

# Digituen asiakas- kokemus 2023

Katsaus digituen asiakaskokemukseen Suomessa

6.10.2023



## Tiivistelmä

Digiosaaminen on yhä tärkeämpää arjen asioiden hoitamisessa ja yhteiskunnan toimintaan osallistumisessa. Moni pyytää tukea digiasioihin läheisiltään, mutta erilaisille digitukipalveluille on myös kysyntää. Eri yhteisöt ja organisaatiot ovat digimurroksessa ottaneet tai saaneet vastuulleen digituen tehtäviä: viranomaiset, Kansalaisneuvonta, hyvinvointialueet, kunnat ja kolmas sektori. Lisäksi yksityiset yritykset järjestävät digitukea omille asiakaskohderyhmilleen.

Digituen asiakaskokemuskartoituksessa tavoitteenamme on ymmärtää, miten digituen asiakkaat kokevat saamansa tuen ja millaiseen tarpeeseen digituki nykyisellään vastaa. Digituen asiakaskokemusta tarkastellaan ensimmäistä kertaa yhdistäen eri organisaatioissa kerättyä tietoa. Samalla haluamme kehittää myös digituen asiakaskokemuksen mittaamista. Kartoituksemme perustuu kahden viikon ajalla (2.-15.5.2023) kerättyyn digituen asiakaspalautteeseen eri puolilta Suomea. Tiedonkeruussa yhdistetään laatimamme asiakaspalautelomakkeen tuloksia (n=124), muuta digituen asiakasdataa (n=755) sekä laadullista aineistoa, joka koostuu havainnoinneista (7 toimipistettä) ja haastatteluista (n=28).

Digituen asiakaskokemuskartoituksen päätulokset

1. Asiakkaiden kokemus saadusta digituesta on huippuluokkaa. Digituen asiakkaat ovat tyytyväisiä saamaansa digitukeen, digituessa onnistutaan ratkaisemaan asiakkaiden ongelmat ja asiakkaat suosittelisivat digitukea mielellään tuttavilleen.
2. Löydetyn digituen vaikutukset ovat merkittäviä. Digituen asiakkaat kokevat, että digituen avulla he pärjäävät digiarjessa jatkossa paremmin. Digituki kannustaa asiakkaita digirohkeuteen, minkä vuoksi he pärjäävät entistä itsenäisemmin digiasioissa ja ottavat uusia palveluja sekä laitteita käyttöön.
3. Asiakkaalle digitukitilanne on usein kuormittava ja tunnepitoinen, mutta lopulta erityisen palkitseva kokemus. Digituen tärkeät peruselementit ovat asiakkaan tarpeeseen vastaaminen, oikeanlainen kohtaaminen ja luottamus yksityisyyden säilymiseen.
4. Yhden digitukitapaamisen aikana saatetaan ratkaista useita ongelmia ja yhden ongelman ratkaisu saattaa jatkua tapaamisesta toiseen. Digitukijoilta

Digi- ja väestötietoviraston tehtävänä on kehittää digitukea valtakunnallisesti ja tukea organisaatioita digituen järjestämisessä ja digituessa tarvittavan osaamisen kehittämisessä. Koulutamme ja tuemme digitukijoita, kartoitamme digiosaamisen ilmiöitä ja kehitämme digituen toimintamalleja yhdessä digituen toimijoiden kanssa. Työn myötä on noussut esiin tarve ymmärtää paremmin digituen asiakaskokemusta.

Tässä raportissa kartoitamme digituen asiakaskokemusta ja sen mittaamista.



vaaditaan digituen muodosta ja organisaatiosta riippumatta tyypillisesti laajaa osaamista nykyisistä ja vanhemmista laitteista ja sovelluksista ja käytetyimmistä julkisista asiointipalveluista. Lisäksi digitukijan ohjaustaidot ja pedagoginen osaaminen on tärkeää.

5. Tähän kartoitukseen mukaan lähteneiden organisaatioiden keräämä aineisto on suppea, ja sen avulla ei voi tehdä selkeitä johtopäätöksiä digituen asiakastarpeesta valtakunnallisesti.

Kartoitus digituen asiakaskokemuksesta saa haluamaan lisää: ymmärtää paremmin Kartoituksemme tulokset ovat herättäneet tarpeen ymmärtää asiakaskohtaamisia paremmin: Miten voisimme ymmärtää digituen tarpeen muutosta ajassa? Kuinka eri digituen muodot vaikuttavat? Millaisia muita digituen muotoja vielä tarvitaan? Kuinka eri kohderyhmät kokevat digituen? Kuinka digituen asiakaskokemuksen mittaamista voisi kehittää?

Aineiston puutteista huolimatta olemme erityisen iloisia siitä, että digitukijoiden hyvä ja vaikuttava työ sai tutkitusti ansaitsemaansa kiitosta asiakaskunnalta.



## Sisällysluettelo

<b>Tiivistelmä</b>	<b>1</b>
<b>1 Johdanto</b>	<b>5</b>
1.1 Tiedonkeruun menetelmät	6
1.2 Näkökulma ja rajaukset	6
1.3 Keskeisiä käsitteitä	7
<b>2 Digituen asiakkaat ovat tyytyväisiä</b>	<b>9</b>
2.1 Mitatusti erinomainen asiakaskokemus	10
2.1.1 Suosittelemme korkeaa	10
2.1.2 Digituessa saadaan ratkaistua lähes kaikki ongelmat	11
2.1.3 Digituen asiakastyytyväisyys on hyvä	12
2.1.4 Moni tulee takaisin digitukeen	12
2.1.5 Onnistunut digituki parantaa itsenäistä ongelmanratkaisukykyä	15
2.2 Digituesta on suuri hyöty asiakkaalle	16
2.3 Asiakkaan tunnepolku: digituki vaati ja antaa paljon	18
2.3.1 Ennen digitukeen tulemista	19
2.3.2 Digitukitilanteen aikana	20
2.3.3 Digipulman ratkeamisen jälkeen	22
2.4 Digituki ei onnistu ilman luottamusta	23
2.4.1 Luottamus oikeanlaiseen kohtaamiseen	25
2.4.2 Luottamus tarpeeseen vastaamiseen	26
2.4.3 Luottamus yksityisyyteen ja eettisyys	27
2.4.4 Heikon asiakaskokemuksen syynä on usein sekava opastustilanne	28
<b>3 Digituen asiakkaiden digikyvykkydessä on eroja</b>	<b>31</b>
3.1 Digituen asiakaskunnassa korostuvat ikääntyneet naiset	31
3.2 Digituen tarve korostuu terveyden heiketessä ja eläkkeelle jäädessä	33
3.3 Arjen hyöty motivoi oppimaan digitaitoja	34
<b>4 Digituen tarpeet</b>	<b>34</b>
4.1 Digitaalisen asioinnin tuki	37
4.2 Uusien laitteiden hankinnan ja käyttöönoton tuki	39



4.3	Sovellusten ja laitteiden käytön tuki	42
4.4	Eri tarpeet korostuvat eri digitukipisteissä	43
4.5	Veroaiheiset kysymykset eri digitukipisteissä	45
4.6	Digitalisaation eteneminen vaikuttaa digituen tarpeeseen	46
<b>5</b>	<b>Toimivat digituen ratkaisut</b>	<b>47</b>
5.1	Toimiva digituen tila on avoin mutta riittävän yksityinen	47
5.2	Ajanvarauksella tai ilman	48
5.3	Tarve asioida saman digitukijan kanssa	49
5.4	Löydettävyys perustuu järjestötoimintaan ja perinteiseen mainontaan	50
5.5	Digitukijoiden omat kokemukset	51
<b>6</b>	<b>Digituen asiakaskokemuksen mittaaminen on toistaiseksi pistemäistä ja epäyhdenmukaista</b>	<b>52</b>
<b>7</b>	<b>Lähteet</b>	<b>55</b>
	<b>Kiitokset</b>	<b>56</b>
	<b>Liite 1: Tietolähteet</b>	<b>57</b>
	<b>Liite 2: Digimotivaation aiheita</b>	<b>60</b>



## 1 Johdanto

Kyky käyttää digitaalisia laitteita ja palveluita on yhä tärkeämpää niin arjen asioiden hoitamisessa kuin yhteiskunnan toimintaan osallistumisessa. Valtaosa suomalaisista asioikin digitaalisesti: 93 % suomalaisista ilmoittaa käyttäneensä internetiä viimeisen 3 kuukauden aikana.<sup>1</sup> Samalla merkittävä osa (36 %) suomalaisista kokee tarvitsevansa usein tai aina apua digiasioinnissa. Yhteiskunnan digitalisoitumisen edessä digitaitojen hallinta on yhä enemmän myös osallisuuskysymys.<sup>2</sup> Koska digitaalisesta asiointista on tulossa ensisijainen asiointitapa, tarpeisiin vastaavan ja oikea-aikaisen digituen merkitys korostuu entisestään.

Digitukea tarjoavat Suomessa viranomaiset, hyvinvointialueet, kunnat, kolmas sektori sekä yksityiset yritykset. Kansalaisneuvonta opastaa oikean viranomaisen luo ja neuvoo palveluiden käytössä. Digituen toimijat keräävät asiakkailta palautetta, mutta digituen asiakaskokemuksesta ei ole saatavilla yhteen kerättyä valtakunnallista tietoa. Digituen asiakaskokemuskartoituksessa haluamme ymmärtää pisteittäisten selvitysten avulla digituen asiakaskokemusta valtakunnallisesti.

Suunnittelimme monimenetelmäisen tutkimuskokonaisuuden, joka yhdistää digituki-pisteissä kerättyä laadullista haastattelu- ja havainnointitietoa sekä määrällistä asiakaspalautetta eri tavoin kerättynä. Tavoitteena oli luoda yleiskuva digituen asiakaskokemuksesta Suomessa vuonna 2023.

Haluamme edistää digituen asiakaslähtöisyyttä ja sitä, että digituen toimijat keräisivät dataa asiakaskohtaisista ja hyödyntäisivät sitä digituen laadun parantamisessa. Asiakaskokemuksen mittaamisen lisäksi halusimme lähteä alustavasti selvittämään mahdollisuuksia kerätä tulevaisuudessa yhä laajempaa, vertailtavampaa ja vaikuttavampaa tietoa digituesta. Toimijoiden keräämä data on heille itselleen entistä hyödynnettävämpää, kun vertailtavuus muiden tarjoamaan digitukeen datan kertyessä lisääntyy. Asiakaspalautteen avulla digituen tarpeesta saadaan ensiarvoisen tärkeää tietoa ja digitukea voidaan kohdentaa tehokkaammin.

Tarkastelemme seuraavia kysymyksiä:

- Ketä ovat digituen asiakkaat?
- Miksi digitukeen tullaan?
- Miten digituki koetaan?

---

<sup>1</sup> Tilastokeskus: Väestön tieto- ja viestintätekniiikan käyttö, 2022

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



- Mitä vaikutuksia saadulla digituella on?
- Miten digituen asiakaskokemusta kannattaa mitata?

## 1.1 Tiedonkeruun menetelmät

Tämän kartoituksen yhteydessä tehtiin ensimmäinen kokeilu yhtenäisen digituen palautelomakkeen käytöstä ja samanaikaisesta pistemäisestä tiedonkeruusta valtakunnallisesti. Toteutimme toukokuussa kahden viikon aikana (2.-14.5.2023) kohdenetun pistemäisen tiedonkeruun, jossa yhdistimme laadullisia ja määrällisiä menetelmiä.

Digituen asiakaspalautetta kerättiin tätä tarkoitusta varten luodulla lomakkeella. Osa toimipisteistä keräsi asiakaspalautetta omalla totutulla tavallaan. Määrällisen tiedonkeruun aikana myös haastattelimme digituen asiakkaita sekä digitukijoita ja havainnoimme digitukitilanteita digitukea antavissa toimipisteissä. Nämä datat yhdistetään tässä selvityksessä yhdeksi kokonaisuudeksi (ks. Liite 1 Tietolähteet).

- Haastatteluja ja havainnoiteja tehtiin seitsemässä (7) eri digituen toimipisteessä. Haastatteluun näissä toimipisteissä osallistui yhteensä 17 digituen saajaa ja 11 digitukijaa.
- Tätä selvitystä varten luodulla lomakkeella palautetta keräsi 10 organisaatiota useissa toimipisteissään. Vastauksia paperisella ja onlinelomakkeella saatiin 124. Tiedonkeruuseen tällä tavoin osallistui lähidigitukea tarjoavia organisaatiota maakunnista Uusimaa, Päijät-Häme, Pohjois-Pohjanmaa, Pirkanmaa ja Lappi.
- Kuusi organisaatiota jakoi lisäksi käyttöömmä omalla lomakkeella kerättyä palautetta (130) sekä digitukitilanteiden dataa (755). Tiedonkeruuseen tällä tavoin osallistui lähi- ja etädigitukea tarjoavia organisaatioita maakunnista Uudelta- maalta. Lisäksi osa toimijoista oli valtakunnallisia.
- Tiedonkeruuseen osallistui järjestöjä, kuntien digitukea, kirjastoja, työnväenopistoja sekä valtion viranomaisia.

Tässä selvityksessä kahden viikon aikana kerätyn datan perusteella saatuja tuloksia verrattiin myös joihinkin laajemman otoksen asiakaskokemustietoihin.

## 1.2 Näkökulma ja rajaukset

Raportissa käsittelemme maksutonta digitukea asiointiin ja sovellusten ja laitteiden käyttöön. Muuta digituen tarjoajan organisaatiotyyppiä tai digituen antajan roolia emme olleet rajanneet etukäteen pois. Tiedonkeruuseen osallistuivat digituen toimipaikoissa 2.-14.5.2023 asioineet asiakkaat sekä haastattelupäivinä paikalla olleet



digitukijat. Tarkastelimme digituen asiakaskokemusta asiakkaiden palautelomakevastausten, asiakkaiden haastattelujen ja havainnoinnin sekä digitukijoiden haastattelujen perusteella.

Digituen toimijat osallistuivat kartoitukseen vapaaehtoisesti. Keräämämme data on varsin suppea ja yksipuolinen verrattuna tarjolla olevaan ja monipuoliseen digitu-keen. Tässä kartoituksessa korostuu erityisesti lähidigituki ja sen järjestäjänä kunnat ja kolmas sektori, esimerkiksi järjestöt. Etänä annettava digituki sekä asiakasneuvonnan ohessa annettava digituki jäävät tässä otoksessa pieneen rooliin. Asiakas-kunta painottui eläkeiän ylittäneisiin kansalaisiin.

Yksi tärkeistä digituen muodoista, läheisten antama digituki, on rajattu tämän kartoituksun ulkopuolelle. Läheisten antamaa digitukea ja siihen liittyviä kokemuksia tarkastellaan tänä vuonna julkaistavassa Läheiset digitukijoina -kartoituksessa<sup>3</sup>.

### 1.3 Keskeisiä käsitteitä

<b>Asiakaskokemus</b>	Asiakaskokemus koostuu mielikuvista ja tunteista, jotka syntyvät asiakkaalle kaikista kohtaamisista digituen antajien ja -palveluiden kanssa. Hyvä asiakaskokemus tarkoittaa, että asiakkaan kokemus vastaa hänen odotuksiaan. Asiakaskokemus muodostuu organisaation ja asiakkaan välisessä vuorovaikutussuhteessa.
<b>Asiakaskokemuksen mitaaminen</b>	Asiakaskokemusta voi arvioida ja mitata eri tavoin. Määrällisesti asiakaskokemusta voidaan mitata esim. suositteluhalukkuudella (ks. NPS), poistuneiden asiakkaiden määrällä tai keskimääräistä käsittelyajalla. Laadullisesti asiakaskokemusta voidaan arvioida asiakastytyväisyyttä ja tunnekokemuksia selvittämällä.
<b>Digituen vertaisneuvoja</b>	Digitukija, jolla on henkilökohtainen kokemus samankaltaisesta elämäntilanteesta kuin digituen saajalla.

<sup>3</sup> Digi- ja väestötietovirasto, Läheiset digitukijoina 2023





	Hän antaa digitukea vertaiselleen tai osana vertaistukea.
<b>Digituen aihe</b>	Digituen aihe on asia tai syy, miksi asiakas tulee digitukeen. Aiheita voi olla yksi tai useampia. Sama digituen aihe voi olla läsnä useissa digitukitapaamisissa.
<b>Digituki</b>	Sähköisen asioinnin sekä palveluiden ja laitteiden käytön tukea, jonka tarkoituksena on auttaa käyttämään laitteita ja palveluita itsenäisemmin sekä turvallisemmin.
<b>Digitukija</b>	Henkilö, joka auttaa, neuvoo ja kouluttaa digilaitteiden, ohjelmistojen ja palveluiden käytössä. Hän auttaa digituen tarvitsijaa toimimaan itse. Synonyymejä digiopastaja, digineuvoja.
<b>Digirohkeus</b>	Arkipäivän uskallusta ja luottamusta ottaa turvallisesti käyttöön uusia tai muuttuneita digitaalisia laitteita ja palveluita sekä kehittyä niiden käytössä.
<b>Digitukipiste</b>	Paikka, jossa digitukipalvelu on saatavilla. Esimerkiksi kirjasto, palvelukeskus. Käytetään myös: digituen toimipiste.
<b>Digitukitapaaminen</b>	Tilanne, jossa digituen asiakas saa digitukea digitukijalta. Digitukitapaaminen voi olla ajanvarauksella ennalta sovittu tai ajanvaraukseton. Tapaamisen sisältö ja siihen kuuluva aika vaihtelee.
<b>Julkinen digitaalinen palvelu</b>	Palvelu tai asiointipalvelu, joita tarjotaan digitaalisessa kanavassa ja jonka tuottaa julkinen toimija esimerkiksi valtion viranomainen, kunta tai hyvinvointialue. Palveluja ovat esimerkiksi OmaVero, omakanta, Maisa
<b>NPS®</b>	Net Promoter Score mittaa asiakkaan suositteluhalukkuutta ja tyytyväisyyttä yhden kysymyksen avulla: Kuinka todennäköisesti suosittelisit palvelua ystäväillesi? Kysymykseen vastataan asteikolla 0-10, jossa 1 tarkoittaa erittäin epätodennäköistä suosittelua ja 10



	erittäin todennäköistä suosittelua. NPS tulos raportoidaan välillä -100 ja + 100. NPS on kansainvälisesti käytetyin asiakasuskollisuuden mittari.
--	---

## 2 Digituen asiakkaat ovat tyytyväisiä

***”Olen käyttänyt digitukea usean vuoden aikana ja olen saanut todella paljon apua ja tukea moniin digitoiminnan asioihin. Palvelu on ollut erittäin hyvää.” – Digituen asiakas***

Digituen asiakkaat ovat todella tyytyväisiä saamansa digitukeen. Asiakastyytyväisyyttä selvitettiin eri tavoin eri kyselyissä ja kyselyjen sisällä usealla eri kysymyksellä. Erittäin hyvä asiakaskokemus näkyy näissä kaikissa. Asiakkaat kokevat, että heidän pulmansa tulee hyvin ratkaistua, he suosittelisivat digitukea mielellään tuttavilleen ja kokevat, että digituen avulla he pärjäävät digiarjessa jatkossa paremmin.

Digitukeen tulleet asiakkaat olivat erittäin kiitollisia saamastaan avusta ja yleisesti siitä, että tämänkaltaista palvelua on saatavilla. Monet kehuivat vuolaasti saamiaan käytännönläheisiä digineuvoja ja digitukijoita henkilöinä sekä digituen ilmapiiriä.

***”Olet sinä ihmemies!” [ilahtuneena, yllättyneenä] – Nainen (65-74 v)***

***”Kyllä se on hyvä, että yhteiskunta pelaa, että tällaista on!” [ilahtuneena, innostuneena] – Digituen ensikertalainen, nainen (75-84 v)***

Saatu digituki, kannustava ilmapiiri ja onnistumisen kokemukset rohkaisevat asiakkaita käyttämään laitteitaan ja digipalveluita arjessaan laajemmin. Osa digituen asiakkaista kertoo, että he jakavat oppejaan myös tuttavapiirilleen.

