

# Yritysten ja yhteisöjen digiosaaminen

Digituen tarve vuonna 2020



DIGI- JA  
VÄESTÖTIETO-  
VIRASTO

# Sisällysluettelo

- 3 Johdanto: Suomalaiset ovat digitaitavaa kansaa
- 4 Yhteenveto ja johtopäätökset
- 7 Yritysten ja yhteisöjen digiosaaminen ja digituki
- 8 Haasteita digitaitojen kehittämisen tiellä
- 11 Digitukea neljästä eri näkökulmasta
- 16 Digitukea yrityksille ja yhteisöille
- 20 Digitukea tarjoavien toimijoiden verkosto on laaja, mutta hajallaan
- 23 Lähteet

## Digituki

Digituella tarkoitetaan sähköisen asioinnin, palveluiden ja laitteiden käytön tukea, jonka tarkoituksena on auttaa itsenäiseen ja turvalliseen laitteiden käyttöön ja sähköiseen asiointiin. Digituen muotoja ovat:

**Etätuki:** chat-, puhelin- tai videotuki, kylmät asiointipisteet

**Lähituki:** asiointipisteet, vertaistuki, kotiin vietävä tuki

**Koulutukset:** verkkokoulutukset, kansalaisopistojen ja opintokeskusten kurssit

**Ohjemateriaalit:** suosikset, vinkit, videot, raportit

Digituen sisältö vaihtelee sähköisen asioinnin opastamisesta parhaiden palveluiden ja laitteiden valintasuosituksiin ja niiden asentamiseen ja käyttöönottoon.

## JOHDANTO

# Suomalaiset ovat digitaitavaa kansaa

Monilla meistä on erinomaiset digitaaliset taidot ja halua auttaa niillä läheisiään. Suomi on sijoittunut digitaidoissa kansainvälisten arviointien (mm. DESI ja Digibarometri) kärkeen jo useana vuonna. Vuonna 2020 tehdyn Digitaitokartoituksen mukaan suomalaiset ovat aktiivisia digin hyödyntäjiä, mutta samaan aikaan digituen tarvetta esiintyy yhteiskunnan kaikilla tasoilla.

Sanna Marinin hallituksen ohjelmassa on asetettu tavoitteeksi, että julkiset palvelut ovat kansalaisten ja yritysten saatavilla digitaalisina vuoteen 2023 mennessä. Tavoitteena on korvata paperi- ja käyntiasiointia lisäämällä mahdollisuuksia sähköiseen asiointiin. Samalla digitaalisten palveluiden käytön tukea eli digitukea laajennetaan kattamaan yritykset ja yhteisöt. Tavoitteiden toimeenpanemiseksi valtiovarainministeriö on asettanut Digitalisaation edistämisen ohjelman.

Osana ohjelmaa Digi- ja väestötietovirasto (DVV) on kartoittanut syksyllä 2020, millaisia digituen tarpeita yrityksillä ja yhteisöillä on, millaista tukea digipalveluiden käyttöön on jo saatavilla ja mitkä tahot tukea tällä hetkellä tarjoavat. Tähän katsaukseen on koottu digituen tarjonta ja tarpeet näiltä osin.

Keväällä 2021 Digi- ja väestötietovirasto muodostaa erilaisia digituen palvelumalleja ja tapoja niiden järjestämiseksi. Vuoden 2021 loppuun mennessä digituelle annetaan suosikset ja toimintamallit.



## Tarkastelussa yritykset ja yhteisöt

Tämä katsaus keskittyy yrityksiin ja yhteisöihin eli elinkeinotoimintaa harjoittaviin toimijoihin. Niihin kuuluvat tässä yhteydessä eri alojen yritysten ja yhteisöjen lisäksi yhdistykset, osuuskunnat, taloyhtiöt sekä maa- ja metsätalous- sekä kevytyrittäjät.

# Yhteenveto ja johtopäätökset

## 1

### **Suurin digituen tarve on pienissä, paikallisissa yrityksissä ja yhdistyksissä, jotka painivat yksin digihaasteiden kanssa**

Vaikka tahtoa digiosaamisen kehittämiseen olisi, osaamisen kehittäminen jää vähäiseksi resurssien puutteen vuoksi. Myös avun etsiminen ja löytäminen saattaa resurssien puutteen vuoksi olla joko liian työlästä tai kallista. Toinen merkittävä este digiosaamisen kasvattamiselle on motiivin puute; koetaan, että omia toimintatapoja ei ole tarpeen muuttaa. Lisäksi digiloikkaa saattavat hidastaa tunnetason tekijät, kuten epävarmuus uusien palveluiden käyttöönottoon liittyen.

Kun kyse on usein ensimmäisistä askelista digiosaamisen kehittämisessä, tuki on tarpeen paitsi yksittäisten palveluiden käytön opastuksessa, myös perustason toimintalogiikan ymmärtämisessä. Avun löytämisen haasteena voi olla lisäksi se, että asiaa, johon apua tarvittaisiin, ei osata kunnolla sanoittaa.

