laatutyökalut.
	Ei koettuja haasteita julkisten verkkosivujen käytössä	Ei tietoa saatavilla	50,63 %	Kuinka moni 16-74-vuotiaista internetin käyttäjistä ei ole törmännyt haasteisiin käyttäessään viranomaisten verkkosivuja tai älypuhelinsovelluksia. Eurostat, ICT usage in households and by individuals, E-government, "Problems experienced when using e-government websites".

Kilpailukyvy edistäminen	Mittarit	2022	2023	Selite
	Teknologian kehittämisen rahoituksen saatavuus	Suomen pisteet 8.11/10, sijoitus globaalissa maavertailussa 1.	Suomen pisteet 7,69/10, sijoitus globaalissa maavertailussa 3.	Teknologian kehittämisen rahoituksen saatavuus. IMD World Competiveness Yearbook 2023, muuttuja 4.2.13 "Funding for technological development: Funding for technological development is readily available".
	Julkiset toimet tekoälyn hyödyntämiseksi	Suomen pisteet 85.99/100, sijoitus globaalissa maavertailussa 8.	82.7/100, sijoitus globaalissa maavertailussa 15.	Kuinka syvälle sitoutuneita ja johdonmukaisia julkisia toimia on tehty tekoälyn ja koneoppimisen taloudellisessa hyödyntämisessä. Tortoise-Media, Global AI Index, osa-alue Government Strategy.
	Oikeudellinen toimintaympäristö tukee uuden teknologian kehittämistä ja soveltamista	Suomen pisteet 8.11/10, sijoitus globaalissa maavertailussa 1.	Suomen pisteet 8.28/10, sijoitus globaalissa maavertailussa 1.	Oikeudellinen toimintaympäristö tukee uuden teknologian kehittämistä ja soveltamista. IMD World Competiveness Yearbook 2023, muuttuja 4.2.12 "Development & application of tech. Development and application of technology are supported by the legal environment".
	ICT:n vaikutus yritysten kilpailukykyyn	Suomen pisteet 8.00/10, sijoitus globaalissa maavertailussa 4.	Suomen pisteet 7,72/10, sijoitus globaalissa maavertailussa 5.	ICT:n vaikutus yritysten kilpailukykyyn. IMD World Competiveness Yearbook 2023, muuttuja 3.1.10 "Use of digital tools and technologies Companies are very good at using digital tools and technologies to improve performance".
	Digitaalisen transformaation onnistunut toteutus	Suomen pisteet 7.49/10, sijoitus globaalissa maavertailussa 4.	Suomen pisteet 6,83/10, sijoitus globaalissa maavertailussa 15.	Digitaalisen transformaation onnistunut toteutus. IMD World Competiveness Yearbook 2023, muuttuja 3.5.06 "Digital transformation in companies: Digital transformation in companies is generally well implemented."

Yritykset	Mittarit	2022	2023	Selite
	Yritykset huolehtivat riittävästi kyberturvallisuudesta	Suomen pisteet 7.94/10, sijoitus globaalissa maavertailussa 3.	Suomen pisteet 7.92/10, sijoitus globaalissa maavertailussa 3.	Yritykset huolehtivat riittävästi kyberturvallisuudesta. IMD World Competiveness Yearbook 2023, muuttuja 4.2.17 "Cyber security is being adequately addressed by corporations".
	Tietoturva on yhdistyksissä hallinnassa	Ei vertailukelpoista tietoa saatavilla	47 %	Kuinka moni kyselyyn vastanneista yhdistyksistä kokee, että tietoturva on yhdistyksessä hallinnassa. Viestintä-Piritta, Tieke, Vitac Avoine, Järjestödig
	Tietosuoja on yhdistyksissä hallinnassa	Ei vertailukelpoista tietoa saatavilla	50 %	Kuinka moni kyselyyn vastanneista yhdistyksistä kokee, että tietosuoja on yhdistyksessä hallinnassa. Viestintä-Piritta, Tieke, Vitac Avoine, Järjestödig
	Digitaalinen intensiteetti yrityksissä vähintään perustasolla	82%	89,50 %	Indikaattori kuvaa, missä määrin EU:n yritykset ovat digitalisoituneet. Se mittaa eri teknologioiden käyttöä yrityksissä (kaikki muut alat, paitsi rahoitusala). Indikaattoriin lasketaan 12 eri muuttujan perusteella neljä tasoa, joista kolmea kolme korkeinta tasoa (yritykset, joilla on alhainen, korkea tai erittäin korkea digitaalisen intensiteetin taso) ovat mukana vertailussa. Mukana ovat yritykset, joissa on 10–249 työntekijää. Vertailuarvolla seurataan komission asettaman digitaalisen vuosikymmenen tavoitetta. Euroopan komissio, The Digital Economy and Society Index (DESI).