***”Annan hyvän palautteen digituesta. Olen saanut avun digiongelmiin. En ole pettynyt. Opin uusia asioita ja osaan sitten muitakin auttaa, jos he tarvitsevat apua.” – Mies (45-54 v)***

Yksi syy hyvälle asiakaskokemukselle lienee siinä, että digituki onnistuu usein ylittämään asiakkaan odotukset. Digituen maksuttomuus vaikuttaa varmasti myös asiakaskokemukseen.

***”HYVÄ, ETTÄ ON OLEMASSA TÄLLAISTA HYVÄÄ PALVELUA JA VIELÄ VELOITUKSETTA” – Digituen asiakas***



Digituki saattoi olla joidenkin asiakkaiden kokemuksen mukaan jopa liian hyvää olakseen totta, sillä vastauksissa välittyy mukana pelkoa palvelun heikkenemisestä. Osa asiakkaista halusi perustella, miksi digituki on erittäin tarpeellista ja korostivat sen yhteiskunnallista merkittävyyttä ja sitä, että digitukea tulee olla juuri tällaisena saatavilla jatkossakin.

*”Toivon digitukitoiminnan jatkuvan. Se on todella tarpeen.” – Nainen (65-74 v)*

*”Olen tosi kiitollinen digituesta pienellä (...) paikkakunnalla. Mielestäni tukihenkilöille ja kunnalle pitäisi saada enemmän suoraa taloudellista tukea tähän.” – Nainen (45-54 v)*

*”Ettehän vain koskaan lopeta näitä neuvontapalveluja! Ne ovat loistopaikkoja mennä ja siellä saa apua, jonka ymmärtää hyvin. Moni on Teille kiitollinen.” – Digituen asiakas*

## 2.1 Mitatusti erinomainen asiakaskokemus

### 2.1.1 Suosittelemalukkuus on korkea

Yksi tapa selvittää asiakaskokemusta on suosittelupalukkuus. NPS® (Net Promoter Score) mittaa sitä, kuinka todennäköisesti asiakkaat suosittelisivat digitukea ystävilleen. Tätä kartoitusta varten tehdyllä palautelomakkeella saatujen vastausten perusteella digituen NPS tulos on 77. Tulokset voivat asettua välille -100 ja +100. Luku tulkitaan niin, että positiivinen NPS luku on hyvä tulos ja ylisesti ajatellaan, että yli viidenkymmenen tulos on jo erinomainen. Näin ollen digituen saamat arviot ovat erittäin hyviä ja kertovat asiakkaiden tyytyväisyydestä.



Kuva 1. Digituen NPS tulokset: kuinka todennäköisesti suosittelisit digitukea

Muden kartoitukseen osallistuneiden organisaatioiden oma data vahvistaa tätä tulosta. Enter Ry:n saamassa lähidigitukea koskevassa palautteessa NPS-tulos on 70 ja SeniorSurfin saamassa etädigitukea koskevassa palautteessa NPS-tulos on 78.

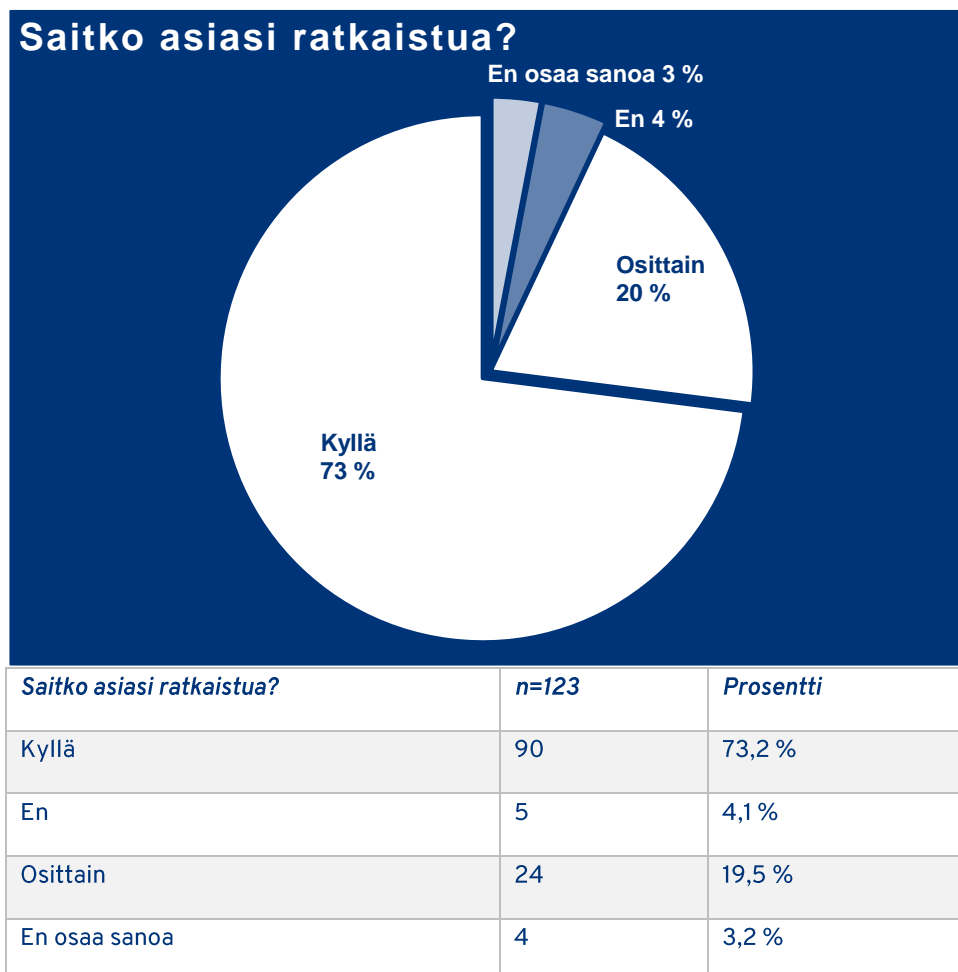
***”Olen suositellut monelle ja saattanut itse joskus jonkun perille asti. Aivan mahtava! Loistava!” – Digituen saaja, nainen 67 v***

Myös haastatteluissa saatiin vahvistusta asiakkaiden suosittelemalukkuudelle. Moni asiakas kertoikin jo suositelleensa digitukea yhdelle tai usealle ystävälleen.

## 2.1.2 *Digituessa saadaan ratkaistua lähes kaikki ongelmat*

***”Aina tarvittaessa saanut ystävällistä ja asiallista apua.” – Digituen saaja***

Digituen asiakaskokemusta voidaan mitata myös sillä, kuinka hyvin asiakkaan pulmat ratkesivat digituen avulla. Tätä kartoitusta varten kerätyn palautteen perusteella vain 4 prosentissa digitukitilanteista digipulma ei ratkennut ja jopa 93 prosentissa digitukitilanteista asiakkaan pulma ratkesi kokonaan tai osittain.



Kuva ja taulukko 2. Saitko asiasi ratkaistua?



Muiden kyselyiden tulokset ovat samansuuntaisia. Enter Ry:n kyselyssä ongelmista ratkesi 75 % (tai kokonaan ja osittain 96 %) ja SeniorSurfin6 kyselyssä ongelmista ratkesi 67 % (tai kokonaan ja osittain 82 %).

SeniorSurf kysyi arviota digituen onnistumisesta myös digitukijoilta. Digitukijat arvioivat ongelman ratkenneen 62 % tapauksissa, kun digituen saajat arvioivat saaneensa digiopastuksesta apua 67 % tapauksista. On mielenkiintoista huomata, että molempien osapuolien arviot digiongelmien ratkeamisesta ovat samansuuntaiset ja että asiakkaat mahdollisesti näkevät asian vielä positiivisemmin kuin digitukijat.

### 2.1.3 Digituen asiakastyytyväisyys on hyvä

Asiakkaalta voidaan kysyä tyytyväisyyttä palveluun myös arviointiasteikon avulla (1 erittäin tyytymätön – 5 erittäin tyytyväinen). Tätä kartoitusta varten tehdyllä lomakkeella ei ollut kokonaistyytyväisyyden arviointikysymystä, mutta sitä oli mitattu kolmen organisaation omissa kyselyissä.

Palvelun käyttö oli mielestäni...	Kuinka tyytyväinen olit palveluun tällä kertaa?	Miten onnistuneeksi arvioit digituen?
<b>3,85</b> /5	<b>4,5</b> /5	<b>4,61</b> /5
SeniorSurf (etätuki, n=9)	Enter Ry (lähituki, n=42)	Helsinki (lähituki, n=80)

Taulukko 3. Tyytyväisyys digitukeen

Asiakastyytyväisyyteen liittyvät kysymykset erosivat toisistaan kyselyittäin. Niissä pyydettiin arvioimaan joko digituen onnistumista tai tyytyväisyyttä palveluun. Skaalalla 1-5 yli neljän keskiarvoa voidaan pitää erittäin hyvänä tuloksena. Myös tämän mittarin mukaan digituen asiakaskokemus on erinomainen. SeniorSurfin asiakastyytyväisyyden keskiarvo oli 3,85. Enter Ry:n tuloksena on keskiarvo 4,5. Helsingin kaupungin kyselyssä keskiarvo on 4,61.

### 2.1.4 Moni tulee takaisin digitukeen

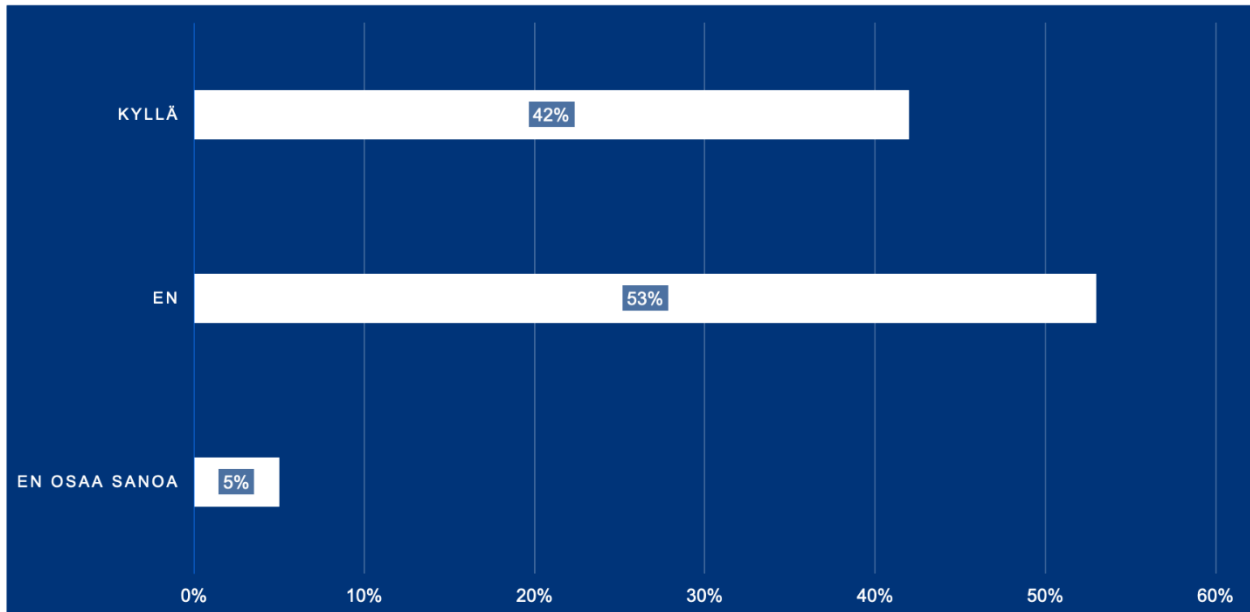
Asiakkaat palaavat usein digitukeen ja usein myös saman asian kanssa. Samaan asiaan oli hakenut aiemmin apua **42 %** asiakkaista. Yleisesti hyvän asiakaskokemuksen mittarina pidetään sitä, ratkeako asia ensikontaktilla vai tarvitseeko asiakkaan pa-



lata uudelleen. Voidaan kuitenkin kyseenalaistaa, kertooko digituen tapauksessa palvelun pariin palaaminen huonosta asiakaskokemuksesta. Se on kuitenkin joissain tapauksissa välttämätöntä ja toivottua.

### Oletko aiemmin hakenut digituesta apua samaan asiaan?

Vastaajien määrä: 123



Oletko aiemmin hakenut digituesta apua samaan asiaan?	n=123	Prosentti
Kyllä	52	42,3 %
En	65	52,8 %
En osaa sanoa	6	4,9 %

Kuva ja taulukko 4. Digituen saaminen samaan asiaan.

Syyt samassa asiassa palaamiseen voivat olla monia. Asiakkaalle voi olla epäselvää, onko kyse esimerkiksi yhdestä asiasta vai samaan ongelmapyyhtiin löyhästi liittyen useista asioista. Asiakas voi kokea, että esimerkiksi kaikki tablettiin liittyvät pulmat ovat yksi ja sama ongelma, vaikka digituessa olisi lopulta käsitelty sovelluksen asentamista, sähköpostitiliä ja viranomaispalveluun tunnistautumista.

Joskus asiakas on epävarma ja palaa saadakseen vahvistusta asiaan. Usein myös aika on voinut loppua kesken. Voi olla, että ensimmäisellä kerralla on ratkaistu muita ongelmia ja päästy vasta alkuun itse varsinaisen pulman kanssa. Etenkin laitteiden ja



sovellusten päivittäminen vie paljon aikaa. Voi myös olla, että ensimmäisellä kerralla asiassa ei ole voitu edetä, koska tietty tieto puuttuu tai jokin vaihe pitääkin hoitaa kotona. Tällöin asiakas saattaa ottaa mukaan muistilapun, johon kirjattuja vastauksia tarkastellaan yhdessä seuraavalla kertaa.

Osa asioista on asiakkaan pohjataitojen, oppimiskyvyn/asian monimutkaisuuden vuoksi sellaisia, että digituen parissa vierähtää useita tapaamiskertoja. Uusien sovellusten ja laitteiden käyttöönotot ovat esimerkiksi tällaisia. Jos asiakkaalla ei ole kokemusta lainkaan digiasioista ennen käyttöönottoa, digitukea tarvitaan erityisen paljon.

**Digiopastaja kertoi, että eräs vanhempi mies oli innostunut alunperin tietokoneen käytöstä seniorikeskuksella, missä oli asiakaslaitteita käytössä. Digiopastajat kannustivat ja rohkaisivat tutustumaan tietokoneisiin. Tapasin miehen digituen ti-loissa, missä hän tällä kertaa etsi omalla tietokoneellaan netistä tietoja pörssisähkön hinnoista. Hän kertoi, että aikanaan ensimmäisillä opastuskerroilla lähdettiin liikkeelle siitä, että opeteltiin miten tietokoneen näppäimistöllä kirjoitetaan.**  
- Havainnointikertomus

Esimerkiksi Whatsappin käyttöä pitää usein harjoitella useita kertoja. Aluksi voidaan ladata sovellus ja tallentaa yhteystietoja. Seuraavalla kerralla voidaan harjoitella soittamista ja kolmannella kerralla viestitellä sovelluksen kautta. Varsinkin ikäihmisillä muistin, motoriikan ja oppimisen vaikeudet hidastavat uusien asioiden omaksumista ja yhden tapaamiskerran digituki ei ole riittävä ratkaisu heidän digitaitojensa tukemiseen.

***”Tämä kun koko ajan tulee uusia opittavia asioita, eikä muisti pelaa oikein, niin se harmittaa kun ei muista ja pitää kirjoittaa ohjeet, mutta ei muista sitten että on kirjoittanut ne ohjeet.” – Digituen asiakas***

Tutkimukseen ei osallistunut asiakkaita, jotka olisivat muistisairaudesta johtuen käyneet toistuvasti täysin saman ongelman kanssa digituessa. Moni kuitenkin pohti asiaa ja epäili omaa muistiansa.

Tyypillinen asiakas oli käynyt kysymässä digitukea samassa paikassa jo aiemmin, useat kertoivat haastattelussa olevansa monivuotisia asiakkaita. Digitukijat arvioivat oman kokemuksen mukaan kuitenkin, että lähes puolet asiakkaista ovat ensikertalaisia. Kyselyn mukaan **48 %** oli käynyt digituessa aiemmin. Monet digituen asiakkaat



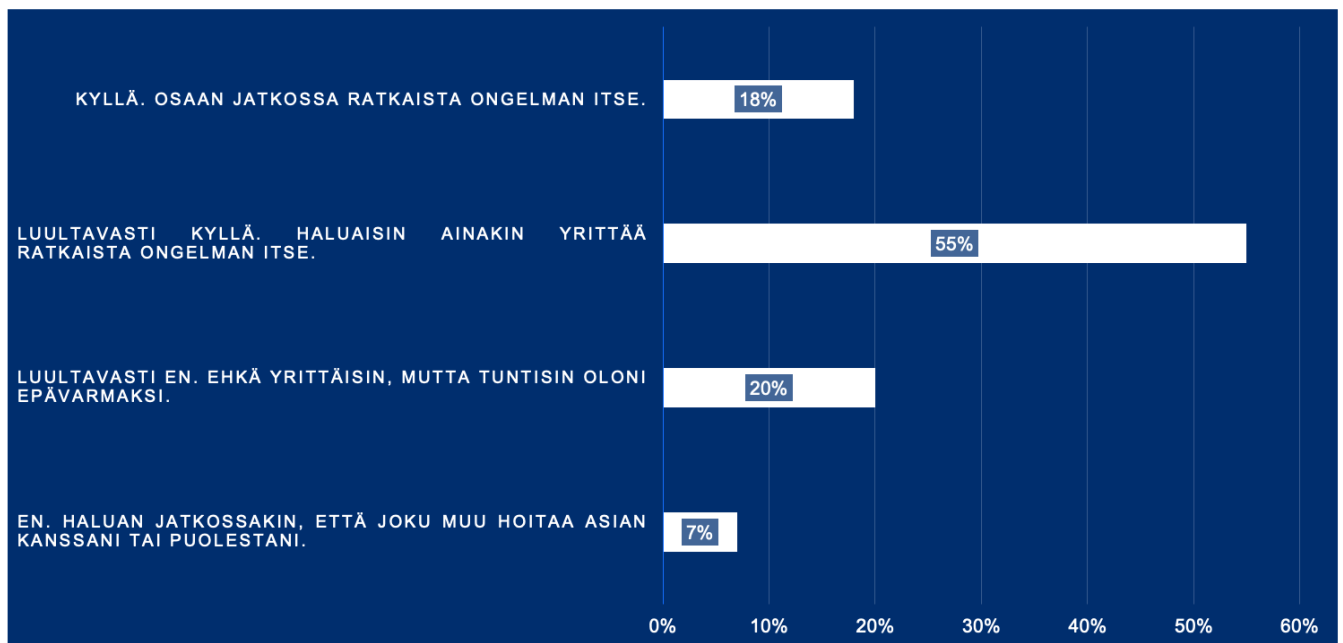
asuivat lähellä digitukipistettä (esimerkiksi lähellä kirjastoa) tai vieraili tiloissa tai sen toiminnassa muutenkin usein (esimerkiksi seniorikeskus). Enter Ry:n lähituessa palaavien asiakkaiden osuus oli vielä suurempi; **73 %**.

### 2.1.5 Onnistunut digituki parantaa itsenäistä ongelmanratkaisukykyä

Asiakkaita pyydettiin arvioimaan, miten he kokevat saadun digituen vaikuttavan jatkossa heidän arjessaan. Asiakkaiden mielestä digituki on vaikuttanut positiivisesti omiin digitaitoihin tai arjen sujuvuuteen. Suurin osa asiakkaista (75 %) arveli, että saattaisi osata toimia jatkossa itsenäisesti, jos kohtaisi saman ongelman. Vain pieni osa (7 %) arvioi, etteivät jatkossa osaa tai halua hoitaa digiasiaa itsenäisesti.