**Digituen pitää olla löydettävämpää. Yrityksille ja yhteisöille pitää tarjota selkeä kokonaiskuva siitä, mistä tukea ja apua erilaisiin digiin liittyviin haasteisiin saa. Digituen saatavuudesta pitää viestiä erityisesti pienille yrityksille, järjestöille ja yhteisöille. Apua on tarjolla!**

## 2

### **Digituen tarjonta on yhtä pirstaleista kuin yritysten ja yhteisöjen tarpeet**

Digituki ymmärretään usein pelkäksi yksittäisessä asiointissa auttamiseksi. Se voidaan kuitenkin nähdä paitsi digitaitojen, myös yrityksen tai yhteisön kokonaisvaltaisen toiminnan tavoitteellisenä kehittämisenä niin, että digitaidot muuttuvat yhteisön voimavaraksi ja kilpailueduksi.

Digituen suunnittelun ja koordinoinnin pitää perustua käyttäjien erilaisiin lähtötasoihin ja tavoitteisiin. Tarvepohjainen luokittelu toimii oivallisena työkaluna suunniteltuun ja kohdennettuun digitukeen.

Tukea ei ole tarjolla ainoastaan ensimmäisiä digiaskeliaan ottaville. Digitukea tarvitsevat myös ne yritykset ja yhteisöt, jotka itse tukevat muita. Itsenäiset ja edistykselliset toimijat tarvitsevat ulkoa tuotettua näkemystä tulevaisuuden digitaalisista työvälineistä ja siitä, kuinka niiden käyttöönotossa voidaan opastaa muita.

**Digitaitojen kehittäminen on jatkuvaa uuden löytämistä ja oppimista! Menestystarinat siitä, mitä digitaidoilla on saatu aikaan sekä yksilöinä että yrityksissä ja yhteisöissä ovat tarpeen. Tarinat innostavat ja niihin voi samaistua.**

## Digituen ongelmat liittyvät löydettävyyteen ja tuen kohdentamiseen. Ongelmatilanteessa ei tiedetä, mistä tukea voisi hakea tai että sitä ylipäättään on saatavissa.

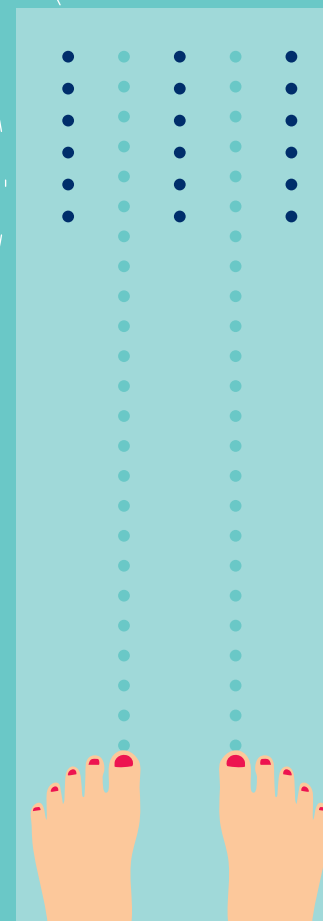
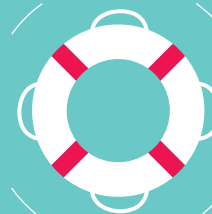
Ihmiset ovat keskimäärin kärsimättömiä – kun apua tarvitaan, sitä pitäisi saada nopeasti ja läheltä. Tuen koetaan usein olevan asiayhteyteen liittyen väärässä muodossa. Esimerkiksi kun tukea etsitään verotuksen, tukihakemuksen tai taloushallintoon liittyvän asian hoitamiseen, pitkät kirjalliset ohjeet koetaan turhauttaviksi ja ohjevideot liian pitkiksi. Tukichateista ja FAQ-osioista ihmisille on muodostunut ennakkokäsityksiä aiempien kokemusten perusteella ja niitä saatetaan välttää. Kädestä pitäen -tuki on taas usein tavoittamattomissa, kun sitä akuutissa tilanteessa tarvittaisiin.

Kysymys on siis siitä, tarjotaanko oikeanmuotoista tukea oikealle henkilölle oikeassa paikassa. Asiointiin liittyvien ohjeiden pitää olla asiointipalvelun yhteydessä, kun taas työtapoja ja yleisiä digitaitoja kasvattava ohjeistus ja tuki voivat olla hyötyihin perustuvia suosituksia ja rohkaisua. Tuen pitäisi aina tähdätä toimintalogiikan ymmärtämiseen – ei asioiden ulkoa opetteluun.

Oikein kohdennetun, toiminnallisia ja tunteisiin pohjautuvia esteitä poistavan digituen ansiosta asiointi on sujuvaa ja samalla luottamus palveluihin ja omiin taitoihin lisääntyy. Näin löytyy uskallus ja motivaatio opetella uutta.

**Tuen tarjoajille voidaan antaa suosituksia, millaista tukea yritykset ja yhteisöt tarvitsevat ja mitkä ovat hyväksi koettuja keinoja sen tarjoamiseen. Selkiytetty malli tuen muodoista tasaa odotuksia ja auttaa ohjaamaan tuen tarvitsijaa eteenpäin. Tämän oivalluttaminen on pitkä ja haastava prosessi, mutta mahdollista systemaattisella ja pitkäjänteisellä viestinnällä.**

## Yritysten ja yhteisöjen digiosaaminen ja digituki



## Haasteita digitaitojen kehittämisen tiellä

Digiin siirtymiseen liittyvät paineet vaikuttavat erityisesti niihin kansalaisiin, joiden toimeentulo tai aktiivinen elämäntapa ovat kiinni digitaalisesta osaamisesta. Kansalaisiin, jotka toimivat toisessa roolissaan esimerkiksi yrittäjinä tai yhteisöjen aktiivisina jäseninä.