Järjestöt	Mittarit	2022	2023	Selite
	Digiosaaminen valtakunnallisissa järjestöissä	75 %	Ei tietoa saatavilla	Kuinka moni sosiaali- ja terveysalan järjestöjen kyselyyn vastanneista kokee olevansa vähintään melko kokenut digin käyttäjä. Soste, Järjestöbarometri
	Digiosaaminen paikallisyhdistyksissä	37 %	Ei tietoa saatavilla	Kuinka moni sosiaali- ja terveysalan järjestöjen kyselyyn vastanneista kokee olevansa vähintään melko kokenut digin käyttäjä. Soste, Järjestöbarometri
	Kertyvän datan hyödyntäminen yhdistyksissä on hallinnassa	18 %	20 %	Kuinka moni kyselyyn vastanneista yhdistyksistä kokee, että kertyvän datan hyödyntäminen on yhdistyksessä hallinnassa. Viestintä-Piritta, Tieke, Vitac Avoine, Järjestödiggi
	Verkkokokousten järjestäminen yhdistyksissä on hallinnassa	45 %	60 %	Kuinka moni kyselyyn vastanneista yhdistyksistä kokee, että verkkokokousten järjestäminen on yhdistyksessä hallinnassa. Viestintä-Piritta, Tieke, Vitac Avoine, Järjestödiggi
	Osaaminen hidasteena teknologian hyödyntämiselle	41%	Ei tietoa saatavilla	Kuinka moni vastanneista kokee, että osaaminen on omassa järjestössä hidasteena teknologian hyödyntämiselle. Viestintä-Piritta, Tieke, Vitac Avoine, Järjestödiggi

Mittarit

Yksilö ja taloudet

Digitaaliset taidot	Mittarit	2022	2023	Selite
	Vähintään digitaaliset perustaidot	Ei vertailukelpoista tietoa saatavilla	75 %	Ihmiset, joilla on vähintään digitaaliset perustaidot viiden kategorian vaatimusten mukaisesti: tiedotus, viestintä, ongelmanratkaisu, sisällön luomiseen käytettävät ohjelmistot ja turvallisuus. Tilastokeskus, Väestön tieto- ja viestintätekniiikan käyttö
	Digitaaliset perustaidot	Ei vertailukelpoista tietoa saatavilla	27 %	Ihmiset, joilla on digitaaliset perustaidot viiden kategorian vaatimusten mukaisesti: tiedotus, viestintä, ongelmanratkaisu, sisällön luomiseen käytettävät ohjelmistot ja turvallisuus. Tilastokeskus, Väestön tieto- ja viestintätekniiikan käyttö
	Perustason ylittävät digitaaliset taidot	Ei vertailukelpoista tietoa saatavilla	48 %	Ihmiset, joilla on perustason ylittävät digitaaliset taidot viiden kategorian vaatimusten mukaisesti: tiedotus, viestintä, ongelmanratkaisu, sisällön luomiseen käytettävät ohjelmistot ja turvallisuus. Tilastokeskus, Väestön tieto- ja viestintätekniiikan käyttö
	Digitaalisten palveluiden käyttäjät, jotka pystyvät käyttämään palveluita ja laitteita täysin itsenäisesti sekä voivat opastaa ja auttaa muita	Ei vertailukelpoista tietoa saatavilla	58 %	Kuinka moni kyselyyn vastanneista kokee, että pystyy käyttämään digitaalisia palveluita ja laitteita täysin itsenäisesti sekä voi opastaa ja auttaa muita. Digi- ja väestötietovirasto, Digitaitokysely.
	Koodaa tai ohjelmoi vähintään kuukausittain	9,20%	9,30 %	Kuinka moni 8.- ja 9.-luokkalaisista koodaa tai ohjelmoi vähintään kuukausittain. THL, Kouluterveyskysely
	Julkisten digitaalisten palveluiden käyttö	92%	97,03 %	16–74-vuotiaat internetiä käyttävät yksityishenkilöt, jotka käyttivät internetiä viimeisten 12 kuukauden aikana asioidakseen viranomaisten kanssa verkkosivuilla tai mobiilisovelluksissa. Euroopan komissio, The Digital Economy and Society Index (DESI).