#### Osaatko jatkossa toimia itsenäisesti, jos kohtaat samanlaisen ongelman?

Vastaajien määrä: 123



Osaatko jatkossa toimia itsenäisesti, jos kohtaat samanlaisen ongelman?	n=123	Prosentti
Kyllä. Osaan jatkossa ratkaista ongelman itse.	22	17,9%
Luultavasti kyllä. Haluaisin ainakin yrittää ratkaista ongelman itse.	68	55,3%
Luultavasti en. Ehkä yrittäisin, mutta tuntisin oloni epävarmaksi.	24	19,5%
En. Haluan jatkossakin, että joku muu hoitaa asian kanssani tai puolestani.	9	7,3%

Kuva ja taulukko 5. Osaatko jatkossa toimia itsenäisesti, jos kohtaat samanlaisen ongelman?





Muu data tukee havaintoa, että asiakkaat arvelevat osaavansa ratkoa digiongelmia jatkossa itsenäisesti - tai ainakin yrittävät toimia niin. Eri organisaatiot ovat kysyneet asiaa hieman eri tavoin. Enter Ry selvittää lomakkeessa asiaa kolmella eri kysymystyypillä:

- Enterin kysymykseen: *Koetko, että osaat hoitaa arkiasioitasi paremmin Enterin opastuksen, tietoiskun tai oppimismateriaalin avulla?* Asiakkaista **92 %** vastasi Kyllä tai Luultavasti kyllä
- Enterin asiakkaiden keskiarvovastaus väitteeseen: *Mitä mieltä olet väitteestä "Koen pystyväni osallistumaan digitalisoituvan yhteiskunnan toimintaan tasavertaisena kansalaisena?" (1-5)* oli **3,6/5**
- Enterin asiakkaat arvioivat digituen lisänneen
  - o Turvallisuudentunteeni on lisääntynyt **50 %**
  - o Motivaatio laitteiden käytön opetteluun on lisääntynyt **25 %**
  - o Luotan enemmän omiin taitoihini, motivaationi laitteiden käytön opetteluun on lisääntynyt **25 %**

SeniorSurfin digitukijoilta kysyttiin myös heidän näkemystään asiakkaan pulmien ratkaisemiseen kysymyksellä: *Koetko, että opastuksesta saatujen tietojen perusteella opastettava osaa hoitaa arkiasioitaan paremmin?* Digitukijoiden arviot ovat samansuuntaisia kuin asiakkaiden: Kyllä 58,3 %, osittain 33,3 %, en 8,3 %.

Huomioitavaa on suuri osuus luultavasti -vastauksissa. Digiasioiden oppimiseen ja oman pystyvyyden kokemukseen liittyy epävarmuuksia.

***"Tällä kertaa ratkesi täällä. Kotona huomenna?" - Nainen (85-94 v)***

***"Luultavasti [päryisin itsenäisesti] hyvin mutta tiedän liian vähän, jotta vois luottaa siihen, että tiedän mitä tehdä seuraavalla kerralla." - Digituen asiakas (75 - 84 v)***

## 2.2 Digituesta on suuri hyöty asiakkaalle

On mielenkiintoista verrata asiakkaiden arviota ongelmanratkaisukyvyistä ennen ja jälkeen digituen saamisen. Asiakkaista **36 %** kertoi tulleen digitukeen suoraan ilman, että yritti ensin ratkaista asiaa itse tai kysyi neuvoa. Digitukutilanteen jälkeen

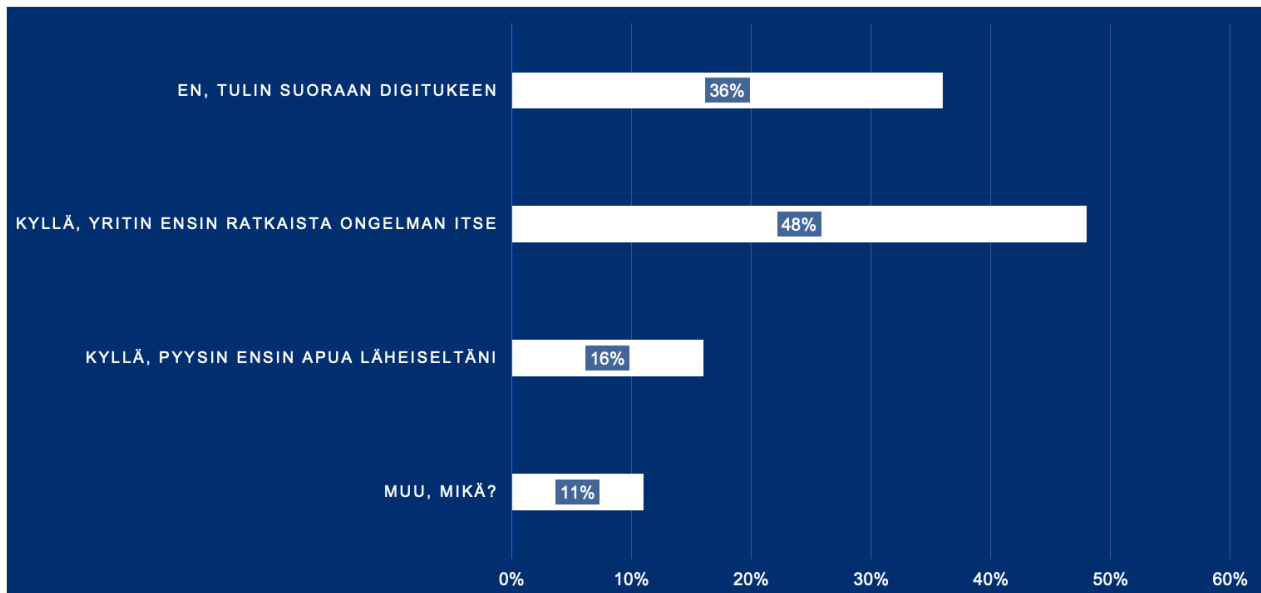


vain 7% (ks. kuva ja taulukko 5) olisi halunnut, että joku muu hoitaa asian hänen kanssaan tai puolestaan.

Ennen digitukeen tulemista pulmaa on koittanut ratkaista ensin itse **48 %** asiakasta. Digituketilanteen jälkeen 18 % oli varma, että osaisi ratkaista ongelman itse ja 55 % arvioi (ks. kuva ja taulukko 5), että yrittäisi ja luultavasti osaisi toimia itsenäisesti jatkossa. Digituki näyttäisikin rohkaisevan asiakkaita hoitamaan digiasioita itsenäisesti.

### Mieti syitä, joiden vuoksi tänään tulit digitukeen. Yrititkö ratkaista ongelmia ensin jollakin muulla tavalla?

Vastaajien määrä: 123, valittujen vastausten lukumäärä: 136



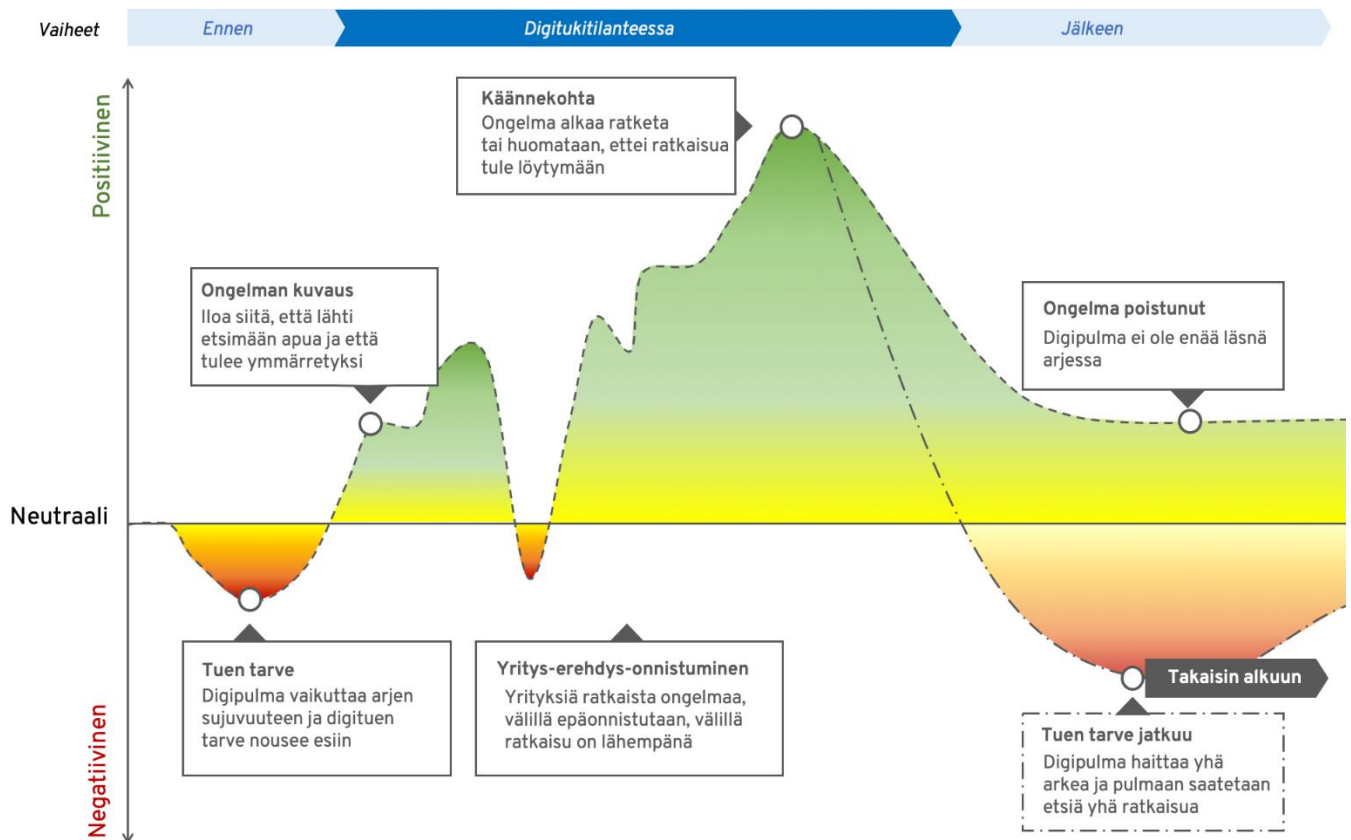
Mieti syitä, joiden vuoksi tänään tulit digitukeen. Yrititkö ratkaista ongelmia ensin jollakin muulla tavalla?	n=123, vastauksia 136	Prosentti
<i>En, tulin suoraan digitukeen</i>	44	35,8%
<i>Kyllä, yritin ensin ratkaista ongelman itse</i>	59	48,0%
<i>Kyllä, pyysin ensin apua läheiseltäni</i>	20	16,3%
<i>Muu, mikä?</i>	13	10,6%

Kuva ja taulukko 6. Miten yritit ratkaista ongelmaa ennen digitukeen tulemistä?

## 2.3 Asiakkaan tunnepolku: digituki vaati ja antaa paljon

Syyt erinomaiselle asiakaskokemukselle alkavat paljastua, kun tarkastellaan sitä, mitä digituessa tapahtuu. Digitukitilanne on erityinen, luottamusta vaativa ja varsinkin henkilökohtainen tuen antajan ja saajan välinen vuorovaikutustilanne. Digituen pyytämiseen ja saamiseen liittyy poikkeuksellisen paljon tunteita ja tunteiden vaihtelua laidasta laitaan.

Yksilöllisten kertomusten ja havainnointien perusteella loimme yhden yleistetyn kertomuksen ja tunnepolun digitukitilanteesta. Yhteen perusasiakaskokemustarinaan on yhdistetty tyypillisiä asiakkaiden yhteisiä kokemuksia ja tunteita. Kun digitukitilanne tiivistetään yhteen kuvaan, huomataan että digitukitilanne voi olla melkoinen tunteiden vuoristorata.



Kuva 7. Digituen saamisen tunnepolku

Digituen asiakkaan kokemat tunteet ennen digitukeen tulemistä, sen aikana ja jälkeen muodostaa juonellisen tarinan. Kaikki lähtee liikkeelle arjessa koetusta häiriötilanteesta eli pulmasta, joka ei ratkea omin voimin ja jonka ratkaisemiseen tarvitaan digitukea. Ajallisesti pisin osa tarinaa on yleensä keskikohta eli digituen ongelmaratkaisutilanne, joka koostuu yrityksistä, erehdyksistä ja onnistumisista. Tämän aikana



jännitys nousee kiihtyvästi ja tunteet heittelevät laidasta laitaan erehdysten ja onnistumisten myötä. Ratkaiseva käännöskohta tapahtuu, kun löydetään ratkaisun avaimet tai huomataan, ettei pulma tule ratkeamaan. Käännöskohdan jälkeen digitukitarina päättyy onnellisesti ratkaisuun tai huonommassa tapauksessa ratkaisua pulmaan ei löydy. Asiakas joutuu joko palaamaan saman pulman kanssa uudemman kerran tai siirtymään muun tuen pariin. Tunnepolun osalta tämä on paluu takaisin alkuun.

### 2.3.1 Ennen digitukeen tulemistä

Monella on todella korkea kynnyks hakeutua digitukeen ja lisäksi osa vastustaa digitalisaatiota yleisesti. Ennen digitukeen päättymistä asiakas on usein kokenut jo paljon digipulman kanssa, ja kokemukset ovat usein negatiivissävytteisiä. Siihen, että huomaa oman osaamattomuutensa ja myöntää tuen tarpeen liittyy moninaisia tunteita: yrittämistä ja erehtymistä, turhautumista, epäreiluuden kokemusta, oman mukavuusalueen ulkopuolella olemista, itsensä vähättelyä ja häpeää.

#### ***”Purin hammasta niin että jouduin fysioterapiaan”. – Kokemus sähköisestä asioinnista***

Tämä asettaa lähtökohdat digitukitilanteelle, moni ensimmäistä kertaa digitukeen tuleva kokee epäonnistuneensa jollain tapaa. Digituessa pidempään käyneillä on todennäköisemmin neutraalia asennetta digipulmaa ja digituen tarvetta kohtaan. Tällöin pulmaa ei nähdä niin voimakkaasti henkilökohtaisena ja oman osaamisen puutteena. Edelleen, tällöin digituki nähdään todennäköisemmin palveluksi, johon on oikeutettu ja jota saa itse aktiivisesti käyttää sen sijaan, että siihen liittyisi pakkoa tai oman asian luovuttamista toisten käsiin.

Yleensä digitukeen menemistä edeltää suuri epävarmuus siitä, ettei tiedä, mitä digitueltä odottaa ja ei tiedä miten digitukeen voisi valmistautua. Usein myös pelottaa se, miten suoriutuu tilanteesta ja näyttääkö naurettavalta omien ongelmien kanssa.

#### ***”Mitä muutkin ajattelisi, jos tällainen mummeli käyttäisi tietokoneita, ei siitä mitään tulisi!” – Nainen (85-94 v)***

Digituen tarve on ollut pidempään tai se on yllättävä tilanne, mutta sen tiedostaa yhtäkkiesti arjessa: tulee tarve ottaa käyttöön uusia laitteita tai taitoja, tai joku aiemmin hyvin toiminut digiasia lakkaa toimimasta. Vaikka kyse olisi pitkään haudutellusta osaamisen kehittämisen tarpeesta, joku yksittäinen kokemus saa kuitenkin



lopulta toimimaan ja lähtemään viimein digitukeen. Moni ei pysty tekemään itse päätöstä hakea digitukea, vaan saa tukea läheisiltä tai esimerkiksi järjestötoiminnassa vertaisilta.

Digituen tarpeeseen ja digitukeen hakeutumiseen liittyviä tunteita on käsitelty laajemmin myös Digi- ja väestötietoviraston aiemmissa selvityksissä<sup>4 5</sup>. Myös muissa tutkimuksissa on tunnistettu koettu häpeää omista taidoista ja avun tarpeesta<sup>6</sup> sekä peloista, jotka kumpuavat omista rajallisista digikokemuksista sekä terveyteen, turvallisuuteen ja kustannuksiin liittyvistä huolista<sup>7</sup>.

### 2.3.2 Digitukitilanteen aikana

#### Digitukitilanteen alku

Digitukitilanteen aluksi koetaan pystyvyyden ja helpotuksen tunnetta, kun on lähdetty edistämään asiaa. Asiakas on onnistunut löytämään paikalle ja saanut sanoitettua ongelmansa. Moni asiakas aloittaa kohtaamisen kyseenalaistamalla oman osaamisensa ja ymmärryksensä. Digitukijoista tämä on turhaa, koska useasti asiakkailla on tietystä pienestä digipulmasta huolimatta paljon erilaisia taitoja.

*”...kun minä en näistä asioista mitään ymmärrä mutta ...” – Tyyppillinen digituen asiakkaan aloitusrepliikki*

Digitukija ottaa asiakkaan lämpimästi vastaan ja kuulee hänen digituen tarpeensa. Aina asiakas ei osaa selvästi sanoittaa, mitä tahtoo kysyä mutta yhdessä digitukijan kanssa tarve alkaa vähitellen selkiytyä. Ongelman kuvaamisen jälkeen ilmassa on toiveikkuutta, kun digitukija on kuullut ja ymmärtänyt digipulman ja tarttuu siihen kiinni. Asiakkaasta tuntuu todennäköiseltä, että asia selviää.

#### Digituen saaminen

Heti hyvän alun jälkeen saattaa tulla vastaan hankalia tilanteita. Digitukija saattaa kysyä kysymyksiä, joihin asiakas ei muista vastausta tai ymmärrä täysin mitä edes kysytään. Asiakas voi joutua digitukijan katseen alla tekemään vaikeita asioita, kuten näyttämään missä kohtaa pulma tapahtuu tai vaikka kirjoittamaan sähköpostiosoitteensa. Ilmassa on epävarmuutta, kärsimättömyyttä, hermostuneisuutta, pinnistelyä,

---

<sup>4</sup> Digi- ja väestötietovirasto, Digitaatoraportti 2022

<sup>5</sup> Digi- ja väestötietovirasto, Digituen löydettävyyden kartoitus 2022

<sup>6</sup> Schreurs ym. 2017

<sup>7</sup> Morris 2007

noloutta. Joistakin asiakkaista on erityisen inhottavaa huomata tietoisesti se, miten itse on toiminut väärin tai mitä yksinkertaiselta tuntuvaa asiaa ei ole huomannut itse.

Välillä digitukijan on vaikea saada kiinni siitä, mikä on vikana tai hän ei ole aiemmin ratkaissut juuri sitä ongelmaa, mitä asiakas kysyy. Tilanne on digitukijalle ongelmanratkaisua, jossa oikea ratkaisu ei löydy aina heti ensimmäisellä yrittämällä vaan täytyy kokeilla eri tapoja tai tutkia eri ratkaisujen mahdollisuuksia. Asiakkaan jännitys tiivistyy entisestään, kun asiakkaan rooli vaihtuu välillä päähenkilöstä yleisöksi, joka seuraa digituen antajan taistelua ongelman ratkaisemiseksi. Asiakkaat elävät vahvasti mukana ja saattavat kokea digitukijan yritykset ja erehdykset vahvasti omana epäonnistumisena ja lannistua kun ratkaisua ei tunnu löytyvän. Asiakkaat elävät vahvasti mukana ja innostuvat, kun digitukija keksii uuden tavan ratkaista ongelmaa.