Suomessa on noin 324 000 yritystä ja 107 000 yhteisöä. Valtaosa yrittäjistä toimii yksin ja valtaosa yhdistyksistä pelkääntään vapaaehtoisvoimin. Yritysten ja yhteisöjen digitaitoja edistettäessä on tärkeää ymmärtää, millaisia haasteita ja esteitä yrityksillä ja yhteisöillä on sähköisen asioinnin, palveluiden ja laitteiden käytössä. Tämän lisäksi on tärkeää tunnistaa, liittyykö myös digituen saamiseen tai löytämiseen esteitä.

Yritysten ja yhteisöjen haastattelut ja barometrien tulokset osoittavat esteiden ja haasteiden liittyvän useampaan eri tekijään. Esteet liittyvät joko tunnetason tekijöihin kuten pelkoihin tai epävarmuuteen tai toiminnallisen tason tekijöihin kuten resurssien tai motiivien vajavuuteen. Tunnetason esteitä pystytään purkamaan tehokkaalla vuorovaikutuksella, hyvillä kokemuksilla ja rohkaisuilla. Toiminnallisen tason esteiden ratkaiseminen on haastavampaa.

Myös digiosaamisen kehittämiseen liittyvät henkilökohtaiset motivaatiotekijät on tärkeää tunnistaa. Etenkin jos aikaa ja rahaa on vähän, kehitystä haetaan usein suunnasta, josta hyödyt ovat saatavilla helposti ja nopeasti.

## Koon ja resurssien vaikutus digitaaliseen osaamiseen

Mitä pienemmästä ja paikallisemmasta toimijasta on kyse, sitä todennäköisemmin sillä on haasteita digitaaliseen toimintaympäristöön siirtymisessä. Yhtenä merkittävänä esteenä digitaalisten palveluiden ja laitteiden käyttöön siirtymiselle ovat puutteelliset resurssit. Jos henkilöstöä, aikaa tai rahaa on käytettävissä vähän, toimijoilla ei usein ole voimavaroja kohdentaa tekemistä oman toiminnan kehittämiseen.

Tällainen digiosaamisvaje voi myös estää yrityksen tai yhteisön digiloikan. Jos toimijan digiosaaminen omien henkilökohtaisten asioiden hoitamisessa on matala, hän on harvoin työ- tai yhteisöroolissaankaan tätä osaamistasoa korkeammalla. Toisaalta myös yrityksen asiakkaat tai yhteisön jäsenet voivat olla digiosaamiseltaan matalalla tasolla, jolloin toiminta sopeutetaan heille sopivaksi.

Tukea tarvitaan perustason käyttötaidoissa kuten etäkokouksien järjestämisessä tai koronatukien hakemisessa ja yhtä lailla vaativimpien uusien kokonaisuuksien haltuunotossa kuten kyberturvallisuuden käytäntöjen luomisessa tai digistrategian muodostamisessa. Usein tukea kaivataan myös tunnepohjaisiin asioihin, jos laitteiden tai palveluiden käyttöön liittyy esim. pelkoa tai epävarmuutta.



## Digiosaamisen kasvun tunnetason esteet

**Pelot ja ennakkoluulot:** Entä jos kokeillessani rikon jotakin? Jos näytän hölmöltä muiden silmissä? Jos addiktoidun laitteiden käyttöön ja roikun vain somessa? Entä jos en vain opi?

**Epävarmuus:** En ymmärrä, minkä takia asia ei toimi. En tiedä, mikä ongelma minun pitäisi ratkaista tai miten kertoisin, minkälaiseen asiaan edes tarvitsen apua. En ymmärrä kieltä, jolla palvelu on tehty. En ymmärrä, miten viranomaisprosessi toimii, enkä siksi voi myöskään ymmärtää, miten siihen liittyvä digitaalinen palvelu toimii.

## Digiosaamisen kasvun toiminnalliset esteet

**Resurssit:** Minulla ei ole riittävästi aikaa tai rahaa tai en ole varma, onko investointi rahan ja ajan arvoista.

**Organisaation henkilöstö ja asiakkaat:** Pienessä organisaatioissamme ei ole tekijää, jolla olisi kykyä edistää osaamista. Myös asiakaskunta tai jäsenistö vaikuttaa asiaan: toimintamme on niin digitaalista kuin sen asiakkaat tai jäsenet pystyvät vastaanottamaan.

**Tavat:** Olen aina hoitanut asiat tietyllä tavalla, tai joku muu hoitaa asiat puolestani. Minulla ei ole tarvetta vaihtaa toimivia käytäntöjä.

**Motiivin puute:** En osaa, halua osata, minua ei kiinnosta tai minun ei enää tarvitse osata.

**Infraan liittyvät esteet:** Alueellani ei ole toimivaa verkkoa, käytössäni ei ole toimivia laitteita.

**Terveyteen liittyvät esteet:** Minulla on toimintakykyä haittaava fyysinen tai psyykinen este.

**Luotettavuus:** En ole varma, voinko luottaa laitteisiin tai verkkoihin. En tiedä riittävästi tai tiedän liikaa riskeistä, joita digipalveluiden tai -laitteiden käyttöön liittyy.