Yhteydet	Mittarit	2022	2023	Selite
	Henkilöt, jotka eivät koskaan ole käyttäneet internetiä	2%	2 %	Henkilöt, jotka eivät koskaan ole käyttäneet internetiä. Lähde: Eurostat, European Union survey on ICT usage in Households and by Individuals.
	On käyttänyt internetiä	96,98%	97,68 %	Kuinka moni suomalaisista 16–74-vuotiaista on käyttänyt internetiä viimeisen vuoden aikana. Lähde: Eurostat, European Union survey on ICT usage in Households and by Individuals.
	Kotitaloudessa internetyhteys	97%	98 %	Kotitaloudet, joissa on internetyhteys. Lähde: Eurostat, European Union survey on ICT usage in Households and by Individuals.

Turvallisuus	Mittarit	2022	2023	Selite
	Digitaalisten palveluiden ja laitteiden turvallinen käyttö	Ei vertailukelpoista tietoa saatavilla	91 %	Ihmiset, jotka kokivat kykynsä hyödyntää turvallisesti digitaalisia palveluita sekä niiden käyttämisessä tarvittavia laitteita hyväksi tai erittäin hyväksi. Lähde: Digi- ja väestötietovirasto, Digiturvabarometri
	Digitaalinen toimintaympäristö koetaan turvalliseksi	85 %	85 %	Ihmiset, jotka kokivat päivittäisen toimintansa digitaalisessa ympäristössä turvalliseksi. Lähde: Digi- ja väestötietovirasto, Digiturvabarometri
	Huoli tietojen vääränlaisesta käsittelystä	59 %	60 %	Ihmiset, jotka olivat huolestuneita palveluihin syöttämiensä tietojen väärästä tai epäedullisesta käsittelystä. Lähde: Digi- ja väestötietovirasto, Digiturvabarometri
	Huoli huijauksen tai kyberhyökkäyksen uhriksi joutumisesta	57 %	55 %	Ihmiset, jotka olivat huolestuneita sellaisen kyberhyökkäyksen tai digihuijauksen uhriksi joutumisesta, jossa voi menettää rahaa tai tärkeitä tietoja. Lähde: Digi- ja väestötietovirasto, Digiturvabarometri

Tiedon oikeellisuuden arviointi	Mittarit	2022	2023	Selite
	On saanut huijaus- tai kalasteluviestejä sähköpostiin	83 %	79 %	Ihmiset, jotka ovat saaneet huijaus- tai kalasteluviestejä sähköpostilla. Lähde: Digi- ja väestötietovirasto, Digiturvabarometri
	On huomannut, että työhön tai mielipiteisiin on yritetty vaikuttaa	16 %	11 %	Ihmiset, jotka kokivat että heidän mielipiteisiinsä oli yritetty vaikuttaa digimaailmassa tai henkilökohtaisella kontaktoinnilla. Lähde: Digi- ja väestötietovirasto, Digiturvabarometri
	On saanut huijaus- tai kalasteluviestejä tekstiviestillä	Ei tietoa saatavilla	63 %	Ihmiset, jotka ovat saaneet huijaus- tai kalasteluviestejä tekstiviestillä. Lähde: Digi- ja väestötietovirasto, Digiturvabarometri

