



DIGI- JA
VÄESTÖTIETO-
VIRASTO

Läheiset digituen antajina

Raportti

13.10.2023

Tiivistelmä

Digiosaaminen on yhä tärkeämpää arjen asioiden hoitamisessa ja yhteiskunnan toimintaan osallistumisessa. Arjen asioissa auttaminen on perinteisesti kuulunut läheisiin ihmissuhteisiin. Kun tukea tarvitaan digiasiointiin, usein sitä pyydetään läheisiltä.

Läheiset digituen antajina -kartoituksen tavoitteena on ymmärtää suomalaisten yksityishenkilöinä toisilleen antaman digituen roolia suhteessa muuhun digitukeen. Haemme myös keinoja, joilla tukea läheisiä digituen antajina. Näkökulmamme on suomalaisten kokemukset läheisen digitukemisesta. Kartoituksemme perustuu läheisilleen digitukea antavien eri ikäisten suomalaisten ryhmäkeskusteluihin (N=24) ja verkkokyselyyn (N=1000).

Läheiset digituen antajina -kartoituksen päätulokset

1. Digitukea annetaan yksityiselämässä paljon. Tyyppillisimmin digitukea annetaan lähisukulaisille, mutta myös ystäville, tuttaville ja jopa naapureille. Digituen antamisen koetaan olevan osa läheisiin ihmissuhteisiin kuuluvaa arkista auttamista. Kun arki on digitalisoitunut, myös arkinen auttaminen digitalisoituu.
2. Läheisten antamalla digituella 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 toivosisikin, että läheinen hakisi enemmän apua muista digituen lähteistä.
3. Parhaimmillaan läheisten antama ja muu digituki muodostavat toisiaan täydentävän digitaalisen asioinnin turvaverkon, joka varmistaa kaikille edellytykset sujuvaan ja arkea palvelemaan digitaaliseen asiointiin. Tietoisuus viranomaisten ja kolmannen sektorin kuten järjestöjen tarjoamasta digituesta on kuitenkin vielä hajanaista ja tietoisuuden laadusta heikkoa. Jotta digitaalinen turvaverkko toimisi parhaalla tavalla, digituen palveluiden ja läheisilleen digitukea antavien yhteistyötä on vielä kehitettävä.

Digi- ja väestötietoviraston tehtävänä on kehittää digitukea valtakunnallisesti ja tukea organisaatioita digituen järjestämisessä ja digituessa tarvittavan osaamisen kehittämisessä. Koulutamme ja tuemme digitukijoita, kartoitamme digiosaamisen ilmiötä ja kehitämme digituen toimintamalleja yhdessä digituen toimijoiden kanssa.

Työn myötä on noussut esiin tarve ymmärtää paremmin läheisten antamaa digitukea, sen sisältöjä, merkitystä ja kokemista osana erilaisien digituen muotojen kirjoa.



Sisällysluettelo

Tiivistelmä	1
1 Johdanto	4
1.1 Tiedonkeruun menetelmät.....	5
1.2 Näkökulma ja rajaukset	6
1.3 Keskeisiä käsitteitä.....	7
2. Läheisille annettu digituki	8
2.1 Valtaosa suomalaisista antaa digitukea läheisilleen.....	8
2.2 Digitukea annetaan useimmiten vanhemmalle, ystävälle ja puolisolle.....	8
2.3 Digituki on arjen vastavuoroista auttamista.....	9
3. Läheisille annetun digituen sisällöt	10
3.1 Läheiset antavat digitukea monenlaisissa aiheissa	10
Laitteen valinta.....	11
3.2 Läheisiään tukevien digiosaaminen on samalla tasolla kuin suomalaisten yleensä	11
3.3 Digituen antaminen läheisille vaatii ongelmanratkaisukykyä	12
3.4 Tärkeimpiä asioita opetetaan, vähemmän tärkeitä tehdään puolesta.....	13
3.5 Moni vetää auttamisen rajat raha-asioihin	14
4. Läheisen digitukijaksi valikoituminen	15
4.1 Auttaminen laajenee digitukeen	16
4.2 Digitukija löydetään usein läheltä	16
4.3 Kärsivällisyys ja kohtaamisen kyky tekevät hyvän auttajan.....	17
5. Kokemukset digituen antamisesta läheiselle	19
5.1 Auttamisen iloa: Myönteiset kokemukset läheisen digitukemisesta	19
Opettaja oppii itsekin.....	19
Lähentävä läheistuki.....	20
5.2 Tukemisen taakkaa: Kielteiset kokemukset läheisen digitukemisesta	20
Kärsivällisyys koetuksella	21
Ajan kulun haikeutta ja huolta.....	21
6. Läheistään digitukevien suhde muuhun digitukeen	22
6.1 Viranomaisten ja pankkien digitukea pidetään vaikeasti saatavana.....	24



6.2 Kirjastoissa tarjottu digituki nähdään houkuttelevana.....	25
6.3 Digilaitteiden ja -palveluiden myyjien antamaan tukeen suhtaudutaan varauksella.....	25
6.4 Muut digituen muodot läheisen taakan keventäjänä.....	26
7. Läheisen antamaan digitukeen luotetaan	27
7.1 Läheisten antaman digituen rinnalle kaivataan myös muuta digitukea.....	28
8. Lähteet	29



1 Johdanto

Kyky käyttää digitaalisia laitteita ja palveluita on yhä tärkeämpää niin arjen asioiden hoitamisessa kuin yhteiskunnan toimintaan osallistumisessa. Valtaosa suomalaisista asioikin digitaalisesti: 93 % suomalaisista ilmoittaa käyttäneensä internetiä viimeisen 3 kuukauden aikana.¹ Samalla merkittävä osa (36 %) suomalaisista kokee tarvitsevansa usein tai aina apua digiasioinnissa. Yhteiskunnan digitalisoitumisen edetessä yhä enemmän digitaalisesta osaamisesta muodostuu osallisuuskysymys.² Tarpeisiin vastaavan ja oikea-aikaisen digituen merkitys korostuu entisestään digitaalisen asioinnin tullessa ensisijaiseksi asiointitavaksi.

Digi- ja väestötietoviraston tehtävänä on tukea digitukea antavia organisaatioita digituen järjestämisessä sekä 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.

Tässä kartoituksessa tarkastelemme läheisten roolia ja merkitystä digituen antajina. Niin akateemisessa tutkimuksessa kuin digituen toimijoiden käytännön työssä on jo kauan tunnistettu, että läheisten antamalla digituella on merkittävä rooli digitaalisen osaamisen kehittämisessä ja digitaalisen osallisuuden ylläpidossa. Koska digitaalisten laitteiden ja digitaalisesti hoidettavien asioiden määrä on lisääntynyt, myös läheisten antaman digituen tarve on kasvanut.³ Onkin erityisen tärkeää, että ymmärrämme paremmin läheisten antaman digituen merkitystä, sisältöjä ja sen kokemista osana digitukimuotojen kirjoa. Tarvitsemme tietoa siitä, millainen läheisten rooli on suhteessa muuhun digitukeen ja miten voimme tukea läheisiä digituen antajina.⁴

Läheiset digituen antajina -kartoituksen lähtökohtana ovat läheisilleen digitukea antavien kokemukset. Näkökulma on yhtäältä yksilön kokemuksessa, toisaalta ihmissuhteessa, jonka osaksi lähidigitukeminen asettuu ja josta se muodostaa yhden osa-alueen. Haluamme ymmärtää läheisten antamaa digitukea paitsi väestötason ilmiönä myös yksittäisten ihmisten arjen ja tietyn ihmissuhteen dynamiikan kontekstissa.

¹ Tilastokeskus: Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö, 2022

² Hänninen ym.: Digiosallisuuden käsite ja keskeiset osa-alueet. Digiosallisuus Suomessa -hankkeen väliraportti.

³ Martínez & Olsson: The warm expert—A warm teacher? Learning about digital media in intergenerational interaction.

⁴ Ks. myös esim. Hänninen, R., Pajula, L., Korpela, V., & Taipale S.: Individual and shared digital repertoires – older adults managing digital services.



Digitukea tarjoavat Suomessa viranomaiset, kunnat, kolmas sektori sekä yksityiset yritykset. Havaintojemme mukaan suomalaisille tavallisempi digiosaamisen kehittämisen tuki on kuitenkin omat läheiset.⁵ Läheisten auttaminen digiasioinnissa ja digilaitteiden käytössä on yksi läheisiin ihmissuhteisiin usein sisältyvän vastavuoroisen arjen auttamisen muoto.

Tämän kartoituksen tavoite on luoda ajankohtainen yleiskatsaus siihen, miltä yksityiselämän piirissä tapahtuva läheisten digitukeminen näyttää Suomessa vuonna 2023. Tätä tavoitetta varten toteutimme monimenetelmäisen kartoituksen, joka yhdistää kansallisesti edustavaa määrällistä tietoa laadulliseen, henkilökohtaiseen ja kokemusperäiseen tietoon.

Tarkemmin tarkastelemme seuraavia kysymyksiä:

- Miten yleistä digituen antaminen läheisille on?
- Ketkä antavat digitukea läheisilleen?
- Miten digituen antaminen läheisille koetaan ja minkälainen osa ihmissuhteesta se on tuen antajien näkökulmasta?
- Mitkä ovat läheisille annetun digituen tyypilliset sisällöt?
- Onko läheisille annetulla digituella rajoja?