## Digitukea neljästä eri näkökulmasta

Jotta digituen tarjontaa voidaan kehittää käyttäjälähtöisesti, täytyy ymmärtää erilaisten tuen tarvisijoiden erilaiset tarpeet.

Yritysten ja yhteisöjen edustajien digituen tarpeiden kartoitus osoitti, että tarpeet voidaan erotella karkeasti kahdella akselilla: digiosaamiseen liittyvällä kyvykkyyksixelillä ja digitaitojen oppimiseen liittyvällä motiiviakselilla.

Jos digikyvykyys on korkea, henkilö suoriutuu itsenäisesti useimmissa digitaalisten palveluiden ja laitteiden käyttöön liittyvissä tilanteissa. Jos apua tarvitaan, avuksi riittää usein itse tutustuttavat ohjeet. Jos taas digikyvykyys on matala, henkilö tarvitsee usein henkilökohtaista apua yleisimpienkin laitteiden ja palveluiden käytössä. Haasteet saattavat liittyä esimerkiksi toimintalogiikan ymmärtämiseen tai laitteen tekniseen käyttöön.

Myös henkilöiden motiivit digipalveluiden ja -laitteiden käytön oppimisen suhteen eroavat toisistaan. Akselin toiseen päähän sijoittuvat henkilöt, joiden tavoitteena on kehittää koko organisaation digikyvykkyyttä tai -valmiuksia. Tällaiset henkilöt haluavat esimerkiksi kehittää organisaatiolle digistrategiaa tai organisaation tai omia kyvykkyksiä laaja-alaisesti. Akselin toiseen päättyyn sijoittuvat ne henkilöt, joiden tarpeet liittyvät enimmäkseen yksittäisiin tilanteisiin. Henkilö on ehkä kohdannut haasteen, joka hankaloittaa arjen sujuvuutta ja hakee siihen nopeaa ratkaisua. Henkilölle on olennaisinta pysyä jollakin tavalla kehityksen vauhdissa niin, että arkityö pysyy mahdollisena.

Näiden kahden ulottuvuuden, digikyvykkyuden ja oppimismotiivin, näkökulmasta muodostuu neljä ryhmää, joille digituki tulisi olla kohdennettu.

**Tunnistatko itsesi?**



Korkea digikyvykyys,  
motiivit ja taito

## Pioneerit

“

Osallistava etätyö on hankalaa, kun ei ole mitään linjausta että mitkä olisivat hyviä välineitä ja mihin niitä kannattaisi soveltaa.

Paikallisyhdistys, Lappi



Enemmän valintaan liittyvää tukea, ideoita ja vinkkejä

## Itsenäiset

“

Palveluiden käyttöönottoon ei saisi mennä aikaa ja rahaa. Hyöty pitäisi saada irti heti.

Pienyritys,  
Etelä-Pohjanmaa



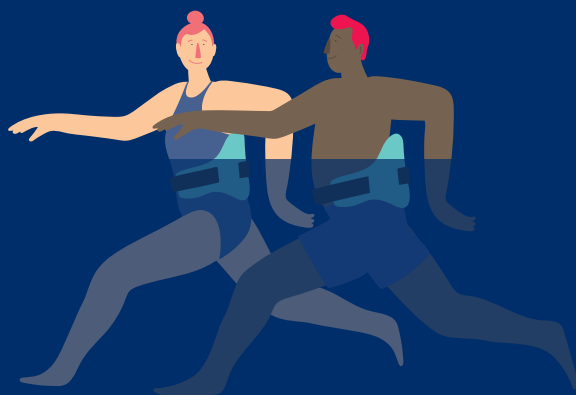
Enemmän käyttöön liittyvää tukea, opastusta ja ohjaamista

## Rohkaistavat

“

Mietityttää tämä digilaitteiden käyttöikä. 10 vuoden välein pitää ostaa uusi pesukone, mutta entäs digilaitteiden käyttöikä?

Pienyritys,  
Pohjois-Pohjanmaa



## Tuettavat

“

Tuntuu, että niitä digivälineitä on niin paljon, ettei sellaista määrää opi.

Paikallisyhdistys,  
Uusimaa



Matala digikyvykyys,  
motiivit ja taito

## Pioneerit

Pioneerit ovat edelläkävijöitä, heillä on hyvät valmiudet, osaamistaso ja motiivit erilaisten sähköisten työkalujen käyttöön. He haluavat myös jatkossa olla ensimmäisiä, jotka osaavat hyödyntää uutta teknologiaa. Se on ylpeydenaihe, josta halutaan pitää kiinni.

Moni heistä ajattelee, etteivät tarvitse tukea, koska heidän osaamistasonsa on korkea. He kaipaavat erityisesti vinkkejä ja neuvoja, minkälaiset digitaaliset työkalut ovat suositeltuja eri näkökulmista ja mitkä ovat tietoturvaltaan mahdollisia ratkaisuja.

## Rohkaistavat

Rohkaistaville pitää tarjota impulssi asioiden edistämiseen. Heillä on jo lähtökohtainen kiinnostus digitaalisen työvälineiden käyttöön, mutta motivaation puutteessa he eivät edistä tilannetta, vaan odottavat sen ratkeavan itsestään tai että joku muu hoitaa sen.

Heille syy lähteä tutustumaan, käyttämään ja kokeilemaan uusia digitaalisia työvälineitä ja kartuttamaan digitaitoja on hyötyperustainen motivointi.



