

Digituen löydettävyyden kipupisteet ja ratkaisun avaimet

Digituen löydettävyysskartoituksen tulokset

23.3.2023



Sisällysluettelo

1	Johdanto	3
2	Tulokset	4
2.1	Digitalisaatio, digituki ja digituen löydettävyys	4
2.2	Digitukea ei yritetä löytää	8
2.2.1	Kun digitukea ei tarvitse löytää	8
2.2.2	Kun digitukea ei haluta löytää	8
2.2.3	Kun digitukea ei uskalleta löytää	9
2.3	Digituen löytäminen ei onnistu	10
2.3.1	Kun digitukea ei löydetä, vaikka sitä tarvittaisiin ja haluttaisiin löytää	10
2.3.2	Kun digitukijalla ei ole osaamista tai mahdollisuuksia viestiä tehokkaasti	12
2.3.3	Kun digitukea ei löydetä silloin kuin sitä tarvittaisiin	13
2.4	Saatu digituki ei riitä	14
2.4.1	Kun löydetty digituki ei vastaa tarvetta	14
2.4.2	Kun digitukija ei tunne digituen kenttää ja muita digituen toimijoita	15
2.4.3	Kun digitukija ei osaa antaa riittävää digitukea	16
2.5	Digitukea ei tunnisteta digitueksi	18
2.5.1	Kun digitukija ei koe antavansa digitukea, vaikka neuvoo digiasioissa	18
2.5.2	Kun digituen tarpeeseen haetaan jotain muuta kuin digitukea	19
2.6	Digituen palveluun ohjaus	19
2.6.1	Palveluun ohjauksen esimerkkejä	20
2.6.2	Palveluun ohjauksen ohjaustaidot	22
2.7	Digipalveluiden helppokäyttöisyys ja prosessien jatkuvuus	24
2.8	Digituen viestintä ja tunnettuus	25
3	Digituen löydettävyyden asiakasprofiilit ja asiakaspolut	26
3.1	Digituen löydettävyyden asiakasprofiilit	26
3.2	Digituen löydettävyyden asiakaspolut	29
3.3	Löydettävyyden kehittämisen keinot eri profiileille	35
3.4	Löydettävyyden haasteet pohdintaa	38
4	Suosituks	40
4.1	Lähtökohta: Digituki ei saa korvata ihmislähtöistä suunnittelua	40
4.2	Digituki tulee olla saatavilla arjessa matalalla kynnyksellä	41
4.3	Digitaitojen tärkeyden ymmärtäminen ja oppimisen mahdollistaminen	42
4.4	Digituki löytyy, kun sitä etsii	43



5	Lähteet	44
	Liitteet	45
	Liite 1: Menetelmä	45
	Liite 2: Digituki erityyppisille asiakkaille	47
	Liite 3: Digituen löydettävyyden kehittämisen avaimet	48



1 Johdanto

Digitalisoituva yhteiskunta vaatii kaikilta jäseniltään yhä laajempia ja monimutkaisempia taitoja. Jokaisella tulee olla valmius oman (digi)osaamisensa kehittämiseen. Digituen rooli on tärkeä suomalaisten digiasioinnin sujuvoittamisessa ja digitaitojen kartuttamisessa, jotta kaikilla olisi mahdollisuus elää arkeaan muuttuvassa digitaalisessa ympäristössä. Tavoitteisiin päästään ja digituki täyttää tarkoituksensa vasta kuin digituen tarve ja digituen tarjonta kohtaavat. Tällöin digituen tarvitsija löytää aidosti tukea asiointiin ja/tai hänen digiosaamisensa kasvaa vastaamaan digitaalisen arjen haasteita.

Digi- ja väestötietoviraston Digitaitokartoitus (2020) sekä Yritysten ja yhteisöjen digiosaaminen -katsaus (2020) ja suositukset (2021) toteavat, että digituen löydettävyydessä on haasteita. Ei ole niinkään tärkeää, että suomalaiset osaavat sanoittaa tarvitsevansa digitukea vaan tunnistavat tarvitsevansa tukea ja saavat sitä silloin kun he sitä tarvitsevat. Ihanteellisessa tilanteessa tukea ei tarvitse etsiä vaan se olisi saatavilla silloin kun tuen tarve syntyy.

Tämän kartoituksen tarkoituksena on parantaa ymmärrystä digituen löydettävyydestä sekä digituen tarvitsijan että digituen antajan näkökulmasta. Kartoitukseen osallistui sekä digitukijoita että digituen tarvitsijoita yhteensä 37. Joukko koostui nuorista, sote-ammattilaisista ja yrittäjistä. Siihen, kuinka ikääntyneet löytävät digitukea, perehdyttiin havainnoinnin ja tutkimuskatsauksen avulla. Lisäksi 19 digituen kehittäjää osallistui työpajaan. Kartoituksen toteuttivat Katri Koskinen (CGI) ja Sini Lindroos (Knowit). Liitteessä 1 kuvataan tarkemmin menetelmä ja osallistujat.

Kartoituksella halutaan muodostaa kokonaiskuva digituen löydettävyydestä, jotta sen avulla voidaan kehittää digitukea. Tiedon varassa voidaan tehdä uudenlaisia ihmislähtöisiä ratkaisuja muun muassa sen suhteen, miten digituen äärelle ohjataan, miten digituesta viestitään ja miten digituen antajat löydetään. Kartoitus tarjoaa myös ajankohtaista tietoa digituen kehittäjille ja digituen antajille.

2 Tulokset

2.1 Digitalisaatio, digituki ja digituen löydettävyys

Digituen löydettävyyden ymmärtämisessä on lähtökohtaisesti samat haasteet kuin digituen ymmärtämisessä. Digitalisaatio näkyy arjessamme yhä enemmän. Tämän myötä myös digituki leikkaa läpi koko yhteiskunnan ja tuen tarpeet läsnä jollain tavalla jo lähes jokaisen arjessa. Digituelle on tarvetta kaikkialla yhteiskunnassa ja kaiken ikäisillä. Tukea tarvitsevat kansalaisten lisäksi yritykset ja yhteisöt. Digituen löydettävyyteen vaikuttaa suuresti se, mitä ja mihin tarpeeseen halutaan löytää tukea. Digituen tarpeet muuttuvat yhteiskunnan digitalisaation edetessä. Digituki itsessään on laaja kokoelma erilaisia tukimuotoja ja toimijoita. Näin ollen digituen löydettävyyden parantamiseen ei löydy yhtä ratkaisua, vaan ratkaisun avaimia on etsittävä ymmärtämällä sitä mitä kaikkea digituki on.



Kuva 1. Digituen tarve muuttuu jatkuvasti digitaalisen ympäristön muuttuessa.



Digituki on osa kaikkea digiasiointia

On haastavaa erottaa asiointia ja digiasiointia tai tukea ja digitukea toisistaan. Digistä on tullut suomalaisille arkipäivää jo siinä määrin, että nuoremmat sukupolvet eivät muista aikaa, jolloin digiä ei olisi ollut. Vanhemmille ikäluokille digitaalisuus sen sijaan näyttäytyy uutena normina, johon on totuttauduttava ja jota on opeteltava. Nuoret ikäluokat kasvavat digitaalisuuteen, eikä heillä ole vertailukohtaa muunlaisesta maailmasta. Digituki jää usein piiloon, sillä sitä on vaikea erottaa asiointin tuesta ja digitaitojen kehittämisestä. Digitukea kysytään, annetaan ja saadaan paljon ilman että tunnustetaan kyseessä olevan digituki. Näin tapahtuu esimerkiksi palvelun käyttöön liittyvässä asiakasneuvonnassa: joskus pulma liittyy enemmän sisältöön (esimerkiksi mikä on hakemukseen tarvittava liite ja mistä se löytyy) ja joskus enemmän digiin (esimerkiksi miten liite lisätään sähköisesti hakemukselle).

”Haaste on se, että digituki liittyy kaikkeen. Ammatillaiset ei huomaa antavansa sitä. Se on muun tuen joukossa tapahtuvaa.” – Nuorten digitukija

Suuri osa digituesta jää piiloon myös siksi, että tavalliset ihmiset tukevat toisiaan arjessa. Monelle meistä on luonnollista selvittää ensin asiaa itse, seuraavaksi kysyä apua joltain tuttavalta ja jos sekään ei riitä, vasta kolmanneksi kysyä neuvoa joltain ulkopuoliselta tai ammattilaiselta.

Digituen löytäminen ei ole aina helppoa, koska digituen tarvetta on vaikea sanoittaa. Toisaalta, varsinkin tulevaisuutta ajatellen, voidaan kyseenalaistaa, onko edes tarpeen erottaa digituen osuutta muusta tuesta ja neuvonnasta. 'Digi' on jo sulautunut kaikkeen tekemiseen ja sen erottaminen muusta asiointista ja tuesta alkaa olla monilta osin tarpeetonta.

Digituki on tarvelähtöistä ja asiointikeskeistä

Tarve digituelle ilmenee, kun asian hoitamisessa tulee vastaan pulmia. Harva kehittää digitaitojaan etukäteen tulevaisuutta varten. Uusia taitoja saatetaan oppia samalla, kun muutenkin hoidetaan arkisia asioita. Digitaitojen pitkäjänteinen, kokonaisvaltainen ja suunnitelmallinen kehittäminen on melko harvinaista. Motivaatio usein loppuu siinä kohtaa, kun joku yksittäinen asia saadaan hoidettua. Digiosaaminen pitäisi pystyä sisällyttämään työtehtävien, arjen toimintojen ja yhteiskunnassa toimimisessa tarvittavien tehtävien yhteyteen. Digitaitojen oppimisesta tulisi rakentaa luonteva ja luonnollinen toiminto, jota ei voida välttämättä edes erottaa tehtävästä, jota ollaan tekemässä tai oppimassa.

”Toisaalta yleinen digiesittely ei kiinnosta, apua halutaan vasta kun on konkreettinen ongelma” – Digituen kehittäjä



Digitukea annetaan monessa kanavassa ja paikassa

Viranomaispalveluja tarjoavilla organisaatioilla on velvollisuus antaa asiakkailleen digitukea oman sähköisen palvelun käytössä. Viranomaisen asiointipisteissä digitukea tarjotaan osana muuta palveluneuvontaa ja sitä on tarjolla jatkuvana palveluna vakioiduissa paikoissa ja kanavissa. Digitukipalvelun saatavuutta voi olla vaikea tunnistaa, koska se on erilaista eri organisaatioilla ja se voi olla ”piiloutuneena” yleisiin tukiprosesseihin. Nuoria ja yrittäjiä haastatellessa kävi ilmi, että nuoret osaavat mainita nimeltä nuoria ohjaavat tahot, esimerkiksi Ohjaamot. Samoin yrittäjät tunnistavat yrittäjille olennaisia ohjauspaikkoja kuten esimerkiksi Ensimetrin. Suurin haaste tulee esille, kun kysytään digiohjaustahoja tai digitukipaikkoja. Silloin ei välttämättä osata enää nimetä tiettyä toimijaa. Digiä ei tunnisteta erillisenä toimintana. Nuorilla digi-termin käyttäminen voi aiheuttaa jopa vastahakoisuutta hakeutua tukea tarjoavan tahon luo, sillä digituen mielletään liittyvän ATK-taitoihin, joita on opetettu koulussa.

Digitukea tarvitaan myös viranomaisasioinnin ulkopuolella. Joku voi haluta parantaa vaikkapa digilaitteen käyttötaitojansa ja hakeutua digituen pariin sitä varten. Esimerkiksi kirjastot ja kansalaisopistot ovat vakiinnuttaneet monilla paikkakunnilla paikkansa digituen järjestäjänä ja tarjoajana. Jotkin haastatteluun osallistuneista tunnistivat nämä tahot mahdollisina digituen antajina, vaikka eivät itse ole palveluja kokeneet tarvitsevansa. Toisaalta joukossa oli myös henkilöitä, jotka ovat jo pitkään etsineet sen kaltaista tukea, jota kirjastossa voi saada, mutta eivät olleet ymmärtäneet kirjastoa paikaksi, jonne hakeutua.

Moni digitukea ja usein muutakin tukea elämässään tarvitseva saa sitä oman elämän-piirinsä parista erilaisilta kolmannen sektorin toimijoilta tai yrityksiltä. Järjestöt, yri-tykset ja julkisyhteisöt tukevat omia kohderyhmiään ja toisaalta kaipaavat itse monenlaisia digitukea. Näissä digitukitapahtumissa on mahdollista luoda turvallisessa ympäristössä luottamuksellisia suhteita tukijan ja asiakkaan välille. Tämä on monelle digituen tarvitsijalle välttämätöntä, jotta asian hoitamiseen löytyy motivaatio lop-puun asti ja oppiminen on mahdollista. Kolmannen sektorin tarjoama digituki on usein rahoituksesta sekä henkilösidonaisuudesta johtuen lyhytjänteistä ja se muut-tuu nopeasti. Digituen löydettävyyden kannalta tämä on suuri haaste, sillä digituki-toiminnan jatkuvuus ja pysyvyys helpottaisi sen löytämistä ja parantaisi sen tunnet-tuutta paikallisesti sekä muiden digitukitoimijoiden keskuudessa.



Digitaitoihin ja avun pyytämiseen liittyy voimakkaita tunteita

Monet tunteet, kuten häpeä ja pelko, saattavat vähentää halukkuutta etsiä digi-tuen pariin, vaikka tarve jollain tasolla tunnustettaisiin. Digituen löydettävyyden pa-rantaminen vaatii myös monenlaista asennemuutosta ja poisoppimista sekä sen tun-nistamista, että arkisten asioiden hoitaminen vaatii digitaitoja. Monet asiointitilan-teet edellyttävät jo tänä päivänä esimerkiksi liitteiden lähettämistä, vahvaa tunnis-tautumista, sähköistä allekirjoittamista tai tietojen tarkistamista verkkopalveluista. Mitä enemmän jokapäiväisessä elämässä joutuu kohtamaan digitalisaatioon liittyviä haasteita, sen varmemmiksi toimijoiksi suomalaiset muuttuvat. Varmuus kasvaa ko-keemuksen myötä. Suomalaisten on kuitenkin vaikea myöntää, että tarvitsee apua tai ettei ymmärrä jotain asiaa. Digitukijan tulee myös osata ymmärtää ja käsitellä asiak-kaan erilaiset tunnekokemukset.

”Sivuutetaan usein... mä en keskity näihin, vaimo hoitaa. On sellainen kierto-reitti, että ei tarvitse sanoa, että ei osaa. On vähän vamma, jos ei ole digitai-toja nykymaailmassa.” – Viranomaisen asiakasneuvoja

Löydettävyyden haasteet

Löydettävyyden suurin haaste ei vaikuta olevan digituen löytäminen vaan pikemmin-kin se, että digitukea etsitään harvoin. Näin ollen on tärkeä korostaa sitä, että digi-tuen löydettävyyttä ei ratkea yksin sillä, että parannetaan vain digitukijoiden yhteys-tietojen löydettävyyttä.