1.1 Tiedonkeruun menetelmät

Kartoituksen tietopohja perustuu läheisiään säännöllisesti digiasioissa tukevien suomalaisten laadullisiin ryhmäkeskusteluihin ja kirjalliseen ennakkotehtävään sekä erilliseen määrälliseen verkkokyselyyn. Kartoituksen tiedonkeruut teimme kevään 2023 aikana.

Koska kiinnostuksen kohteena oli muita digiasioissa neuvovat suomalaiset, verkkovälitteinen tiedonkeruun tapa arvioitiin sopivaksi ja osallistujien itsensä kannalta vaivattomimmaksi. Samalla mahdollistettiin tutkimukseen osallistuminen laajasti eri puolilta Suomea.

Laadullisiin ryhmäkeskusteluihin osallistui yhteensä 24 eri-ikäistä miestä ja naista eri puolilta Suomea, suomeksi ja ruotsiksi. Ryhmäkeskustelut toteutettiin verkon välityksellä. Ryhmäkeskusteluihin osallistujia yhdisti se, että he kaikki neuvoivat jotakin yli 55-vuotiasta läheistään digilaitteiden tai -palveluiden käytössä säännöllisesti, vähintään muutaman kuukauden välein. Osallistujat olivat myös läheisensä

⁵ DVV: Digitaitokysely 2023





tärkein tai yksi tärkeimmistä digituen antajista. Yli 55-vuotiaita läheisiään tukeviin keskityttiin laadullisessa osiossa siksi, että halusimme osallistujilla olevan melko paljon kokemusta läheisen tukemisesta. Vuoden 2022 Digitaitokyselyssä digituen tarpeen havaittiin kasvavan voimakkaasti yli 55-vuotiailla henkilöillä.

Suomenkieliset ryhmäkeskustelut ennakkotehtävineen toteutimme kolmessa, ikäluokkiin jaetussa ryhmässä, joiden määrittely noudatteli Prenslyn⁶ ajatusta sukupolvien eroista suhteessa digitaalisuuteen. ”Diginatiivit” tukijat eli ”millenniaalit” ja sitä nuoremmat (25-44); ”Digimaahanmuuttajatukijat”, eli vanhemmat työkäiset (45-64); ja ”Digiuudisraivaajat”, eläkeikäiset läheisiään digitukevat (65+). Ruotsinkieliseen ryhmäkeskusteluun osallistui läheisilleen digitukea antavia ihmisiä kaikista ikäryhmistä.

Laadulliseen tiedonkeruun jälkeen laadimme erillisen, määrällisen verkkokyselyn. Kyselyyn vastasi 1138 täysi-ikäistä suomalaista, joista 1000 tuki läheistään digiasioissa. Määrällisen kyselyn tiedonkeruun teimme Bilend Oy:n M3-verkkopaneelissa huhti-toukokuussa 2023.

Raportissa viitataan aina määrällisen kyselyn havaintoihin silloin, kun havaintoja esitetään prosenttiosuuksina. Sitaatit taas tulevat laadullisen tiedonkeruun osallistujilta.

1.2 Näkökulma ja rajaukset

Raportissa käsittelemme aikuisten keskinäistä, vapaaehtoista ja palkatonta auttamista ja neuvomista digitaalisten laitteiden ja palveluiden käytössä. Kartoituksen vastaajajoukkona ovat täysi-ikäiset suomalaiset, jotka tukevat jotakin toista täysi-ikäistä henkilöä vapaa-ajallaan, henkilökohtaisen ihmissuhteen osana.

Laadullisessa tiedonkeruussa tarkastelemme yli 55-vuotiaiden läheisten digitukemista. Määrälliseen kyselyyn vastanneiden digituettavat ovat puolestaan kaiken ikäisiä aikuisia. Teimme rajauksen, koska halusimme laadulliseen osioon osallistujia, joilla olisi riittävän paljon ja riittävän intensiivistä kokemusta läheisen digitukemisesta. Yli 55-vuotiaiden tiedetään tarvitsevan nuorempia useammin tukea.⁷

Rajasimme tarkastelusta pois alaikäisten lasten digikäytön tukemisen, sillä lasten digikasvatuksen kysymykset poikkeavat luonteeltaan ja haasteiltaan tasavertaisten

⁶ Prenslyn: Digital Natives, Digital Immigrants.

⁷ Digi- ja väestötietovirasto: Digitaitoraportti 2022



aikuisten keskinäisestä avunannosta. Nuorten digituen tarpeita tarkastelimme erillisessä kartoituksessa vuonna 2021.⁸

Tuettavan täysi-ikäisyyden lisäksi emme ennakolta määritelleet, minkälaisesta ihmissuhteesta on kyse. Henkilö soveltui tutkimukseen, kunhan hänellä oli mikä tahansa yksityiselämän ihmissuhde, johon sisältyy digituen antamista.

Sen sijaan linjasimme, että kyseessä oli oltava ei-ammattilinen, vapaa-ajalla tapahtuva ihmissuhde, jossa digitukea annetaan. Tarkastelun ulkopuolelle rajattiin näin työajalla tai ammattiroolissa tapahtuva digitukeminen. Vapaaehtoistyötä, järjestötoimintaa tai järjestäytyntä toimintaa emme rajanneet kokonaan pois. Näitä emme kuitenkaan erikseen käsittele, vaan painotamme yksityiselämässä tapahtuvaa digitukemista.

Ammatillisessa roolissa annettavaa digitukea ja digituen tarvitsijoiden kokemuksia tarkastelemme tänä vuonna julkaistavassa digituen asiakaskokemustutkimuksessa.

1.3 Keskeisiä käsitteitä

- **Digiosaaminen** tarkoittaa kaikkia niitä taitoja, joita tarvitaan erityisesti digitaalisten laitteiden ja palveluiden ymmärtämiseen, käyttämiseen ja hyödyntämiseen.
- **Digituki** auttaa ihmisiä asioimaan sähköisesti ja vahvistamaan digiosaamistaan. Digituen tavoitteena on digiosaamisen kehittäminen ja vahvistaminen. Ihmiset tarvitsevat näitä taitoja eläessään arkeaan digitalisoituvassa yhteiskunnassa. Digituen sisältö voi vaihdella. Se voi olla esimerkiksi sähköisen asioinnin opastamista, sovellusten asentamista tai sovellusten ja palvelujen käyttöönotossa neuvomista. Jokainen organisaation määrittää, minkälaista digitukea se tarjoaa. Digitukea saatetaan eri organisaatioissa antaa eri nimillä, esim. digiopastuksena. Viranomaispalveluja tarjoavilla organisaatioilla on velvollisuus antaa asiakkailleen digitukea oman sähköisen palvelun käytössä.
- **Läheisten antama digituki** tarkoittaa yksityiselämän roolissa annettua apua digitaalisten laitteiden ja palveluiden käyttämiseen ja oppimiseen.
- **Digitaalinen osallisuus** tarkoittaa vapaaehtoista ja arjen sujuvuuden kannalta riittävän aktiivista osallistumista yhteiskunnan toimintaan, jossa hyödynnetään digitaalisia välineitä, sovelluksia ja palveluita yksilön tai yhteiskunnallisen ryhmän näkökulmasta mielekkäällä ja merkityksellisellä tavalla.⁹

⁸ Digi- ja väestötietovirasto: Nuorten digitaidot -kartoitus 2021

⁹ Kuusisto ym.: Digiosallisuus Suomessa. S. 21.





2. Läheisille annettu digituki

2.1 Valtaosa suomalaisista antaa digitukea läheisilleen

Läheisten antama digituki on tavalla tai toisella läsnä monen suomalaisen arjessa ja vaikuttaa suuren ihmisjoukon elämään. Lähes yhdeksän kymmenestä (88 %) suomalaisesta on auttanut läheisiään digitaalisten laitteiden tai palveluiden käytössä yksityiselämässään. Yli puolet (54 %) suomalaisista antaa apua tai neuvoja digiasioissa vähintään kuukausittain. 15 % suomalaisista neuvoo toisia vähintään viikoittain. Vain 12 % täysi-ikäisistä suomalaisista ei koskaan neuvo tai auta toisia digiasioissa vapaa-ajallaan.

Suurin osa läheisten antamasta digituesta on kasvokkain annettua. Lähes kaikki (92 %) läheisiään tukevat olivat antaneet digitukea kasvokkain. Tarvittaessa digitukea annetaan läheisille myös etänä. Tällöin ohjeita annetaan yleensä puhelimitse, mikä oli tuttua lähes puolelle (47 %) läheisiään digitukeneista. Harvinaisempaa on videoyhteydellä annettu tuki (8 %). Videoyhteyttä hyödynnettiin pääasiassa nuorimpien, alle 45-vuotiaiden tuettavien auttamistilanteissa. Alle 45-vuotiaiden autettavien tukemisen kanavana painottui pikaviestein tai tekstiviesteillä annettu digituki, mikä poikkesi vanhemmista ikäluokista.

2.2 Digitukea annetaan useimmiten vanhemmalle, ystävälle ja puolisolle

Yleisimmin digitukea annetaan omille vanhemmille: 51 % läheisiään digitukevista auttoi vanhempiaan. Toiseksi yleisin tuettava on ystävä, tuttava tai naapuri (42 %) ja kolmanneksi yleisin oma puoliso (41 %).