“

Kyberturvallisuus ei ole meille oikein tuttua. En oikein tiedä mitä siihen kuuluu.

**Pienyrittys, Uusimaa**

Perustaitojen lisäksi nykyään pitää myös osata paikata tukipalveluja, kun ei niitä jokaisessa organisaatiossa enää ole.

**Alueyhdistys, Keski-Suomi**



“

Facebookin videopuhelua oli helppo käyttää, onnistui. Lähdin ihan vaan kokeilemaan ja onnistui.

**Paikallisyhdistys, Etelä-Pohjanmaa**

Olisihan se hyvä että opettelisi uutta, mutta en minä enää jaksa.

**Pienyrittys, Etelä-Karjala**

## Itsenäiset

Itsenäiset haluavat toimia ja selvittää asiat omaehtoisesti. Syy tähän on itsenäisen selvittämisen (oletettu) helppous verrattuna tuen hakemiseen tai pyytämiseen. Lisäksi saattaa olla skeptisyyttä, tuleeko jonkun muun ohjattavana itselle oikeat näkökulmat esiin. Tukea ollaan valmiita ottamaan vastaan vasta kun tietotaitoa on riittävästi, jotta se osataan suhteuttaa jo opittuun.

## Tuettavat

Tuettavat kaipaavat pitkäjänteistä motivointia ja tukea siirtymässä kohti digitaalista maailmaa. Heille kärsivällisyys on valttia perusasioiden esiin nostamisessa. Motivaatio on tyypillisesti alhainen ja asiat edistyvät vasta pakon edessä. He oppivat ja innostuvat parhaiten vierihoidossa, ystävien ja perheenjäsenten kautta.

Perustelut ja suostuttelu digitaaliseen maailmaan siirtymisestä voivat tyypillisesti kestää pitkään. Heille mieluisin tukimuoto on kädestä pitäen -apu luottohenkilön kautta. Samalla pitää kuitenkin kiinnittää huomiota siihen, etteivät tehtävät ulkoistu muiden hoidettavaksi, jolloin oppimista ei tapahdu.

“

On valittu palveluja käyttöön niin, että on kysytty mitä muilla on ja sitten otettu samanlainen. Ei minulla ole osaamista arvioida mikä olisi meille sopiva tapa vaikka tallentaa asioita.

**Pienyrittys, Uusimaa**

Kyllä meidän yhdistyksessä on halua oppia, mutta mahdollisuuksia siihen puuttuu.

**Alueyhdistys, Varsinais-Suomi**



“

Tytär auttaa minua tekemällä laskut. Jos hän ei enää tee laskuja, niin kai minä laitan yrityksen pois.

**Pienyrittäjä, Etelä-Pohjanmaa**

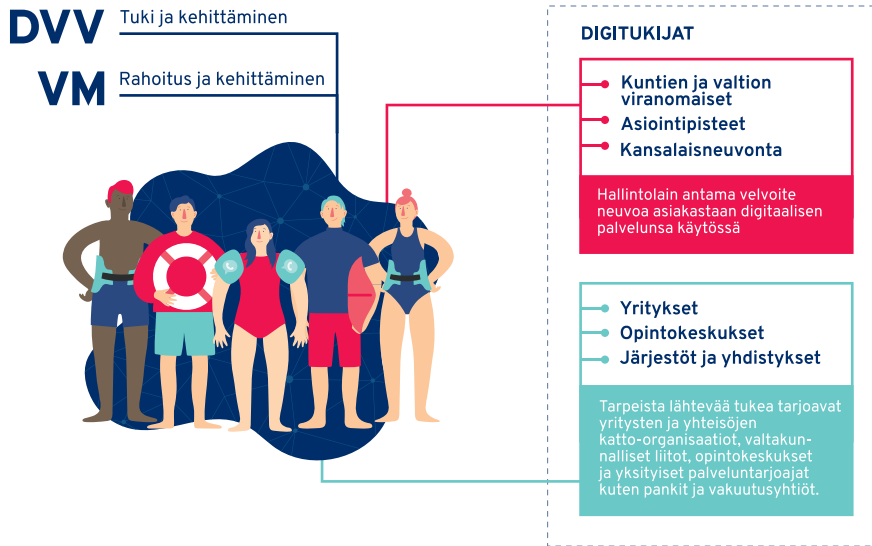
Koronatukien hakeminen oli vaikeaa, kun siinä oli se liitteen laittaminen ja muut.

**Pienyrittäjä, Pirkanmaa**





# Digitukea yrityksille ja yhteisöille



## Digi- ja väestötietovirasto koordinoi digituen kehittämistä

Digi- ja väestötietovirasto koordinoi valtakunnallisesti sekä kansalaisille että yrityksille ja yhteisöille suunnatun digituen kehittämistä. Toiminnan rahoitus tulee valtionvarainministeriöltä.

Varsinaista digitukea tarjoavat monet eri toimijat. Suuri osa toimijoista tarjoaa tukea vain omien palveluidensa käytössä.

Yritysten ja yhdistysten omat etujärjestöt ja katto-organisaatiot tarjoavat tukea kohdennetusti sekä yleistä digitaitojen kehittämistä omille jäsenyhteisöilleen. Osa digituesta on kaikkien yritysten ja yhteisöjen saatavilla, osa on suunnattu rajatulle kohderyhmälle.