Osa asiakkaista on kärsimättömiä ja yrittävät jouduttaa tilannetta toimimalla itse mahdollisimman aktiivisesti ja nopeasti (ja usein virheitä tulee, kun hätäillään) ja osa asiakkaista on valmiina luovuttamaan pienestä. Digitukija mukauttaa oman toimintansa ja sanansa asiakkaan tilanteen mukaan. Joskus digitukija rauhoittelee ja pyytää hidastamaan tahtia *”otetaanpa nyt rauhallisemmin uudestaan”* ja joskus luo uskoa ja rohkaisee *”kyllä nämä asiat yleensä selvää, kun yhdessä ihmetellään”, ”tutustutaan asiaan tässä yhdessä”*. Hermostunutta ja helposti keskittymisen menettävää asiakasta digitukija pitää tilanteessa mukana juttelemalla välillä täysin muusta aiheesta kuin käsillä olevasta ongelmasta, vaikkapa säästä, paikallisuutisista tai henkilökohtaisemmista kuulumisista, jos tuen saaja on ennestään tuttu. Ulkopuolisena tutkijana digitukitilanteita tarkkaillessa nämä aiheesta poikkeamiset kesken neuvonnan vaikuttivat aluksi turhalta aiheesta harhautumiselta ja ylimääräistä muistamista vaativalta kuormitukselta. Jutustelu niistä-näistä näytti kuitenkin toimivan erittäin hyvin asiakkaan tunteiden tasaamisessa, keskittymisen pitämisessä ja ilmapiirin keventämisessä. Vertaisdigitukitilanteita tutkiessa myös Aavikko ym.<sup>8</sup> huomasivat rennon jutustelun, kannustamisen ja huumorin tärkeänä osana digiopastustilanteita.

SeniorSurfin digitukijoita pyydettiin arvioimaan tuettavan tunnelmaa opastuksessa. Pääosin tunnelma on positiivinen (rauhallinen 32 %, hyväntuulinen 25 %, tyytyväinen 18 %, oppimishaluinen 14 %) ja vain harvoissa tapauksissa negatiivinen (ahdistunut 3,5 %, kärsimätön 3,5 %, turhautunut 3,5 %).

### **Digipulman ratkeaminen**

Digitukitilanteen loppuvaiheessa tapahtuu usein voimakas käänös syvästä epätoivosta helpotuksen kautta onnistumiseen, kun ongelmaan alkaakin löytyä lopulta ratkaisu. Mukana on kiitollisuutta digitukijaa kohtaan, koska hän onnistui ratkaisemaan

---

<sup>8</sup> Korjonen-Kuusipuro, K., Rasi-Heikkinen, P., Vuojärvi, H. Pihlainen, K & Kärnä, E. (toim.). Ikääntyvät digiyhteiskunnassa. Elinikäisen oppimisen mahdollisuudet



asiakkaalle usein käsittämättömän vaikean ongelman. Digitukitilanne harvoin päättyi saman tien ongelman ratkettua. Digitukija saattoi antaa asiakkaalle vielä lisävinkkejä. Lähes aina keskustelu jatkui digituesta luonnollisesti mukavampiin aiheisiin hetkeksi aikaa ennen kuin asiakas poistui. Joskus, mutta harvemmin, käännöskohdassa selviää, ettei ongelma tule ratkeamaan. Tällöin asiakaskokemuksessa tulee luonnollisesti notkahdus.

### 2.3.3 Digipulman ratkeamisen jälkeen

Usein digitukitilanteesta jää asiakkaalle positiivinen tunnelma, koska koettu onnistuu osoittamaan vääräksi monia asiakkaan ennakkoon kuvittelemia uhkia ja ainakin osa peloista hälvenee. Moni ensi kertaa digitukeen tuleva sanookin, että olisi pitänyt tulla jo paljon aiemmin.

***”Kyllä tällainen palvelu on erinomainen, oli niin osaava opastaja. Tulen mielelläni uudelleen, ja olisi minun pitänyt tulla jo aiemminkin. Mutta en laiskuuden takia tullut. Varmasti tulen myöhemmin uudelleen.” – Digituen tarvitsija, ensi kertaa digituessa***

Läsnä on myös suuri helpotus asian ratkeamisesta. Tai jos asia ei ratkennut, asiakas saa kuitenkin vahvistuksen sille, ettei asia oli todella vaikea, eikä vain omasta taitamattomuudesta kiinni. Koetaan onnistumista, kun saa asian lopulta toimimaan ja arjen sujumaan ainakin tältä osin. Asiakas on oppinut jotain uutta, kun pystyy ratkaisemaan vastaavan pulman jatkossa ja hän saattaa kokea ylittäneen itsensä.

***”Sain mieltä painaneisiin asioihini selvyuden ja helpotuksen.” – Digituen asiakas***

***”Tulin kertomaan, että olen oppinut vihdoin yhden asian joka liittyy tähän [näyttää puhelinta]. Että olen minä niin saatanan tyhmä, mutta nyt opin tämän. Kaikki on kiinni siitä että uskalsin.” – Digituen asiakas***

Monet kokevat digitukitilanteen päällisin puolin positiivisena mutta yllättävän kuormittavana. Digituessa ollessaan asiakkaalla on tunnelma vaihtuu toiseen hyvinkin nopeasti ja hän joutuu keskittymään ja pinnistelemaan hankalien asioiden, uuden oppimisen ja muistamisen kanssa pitkiä aikoja. Eräskin digitukija kertoi, että opastettavalle oli annettu ”synninpäästö” jättää jumppa väliin tältä päivältä, koska hän oli niin väsynyt neuvonnan jälkeen. Digitukitilanne vaatii paljon ja usein asiakkaat ovat tuki-tilanteessa pinnistelyn jälkeen valtavan uupuneita.

Kokemus ja hyödyt on niin hyvät, että moni asiakas on halukas käyttämään palvelua uudelleen. Onnistumisen kokemus ja digitukijan kannustus rohkaisee yrittämään uusia digiasioita myöhemmin. Monille nousee mieleen jo heti digitukitilanteessa muutamia muitakin digipulmia, joihin voisi kysyä neuvoa.

Koska tunnelma oli digitukeen tullessa jo valmiiksi melko alhaalla, ja se saattaa pahentua digitukea saadessa, lopulta kontrasti digituen onnistumiseen on huomattavan suuri.

## 2.4 Digituki ei onnistu ilman luottamusta

Digitukitilanteeseen muodostuu onnistuessaan luottamuksen ilmapiiri digituen antajan ja saajan välille. Asiakas ja digitukija istuvat saman pöydän ääressä lähekkäin saamaan laitteeseen keskittyen, digitukea saadakseen asiakkaan tulee päästää digitukija lähelle. Digiopastuksen ohessa käsitellään henkilökohtaisia asioita. Asiakkaan tulee avoimesti kertoa pulmansa ja olla vastaanottavainen saamilleen neuvoille.

Onnistuneen digituen ilmapiiri

**Avoin, turvallinen, keskusteleva, kiireetön, toiveikas, myötälävä, rauhoitteleva ja rohkaiseva**

*Kuva 8. Onnistuneen digituen ilmapiiri*

Digituen onnistumisen taustalla on luottamus digituen antajan ja tuen saajan välillä. Kirjastojen antamaa digitukea tutkiessa on huomattu sama ilmiö, että digineuvontaa tarvitsevat asiakkaat luottavat kirjastoon lähtökohtaisesti paljon.<sup>9</sup>

Digi- ja väestötietoviraston Läheiset digituen antajina<sup>10</sup> -kartoituksessa todettiin, että digitukea antavan läheisen ja digituen tarvitsijan välillä luottamus voi ilmetä ainakin kolmella eri tavalla:

<sup>9</sup> Poutanen, Emmi & Poutanen Seppo. Kolumni: Digineuvonta on myös hoivatyötä

<sup>10</sup> Digi- ja väestötietovirasto. Läheiset digituen antajina.





- luottamus tarpeeseen vastaamisena
- luottamus oikeanlaiseen kohtaamiseen
- luottamus yksityisyyteen.

Haastatteluissa ja havainnoissa eri digitukipisteissä digituen asiakkaat kuvasivat digitukijan antamaa digitukea ja digitukitilannetta täysin samalla tavalla kuin läheisten antamaa digitukea kuvataan edellä. Samat luottamuksen ilmenemisen lähteet ovat läsnä rakentamassa myös muun kuin läheisen antaman digituen luottamusta. Digitukea antavilla läheisillä vaikuttaa olevan virheellisiä ennakkoluuloja ulkopuolisen digitukijan antamaa digitukea kohtaan. Läheiset olettavat ulkopuolisen digitukijan ajavan vähintäänkin osittain omaa etuaan ja he epäilevät luottamuksellisen ja pyyteettömän vuorovaikutussuhteen muodostumista<sup>11</sup>.

**Puhelimessa ja chatissä** saatu digituki ei ole ehkä aivan yhtä henkilökohtainen tilanne digituen tarvitsijalle. Kokonaiskokemus on silti positiivinen ja digituesta ollaan kiitollisia, koska myös näiden kanavien kautta digipulma ratkeaa ja asiakas saa ansa hoidettua.

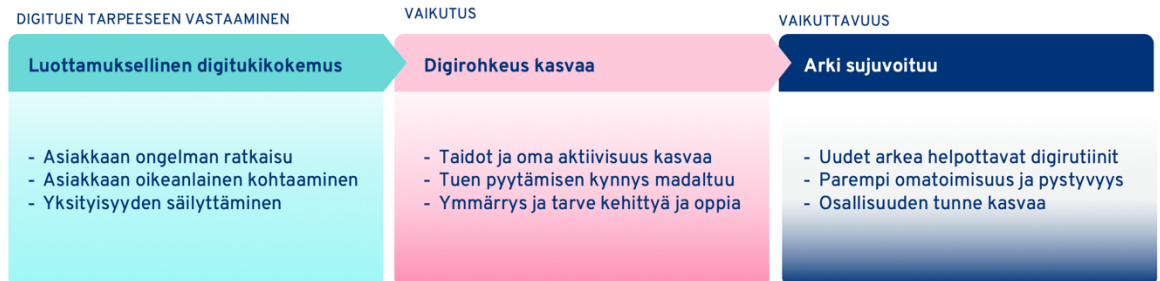
***”[viranomaisen] sivulla suunnistaminen on todella mutkikasta. En olisi selvinnyt mitenkään ilman CHATin apua.” – Digituen asiakas***

Onnistunut digituki tuottaa positiivisen asiakaskokemuksen, joka kantaa digitukitilanteesta asiakkaan arkeen. Digituessa kannustetaan asiakasta, joka tulee ajatelleeksi ja rohkaistuu ottamaan digitukijan kanssa muitakin asioita kuin alkuperäisen pulmansa. Digituen saajan digirohkeus arjessa kasvaa ja hän uskaltaa kokeilla itsenäisesti aiempaa rohkeammin ja kiinnostuu enemmän digiasioista.

---

<sup>11</sup> Digi- ja väestötietovirasto. Läheiset digituen antajina.

## Digituki kasvattaa digirohkeutta

**Onnistuneen digituen vaikuttavuus**

Kuva 9. Onnistuneen digituen vaikuttavuus

Hyvät kokemukset edesauttavat digituen pariin hakeutumista jatkossa, kun asiakas kohtaa uusia digipulmia. Myös Pihlaisen & Ng tutkimuksessa huomattiin, että mielekkäät digituen tilanteet innostivat ikäihmisiä hakeutumaan digituen tilanteisiin uudelleen<sup>12</sup>. Digirohkeus on suoraan mainittu digiopetuksen tavoitteena digitaitojen ohella sekä kansalaisopistoissa<sup>13</sup> että kolmannen sektorin toiminnassa<sup>14</sup>.

### 2.4.1 Luottamus oikeanlaiseen kohtamiseen

Digitukijan luotetaan kohtaavan asiakas oikealla tavalla sekä tunteiden että osaamisen tasolla. Digituen asiakkaat kokevat aidosti, että digitukijat kohtaavat heidät inhimillisesti ja kuulevat hänen pulmansa ja auttavat kaikin puolin, jotta digitukitilanne tuntuisi asiakkaasta miellyttävältä. Asiakas tulee kuulluksi ja ymmärretyksi ja hän saa täyden huomion omalle pulmalleen. Digitukijat lukevat taitavasti ja kokonaisvaltaisesti asiakkaiden tilannetta. Keskustelun tahti ja neuvot suhteutetaan asiakkaan omaan tahtiin ja pohjataitoihin.

***”Koin opastuksen hyvänä ja minua opastettiin selkeästi ja rauhallisesti, ei ollut kiirettä mennä opastuksessa eteen päin. Sain avun kysymyksiini. Aikaa oli tunti, mutta tuntui, että enempikin voisi olla.” – Digituen asiakas***

<sup>12</sup> Korjonen-Kuusipuro, K., Rasi-Heikkinen, P., Vuojärvi, H. Pihlainen, K & Kärnä, E. (toim.). Ikääntyvät digiyhteiskunnassa. Elinikäisen oppimisen mahdollisuudet

<sup>13</sup> Kansalaisopistojen liitto 2019.

<sup>14</sup> Yhdessä digirohkeaksi 2020.

Oikeanlaisessa kohtaamisessa asiakas ei myöskään tunne leimautuvansa (esimerkiksi tyhmäksi tai avuttomaksi) ja uskaltaa kysyä apua sekä pienempiin että isompiin huoliin.

Huomiota asiakkaan kohtaamisen tärkeydestä tukee Turun yliopistossa tehty huomio: kirjastojen digituessa vaativimmat digineuvontatilanteet ylittävät tavanomaisen asiakaspalvelun ja lähestyvät tietynlaista hoivatyötä. Digitukijan pedagogisen osaamisen tärkeys sekä asiakkaan kohtaaminen empaattisesti ja rohkaisten korostuu.<sup>15</sup> Asiakkaan ohjauksia onkin tunnustettu myös Digi- ja väestötietoviraston digitukijoiden osaamisen kehittämistyössä kaikkien digitukijoiden osaamisen tärkeäksi yhteiseksi osaksi, riippumatta siitä millaisessa organisaatiossa digitukija toimii tai kenelle digituki on suunnattu.<sup>4</sup>

#### 2.4.2 Luottamus tarpeeseen vastaamiseen

Digitukijan luotetaan tietävän oikeat vastaukset asiakkaan esittämään tarpeeseen. Digitukijat vastaavat myös moniin kysymyksiin, joita ei osattu kysyä. Asiakas ei aina osaa sanoittaa oikein avun tai tuen tarvetta. Tarve voi olla todellisuudessa jotain aivan muuta kuin se, mihin asiakas kertoo tarvitsevänsä apua. Digitukijan on hyvä ymmärtää erilaisia digitaalisten taitojen kehittämisen esteitä, jotta pystyy vastaamaan asiakkaan todelliseen tarpeeseen. Kannustus ja rohkaisu uusien asioiden opetteluun on myös tärkeä digituen tarve, mitä asiakkaat harvoin osaavat pyytää.

***”Kauniit kiitokset (digitukijan nimi) ohjauksesi on ollut ammatillista, ystävällistä, kannustavaa ja minua aktivoivaa.” – Digituen asiakas***

Digitukijoiden osaamisprofilointityössä<sup>16</sup> on tunnustettu digituen sanotetun tarpeen lisäksi erilaisia juurisyitä digituen tarpeelle, mitkä digitukijan on hyvä tunnistaa ja huomioida digitukea antaessa. Asiakkaan esittämän tarpeen (esimerkiksi asiointitarve passin hakemiseen) ohella opastusta annetaan myös laitteidenkäyttöön, rohkaisua digipelokkuuteen tai kannustusta diginkäyttöön kohdentuvan negatiivisen asenteen kanssa. Myös Pihlaisen & Ng'n vertaisohjauksen tutkimuksessa havaittiin, että yksi tärkeimmistä syistä hakeutua digitukeen on itsevarmuuden ja luottamuksen saaminen digin käyttöön<sup>17</sup>.

---

<sup>15</sup> Poutanen, Emmi & Poutanen Seppo. Kolumni: Digineuvonta on myös hoivatyötä

<sup>16</sup> Gullman, Mirva. Osaamisprofiilit auttavat digitukijaa kehittämään osaamistaan

<sup>17</sup> Korjonen-Kuusipuro, K., Rasi-Heikkinen, P., Vuojärvi, H. Pihlainen, K & Kärnä, E. (toim.). Ikääntyvät digiyhteiskunnassa. Elinikäisen oppimisen mahdollisuudet



Edelleen, digitukijat ohjaavat hienovaraisesti asiakasta edistämään digitaitoja tai helpottamaan arkeaan. Akuutin ongelman ratkettua digitukija saattaa esimerkiksi antaa vinkkejä uusista digipalvelusta tai neuvoja helpompiin käyttötapoihin. Usein digitukija myös kannustaa ja auttaa päivittämään ohjelmat tai laitteet. Asiakas kokee saavansa paljon enemmän kuin mitä osasi odottaa. Varsinkin, kun välttämättä ei tiennyt täysin mitä odottaa tai kun jo etukäteen pelkäsi epäonnistumista. Onnistunut digitukitilanne ja mukava kohtaaminen digitukijan kanssa rohkaisee asiakkaita kysymään muutakin kuin alkuperäistä asiaansa ja innostaa tulemaan uudelleen mahdollisten uusien pulmien kanssa.

### 2.4.3 Luottamus yksityisyyteen ja eettisyys

Digitukijalle luotetaan yksityisiäkin asioita luottaen, ettei tietoja käytetä väärin. Digituki asiakkaan yksityisissä asioissa nousi esiin digitukijoiden haastatteluissa. Käytännössä digituon antaminen ei onnistu, mikäli asiakas ei voi kirjautua omilla tunnuksilla tai ei pysty näyttämään verkkopalvelun sisältöä. Samalla digitukija saa tietoonsa tukemansa henkilön terveyteen, sosiaaliseen ja taloudelliseen tilanteeseen liittyviä asioita. Oikeustieteilijät Heidi Kärkönen ja Sini Mikkonen toteavatkin, että pakko turvautua ulkopuoliseen apuun omien terveysasioiden hoitamisessa rikkoo yksityisyyden suojan ja vaarantaa itsemääräämisoikeutta sekä altistaa digituon tarvitsijan hyväksikäytölle<sup>18</sup>.

Tilannetta helpottamaan laaditut [Digituon eettiset ohjeet](#)<sup>19</sup> olivat digitukijoilla hyvin tiedossa mutta niistä joustettiin asiakkaan tilanteen mukaan tarvittaessa. Esimerkiksi mikäli asiakas ei monista yrityksistä huolimatta saanut kirjoitettua salasanaa oikein, digitukija ei voinut välttyä salasanan näkemiseltä, jotta pystyi auttamaan asiakkaan eteenpäin.

***”Mutta meidän ei saada nähdä ihmisten yksityisiä tietoja tai taloustietoja. Mutta kyllä me joudutaan auttamaan ja autetaan. Aina voi kääntää katseensa pois.” - Digitukija***

---

<sup>18</sup> Buchert, U., Härkönen, H., Kouvonen A. & Mickelsson, S. Haavoittuvassa asemassa olevat joutuvat luopumaan yksityisyyden suojastaan digiasioinnissa

<sup>19</sup> Digi- ja väestötietovirasto, Digituon eettiset ohjeet



Kirjastoissa digitukijoita haastatellessa Turun yliopisto oli huomannut ristiriitaa auttamishalun, asiakkaan haavoittuvan tilanteen ja eettisten ohjeistusten välillä. Digitukijat pohtivat myös omaa oikeusturvaansa mahdollisissa tapauksissa, jossa opastettavan pankkitilillä ilmenisi ongelmia opastuksen jälkeen.<sup>20</sup>

Digitukijat olivat huolissaan myös siitä, miten asiakas pärjää arjessa yleisesti. Heitä pohditutti selkeästi hyvin paljon se, mitä palveluja voi ja kannattaa suositella asiakkaalle ja mikä on digitukijan rooli asiakkaan valinnoissa. Varsinkin koukuttavien palvelujen esiin nostaminen ja käytön neuvominen arveluttaa, ettei asiakkaan elämä mene sekaisin koukuttuessa palveluun. Koukuttaviksi palveluiksi mainittiin esimerkiksi WhatsApp, navigaattori, Facebook. Pankkiasiointiin ja verkko-ostokseen liittyvissä digitukitilanteissa pitää kiinnittää erityistä huomiota siihen, ettei vahingossa rohkaise asiakasta sellaiseen mitä hän ei muuten tekisi.