Laadullisiin ryhmäkeskusteluihin osallistuneiden suhteet digituettaviinsa noudattelivat määrällisen kyselyn löydöksiä. Valtaosalla tuettava oli perheenjäsen, vanhempi, sisarus tai puolison vanhempi. Lisäksi erityisesti iäkkäämmillä osallistujilla tuettava saattoi olla myös ystävä, johon ei ollut sukulaisuussuhdetta. Tällöin ystävyys digituettavaan oli kuitenkin kestänyt tyypillisesti useita vuosikymmeniä.

Riippumatta ihmissuhteen alkuperästä monet ryhmäkeskustelun osallistujat luonnehtivat suhdettaan tuettavaan *läheiseksi*. Näyttääkin siltä, että tarvitaan tietynlaista henkistä läheisyyttä, jotta läheisen digitukeminen voi muuttua säännölliseksi. Jotta apua voi pyytää toistuvasti, suhteen on oltava (riittävän) luottamuksellinen. Toisaalta jo itse läheisyys saattaa tehdä ihmisestä mieluisan digitukijan. Englanninkielisessä tutkimuskirjallisuudessa läheisiään digitukevista käytetty termi ”warm





expert”, lämmin asiantuntija, kuvaa läheisessä suhteessa olevaa lämpöä, joka parantaa avun saamisen kokemusta.

Läheisiltään digitukea saavat eivät ole yksinomaan ikääntynyttä väkeä. Noin puolet läheisilleen digitukea antavista (53 %) kertoi, että heidän useimmin tukemansa henkilö oli yli 65-vuotias. Läheisiltään digitukea saavissa on myös merkittävä määrä työikäisiä ihmisiä. Jopa 48 % läheisilleen digitukea antavista kertoo useimmin tukemansa henkilön olevan alle 64-vuotias. Työikäisistä läheiseltään digitukea saavista valtaosa on yli 45-vuotiaita.

2.3 Digituki on arjen vastavuoroista auttamista

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

”On suhteemme kannalta hyvä, että voin auttaa takasin, koska isäni auttaa minua niin monissa asioissa elämässäni.”

Läheisten digiauttaminen on yksi tapa olla avuksi ihmissuhteissa, joihin pienempi tai suurempi arkinen avunanto kuuluu. Kaksi kolmasosaa (67 %) digitukea läheisilleen antavista auttaa myös muissa asioissa. Auttaminen on myös usein vastavuoroista. 73 % läheistään digitukevista kertoo saavansa myös itse tuettavaltaan apua arjen asioissa.

Ryhmäkeskusteluissa erityisesti he, jotka auttoivat itseään iäkkäämpiä läheisiään, kokivat, että auttamisen ja avun saamisen tasapaino oli joko muuttumassa tai jo muuttunut siten, että itse auttoi enemmän kuin sai apua. Silti erityisesti lapset ja lapsenlapset painottivat saaneensa itse tuettavaltaan paljon ja auttavansa mielellään roolien vähitellen vaihtuessa. Kokemus läheisen auttamisen vastavuoroisuuden tasapainosta muodostuikin pitkän ajan, ehkä koko ihmissuhteen historian perspektiivissä, ei kuukausi- tai edes vuositasolla mitattuna.



3. Läheisille annetun digituen sisällöt

3.1 Läheiset antavat digitukea monenlaisissa aiheissa

”Meillä on käyty kaikkea läpi ihan laidasta laitaan. Terveystuolipalvelut ovat lisääntyneet, aikoja varataan paljon ja tieto asioista on netissä. Opetan tekemään homman itse netissä, usein riittää, että opastaa kerran ja sen jälkeen osaa itse.”

Läheisten antama digituki on hyvin monipuolista. Tyypillisin aihe liittyy uuden laitteen käyttöönottoon, missä lähes puolet (49 %) läheisiään digitukevista oli auttanut. Muut tyypilliset neuvonnan teemat liittyvät digin käytön perusedellytyksiin, esimerkiksi verkkoyhteyksiin ja liittymiin (39 %), tileihin ja salasanoihin (33 %) tai tietoturvaan ja virustorjuntaan (32 %).

Noin neljännes läheistään auttavista on auttanut sähköisessä viranomaisasioinnissa (26 %) tai pankkiasioinnissa (26 %). Sosiaalisen median (13 %) tai viihdepalvelujen, muun muassa suoratoistopalveluiden (17 %), käytössä auttaminen on hieman harvinaisempaa.

Läheisten antaman digituen aiheet vaikuttavat olevan hyvin samanlaisia kuin muiden digituen toimijoiden raportoimat neuvonta-aiheet.¹⁰ Esimerkiksi digitukea tarjoavan ikäihmisten tietotekniikkayhdistys Enter Ry:n Opastusaiheet vuonna 2022 -raportin mukaan noin puolet neuvontatilanteista käsittelee tietokoneen peruskäyttöä, asetuksia ja päivityksiä. Sen sijaan sosiaalisen median käytön tuen vähäinen tarve nostetiin esiin myös Enterin raportissa.¹¹ Enter ry:n raportissa peruskäyttö hieman korostuu Digiläheiset-kyselymme verrattuna. Todennäköisesti erot liittyvät aikaan. Me pyysimme digiläheisiä kertomaan kaikista tuettavan kanssa käsitteilyistä digitukiaiheista, kun taas Enterin raportissa käsitellään yhden syyskauden aikana läpikäytyjä aiheita. Pitemmällä aikavälillä myös neuvonta-aiheiden kirjo kasvaa.

¹⁰ Digi- ja väestötietovirasto: Digituen asiakaskokemus 2023

¹¹ Enter Ry: Opastusaiheet vuonna 2021



Laitteen valinta

”Ennen kuin mennään sisällön ongelmiin, on yksi digiasioiden ongelma laite. Älypuhelimien näyttöä on välillä hankala käyttää, kun sormet ei toimi kuten normaalisti, tai kun on käsissä huono verenkierto, eikä näyttö tunnista kosketusta. Eli kaikki ongelmat ei liity järjestelmin tai kognitiivisiin taitoihin.”

Uusien laitteiden hankkiminen on erityisen kiinnostava läheisten digitukemisen kohde. Laitehankintavalinnat vaikuttavat laitteen käyttäjän digitaalisten palvelujen käyttöön perustavanlaatuisesti ja pitkän aikaa. Yli neljännes (28 %) läheisiään digi-tukevista oli auttanut uuden laitteen valinnassa. Vaikka autettava osallistuisi laitteen valintaan, hän ei välttämättä tiedä tai osaa kertoa, millaista laitetta todella tarvitsee. Silloin läheisillä on paljon vaikutusta digitukea tarvitsevien ihmisten laitehankintoihin.

Kun läheinen auttaa valitsemaan laitetta, yleisin valintakriteeri on laitteen helppokäyttöisyys: 42 % laitteen valinnassa auttanutta ilmoitti sen yhdeksi valintaperusteeksi. Myös laitteen tuttuus vaikuttaa valintoihin, tosin vain neljänneksellä (25 %). Se ei siis ole yhtä yleinen valintaperuste kuin helppokäyttöisyys itsessään.

Huomion kiinnittää myös se, että toisaalta 58 % vastaajista ei valinnut helppokäyttöisyyttä läheisensä laitteen valinnan kriteeriksi. Syynä saattaa olla esimerkiksi laitteen ostoon tarkoitettut tai käytössä olevat varat. Edullisin hinta on toiseksi yleisin valintakriteeri helppokäyttöisyyden jälkeen. Kolmannes laitteita läheiselleen valinneista ilmoitti edullisimman hinnan yhdeksi valintakriteeriksi. Voi myös olla, että läheisen ei odoteta oppivan käyttämään laitetta kovin itsenäisesti, vaikka laite olisi-kin helppokäyttöinen.

Lopputuloksena voikin syntyä tilanne, jossa henkilö, jonka digiosaaminen on muutenkin heikkoa, ei saa käyttöönsä itselleen parhaalla tavalla sopivaa laitetta. Huonosti käyttäjälleen sopiva laite voi vaikuttaa kielteisesti hänen halukkuuteensa asioida itsenäisesti digitaalisesti.

3.2 Läheisiään tukevien digiosaaminen on samalla tasolla kuin suomalaisten yleensä

Minkälaista läheisiään tukevien oma digiosaaminen on? Digi- ja väestötietoviraston digiosaamistasojen jaottelu jakaa suomalaisten digiosaamisen kolmeen ryhmään:



Mikä seuraavista kuvaa parhaiten taitojasi digitaalisten laitteiden ja palveluiden käyttäjänä?

- Korkein osaamistaso: Kohdatessani ongelmia osaan etsiä ratkaisut itsenäisesti ja osaan neuvoa muitakin.
- Keskimäinen osaamistaso: Osaan ratkoa itse joitakin ongelmatilanteita, mutta tarvitsen usein myös apua.
- Heikoin osaamistaso: Tarvitsen apua uusien asioiden opetteluun tai jos tapahtuu jotain epätavallista.

Verkkokyselyssämme pyysimme läheisilleen digitukea antavia arvioimaan omaa osaamistaan tämän jaottelun mukaisesti. Tulosten perusteella läheisiään neuvovat ovat keskimäärin yhtä osaavia kuin suomalaiset yleensä.¹² 55 % läheisilleen digitukea antavista arvioi, että korkein osaamistaso kuvaa heidän osaamistaan parhaiten, kun koko väestössä osuus on 58 %. Läheisilleen digitukea antavista 35 % samastuu keskimäistä osaamistasoa kuvaavaan väitteeseen. Osuus on hieman suurempi verrattuna kaikkiin suomalaisiin (27 %). 8 % läheisilleen digitukea antavista pitää heikoimman osaamistason kuvausta itseään parhaiten kuvaavana.