Kokemus	Mittarit	2022	2023	Selite
	Kokemus siitä, ettei ole tasavertainen digitaalisten palveluiden käyttäjä muiden kanssa	Ei vertailukelpoista tietoa saatavilla	16 %	Kuinka moni kyselyyn vastanneista kokee olevansa heikompi internetin ja digitaalisten palveluiden käyttäjä kuin suomalaiset yleensä. Digi- ja väestötietovirasto, Digitaitokysely
	Kokemus siitä, että on tasavertainen digitaalisten palveluiden käyttäjä muiden kanssa	Ei vertailukelpoista tietoa saatavilla	45 %	Kuinka moni kyselyyn vastanneista kokee olevansa tasavertainen internetin ja digitaalisten palveluiden käyttäjä kuin suomalaiset yleensä. Digi- ja väestötietovirasto, Digitaitokysely
	Kokemus siitä, että on suunnilleen tasavertainen digitaalisten palveluiden käyttäjä muiden kanssa	Ei vertailukelpoista tietoa saatavilla	37 %	Kuinka moni kyselyyn vastanneista kokee olevansa tasavertainen internetin ja digitaalisten palveluiden käyttäjä kuin suomalaiset yleensä. Digi- ja väestötietovirasto, Digitaitokysely
	Kokemus omasta sopeutumiskyvystä muutoksiin	Ei vertailukelpoista tietoa saatavilla	82 %	Kuinka moni kyselyyn vastanneista uskoo, että pärjää vähintään melko hyvin digitalisaatiokehityksen mukana seuraavan viiden vuoden aikana. Digi- ja väestötietovirasto, Digitaitokysely
	Kokemus omasta ongelmanratkaisu- kyvystä digitaalisissa palveluissa	Ei vertailukelpoista tietoa saatavilla	36 %	Kuinka moni kyselyyn vastanneista kokee, että tarvitsee vähintään usein apua internetin tai digitaalisten laitteiden kanssa. Digi- ja väestötietovirasto, Digitaitokysely
	Kokemus omasta motivaatiosta uuden oppimista kohtaan.	Ei vertailukelpoista tietoa saatavilla	51 %	Kuinka moni kyselyyn vastanneista ei ole kiinnostunut uusista digitaalisista laitteista ja palveluista, mutta opettelee jos siitä on hyötyä. Digi- ja väestötietovirasto, Digitaitokysely
	Kokemus vaikeuksista opiskelussa käytettävien laitteiden käytössä	8 %	9,20 %	Kuinka moni 8.- ja 9.-luokkalaisista kokee vaikeuksia opiskeluissa käytettävien laitteiden kanssa. THL, Kouluterveyskysely
	Huomannut usein olevansa netissä, vaikka ei ole huvittanut	37,90 %	38,60 %	Kuinka moni 8.- ja 9.-luokkalaisista kokee vaikeuksia opiskeluissa käytettävien laitteiden kanssa. THL, Kouluterveyskysely

Digital Skills Indicator ja DigComp

Digital Skills Indikaattorissa (DSI) taidot mitataan erikseen viidelle osaamisalueelle, joista lasketaan edelleen henkilön kokonaisdigitaalitaso. DSI:ssä osaamisalueiden taitotaso lasketaan mallin kompetensseja vastaavien tietotekniikan ja internetin käyttötapojen perusteella, esimerkiksi onko yksittäisen henkilön osaaminen perustasolla. Hieman yksinkertaistaen, mitä useampia kyseisistä netin ja tietotekniikan käyttötapoista ihminen on tehnyt, sitä paremmat taidot hänellä on.