Löydettävyyttä tulee käsitellä laajemmin kuin sitä pohtimalla, milloin digitukea etsi-tään ja miten sitä etsiessä löydetään. Huomioon pitää ottaa myös näkökulmia kuten: Mitä jos ihminen ei halua digitukea, vaikka tarvitsisi? Mitä jos löydetty digituki ei vas-taa tarpeeseen? Mitä jos ihminen haluaisi löytää digitukea mutta syystä tai toisesta hän ei saa sitä? Mitä jos ihminen saa digitukea mutta kutsuu siitä eri nimellä? Seu-raavassa käsittelemme syvemmin digitukea tarvitsevien ja sitä tarjoavien tarpeita ja avaamme digituen löydettävyyden haasteet yksi kerrallaan.



2.2 Digitukea ei yritetä löytää

Digitukea ei yritetä löytää silloin kun pärjätään arjessa hyvin itsenäisesti. Vaikeampi kysymys löydettävyyden kannalta on se, että aina digitukea ei yritetä tai haluta löytää, vaikka sitä tarvittaisiin ja siitä voisi olla hyötyä arjessa.

2.2.1 Kun digitukea ei tarvitse löytää

Suomalaiset ovat hyvin digikyvykkäitä ja suuri osa elää digiarkeaan sen kummemmin ajattelematta digitaitojaan tai niiden kehittämistä. Tämä ei kuitenkaan tarkoita, että heillä ei olisi tarvetta tai että he eivät kehittäisi omaa digiosaamistaan. Osaavien ja itsenäisten digitaidot tuntuvat kehittyvän samalla kun asioidessa tai työtä tehdessä kohtaa uusia asioita. He uskaltavat rohkeasti kokeilla uusia asioita ja oppivat samalla uusia taitoja.

Kaikille digikyvykkäille uusien vaikeiden asioiden kohtaaminen ei käy täysin vaivattomasti tai itsenäisesti. Joskus tarvitsee pyytää vähän apua lähipiiriltä, vaikkapa ystäviltä tai työkavereilta. Joskus tarvitsee yrittää ja erehtyä useamman kerran ennen kuin onnistuu. Monet digikyvykkäät kehittävät osaamistaan aktiivisesti ja itsenäisesti myös verkkomateriaalien avulla. Digikyvykkäillä digitaidot karttuvat ilman, että sitä tarvitsee erityisemmin ajatella tai kokee tarvitsevänsä digitukea.

”Oon nähnyt että kunnat ja yhdistys järjestää mahdollisuuksia käydä harjoittelemassa jotakin digitaitoja. Tulikos itse mentyä... ei, koska tiedän tai uskon tietäväni mistä menee rikki, niin uskallan kokeilla.” – Sotetyöntekijä

”Etsin netistä listoja, nämä asiat pitää selvittää kun muutat. Toivoin että tällaisia löytyisi ja löytyi.” – Nuori

2.2.2 Kun digitukea ei haluta löytää

Moni sellainen, jolla olisi tarve digitukeen, ei halua kuitenkaan hakea tukea. Usein näissä tapauksissa on läsnä voimakkaat tunteet: henkilö vastustaa ja kapinoi digitaalisia palveluita vastaan (tai digitaalista työn tekemisen tapaa vastaan) tai on luovuttanut omien digitaitojensa suhteen. Skeptinen tai kapinoiva asenne estää usein digituen etsimisen. Erilaisia negatiivisia asenteita vahvistaa entisestään se, että ei nähdä digin mielekkyyttä tai hyötyä itselle.

Häpeä ja joskus viranomaispelko voivat estää tuen tarvitsijaa hakemasta apua. Halu digitaitojen parantamisesta saattaa jäädä piiloon negatiivisen asenteen, pelon ja häpeän taakse. Jos häpeää ja pelkoa saisi lievennettyä, digitaalisen maailman mahdollisuudet avautuisivat monelle.

”Halu ja sisäinen motivaatio on mutta peittyy epävarmuuteen, ettei kehtaa myöntää ja tulee sellainen vastarannakiiski, ettei kiinnostu, kun tuntee itsensä tyhmäksi.” – Nuorten digitukija

"Häpeä ja viranomaispelko, usein pitää ensin voittaa se... ollaan viranomaisia mutta ollaan asiakkaan puolella. Oon täällä oikeesti auttamassa sua... vasta sitten alkaa asia avautua. Mutta en tiedä, kuinka paljon jää asiakkaita pois sen takia kokonaan." - Yrittäjien digitukija

Asioita pitää kuitenkin hoitaa, jotta arki sujuisi. Monia motivoikin erityisen paljon se, että saa hoidettua meneillään olevan asian. Asiointi tehdään usein pakon edessä ja vastustellen, jo valmiiksi epäonnistumista maalailleen ja keskeyttäminen on todella pienestä kiinni. Tällöin parasta on tuki, jossa turvallisessa ympäristössä luotettava henkilö kulkee koko matkan rinnalla, antaa palautetta ja luo uskoa pärjäämiseen. On hyvä muistaa, että usein niin sanotun negatiivisen asenteen takana onkin ympäristön asettamat mahdottomat toiveet ja tilanteet, joihin yksilö joutuu sopeutumaan (Digitaitoraportti 2022).

Monelle voi olla haastavaa myöntää tarvitsevansa apua. Tällöin matalan kynnyksen digituki voi kannustaa hakemaan tukea. Matalan kynnyksen digituki voi olla vaihtokappale mahdollisuus kysyä anonyymisti, digitukipiste kotimatkan varrella tai vertaisdigitukija jonkin yhteisen asian jakavien kokoontumispaikassa.

Riittämättömät digitaidot voivat hankaloittaa tai jopa estää digipalveluiden käyttöä. Yhteiskuntamme digitaalisessa kehityksessä on tärkeää myös huomioida, että kansalaisten digitaadoissa on merkittäviä eroja. Erot liittyvät esimerkiksi ikään, varallisuuteen, sairauksiin ja kognitiivisiin taitoihin. Digitaidottomuus ei saisi heijastua ihmisten saamiin palveluihin. Samat palvelut on mahdollistettava myös henkilöille, jotka eivät voi ottaa yhteiskunnan toimintaan osaa digitaalisesti. Ihmisillä tulee edelleen olla mahdollisuus elää digitalisaation ulkopuolella. Tämä saattaa tarkoittaa, että esimerkiksi palveluajat ja yhteydenottokanavat ovat rajoitetuimpia kuin digitaalisissa kanavissa. Otammeko (digi)palveluiden kehittämistyössä riittävästi huomioon ihmisten erilaisuuden ja elämäntilanteet?

2.2.3 Kun digitukea ei uskalleta löytää

Osa henkilöistä ymmärtää tarvitsevansa digitukea mutta ei kuitenkaan niin paljoa, että he konkreettisesti tekisivät asialle jotain. Heiltä puuttuu uskallusta etsiä aktiivisesti digitukea tai parantaa pitkäjänteisesti osaamistaan. Yli 75-vuotiaiden digiosallisuusraportissa todetaan, että digiasioissa 'Mukaan vedettyjen' ja 'Turvattomien' ryhmässä kolmasosalla on vaikeuksia pyytää tai saada apua (Ikäteknologiakeskus, 2022).

Moni tukeutuu säännöllisesti tuttavien apuun, sinnittelee jotenkin mukana ja käyttää paljon aikaa siihen, että koittaa selviytyä itseksensä. Yli 75-vuotiaiden digiosallisuusraportissa todetaan, että digiasioissa 'Huolettomasti hämmentyneiden' kohderyhmässä 60%:lla ja 'Turvattomien' kohderyhmällä jopa 80 %:lla läheiset hoitavat kaiken tai suurimman osan asioista (Ikäteknologiakeskus, 2022).

"Olen vähän huono vielä menemäänkään kyselemään (apua). Melkein ystäväpiirissä löytyy joku neropatti, että yhdestä asiasta selviää. Mutta sellaista laajempaa tarviisiin. Sujumaan pitäisi saada, koska ihmettelyyn menee niin paljon aikaa." - Yrittäjä

Nämä henkilöt kokevat haluavansa kehittää digitaitoja. Heiltä puuttuu se jokin, joka tuuppaisi hieman eteenpäin asian kanssa, esimerkiksi tilaisuus, aika, vahvistus tai hyödyn huomaaminen. Vertaistuki ja vertaistukiryhmät voivat olla sellaisia matalan kynnyksen paikkoja, joissa henkilöt voivat harjoitella digitaalisia taitojaan. Samassa tilanteessa olevien kanssa on turvallista tutkia yhdessä esimerkiksi uuden sosiaalisen median kanavan toimintaa ja tai yrittäjien opetella yhdessä tekemään some-markkinointia erilaisille alustoille. Se että huomaa, että toisetkin osaavat ja oppivat, rohkaisee kokeilemaan.

”Ruokkii itseohjautuvuutta ja luottamusta omiin kykyihin, kun tehdään yhdessä ja omat taidot vahvistuu siinä samalla: huomaan, että pystyn hoitamaan näitä asioita.” – Nuorten digitukija

Ikäihmisten digitaalisten taitojen tutkimuksessa todetaan, että ikäihmiset saavat digitukitilanteista usein myös sosiaalista hyötyä. Tällöin voi tavata ihmisiä ja voi luoda ystävyysuhteita. Yksilölliset ja sosiaaliset syyt nivoutuvat yhteen, kun ikäihminen opiskelee digitaalisia taitoja. Yksilöllisiä syitä hakeutua digituen piiriin ovat teknisten ongelmatilanteiden ratkaiseminen, digiteknologian itsenäinen käyttö, sähköisten palveluiden käyttö, ajanviete ja yhteydenpito läheisten kanssa. (Itä-Suomen Yliopisto, 2021.)

2.3 Digituen löytäminen ei onnistu

Haastateltavat kertoivat myös tapauksista, joissa he ovat tarvinneet digitukea mutta sen löytäminen ei ole onnistunut helposti.

2.3.1 Kun digitukea ei löydetä, vaikka sitä tarvittaisiin ja haluttaisiin löytää

Digitukea etsitään samalla tavalla kuin muutakin tietoa eli nykyään useimmiten hakukoneen avulla. Se, mitä etsitään ei läheskään aina ole 'digituki' vaan ratkaisua johonkin asiointiongelmaan tai tietyn taidon oppimiseen. Hakukoneoptimointi ja hakukonemarkkinointi ovat tärkeitä, jotta sopiva digitukija löytyy. Sivustot, jotka keräävät yhteen samaan asiaan liittyviä lähteitä, koetaan hakukoneen ohella myös toimivaksi tavaksi löytää digitukea.

”Google-tuloksissa nouseminen edesauttaa sitä, että meidät löydetään.” – Nuorten digitukija

”Keskitetyt sivustot, jotka opastaa kaikkiin yksittäisiin (verkkopalveluihin ja digitukijoihin), kunnan sivut, sotealueen sivut.” – Sote digitukija

Löydettävyydessä auttaa lisäksi se, jos on tiedossa, mitä suurin piirtein etsii. Haastateltavat tuntevat melko huonosti digituen eri mahdollisuudet. Jotkut mainitsivat, että ovat ymmärtäneet, että digitukea tarjotaan kirjastossa ja kansalaisopistoissa, mutta eivät tarkemmin tienneet, minkälaista tukea. Yrittäjät osasivat nimetä hyvin monia yrittäjiä tukevia tahoja, joista saisi kenties myös digitukea. Nuorista jokunen



tiesi Ohjaamon tai Osaamon. Työpaikoilla kerrottiin olevan hankaluuksia löytää digitukijaa, koska yhteystiedot ovat hankalasti saatavilla ja hyvät digitukijat ovat usein hiljaista tietoa. Löydettävyyttä hankaloittaa myös se, että yhteystiedot ja tuen tarjoajat muuttuvat jatkuvasti. Tieto vanhenee nopeasti eikä julkaistut listat tai yhteystiedot ole välttämättä enää paikkansapitäviä.

”Ei ole tullut mieleenkään, että kirjastoissa olisi jotain tällaista” – Yrittäjä

”Tukihenkilöistä kerrotaan työhän perehdytyksestä. Tukihenkilöistä ei yleensä ole seinällä virallista lappua. Intrassa ei ole listaa tukihenkilöistä, jos oma tukihenkilö on lomalla ja en tiedä keneen olen yhteydessä.” – Sotemattilaisten digitukija

Parhaiten tieto kulkee vertaisten positiivisten kokemusten kautta. Digituki on helppo löytää, jos se on tarjolla muun omalle viiteryhmälle tarjottavan toiminnan tai tuen ohessa.

”Puskaradio ja että joku on saanut avun jostain, se on se paras. Tänne voi vaan tulla ja saa apua asiansa hoitamiseen, ilman jonotusta.” – Nuorten digitukija

Sosiaalisen median rooli korostuu, kun puhutaan digituen näkyvyydestä. Some toimii ammatillisen verkostoitumisen välineenä, uutiskanavana ja tunnettuuden ja matalan kynnyksen yhteydenoton vahvistajana.

”Somea on tehty vähän ammattimaisemmin viime vuosina mutta sillä tavoitetaan enempi yhteystyöverkostoja.” – Nuorten digitukija

”(...) tapahtuma on tärkeä meille, olemme tavoittaneet YouTube streamauksen kautta kymmenkertaisen määrän katsojia.” – Nuorten digitukija

Löytämisen lisäksi kontaktin ottaminen ja saaminen on tärkeää. Monet digituen toimijat nostavat esiin nopean ja helpon yhteydenottopyynnön, jolla saadaan ensikontakti avun tarvitsijaan.

”Masentavaa on, kun valtaosaan paikoista joutuu soittaa ja kamala odotusmusiikki, tulee se fiilis että oma asia ei ole tärkeä. Muunlaisia tapoja ottaa yhteyttä. Esimerkiksi Finfamilla on tosi helppokäyttöinen ajanvarauslomake. Nopea käyttää” – Nuorten digitukija

”Hierarkisuus hidastaa tuen saamista, jos tukihenkilö ei osaa vastata ja ei saa kiinni omaa seuraavan tason yhteyshenkilöä. Ei voi ohittaa sitä porrasta. Tukihenkilö voisi laittaa tiketin mutta tikettijärjestelmä on hidas.” – Sotemattilaisten digitukija

Kaikilla ei ole laitteita käytössä tai tottumusta hyödyntää hakukoneita. Usein digitukea mainostetaan vain netissä. Olisikin tärkeää viestiä digituesta myös muissa kanavissa, kuten paikallislehdissä, radiossa ja esitteiden ja julisteiden avulla.



”Tieto digituesta ei tavoita niitä, jotka tarvitsevat sitä eniten. (...) Ihmiset jota eivät käytä nettiä, eivät usein saa tietoa että digiapua on olemassa”- Digituen kehittäjä

”Paikallislehden mainokset näkyvät yleensä toiminnassa kävijäruuhkana.” - Digituen kehittäjä

Oman haasteellisen ryhmän muodostavat pienyrittäjät ja yksityisyritykset. Heillä ei välttämättä ole olemassa erillistä IT-tukea, kuten isoimmissa yrityksissä usein on. Silti digivälineiden hyödyntäminen edellyttää riittävää osaamista, jotta niistä olisi yrittäjälle aidosti hyötyä. Resurssien käyttäminen digitaitojen kartuttamiseen voi tuntua pienyrittäjästä kannattamattomalta ja digitukea ei pyydetä, mikäli vähänkin epäillään ettei digitukija ei pysty auttamaan tehokkaasti juuri yrittäjän omassa ongelmakohtissa.