Läheisiään auttavat useimmin ne, jotka osaavat käyttää digitaalisia laitteita ja palveluita itsenäisesti ja pystyvät soveltamaan osaamistaan uusien ja yllättävien ongelmatilanteiden ratkaisemisessa. Huomion herättääkin erityisesti läheisilleen digitukea antavien joukko, joiden digiosaaminen on keskitasoa tai heikkoa. He pystyvät ehkä auttamaan läheistään rutiininomaisissa, tutuissa ja muuttumattomissa asioissa, mutta tarvitsevat itse apua uusien asioiden oppimisessa. Heidän apunsa muille on siis rajallista. Iso osa läheisilleen digitukea antavista lieneekin itse sekä tukija että tuettava. Rooli vaihtelee tilanteen ja asian mukaan.

3.3 Digituen antaminen läheisille vaatii ongelmanratkaisukykyä

”Tottahan toki neuvon, tai ehkä ennemminkin etsin vastauksia.”

”Autan kyllä kaikkia ja siksi minullakin on aina ihmisiä, keltä kysyä apua.”

Laadullisissa ryhmäkeskusteluissa tuli ilmi, että iso osa läheisilleen digitukea antavista ei auta pelkästään olemassa olevan tietonsa ja osaamisensa varassa. Heille olennainen osa läheisen digitukemista oli tuettavan ongelmien selvittely ja tiedonhaku ratkaisun löytämiseksi kahden eri strategian avulla.

¹² Digi- ja väestötietovirasto: Digitaitokysely 2023





Osa läheisilleen digitukea antavista kertoi valmistautuvansa tuettavansa ongelman ratkaisemiseen selvittämällä ja pohtimalla asiaa etukäteen. Etukäteinen valmistautuminen oli tyypillistä erityisesti vanhemmille läheisiään tukeville. Iäkkäistä osavimmat sekä nuorimmat läheisiään digitukevat sen sijaan luottivat enemmän kokeilemisen voimaan ja siihen, että laitteet ja palvelut on suunniteltu intuitiivisesti käytettäväksi. Jos kokeileminen ei tuottanut tulosta ja ratkaisua, siirryttiin muiden lähteiden käyttöön.

Ongelmien ratkaisuun käytettiin monipuolisesti eri verkkolähteitä, esimerkiksi valmistajien tai palveluntarjoajien sivuja, videotutoriaaleja ja keskustelupalstoja. Tarvittaessa läheisilleen digitukea antavat kysyivät myös itse neuvoa muilta. He soittelivat asiakaspalveluun, hyödynsivät viranomaisten chat-palvelua tai konsultoivat itseään osaavampana pitämäänsä läheistä.

Osoittautui, että myös silloin, kun läheisilleen digitukea antava joutui pyytämään apua kolmannelta osapuolelta, läheisen apu oli autettavalle tärkeää. Näin siitä huolimatta, että periaatteessa autettava voisi kysyä kolmannelta taholta suoraan itseltään. läheisilleen digitukea antava toimi näissä tilanteissa autettavansa ongelman tulkkina ja kääntäjänä, jonka on helpompi selittää ongelma kolmansille osapuolille ja ottaa vastaan ja hyödyntää saatu vastaus¹³.

3.4 Tärkeimpiä asioita opetetaan, vähemmän tärkeitä tehdään puolesta

"Omat vanhemmat haluavat oppia päivittäiset asiat, vaikka puhelimella kuvien oton, mutta jos on joku sellanen harvemmin tarvittava taito vaikka järjestelmäpäivitys, niin silloin he eivät halua oppia asiaa itse, silloin menen auttamaan ja käytännössä teen asian puolesta, he ehkä arvioivat että mitkä asiat ovat oppimisen arvoisia."

Yksi kartoituksen taustalla olevista kiinnostuksen kohteistamme oli, lisääkö läheisten antama digituki autettavien digitaalista kyvykkyyttä vai onko kyse enemmän puolesta tekemisestä?

Laadullisen tiedonkeruun perusteella emme saaneet viitteitä siitä, että puolesta tekemiseen päädyttäisiin liian kevyesti. Useimmat keskusteluihin osallistuneet lähitukijat toivoivat, että tuki parantaisi autettavan digitaalisia kykyjä. He myös pyrkivät omalla toiminnallaan tukemaan taitojen kehittymistä. Toisaalta läheisilleen

¹³ Ks myös Bakardijeva: Internet Society: The Internet in Everyday Life.



digitukea antavat eivät aina pitäneet realistisena sitä, että tuettava oppisi toimimaan itsenäisesti. Auttamisen aiheet jakautuvatkin tuen antajien näkökulmasta kahteen tyyppiin: autettava pyritään tukemaan itsenäiseksi tai päädytään puolesta tekemiseen.

Mitä useammin arjessa vastaan tulevasta asiasta oli kyse, sitä enemmän läheisilleen digitukea antavat painottivat itsenäiseksi opettamisen tärkeyttä. Tällaisia tehtäviä olivat esimerkiksi pankkiasiointi, sähköpostin lähettäminen tai joukkoliikenteen lipujen hankkiminen. Yhtäältä tavoitteena oli vähentää sekä autettavalta että auttajalta jatkuvan avun tarpeen aiheuttamaa vaivaa. Toisaalta kyse oli myös siitä, että toistojen avulla usein käytettävä digitaalinen taito arvioitiin mahdolliseksi oppia.

Puolesta tekemiseen turvaututtiin tyypillisesti asioissa, jotka tulevat vastaan harvoin tai joiden merkitys autettavan arjelle arvioitiin muuten vähäiseksi oppimisen vaatimaan vaivaan verrattuna. Tällaisia asioita olivat esimerkiksi monimutkaiset mutta harvoin kohdattavat viranomais- tai pankkiasioinnit. Puolesta tehtävät asiat olivat tyypillisesti sellaisia, jotka eivät olleet yksiselitteisiä auttajalle itselleenkaan vaan vaativat pohdintaa ja mahdollisesti omaa tiedonhakuakin. Samalla asia itsessään oli usein tärkeä ja paine asioinnin onnistumiseen suuri.

Puolesta tekemiseen saatettiin päätyä paitsi erityisen tärkeiden ja arjen sujumisen kannalta kriittisten, myös pienten ja vähämerkityksisten asioiden hoitamisessa. Autettavan arjen ja omien kiinnostuksen kohteiden kannalta triviaaleja asioita voitiin yhdessä arvioida ja todeta, ettei niitä ole tarpeen opetella, vaan puolesta tekeminen riittää. Läheinen voisi esimerkiksi jatkossakin tilata pitsan tuettavan puolesta.

Antaessaan digitukea läheiset siis jatkuvasti ja hienovaraisesti arvioivat ja yrittävät ymmärtää, minkälaiset tukemisen tavoitteet toimivat eri tilanteissa parhaiten. Arvioissa otettiin huomioon, mitä tiedettiin autettavan omasta osaamistasosta ja edellytyksistä. Lisäksi merkitystä oli sillä, minkä luonteisesta asiasta oli kyse ja kuinka tärkeää taidon itsenäinen osaaminen on autettavan omiin tarpeisiin verrattuna ja hänen arjen sujumisen kannalta. Läheisten digitukemiseen kuuluu auttamisen tapojen ja tavoitteiden reflektointi ja toiminnan sovittaminen niihin.

3.5 Moni vetää auttamisen rajat raha-asioihin

”Joskus mietityttää, kun hoitelen myös hänen pankkiasiansa, että mitähän veljeni ja siskoni ajattelevat.”





Digitukea tarvitaan arjessa ja arjen tarpeisiin, myös elämän yksityisimmissä asioissa, kuten rahaan ja terveydentilaan liittyen. Vetääkö yksityisyys läheisten antamalle digituelle rajoja? Tarkastelimme asiaa määrällisessä kyselyssä kahden esimerkin, terveysasioiden ja raha-asioiden, kautta.

Suurin osa läheisilleen digitukea antavista on valmiita auttamaan terveysasioihin liittyvissä digihaasteissa. 72 % auttaa läheistään tarvittaessa terveydentilaan liittyvissä asioissa. Vain 8 % läheisilleen digitukea antavista ei halua auttaa ollenkaan ja 16 % ei mielellään auttaisi niissä.

Terveydentilaa selvästi herkempänä asiana pidetään raha-asioissa auttamista. Myös niissä apuaan antaa yli puolet, 59 % läheisilleen digitukea antavista. Sen sijaan lähes neljännes, 24 %, ei mielellään auttaisi raha-asioissa, ja 12 % kieltäytyy rahaan liittyvissä asioissa auttamisesta kokonaan.

Merkitystä on myös sillä, millainen suhde autettavan ja auttajan välillä on. Vain 5 % puolisoaan ja 7 % vanhempaansa tukevista vetäisi rajan digitaalisissa raha-asioissa auttamiseen, mutta ystävää, tuttavaa tai naapuria neuvovista 26 % kieltäytyisi raha-asioita sivuavasta auttamisesta. Terveysasioissa ei-verisukulaisen neuvomisesta kieltäytyisi 13 %. Raha-asiat ovat siis läheisten digitukemisen jännitteisin aihe, erityisesti silloin, jos autettavan kanssa ei jaeta sukulaisuussuhdetta tai yhteistä taloutta.