DSI pohjautuu DigComp-viitekehukseen. DigComp-viitekehyksessä osaamista arvioidaan viiteen eri teemaan liittyvän osaamisen näkökulmasta.¹

MUKANA OLEVAT OSAAMISET OVAT:

- informaatiolukutaito
- viestintä ja yhteistyö
- digitaalinen sisällöntuotanto
- turvallisuus
- ongelmanratkaisu.

Osaamiset on jaettu tarkemmin yksittäisiin taitoihin, joiden perusteella arvioidaan, onko henkilön osaaminen perustasolla (vain 1–2 taitoa yhdessä teemassa) vai ylittääkö osaaminen perustason (enemmän taitoja, mitä perustasolla edellytetään).

INFORMAATIOLUKUTAITO

Henkilöt, joilla katsotaan olevan perustason osaaminen, osaavat yhden alla olevista taidoista (DigComp 2.0):

- tietojen etsiminen tavaroista tai palveluista
- terveyteen liittyvän tiedon etsiminen
- verkkouutissivustojen, sanomalehtien tai uutislehtien lukeminen
- verkkotiedon ja sen lähteiden tarkistamiseen liittyvät toimet.

¹ Euroopan komissio, The European Digital Competence Framework 2019

VIESTINTÄ JA VUOROVAIKUTUS

Henkilöt, joilla katsotaan olevan perustason osaaminen, osaavat yhden alla olevista taidoista (DigComp 2.0):

- sähköpostien lähettäminen tai vastaanottaminen
- puheluiden tai videopuheluiden soittaminen internetin välityksellä
- pikaviestintä
- osallistuminen sosiaalisiin verkostoihin
- mielipiteiden ilmaiseminen kansalais- tai poliittisista kysymyksistä verkkosivustoilla tai sosiaalisessa mediassa
- osallistuminen verkkokyselyihin tai äänestyksiin kansalais- tai poliittisten kysymysten määrittelemiseksi.

DIGITAALISEN SISÄLLÖN LUOMINEN JA MUOKKAAMINEN

Henkilöt, joilla katsotaan olevan perustason osaaminen, osaavat yhden tai kaksi alla olevista taidoista (DigComp 2.0):

- tekstinkäsittelyohjelmiston käyttö
- taulukkolaskentaohjelman käyttö
- valokuvien, video- tai äänitiedostojen muokkaaminen
- tiedostojen (kuten asiakirjojen, tietojen, kuvien, videoiden) kopioiminen tai siirtäminen kansioiden, laitteiden (sähköpostin, pikaviestimien, usb:n, kaapelin) tai pilvipalvelun välillä
- sellaisten tiedostojen (kuten asiakirjojen, kuvien ja videoiden) luominen, jotka

sisältävät useita elementtejä, kuten tekstiä, kuvia, taulukoita, kaavioita, animaatioita tai ääntä

- taulukkolaskentaohjelmiston kehittyneiden ominaisuuksien (funktiot, kaavat, makrot ja muut kehittäjätoiminnot) käyttäminen tietojen järjestämiseen, analysointiin, jäsentämiseen tai muokkaamiseen
- koodin kirjoittaminen ohjelmointikielellä.

TURVALLISUUS

Turvallisuuden osalta arvioidaan laitteiden, sisällön, henkilötietojen ja yksityisyyden suojaamista digitaalisissa ympäristöissä. Arvioitavana on ihmisen kyky suojella fyysistä ja psyykkistä terveyttä ja olla tietoinen digi-

taaliteknoologioista sosiaalisen hyvinvoinnin ja sosiaalisen osallisuuden edistämiseksi. Samalla arvioidaan myös henkilön tietoisuutta digitaalitekniikan ja sen käytön ympäristövaikutuksista.