2.3.2 Kun digitukijalla ei ole osaamista tai mahdollisuuksia viestiä tehokkaasti

Digituen löydettävyyden on tehokkainta paikallisesti, lähellä sen tarvitsijaa. Digitukea ei lähdetä etsimään valtakunnallisesti ja yleisesti, vaan paikallisesti ja erityisesti omaan tarpeeseen. Digituen paikallista löydettävyyttä haittaa paikoin se, että digituen tarjoajalla ei ole resursseja ja/tai osaamista viestinnässä, markkinoinnissa ja sähköisessä näkyvyydessä.

Digituen tarjoajilla saattaa olla hyvä ymmärrys siitä, että sosiaalisen median näkyvyys hakukonenäkyvyys ja eri kohderyhmiin kohdistuva erilainen mainonta olisivat tehokkaita keinoja edistää digituen löydettävyyttä, mutta käytännössä heillä ei ole resursseja tai osaamista näiden toteuttamiseen. Joskus taas ei tarvita yhtään lisää näkyvyyttä, koska asiakkaita on jopa liikaa ja on vaikeuksia palvella heitä riittävän hyvin.

”Some on muuttunut aivan valtavasti, videoiden merkitys on kasvanut, kyllä se hämmentää. Niihin uusiin juttuihin tarvii selkeesti tukea.” - Yrittäjien digitukija

”Yleensä on jonoa toimintoihin kuin että on olisi pulaa asiakkaista. Ei tarvitse sen vuoksi mainostaa.” - Nuorten digitukija

Työpaikoilla erilaisten kurssien ja koulutusten kerrotaan olevan vaikeasti löydettäviä. Esimiehet kertovat erilaisten koulutuskalenterien, intranettien ja sähköpostilistojen olemassa olosta mutta työntekijät vastaavasti kertovat, ettei heillä ole tällaisia käytössä. Työpaikoilla on tunnistettu olevan tarvetta digituelle mutta ei riittäviä henkilöresursseja. Työpaikkojen kurssien ja koulutusten markkinoinnissa on tunnistettavissa samoja haasteita kuin kansallisessa digituessa: tieto koulutuksista ja kursseista olisi tuotava sinne missä työntekijät liikkuvat ja oleskelevat: kahvihuoneisiin tai työlaitteiden yhteyteen. Jos tietoa täytyy erikseen etsiä, se jää usein löytämättä.

”Digiyhteiskunnan pitäisi olla joka talossa, matalan kynnyksen digitukea saatavilla lähellä omaa toimipaikkaa.” - Soteammattilaisten digitukija



2.3.3 Kun digitukea ei löydetä silloin kuin sitä tarvittaisiin

Haastateltavat kertoivat tilanteista, joissa he olisivat halunneet parantaa digitaitojaan, mutta joku ulkopuolinen syy esti heitä saamasta digitukea. Eniten tämä tuli esiin työpaikkojen digituessa. Työntekijät kertoivat, etteivät he saa sitä digitukea mitä tarvitsisivat pärjätäkseen työssään. Puuttuvaa digitukea paikataan kysymällä työkavereilta tai jatkamalla vanhaa toimintatavalla, koska uutta ei osata.

Työntekijät kokevat, että he eivät saa riittävää perehdytystä digiasioihin, koska työnantajat saattavat olettaa, että työntekijät osaavat automaattisesti työhön liittyvät digitaaliset laitteet ja digiasiat. Tämä oletus voi olla voimissaan, vaikka alalle olisi tullut runsaasti muutoksia uusien järjestelmien tai käytäntöjen myötä. Puutteellinen perehdytys tuo esille työntekijän eriarvoisen aseman suhteessa muihin työntekijöihin, jotka ovat saaneet aiheeseen liittyvän perehdytyksen. Haastatteluissa nousi usein esille, että saadun perehdytyksen yhtenä haasteena on perehdytyksen liian nopea tahti. Haastateltavat kokivat, että usein asiat ”juostiin läpi” eikä ollut aikaa opiskella ja sisäistää asioita, ennen kuin tietoa tarvitsi jo soveltaa omissa työtehtävissään. Puutteita on myös todettu löytyvän perusdigitaitojen koulutuksessa ja ylläpidossa. Perusdigitaidoista ei säännöllisesti pidetä huolta samalla tavalla kuten esimerkiksi työturvallisuudesta tai kielitaidosta.

Puutteelliset tai kiireessä tehdyt perehdytykset laskevat selvästi työntekijöiden motivaatiota ja sitoutumista työhön. Yksi haastateltava jopa totesi, että jos hänelle ei olisi suotu riittävää aikaa oppia työhön liittyviä digitaalisia haasteita ja käytäntöjä, hän olisi vaihtanut työpaikkaa. Perehdyttämisestä säädetään työturvallisuus- ja työterveyslaissa, joten senkin takia riittävä perehdytys olisi edellytys. Pelkkä tietomäärä ei riitä, vaan työntekijöille on myös pysyttävä takamaan riittävä aika asioiden omaksumiseen ja rauhallinen tila opiskella asioita.

”Työnantaja oletti, että osaan, ei ollut perehdytystä.” - Sotetyöntekijä

”Pitää olla organisaatiolla selvät sävelet, pitää tulla strategiasta ja esimiesten kautta, että tämä kuuluu työaikaan, ja saa käyttää aikaa.” - Soteammattilaisten digitukija

”Armollisuutta, kaikkea ei voi oppia heti vaikka haluaisinkin, kaikkien pitää käydä sama läpi, opetellaan ihan rauhassa se asia ensimmäisen kerran ... kaikkea ei voi oppia heti ja samalla kertaa.” - Sotetyöntekijä

Yrittäjien digitaitojen kartuttaminen on usein tasapainoilua ajankäytön kanssa: se aika, mikä opiskeluun menee, on poissa liiketoiminnasta. Joskus digitaito jää opettelematta siksi, että yrityksen pyörittämiseltä ei jää aikaa opiskelulle.

”Pitää käyttää aikaa ja sekin on rajallinen resurssi. Onko valmis investoimaan aikaresurssia siihen digitaitoihin, ettei se olisi pois siitä varsinaisesta työstä” - Yrittäjien digitukija

Vähävaraisilla ja syrjäytymisvaarassa olevilla henkilöillä digituen saaminen ei välttämättä johdu siitä, ettei tukea haluttaisi, vaan sitä ei välttämättä saada puutteellisten resurssien takia. Työn ja itsenäisen elämän ulkopuolelle jäävät useimmiten ne, joiden omat resurssit ovat muita heikommat. Esimerkiksi vähävaraisilla opiskelijoilla ei välttämättä ole varaa laitteiden hankintaan. Laitetarvetta ei ainakaan vielä tänä päivänä huomioida toimeentulotuessa. Esimerkiksi kannettavaa tietokonetta ei korvata opiskelijalle.

Syrjäytymisvaarassa olevilta puuttuu yleensä myös tärkeä lähipiirin antama digituki. Sosiaaliset taidot ja syrjäytyminen kulkevat usein käsikädessä. Kun ei ole sosiaalisia taitoja, voi sosiaalinen verkostokin olla olematon. Syrjäytyneillä on usein huonot itsenäisen elämän edellytykset. Näitä voivat kuulua myös digitaaliset välineet, kuten sähköinen tunnistautuminen ja laitteet, joilla voidaan olla yhteydessä toisiin käyttäjiin. Syrjäytyneillä perusdigitaidot ovat voineet jäädä saavuttamatta tai joskus hankittuna perusdigitaalisia ei pystytä päivittämään digitalisaation edetessä. Digitaalisuus ja digituen saamisen esteet voivat jopa kasvattaa vaaraa syrjäytyä.

”Laitteita ei korvata toimeentulotuessa, esimerkiksi läppäriä ei korvata opiskelijoille. Läppärin puute on merkittävä syrjäytymisriski.” – Viranomaisen digitukija

”Sosiaaliset taidot ja syrjäyn jääminen kumuloituu usein, ei ole verkossakaan sosiaalista verkostoa. Samat haasteet verkossa kuin todellisessa elämässä.” – Nuorten digitukija

”Tosi paljon asioita on pankkitunnusten takana ja meidän asiakkailta ei aina oo ees henkkareita.” – Nuorten digitukija

2.4 Saatu digituki ei riitä

2.4.1 Kun löydetty digituki ei vastaa tarvetta

Jos saatu digituki ei vastaa henkilön tarpeeseen, digituki jää tässäkin tapauksessa löytymättä. Haastateltavat kertoivat tapauksista, jolloin koulutuksen aika, tempo, kieli (ei äidinkielellä), tilat tai menetelmät eivät olleet edistäneet heidän oppimistaan. Itseopiskelulle ja harjoittelulle tulisi varata riittävästi aikaa ja rauhallinen tila. Työpaikoilla on harvoin enää käytettävissä omia työhuoneita, vaan opiskelu tapahtuu työn lomassa tai avokonttoreissa. Miten voidaan taata riittävä rauha keskittymiselle?

”Voisin mennä hyvin ikäihmisten kanssa kursseille, uskaltaa esittää kysymyksiä ja näyttää tietämättömyyttään (...) Ei nuorten kasvuyrittäjien kanssa sa- moille kursseille.” – Yrittäjä

Digituen järjestäminen **etävastaanottona, etäkurssina tai webinaarina** saattaa pahentaa sellaisten henkilöiden tilannetta, jolla on alunperinkin vajavuuksia perusdigitaatioissa. Etävastaanotot voivat olla myös digitukijalle turhauttavia, kun tuen hakija voi hävitä linjalta varoittamatta.



”Alku oli kaoottista, taas joudun tekeen tällaista mitä en osaa (Etäkoulutus ei ole riittänyt) Mua varten on tehty ohjeita ja oon kysynyt kollegoilta ja ovat neuvoneet, on kädestä pitäen opettanut, on mennyt hyvin perille sillä tavalla.”
– Sotetyöntekijä

”Lähikontaktissa tuki on paljon kokonaisvaltaisempaa. Tulee ilmi enemmän muitakin avuntarpeita, pinnan alla olevaa, mihin oikeastaan voisi tarvita enemmän jeesiä. On vaikea lypsää etänä nuorelta tietoa. Yhden klikkauksen päässä se, että nuori katoaa kokonaan. Ohjaus jäi paljon vajaammaksi, voi mennä väärin isompi riski.” – Nuorten digitukija

Henkilökohtaiset mieltymykset vaihtelevat sekä yhteydenottotavassa että tukimateriaalin sisällössä. Turvallisinta on tarjota monta ja vähintään kaksi vaihtoehtoista tapaa. Joillekin puhelimeen puhuminen on vaikeaa, toiselle taas tekstin tuottaminen. Joku taas on oppinut pitämään eniten chat-palveluista. Ohjemateriaaleissa jotkut pitävät kuvista, jotkut videoista tai teksteistä. Helppokäyttöisyys, selkeäkielisyys ja omassa roolissa tärkeiden asioiden esilletuominen on sen sijaan tärkeää kaikille. Kuten myös mahdollisuus kertaamiseen.

”On ollut kuormittavaa, kun ei ole ollut oikeaa koulutusta. Olisin ollut mieluummin vaikka useamman päivän koulutuksessa. Toivoisin kertausta jonkin ajan päästä, ensin alustus ja sitten koittaa käytännössä ja kerrata vielä sen jälkeen. Kunnan koulutusta ei ole ollut, on menty pintapuolisesti ja ei ole ehtinyt omaksumaan kaikkea.” – Sotetyöntekijä

Digitukea annetaan ja saadaan paljon lähipiirissä. Usein tuttavilta saa hyviä vinkkejä ja vertaisen hyödyllisiä kokemuksia, joita on vaikea saada ulkopuoliselta digitukijalta. Joskus kuitenkin läheisiltä tai sosiaalisen paineen vuoksi voi saada **virheellistä digitukea**, joka ei paranna digitaitoja ja tai helpota asiointia. Ilmiö on ongelmallinen, sillä usein läheisen ihmisen näkökulma vaikuttaa meihin voimakkaammin kuin ulkopuolisen taho.

”Vanhemmat ja vertaiset, tieto ei aina oikeassa muodossa. Se läheinen, joka antaa digitukea, hänellä voi olla itsellä huonoja kokemuksia ja hän saattaa välittää niitä eteenpäin kysyjälle.” – Viranomaisen digitukija

2.4.2 Kun digitukija ei tunne digituen kenttää ja muita digituen toimijoita

Osa digitukijoista rajaa enemmän tarjotun digituen sisältöä kuin toiset. Esimerkiksi monet järjestöpohjaiset digitukitoimijat pyrkivät tukemaan asiakasta loppuun asti, jotta asiakas pystyisi hoitamaan oman asiointinsa. Joskus esimerkiksi viranomaisen asiakasneuvonnassa huomataan, että asiakas tarvitsisi enemmän apua perusdigitaitojen kanssa kuin mitä on mahdollista auttaa. Digipalvelussa asiointin, korostetun asiointilähituen ja perusdigitaitojen välillä on paljon tarvetta ohjata asiakas tuen tarpeineen toimijalta toiselle.



"Kunnan toimijoiden pitäisi itsekkin olla tietoisia digituesta, jotta osaa ohjata asiakasta eteenpäin." – Digituen kehittäjä

Mitä paremmin digituen eri toimijat tuntevat paikallisesti toisiaan ja tarjotun digituen sisältöjä, sitä paremmin asiakkaan tukeminen digitaalisessa asiointissa ja digitaitojen oppimisessa onnistuu. Kun tuntee kenttää, syntyy helpommin yhteistyötä.

"Verkosto on tärkeä, että tietää ketä on. Kaikki digituen antajat näkisi toisensa. Maakuntaliiton sivuilla ei enää päivitetä ja osa digitukitiedoista ei ole ajan tasalla." – Soteammattilaisten digitukija

"Jos nuori haluaisi oppia jotain digiä, koitetaan löytää joku muu joka voisi opettaa. Esimerkiksi koodaamista tai videokuvausta (...) Yksi isoimmista työpiirteistä on vahvat kumppanuudet ja verkostot, joille ohjata. Pitää usein etsiä uusia kontakteja, koska henkilöt vaihtuu (...) Voin kysyä kollegoilta apua." – Nuorten digitukija

2.4.3 Kun digitukija ei osaa antaa riittävää digitukea

Asiakasneuvojat ja digitukijat saattavat kokea huonoa omaatuntoa ja riittämättömyyttä, jos eivät voi auttaa asiakasta tarpeeksi. Digipalvelun asiakasneuvoja voi joskus yrittää tukea asiakasta pitkään esimerkiksi laitteen päivityksessä, vaikka kokee ettei itsekään osaa. Toisaalta asiakasneuvoja saattaa aristella sitä, että kertoisi asiakkaalle tämän digitaitojen puutteesta ja ohjaisi eteenpäin muun digituen piiriin.