***”Haluaisin suositella WhatsAppia kaikille koska se tuo sosiaalisuutta ulottuville. Mutta kuinka paljon uskaltaa houkutella? Onko eettisesti oikein että koudutan ihmisen siihen? Se on niin koukuttava!” – Digitukija***

#### **2.4.4 Heikon asiakaskokemuksen syynä on usein sekava opastustilanne**

Aina kuitenkin luottamusta ei synny tai se kolhiintuu. Huonoa palautetta digituesta on tullut tapauksissa, jos digitukijan kielitaito tai puheen selkeys on ollut puutteellista tai jos digitukija on käyttänyt vieraita ja vaikeita termejä.

---

<sup>20</sup> Poutanen, Emmi & Poutanen Seppo. Kolumni: Digineuvonta on myös hoivatyötä.



Digituen asiakaskokemusta parantaa:	Digituen asiakaskokemusta heikentää:
<ul style="list-style-type: none"><li>- asiakkaan pulmien onnistunut ratkaisu</li><li>- osaavat digitukijat</li><li>- miellyttävä palvelu, digitukija herättää luottamusta</li><li>- kiireettömyyden tunnelma</li><li>- digituen maksuttomuus</li><li>- asiakkaan tarpeiden huomiointi</li><li>- uuden oppiminen</li><li>- odotusten ylittyminen</li><li>- kiitollisuus ja konkreettinen apu arkeen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- asiakkaan pulma ei ratkennut</li><li>- digituen tahti on liian nopea</li><li>- digitukijan persoona tai ulkoasu ei herätä luottamusta</li><li>- digituessa käytetään vaikeita termejä</li><li>- digitukitilanne keskeytyy ja huomio herpaantuu</li><li>- asiakasta ei tueta henkilökohtaisesti ryhmäohjauksessa</li></ul>

Kuva 10. Hyvän ja huonon digitukikohtaamisen piirteitä

Huonoja kokemuksia on myös siitä, jos opastamisen tahti on ollut asiakkaalle liian nopeaa tai aika on loppunut kesken. Digitukija on joskus olemuksellaan tai asiakas-kohtaamisen perusteella herättänyt epäluottamusta. Joku pohti vapaaehtoisten digitukijoiden roolia ja toivoi, että yhteiskunta tarjoaisi enemmän ammattimaista digitukea, missä luottamuksellisuus olisi paremmin varmistettu.

***“Paikalliselle kansalaisopistolle tulisi antaa tehtäväksi digituki: osittain perustietokursseja ja osittain yksilöllistä ohjausta luottamukselliseksi todistetun opettajan kanssa. Koska pankkitunnuksilla pääsee käsiksi hyvin henkilökohtaisiin asioihin. On epäreilua, että sellaisten nuorten, joiden luotettavuudesta ei ole varmuutta, sallitaan hoitaa eläkeläisten henkilökohtaisia asioita.” – Digituen asiakas (75 – 84 v)***

Paikoissa, joissa on useita digitukijoita, asiakas saattaa saada apua useammaltakin eri digitukijalta. Jotkin asiakkaat ovat vaivaantuneet, kun sivullinen digitukija on tul-



lut yhtäkkiä sekaantumaan hyvin menneeseen tukitilanteeseen. Useasta digitukijasta on kuitenkin myös hyviä kokemuksia, asiakkaat pitävät siitä, että joku osaa neuvoa yhdessä asiassa ja toinen toisessa.

***”Oli ihan hyvä opastaja, mutta kesken kaiken tuli joku mies opettamaan miten asian voi myös tehdä toisinpäin. Menin sekaisin ja ärsytti kun toinen opastaja tuli sekaantumaan asioihin.” - Digituen asiakas***

Aavikon ym. vertaisopastajien tutkimuksessa huonoissa asiakaskohtaamisissa oli useimmiten kysymys muistisairaasta opastettavasta, jolloin opastuksesta ollut vertaisopastajan mielestä ollut hyötyä. He myös tunnistivat tilanteen, jossa opastajan ja opastettavan persoonallisuuksien yhteensopimattomuus vaikeutti digitukitilanteen sujuvuutta.<sup>21</sup>

Haastatteluissa digitukijat kertoivat, että heillä on omia erikoisosaamisalueita ja usein joku muu digitukija voi auttaa, vaikka ei itse pystyisi neuvomaan asiakasta. Syynä asiakkaan pulman ratkaisemisen epäonnistumiseen mainittiin muun muassa seuraavia: aika ei riittänyt päivityksen läpimenoon tai ongelma oli liian vaikea ratkaistavaksi digitukijan toimesta (huijaus tai ohjattu huoltoon tai palveluntarjoajalle). Joillain asiakkailla riittää ymmärrystä, jos digitukija ei osaa auttaa mutta digitukijat kertovat myös asiakkaista, jotka ovat lähteneet tyytymättöminä ”ovet paukkuen”.

***”Koska opastajat toimivat vapaaehtoisina, ei voine vaatia että aina onnistuu. Joskus on huippua, joskus taas itse tietää paremmin.” - Digituen asiakas***

***”Asiani oli vaan liian vaikea.” - Digituen asiakas***

Enter Ry:n Opastusaiheet<sup>22</sup> tilastoinnista käy ilmi, että ajan loppuminen on suurin syy siihen, miksi asiakkaan ongelma ei ratkennut. Puuttuvat tunnukset olivat yksi yleisimmistä syistä epäonnistumiseen. Digitukijat ovat kokeneet haasteina opastuksessa muun muassa:

- oppiminen vaatisi toistoa
- terminologia on outo opastettavalle

---

<sup>21</sup> Korjonen-Kuusipuro, K., Rasi-Heikkinen, P., Vuojärvi, H. Pihlainen, K & Kärnä, E. (toim.). Ikääntyvät digiyhteiskunnassa. Elinikäisen oppimisen mahdollisuudet

<sup>22</sup> Enter Ry, Opastusaiheet vuonna 2022



- opastettavan asennoitumiseen liittyviä syitä (liika varovaisuus, kärsimättömyys, voimattomuus, kaikkitietävyys)
- opastaja ei osannut ratkaista ongelmaa (liian vaikea, laite ei ollut tuttu)

### Miten digitukea voisi parantaa?

Kehitysehdotuksena digitukeen asiakkaat toivoivat enemmän pysyvää, vakinaisesti samassa paikassa annettavaa digitukea ja virallisia luotettavaksi vahvistettuja digitukijoita. Digituen ajanvarauksesta ja aukioloista toivottiin helpommin löydettävää tietoa.

## 3 Digituen asiakkaiden digikyvykkydessä on eroja

### 3.1 Digituen asiakaskunnassa korostuvat ikääntyneet naiset

*”Olen kymmenen vuotta näitä kaikkia opetellut käyttämään, ja ihan itse. Ei läheiset näistä ole olleet niin kiinnostuneita. Kun olin töissä, niin ei siellä juuri käytetty tietokonetta.” – Digituen asiakas*

Digituen asiakkaissa painottuivat iäkkäät ja naiset mutta digiosaamisessa, pohjakoulutuksessa ja taustoissa oli paljon eroja.

<b>Sukupuoli</b>  Enemmistö naisia	Digituen asiakkaista enemmistö on naisia ( <b>65 %</b> ).  Sukupuolten jakauma oli tasaisempi kuin esimerkiksi Senior-Surfin datassa, jossa naisia digituen asiakkaista oli jopa 92 %.
<b>Ikä</b>  Suurin ikäryhmä 75–84-vuotiaat	Suurin ikäryhmä oli <b>75– 84-vuotiaat</b> , joita oli <b>45 %</b> asiakkaista.  Iältään asiakkaat olivat 25–94-vuotiaita. Eläkeiän ylittäneitä asiakkaita oli enemmän kuin työikäisiä.  Digituen eri toimipisteissä kävi eri ikäisiä asiakkaita, varsinkin kuntien digituessa kävi enemmän työikäisiä kuin muualla. Helsingin kaupungin digituessa alle 65-vuotiaiden osuus oli <b>41 %</b> , Hailuodon digituessa <b>58 %</b> .





	Järjestöjen tarjoamassa digituessa kävi myös jonkin verran 25 –65-vuotiaita, vaikka ne toimivat senioriyhdistyksen voimin ja/tai senioritalojen tiloissa. Järjestöjen digituessa kävi myös hyvin iäkkäitä, reilusti yli 80-vuotiaita asiakkaita.
<b>Pohjakoulutus</b>  Vaihtelee	Digituen asiakkaista ylioppilaita tai sitä korkeamman koulutuksen omaavia oli <b>52 %</b> kun taas vain peruskoulun käyneitä <b>17 %</b> . Suurimpana yksittäisenä pohjakoulutusryhmänä digituen asiakkaista olivat ammattikoulun käyneet (nykyään toisen asteen ammatillinen koulutus) 29 prosentilla.
<b>Digiosaaminen</b>  Vaihtelee	Yhteisessä asiakaspalautelomakassa ei kysytty digiosaamista mutta SeniorSurfin asiakkaista <b>57 %</b> asiakkaista käytti digiä päivittäin ja <b>36 %</b> vain joskus tai silloin tällöin.  Digitukijoiden mukaan useilla on kuitenkin paljon paremmat digitaidot kuin mitä itse ymmärtävät.

Jotkut ovat olleet tekemisissä tietotekniikan kanssa säännöllisesti ja jo pidempään työelämässä, jotkut olivat tutustuneet digiin työn ulkopuolelle ja jotkut ovat vasta viime vuosina ottaneet ensimmäiset digilaitteet käyttöönsä.

*” Olen vasta alkeissa.” – Nainen (75 – 84 v)*

*”Yllättäviin asioihin tarvii apua, ei tavallisiin. Tietokoneen hajoaminen on sellanen. Oma kone sanoi sopparin irti, en osannut tehdä mitään. En saanut sieltä kuvia ulos.” – Digituen asiakas*

Digitukijat arvioivat, että digitalisaation edetessä myös asiakkaiden digitaidot ovat kehittyneet. Moni seniori toimii aktiivina erilaisissa yhdistyksessä ja omien henkilökohtaisten digiasioiden lisäksi syynä digineuvojen kysymiselle saattoi olla yhdistyksen asioiden hoitaminen.

*”Digitaidot on kehittyneet hurjasti. Älypuhelin sen on tuonut. Monista voi tulla eläkkeellä yhtäkkiä tosi taitava, vaikka ei ole koskaan osannut käyttää tietokonetta.” - Digitukija*

*”Meillä käy niitäkin jotka mielellään napattais opastajiksikin.” - Digitukija*



### 3.2 Digituen tarve korostuu terveyden heiketessä ja eläkkeelle jäädessä

***”Omat kyvyt eivät riittäneet enää uudemman tietokoneen käyttöön.” – Nainen (75 – 84 v)***

Haastatteluisia tuli esiin tekijöitä, jotka ovat edistäneet asiakkaan hakeutumista digitukeen. Monet asiakkaat kertoivat, että olivat huomanneet itse, että eivät pysy uusista asioista perillä yhtä hyvin kuin ennen. Ikä ja sen tuomat terveyteen vaikuttavat tekijät kuten **mustin, näkökyvyn ja motoriikan heikkeneminen** mainittiin syynä digituen tarpeelle.

***”Todella tarpeellinen kun ikää tulee, että saa apua älypuhelimien käytössä, asennuksessa ym. Kiitos!” – Nainen (65 – 74 v)***

***”Me vanhat ihmiset tarvitsemme paljon elintärkeitä digitaitoja ja jokaisen tulisi niitä harjoitella. Se on kuin opetelle lukemaan tai kirjoittamaan.” – Nainen (75-84 v)***

***”Erittäin tärkeä ikä-ihmiselle, koska muisti, toiminnot ym. heikenevät vuosien mittaan. Digituki aivan välttämätöntä. Jatkakaa samaan malliin. Kiitos.” – Mies (75 – 84 v)***

Monilla **työelämästä pois jääminen** on ollut kohta, jolloin digituelle on tullut tarvetta, koska digitaidot eivät enää päivittyneet samaan malliin kuin ennen. Työpaikalla tietokoneita käyttäneet ovat huomaamattaan päivittäneet digitaitojaan työpaikan digituen tai oman aktiivisuuden avulla. Digitaalisten taitojen päivittämisen tarve ja digituen tärkeys on ymmärretty tietoisesti vasta kun on ollut eläkkeellä jonkin aikaa ja huomaa ettei enää osaa digiasioita samalla tavalla kuin ennen.

***”Pitäisi olla eläkkeelle pääsyn edellytys että käy oppimassa, että yrittää olla mukana asioissa. Tämä atk-opastus on tärkeää.” – Digituen asiakas***

Tarve digituelle on voinut tulla myös siitä, että **ei saa omilta läheisiltä riittävää apua** digiasioihin. Monella digitukeen päätyvällä ei ole lähipiirissä henkilöitä, joilta voisi kysyä neuvoja digipulmissa. Voi olla, että läheisiä ei ole tai jos on, heitä ei haluta vaijata turhaan tai on jo selvinnyt, ettei läheinen halua tai osaa auttaa digiasioissa. Moni haastatelluista kertoi olevansa uuden edessä digiasioiden kanssa, koska aiemmin digilaitteita ja -asiointia hoitanut puoliso on edesmennyt tai sairastunut vakavasti ja nyttemmin pitää pärjätä itsekseen. Eräs haastateltava koki vahvasti, että omat asiointiasiat pitää pystyä hoitamaan itse vaivaamatta läheisiä. Hän ei halunnut missään nimessä kysyä läheiseltä apua mutta digituen palveluja hän käytti mielellään. Osa



asiakkaista oli luonut lähipiirinsä kanssa kaksitasoisen digituen mallin. He kysyivät ensin läheiseltä mielipidettä siitä, onko digipulma tarpeeksi painava, että sen kanssa kannattaa mennä kunnan tai järjestön tarjoamaan digitukeen.

Taloudelliset asiat tulivat esiin myös, kaikilla **ei ole varaa ostaa tai päivittää jatkuvasti erilaisia digilaitteita tai maksaa verkkoyhteyksistä**. Digituessa on monesti käytettävissä myös asiakaslaitteita paikan päällä tai niitä annetaan lainaksi.

*”On todella hyvä, että (paikkakunta) on tämmöisiä palveluita, vielä ilmaisia. Itsellä ei ole tietokonetta kotona, enkä osaa oikein käyttää konetta. Kaikilla ei ole tietokonetta kotona. Olen vähävarainen.” – Nainen (55 – 64 v)*

### 3.3 Arjen hyöty motivoi oppimaan digitaitoja

Digitukijat ja digituen asiakkaat ottivat puheeksi tuntemiaan henkilöistä ja olivat neuvottomia sen suhteen, miten tällaiset henkilöt saataisiin ottamaan käyttöön arkea helpottavia digiasioita. Haastatteluissa kerrottiin myös tarinoita tuttavista ja digitukitilanteista, joissa digistä oli nähty niin suuri hyöty, että henkilö oli päättänyt opetella ensimmäistä kertaa käyttämään jotain digipalvelua. Syyt hakeutua oppimaan uusia digitaitoja ovat hyvin moninaiset, niin kuin ihmisten arkikin. Digimotivaatio saattaa löytyä esimerkiksi harrastuksista ja vapaa-ajasta tai työstä ja toimeentulosta tai terveydestä.

Tämän kartoituksen aineistoa on laajennuttu digitukijoiden verkoston kokemuksilla, mitä käsiteltiin Matalan kynnyksen digituen työpajassa 30.8.2023<sup>23</sup>. Digiin houkuttelevien tekijöiden kautta voidaan tukea kiinnostusta uusien taitojen oppimiseen ja löytää keinoja hakeutua digitukeen. Hyöty motivoi monia opettelemaan uusi digitaitoja. Digitaitokyselyssä<sup>24</sup> selvisi, että 53 % halusi opiskella uusia digitaitoja vain jos siitä olisi hyötyä arjessa, 37 % halusi oppia uusia asioita mielellään ja 8 % vältteli mielellään kaikkien uusien digiasioden opettelua.

## 4 Digituen tarpeet

Tätä kartoitusta tehdessä huomasimme, että digituen aiheita seurataan, luokitellaan ja tilastoidaan varsin eri tavoin eri organisaatioissa. Aiheista voidaan kysyä asiakailta tai digitukijoilta ja tieto voidaan kerätä heti digitukitilanteessa tai sen jälkeen.

---

<sup>23</sup> ks. Liite 2: Digimotivaation aiheet

<sup>24</sup> Digi- ja väestötietovirasto, Digitaatoraportti 2022



Aiheiden ryhmittely pääotsikoiden alle ja yksittäisistä aiheista käytetyt termit poikkeavat myös toisistaan.

Kaikki digitukijat, joita haastattelimme, olivat omissa ajatuksissaan luokitelleet digituen aiheet suurin piirtein samalla tavalla kolmeen eri tyyppiin: asian hoitaminen, uusi laite ja selkeä digituki. Alla listaamme kyselyissä esiin nousseita yleisimpiä digituen aiheita digitukijoiden aihejaottelun mukaan.

1. **Asian hoitaminen:** Asiakas tulee hoitamaan tiettyyn asiaan liittyvän tietyn digitaalisen asiointiasian tai koko prosessin, esimerkiksi liitteen liittäminen hakemukseen tai koko asiointi esimerkiksi matkan varaaminen tai passin hankkiminen.

#### *Digituki palveluihin: yleisimmät digitukiaiheet*

- Julkiset asiointipalvelut (esim. Kela, Vero, HSL, Traficom, kunnalliset palvelut) ja omaan terveyteen liittyvät asiointipalvelut (esim. ajanvaraus, OmaKanta)
  - Tunnistautuminen
  - Verkkopankin käyttö
2. **Uusi laite:** Asiakas on hankkimassa tai ottamassa käyttöön uutta laitetta, esimerkiksi tuki laitteen hankintaan tai uuden laitteen käyttöönotto paketista purkamisesta alkaen.

#### *Digituki uusiin laitteisiin: yleisimmät digitukiaiheet*

- Uuden laitteen käyttäminen, asetukset jne.
  - Neuvot ja suositukset uuden laitteen hankintaan
  - Uuden laitteen käyttöönotto suoraan paketista
3. **Selkeä digituki:** Miten sovellus tai laite toimii, esimerkiksi käyttöjärjestelmän tai sovelluksen asetukset tai päivittäminen, sähköposti, tiedostojen tallennus pilveen, tulostimen liittäminen tietokoneeseen.

#### *Digituki sovellusten ja laitteiden käyttöön: yleisimmät digitukiaiheet*

- Tietoturva ja - suoja
- Sähköposti



- Tilit, salasanat ja käyttäjätunnukset
- Ohjelman, sovelluksen tai käyttöjärjestelmän päivittäminen
- Tiedostojen siirtäminen, varmuuskopiot ja pilvitallennus

### **Digituen aiheiden seuraamisen haasteet ovat moninaisia**

Digituen aiheiden tilastoinnin erilaisuuden vuoksi tulosten tarkastelu yleisellä tasolla ei ole täysin suoraviivaista. Eri aiheiden yleisyyden tulkintaa hankaloittaa myös se, että usein digitukitilanteessa käsitellään samalla kertaa useita aiheita. Lisäksi asiakkaiden näkemys nimetä ja ryhmitellä digituen aiheita poikkeaa lomakkeilla käytetyistä. Tämä näkyi tulkintamme mukaan esimerkiksi Muu-vastauksien isona määränä. Lisäksi laitekäyttöön liittyvät aiheet näyttävät olevan taas melko ongelmallisia digituen saajien vastaajakäyttäytymisen vuoksi. Esimerkiksi, mikäli ratkaistu ongelma on liittynyt sähköpostitilin salasanaan, digituen saaja on usein raportoinut digituen aiheeksi myös älypuhelimien käytön ja tabletin käytön, mikäli nämä ovat ne laitteet, joilla hän sähköpostia käyttää.

On tyypillistä, että yhden digitukitilanteen aikana käsitellään useita eri pulmia. Digituen tarvitsijoilla saattaa olla kasaantunut useita eri digipulmia ja tulo on voinut viivästyä.