Henkilöt, joilla katsotaan olevan perustason osaaminen, osaavat yhden tai kaksi alla olevista taidoista (DigComp 2.0):

- omiin henkilötietoihin pääsyn hallinta tarkistamalla, että verkkosivusto, jolla vastaaja antoi henkilötietoja, oli turvallinen
- omien henkilötietojen käytön hallinta lukemalla tietosuojaselosteet ennen henkilötietojen antamista
- omien henkilötietojen hallitseminen rajoittamalla tai kieltämällä pääsy omaan maantieteelliseen sijaintiin
- omien henkilötietojen hallitseminen

rajoittamalla pääsyä profiiliin tai sisältöön sosiaalisissa verkostoissa tai jaetussa verkkotallennuksessa

- omien henkilötietojen hallitseminen kieltämällä henkilötietojen käyttö mainostarkoituksiin
- omien internet-selaimen asetusten muuttaminen evästeiden käytön estämiseksi tai rajoittamiseksi jollakin vastaajan laitteella.

ONGELMANRATKAISU

Ongelmanratkaisun osalta arvioidaan kykyä tunnistaa tarpeita ja ongelmia sekä kykyä ratkaista myös käsitteellisiä ongelmia ja ongelmatilanteita digitaalisissa ympäristöissä. Lisäksi arvioidaan kykyä käyttää digitaalisia välineitä prosessien ja tuotteiden innovointiin ja henkilön kykyä pysyä ajan tasalla digitaalisesta kehityksestä.

Henkilöt, joilla katsotaan olevan perustason osaaminen, osaavat yhden tai kaksi alla olevista taidoista (DigComp 2.0):

- ohjelmistojen tai sovellusten lataaminen tai asentaminen
- ohjelmiston, sovelluksen tai laitteen asetusten muuttaminen
- verkko-ostokset (viimeisten 12 kk:n aikana)
- myynti verkossa
- on opiskellut verkossa
- internet-pankkiasiointi
- työn etsiminen tai työhakemuksen lähettäminen verkossa.

Laatutyökalut

DIGITAALISTEN PALVELUIDEN LAATU, DIGI- JA VÄESTÖTIETOVIRASTON LAATUTYÖKALUT

Kohderyhmä	Organisaatiotyyppi	Palveluiden määrä	Organisaatioiden määrä	Arvosanakeskiarvo
Kansalaiset	Kunta	21	8	4,38
Kansalaiset	Alueellinen tai valtio	34	10	3,92
Yritykset ja yhteisöt	Kunta	14	6	4,23
Yritykset ja yhteisöt	Alueellinen tai valtio	38	13	4,18
Viranomaiset	Kunta	2	2	3,63
Viranomaiset	Alueellinen tai valtio	9	5	4,48

Tiedot on poimittu Digi- ja väestötietoviraston laatutyökaluista 23.11.2023. Laatutyökalut ovat työkaluja, joilla organisaatio voi arvioida ja seurata asiointipalvelujensa laatua ja käyttöä. Laatutyökalut ovat palveluna uusi ja palvelun käyttäjien määrän odotetaan kasvavan tulevina vuosina. Työkaluissa hyödynnetty kohderyhmäjaottelu on peräisin Suomi.fi-palvelutietovarannosta: 1) kansalaiset, 2) yritykset ja yhteisöt, 3) viranomaiset. Kansalaiset ja Yritykset ja yhteisöt -pääkohderyhmillä on useita alakohderyhmiä. Lisäksi poiminnassa on eroteltu se, tarjoaako palvelua kunta-, alue- vai valtio-organisaatio, palveluiden määrä sekä palveluita tarjoavien organisaatioiden määrä.

Kaikkien asiakaspalautteiden keskiarvo on 4,09.