"Olis ihanaa, että olisi erillinen digiohjaaja tässä meillä, ett se voisi jonottaa Kelaan kaksi tuntia ja tehdä hakemuksia ajan kanssa ja opettaa samalla, ettei menis vaan suorittamiseksi 'tosta noin ja noin ja se on valmis ja kiitos hei."
– Nuorten digitukija

Oman haasteensa voi tuoda myös digitukijan asenne: iäkkäät henkilöt nähdään "toivottomiksi tapauksiksi" ja heille ei malteta antaa riittävästi mahdollisuuksia kehittää omia digitaitojaan. Tällöin digitukija voi herkästi sortua tekemään asioita tuen hakijan puolesta. Tämä voi olla usein myös tahatonta: halutaan olla liian paljon avuksi, eikä huomata, että annettu apu estää sen, että tuentarvitsija oppisi hoitamaan asioita itse. Myös työpaikalla voidaan joskus nähdä ikäsyryntää. Lähellä eläkeikää oleville ei välttämättä anneta riittävästi tukea, ei kysytä enää koulutustarpeista tai -tarpeista eikä suositella uusia koulutuksia.

"Tietyssä iässä (+50 v) ei enää nähdä että haluttaisiin kouluttautua työtä varten." – Sotealan digitukija

Nuorilta voidaan taas odottaa liian paljon osaamista. Edelleen vahvana elää ajatus diginatiiveista nuorista, jotka ovat syntyneet älypuhelimet kädessä. Älypuhelimien käytössä nuoret ovatkin usein oikein näppäriä, mutta ei sitä vastoin sähköisessä asiointissa tai muiden digilaitteiden käyttämisessä (esimerkiksi kannettavan tietokoneen käytössä). Nuorilta puuttuu usein myös ymmärrys, miten yhteiskuntamme toimii.



Digituki on rakenteeltaan ja luonteeltaan sellaista, että sitä ei aina pystytä tarjoamaan yhdessä paikassa loppuun asti. Asiakkaan ohjaaminen eteenpäin ei aina ole paras ratkaisu ja monet digitukijat pyrkivät ratkaisemaan asiakkaan käsillä olevan ongelman loppuun asti. Useissa digitukipaikoissa suositellaan ja ohjataan asiakasta hyvillä mielin eteenpäin auttaville tahoille silloin, kuin nähdään tarvetta.

”On aika huonoja kokemuksia siitä, että opastettavan pitää vaihtaa paikka. On iso häipymisprosentti. On hyvä mitä enemmän pystyy itse neuvomaan puhelimessa tai viestillä. Laitetaan viestiä, linkkiä ja jatkokysymystä.”
- Nuorten digitukija



2.5 Digitukea ei tunnisteta digitueksi

2.5.1 Kun digitukija ei koe antavansa digitukea, vaikka neuvoo digiasioissa

Digitukea annetaan paljon silloinkin kun kukaan ei sano ääneen, että kyse on digi-tuesta. Monet asiakasneuvojat ja digipalveluiden asiakastukijat eivät koe antavansa digitukea, vaikka ohjaavat asiakasta digiasioinnissa. Digituki on integroitunut syvälle asiakaspalvelun ja yhteiskuntamme eri prosesseihin. On vaikea erottaa tukea ja digi-tukea, sillä useimmat asiointitilanteet vaativat nykypäivän jonkinlaista sähköistä asiointia.

”Digi on leivottu sisään, aika harvassa on asiakkaat joiden kanssa ei käytet-täis tietokonetta, tehtäis hakemusta, kirjautumista jne, digi on läsnä kaikkien asiakkaiden kanssa, mitä tehdään töitä. Ei painoteta että annetaan digitukea tai puhuta siitä mutta ohjaaminen aika paljon se painottuu siihen digiin esim. kela, työnhaku, viranomaiset, sosiaalipalvelut, terveyspalvelu ajanvaraus. Kaikkeen joten liittyy joku digiasia.” – Nuorten palveluneuvoja

Asiakasneuvontaa tekevät kertoivat tapauksista, missä asiointineuvonnasta suurin osa kuluu digiasioiden selvittelyyn. Osa haastatelluista peräänkuulutti panostamista asiakasneuvojien digitukitaitojen kehittämiseen.

”Virkaileijan tai asiakasneuvojan ajasta menee tosi paljon aikaa digiasioihin, eikä päästä siihen varsinaiseen asiointiasiaan kiinni, kun ensin on digiong-elmat ratkaistavana.” – Yrittäjien digitukija

”Työntekijät ovat olleet vailla ohjevideoita, onko jotain videota mitä voisi näyttää asiakkaille. Esitteitä kaivataan myös: mitä sähköisiä palveluita on käytössä (kokonaiskuva). Tai tietystä palvelusta esitteitä.”
– Soteammattilais-ten digitukija

Monet yksityishenkilöt toimivat myös digitukijoina tuttavilleen: kavereille, vanhem-mille ja lapsille. Usein tukea pyydetäänkin ensin läheisiltä ihmisiltä. Erityisesti nuorilla on usein tapana saada ja antaa digitukea ystävien kesken, eikä virallisia digituen antajia edes tunneta, ei ainakaan kovin hyvin. Työssä olevat saavat usein tukea työ-yhteisöltä ja muilta läheisiltään.

”En ole ajatellut, että antaisin digitukea mutta ehkä jotain kevytversioo. Han-kala ajatella itseä digitukihenkilöä, kun itselläkin on (vaikeuksia).”
– Sotetyön-tekijä

Ikäihmisillä on usein omat verkostonsa, joissa tukijoina toimivat sukulaiset, ystävät ja harrastustoiminnassa olevat henkilöt. Jotkut ikääntyneet ovat huomanneet, että he pystyvät auttamaan läheisiään digiasioissa ja ovat hakeutuneet vertaisdigitukijoiksi. Heitä on motivoinut vertaistukijana olemisessa myös se, että samalla heidän omat taitonsa pysyvät ja päivittyvät. Tätä haastatteluhavaintoamme tukee myös tutki-musartikkeli, jossa huomattiin, että joillekin vertaisopastajille opastus tarjosi merki-tyksellisen reitin siirtyä työelämästä eläkkeelle (Itä-Suomen yliopisto, 2021).



2.5.2 Kun digituen tarpeeseen haetaan jotain muuta kuin digitukea

Termi digituki saattaa ohjata harhaan. Digituki voidaan mieltää joksikin muuksi kuin mitä sillä halutaan tarkoittaa. Monesti digituki yhdistetään jonkin laitteen käyttämiseen. Sähköiset asiointipalvelut eivät välttämättä tule ensimmäiseksi mieleen, kun arvellaan mitä digituki voisi olla. Digitaaliset asiat ja palvelut ovat monille yleisesti ottaen todella vaikeita omaksua ja muistaa. Joillekin digituki itsessään kuulostaa liian pelottavalta ja vaikealta sanalta ymmärtää ja palvelulta, johon eivät lähtökohtaisesti hakeutuisi. Yleisimmin ihmiset etsivät ratkaisua johonkin pulmaan kuin suoraan digitukea.

Se, miten digituki sanoitetaan, pitää valita kohderyhmän mukaan. Digitukijat ovat tunnistaneet, että ihmiset saadaan hakeutumaan herkemmin digituen piiriin positiiivisten ja arkisten hyötyjen kautta kuin puhumalla vain digitaidoista tai digituesta. Kun digitaidot sidotaan arkielämässä tarvittaviin taitoihin, ihmisten motivaatio hankkia tarvittavaa digitaitoa ja kehittää omaa digiosaamistaan kasvaa.

Joskus mielikuvat digituen tarjoajatahosta karkottavat mahdollisen asiakkaan. Mielikuvat voivat pohjautua virheellisiin käsityksiin kyseisestä toimijasta.

"En ole osannut työväenopistoon mennä... jotain vanhemman työntekijän atk-käyttökoulutusta kaipaisin." - Yrittäjä

Oman haasteensa muodostaa myös se, että tuen saajat eivät välttämättä osaa sanoittaa omaa ongelmaansa. Tai voi olla, että tarvittavaa tukea etsitään erilaisilla hakusanoilla kuin millä digitukijat siitä puhuvat. Näin ollen tuentarvitsija ei löydä tarvitsemaansa tietoa itsenäisesti ja turhautuu.

"Digituki kuulostaa tekniseltä tuelta. Vaihtakaa nimi kansantajuiseksi, vaikka 'tarvitsetko apua asiointiin'. Ettei pelota. Apua nyt tulee ne digityypit tänne, ja eihän me tajuta mitään, osata mitään. Digituki kuulostaa nuorille siltä, niille nousee niskakarvat ylös." - Nuorten digitukija

"(Järjestimme) ikäihmisille terveyttä ja hyvinvointia eläkeikään -kurssin, jossa taustalla on digitaitojen karttuminen. En olisi saanut osallistujia, jos olisin markkinoinut digitaitokurssina." - Sote digitukija

2.6 Digituen palveluun ohjaus

Palveluun ohjaukseen on digituessa tarvetta, koska digituen järjestäminen on monen eri toimijan varassa ja se on monikanavaista ja monipaikkaista. Vaikka digitukijoilla on tahtoa palvella asiakas loppuun asti, aina asia ei ratkea kokonaan tai asian ratkettua asiakkaalle jää yhä tarve kehittää digitaitojaan. Digituen palveluun ohjauksessa on kaksi suuntaa:

- Ohjaus asioinnin etätuesta kohti lähitukea ja samalla kohti kattavampaan ja/tai henkilökohtaisemmalta tuntuvaan tukeeseen. *Esimerkki:* 1) kirjaston asiakasneuvoja ohjaa nuoren henkilön lähidigituen pariin nuorisotiloilla, 2) asiointipisteen palveluneuvoja ohjaa asiakkaan tietyn viranomaisen asiakasneuvonnan pariin samaan yksityiskohtaista digipalvelun käyttötukea.
- Ohjaus digituen antamisesta asioinnin tukeen ja palvelun edellyttämän asian tukeen. *Esimerkki:* 1) järjestön vertaisohjaaja ohjaa eläkkeellä olevan henkilön ottamaan yhteyttä pankin asiakaspalveluun tunnistautumisen ongelman vuoksi, 2) Ohjaamon tullessa nuoren kanssa otetaan viranomaiseen asiakasneuvojaan etävi-deoyhteys asian hoitamisen yksityiskohtien selventämiseksi.



Kuva 7. Digituen palveluun ohjauksen kaksi suuntaa.

Mitä paremmin paikalliset digituen tarjoajat tuntevat toisensa ja tarjontansa, sitä helpompi heidän on auttaa asiakasta toisen palvelun luo.

2.6.1 Palveluun ohjauksen esimerkkejä

Digituen toimijat pyrkivät ratkaisemaan itse mahdollisimman pitkälle digituen tarvitsijan tarpeet. Kattavinta digitukea annettiin tietyille kohderyhmälle suunnatussa lähituessa ja useita julkisia palveluja integroivassa palveluneuvonnassa (Ohjaamot). Aina asiakkaan tukeminen riittävän pitkälle ei ole mahdollista eettisyyden tai toimenkuvan rajoitusten vuoksi. Suurimalla osalla digitukijoista digituki on vain osa omaa työtä ja oma aika tai osaaminen eivät riitä vaativaa digitukea tarvitsevan asiakkaan neuvomiseen. Jos pitää ohjata asiakas eteenpäin, olisi toivottavaa, että seuraava digitukija olisi lähellä ja nopeasti saatavilla. Digitukea antavat henkilöt pitävät usein toivottavana, että omassa organisaatiossa olisi joku, joka olisi syvästi perehtynyt



digitukeen. Joidenkin asiakaspalvelijoiden työprosessiin ei kuulunut asiakkaan ohjaaminen eteenpäin, vaikka asiakkaan digituen tarve olisi huomattu neuvonnan aikana. Näissä tapauksissa usein kannettiin huolta siitä, miten digituen tarvitsijat pärjäävät arjessa.

Digituen toimijat korostavat, että onnistunut palveluun ohjaaminen edellyttää paikallisten toimijoiden tuntemusta. Tämä on usein hiljaista tietoa. Organisaatioissa on myös koottu palveluun ohjauksen tueksi omia yhteystietolistoja esimerkiksi Teamiin, intranettiin, paperille tai työntekijöiden muistiin.

”Usein tiedetään kenelle ohjata, aika kattavasti tiedot paikallisista palvelusta ja verkostoista. Ohjauk käytännöt joskus vaikeita, eikä tunneta palveluita niin hyvin. Haetaan uutta tietoa jatkuvasti. On meillä jotakin listoja. On myös hyvin paljon tietoa, joka liikkuu omissa päissä ja keskusteluissa.” – Nuorten digitukija

Uusien yhteistyökumppanien ja olemassa olevienkin kumppanien yhteystietojen ylläpitäminen vaatii jatkuvaa päivittämistä. Usein listojen kerääminen ja ylläpitäminen on digitukijoiden vastuulla ja tiedot saattavat vanhentua helposti. Joissain organisaatioissa oli strukturoidumpia prosesseja tietojen päivittämisestä. Nämä toimintatavat perustuivat jonkinlaisiin kumppanuusmalleihin, joita päivitettiin säännöllisesti kumppanuuskauden vaihtuessa. Eräessä organisaatioissa eri palveluntarjoajat kävivät säännöllisesti esittelemässä omia palvelujaan ja tulivat täten paremmin tunnetuiksi.

”Perehdytys, mitä kaikkea palveluita meillä on itsellä. Teamsissä on eri palveluita ja palvelun kuvaus ja miten ohjaus sinne tapahtuu esim. sähköpostilla. On paljon palvelujen esittelyä, käyvät täällä esittelemässä toimintaansa. Tuntee että on tosi hyvin tietoa palveluista ja ohjauksesta.” – Nuorten digitukija

Haastatelluilta tuli toiveita siitä, että kerättäisiin valtakunnallisesti lista digituen antajista. Tätä työkalua voisi käyttää paikallisesti palveluun ohjaamisen tukena. Digi- ja väestötietoviraston Suomi.fi-palvelun Palvelutietovarantoa (PTV) kritisoiitiin, koska se on hankala käyttää ja koska sieltä ei löydy järjestöjen tietoja. Mietittiin myös, onko se yleensä oikea paikka järjestöjen digitukipalvelujen ilmoittamiseen.

”Pitäisikö palvelutietovarantoon lisätä minun tiedot, on kysytty. Siellä ei ole järjestöjen digituen antajia, onko heitä edes pyydetty liittymään sinne.” – Sote digitukija

”Kunnilla ja järjestöillä on omat listansa (...) Tarvitaan yksi listojen lista.” – Digituen kehittäjä

Käyttäjiä helpottaisi, jos he ymmärtäisivät paremmin tiettyyn asiointiin liittyvän kokonaiskuvan. Asiointiin palauteviesteillä eteenpäin ohjaaminen ja elämäntapahtuma-kohtainen palveluiden ja prosessien linkittäminen koetaan hyväksi tavoiksi ohjata

asiakasta eteenpäin. Monia käyttäjiä on auttanut joko digitukijoiden tekemät tai palveluista saatavat muistilistat, joissa kerrotaan, mitä asioita vielä kannattaa tarkistaa tai tehdä.

”...kun tein siellä muuttoilmoituksen, niin siellä tuli lopussa sellainen lista, että nämä voisi vielä hoitaa (kun olet muuttamassa)” – Nuori

”On helpompi, jos lomakkeen tekemisen jälkeen kertoisi että muista myös tämä lomake tällä sivustolla ja sitten muista vielä nämä muut lomakkeet ja linkkiä.” – Nuori

Digitukijat näkevät, että ohjaamisen yhteydessä on tärkeä varmistaa, että asiakas päätyy toisen tukijan autettavaksi tai varmistaa, että ohjauksen opit jäävät mieleen. Näin ollen monet digitukijat koostavat käynnin päätteeksi asiakkaalle yhteenvetoja, listoja, muistiinpanoja ja yhteystietoja. Myös esitteitä tai esimerkiksi taskuohjeita jaetaan, jos sellaisia on saatavilla. Koosteet saatetaan antaa paperilla tavatessa tai lähettää sähköpostilla.