Tarpeista lähtevää tukea tarjoavat yritysten ja yhteisöjen katto-organisaatiot, valtakunnalliset liitot, opintokeskukset ja yksityiset palveluntarjoajat kuten pankit ja vakuutusyhtiöt.



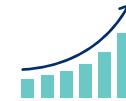
**Kuntien ja valtion viranomaiset** tarjoavat digitukea omaan asiointipalveluihinsa liittyen.

- Tyypillisinä esimerkkeinä Verohallinto, Kela, PRH ja ELY-keskus
- Useita palvelukanavia; yritys- ja yhteisöasiakkailta on useita erilaisia asiointirooleja



**Kansalaisneuvonta** tarjoaa yleisneuvontaa julkisiin palveluihin.

- Tuki on suunnattu kansalaisille, mutta yrityksen ja yhteisöjen edustaja voi hyödyntää sitä kansalaisena yhtä lailla
- Kansalaisneuvonta ohjaa oikeaan julkiseen palveluun (esim. Kela, Vero, poliisi) ja opastaa sen käytössä



**Yritykset** tarjoavat sekä yleistä digitaitojen kehittämistä että tukea asiointipalveluihinsa liittyen.

- Omaan asiointipalveluihin liittyvä tuki, mm. pankit ja vakuutusyritykset
- Teleoperaattoreiden asiakaspalvelut ja laajennetut tukikonseptit, mm. DNA:n Asennusmestari ja Elisa Omaguru
- Digitukeen erikoistuneet yritykset, mm. Fiksari. Tyypillisesti ns. yhden miehen firmoja, jotka tekevät työtä sivutoimisesti.
- Isännöintitoimistot, mm. etäkokoukset taloyhtiöille
- Tilitoimistot hoitavat yhteisöasiakkaiden kirjanpitoa, veroasioita ym.



**Opintokeskukset** ovat valtakunnallisia oppilaitoksia, joita ylläpitävät kansalaisjärjestöt, puolueet ja ammattiliitot.

- Opintokeskukset tuottavat itse digitaitokoulutuksia ja ovat kumppaneina jäsenjärjestöjensä koulutuksen kehittäjänä ja tukijana
- Suomessa toimii yhteensä 12 opintokeskusta (esim. Sivis, Kansalaisfoorumi, Agricola, TSL). Lähes kaikki valtakunnalliset kansalaisjärjestöt ovat jonkin opintokeskuksen jäseniä.



**Järjestöt ja yhdistykset** tarjoavat tukea omalle kohderyhmälleen. Järjestöillä on tyypillisesti 2-3-portainen organisaatio: valtakunnallinen, alueellinen ja paikallinen taso.

- Alueelliset järjestökeskukset, jotka tukevat samalla alueella toimivia yhdistyksiä (esim. asukas-, sote-, kulttuuriyhdistyksiä, liikuntaseuroja) digitaadoissa ja muussa toiminnassa.
- Yrittäjäjärjestöt tavoittavat yrittäjiä valtakunnallisesti (Suomen yrittäjät), alueellisesti (esim. Pirkanmaan yrittäjät) ja paikallisesti (esim. Tampereen yrittäjät) sekä toimialoittain.
- Järjestöjen katto-organisaatiot (mm. tietyn liikuntalajin lajiliitto, SOSTE, Sydänliitto) tukevat edustamansa toimialan alue- ja paikallistason yhdistyksiä.



**Asiointipisteet** tarjoavat sähköisen asioinnin tukea niiden viranomaispalvelujen osalta, joiden kanssa Asiointipiste on tehnyt palvelusopimuksen.

- Tukea tarjotaan esimerkiksi kunnan ja valtion viranomaisten (Kela, Verohallinto) palveluihin.
- Palveluiden tarjonta on asiointipistekohtaista.

## Digituki perustuu lakiin tai vapaaehtoisuuteen

Yritysten ja yhteisöjen asiointitarpeet eroavat kansalaisten tarpeista ja siksi asiointiin tarjottavaa tukea on tarkasteltava kyseisten kohderyhmien kannalta omana kokonaisuutenaan.

Useiden digituen tarjoajien antama tuki rajautuu heidän omien palveluidensa käytön opastukseen. Viranomaisilla on hallintolain palveluperiaatteen mukainen velvoite neuvoa asiakastaan palveluidensa käytössä. Tällä tarkoitetaan neuvontaa siitä, mistä palvelu löytyy tai miten se toimii. Esimerkiksi neuvonta voi liittyä siihen, miten lomake voidaan onnistuneesti lähettää eteenpäin.

Kansalaisneuvonta-palvelu neuvoo julkisten palveluiden käytössä. Asiointipisteet tarjoavat sähköisen asioinnin tukea niiden kuntien ja valtion viranomaispalvelujen

kanssa, joiden kanssa ne ovat tehneet palvelusopimuksen. Molemmat tahot tarjoavat tukea julkisten palveluiden käytössä, kuten poliisin lupapalvelu ja TE-palvelut.

Yritykset ja yhteisöt tarvitsevat myös omista tarpeistaan lähtevää kohdennettua, eri tasoista digitaitojen kehittämistä. Tarpeista lähtevää tukea tarjoavat yritysten ja yhteisöjen katto-organisaatiot, valtakunnalliset liitot, opinto- ja järjestökeskukset sekä yksityiset palveluntarjoajat kuten pankit ja vakuutusyhtiöt.