DIGITAALISTEN PALVELUIDEN TURVALLISUUS, DIGI- JA VÄESTÖTIETOVIRASTON LAATUTYÖKALUT

Kohderyhmä	Organisaatiotyyppi	Palveluiden määrä	Organisaatioiden määrä	Itsearviointien keskiarvo (x/100)
Kansalaiset	Kunta	6	3	96,15
Kansalaiset	Valtio	6	3	95,83
Yritykset ja yhteisöt	Kunta	4	3	100
Yritykset ja yhteisöt	Valtio	8	3	89,17
Viranomaiset	Kunta	1	1	100
Viranomaiset	Valtio	3	1	66,67

Tiedot on poimittu Digi- ja väestötietoviraston laatutyökaluista 23.11.2023. Laatutyökalut ovat työkaluja, joilla organisaatio voi arvioida ja seurata asiointipalvelujensa laatua ja käyttöä. Laatutyökalut ovat palveluna uusi ja palvelun käyttäjien määrän odotetaan kasvavan tulevina vuosina. Itsearviointityökalulla organisaatiot voivat arvioida omien digitaalisten palveluidensa turvallisuutta. Työkaluissa hyödynnetty kohderyhmäjaottelu on peräisin Suomi.fi-palvelutietovarannosta: 1) kansalaiset, 2) yritykset ja yhteisöt, 3) viranomaiset. Kansalaiset ja Yritykset ja yhteisöt -pääkohderyhmillä on useita alakohderyhmiä. Lisäksi poiminnassa on eroteltu se, tarjoaako palvelua kunta- vai valtio-organisaatio, palveluiden määrä sekä palveluita tarjoavien organisaatioiden määrä.

Kaikkien itsearviointien keskiarvo on 91,30.

Digitaitoraportin 2023 kartoitusten toteutus

Digitaitoraportti perustuu seuraaviin Digi- ja väestötietoviraston Digituen vuonna 2023 toteuttamiin kartoituksiin:

DIGITAITOKYSELY 2023

Digitaitokysely on toista kertaa toteutettu puhelinkysely, jonka tavoitteena on kartoittaa suomalaisten digitaaitoja ja kokemusta digitalisaatiosta.

- Vastaajina 18–89-vuotiaat suomalaiset
- 1 103 vastaajaa
- Otokset kiintiöitiin sukupuolen ja iän mukaan väestöä edustavaksi. Tuloksissa käytetty korjaavaa painotusta, jolla tulokset saadaan vastaamaan koko mannersuomen väestöjakaumia iän, sukupuolen ja asuinalueen osalta
- Puhelimitse tehtävä Catibus-kuluttaja-haastattelututkimus

- Tutkimuksessa tehtiin kaksi kierrosta viikoittaista haastattelututkimusta, jolla haluttu N=1 000 vastaajamäärä tavoitettiin. Lisäksi 100 hengen otos yli 80-vuotiaille
- Vastausaika n. 10 min
- Tiedonkeruun teki Kantar Public Oy

LÄHEISET DIGITUEN ANTAJINA

- Läheiset digituen antajina -kartoituksen tavoitteena oli ymmärtää suomalaisten yksityishenkilöinä toisilleen antaman digituen roolia suhteessa muuhun digitukeen. Haimme myös keinoja, joilla tukea läheisiä digituen antajina.
- Kartoitus perustuu läheisilleen digitukea antavien eri ikäisten suomalaisten ryhmäkeskusteluihin (N=24) ja verkkokyselyyn (N=1 000).

- Laadullisiin ryhmäkeskusteluihin osallistui yhteensä 24 eri-ikäistä miestä ja naista eri puolilta Suomea, suomeksi ja ruotsiksi.
- Kaikki neuvoivat jotakin yli 55-vuotiasta läheistään digilaitteiden tai -palveluiden käytössä säännöllisesti.
- Määrällinen tiedonkeruu tehtiin Bilend Oy:n M3-verkkopaneelissa huhti-toukokuussa 2023.
- Kyselyyn vastasi 1 138 täysi-ikäistä suomalaista, joista 1 000 tuki läheistään digiasioissa.