#### ***”Latauksien poistaminen, omakantaan meno, kuvankaappaus” – Digituen asiakas***

Joillakin asiakkailla on jo tullessaan valmiiksi pitkä lista kysymyksiä. Usein digituessa asioidessa mieleen tulee muutakin kuin alkuperäinen pulma. Myös digitukija voi vinkata muuta kuin mitä asiakas kysyi. Asiakokonaisuus voi olla suuri ja se palastellaan usealle eri digitukikerralle. Näin ollen samalla digitukikerralla käsitelläänkin monasti useampia aiheita ja tyypillinen digipulma on monta pulmaa.

***”Tarvitsisin apua monessakin asiassa, en vain ole ottanut asiakseni hoitaa vielä kaikkea.” – Nainen (75 – 84 v)***

***”Olen istunut täällä jo useamman viikon. Kirjoitan tutkielmaa ja sen tekeminen vie aikaa. Kääntämistä, printtausta sekä lopuksi sisällysluettelon ja lähdeluettelon tekemistä wordissa.” – Nainen (55 – 64 v)***

## 4.1 Digitaalisen asioinnin tuki

Sähköiseen tunnistautumiseen ja verkkopankkiin liittyvät kysymykset ovat yleisimpiä aiheita, joita eri digitukipisteissä ratkotaan. Terveysteen liittyvien digitaalisten palvelujen käyttöön (esim. ajanvaraukset, omat tiedot) ja eri valtion viranomaisten (esim. Vero, Kela, Traficom) sekä muiden julkisten palveluiden (esim. kunnalliset asiointipalvelut, joukkoliikenne) asiointiin liittyvät kysymykset olivat läsnä kaikissa eri digitukipisteissä.

<b>Digituki asiointiin yleisimmät aiheet 2.-14.5.2023</b>			
<b>Yhteinen asiakaskokemuslomake, lähidigituki (n=91, vastauksia 128)</b>	<b>Helsinki, lähidigituki (n=80)</b>	<b>SeniorSurf, etäopastus (n=10)</b>	<b>Kansalaisneuvonta, etäopastus (n=191)</b>
1. Muu sähköinen asiointi (32 %)* 2. Tunnistautumisen pankkitunnuksilla (26 %) 3. Julkiset- ja viranomaispalvelut (Kela, Vero, Traficom) (23 %) 4. Terveysteen liittyvä asiointi (13 %) 5. Laskujen maksaminen, tiliotteen lataaminen (10 %)	1. Terveysteen liittyvä asiointi (Maisa, omakanta, omaolo, koronapassi...) (35 %) 2. Julkiset- ja viranomaispalvelut (Kela, Vero, HSL, Traficom) (27 %) 3. Tunnistautumisen verkkopankkitunnuksilla (17 %) 4. Verkkopankin käyttö (15 %) 5. Elisan palvelut, ruokatilaus netin kautta (2%)	Sähköinen asiointi 8 %	1. Suomi.fi valtuudet (15 %) 2. Suomi.fi viestit (11 %) 3. Suomi.fi tunnistus (8 %) 4. Digi- ja väestötietovirasto (8 %) 5. Oikeushallinto (3 %)

Kuva 11. Digituki asiointiin yleisimmät aiheet



\*) Muun sähköisen asioinnin tarkennuksia annettiin vain vähän: Elisan palvelut, yleinen epäselvyys internetin käytössä, MobilePay

Digitukijalta odotetaan digitukipisteessä riippumatta tukea yleisimpiin julkisiin asiointipalveluihin ja lisäksi palvelujärjestelmän tuntemusta. Julkisten palvelujen ulkopuolella muut digitaaliset palvelut tuntuivat jakautuvat niin laajasti eri palveluihin, että ne eivät nousseet suosituimpien listoille verkkopankkia lukuun ottamatta. Erilaiset vapaa-aikaan ja viihteeseen liittyvät kysymykset, esimerkiksi valokuvien ja kuvakirjojen tilaaminen, suoratoistopalveluiden tai äänikirjojen hankkiminen, matkustaminen ja verkko- ja lippukaupat, eivät olleet kovin yleisesti toistuvia aiheita. Muussa digitaalisessa asiointissa mainittiin hyötypalveluista esimerkiksi operaattorien kanssa asiointi ja ruokatilaukset.

SeniorSurfin etädigituessa sähköisen asioinnin opastuksen osuus oli vain 8 %. Enter Ry:n<sup>25</sup> laajemmassa otoksessa digitukijat arvioivat sähköisen asioinnin osuus oli 2 % etädigituessa (n=212), mutta lähidigituessa sähköisen asioinnin osuus 20% (n=188). Asiointipalveluista korostuivat Maisa ja verkkopankit.

Kansalaisneuvonnassa<sup>2</sup> asiointiin digitukea annettiin paljon Digi- ja väestötietoviraston palveluihin, jotka olivat 4 yleisintä aihetta (ks. yllä), ainoastaan Suomi.fi verkkopalveluun liittyvä digituki ei ollut yleisimpien joukossa. Muiden viranomaisten digitaaliseen asiointiin Kansalaisneuvonnassa annettiin eniten digineuvoja Oikeushallinnon kysymyksiin (3 %). Tyypillisimmin ohjattiin asiakas löytämään kysymänsä digitaalinen palvelu (esimerkiksi mistä tilataan rikosrekisteri ja mistä haetaan avioeroa). Muussa viranomaisasiointissa Kansalaisneuvonta auttoi oikean palvelun löytämisessä, palvelun sisällä oikean kohdan löytämisessä ja kirjautumisessa seuraavasti:

- Verohallinto (2 %)
- Muu taho (2 %)
- Poliisi (1 %)
- Kela (1 %)
- Kunta (1 %)
- Maanmittauslaitos (1 %)
- Ruokavirasto (1 %)
- TE-palvelut (1 %)

Terveys- ja sosiaalipalveluihin (2 %) liittyen Kansalaisneuvonta auttoi palveluihin kirjautumisessa ja palveluseleihin liittyvän verkkosivuston käyttämisessä. Kuntaan liittyvässä (1 %) digituessa neuvottiin, mistä tietystä kunnassa, läheltä kysyjää, löytyy digitukea.

---

<sup>25</sup> Enter Ry, Opastusaiheet vuonna 2022



## 4.2 Uusien laitteiden hankinnan ja käyttöönoton tuki

Laitteen peruskäyttöön ja asetuksiin ja päivityksiin liittyviä digitukitilanteita oli kuitenkin vaikea tulkita eri kyselyiden tuloksista kysymyksenasetannan vuoksi. Asiaa on kysytty eri tavoin eri kyselyissä ja luultavasti vastausvaihtoehto on ollut useissa kyselyissä liian laaja ja oletettavasti vastausvaihtoehto on joskus valittu silloinkin, kun kyse on ollut vaikkapa asioinnista älypuhelimella tai tietokoneella. Varsinkin Digi-väestötietoviraston kyselyn tulokset viittaavat tähän

- Oman tietokoneen käyttö (esim. päivittäminen, asetukset, laitteen hitaus, ilmoitukset) (44 %)
- Oman älypuhelimien tai tabletin käyttö (esim. päivittäminen, asetukset, laitteen hitaus, ilmoitukset) (53 %)

Myös Helsingin kaupungin asiakaskyselyn mukaan suosituin aihe kysyä digitukea, on pyytää apua oman laitteen käyttöön liittyvissä kysymyksissä, kuten älypuhelimien tai tabletin päivityksiin ja asetuksiin liittyen.

- Oman älypuhelimien tai tabletin kysymykset (Päivitykset, erilaiset ilmoitukset ja asetukset... (21 %)
- Oman tietokoneen kysymykset (Päivitykset, erilaiset ilmoitukset, äänet, laitteen hitaus, asetukset...) (13 %)

Asiakaslaitteisiin liittyvät digitukikysymykset olivat läsnä niissä digitukipisteissä, joissa laitteita oli käytettävissä, Digi- ja väestötietoviraston kyselyssä asiakastietokoneiden osuus oli 8%. Helsingissä, missä asiakaslaitteiden käytännöt olivat muuttuneet, niihin kohdistuvat kysymykset korostuivat (12 % asiakastietokone ja 12 % tulostaminen ja skannaus). Asiakaslaitteita ovat asiakkaiden käytössä olevat tietokone, tulostin ja skanneri.

Tietokoneen, älypuhelimien ja tabletin lisäksi muut digiopastuksissa esille tulleet asiakkaan laitteet olivat: tulostin, skanneri, navigaattori, terveystietokone/sormus ja kamera. Oma ja opastuspisteen tulostinta lukuun ottamatta muihin laitteisiin liittyvät kysymykset olivat satunnaisia.



<i>Digituki laitteisiin: yleisimmät aiheet 2.-14.5.2023</i>		
<b>Yhteinen asiakaskokemuslomake, lähidigituki (n=112, vastauksia 152)</b>	<b>Helsinki, lähidigituki (n=80)</b>	<b>SeniorSurf, etäopastus (n=10)</b>
1. Oman älypuhelimien tai tabletin käyttö (55 %) 2. Oman tietokoneen käyttö (46 %) 3. Asiakastietokoneen käyttö (8 %)	1. Oman älypuhelimien tai tabletin kysymykset (21 %) 2. Oman tietokoneen kysymykset (13 %) 3. Tulostaminen, kopiointi, skannaus (12 %) 3. Asiakastietokoneen käyttö (12 %)	1. Oheislaitteen käyttö (15 %) 2. Laitteen peruskäyttö (8 %) 3. Uuden laitteen valinta (8 %) <i>Opastukseen liittyvät laitteet kysytyt erillisellä kysymyksellä (Windows 10 tietokone 46 %, Android tabletti 3 %, Android älypuhelin 31 %)</i>

*Kuva 12. Digituki laitteisiin yleisimmät aiheet*

### **Uudet laitteet**

Uusiin laitteisiin liittyvät käyttöönotto ja hankintakysymykset olivat digitukijoiden mukaan melko yleisiä. Senior Surfin kysely oli tämän kartoituksen ainoa, joka erotteli uusiin laitteisiin liittyvät digitukiaiheet. Laitteen peruskäyttöön (asetukset ja päivitykset) liittyi 8 % ja uuden laitteen valintaan 8 % kysymyksistä.

Enter Ry:n<sup>26</sup> laajemman otoksen kyselyssä vuonna 2022 lähituessa aiheena oli uuden laitteen käyttöönotto 5 % ja uuden laitteen valinta 4 %. Etätuessa aiheena oli laitteen peruskäyttö (asetukset ja päivitykset) 19 %, uuden laitteen valinta 3 %, uuden laitteen käyttöönotto 1 %.

<sup>26</sup> Enter Ry, Opastusaiheet vuonna 2022



### **Digilaitteiden päivitys ja hankinta**

Digilaitteiden hankintaan ja uusien laitteiden käyttöönottoon liittyvät kysymykset ovat vahvasti läsnä digituessa. Monella asiakkaalla laitteet ovat vanhoja ja päivityksiä ei ole tehty aikoihin. Pelkästään päivitykset tekemällä moni laite toimii paljon paremmin, eikä uuden laitteen hankinta ole aina tarpeen.

#### ***”Aina on päivitystä tai muuta hämmennystä.” - Digitukija***

Myös asetusten muuttaminen saattaisi riittää monelle ikäihmiselle, aina ei tarvita uutta laitetta. Esimerkiksi sisällön tai tekstin koon suurentaminen ruudulla ja väri-contrastien suurentaminen. Joskus laitteet ovat kuitenkin niin vanhoja, että eivät enää ota vastaan päivityksiä ja/tai eivät toimi yhdessä muiden laitteiden kanssa ilman päivitystä (esimerkiksi tietokone ei toimi yhteen tulostimen kanssa tai pilvipalvelu, kamera ja kuva-ohjelma eivät toimi enää yhteen).

Ikäihmisen saamat muilta vanhaksi jääneet laitteet voivat olla liian vanhoja toimiakseen (esim. ei voi enää päivittää) tai ne ovat liian vaikeakäyttöisiä tai monimutkaisia yksinkertaista käyttöä varten.

Uusia laitteita hankkiessa ikäihmiset itse ja heidän läheiset ovat vaikeiden kysymysten edessä. Paljon esillä olleet ja mainostetut laitteet eivät välttämättä ole kaikkein helppokäyttöisimpiä. Digitukijat kertovat, että heidän mielestään ikääntyville parhaiten soveltuvat laitteet eivät ole aina esillä myymälöissä ja niiden mainoksia tai suosituksia näkee harvoin. Digitukijat kokevat, että seniorille soveltuvaa helppokäyttöistä laitetta on vaikea hankkia. Kaikki yritykset eivät edes myy tällaisia laitteita. Joissakin yrityksissä laite on esillä verkkosivuilla mutta ei välttämättä myymälässä lainkaan tai se ei ole esillä vaan erikseen kysyttävissä vain varastosta.

#### ***”Hyvät senioripuhelimet eivät ole myymälässä esillä vaan jossain takahuoneessa piilossa” - Digitukija***

Ketjun yksittäisiin liikkeisiin on vaikea soittaa ja tiedustella saatavuutta, koska nettissä ei ole myymäläkohtaisia numeroita saatavilla. Ikäihmiset ovat monesti myös hieman epäluuloisia myyjän suosituksia kohtaan, mikä tukee DVV:n Läheiset tutkimuksen tuloksia<sup>1</sup>. Heillä on omaa tai tuttavien kokemuksia huijatuksi tulemisesta laitekaupoilla. Moni digitukijakin mainitsee, että jonkin verran ikäihmisten kanssa joudutaan purkamaan kauppoja ylimääräisistä sim-korteista tai sopimuksista.

### 4.3 Sovellusten ja laitteiden käytön tuki

Digitukijoiden perusdigitueksi tai selkeäksi digitueksi nimeämät digituen aiheet pitivät sisällään eri digitukipisteissä suurin piirtein samoja asioita. Yleisimpinä aiheina olivat sähköposti, tietoturva sekä tilit ja salasanat. Riippuen digitukipisteestä myös tiedostojen hallinta, toimisto-ohjelmien käyttö sekä verkkoyhteydet ja liittymät nousivat yleisempien digituen aiheiden joukkoon. SeniorSurfin ensimmäisenä listattuun Muut sovellukset ja ohjelmat ei löydy lisätarkennusta. Oletettavasti osio pitää sisällään hyvin monia erilaisia sovelluksia toimisto-ohjelmista, pikaviestimiin ja musiikkisovelluksiin, koska niille ei ollut omaa kategoriaansa.

<i>Digituki sovellusten ja laitteiden käyttöön yleisimmät digitukiaiheet</i>		
<b>Yhteinen asiakaskokemuslomake, lähidigituki (n=108, vastauksia 221)</b>	<b>Helsinki, lähidigituki (n=80)</b>	<b>SeniorSurf, etäopastus (n=10)</b>
1. Tietoturva ja -suoja (39 %)	1. Tietoturva ja -suoja (9 %)	1. Muut sovellukset ja ohjelmat (38 %)
2. Tiedostojen siirtäminen, tallentaminen tai varmuuskopioiminen (27 %)	2. Sähköpostin käyttö (6 %)	2. Sähköpostin käyttö (15 %)
3. Sähköpostin käyttö (20 %)	Toimisto-ohjelmien käyttö (6 %)	3. Verkkoyhteydet ja liittymät (15 %)
4. Sosiaalinen media (17 %)	2. Unohtunut salasana tai käyttäjätunnus (6 %)	4. Tietojen siirto, varmuuskopiointi tai pilvitallennus (8 %)
5. Pikaviestimet (11 %)	3. Internetin käyttöopastus (5 %)	4. Tietoturva ja -suoja (8 %)
5. Vapaa-aika ja viihde (11 %)		4. Tilit ja salasanat (8 %)

*Kuva 13. Digituki sovellusten ja laitteiden käyttöön yleisimmät aiheet*



## 4.4 Eri tarpeet korostuvat eri digitukipisteissä

Digituen aiheiden jakauma poikkesi digitukea tarjoavan organisaation mukaan mutta kaikki yleisimmät aiheet olivat läsnä kaikissa kartoitetuissa organisaatioissa. Aiheiden tilastoinnin haasteiden vuoksi on vaikea tulkita eri aiheiden tarkkoja prosenttiosuuksia, joten tässä luvussa aiheiden osuuksia käsitellään yleisemmällä tasolla.

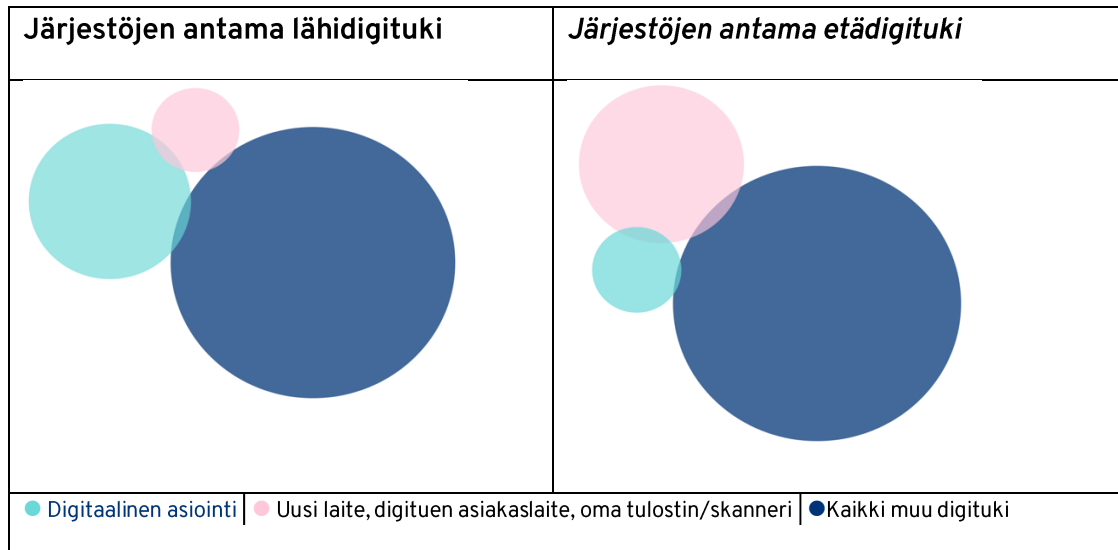
- Kunnan ja viranomaisen digituessa kysyttiin paljon neuvoja näiden omien digitaalisten palvelujen käytössä
- Laitteisiin ja niiden peruskäyttöön ja päivittämiseen liittyvät aiheet korostuivat lähidigitukea antavissa digitukipisteissä (kunnat ja järjestöt tässä kartoituksessa)
- Niin sanotun perusdigituen (sovellusten käyttö, tietoturva, tilit ja salasana, sähköposti) liittyvää digituen osuus oli suurin järjestöjen tarjoamassa digituessa sekä läsnä- että etänä toteutettuna.
- Etädigituessa digitaalisen asioinnin osuus neuvonnasta on pienempi kuin lähidigituessa
- Uuden laitteen käyttöönottoon liittyvät sekä suuremmat päivityksiin liittyviä digitukipulmia käsiteltiin sellaisissa digitukipisteissä, joissa lähineuvonnalle oli aikaa varattavissa reilusti (mieluummin yli tunnin verran), esimerkiksi järjestöjen digituessa

### Järjestöjen antama digituki

Laitteiden ja sovellusten käytön tuki on selkeästi suurin tukiaihe järjestöissä, sekä etä- että lähituessa. Laitteiden peruskäytön ja yleisen digituen lisäksi järjestöjen digituessa neuvottiin palveluihin ja asiointiin liittyen mm. tunnistautumisen, omakannan ja omaveron kanssa, passin hakemisessa, ajanvarauksessa ja verkkopankkiasioissa. SeniorSurfin ja Enter Ry:n<sup>27</sup> etäopastuksissa asioinnin digituen osuus oli huomattavasti pienempi kuin lähidigitukea antavissa digitukipisteissä.