## Digituki on sähköisen asioinnin, palveluiden ja laitteiden käytön tukea

### Digitaaliset laitteet

esim. älypuhelin, tietokone, tabletti, kassapääte

### Digitaaliset palvelut ja työvälineet

esim. taloushallinto, Teams, Miro, verkkokauppa-alustat

### Media

esim. uutiset, videot, somen seuraaminen ja tilien käyttö

### Viestintä ja markkinointi

esim. suunnittelu ja toteutus, FB, SEM/SEO

### Vuorovaikutus

esim. Slack, Whatsapp, sähköposti, Messenger, tekstiviestit

### Virallisten asioiden hoito

esim. tukien hakeminen, Kela, PRH, vakuutus- ja pankkiasiointi

### Kaupankäynti ja verkko-ostaminen

esim. verkkokauppa-asiointi, Tori.fi

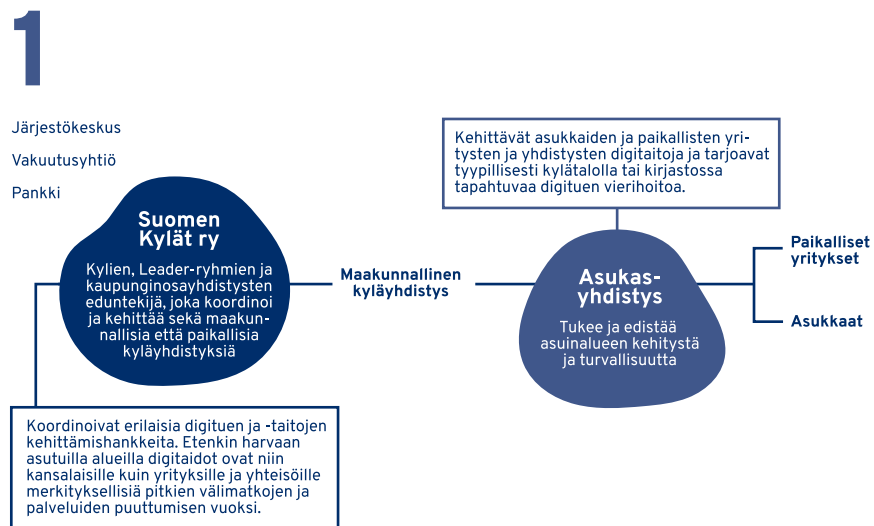


# Digitukea tarjoavien toimijoiden verkosto on laaja, mutta hajallaan

Digituki näyttäytyy asiakkaalle monesti vaikean pirstaleisena. Yksittäiselle yritykselle tai yhteisölle se ei näyttäydy verkostona vaan erilaisina asiointipalveluina, jotka ovat oman elinkeinotoiminnan harjoittamisen kannalta merkityksellisiä. Yhden yrityksen tai yhteisön ympärillä saattaa olla useita toimijoita, joista osan kanssa asioidaan viikoittain (pankki) ja osan kanssa esimerkiksi kerran vuodessa (PRH) tai vain satunnaisesti (koronatukihakemukset). Toistuvasti käytettävää digipalvelua on helpompi käyttää vaillinaisillakin taidoilla.

## Digitukea yrityksille ja yhteisöille – kolme esimerkkiä

1. Asukasyhdistys, 2. Isännöintitoimisto ja 3. Maatalousyrittäjä. Kuvissa korostettu jokaiselle tyyppistä digituen tarjoajaa.



## 2

Järjestökeskus Verohallinto Tilitoimisto  
Vakuutusyhtiö Yrittäjäyhdistys Pankki

Käyttävät toimialakohtaisia ohjelmistoja ja järjestelmiä ja tarvitsevat apua niiden käytössä. Tarjoavat oman osaamisensa puutteissa tukea taloyhtiöille mm. etäkokousten ja sähköisten ajanvarausten käyttöönotossa. Haastavaa, jos isännöitsijällä on heikommat digitaatio- kuin asiakkailla.



## 3



Yritysten ja yhteisöjen kannalta on tärkeintä, että asiointi viranomaisten ja muiden sen toiminnan kannalta olennaisten tahojen kanssa sujuu.

## Kukaan ei kaipaa lähtökohtaisesti lisää tukea vaan sujuvuutta asioiden hoitamiseen

Yhteisöjen ympärillä on useita digitukea tarjoavia tahoja. Yksittäisen toimijan (esim. isännöintitoimiston tai asukasyhdistyksen) kannalta ei ole merkityksellistä, keitä toimijat ovat tai kuinka paljon heitä on, vaan se, että yritys tai yhteisö saa asiansa sujuvasti hoidettua. Monella on tukenaan tilitoimisto, joka hoitaa yrityksen tai yhteisön kirjanpidon, verotuksen ja palkanlaskennan.

Osa yrityksistä ja yhteisöistä toimii digituen antajana omille asiakkailleen tai kohderyhmilleen, kuten asukasyhdistys alueensa yhteisöille tai isännöintitoimisto taloyhtiöiden hallituksille. Samaan aikaan ne saattavat itse tarvita tukea esimerkiksi taloushallinnon tai tukihakemusten hoitamiseen sähköisesti.