DIGITUEN LÖYDETTÄVYYDEN KIPUPISTEET JA RATKAISUN AVAIMET

Digituen löydettävyyškartoituksen tarkoituksena oli parantaa ymmärrystä digituen löydettävyydestä sekä digituen tarvitsijan

että digituen antajan näkökulmasta. Tiedonkeruu ajankohta vuoden 2022 helmikuusta lokakuun loppuun.

Tiedonkeruu:

- Kartoitukseen osallistui sekä digitukijoita että digituen tarvitsijoita yhteensä 37 henkilöä. Haastattelut toteutettiin Microsoft Teamsilla. Kohderyhmät: nuoret ensiasuntoon muuttavat, sote-ammattilaiset ja pienyrittäjät.
- Siihen, kuinka ikääntyneet löytävät digitukea, perehdyttiin havainnoinnin ja tutkimuskatsauksen avulla.
- Lisäksi 19 digituen kehittäjää osallistui työpajaan, jossa etsittiin keinoja digituen löydettävyyden parantamiseen.

DIGITUEN ASIAKASKOKEMUS 2023

Digituen asiakaskokemuskartoituksessa tavoitteena oli ymmärtää, miten digituen asiakkaat kokevat saamansa tuen ja millaiseen tarpeeseen digituki nykyisellään vastaa. Digituen asiakaskokemusta tarkastellaan

ensimmäistä kertaa yhdistäen eri organisaatioissa kerättyä tietoa. Samalla halusimme kehittää myös digituen asiakaskokemuksen mittaamista. Kartoitus perustuu kahden viikon aikana (2.–15.5.2023) eri puolelta Suomea kerättyyn digituen asiakaspalautteeseen.

Tiedonkeruu:

- Laadullinen aineisto koostui havainnoinneista (7 toimipistettä) ja haastatteluista (N=28).
- Digi- ja väestötietoviraston Digituen laatimalla asiakaspalautelomakeella kerättiin palautetta useissa digitukipisteissä (N=124).
- Muu digituen asiakasdata (N=755).

KATSAUS MAAHANMUUTTANEIDEN DIGITALISAATIOKOKEMUKSEEN 2023

Katsaus maahanmuuttaneiden digitalisaatiokokemukseen 2023 -kartoituksen tavoitteena oli ymmärtää maahanmuuttaneiden kokemusta suomalaisesta, digitalisoituneesta yhteiskunnasta sekä digiosaamiseen mahdollisesti

liittyviä haasteita ja tuen tarpeita erityisesti työllistymisen näkökulmasta.

- Kartoitus perustuu maahanmuuttaneiden haastatteluihin (N=31) ja puhelinkyselyyn (N=240).
- Kasvokkain ja Teamsilla toteutettuihin haastatteluihin osallistui yhteensä 31 venäjän-, viron-, arabian-, somalin- ja kurdinkielistä henkilöä. Haastattelut tehtiin haastateltavien äidinkielellä.
- Haastateltavat olivat Suomessa pääosin 1–5 vuotta asuneita työkäisiä henkilöitä, jotka eivät olleet löytäneet töitä.
- Haastatteluiden pohjalta toteutimme vuoden 2023 Digitaitokyselystä venäjän-, viron- ja arabiankieliset kieliversiot, joihin kuhunkin tavoiteltiin 100 vastaajaa kieliryhmä mahdollisimman kattavasti edustettuna.
- Kysely toteutettiin kesällä 2023 puhelinkyselynä ja siihen saatiin lopulta 240 vastaajaa. Tiedonkeruun toteutti Kantar Public.

Digitaitoraportti on Digi- ja väestötietoviraston julkaisu, jonka tarkoitus on tuottaa tietoa suomalaisten digitaitojen kehityksestä ja digituen kehittämisen tarpeista. Digitaitoraportti perustuu Digitaitokyselyyn, vaihtuvateemaisiin kartoituksiin sekä muiden toimijoiden tuottamaan tutkimustietoon. Ensimmäinen digitaitoraportti julkaistiin 2022.

dvv.fi/digituki
digituki@dvv.fi
[@dvvfi](#)