---

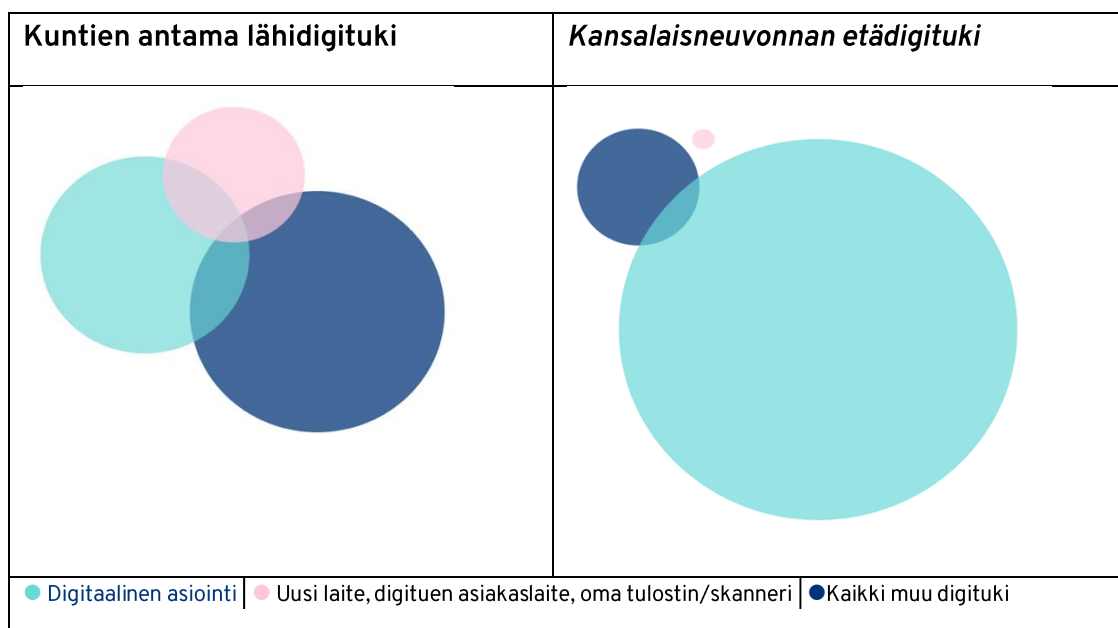
<sup>27</sup> Enter Ry, Opastusaiheet vuonna 2022



Kuva 13. Digituen aiheiden jakautuminen järjestöjen lähi- ja etädigituessa

### Kuntien antama digituki

Kuntien järjestämässä lähidigituessa eri digituen aiheet ovat läsnä tasaisimmin kuin muissa digitukipisteissä. Omien digitaalisten asiointipalveluiden neuvonnan ohessa Helsingin ja Hailuodon digituki neuvoi monissa yleisissä digiasioissa, kuten laitteiden peruskäytössä, sähköpostin käytössä, tietoturva-asioissa, toimisto-ohjelmien käytössä, tilien ja salasanojen kanssa sekä yleisesti internetin tiedonhaussa. Digitaalisen asiointin neuvontaa annettiin noin neljäsosassa digituen tapauksista. Asiakaslaitteiden neuvonta (varsinkin Helsingissä) nosti laitedigituen osuutta.



Kuva 14. Kunnan ja kansalaisneuvonnan digituen aiheet

## Valtion viranomaisen antama digituki

Viranomaispalveluiden asiasisältöön liittyvän neuvonnan ohessa Kansalaisneuvonta ja Verohallinnon asiakaspalvelu neuvoi näissä yleisissä digiasioissa, jotka eivät suoraan liittyneet vain substanssiasiaan:

- Selaimen välimuistin ja evästeiden tyhjennys (selain jumissa)
- Liitteen avaaminen (varsinkin mobiililaitteella)
- Yllättävä tilanne asiassa, mikä on ennen toiminut, esim. joku on päivittynyt tai vaatii päivityksen, uuden version käyttöönotto
- Selkeän kielen puute ilmoituksissa ja oheistuksissa: Asiakkaan antamissa tiedoissa oli virhe ja virheilmoituksesta ei selviä, miten se korjataan. Saaduista ohjeista ei selviä, miten toimitaan.
- Asian etenemisen tiedustelu, kun se ei muuten selviä
- Asiakas oli epävarma tallennuksen/lähtettämisen onnistumisesta
- Mistä kirjaudutaan sisään palveluun / mistä kirjaudutaan ulos palvelusta
- Mistä löytää käyttöohjeet

## 4.5 Veroaiheiset kysymykset eri digitukipisteissä

Tämä asiakaskokemuskartoitus toteutettiin toukokuussa ajankohtana, jolloin oli veroilmoituksen jättäminen on ajankohtaista. Halusimme tarkastella myös sitä, näkykö digituen kysyntä veroihin liittyvissä asioissa myös muualla kuin Verohallinnossa. Viranomaisasioinnin neuvonta ja verohallinnon asiat olivat läsnä kuntien ja järjestöjen digitukipisteissä mutta niihin liittyvät neuvonnan olivat yksittäisiä, varsinaisesta kysynnän piikistä ei tämän kartoituksen mukaan ollut merkkejä.

Kansalaisneuvonnassa veroilmoitusaika näkyy veroaiheisinä kysymyksinä myös suomi.fi tunnistautumisessa ja suomi.fi valtuuksissa. Tilinumeron ilmoittamisen tuki oli yleisin digituen aihe Verohallinnon kysymyksissä tunnistautumisongelmien jälkeen.

Verohallinnon asiakkailleen antamassa digituessa veroilmoitusaikaan oli mukana sisältöön liittyviä kysymyksiä (mikä lomake valita, mikä tieto täyttää lomakkeelle) sekä digitaalisen palvelun käyttöön liittyviä kysymyksiä (mistä löytää tietty lomake, ohjeiden ja virheilmoitusten ymmärtäminen). Kaikkiaan asiakastuen 41 609 yhteydenotosta 1,3 % on tilastoitu digitueksi. Digituen aiheet (yhteensä 550 kappaletta) jakautuivat: verkkopalvelun käytöntuki 67 % ja ohjaus verkkopalveluun 33%.



## 4.6 Digitalisaation eteneminen vaikuttaa digituen tarpeeseen

*”13 vuodessa olen nähnyt koko kaaren, miten aiheet on muuttuneet. Alussa oli no-kialaiset, pienet näppäinpuheimet ja Doroja. Niitä opastattiin. Oli tekstiviestiä, soitamista, vastaamista.” - Digitukija*

### **Muutos kohti henkilökohtaisempaa ja monimutkaisempaa digitukea**

Digituen aiheet muuttuvat ajan myötä. Digituen tarvisijoiden pulmista on digitukijoiden mukaan tullut aina vaan moninaisempia ja henkilökohtaisempia. Samalla digituen tarvisijoiden pulmista on tullut vaikeampia ratkaista ja digitukijoiden osaamiselle on tullut lisää vaatimuksia. Älypuhelinien yleistyttyä puhelimella tehtävät asiat ovat laajentuneet valtavasti, myös pikaviestimet ja sosiaalinen media toi mukanaan paljon uutta asiaa.

*”Ikinä ei voi tietää mitä kysytään, ei voi valmistautua.” - Digitukija*

### **Asiakaskokoneilla annettavasta tuesta siirrytty omien laitteiden tukeen**

Aiemmin kaikki digituki tapahtui asiakaskoneilla, nyt suurin osa asiakkaista tuo oman laitteen mukana. Yleisesti ottaen orientaation muuttaminen digitukitilanteessa älypuhelimien ja pöytätietokoneiden välillä ei ole seniorille helppoa (esim. pöytäkoneen näyttöä tökitään) ja oman laitteen käyttäminen on monessa tapauksessa paras väline ohjauksessa. Digitukipisteessä saattaa olla myös lainalaitteita saatavilla. Asiakaslaitteita kuitenkin käytetään vielä jonkin verran itsenäisesti ja tulostaminen asiakaslaitteella on yleistä. Asiakkailla on yleensä mukana oman laitteen lisäksi muistivihko, johon he kirjoittavat ohjeita muistiin kotona pärjäämistä varten ja mistä löytyy myös salasanoja.

### **Kurssimuotoinen digituki jakaa mielipiteitä**

Kurssien hyödyllisyydestä digituen muotona oltiin kahta päinvastaista mieltä. Toisaalta jossain koettiin, että kurseja ei kannata enää järjestää:

- Digituen aiheet ovat yhä henkilökohtaisempia, yhteisiä aiheita ei ole
- Kurseille ei ole ollut tulijoita

Toisaalta koettiin, että kurssit ovat pidettyjä ja suosittuja:

- Kurseja on paljon ja niillä on riittänyt kävijöitä, kurssilla käyneet ovat hyödyntäneet sen jälkeen muuta digitukea
- Uutena muotona eri yhdistyksille järjestettävät digikurssit, sitä kautta on tavoitettu täysin uutta asiakaskuntaa

Kurssien järjestämisessä ensiarvoisen tärkeää on, että kurssilla on opettajan lisäksi riittävästi apuohjaajia, jotta kaikki osallistujat saavat henkilökohtaista huomiota ja omakohtaista ohjausta. Kurssin pitäjän käyttämä kieli ja opetuksen tahti tulee suhteuttaa kuulijakuntaan. Lisäksi aihe tulee olla ajankohtainen ja sen valitsemisessa ja markkinoinnissa tulee tuntea hyvin kohderyhmää puhuttavat asiat. Kurssien kautta on tavoitettu uutta asiakaskuntaa, joka on tuonut myös henkilökohtaiseen digineuvontaan uusia asiakkaita.

Avikon ym. tutkimuksesta löytyy tukea havainnollemme: ”Ikäihmiset hakeutuivat vapaan sivistystyön kursseille, kun he halusivat perehtyä etukäteen määriteltyyn ja rajattuun digiteemaan syvällisemmin. Toisaalta kurssimuotoista digitukea hyödynnettiin silloin, jos käytävissä ei ollut muita digituen muotoja. Vertaisopastukseen taas hakeuduttiin silloin, kun tarvittiin yksilöllistä ja henkilökohtaista ohjausta.”<sup>28</sup>

## 5 Toimivat digituen ratkaisut

### 5.1 Toimiva digituen tila on avoin mutta riittävän yksityinen

***”Digiopastus on juuri siellä, missä ihmiset kulkee, sen löytää ne jotka sitä tarvii.” – Nainen (65-74 v)***

Tämän selvityksessä keskityttiin lähidigituen tilojen ja toiminnan havainnointiin. Usein digitukea on saatavilla jonkin toisen toiminnan tai tilan yhteydessä (kirjasto, seurakuntatila, palvelukeskus). Digitukea on tarjolla tyypillisesti siellä, missä ihmisiä ja digituen kohderyhmää liikkuu muutenkin: keskeisellä paikalla esim. keskustassa tai samoissa tiloissa kohderyhmää kiinnostavan muun toiminnan kanssa. On myös omia erillisiä toimipisteitä, jotka ovat vuosien saatossa tulleet hyvin vakiasiakkaiden tietoon. Tiloissa pyritään mahdollisimman matalaan kynnyksen digitukeen, jotta tilat tai jonot eivät muodostuisi esteeksi pyytää digitukea.

Toimiva paikka digituelle näytti havainnoin mukaan olevan avoimessa aulatilassa, missä ihmiset muutenkin liikkuvat ja digitukijan kanssa pääsee juttusille matalalla kynnyksellä. Erilliseen ovelta suljettuun tilaan järjestetty digituki ei ollut joidenkin digitukijoiden kertoman mukaan toiminut kovin hyvin. Aulatilassa sijaitsevien digitukitilojen lisäksi digitukipisteet olivat järjestäneet mahdollisuuden digituen antamiselle jossain rauhallisemmassa tilassa lähistöllä. Kaikki digitukea pyytävät eivät ole

---

<sup>28</sup> Korjonen-Kuusipuro, K., Rasi-Heikkinen, P., Vuojärvi, H. Pihlainen, K & Kärnä, E. (toim.). Ikääntyvät digiyhteiskunnassa. Elinikäisen oppimisen mahdollisuudet





valmiita keskustelemaan digitukijan kanssa niin, että joku toinen voi kuulla keskustelun ja nähdä mitä ruudulla tapahtuu. Osassa asiakastietokoneita oli näyttöjen päällä suojakalvot, jotka estivät sivullisia näkemästä ruudun tapahtumia. Digitukitilassa oli usein jonkinlainen juliste tai pöytämainos siitä, että digitukea on saatavilla ja sen ajankohdat. Julisteissa on se hankaluus, että aina ei ole sopivia paikkoja, minne niitä jakaisi, koska perinteisiä ilmoitustauluja ei ole enää kaikkialla. Joissain paikoissa monet ilmoitustaulut ovat muuttuneet sähköisiksi.

Suuremmissa digitukipisteissä oli erikseen vastaanottaja, joka tervehti asiakkaat ja ohjasi digitukijoille. Pienemmissä pisteissä digitukijat tervehtivät uusia asiakkaita samalla kun keskustelivat aiemmin tulleen asiakkaan kanssa.

Tiloissa oli tyypillisesti pöytäryhmiä, jossa yhden pienen pöydän äärellä oli useampia tuoleja. Joissain pisteissä oli saatavilla asiakastietokoneita ja jotkin tarjosivat asiakkaille lainalaitteita. Digitukijat käyttivät myös omia laitteitaan ohjaustilanteissa tarvittaessa.

Digituelle oli varattu reilusti aikaa. Yksi digitukitilanne kesti useimmiten hieman alle tai hieman yli tunnin. Kirjastoissa ja yleisessä palveluneuvonnassa annetaan myös digitukea mutta niissä ei ole mahdollista perehtyä asiaan kovin kauaa. Näistä ohjataan henkilökohtaisempaa neuvontaa tarvitsevia digitukeen. Esimerkiksi kirjastossa neuvontatyön ohessa annettava digituki kestää maksimissaan noin 15 minuuttia ja digitukijat voivat neuvoa kiireettömästi asiakasta esimerkiksi tunnin verran.

## 5.2 Ajanvarauksella tai ilman

Digitukea annetaan **ajanvarauksella ja ilman**. Joissakin pisteissä oltiin siirrytty koronan jälkeen kokonaan ajanvaraukselliseen toimintaan, sillä senioreilla on iso kynnys liikkua kotoaan. Ajanvarauksen hyviä puolia:

- Voi varata sopivan määrän digitukijoita ja asiakas ei joudu odottelemaan omaa aikaansa
- Digitukijan voi valita aiheen mukaan
- Digitukija saattaa valmistautua tarvittaessa kysymykseen
- Aika riittää esimerkiksi päivityksen tekemiseen tai hitaampaankin keskusteluun



Ajanvarauksettomalla matalan kynnyksen digituella on kuitenkin myös paikkansa. Ainakin tätä tarjoavissa digitukipisteissä riitti asiakkaita, joskus jopa jonoksi asti.

### **Suurin tuen tarve lomakausien ulkopuolella**

Monessa digitukipisteessä on huomattu, että digituen tarvitsijat eivät ole liikkeellä varhain aamusta. Jossain paikassa esimerkiksi kello 9 on koettu liian varhaiseksi. Jos asiakas huomaa ilmoituksen aamun lehdestä, hän on tällöin liikkeellä vasta aamutoimien jälkeen. Kirjastoissa on huomattu, että väkeä on yleisesti ottaen enemmän liikkeellä iltapäivästä.

Helsingin kaupungin kyselystä käy selville, että maanantai on vilkkaampi digitukipäivä muihin nähden ja viikonloppuisin ei ole juurikaan kävijöitä ja/tai digitukea tarjolla. Digituen tarvitsijat jäävät usein ”kesälomalle” jo toukokuussa. Asiakkaita ei juuri käy kesäaikaan ja digitukea ei aina tällöin järjestetäkään. Digituen tarve on suurempaa lomakausien ulkopuolella.

## **5.3 Tarve asioida saman digitukijan kanssa**

Suurimmissa digitukipisteissä digitukijat vuorottelivat ja pienemmissä sama/samat tukijat olivat paikalla. Digitukijan ja asiakkaan välille harvoin muodostetaan säännöllistä asiakassuhdetta, tietty digitukija ei ole aina tukivuorossa ja vaikka olisikin, asiakas saattaa ohjautua eri tukijalle. Digitukijoiden vaihtuvuus on nähty organisaatiossa toimivaksi käytännöksi.

### ***”Ei meillä digituessa ole sellaista omalääkärisuhdetta” - Digitukija***

Asiakkaan kannalta vaihtuva digitukija on hieman ongelmallista. Asiakkaan ja digitukijan tuttuudesta olisi joissain tapauksissa hyötyä ilmapiirin ja taustatietojen hyödyntämisen vuoksi. Edellisestä kerrasta jatkuva asia voi olla vaikea uudelle digitukijalle, mikäli asiakas ei osaa kuvata, miten asia on edennyt aiemmin.

Asiakkaan ja alun perin ulkopuolisen digitukijan välille saattaa muodostua tuttavuus-suhde ja asiakas saattaa haluta tulla kysymään tukea tai vain tervehtimään tuttua digitukijaa uudelleen. Asiakkaat kiintyvät helposti niihin digitukijoihin, joiden kanssa digitukitilanteet ovat sujuneet hyvin. Vuorovaikutuksen toimimiseen digituessa saattaa vaikuttaa niin sanottu henkilökemia, niin kuin moneen muuhunkin asiaan arjessa.

Kun vuorovaikutussuhteesta tulee toistuva ja läheinen, digitukijan ja läheisen antaman digituen ero ei ole enää niin selkeä. Pihlainen & Ng<sup>29</sup> tunnistivat tutkimuksessaan, että ikäihmisillä yhtenä motiivina käydä digituessa ovat sen tuomat sosiaaliset hyödyt. Tutut ja mukavat digitukijat ovat varmasti iso osa sosiaalisen hyödyn saamista.

## 5.4 Löydettävyys perustuu järjestötoimintaan ja perinteiseen mainontaan

Pidempään toimineet digitukipisteet ja digitukea tarjoavat organisaatiot ovat paikallisten asiakkaiden keskuudessa digitukijoiden mukaan hyvin tunnettuja. Myös suurin osa asiakkaista on käynyt jo pitkään ja tuntee digitukitoiminnan vähintään sillä tasolla, että missä sitä on tarjolla.

Digituen toimijat ovat kokeneet perinteisen **printtimainonnan** hyvin tehokkaana keinona kertoa toiminnasta. Digitukea antavassa tilassa on mainoksia (julisteita, esitteitä) siitä että digitukea on tarjolla (mitä ja milloin). Erilaisia esitteitä on jaossa siellä missä kohderyhmä liikkuu ja niitä jaetaan erilaisissa tapahtumissa ja tilaisuuksissa.

**Lehdessä** mainostaminen on hyvä keino tulla tunnetuksi. Paikallislehtien ja verkkomedioiden Minne mennä -palstat on paljon käytetty ilmoittelumuoto. Lehtiartikkelit ovat tehokas tapa kertoa digituesta ja ne tuovat tullessaan paljon asiakkaita. Uusia digitukipisteitä avatessa paikallislehdet ovat osoittautuneet hyväksi kanavaksi tavoittaa isompi joukko paikallisesti. Vakiintuneen toiminnan paikat kertovat luopuneensa lehti-ilmoittelusta kauan sitten. Asiakkaita tuntuu riittävän hyvin ilman näkyvyyttä paikallislehdissä.

Digitukea mainostetaan paljon järjestöjen **tapahtumissa ja jäsenviestinnässä**. Erilaisissa keskusteluissa esiin tulevilla tarinoilla, tuttavien kokemuksilla ja suosituksilla on suuri rooli digituen tunnettuuden kasvattamisessa. Paikallisissa tapahtumissa on ollut digituen info-pisteitä ja popup-digitukea tarjolla erittäin matalalla kynnyksellä. Digitukea markkinoidaan paljon jalkautuen kohderyhmän pariin ja verkostoituen.

Digituen ja järjestöjen omia **somekanavia** ja paikallisia someryhmiä käytetään mainostamiseen ja yleisen digineuvojen antamiseen jonkin verran.

Digitukeen **ohjataan asiakkaita** muualta jonkin verran.