4. Läheisen digitukijaksi valikoituminen

Valtaosa suomalaisista auttaa läheisiään digiasioissa ainakin joskus. Laadulliseen tutkimukseen osallistuneita yhdisti kuitenkin läheisen digitukemisen säännöllisyys – kukin heistä auttoi jotakin läheistään vähintään kuukausittain. Miksi juuri nämä henkilöt olivat päätyneet läheistensä pitempiaikaisiksi ja luotetuiksi ”läheisdigitukijoiksi”?

Digitukemisen tulemiseen ihmissuhteen osaksi kuului erityisesti kolme seuraavaa piirrettä:

- monenlainen auttaminen
- maantieteellinen läheisyys
- tukijan kärsivällisyys ja kyky kohdata avun tarvitsija oikein tämän omista lähtökohdista.





4.1 Auttaminen laajenee digitukeen

”Autan muussakin, kuskaan ja muuta, niin tulee siinä ohessa. Että kun käy, niin hoitaa kaikki asiat.”

Digituen antaminen läheiselle oli usein vain yksi osa monenlaista auttamista, joka ihmissuhteeseen kuului. Auttaminen oli arkista ja maanläheistä: annettiin autokyytejä, leikattiin koiran kynnet, lapioitiin lunta – ja annettiin digitukea. Iäkkäämmillä digitukijoilla saattoi olla autettavan läheisensä kanssa hyvinkin pitkä historia, johon oli vuosikymmenten varrella kuulunut monenlaista auttamista puolin ja toisin. Nuoremilla taas korostui lapsena ja nuorena saatu aikuisten tuki, ja nyt apua annettiin mielellään eteenpäin.

Yhteiskunnan digitalisoituessa myös läheisten arkinen auttaminen digitalisoituu. Tiettyihin ihmissuhteisiin kuuluu arkinen auttaminen. Tuolloin kynnys pyytää apua, mihin tahansa asiaan, on lähtökohtaisesti matalampi. Näin myös digituen pyytäminen kanavoituu tällaisiin ihmissuhteisiin.

4.2 Digitukija löydetään usein läheltä

Vaikka auttamisen kanavat olivat moninaisia ja muun muassa etätukea annettiin säännöllisesti, maantieteellinen läheisyys autettavan ja auttavan välillä oli merkityksellinen läheisen päätymisessä digituen antajaksi. Moni läheisilleen digitukea antava piti lähekkäin asumista syynä valikoitumiseensa digitukijan rooliin tai vähintään paikansi roolinsa alkupisteen aikaan, jolloin asui lähellä tai muuten vietti paljon aikaa tuettavansa kanssa. Esimerkiksi viimeisenä kotoa vanhempien luota pois muuttanut lapsi saattoi jatkaa digitukemista vuosia omilleen muuton jälkeen, vaikka muut lapset olisivat asuneet lähempänä.

Maantieteellinen läheisyys liittyi niin sukulaisten kuin tuttavienkin digitukemiseen, mutta aivan erityisesti se näytti vaikuttavan digituen antamisen alkamiseen. Muiden kuin sukulaisten auttamisessa maantieteellinen läheisyys vaikutti erityisen välttämättömältä digitukisuhteen syntymiseen. Ystävälle tai tuttavalle annettiin digitukea, jos hän asui lähellä ja tapaamisia oli muutenkin tiheästi. Naapurille tai harrastuskaverille päädyttiin antamaan digitukea, koska spontaaneja kasvokkaisia kohtaamisia oli usein liikuntakentällä tai taloyhtiön roskakatoksella. Voikin olla, että digihaasteet ja avun tarve on helpompi ottaa esiin tuttavan kanssa silloin, kun muutenkin tavataan, kun taas lähisukulaisilta apua voi pyytää myös muina aikoina.





4.3 Kärsivällisyys ja kohtaamisen kyky tekevät hyvän auttajan

”En edes tiedä miksi olen se, joka auttaa. Meillä on lähisuvussa alan ammattilaisia ja paljon sisaruksia. Mutta olen rauhallinen, jaksan selittää ja käyttää aikaa. Enkä ole niin tekninen kuin alan ammattilaiset.”

”Minä olen meillä se, jolla ei pala käpy ensimmäisenä. Esimerkiksi pikkusiskolla menee hermo nopeammin.”

Kaikissa ihmissuhteissa avun pyytäminen ja vastaanottaminen ei ole yhtä luontevaa, vaikka muuten oltaisiinkin läheisiä. Miksi juuri tietty henkilö valikoituu läheisten joukosta digitukijaksi?

Moni läheisilleen digitukea antava tunnisti itsessään tietyn piirteen, joka houkutteli pyytämään apua toistuvasti. *Kärsivällisyys* nimettiin toistuvasti tärkeimmäksi syyksi, minkä vuoksi oli päädytty tukemaan omaa läheistä digiasioissa. Kärsivällisyys oli erityisen tärkeä ominaisuus silloin, kun digituen tarve oli pitkäaikaista ja toistuvaa. Pelkkä ihmissuhteen läheisyys ei siis riitä pitkäaikaiseen digituen antamiseen, sillä keneltä tahansa läheiseltä ei pyydetä apua *uudestaan*.¹⁴

Läheisilleen digitukea antavat kuvailivat kärsivällisyyttä kykynä kohdata tuettava tämän omista lähtökohdista. Se on kykyä hyväksyä hänet taitoineen ja edellytyksiineen sellaisena kuin hän on. Kärsivälliselle tukijalle riitti, että apua tarvittiin, eikä hän asettanut muita vaatimuksia autettavalleen. Hän ei hermostunut, vaikka tuettava ei edes osaisi sanoittaa omaa haastettaan, vaan auttoi etsimään ensin kysymyksen ja sitten ratkaisun. Ehkä tärkeintä oli, että kärsivällinen auttaja ei turhautunut, vaikka autettava ei heti ymmärtäisikään – tai oppisi asiaa ollenkaan.

Kärsivälliseltä läheiseltä apua pyydettiin uudestaan. Kun autettava tiesi, minkälaista apua tietyltä läheiseltä sai, hänen oli helppo kääntyä tämän puoleen toistekin. Näin pelkkä avun saannin tuttu tapa ruokki tulevia avunpyyntöjä ja vahvisti tietyn henkilön roolittumista digitukijaksi. Samalla tuettavan kynnys kysyä apua muilta läheisiltä tai hakeutua muun digituen piiriin voi kasvaa. Digituen antaminen saattoi kasautua tietyille, osaaviksi ja kärsivällisiksi tunnetuille henkilöille, joilta useampikin lähipiirin tuen tarvitsija saattoi pyytää apua.

¹⁴ Hyvän läheisilleen digitukea antavan henkilön ominaisuuksissa korostuvatkin piirteet, joiden tärkeys on tunnistettu myös DVV:n Digituen digitukijoiden osaamisprofiileissa ja Digituen eettisessä ohjeistuksessa.



Läheiselleen digitukea antavan kärsivällisyyttä verrattiin usein (kuvitteelliseen) ulkopuoliseen digituen antajaan. Ulkopuolisen digitukijan arveltiin käyttävän herkästi liian monimutkaista kieltä, etenevän liian nopeasti tai muuten kohtelevan tuettavaa ennakkoluuloisesti avoimen kuuntelemisen sijaan.

5. Kokemukset digituen antamisesta läheiselle

Läheiselleen digitukea antavat kokevat tukemisen enimmäkseen myönteisenä. Selvästi yli puolet (62 %) läheiselleen digitukea antavista pitää digiasioissa auttamista myönteisenä osana ihmissuhdetta. Hyvin harva, vain 2 %, kokee digitukemisen yksiselitteisesti kielteisenä.

Suoranaista kielteisyyttä yleisempiä ovat ristiriitaiset tunteet: 19 % kokee digitukemisen sekä myönteisenä että kielteisenä.

5.1 Auttamisen iloa: Myönteiset kokemukset läheisen digitukemisesta

Laadullisissa keskusteluissa mahdollisuus auttaa herätti itsessään myönteisiä tunteita läheisiään digitukevissa. He arvostivat mahdollisuutta olla avuksi ja nähdä oman osaamisen tuoma hyöty autettavalle. Auttaminen saattoi myös vahvistaa auttajan itseluottamusta: oli mukavaa tuntee, että minuun ja osaamiseeni luotettiin tässä asiassa enemmän kuin muiden. Nuorimmilla itseluottamusta saattoi erityisesti vahvistaa tunne siitä, että oli siirtynyt lapsen ja autettavan roolista aikuiseksi, joka ottaa vastuuta ja tukee toisia – ja että diginatiivina osaa joitakin asioita paremmin kuin vanhemmat sukupolvet. Eläkeikäiset auttajat taas pitivät siitä, että saivat tuntee osaamisensa olevan tarvittua ja hyödyllistä tavalla, joka ei työelämästä pois jäämisen jälkeen ole välttämättä jokapäiväistä.

Opettaja oppii itsekin

”Oma rakkauteni tekniikkaan saa minut hereille. Nautin, kun voin puuhastella laitteiden parissa tai niihin liittyvissä toimissa. On erittäin palkitseva tunne, kun löydän ratkaisun ongelmaan.”