”Tutkimuksista jatkotoimenpiteet tulostettuja lappusia annetaan, myös suullista ohjaamista. Iäkkäille selvitetään joskus jotain käytännön juttuja, mieluummin autetaan kuin jätetään auttamatta.” – Sotetyöntekijä

2.6.2 Palveluun ohjauksen ohjaustaidot

Palveluun ohjaaminen on erityinen taito, joka digitukijalla ja asiakasneuvojalla tulee olla, jotta tuen tarvitsijan ohjaaminen oikean palvelun äärelle onnistuisi. Palveluun ohjaamisessa tulee tunnistaa asiakkaan elämäntilanne ja hänen palveluntarpeensa. Ohjaustaidot ovat yhdistelmä pedagogiikkaa, tietämystä digitaidoista ja toimijoiden tuntemusta. Ohjaustilanteessa on myös tärkeää kiinnittää huomiota yhdenvertaisuuteen ja asiakkaiden tasapuoliseen kohteluun. Positiivinen erityiskohtelu on kuitenkin neuvonnassa mahdollista. Digituessa tällainen erityiskohtelu voisi liittyä digitaitamattomuuden tunnistamiseen. Positiivista erityiskohtelua voisi olla ohjauksen nopeuden sovittaminen asiakkaan mukaan ja korostetun rohkaiseva ote.

1. Tunnista asiakkaan tarve ja tilanne

- Asiakkaan digipulman ja digiosaamistarpeen tunnistaminen (on kyse digi-tuen tarpeesta, mikä palvelu/laite, mikä osaaminen)
- Erityiskohtelutarpeen tunnistaminen: matala digitaitotaso ja esimerkiksi vanhuuden, sairauden, vamman tai kielitaidon vaikutus digiasiointiin
- Oman neuvonnan sopeuttaminen asiakkaan tilanteeseen

2. Tunne digituen rakenne ja toimijat

- Mitkä tahot antavat digitukea
- Mitkä tahot toimivat lähialueella ja missä roolissa
- Toimijoiden yhteystiedot

3. Motivoi asiakasta jatkamaan digitukea

- Asiakkaan ongelman sanoitus
- Asiakkaan tarvitseman tuen ja mahdollisen lisätuen tarpeen sanoitus
- Hyödyn sanoitus



3. Motivoi asiakasta jatkamaan digitukea

- Asiakkaan ongelman sanoitus
- Asiakkaan tarvitseman tuen ja mahdollisen lisätuen tarpeen sanoitus
- Hyödyn sanoitus
- Rohkaisu

4. Varmista asiakkaan digitukipalvelun saaminen

- Yhteenveto keskustelusta paperilla tai sähköpostilla
- Palveluun ohjaus paperilla tai sähköpostilla, esimerkiksi suositellun tai mahdollisten digitukijoiden organisaatio ja yhteystiedot
- Helpompi, jos kattava digituki on saatavilla samassa tilassa ja saman käynnin aikana

2.7 Digipalveluiden helppokäyttöisyys ja prosessien jatkuvuus

Laadukkaat palvelut ja työkalut sekä sujuvat prosessit tukevat itsenäistä asiointia ja uusien digitaitojen itsenäistä omaksumista. Moni haastateltava kokee, että jotkin palvelut ja työkalut ovat itsessään liian vaikeita, että niiden kanssa pärjäisi hyvillä perusdigitaidoilla.

”Jos on tavalliselle kansalaiselle tehty sovellus, kyllä niiden kanssa tuun toimeen, uudet järjestelmät vähän aikaan katselen sivusta ja matkimalla ja tutkimalla ja soveltamalla pääsee niitä käyttämään.” – Sotetyöntekijä

”Aiemmassa työpaikassa (potilastietojärjestelmä) oli niin käsittämätön, vaikea, kaatuili ja kesti kirjautua... oli operaatio kirjaaminen ja järjestelmän käsittely, se oli irrallinen osa työstä. Vaikka oli hyvät taidot, ei ollut helppo käyttää. Nyt täällä on selainpohjainen ja saman tien käyttövalmiina, ei mitään odottelua. Se on osa työtä, integroitunut.” – Soteammattilaisten digitukija

Ylimääräistä harmia ja digituen tarvetta haastateltaville oli myös aiheuttanut se, että sähköiset prosessit eivät toimi saumattomasti ja läpinäkyvästi. Oman tilanteen tai tuen tarpeen sanoittaminen on haastavaa etenkin ongelmatilanteessa, kun joutuu selvittämään esimerkiksi oman hakemuksensa tilaa. Moni haastateltava koki, että oman asian sanoittaminen puhelimesta on haastavaa ja toivoi, että koko prosessin voisi hoitaa sähköisesti, jos asiointi on aloitettu sähköisessä kanavassa.

”Ihannetilanne olisi, että Omaolossa tai jossain, kun tehdään sähköisesti, se oikeesti menisi eteenpäin sähköisesti, ettei tarvitsi soittaa välillä. Että sähköinen maailma toimii oikeesti.” – Soteammattilaisten digitukija

”Hakemusten perään on pitänyt soitella mutta on ollut helppo asioida (puhelimessa) ... on jännittävää soittaa viranomaiselle, saako asian hoidettua ja saako selitettyä asian niin, että viranomainen saa sen hoidettua.” – Nuori

Puhelinasiointinnissa on hankalaa se, miten kuvata tuen tarvetta, jos ei oikein edes tiedä mitä tarvitsee. Tuen tarvitsijat ovat suunnitelleet usein puhelua jo etukäteen. He ovat saattaneet kirjoittaa ylös kysymyksiä tai muita taustatietoja, joita he voivat puhelun yhteydessä käyttää hyödyksi. Tuen tarvitsijaa helpottaisi myös, jos tukitilanteessa olisi valmiiksi tarjolla jonkinlaisia apuvälineitä siitä mitä tarvitaan, kun soittaa tukeen. Esimerkiksi olisi tiedossa, mitä tietoja tarvitaan etuutta hakiessa tai millaisia kysymyksiä asiakaspalvelija tulee esittämään.

Osallistujien mukaan laadukkuus näkyy digipalveluissa helppokäyttöisyytenä, toimivana mobiiliversiona, selkeänä kielenä ja selkeinä ohjeina ja virheilmoituksina sekä läpinäkyvinä prosesseina. Digitalisaation edetessä on tärkeää pysähtyä miettimään, miten yhteiskunnan digipalveluita voitaisiin uudistaa. Digipalveluiden kehittämistyöhön tulisi ottaa mukaan asiakaspalvelijoita ja palveluita käyttäviä asiakkaita. Tämä lisäisi työntekijöiden ja asiakkaiden vaikuttamismahdollisuuksia.

Seuraavia asioita nostettiin esille haastattelutilanteessa:

- Lomakkeella ja verkkosivuilla olevat ”pikaohjeet” näkyviksi. Monesti lomakkeilla ja verkkopalveluissa on termejä, jotka voivat olla käyttäjille entuudestaan tuntemattomia. Varsinkin nuorilla on haasteita tunnistaa erilaisia viranomaispalveluissa käytettyjä ilmaisuja. Haastateltavat kertovat usein joutuvansa turvautumaan hakukoneeseen selvittäessään, mitä lomakkeilla esiintyvät termit tarkoittavat ja miten ne eroavat toisistaan. Sanaselitykset ja pikaohjeet olisi hyvä liittää käsiteltävän asian yhteyteen.

”Googlettamalla lopulta selvisi, mitä lomakkeella pitää vastata.” – Nuori

”En aina ymmärrä mitä ne kaikki sanat tarkoittavat, että päteekö tämä muhun... on kysymysmerkkejä, joissa aukeaa oikealle puolelle lisätietoa, ne auttaa.” – Nuori

- Selkeä rakenne ja navigaatio. Mitä yksinkertaisempi valikkorakenne on, sitä helpompi sitä on käyttää. Kun suunnitellaan sivujen rakennetta, olisi hyvä muistaa, että käyttäjä usein vain silmäilee sivua ja etsii siten itselleen oleellista tietoa. Valikko ja sivurakenne tulisi pysyä sivustolla yhtenäisenä. Käytettyjen termien ja sivujen otsikoiden tulisi olla selkeitä ja ymmärrettäviä. Tiedon löytäminen eri sivustoilta on koettu yhdeksi merkittävämmäksi ongelmaksi. Usein käyttäjät turvautuvat hakukoneisiin, joilla etsivät tarvittavan tiedon.

”Helpompi googlella löytää sivuston sisältö kuin etsiä sieltä (julkisen terveydenhuollon) omilta sivuilta.” – Nuori

- Mobiiliskaalautuvuus helpottaa asiointia, kun sen tekeminen ei ole sidottu tietokoneen käyttöön. Useimmilla on parempi mahdollisuus käyttää älypuhelinia kuin tietokonetta. Niillä joilla on molemmat, on myös mahdollisuus valita helpompi asiointitapa.

”Hakemuksia täytän tietokoneella, koska ruutu on isompi ja aika monet lomakkeet on suunniteltu siihen, että ne täytettäis koneella.” – Nuori

2.8 Digituen viestintä ja tunnettuus

Kun puhutaan digituen tunnettuuden parantamisesta esiin nousevat perusasiat viestinnästä ja viestinnän ei-digitaalisesta ja digitaalisista tehokeinoista. Viestintäkanavien laaja kirjo ja niiden nopea muuttuminen tuo omat haasteensa digitukijoiden viestintäosaamisen ylläpitämiselle. Yrittäjien ja digitukijoiden taidoissa ja uskalluksessa tehdä tehokasta viestintää on kehittämisen varaa ja heillä on iso haaste löytää aikaa opiskelulle. Monien digitukijoiden omat resurssit parantaa digituen näkyvyyttä ovat rajalliset. Apua toivotaan toimijoiden välisestä yhteistyöstä. Digi- ja väestötietoviraston toivotaan parantavan digituen tunnettuutta valtakunnallisesti erilaisten kampanjoiden avulla. Digi- ja väestötietovirastolta on myös toivottu yhtenäistä graafista ilmettä digituessa käytettyihin yleisiin materiaaleihin, jotta ilmeestä tulisi kentällä tuttu. Yhtenäinen ilme voisi myös sitoa toimijoita yhteen ja luoda yhteenkuuluvuuden tunnetta.



Viestinnän sävy ja sisältö on tärkeää, jotta vastaanottaja ymmärtäisi digitaalisten hyödyt omassa arjessaan ja itselleen. Digituen mainostaminen digi edellä koetaan tehottomaksi.

”Viestinnän tulee olla kannustavaa ja hyötyjä korostavaa sekä iloista.” - Digituen kehittäjä

”Pitäisi lähteä tarpeesta liikkeelle! Ja motivaatioista. Nyt hössötetään koko ajan digidigidigi. Se pitäisi häivyttää! Korostaa asiointi ja tarvetta.” - Digituen kehittäjä

Ikäihmisten päätietolähde saattaa olla TV, radio tai sanomalehti, kun taas monet työikäiset ovat siirtyneet pääasiassa digitalisten lehtien kuluttajiksi. Digitukijat korostavat ei-digitaalisia kanavia ja niiden tehokkuutta digituen viestinnässä.

”Printtaviestintä erittäin tärkeää - lehtiin voi palata viikon mittaan. Printtime-diasta jää erilainen muistijälki kuin netissä olevista mainoksista.” - Digituen kehittäjä

”Ilmaisjakelehdet tärkeitä: ikäihmisillä ei ole varaa tilata maksullisia lehtiä.” - Digituen kehittäjä

3 Digituen löydettävyyden asiakasprofiilit ja asiakaspolut

3.1 Digituen löydettävyyden asiakasprofiilit

Digituen löydettävyyttä ja tuen kohdentamista vaikeuttaa se, että digitukea haetaan harvoin. Usein digituki tapahtuu asiointin tai koulutuksen yhteydessä. Millaisia ovat ne tilanteet ja tarpeet, jolloin digitukea halutaan löytää? Muodostimme digituen tarvisijoista löydettävyyden suhteen neljä eri profiilia:

- *Itsenäinen tiedonhakija,*
- *Lähituettava tiedonhakija,*
- *Kirivä tiedonhakija,*
- *Vastusteleva tiedonhakija.*

Profiilit eroavat siinä, kuinka paljon henkilöt tarvitsevat digitukea arjessa ja kuinka paljon heillä on tarve löytää digitukea. Digitukea etsivät eniten ja aktiivisimmin ’tuettavat’ ja ’kirivät’.



Kuva 2. Digituen löydettävyystarpeet.

Itsenäinen tiedonhakija ei hakeudu digituen pariin, koska hän haluaa ratkaista mahdolliset haasteet itsekseen. Hän oppii melko vaivattomasti, löytää itsenäisesti oppimateriaalit ja tarvitsee apua korkeintaan tuttavilta. Itsenäiset tiedonhakijat osaavat hakea tarvitsemansa tiedon verkosta. Heitä auttaa tiedon hakemisessa selkeät listat ja tietorakenteiden näkyvyys. Jos he ovat esimerkiksi suorittamassa jotain tiettyä tehtävää, vaikkapa hakemassa asumistukea, he haluaisivat nähdä, mitä kaikkia tietoja hakemukseen tullaan tarvitsemaan, mihin viranomaisiin tulee olla yhteydessä ja miten hakemusprosessi etenee. He haluavat asioida ensisijaisesti sähköisesti ja he myös luottavat omiin taitoihinsa ja kykyynsä hakea tietoa. Jos itsenäinen tiedonhakija törmää asioidessa niin suureen pulmatilanteeseen, että kynnyksensä pyytämiseen ylittyy, hän pyytää apua korkeintaan asiakaspalvelusta.

Lähituettavat tiedonhakijat kaipaavat lähes aina henkilökohtaista tukea, jotta saavat asian tai asioinnin hoidettua. He eivät välttämättä etsi ulkopuolista virallista digitukea, heidän pitää kohdata omassa arjessaan ja elämänpiirissään. Heille digituki ei muutu löydettävämmäksi hakukoneoptimoinnilla vaan luottamuksella. Digituki on heille lähitukea, läsnäoloa ja oman osaamisen vahvistamista rohkaisemalla. He haluavat jonkun toisen henkilön fyysisesti viereensä istumaan ja tekemään digiasioita yhdessä. Heitä saattaa auttaa muun muassa se, että tukija lukee lomakkeiden kysymykset ääneen. Tuettava tiedonhakija ei luota omiin kykyihinsä, mutta hän luottaa

vieressään istuvan henkilön taitoihin saada asia hoidettua. Tuettaville on nimenomaan tärkeää saada tehdä asiat jonkun toisen kanssa yhdessä ja saada henkilökohtaista tukea. Tuettava tiedonhakija pyytää useimmin apua asian hoitamiseen kuin uuden digitaalisen oppimiseen, koska heitä arveluttaa pystyvätkö toimimaan itsenäisesti.