## Lähteet

Alava, Hanna; Kela, Auli; Nikkanen, Anni & Paloviita, Pirjo. Diakoniabarometri 2020. Saatavilla: [https://evl.fi/documents/1327140/0/31446640\\_Diakoniabarometri-tutkimusraportti\\_verkkajulkaisu\\_20\\_08\\_24.pdf/0d769ae2-fbc5-a18e-f7f9-b0f54c8d7ae1?t=1600684512167](https://evl.fi/documents/1327140/0/31446640_Diakoniabarometri-tutkimusraportti_verkkajulkaisu_20_08_24.pdf/0d769ae2-fbc5-a18e-f7f9-b0f54c8d7ae1?t=1600684512167)

Avoine Oy; TIEKE Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus ry; Viestintä-Piritta Oy. Järjestödiggi 2019. Saatavilla: <https://www.jarjestodigi.fi/tulokset/2019/>

Business Finland; Liikenne- ja viestintäministeriö; Elinkeinoelämän keskusliitto; Suomen Yrittäjät. Digibarometri 2020. Saatavilla: [https://www.yrittajat.fi/sites/default/files/digibarometri\\_2020.pdf](https://www.yrittajat.fi/sites/default/files/digibarometri_2020.pdf)

Isomäki, Päivi; Lehmusmies, Johanna; Salojärvi, Päivi & Wallenius, Veera. Diakoniabarometri 2018. Saatavilla: [https://www.dtl.fi/media/diakoniabarometri\\_2018.pdf](https://www.dtl.fi/media/diakoniabarometri_2018.pdf)

Sitra. Megatrendit 2020. Saatavilla: <https://www.sitra.fi/julkaisut/megatrendit-2020/>

SOSTE. Järjestöbarometri 2020. Saatavilla: <https://www.soste.fi/wp-content/uploads/2020/09/2020-10-02-SOSTE-julkaisu-Jarjestobarometri-2020.pdf>

SOSTE. Järjestöbarometri 2018. Saatavilla: <https://www.soste.fi/wp-content/uploads/2018/11/jarjestobarometri-2018-soste.pdf>

Suomen Yrittäjät. Suomalaisten PK-yritysten digiosaaminen 2019. Saatavilla: <https://www.yrittajat.fi/suomen-yrittajat/tutkimukset/digitalisaatiotutkimukset/suomalaisten-pk-yritysten-digiosaaminen-2019>

Suomen Yrittäjät; Finnvera; työ- ja elinkeinoministeriö. PK-yritysbarometri 2/2020. Saatavilla: [https://www.yrittajat.fi/sites/default/files/sy\\_pk\\_barometri\\_syksy2020\\_vk\\_raportti.pdf](https://www.yrittajat.fi/sites/default/files/sy_pk_barometri_syksy2020_vk_raportti.pdf)

Suomen Yrittäjät; Kuntaliitto; Sekes; Uusyrityskeskus; Seutukaupungit. Miten yritysten koronatuot onnistuivat? Saatavilla: [https://www.yrittajat.fi/sites/default/files/miten\\_yritysten\\_koronatuot\\_onnistuivat\\_092020.pdf](https://www.yrittajat.fi/sites/default/files/miten_yritysten_koronatuot_onnistuivat_092020.pdf)

Eri organisaatioilta suoraan saatuja tausta-aineistoja ei ole listattu lähteisiin, sillä ne eivät ole avoimesti saatavilla.

“

Älypuhelin on ollut pari vuotta laatikossa ilman sim-korttia. Ei ole ollut kiirettä ottaa käyttöön. Vaikka voisihan se WhatsApp kyllä olla kätevä. Toisaalta tykkään siitä, että on vapaus olla katsomatta puhelinta ja voi puhua suoraan ihmisten kanssa.

**Pienyritys, Etelä-Pohjanmaa**

“

Tänä vuonna ollaan kaivattu vinkkejä hyvin toimiviin digityökaluihin, kun olemme tehneet osallistavaa etätyötä työpajojen kautta. Mentimetriä, Google Jamboardia ja Miroa ollaan käytetty kun puheenjohtaja oli käyttänyt ja suositti meillekin. Pitää perehtyä tarkemmin, jotta käyttäisi jatkossa. Tällaisista tarvitsisi kokonaiskuvan, mitä on tarjolla ja mitä olisi eri näkökulmista suositeltua käyttää.

**Paikallisyhdistys, Lappi**

Digi- ja väestötietovirasto kartoitti syksyn 2020 aikana yrittäjien ja yhteisöjen digiosaamista, siihen liittyviä haasteita ja saatavilla olevia tukimuotoja tutustumalla olemassa oleviin tutkimusaineistoihin ja barometreihin sekä haastatteleamalla eri toimijoita.

Katsauksen muodostamisessa ovat olleet tärkeässä osassa yritysten ja yhteisöjen edustajien syvähaastattelut, tukea tarjoavien tahojen haastattelut sekä sidosryhmätapaamiset. Kuluneen syksyn aikana tapaamisiin ja haastatteluihin osallistui yhteensä noin sataa henkilöä, jotka joko toimivat yhteisöissä, yrittäjinä tai läheisesti yhteisöjen ja yritysten kanssa. Lisäksi tarkasteluun pääsi tausta-aineistoja, jotka liittyivät eri organisaatioissa tehtyihin digiosaamiskyselyihin ja -kartoituksiin.



**DIGI- JA  
VÄESTÖTIETO-  
VIRASTO**