Läheisen digitukeminen antoi monelle tervetullutta älyllistä haastetta. Osa koki niemenomaan ongelmanratkaisun mielenkiintoisena ja innostavana. Erityisesti iäkäämmissä auttajissa, mutta myös nuoremmissa oli vastaajia, jotka pitivät tietotekniikkaan liittyvien ongelmien pohtimista mielenkiintoisena. Auttaminen voikin olla auttajalle myös älyllisesti palkitsevaa: opettaessa muita oppii itsekkin. Läheisten digitukeminen voi vahvistaa paitsi tuettavan, myös tukijan itsensä digiosaamista ja digitaalista toimintakykyä.

Lähentävä läheistuki

”On kiva voida auttaa ja tuntea itsensä hyödylliseksi. Usein apu ilahduttaa myös laajempaa joukkoa ihmisiä kuin vain sitä, jota autetaan. Puolisoni esimerkiksi arvostaa kovasti sitä, että autan appivanhempiani.”

Läheisten digitukeminen saattoi konkreettisesti tuoda ihmisiä lähemmäs toisiaan. Digitukeminen ei usein ollut ainoa tai edes tärkein tapaamisen tai yhteydenoton aikaan saava tekijä, vaan monet antoivat läheiselleen digitukea silloin, kun muutenkin nähtiin. Digituen antaminen saattoi kuitenkin antaa tervetulleen (lisä)syyn olla tekemisissä, ottaa yhteyttä tai tavata. Samalla puuhattiin yhdessä myös muuta mukavaa, vaihdettiin kuulumisia ja vietettiin aikaa. Lisäksi iäkkäiden tai muuten huonokuntoisten autettavien yleistä vointia ja toimintakykyä voitiin pitää silmällä.

Keskinäinen auttaminen, johon kuuluu myös digituki, vahvistaa yhteistä sidettä: minä tarvitsen sinua ja sinä minua. Erityisesti nuorimmat digitukijat toivat esiin halun auttaa vanhempiaan, joilta ovat itse saanut niin paljon apua ja tukea. Myös muut läheiset saattoivat tuntea iloa ja kiitollisuutta iäkkään sukulaisen digiauttajaa kohtaan. Siten läheisen antama digituki voi lujittaa siteitä laajemmankin yhteisön kesken kuin vain auttajan ja autetun välillä.



5.2 Tukemisen taakkaa: Kielteiset kokemukset läheisen digitukemisesta

”Joskus ei olisi aikaa, mutta on paine auttaa silti.”

Aina läheisellä ei olisi aikaa tai resursseja auttaa. Ruuhkavuodet, arjen vastuut, terveyshuolet tai muut kuormitustekijät aiheuttivat tilanteita, joissa digituen antaminen tuntui kuormittavalta mutta silti velvoittavalta. Äärimmillään läheisiään niin digi- kuin muissakin asioissa auttava saattoi kokea uupuvansa vaatimusten keskellä. Uupumukseen asti auttaminen ei ollut laadullisen tutkimuksen osallistujien keskuudessa yleistä, mutta moni oli kokenut jonkinasteista stressiä digitukiroolinsatamia.

Läheisten digitukemisessa stressiä aiheutti erityisesti auttamisen sovittaminen omaan arkeen. Erilaiset aikakäsitykset avun antamisen rytmistä stressasivat esimerkiksi silloin, kun digituen tarvitsija oli apua arkeen tarvitsevat eläkeläinen ja auttaja yhä työelämässä. Digituettava saattoi odottaa saavansa läheiseltään vastaukset kysymyksiinsä välittömästi. Välittömän tuen odotus taas nosti kiireisen auttajan vertauskuvallista veronpainetta, mutta tuotti myös riittämättömyyden tai syyllisyyden tunteita: en voi auttaa avustani riippuvaista läheistäni niin nopeasti kuin hän tarvitsisi.

Kärsivällisyys koetuksella

”Läheinen parisuhde ja sen tuoma ns. sanan vapaus voi aiheuttaa kinaa ja helpommin kritisoi toisen ohjaustapaa tai oppimista - 'no etkö sinä nyt millään käsitä', 'älä pidä minua ihan tollona', tms.”

Joskus myös digitukijan tärkein ominaisuus, kärsivällisyys, joutui koetukselle. Samaa asiaa jouduttiin ehkä neuvomaan toistuvasti. Autettavan negatiivinen suhtautuminen omaan oppimiseen tai digilaitteisiin saattoi ärsyttää, jos itse koki tekevänsä kaikkensa, jotta toinen oppisi. Oma-aloitteisuuden ja itsenäisen yrittämisen puute saattoi herättää tunteen, että kynnyksellä kysyä läheiseltä apua oli turhankin matala. Pahimmillaan heräsi epäily, ettei autettava itse oikeasti edes yrittänyt oppia, ja omat ponnistelut valuivat hukkaan.

Kun ihmissuhde on läheinen, myös auttamiseen liittyvät tunteet tulevat lähemmäs. Etenkin puolisoitten kesken sanailu saattoi välillä olla kipakkaakin. Enimmäkseen läheisilleen digitukea antavat pyrkivät kuitenkin pitämään turhautumisen tunteet omana tietonaan.



Ajan kulun haikeutta ja huolta

Digituen antamiseen läheiselle liittyi myös surun ja luopumisen tunteita sekä niihin liittyvää huolta. Jos läheistään neuvova digitukija oli nuorempi, roolien kääntymisen lapsen ja vanhemman, auttajan ja autettavan välillä saattoi herättää haikeutta. Läheisen vanhenemisen ja toimintakyvyn heikkenemisen seuraamiseen liittyi kipeitäkin tunteita. Silloin digiauttaminen laukaisi tarpeen käsitellä isoja kysymyksiä ja tunteita elämän rajallisuudesta.

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

”Asiaan liittyy myös surua siitä, kun huomaa, miten se asioiden määrä, jota hän ei kykene hoitamaan lisääntyy ja hänen toimintakykynsä kapenee. Toki se herättää myös huolta omasta tulevaisuudesta. Kuka minua aikanaan tukee näissä asioissa?”

Luopumisen kysymykset eivät mietityttäneet vain autettavan vaan myös auttajan oman elämän äärellisyyden näkökulmasta. Puolisooan tai muita saman ikäluokkaa olevia läheisiään tukevat ilmaisivat huolta siitä, mitä tapahtuu tuettavalle, jos auttaja kuolee ensin tai hänen toimintakykynsä olennaisesti heikentyy. Kuinka läheiseni silloin pärjäisi ja kuka häntä auttaisi? Yhdessä itsenäinen elämä onnistui, mutta toisen poistuessa jäljelle jäävä jäisi muiden avun varaan. Muita digituen antajia ei kuitenkaan juuri tunnettu eikä toisenlaiseen tukeen ollut varauduttu.



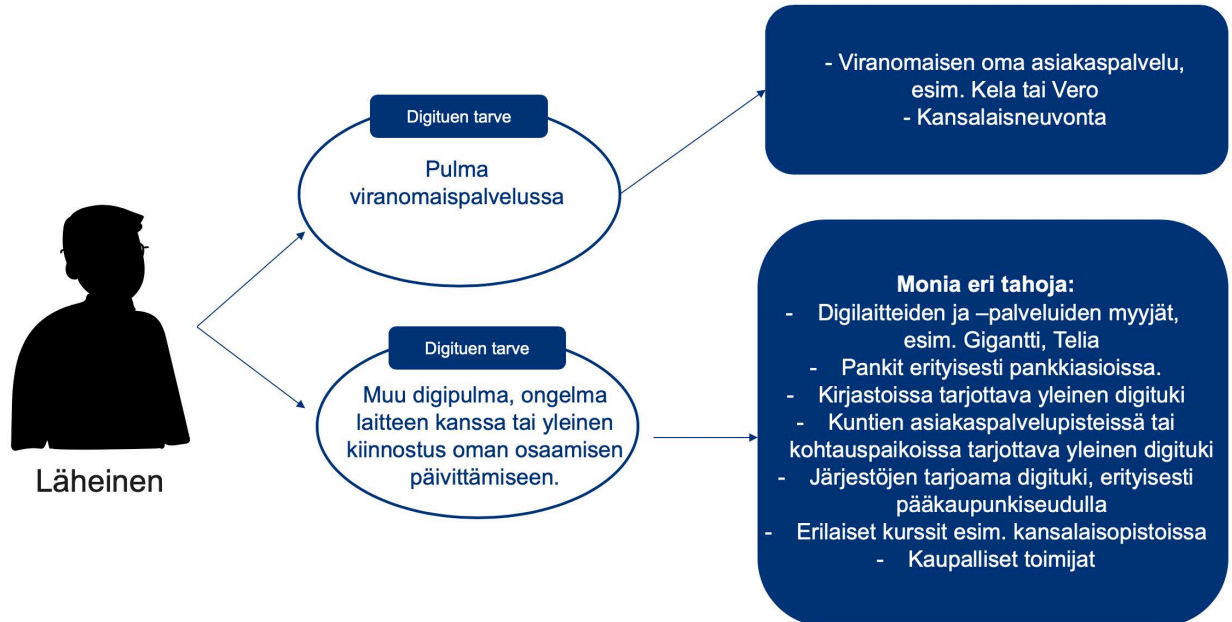
6. Läheistään digitukevien suhde muuhun digitukeen

Läheisdigitukijat voivat auttaa digilaitteiden käytössä ja rohkaista autettavaansa oppimaan uutta. Tarvittaessa he voivat ohjata avun tarvitsijan myös ulkopuolisen digituen pariin. Lisäksi arjen digiauktoriteetteina läheiset voivat vaikuttaa tuettaviensa käsityksiin siitä, minkälaista digitukea on saatavilla. Mutta jotta digitukeen voisi ohjata, siitä täytyy tietää. Mitä mieltä lähidigitukijat olivat virallisista digituen lähteistä? Osasivatko he tunnistaa tilanteet, joissa ulkopuolista digitukea tarvitaan ja ohjata läheisensä niiden lähteille tarvittaessa?