”Pitää opastaa kädestä pitäen ja asiakkaat on kiitollisia. Asiantuntijatyö on sitä, että voi luottaa henkilöön, antaa oikeat ohjeet ja kertoo mihin tämän laitteen. Ne luottaa meihin, että neuvotaan oikein asiat.” – Yrittäjien digitukija

Yritysten ja yhteisöjen digitaitokokeilussa (2021) selvisi SUL:n kanssa tehdyssä seurojen digitaitotestikokeilussa kävi ilmi, että tärkeää on myös tuen tarjoajan ja vastaanottajan oikeantasoinen suhde. Tukea otetaan mieluiten vastaan läheltä ja paikallisesti, urheiluseuroissa enemmän lajiliitolta kuin keskusjärjestöltä.

Kirivällä tiedonhakijalla on tarve kuroa osaamiskuilua kiinni, koska he eivät ole oppineet jotain digitaalia samaan tahtiin kuin vertaisensa. Heitä motivoi yhteenkuuluvuus toisten kanssa ja he haluavat irti ulkopuolisuuden tunteesta. Osaamiskuilut ovat tulleet näkyviin esimerkiksi työpaikoilla etätyöskentelyn, työstä poissaolon tai eläkkeelle jäämisen yhteydessä. Arjen digitaalia saattaa tulla tarpeen kasvattaa esimerkiksi työttömyyden, sairauden tai vankeuden vuoksi. Näissä tilanteissa henkilöt ovat syrjässä olonsa aikana jääneet digitaalisissa taidoissaan muista jälkeen. Heillä ei välttämättä ole ollut samanlaista mahdollisuutta opetella taitoja muiden kanssa samaan aikaan. Digituessa he kaipaavat yksinkertaisia ohjeita ja tiedon annostelua pienissä erissä. Mahdollisuus kerrata kasvattaa osaamista. Vertaisryhmien tuki onkin heille ensiarvoisen tärkeää. Kirivät eroavat tuettavista tiedonhakijoista motiivinsa puolesta. Siinä missä tuettava tiedonhakija ei välttämättä halua oppia uutta, niin kirivä henkilö nimenomaan haluaa oppia. He kokevat saavansa digitaalisten taitojen myötä mahdollisuuden kuulua ryhmään ja yhteiskuntaan. Heillä on usein korkea arjen hyödyistä kumpuava motivaatio hakea digitukea ja opiskella digitaalia myös itsenäisesti.

”Trendissä mukana pysyminen yleisesti. Nuoret on isosti digitalisoituneita, tulee hirveä ulkopuolisuuden tunne, jos yhtään ei tiedä.” – Nuorten digitukija

”Sellainen normalisointi että kaikki on opetellut sen jossain vaiheessa, ei ne vaan osaa sitä paremmin.” – Nuorten digitukija

Vastustelevilla on matala motivaatio hankkia digitaalia tai käyttää sähköisiä asiointipalveluita. He voivat olla henkilöitä, joiden digitaalia ovat olleet lähtökohtaisesti heikommat kuin muilla tai heidän taitonsa kehittyminen on saattanut pysähtyä jossain vaiheessa, kuten kirivillä. He saattavat jopa pelätä digitaalista kehitystä. Usein heillä voi olla myös matala luottamus viranomaisiin tai digitukeen. He tukeutuvatkin useimmiten ystäviin ja sukulaisiin. He kuitenkin haluaisivat saada digitalisaation tuomat edut ja hyödyt, esimerkiksi asiointinopeuden, vaikka eivät haluaisi käyttää digitaalia asiointinsa. Suurin kynnys on kuitenkin se, miten vastustelevat muuttuvat vastaanottavaiseksi avulle ja osaamisen kehittämiseksi. Luottamuksellinen ilmapiiri

pienet ja toistuvat onnistumiset tai muiden hyvät esimerkit saattavat pienentää vastustelua.

Liitteessä 2 on avattu sitä, miten erilainen virallinen digituki korostuu eri asiakasprofiileissa. Julkisen digitaalisen asioinnin tukea eri muodoissa tarjoavat digipalveluiden asiakasneuvonta, viranomaisten, hyvinvointialueiden ja kuntien asiointipisteet ja näiden neuvontapalveluja tukeva Kansalaisneuvonta. Lisäksi nuorille suunnattua lähi- ja etädigitukea annetaan muun muassa Ohjaamoissa. Monet kolmannen sektorin toimijat, kuten järjestöt ja yhdistykset, antavat digitukea ja vertaistukea asiointiin ja digitaalisten taitojen parantamiseen. Kansalaisopistot ja esimerkiksi avoimet yliopistot järjestävät kurssimuotoista digitukea uusien digitaalisten taitojen opiskeluun. Digitukea tarjoavien yritysten määrä ja palvelutarjonta vaihtelevat eri puolella Suomea. Joskus yritysten maksullista digitukea markkinoidaan näkyvämmiin kuin ilmaista digitukea. Ihmisten on vaikea ymmärtää, että he ovat oikeutettuja myös ilmaiseen julkisen digipalveluiden tukeen (Silta, 2022).

Haastateltavat toivat myös esille huolen, että digitaalisten taitojen tulisi olla tänä päivänä perustaitoja, joita opetettaisiin enemmän jo peruskoulussa. Myös korkeakouluun otettiin pakollisia kurssikokonaisuuksia digitaalisiin taitoihin liittyen. Kurssien yhteydessä olisi tärkeää käydä läpi, miten yhteiskuntamme toimii ja kerrata yleisimpiä viranomaisasiointien tilanteita, joita kansalaiset voivat elämänsä aikana kohdata. Tällaisia ovat esimerkiksi vanhempainvapaaseen, työnhakuun, työttömyyteen tai asumiseen liittyvät asiat.

3.2 Digituen löydettävyyden asiakaspolut

Digituen löydettävyydessä on kaksi keskeistä käyttötapausta ovat:

- Tarvitaan tukea sähköisessä asiointissa kohdattuun pulmaan
- Tarvitaan digitukea, kun halutaan oppia uusi digitaalinen taito

Digitukea kaipaavan asiakkaan palvelupolku digituen pariin on näissä tapauksissa erilainen ja se riippuu asiakkaan omasta osaamisesta ja motivaatiosta kehittää osaamistaan tai saada tukea.

1. Itsenäinen sähköisessä asiointissa

Sähköisen asioinnin yhteydessä digituen avun tarve on äkkinäinen ja usein melko yksityiskohtainen pulmanratkaisutilanne. Useimmat suomalaiset selviävät yksinkertaisista digitaalisista asiointihaasteista laadukkaan digipalvelun, aikaisempien kokemustensa ja oppimansa avulla. Joskus joudutaan turvautumaan läheisiin tai hakukoneisiin, joiden avulla haastava asia selvitetään ilman virallista asiantuntija-apua. Säh-

köistä palvelua käyttäessä vaikeissa ongelmissa saatetaan turvautua myös palveluntarjoajan asiakasneuvontaan, josta asiakas saa sisällöllistä ja teknistä asiantuntija-apua. Tässä tapauksessa asiakas ei välttämättä yritä löytää digitukea eikä tunnista saaneensa sitä, vaikka näin tapahtuisikin. Digi- ja väestötietoviraston Digitaitokyselyn (2022) mukaan suomalaisista 59% pystyy hoitamaan digiasioinnissa ilmenevät ongelmat itsenäisesti ja 36 % tarvitsee joskus apua digiasioissa. Itsenäisistä digikäyttäjistä tukea sähköisessä asiointissa vastasi tarvitsevansa julkisissa palveluissa asioidessaan 7 % suomalaisista, 4 % verkkopankkiasioinnissa ja 2 % verkko-ostosten tekemisessä.

DIGITUEN ASIAKASPOLUT - ITSENÄINEN

Digituki sähköisessä asiointissa



Kuva 3. Digituen asiakaspolut – itsenäinen tukeutuu asiakasneuvonnan antamaan yleiseen digitukeen.

Jos asiakkaalla on asian hoitamiseen nähden **riittämättömät perusdigitaidot** ja asiakaspalvelussa ei pystytä tämän vuoksi auttamaan häntä riittävän paljon, asiakaspalvelu saattaa ohjata asiakkaan hoitamaan asiaansa muualle. Ohjata voidaan palveluntarjoajan muihin kanaviin (esimerkiksi hakemuksen jättäminen puhelimitse) ja lisäksi kohdennetun digituen pariin (esimerkiksi nuori voidaan ohjata Ohjaamoon tai ikään-tyvien vertaisneuvojan luo digitukeen).

2. Lähitukea tarvitseva sähköisessä asiointissa

Jos asiakas tietää tarvitsevansa tukea asiointissa, esimerkiksi kognitiivisten rajoitteiden tai yleisten elämänhallinnan ongelmien vuoksi, hän hakeutuu lähtökohtaisesti jonkinlaisen lähituen pariin varmistaakseen sen, että asiointi onnistuu. Apuna voivat



olla läheiset tai ennalta tutut luottohenkilöt, jotka avustavat asiointissa kädestä pitäen. Tällaisia henkilöitä voivat olla esimerkiksi oppilaanohjaaja koulussa, avustaja tai vertaistukija. Jos tukijaa ei ole ennestään, asiakas saattaa törmätä arjessa elämäntilannettaan tukevaan neuvontaan tai löytää sen hakukoneella. Nuoret voivat esimerkiksi löytää Ohjaamon tai päihdeongelmainen järjestön vertaisryhmän, josta saa apua asiointiin ja siinä samalla digitukea. Tällaiseen kohdennettuun lähidigitu-keen asiakas voidaan ohjata myös yleisen digituen kautta esimerkiksi viranomaisen yhteisasiointipisteestä, kunnan palvelutorilta tai kirjastosta. Näissä tapauksessa asiakas ei usein yritä löytää digitukea, vaan tukea asiointin hoitamiseen. Asiakas saattaa saada digitukitilanteessa myös uusia digitaitoja yhdessä kokeilemisen ja tekemisen kautta. Digitaitokyselyssä selvisi, että 36 % suomalaisista tarvitsee tukea joskus tai aina digiongelmatilanteen ratkomisessa. Aina apua digipulmissa ja uuden digitaidon oppimisessa tarvitsee 9 % ja 3 % ei käytä digilaitteita tai internetiä lainkaan. Digi- ja väestötietoviraston profiloit digituen tarvitsijoita yhdessä digituen tarjoajien kanssa (Digiprofiilit, 2022). Tuen tarvitsijoissa korostuivat seuraavat kohde-ryhmät:

- nuoret (alle 29-vuotiaat)
- ikäihmiset
- syrjäytymisvaarassa olevat
- henkilöt, joilla on rajoitteita toimintakyvyssä
- maahanmuuttajat sekä kieli- ja kulttuurivähemmistöt

DIGITUEN ASIAKASPOLUT - TUETTAVA

Ihminen tukena sähköisessä asiointissa



Kuva 4. Digituen asiakaspolut – tukea tarvitseva haluaa henkilökohtaista tukea asiointiin.

Uusien digitaitojen oppiminen

Uuden digitaidon oppiminen tapahtuu digiasioinnin tavoin usein itsenäisesti. Erilaiset hakukoneiden kautta löytyvät videot ja tuutoriaalit sekä sosiaalisen median alustat ovatkin nousseet suomalaisille merkittäväksi apuvälineeksi omien digitaitojen kehittämisessä. Haastatteluissa kysyttiin, miten henkilöt toimisivat, jos he haluaisivat oppia jonkin uuden taidon. Valtaosa halusi turvautua itseopiskeluun esimerkiksi YouTube-videoiden avulla. Toiseksi yleisin toive haastatteluissa oli päästä johonkin kurssille paikan päälle asiaa opiskelemaan. Kurssimuotoisuus korostui varsinkin työssä tarvittavien digitaitojen oppimisessa (esimerkiksi uuden järjestelmän tai laitteen käyttö) ja edistyksellisissä digitaidoissa kuten koodaamisessa. Digitaitokyselyssä erilaiset kurssit ja koulutukset olivat vähiten toivottu tapa saada digitukea, vastajista vain 1 % halusi opetella uusia digitaitoja kurssilla tai opetuksessa. Jotkut asiakkaat haluavat uuden asian oppimisessa vertaistukea, jolloin he hakeutuvat kohdennetun digituen pariin (esimerkiksi ikääntyvien vertaistukijan luo). Tässä tapauksessa asiakas saattaa hakea digiin liittyvää tukea tai suoraan nimellä ratkaisua ongelmaansa, esimerkiksi uuden somejulkaisun tekemisen pikaohjetta tai apua laitteen tietoturvan päivittämiseen.

3. Uuden digitaidon oppiminen on viivästynyt

Löydettävyysskartoituksessa tunnistettiin erityisen motivoituneeksi ja aktiiviseksi digituen etsijäksi henkilöt, jotka syystä tai toisesta eivät ole oppineet digitaitoa samaan tahtiin kuin vertaisensa. Heillä digitukitilanteen luottamuksellisuus korostui erityisen paljon. Digitukea uskalletaan pyytää, kun tilanne ja digituen antaja koetaan riittävän turvallisenä. Digitaidon puutetta saatetaan hävetä ja kenelle tahansa ei haluta paljastaa omaa oppimistarvetta tai syytä siihen. Digitaidon kirkimisen tarpeessa olevilla ei usein ole ennestään tuttua tukihenkilöä, toisin kuin lähituen tarpeessa olevilla, joten he yrittävät aktiivisesti löytää digitukea esimerkiksi hakukoneella tai omasta elämämpiiristään. Heillä usein on perusdigitaidot sillä tasolla, että arki sujuu. Syytä oppimisen viivästymiseen voi olla esimerkiksi pidempi tauko työelämästä, jossa on aiemmin tottunut ylläpitämään digitaaitoja. Syyt voivat olla myös esimerkiksi terveydellisiä tai sosiaalisia. Yrittäjillä tyypillisin syy oppimisen viivästymiseen oli kiire. Jos uuden oppiminen viivästyy kerta toisensa jälkeen, saattaa lopulta joutua siihen tilanteeseen, että omat digitaidot eivät enää riitä arjessa pärjäämiseen.

DIGITUEN ASIAKASPOLUT - KIRIVÄ

Hyödyn kautta uuden oppiminen



Digitaitokyselyssä 53 % halusi opiskella uusia digitaaitoja vain jos siitä olisi hyötyä arjessa, 37 % halusi oppia uusia asioita mielellään ja 8 % vältteli mielellään kaikkien uusien digiasioiden opettelua.

4. Uuden digitaidon oppimista vastustelevat

Osa heistäkin, jotka eivät lähtökohtaisesti halua oppia digiasioita asioivat silti sähköisesti. Vain 30 % heistä, jotka välttelevät digiasioiden opettelua, eivät käytä lainkaan digilaitetta tai internetiä ja 35 % sanoo, ettei aio opetella uusia taitoja. Monet saattavat asioida mieluummin käynti-, kirje- tai puhelinasiointina ja tukeutuvat mahdollisuuksien mukaan digiasioissa lähipiiriinsä. Tällöin osaamisvaje ja mahdollinen tarve digituella saattaa nousta esiin muun asioinnin yhteydessä tai arjen sosiaalisissa tilanteissa lähipiirin avustuksella ja ohjauksella. Digitaitojen opettelua vastusteleva ei lähde ottamaan uusia digilaitteita haltuun tai asioimaan sähköisesti, ellei joku ul-kopuolinen taho onnistu auttaa löytämään vastustelevan oman motivaation uuden oppimiseen. Myös digitukitilanteessa on vastustelevalle tärkeää rohkaisu, onnistumisien huomioiminen ja muu jatkuva motivaation ylläpitäminen.

DIGITUEN ASIAKASPOLUT - VASTUSTELEVA

Vältelee uusien digitaitojen opettelua



Kuva 6. Digituen asiakaspolku – uusien digitaitojen oppimisen välttelijät.



Digituen tarvitsija ohjautuu tarpeitansa vastaavaan digitukeen pääasiassa neljällä tavalla:

1. digitukijataho on ennestään tuttu tai tunnettu tai suositeltu, esimerkiksi oman kokemuksen tai lehti-ilmoitusten perusteella tai läheisen kertomuksen tai suosittelun kautta
2. digituki löytyy etsiessä hakukoneella tai paikallisesta palveluluettelosta
3. digituki tulee vastaan asioidessa digipalvelussa, asiointineuvonnassa tai asiointipisteessä
4. digituki tulee vastaan omassa elämänpiirissä, kulkureittien varrella tai sosiaalisissa suhteissa.

3.3 Löydettävyyden kehittämisen keinot eri profiileille

Tehokkaimmat keinot parantaa digituen löydettävyyttä vaihtelevat käyttäjän tilanteen ja tarpeen mukaan. Digituen löydettävyyttä on syytä parantaa kaikilla tasoilla ja kaikki pienetkin teot digituen tunnettuuden parantamisen hyväksi parantavat digituen löydettävyyttä. Digikehityksestä putoamassa olevien ja vastustelevien henkilöiden auttaminen digituen piiriin on ehkä haastavin tehtävä.

1. Löydettävyyttä kaikille kohderyhmille parantavat keinot

- Viestintä, digitaitojen ja digituen tunnetuksi tekeminen
 - Digituen tunnettuuden kasvattaminen
 - Digiosaamisen ymmärrettävyyden parantaminen
 - Rohkaisevat samaistuttavat tarinat digiosaamisen hyödyistä
 - Hiljaisen digituen tuominen näkyväksi
- Mahdollistetaan vaihtoehtoiset tavat ottaa yhteyttä, oppia uutta ja saada tukea
- Digituen tarjoaminen osana digipalvelun asiakasneuvontaa
- Digitukiosaamisen kehittäminen asiakaspalvelussa
- Digitaitojen ylläpitämisen tuki eri elämänvaiheissa oleville



Kuva 7. Löydettävyyden keinot yhteenveto asiakasprofiileittain

2. Löydettävyyden keinot, kun: Digitukea ei haluta löytää, koska ei ole tarvetta (Itsenäiset)

- Digipalveluiden laatu, helppokäyttöisyys ja ymmärrettävyys
- Selkeät ja ymmärrettävät ohjeet ja virheilmoitukset digipalveluissa
- Digituki sähköisen asiointin aikana ja asiakaspalvelijan kyky antaa yleistä digitukea osana asiointin neuvontaa
- Itseopiskelumateriaali ja lyhyet kurssit verkossa
- Prosessi- ja infograafikuvat, olennaisen korostaminen
- Miten teet -videot



3. Löydettävyyden keinot, kun: Digitukea yritetään löytää, koska tunnistetaan tarve kiritä (Kirivät)

- Selkeät askel-askeleelta ohjeet ja itseopiskelumateriaalit
- Miten teet -videot
- Vertaistuki
- Luottamuksen ilmapiiri
- Hakukoneoptimointi
- Digituki löytyy matalalla kynnyksellä omasta elämänpöiristä
- Matalan kynnyksen yhteydenottotavat, helppo asian vireille saaminen
- Digitaitojen johtaminen työpaikoilla

4. Löydettävyyden keinot, kun: Digitukea halutaan löytää ja sitä tarvitaan (Tuetavat, kirivät)

- Tunnettuus ja viestintä: paikallisten ja oman viiteryhmän toimijoiden tunteminen
- Hakukonelöydettävyys
- Matalan kynnyksen yhteydenottotavat, helppo asian vireille saaminen
- Yleinen ymmärrys/viestintä, muiden esimerkit valavat uskoa, että itsekin voisi osata, voisi etsiytyä kurssille tai uskaltaisi kokeilla
- Palveluun ohjauksen toimivuus molempiin suuntiin
- Digituki löytyy matalalla kynnyksellä omasta elämänpöiristä, esim. liikkuva/etsivä ja kotiin vietävä digituki
- Ei-digitaaliset viestintäkanavat



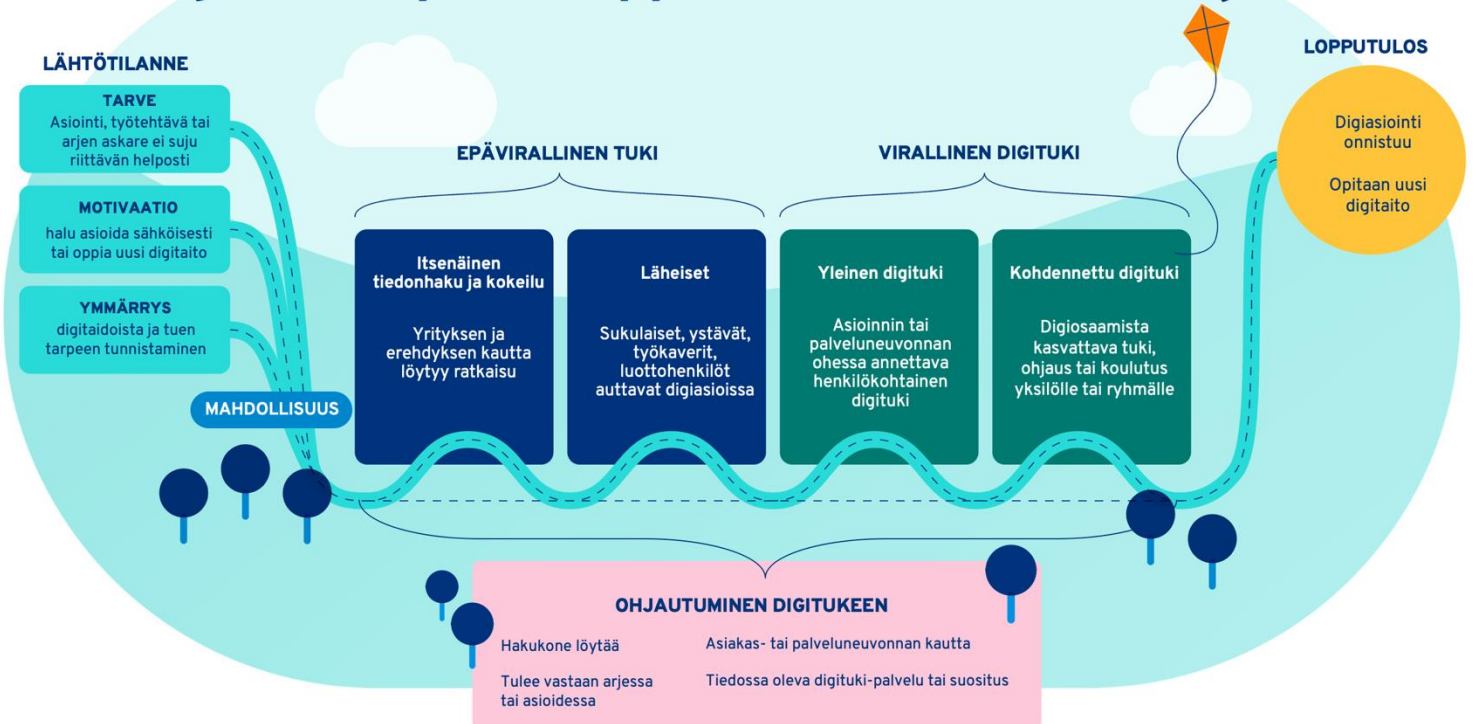
5. Löydettävyyden keinot, kun: Digitukea ei haluta löytää, vaikka olisi tarvetta (Vastustelevat)

- Samaistuttavat ja rohkaisevat esimerkkitarinat
- Digituki löytyy matalalla kynnyksellä omasta elämänpiiristä
- Lähidigituki: tarpeeksi aikaa, rohkaisu, pienet onnistumiset, palkitseminen, turvallinen ympäristö
- Vertaisryhmät ja vertaistukijat
- Ei-digitaaliset viestintäkanavat

3.4 Löydettävyyden haasteet pohdintaa

Digitukijoiden löydettävyydelle on suurin haaste se, että vaikka asiakas hyötyisi digituesta, hän ei halua välttämättä mennä asiantuntijan luo hakemaan tarvitsemaansa apua. Hän mieluummin yrittää itse tai kysyy apua lähipiiriinsä kuuluvilta henkilöiltä. Digitukea voidaan hakea ja saada epävirallisen digituen lisäksi niin sanottuna virallista digitukea. Tässä dokumentissa kutsumme viralliseksi digitueksi yleistä digitukea asiointi- tai palveluneuvonnan ohessa ja asiantuntijan antamaa digitukea yksilölle tai ryhmälle kohdentamaa digitukea. Digituen tarvitsijoiden asiakaspolku digituen luo pitää yleensä sisällään itsenäisen yrittämisen ja läheiseltä kysymisen mutta se on hyvin erilainen erilaisen virallisen digituen etsimisen ja hyödyntämisen osalta.

Digituen löydettävyyteen vaikuttavat tekijät



Kuva3. Digituen tarvitsijan asiakaspolun mahdolliset vaiheet vaihtelevat tuen tarvitsijan tarpeiden ja mieltymysten mukaan.

Digituen löydettävyyden kehittämisen kannalta on tärkeää nähdä digituen asiakaspolku kokonaisuudessaan. Tällöin huomioidaan myös digituen tarvitsijan tarpeet ja mahdollisuudet saada digitukea sekä lähtökohtana myös tarvitsijan oma motivaatio ja ymmärrys digitaaloista ja digituesta. On syytä myös tunnistaa tarkemmin, miten eri tavoin digituen tarvitsija voi ohjautua digituen pariin. Digituen tunnettuus auttaa ohjautumisessa. Kuitenkin myös ilman ymmärrystä digituesta voi ohjautua sen pariin, esimerkiksi asiakasneuvonnan tai läheisen suositusten ohjaamana. Digituki saattaa tulla vastaan myös omassa arjessa ja sitä saattaa saada ymmärtämättä, että kyse oli digituesta. Silti digituen tarvitsijan tavoitteet täyttyvät. Digitukea digitaalisista kanavista etsiville hakukoneet ovat ehdottomasti tärkein työkalu.



4 Suositukset

Kartoitus toi esiin useita kehitystarpeita digituen löydettävyyden parantamiseksi. Suositukset on jaettu kolmeen ratkaisun avaimeen ja niitä ennen esitellään tärkeä perusedellytys digituen kehittämiseksi. Liitteessä 3 on listattu löydettävyyden keinoja suosituskohtaisesti.

4.1 Lähtökohta: Digituki ei saa korvata ihmislähtöistä suunnittelua

Kaikissa digipalveluissa tulisikin kiinnittää erityistä huomiota ihmislähtöiseen suunnitteluun paitsi teknisistä, myös sisällöllisistä lähtökohdista. Palvelun selkeään kielen, käytettävyyteen, saavutettavuuteen ja muihin laatutekijöihin tulee kiinnittää huomiota jo suunnitteluvaiheessa. Laadukkaat digitaaliset palvelut vähentävät digituen tarvetta.

Perusdigitaalitojen oppiminen jo lapsena ja nuorena helpottaa asiointia aikuisena ja se on myös hyvä perusta uusien asioiden omaksumiseen vanhempana. Monet ja varsinkin iäkkäät ovat opetelleet digipalveluiden käyttöä vasta aikuisiällä, tai opettelu on vasta käynnissä. Digitaalinen ympäristö muuttuu niin nopeassa tahdissa, että digitaalisia palveluita on tarpeen ylläpitää ja kehittää jatkuvasti, jotta pystyisi toimimaan digitaalisessa arjessa yhtä hyvin kuin ennen. Lisäksi myös digitaaliset palvelut kokevat välillä epävarmuutta digipalveluiden ja -laitteiden käytössä. Erityisesti näin on silloin, kun hoidettava asia on henkilökohtainen ja tärkeä. Siksi palveluiden laatuun tulee kiinnittää erityistä huomiota. Laadukkaissa digipalveluissa käyttö ja käytön opettelu on sujuvaa ja mahdollista myös itsenäisesti myös silloin, kun käyttäjän oma kokemus digin käytöstä on vasta vähäistä.

Digilaitteiden ja -palveluiden toimimattomuus ja epäselvyydet niiden sisällöissä voivat pahimmillaan heikentää käyttäjän uskoa omiin kykyihin. Tämä voi johtaa yhä heikentyvään luottamukseen paitsi palveluntarjoajaa, myös muita digitaalisia palveluita ja niiden tarjoajia kohtaan. Epäselvyydet voivat liittyä paitsi palvelun toimintaan, myös siellä esiintyviin sisältöihin. Selkeän kielen puute voi olla suoranainen este digipalvelun käytölle myös digitaalisella käyttäjällä.



4.2 Digituki tulee olla saatavilla arjessa matalalla kynnyksellä

Digitukea saa usein ensimmäisenä läheisiltä ja työkavereilta, joita kohdataan muutenkin arjessa. Kaikilla läheisiä ei kuitenkaan ole, tai läheiset eivät ehdi tai pysty auttamaan. Digituen tarvitsija ei välttämättä osaa etsiä erillistä digitukea, sillä monet tuen tarpeen tilanteista liittyvät johonkin tiettyyn asiaan tai palveluun. Lisäksi haastateltavat totesivat, että jos pitää erikseen lähteä hakemaan digitukea jostain, niin ei tule lähdettyä.

Digituen pitäisikin olla saatavilla niissä kanavissa ja fyysisissä paikoissa, joissa digituen kohderyhmä liikkuu ja joita kohderyhmät käyttävät arjessaan. Näin ollen on mahdollista kohdata sellaisiakin asiakasryhmiä, joita on yleensä vaikea tavoittaa.

Välillä kyse on myös monimutkaisesta tilanteesta, jolloin asiakkaan digituki-tarve ei ratkea samassa paikasta, josta hän ensimmäisenä kysyy digitukea. Digituessa palveluun ohjausta tapahtuu kahteen suuntaan, asioinnista kattavamman ja kohdennetumman digituen pariin sekä digituesta substanssiasian-tuntijalle ja asiointiin. Palveluun ohjauksella voidaan tunnistaa digituen tarve ja rohkaista uusien digitaitojen oppimiseen.

Suosittellemme,

että digituen tulee olla kaikkien saatavilla riippumatta tarvitsijan iästä, asuinpaikasta tai esimerkiksi tiedonhakuosaamisesta. Tämä edellyttää uusien, matalan kynnyksen digituen muotojen lisäämistä sekä sähköisten palveluiden asiakasneuvonnan digitukiosaamisen kehittämistä, jotta digituki tulee arjessa vastaan etsimättä ja yhteydenotto on mahdollisimman helppoa. Myös digituen palveluun ohjausta tulee kehittää ja digituen toimijoiden keskinäistä tunnettuutta parantaa.