Määrällisessä kyselyssä kysyimme: ”Mitkä seuraavista olisivat läheisesi hyviä tapoja saada digitukea, jos sinä et voisi auttaa?” Suosituimmat vaihtoehtoiset digituen lähteet olivat

- Pankkien antama tuki omien palveluidensa käyttöön (31 %)
- Toinen läheinen (28 %)
- Viranomaisten asiakaspalvelu (25 %).
- Kirjastoissa tarjottava yleinen digituki (24 %)
- Kuntien yhteispalvelupisteissä tarjottava digituki (24 %)

Virallista digitukea koskevaa ryhmäkeskustelua pohjustimme alla olevalla kuvalla, jossa mainitaan erilaisia digituen lähteitä Suomessa (alla oleva kuva).



Kuva 1: Digituen lähteitä Suomessa

Tunnetuimpia ja eniten keskustelua herättäneitä digituen lähteitä olivat viranomaisten ja pankkien tarjoama tuki sekä digilaitteiden ja -palveluiden myyjien tarjoama (maksullinen) tuki. Järjestöjen tarjoama digituki oli selvästi heikoimmin tunnettua, eikä se juuri herättänyt mielikuvia.

Läheisilleen digitukea antavien ajatukset muista digituen lähteistä olivat ryhmäkeskusteluissa yllättävänkin kielteisiä. Kielteiset mielikuvat liittyivät erityisesti digituen antajien luotettavuuteen ja saatavuuteen.

Ainoastaan ruotsinkielisen ryhmän mielipiteet poikkesivat tässä mielessä muista. Ruotsinkieliset läheisilleen digitukea antavat kuvailivat ulkopuolisen avun saatavuutta hyväksi. He olivat sekä vaatineet että saaneet apua viranomaisilta asioinnin haasteisiin. He myös arvelivat, että heidän tuettavansa osaavat hakea apua kaupallisilta palveluntarjoajilta hyvin.



6.1 Viranomaisten ja pankkien digitukea pidetään vaikeasti saatavana

”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. Voisi esimerkiksi luotettavan tahon kanssa käydä asioita läpi. Se, että kun tulee ongelma niin pitäisi olla joku mihin soittaa, mutta ei sellaisia palveluita ole.”

Digitaalinen asiointi näyttäytyi haastateltaville ensisijaisena asiointikanavana – viranomaisten ja pankkien palveluiden koettiin löytyvän pääsääntöisesti verkosta. Viranomaisten omien digipalveluidensa käyttöön antaman tuen suurimpana ongelmana pidettiin huonoa saatavuutta ja heikkoa saavutettavuutta - etenkin ihmiselle, jonka digiosaaminen on heikkoa.

Haastateltavien mielestä asiakaspalvelupisteiden kaukainen sijainti sekä suppeat aukioloajat tekivät viranomaisten ja pankkien tarjoaman digituen hyödyntämisen vaikeaksi. Eniten kritiikkiä herätti kuitenkin se, että digituen saatavuutta koskevaa tietoa oli hankala löytää ja itse tuen käyttö oli haastavaa, jos digitaidot olivat heikot. Esimerkiksi tieto fyysisen asiakaspalvelun sijainnista ja aukioloajoista saattoi löytyä vain verkosta.

Muun muassa vahva tunnistautuminen voi estää henkilön pääsyn verkossa annettavan tuen pariin. Esimerkiksi chat-neuvonta saattoi olla saatavilla viranomaisen verkkosivuilla, mutta vasta tunnistautumisen jälkeen. Jos digiosaaminen ei riittänyt tunnistautumiseen, apu jäi saamatta.

Digitaalinen asiointi voi olla saavuttamattomissa myös toimintakykyyn liittyvistä syistä, jos saavutettavuutta ei ole huomioitu riittävästi palvelun rakentamisessa. Ryhmäkeskusteluissa tuli esiin tapaus, jossa itse chat-palvelun ominaisuudet olivat estäneet palvelun käytön. Järjestelmä ei tunnistanut hitaasti kirjoittaneen ikäihmisen olevan yhä linjoilla ja sulki chatin ennen kuin kysymystä oli edes saatu muotoiltua.





Läheisilleen digitukea antavien mukaan viranomaisten antamaan digitukeen liittyvää tietoa ei löydy helposti. Lisäksi jo itse tuen saamiseen ja vastaanottamiseen tarvitaan digiasiointitaitoja. Jos asiointin kykyä ei ole tai se on heikko, ei motivoitunutkaan digiosaamisensa kehittäjä pääse viranomaisen tarjoaman digituen äärelle – tai edes löydä tietoa siitä, miten ja mistä tätä tukea on saatavissa.

Tiedon hakua vaikeutti myös se, että ryhmäkeskusteluihin osallistuneet eivät juuri tunteneet viranomaisten velvoitetta auttaa omien palvelujensa käytössä. Kysely vahvisti laadullisen havainnon: 65 % vastanneista ei tiennyt viranomaisten tukemisvelvoitteesta.

6.2 Kirjastoissa tarjottu digituki nähdään houkuttelevana

”Kirjasto olisi hyvä paikaksi, koska siellä on jo koneet ja sinne mennään muutenkin. Helposti lähestyttävä julkinen tila.”

Kirjastot olivat läheisiään tukeville yksi helpoimmin hyväksyttävistä paikoista, joihin oma läheinen voitaisiin ohjata saamaan digitukea. Ne miellettiin tuttuina arjen paikoina, joissa käydään muutenkin ja joiden palveluihin luotetaan. Kirjastojen digituki ei ollut läheisilleen digitukea antaville sen tutumpaa kuin muutkaan viralliset digituen lähteet, mutta kirjaston tuttuus lisäsi siellä tarjottavan digituen houkuttelevuutta.

Kirjastojen digitukea ei kuitenkaan pidetty täysin ongelmattomana. Etenkin yksityisyyden suoja kirjaston tiloissa pohditutti. Kun omaa digituen tarvetta ja asiointia avaisi kirjaston yleisissä tiloissa, kuka tahansa saattaisi kuulla ne.

6.3 Digilaitteiden ja –palveluiden myyjien antamaan tukeen suhtaudutaan varauksella

Läheisilleen digitukea pitivät kaupallisten toimijoiden antamaa digitukea vähiten luotettavana palveluna. Palveluiden arveltiin olevan kalliita ja neuvojen yleisluontoisia hintaansa verrattuna.

Kaupallisten yritysten digitukijoiden epäiltiin olevan hyvin nuoria ja digiosaavia ihmisiä, joiden olisi vaikea samastua iäkkäämmän ihmisen haasteisiin ja oppimiskykyyn tai sovittaa neuvomisen tapaa autettavalle sopivaksi. Tiedollinen epäsuhta digiasioista vähän ymmärtävän ja digilaitteita kauppaavan välillä aiheutti epäilyksiä suo-



rasta eturistiriidasta. Useassa ryhmässä tuotiin esiin huoli siitä, että ikäihmiselle yrittäisiin samalla myymään laitteita tai palveluita, joita tämä ei tarvitsisi.

Kielteiset käsitykset yrityksistä digituen antajina eivät useimmilla perustuneet omiin kokemuksiin, vaan erilaisiin toisen käden lähteisiin, esimerkiksi tuttujen kertomuksiin. Ne kuitenkin vaikuttivat siihen, miten luotettavina digitukijoina yksityisiä yrityksiä pidettiin.

6.4 Muut digituen muodot läheisen taakan keventäjänä

”Tuntuu välillä siltä, että alkaa väsymään tähän. Olen tehnyt vuodesta 2018 to-della paljon kaikkien asioiden käsittelyä, ja kun itse sairastuin samalla, niin oli aika hankalaa. Ehkä sitten olen liian tunnollinen, kun haluan aina ratkaista asiat vaikkei pystyisi. Kaipaisin jotain, että voisi sanoa, että soita sinne tai mene sinne, jos itsellä on liikaa kaikkea.”

Vaikka laadullisen tutkimuksen osallistujien mielikuvat virallisen digituen saatavuudesta ja laadusta olivat hajanaisia eivätkä kovin myönteisiä, virallisen digituen tarpeellisuudesta oltiin yhtä mieltä. Myös määrällinen kysely vahvistaa läheisiään digitukevien kannattavan julkisen digituen tarjoamista: 95 % kyselyyn vastanneista on täysin tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että on tärkeää, että digitukea annetaan julkisena palveluna, jotta kaikilla on mahdollisuus saada sitä tarvitessaan. 30 % läheistään digitukevista myös toivoo, että läheinen hakisi digitukea enemmän julkisista digitukipalveluista ja vähemmän vastaajalta itseltään.