4.3 Digitaitojen tärkeyden ymmärtäminen ja oppimisen mahdollistaminen

Uusia digitaitoja opitaan tyypillisesti itse kokeilemalla ja tekemällä ja osana arjen kohtaamisia, eikä digituen antamista tai sen tarvetta ole aina helppo sanoittaa. Suurin osa digituesta annetaan ja saadaankin jonkin toisen nimen alla. Jos digiosaaminen tunnettaisiin paremmin, olisi se helpommin tunnistettavissa ja sanoitettavissa. Digitukea on helpompi etsiä ja löytää, kun ymmärtää oman tarpeen ja tunnistaa digituen siihen mahdollisena ratkaisuna.

Monelle työikäiselle työpaikka on tärkeä digitaitojen oppimiseen. Kaikilla työpaikoilla ei kuitenkaan huomioida riittävästi uuden oppimisen vaatimaa aikaa, virheiden tekemiseen ei ole varaa eikä tukea ole opetteluun riittävästi saatavilla.

Suosittellemme,

viestimään digiosaamisen ja digituen merkityksestä enemmän, jotta niiden tunnettuus paranisi. Tarvitsemme lisää ymmärrystä digitaitojen ja digituen merkityksestä ja maksuttoman digituen mahdollisuudesta. Digituesta ja -osaamisesta tulisi puhua hyödyn näkökulmasta ja digitaidot tulisi nostaa esiin positiivisella sävyllä. Digitukea tulisi saada myös työpaikoilla. Työntekijöille tulisi turvata riittävästi aikaa ja rauhallisia, tuettuja hetkiä uuden oppimiseen.



4.4 Digituki löytyy, kun sitä etsii

Digitukea etsitään läheltä ja ratkaisuksi tiettyyn oppimis- tai asiointitarpeeseen. Digituen tulisi olla löydettävissä, kun sitä tarvitaan ja etsitään aktiivisesti. Digitukea voi etsiä tuen tarvitsija itse mutta hänen puolestaan digitukea voi etsiä myös läheinen tai toinen digituen tarjoaja. Digituen tulee löytyä sähköisistä palveluista asioinnin yhteydessä, hakukoneella etsittäessä sekä paikallisista digitaalisista ja ei-digitaalisista kanavista, joissa on muitakin palveluja esillä. Digipalveluihin ohjataan myös käyntiasioinnista ja palveluneuvonasta. Ohjautuminen digituen pariin tulee suunnitella asiakaslähtöisesti organisaatiolähtöisyyden sijaan ja digituen tulisi olla löydettävissä monikanavaisesti.

Suosittellemme,

että tieto digituen toimijoista verkossa on esitetty niin, että se löytyy mahdollisimman hyvin hakukoneella etsittäessä. Tiedon digituen toimijoista tulee olla myös rakenteellisessa ja yhteentoimivassa muodossa, jotta tietoja voidaan hyödyntää eri sähköisissä palveluissa nyt ja tulevaisuudessa. Olemassa olevia palvelutietokantoja (esimerkiksi Palvelutietovaranto) tulee hyödyntää ja niissä olevat tiedot tulee pitää ajantasaisina. Viestinnän tulee olla kohde-ryhmän tarpeet huomioiden monikanavaista, jotta digituen voi löytää itselle tutuista ympäristöistä, myös digin ulkopuolelta.



5 Lähteet

Digi- ja väestötietovirasto, Digitaitokartoitus. 2020. [<https://dvv.fi/-/suomalaisten-digitaidot-ovat-suurimmaksi-osaksi-hyvalla-tasolla>] Viitattu 10.10.2022

Digi- ja väestötietovirasto, Digiosaamisprofiilit, 2022. [<https://dvv.fi/osaamisprofiilit>] Viitattu 01.03.2023

Digi- ja väestötietovirasto, Digitaitokysely. 2022. [<https://dvv.fi/digiosaamisen-tilannekuva>] Viitattu 21.12.2022

Digi- ja väestötietovirasto, Digitaitoraportti. 2022. [<https://dvv.fi/digiosaamisen-tilannekuva>] Viitattu 21.12.2022

Digi- ja väestötietovirasto, Nuorten digitaidot -kartoitus. 2021. [<https://dvv.fi/-/digitaidot-eivat-synny-itsesta-nuoret-kaipaavat-enemman-tukea-digimaailmassa-toimimiseen>] Viitattu 10.10.2022

Digi- ja väestötietovirasto, Yritysten ja yhteisöjen digiosaaminen, Digituen tarve vuonna 2020. 2020. [<https://dvv.fi/documents/16079645/20502009/Yritysten+ja+yhteis%C3%B6jen+digiosaaminen+2020+verkkoon+fin.pdf/db23e8fc-76cd-378e-b4fc-13e5254a3fd8/Yritysten+ja+yhteis%C3%B6jen+digiosaaminen+2020+-+verkkoon+fin.pdf?t=1607062070840>] Viitattu 10.10.2022

Digi- ja väestötietovirasto, Yritysten ja yhteisöjen digiosaaminen. Suosituksia digituen tarjoamisesta. 2021. [<https://dvv.fi/documents/16079645/20502009/Yritysten+ja+yhteis%C3%B6jen+digiosaaminen.+Suosituksia+digituen+tarjoamisesta+2021.pdf/1989650d-434e-1296-31f6-2d238ea252c0/Yritysten+ja+yhteis%C3%B6jen+digiosaaminen.+Suosituksia+digituen+tarjoamisesta+2021.pdf/Yritysten+ja+yhteis%C3%B6jen+digiosaaminen.+Suosituksia+digituen+tarjoamisesta+2021.pdf/Yritysten+ja+yhteis%C3%B6jen+digiosaaminen.+Suosituksia+digituen+tarjoamisesta+2021.pdf?&t=1639082758140>] Viitattu 10.10.2022

Ikäteknologiakeskus VALLI Ry, Yli 75-vuotiaiden digiosallisuus – kokemukset, tarpeet ja motivaatio. 2022. [https://www.valli.fi/wp-content/uploads/2020/01/yli75_digiosallisuus_raportti.pdf] Viitattu 10.10.2022

Itä-Suomen yliopisto, Ohjattu digituki parantaa ikäihmisten digitaitoja ja lisää sosiaalisia suhteita. 2021. [<https://www.uef.fi/fi/artikkeli/ohjattu-digituki-parantaa-ikaihminen-digitaitoja-ja-lisaa-sosiaalisia-suhteita>] Viitattu 10.10.2022 Uutinen perustuu tutkimusartikkeliin Kaisa Pihlainen, Kristiina Korjonen-Kuusipuro & Eija Kärnä: Perceived benefits from non-formal digital training sessions in later life: views of older adult learners, peer tutors, and teachers, 2021.

Silta, Ovatko ikäihmisten digitaidot karttuneet? 2022. [https://www.siltalehti.fi/sivustot/silta/juttusilta/arjessa/ovatko_ikaihminen_digitaidot_karttuneet.58406.news#d22a1dc4] Viitattu 10.10.2022



Liitteet

Liite 1: Menetelmä

Tässä kartoituksessa digituen löydettävyyttä lähdettiin tutkimaan ottamalla huomioon sekä digituen tarvitsijan että digituen saajan näkökulmat ja tarkastelemalla sitä, miten digituen kysyntä ja tarjonta kohtaavat. Tutkimukseen osallistetut kohderyhmät valikoituivat Digi- ja väestötietoviraston Digituen toiminnan vuoden 2022 pääpainopisteiden mukaan seuraavasti: nuoret, soite-ala ja pienryttäjä. Lisäksi löydettävyyden kannalta tärkeää kohderyhmää, ikääntyviä, tarkasteltiin laajan olemassa olevan tutkimusaineiston avulla sekä havainnoimalla ja haastatteleamalla ikäihmisten lähidigitukea. Haastattelujen, havainnoinnin ja tutkimuskartoitusten lisäksi digituen toimijoille pidettiin työpaja, jossa nostettiin esiin ihmisten kokemia löydettävyyden haasteita ja hyviä käytäntöjä.

Haastattelut kohdennettiin kunkin kohderyhmän sisällä tiettyyn elämäntilanteeseen, jolloin pystyttiin tarkastelemaan sekä digituen tarvitsijan että digituen antajan näkökulmaa samaan digituen tarpeeseen. Itsenäistyviä ja ensiasuntoa harkitsevia tai hiljattain ensiasuntoon muuttavia nuoria osallistui haastatteluun yhdeksän (9). Ensiasuntoon muuttavia/muuttaneita nuoria tukevia digituen antajia haastateltiin viidestä (5) eri organisaatiosta. Sote-alalla löydettävyyškartoitus keskittyi henkilöihin, jotka olivat olleet väliaikaisesti poissa työstä koronan mukanaan tuoman etätyöskentelyn aikana, ja olivat palanneet hiljattain työelämään noin 1-3 vuoden poissaolon jälkeen. Näitä sote-alan ammattilaisia osallistui haastatteluun yhdeksän (9) ja heidän digiosaamisen tukevia henkilöitä viisi (5). Yksin- ja mikroyrittäjistä haastatteluun osallistui viisi (5) yrittäjää, joiden yritystoiminta oli muutoksessa vuonna 2022: se oli joko juuri perustettu tai kasvussa. Yrittäjien digitukijoita osallistui haastatteluihin neljä (4). Haastattelut tehtiin vuonna 2022 maaliskuun ja elokuun välisenä aikana. Haastatteluissa käytettiin puolistrukturoitua menetelmää. Digituen tarvitsijat olivat eri puolilta Suomea, heitä oli mukana eri sukupuolia ja eri ikäisiä. Digituen antajissa oli mukana viranomaisen digitukijoita (sekä digipalveluasointia että yleisesti kohderyhmää tukevia), kolmannen sektorin digitukijoita, yrityksiä ja työnantajan digitukijan edustajina esihenkilöitä, digijärjestelmän tukijoita ja digituen kehittäjiä.

Ikäihmisten digituen tutkimusaineistosta vain pieneen osaan viitataan raportissa, koska valtaosa digituen löydettävyyden ongelmista näyttää olevan läsnä useiden kohderyhmien keskuudessa ja ikäihmisten tutkimusten tulokset vahvistivat tehtyjä havaintoja.

Työpaja digituen toimijoille pidettiin maaliskuussa 2022. Työpaja tehtiin pienryhmissä ja ryhmät keskittyivät ensin löydettävyyden huoliin ja sen jälkeen tärkeimpien kehityskohtien tunnistamiseen. Lopuksi huolia ja kehityskohtia käytiin koko osallistujajoukon kanssa läpi. Työpajaan osallistui 19 digituen toimijaa kunnista, kuntayhtymistä, kirjastoista, järjestöistä ja yhdistyksistä. Ikääntyneiden lähidigituen havainnointi ja digitukijoiden haastattelut tehtiin kesäkuussa 2022 Helsingissä.

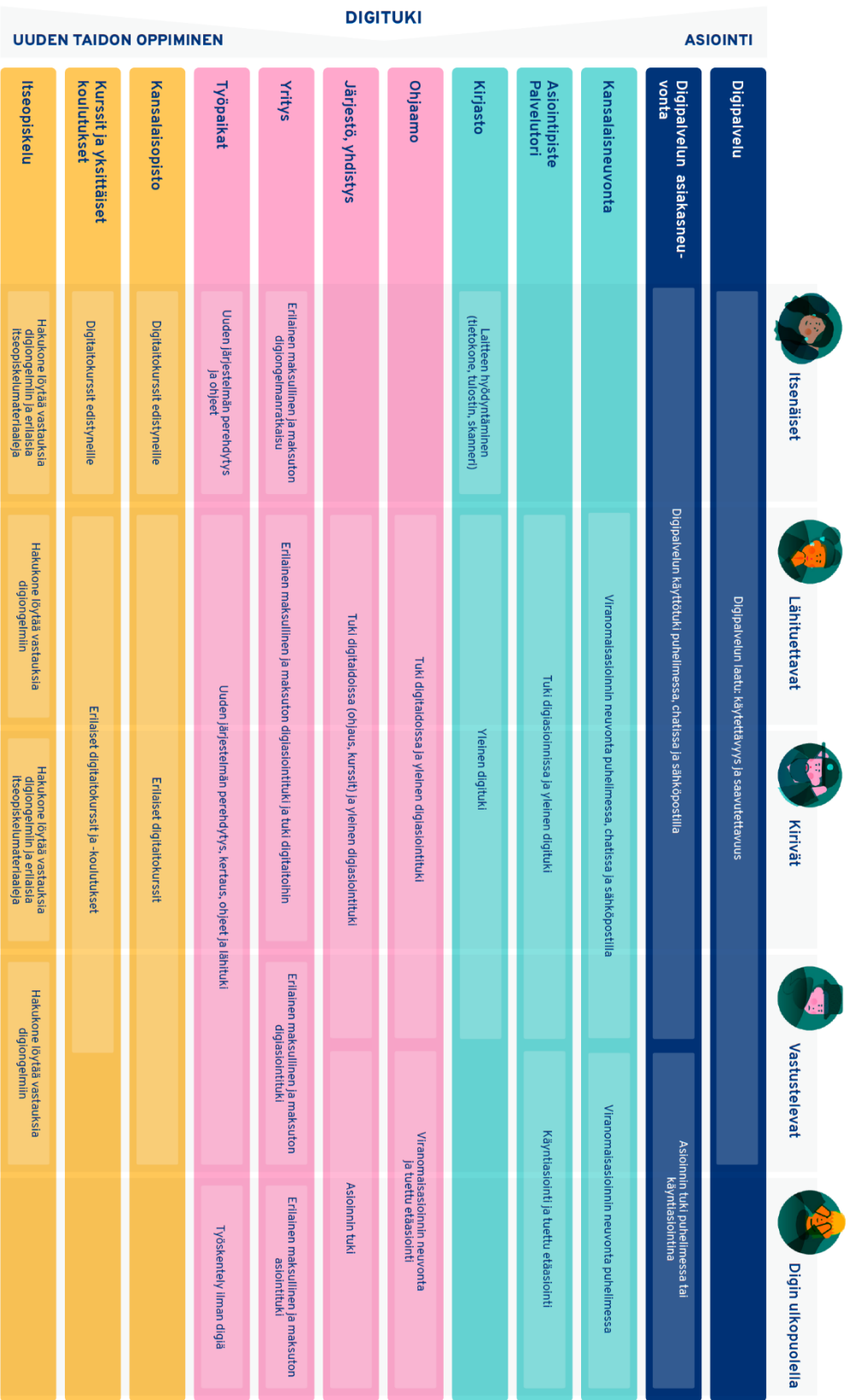


Tulokset nousivat haastatteluista, työpajasta ja kirjallisuuskartoituksista laadullisen teema-analyysin avulla. Kartoitus ei siis ole tilastollisesti pätevä otos digituen löydettävyydestä, vaan se keskittyy digiosaamisen ja digituen tarpeen sekä löydettävyyden kokemuksiin digitaalisesta yhteiskunnassa.



Liite 2: Digituki erityyppisille asiakkaille

Mistä digituki löydetään?





Liite 3: Digituen löydettävyyden kehittämisen avaimet