Laadullisissa keskusteluissa suurin osa ei kokenut läheisensä digitukemista niin kuormittavaksi, että läheisen olisi ensisijaisesti toivottu hakevan apua muualta. Silti keskustelijat olivat kiinnostuneita mahdollisuudesta ohjata läheisensä hakemaan apua viralliselta digituen tarjoajalta, jos auttajan oma tilanne niin vaatisi. Tällaisia tilanteita olivat esimerkiksi kiireinen tai kuormittunut elämäntilanne, jossa voimavarat tai aika eivät riitä läheisen auttamiseen hänen tarvitsemallaan tavalla tai toivomassaan aikataulussa.

Suurin osa laadulliseen tutkimukseen osallistuneista ei kuitenkaan koskaan tietoisesti ollut ohjannut läheistään muualle saamaan digitukea. Moni ei myöskään tiennyt, mihin siinä tapauksessa olisi läheisensä ohjannut. Osin kyse oli myös siitä, ettei digitukea tunnustettu. Esimerkiksi viranomaisten asiakaspalvelua oli saatettu hyödyntää läheisen asian selvittämiseksi ilman, että sitä miellettiin varsinaisesti digitueksi.





7. Läheisen antamaan digitukeen luotetaan

”Jos ihminen ei osaa yhtään, niin luottamuksen pitää olla sokea.”

Tarpeeseen vastaaminen, oikeanlainen kohtaaminen ja luottamus yksityisyyden säilymiseen tekevät läheisten antamasta digituesta mieluisaa niille, joille sitä on tarjolla. Digituessa ollaan kiinni arjen asioissa, jotka yleensä kuuluvat yksityiselämään. Siten on luontevaa, että digiasiointiin liittyvät kysymykset viedään ensin niiden ihmisten ratkottavaksi, jotka jo kuuluvat yksityisyyden piiriin.

Läheisten digitukemista näyttää puoltavan myös läheistä kohtaan tunnettu suuri luottamus. Läheisen ja digituettavan välistä suhdetta pidetään tyypillisesti pyyteettömänä tai vastavuoroisena, kun taas ulkopuolisen toimijan oletetaan ajavan, ainakin osin, omaa etuaan. Mielikuvat eivät kuitenkaan täysin vastaa todellisuutta: myös läheisten antamaan digitukeen liittyy vastavuoroisuutta. Läheisten antamalla digituella on myös rajansa ja kipupisteensä. Esimerkiksi muu digituki ja sitä ohjaavat eettiset toimintaperiaatteet tunnetaan varsin huonosti.

Läheisilleen digitukea antavien kertomuksista hahmottuu ainakin kolme tapaa, joilla luottamus voi ilmetä:

- **Luottamus tarpeeseen vastaamiseen:** Läheisen luotetaan antavan digitukea silloin, kun sitä tarvitaan. Läheisen luotetaan tietävän oikeat vastaukset ja kertovan ne tuettavalle. Ongelman luotetaan ratkeavan läheiseltä kysymällä.
- **Luottamus oikeanlaiseen kohtaamiseen:** Läheisen luotetaan kohtaavan digituen tarvitsija oikealla tavalla niin, että hän huomioi autettavansa tunteet ja osaamistason. Läheinen käyttää sanoja, jotka autettava voi ymmärtää, ja etenee neuvomisessa tahdissa, johon autettava kykenee. Läheiselle voi myös paljastaa oman osaamisensa puutteet ilman pelkoa naurunalaiseksi joutumisesta tai kasvojen menettämisestä.
- **Luottamus yksityisyyteen:** Valitulle läheiselle luotetaan yksityisiäkin asiain aiheita luottaen, ettei hän käytä tietoja väärin.



7.1 Läheisten antaman digituen rinnalle kaivataan myös muuta digitukea

Läheisille annetulla digituella on rajansa. Läheisten antama digituki ei ole tasaisesti saatavilla kaikille ja kaikkina aikoina. Kaikilla ei ole läheisiä, joilta voi pyytää ja saada apua. Läheistään digitukevien taidot eivät aina riitä kaikissa digihaasteissa neuvomiseen. Osa läheiselleen digitukea antavista tarvitsee itse usein apua.

Hyvin herkissä yksityiselämää koskevissa asioissa digitukea ei välttämättä haluta antaa. Merkittävä osa läheisilleen digitukea antavista toivoo, että läheinen kääntyisi pulmineen useammin virallisen digituen puoleen. Esteenä on kuitenkin digituen heikko tunnettuus.

Digituen toimijoille on tehty yhdessä Digi- ja väestötietoviraston Digituen ja digituen toimijaverkoston kanssa eettinen ohjeisto, jossa kuvataan tuen saajan ja antajaorganisaation vastuut ja velvollisuudet. Toisin kuin digituen palveluille, läheisten antamalle digituelle ei ole olemassa eettistä ohjeistoa. Erityisesti silloin, kun digituen tarve on kova mutta luotettavaa läheistä ei löydy, saatetaan joutua turvautumaan etäisempien tuttujen tukeen. Läheisten digitukeen turvautumisen riskit kasvavat siten kaikkien heikoimmassa asemassa oleville. Riskien ehkäisemisessä tarvitaan kaikille avointa ja eettisesti toimivaa digitukea, jonka laatuun voi luottaa.

Parhaimmillaan läheisten antama ja muu digituki muodostavat toisiaan täydentävän digitaalisen asioinnin turvaverkon, joka varmistaa kaikille mahdollisuuden sujuvaan ja arkea palvelemaan digitaaliseen asiointiin. Tietoisuus digituen lähteistä on kuitenkin vielä hajanaista ja tietoisuus virallisen digituen korkeasta laadusta on heikkoa.¹⁵ Digituen palveluiden ja läheisiään digitukevien yhteistyö vaatii kehittämistä, jotta se voisi toimia parhaalla tavalla.

¹⁵ Ks. myös Digi- ja väestötietovirasto: Digituen löydettävyyden kipupisteet ja ratkaisun avaimet.





8. Lähteet

Bakardijeva, Maria: Internet Society: The Internet in Everyday Life. Sage, 2005.

Buchert, U., Härkönen, H., Kouvonen, A., Mickelsson, S.: Haavoittuvassa asemassa olevat joutuvat luopumaan yksityisyyden suojastaan digiasioinnissa. Ilmiö, 5.10. 2022. <https://ilmiomedia.fi/artikkelit/haavoittuvassa-asemassa-olevat-joutuvat-luopumaan-yksityisyyden-suojastaan-digiasioinnissa/>

Digi- ja väestötietovirasto: Digitaitokysely. 2023

Digi- ja väestötietovirasto, 2022. Digitaitoraportti. 2022 <https://dvv.fi/documents/16079645/141915645/Digitaitoraportti+2022.pdf/4aef7918-6acd-b08b-12fb-f61739b2c8c7/Digitaitoraportti+2022.pdf?t=1669817591546>

Digi- ja väestötietovirasto. Nuorten digitaidot -kartoitus. 2021 https://dvv.fi/documents/16079645/20502009/DVV_Nuortendigitaidot_kartoitus_raportti_2021.pdf

Digi- ja väestötietovirasto. Digituen asiakaskokemus. 2023

Digi- ja väestötietovirasto: Digituen löydettävyyden kipupisteet ja ratkaisun avaimet. 2023 <https://dvv.fi/documents/16079645/20502009/Digituen-lo%CC%88ydetta%CC%88vyyskartoitus-2022.pdf/47d38b73-a6d5-a59a-7f54-8f2fea9c03a5/Digituen-lo%CC%88ydetta%CC%88vyyskartoitus-2022.pdf?t=1679479923324>

Enter Ry: Opastusaiheet vuonna 2021. https://bin.yhdistys-avain.fi/1555484/nhkO6mhUoow2He7E4As10Wg55L/ENTER%20ry_Opastusaiheet_2021_v2.pdf

Hänninen, R., Pajula, L., Korpela, V. & Taipale, S.: Individual and shared digital repertoires – older adults managing digital services. Information, Communication & Society, 2023. 26:3, 568-583. <https://www.tandfonline.com/doi/epdf/10.1080/1369118X.2021.1954976?needAccess=true&role=button>

Hänninen, R., Korpela, V., Pajula, L. & Taipale, S. Läheisasiantuntijat ikäihmisten tukena digiyhteiskunnassa. Teoksessa Korjonen-Kuusipuro, K., Rasi-Heikkinen, P., Vuojärvi, H., Pihlainen, K., & Kärnä, E. (toim.): Ikääntyvät digiyhteiskunnassa – Elinikäisen oppimisen mahdollisuudet. Gaudeamus, 2022.





Kuusisto, Olli; Merisalo, Maria; Kääriäinen, Jukka; Hänninen, Riitta; Karhinen, Joonas; Korpela, Viivi; Pajula, Laura; Pihlajamaa, Olli; Taipale, Sakari; Wilska, Terhi-Anna.: Digiosallisuus Suomessa. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia, 2022.

<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/163789>

Martínez, C., & Olsson, T.: The warm expert – A warm teacher? Learning about digital media in intergenerational interaction. *Convergence*, 2022. 28(6), 1861–1877.

<https://doi.org/10.1177/13548565211070409>

Olsson, T. & Viscovi, D.: Warm experts for elderly users: Who are they and what do they do? *Human Technology*, 14, 2018. 324–342.

https://www.researchgate.net/publication/329382844_Warm_experts_for_elderly_users_Who_are_they_and_what_do_they_do

Prensky, Marc: Digital Natives, Digital Immigrants. 2001.

<https://www.marcprensky.com/writing/Prensky%20-%20Digital%20Natives,%20Digital%20Immigrants%20-%20Part1.pdf>

Tilastokeskus: Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö. 2022.