---

<sup>29</sup> Korjonen-Kuusipuro, K., Rasi-Heikkinen, P., Vuojärvi, H. Pihlainen, K & Kärnä, E. (toim.). Ikääntyvät digiyhteiskunnassa. Elinikäisen oppimisen mahdollisuudet



- Jotkin senioritoimintaohjaajat ja kodeissa käyvät auttajat rohkaisevat digiapua tarvitsevia asiakkaita. He voivat saattaa arempia asiakkaita henkilökohtaisesti digitukeen ja tulevat tarvittaessa mukaan tueksi digitukitilanteeseen. Joskus sovitaan, että digitukija tulee asiakkaan kotiin.

Järjestön tarjoamaan digitukeen ohjataan monesta eri suunnasta:

- pankit, Kela, kirjastot, seurakunnan ystäväpalvelu, järjestöt, senioriryhmät, kunnan neuvontapisteet
- saman toimipisteen muusta toiminnasta saatetaan ohjata asiakas perille saakka digitukeen
- digituen toisen asiakkaan suosittelemana

***”Viereisessä rakennuksessa on Kelan toimisto, josta ihmisiä lähetetään usein suoraan kirjastoon digitukea saamaan. Erityisesti pitemmissä ja monimutkaisemmissa asioissa ihmiset lähetetään helposti tänne.” – Digitukija***

Järjestön ja kunnan digitukijat saattavat ohjata asiakkaan eteenpäin esimerkiksi pankin asiakastukeen tai viranomaisen asiakaspalveluun. Digitukijoita haastatellessa huomasimme, että he tuntevat alueen muut digituen tahot eri tavoin. Toisaalla samassa rakennuksessa toimivat digitukitahot eivät tienneet toisistaan ja toisaalla digitukijalla oli hyvin tiedossa kaikki eri digituen toimipisteet ja digituen muodot alueella.

## 5.5 Digitukijoiden omat kokemukset

Haastatellut järjestöjen vapaaehtoiset digituen vertaisneuvojat ovat itsekin eläkkeellä ja neuvovat työssään pääasiassa senioreita. Haastattelu- ja havainnointipisteissä oli paikalla myös joitakin kunnan työntekijöitä, joiden toimenkuvaan kuului digituen antaminen muun neuvontatyön ohella. Järjestöissä oli vapaaehtoisten digitukijoiden lisäksi henkilöstöä digituen organisointiin.

Digituen vertaisneuvojista suurin osa on miehiä mutta joitakin naisiakin oli paikalla. Digitukijat kertovat, että uusia vapaaehtoisia digitukijoita ei ole liiaksi tarjolla, usein joku muu digitukija tai järjestön muu toimija houkuttelee mukaan.

Digitukijoilla on erilaista osaamista omien erilaisten kiinnostuksenkohteiden ja erilaisen taustan vuoksi. Osa on ollut työelämässä ja/tai vapaa-ajalla paljonkin tekemisissä tietokoneiden ja tietotekniikan kanssa mutta on myös digitukijoita, jotka ovat



kiinnostunut digiaiheista enemmän vasta seniorijärjestön toiminnan kautta. Digitukijat ovat silminnähdessä ylpeitä oman digitukipisteensä digitukitoiminnan laadusta ja merkittävydestä.

Digitukijat olivat erittäin kiinnostuneita ajankohtaisista digiasioista ja motivoituneita oppimaan uutta. Monet järjestöt mahdollistivat oman toimintansa puitteissa digitukijoille koulutusta ja tukea digituessa tarvittavan osaamisen kehittämiseen. Heille oli tuttuja Digi- ja väestötietoviraston osaamisen kehittämisen osaamismerkkejä, koulutukset ja webinaarit. Digitukijat auttavat ja tukevat ja oppivat paljon toisiltaan.

*”(Facebook) ryhmässä on kaksi henkilöä, jotka jakaa aktiivisesti teknisiä uutisia. On puhelinvalmistajien, päivitysten yms asiaa.” – Digitukija*

Monet asiat motivoivat digitukijana toimimisessa:

- Oppii itsekin ja pysyy ajan tasalla
- Virkistää mieltä
- Saa auttaa muita
- Saa ratkaistua pulmia, kokee onnistumista
- Saa jännittäviä kokemuksia
- Sosiaalinen tapahtuma

Digitukijat miettivät joskus etukäteen mahdollisia vaikeita digitukitilanteita ja mikäli joku asiakkaan pulma ei ollut ratkennut, sitä haluttiin selvittää myöhemmin lisää, jotta osattaisiin seuraavalla kerralla toimia paremmin. Yleisesti ottaen kaikilla digitukijoilla oli hyvin salliva asenne omaa osaamista kohtaan. Ymmärrettiin että vapaaehtoisena toimiessa toimitaan oman persoonan vahvuuksilla ja kaikkea ei voi osata. Heille oli ihan luonnollista, että joku muu digitukija hallitsee tiettyjä asioita paremmin kuin mitä itse osaa.

## 6 Digituen asiakaskokemuksen mittaaminen on toistaiseksi pistemäistä ja epäyhdenmukaista

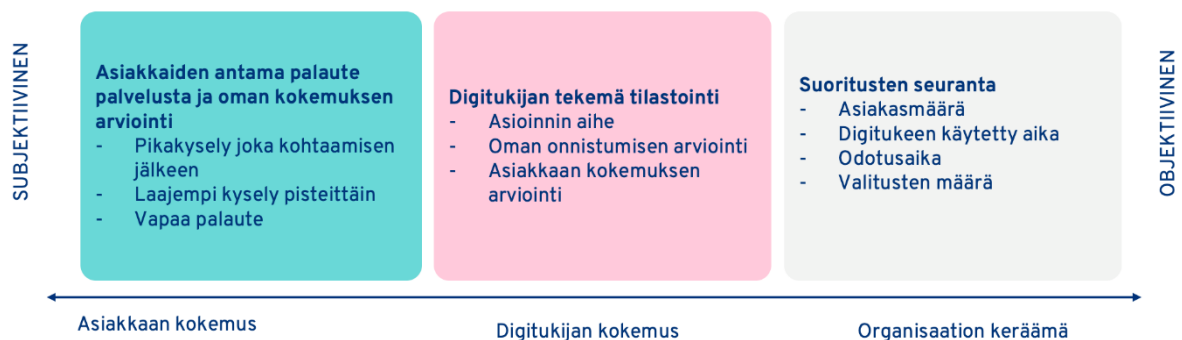
Kartoituksessa tehty kokeilu digituen yhtenäisestä asiakaspalautelomakkeesta nosti esiin digituen erinomaisen asiakaskokemuksen lisäksi epäyhtenäiset toimintatavat digituen asiakaskokemuksen mittaamisessa.

Digituen asiakaskokemusta kartoittaessa saimme ymmärrystä eri digituen toimijoiden käyttämistä mittaamiskeinoista. Tämän pienen aineiston perusteella huomasimme viitteitä epäyhtenäisyydestä ja yhteismitattomuudesta käytet-

tävissä tiedonkeruujärjestelmissä, mittareissa ja menetelmissä. Julkisten palveluiden asiakaskokemuksen tietopohjaa laajasti selvittäneessä tutkimuksessa huomattiin isommassa kuvassa sama nykytila<sup>30</sup>. Digituen osalta asiakaskokemuksen mittaamis- ja hyödyntämiskeinoissa voi olettaa olevan vielä suurempaa epäyhtenäisyyttä ja yhteismitattomuutta, koska kyse ei ole vain julkisten toimijoiden tuottamasta digituesta vaan mukana on myös laajasti muun muassa kolmannen sektorin ja vapaan sivistystyön organisaatioita.

Digituen asiakaskokemusta kysyttiin asiakkaalta suoraan mutta myös digitukijalta ja sitä tilastoitiin. Yksittäiset kysymykset ja lomakkeiden pituus vaihtelivat kyselyittäin. Jotkut kyselyistä tehtiin saman tien digitukitilanteen päätyttyä ja jotkin kyselyt lähetettiin asiakkaalle vastattavaksi myöhemmin. Kyselyjä tehtiin ja raportoitiin eri järjestelmin.

## Digituen asiakaskokemuksen mittaaminen



Kuva 15. Digituen asiakaskokemuksen mittaamisen tapoja

Kokonaistilannekuva digituen asiakkaiden tyytyväisyydestä digitukeen valtakunnallisesti yli organisaatioiden ja digituen muotojen ei ole mahdollista muodostaa olemassa olevien mittauskäytäntöjen avulla. Näkymää siihen, mitä vaikutuksia saadulla digituella on asiakkaan arkeen, on yhtä lailla mahdotonta muodostaa.

Digituen asiakaskokemuksen mittaaminen on tärkeää, koska se auttaa ymmärtämään digituen ja asiakkaiden tarpeita. Asiakaskokemustiedon avulla on mahdollista huomata ja korjata ongelmat sekä erilaiset puutteet ajoissa. Digitalisaation edetessä toimintaympäristö asiakkaidenarjessa muuttuu jatkuvasti.

<sup>30</sup> Valtionvarainministeriö, Julkisten palveluiden kansalais- ja asiakaskokemuksen tietopohjan nykytila, 2023



Asiakaskokemusta seuraamalla on mahdollista tunnistaa ja ennakoida muuttuvia asiakastarpeita ja kohdentaa digituen osaamisen kehittämistä sekä resursseja tehokkaammin.



## 7 Lähteet

- Buchert, U., Härkönen, H., Kouvonen, A., Mickelsson, S. 2022. Haavoittuvassa asemassa olevat joutuvat luopumaan yksityisyyden suojastaan digiasioinnissa. Ilmiö. [[https://ilmiomedia.fi/artikkelit/haavoittuvassa-ase-  
massa-olevat-joutuvat-luopu-  
maan-yksityisyyden-suojastaan-digiasioinnissa](https://ilmiomedia.fi/artikkelit/haavoittuvassa-ase-<br/>massa-olevat-joutuvat-luopu-<br/>maan-yksityisyyden-suojastaan-digiasioinnissa)] Viitattu 30.8.2023
- Digi- ja väestötietovirasto, Digitaitoraportti. 2022. [[https://dvv.fi/digiosaamisen-  
tilannekuva](https://dvv.fi/digiosaamisen-<br/>tilannekuva)] Viitattu 21.12.2022
- Digi- ja väestötietovirasto, Digituen löydettävyysskartoitus 2023. [[https://dvv.fi/digi-  
tuen-julkaisut](https://dvv.fi/digi-<br/>tuen-julkaisut)] Viitattu 12.6.2023
- Digi- ja väestötietovirasto, Digituen eettinen ohje, 2023 [[https://dvv.fi/digituen-eet-  
tinen-ohjeistus](https://dvv.fi/digituen-eet-<br/>tinen-ohjeistus)] Viitattu 4.9.2023
- Digi- ja väestötietovirasto, Läheiset digitukijana selvitys 2023.
- Enter Ry, Opastusaiheet vuonna 2022. [[https://bin.yhdistysavain.fi/1555484/17JFt-  
WYF80azPz6IRQ4w0YWjsn/ENTER%20ry\\_Opastusaiheet\\_2022.pdf](https://bin.yhdistysavain.fi/1555484/17JFt-<br/>WYF80azPz6IRQ4w0YWjsn/ENTER%20ry_Opastusaiheet_2022.pdf)] Viitattu 6.7.2023
- Gullman, Mirva, 2022. Blogi: Osaamisprofiilit auttavat digitukijaa kehittämään osaa-  
mistaan. [[https://dvv.fi/blogi/-/blogs/osaamisprofiilit-auttavat-digitukijaa-kehitta-  
maan-osaamistaan](https://dvv.fi/blogi/-/blogs/osaamisprofiilit-auttavat-digitukijaa-kehitta-<br/>maan-osaamistaan)] Viitattu 30.8.2023
- Kansalaisopistojen liitto (2019). Kansalaisen digitaidot kurssimalli. Kansalaisopisto-  
jen liiton hankemateriaalia kansalaisopistoille. [[https://kansalaisopistojen-  
liitto.fi/wp-content/uploads/2018/05/Kansalaisen\\_digitaidot\\_2018.pdf](https://kansalaisopistojen-<br/>liitto.fi/wp-content/uploads/2018/05/Kansalaisen_digitaidot_2018.pdf)] Viitattu 4.9.2023
- Korjonen-Kuusipuro, K., Rasi-Heikkinen, P., Vuojärvi, H. Pihlainen, K & Kärnä, E. (toim.). 2022 Ikääntyvät digiyhteiskunnassa. Elinikäisen oppimisen mahdollisuudet
- Morris, Anne (2007). E-literacy and the grey digital divide. A review with recommen-  
dations. *Journal of Information Literacy* 2: 3, 13–28.
- Poutanen, Emmi & Poutanen Seppo, 2023. Kolumni: Diginuovonta on myös hoiva-  
työtä.[ [https://suomenkirjastoseura.fi/kirjastolehti/kolumni-digineuvonta-on-myo-  
s-hoivatyota/](https://suomenkirjastoseura.fi/kirjastolehti/kolumni-digineuvonta-on-myo-<br/>s-hoivatyota/)] (Viitattu 15.8.2023)





Scheerder, Anique, Alexander Van Deursen & Jan Van Dijk (2017). Determinants of Internet skills use and outcomes. A systematic review of the second- and third-level digital divide. *Telematics and Informatics* 34: 8, 1607-1624.

Valtionvarainministeriö, Julkisten palveluiden kansalais- ja asiakaskokemuksen tietopohjan nykytila, 2023 [<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-367-253-6>] Viitattu 4.9.2023

Yhdessä digirohkeaksi (2020). [<https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/yhdessa-digirohkeaksi>] Viitattu 4.9.2023

## Kiitokset

Tämän selvityksen toteuttaminen ei olisi ollut mahdollista ilman digituen toimijoiden mielenkiintoa ja innostusta kehittää digituen asiakaskokemusta. Kiitos yhteistyöstä:

ATK Seniorit Mukanetti ry

Enter ry

Espoon kaupunki

Hailuodon kunta

Helsingin kaupunki, Itäkeskuksen kirjasto ja Työväenopisto

Kansalaisneuvonta, Digi- ja väestötietovirasto

Kuusamon Kumppanuustalo Nuotta

Moniheli ry

Niemikotisäätiön ja Kakspy Ry, Digijuudigime-hanke

Oulun Kehitysvammaisten tuki, Verkko haltuun -hanke

Rovaniemen Neuvokas

Svenska pensionärsförbundet

Vanhustyön keskusliitto

Vantaan kaupunki ja Myyrmäen kirjasto

Verohallinto

Vääksyn Tietotupa

Wellamo-opisto



## Liite 1: Tietolähteet

### **Tähän kartoitukseen luotu kyselylomake ja kerätty laadullinen aineisto**

Digi- ja väestötietovirasto, Digituen asiakaskokemus, kyselylomake (lähidigituki: kunnat, järjestöt, hankkeet), haastattelut ja havainnoinnit 02.05.2023 - 15.05.2023

### **Organisaatioiden oma data**

Digi- ja väestötietovirasto, Kansalaisneuvonnan digitukiaiheet, asiointikirjaukset (etätuki viranomaispalveluista) 02.05.2023 - 15.05.2023

Enter ry, Digituen asiakaskokemus, kyselylomake (lähidigituki) 02.05.2023 - 15.05.2023

Espoon kaupunki, Digituen asiakaskokemus, kyselylomake (Enter ry:n antama lähidigituki) 02.05.2023 - 15.05.2023

Helsingin kaupunki, Digituen asiakaskokemus, kyselylomake (lähidigituki) 02.05.2023 - 15.05.2023. Helsingin kaupungin digiopastuspaikat: Stadin asiakastalo, kirjastot, Helsinki-info, palvelukeskukset, työväenopisto.

Vanhustyön keskusliitto Digituen asiakaskokemus (SeniorSurf etädigituki)

- Asiakaspalaute kyselylomake 02.05.2023 - 15.05.2023
- Asiakasopastuspyyntöjen tilastot ajanjaksolla 02.05.2023 - 15.05.2023
- Opastusraportti kyselyn digitukijoille 02.05.2023-15.05.2023

Verohallinto, Asiakaspalvelun avoimet palautteet palautelomakkeella 02.05.2023-15.05.2023

Verohallinto, Asiakasneuvonnan syyt 02.05.2023-15.05.2023

	Määrällinen			Laadullinen	
<i>Tiedonkerääjä</i>	Yhteinen lomake 2.-14.5.2023 n=124	Toimijan oma asiakasdata 2.-14.5.2023 n=130	Toimijan oma tilastointi 2.-14.5.2023 n=755	Haastattelu 2.-14.5.2023 n=28	Havainnointi 2.-14.5.2023 7 toimipistettä
<i>Kolmas sektori</i>					
Mukanetin digiopastus, Pirkanmaa	27			x	2
Svenska pensionärsförbundet digiopastus, Uusimaa	43				
Tietotuvan digiopastus, Päijät-Häme	6			x	1
Enter ry, Kampin palvelukeskus, Uusimaa	5			x	1
Oulun Kehitysvammaisten tuki ry / Verkko haltuun -hanke, Pohjois-Pohjanmaa	12				
Rovaniemien Neuvokas, Lappi	9				
Vanhustyön keskusliitto, Senior Surf etätuki, valtakunnallinen		10	14		
Enter senior ry digiopastus, Uusimaa		42			
Enter ry digiopastus Myyrmäen kirjasto, Uusimaa				x	1
<i>Kunnat, kirjastot, opistot</i>					



Wellamo-opiston digiopastus, Päijät-Häme	10				
Kuusamon kaupungintalon asiakaspalvelupiste ja Kumppanuustalo Nuotta, Lappi	2				
Hailuodon kunnan digiopastus, Pohjois-Pohjanmaa	7				
Helsingin kaupungin digiopastus, Uusimaa		80			
Helsingin työväenopiston digiopastus, Uusimaa	3			x	1
Itäkeskuksen kirjaston digiopastus, Uusimaa				x	1
Espoon kaupungin digiopastus, Uusimaa		2			
<i>Valtion viranomaiset</i>					
Verohallinto digituen asiakaspalaute ja asiointisytyt, valtakunnallinen		6	550		
Kansalaisneuvonta etätuki, valtakunnallinen			191		



## Liite 2: Digimotivaation aiheita

<i>Digimotivaation aiheita</i>	
Läheiset ja ystävät	<ul style="list-style-type: none"><li>• Viestiminen kaukana asuvan perheenjäsenen tai tuttavien kanssa: Facetime, WhatsApp videopuhelu on keino "nähdä" ystävää kaukana</li><li>• Sosiaalinen media, kohtaaminen ja vertaistuki (varsinkin jos on vaikea liikkua kotoa pois)<ul style="list-style-type: none"><li>• Jos et ole somessa tulee ulkopuolisuuden tunne</li><li>• Yhteydenpito helpottuu ja monipuolistuu digitaalisten kanavien myötä</li><li>• Yhteydenpito "kaukaisempiin" sukulaisiin somen avulla (sellaiset, joille ei tule soiteltua)</li></ul></li><li>• On pakko, koska aiemmin asioita hoitanut henkilö ei ole enää auttamassa</li><li>• Vanhojen muistelu, vanhojen tuttavien paikkojen katselu (esim. lomamatkan maisemat, kotiseutu, vanha koulu ja koulukaverit) esimerkiksi kuvista tai Google Streetviewsta. Netistä löytynyt museoviraston ylläpitämä palvelu vanhoista valokuvista.</li><li>• Eri palveluihin saa ryhmiä (WhatsApp, Viber jne.)<ul style="list-style-type: none"><li>• Facebookista löytyneet entiseen kotiseutuun liittyneet ryhmät, vanhoja kuvia ja tuttuja sitä kautta tavoitettu</li><li>• Facebook kirpputorit ym. osto- ja myyntiryhmät</li></ul></li><li>• Kavereiden tuki ja kannustus</li><li>• Muiden, esimerkiksi omien lasten kokemuksista rohkaistuminen ja tunne siitä, että pysyy itsekin kehityksessä mukana</li></ul>
Liikkuminen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Lippuja ei saa ostettua muualta kuin verkosta</li><li>• Bussilippu oli helpompi ostaa netistä</li><li>• Junaliput oli helppo tilata netistä ennakkoon</li><li>• Näkee kätevästi linja-auton liikkumisen reaaliaikaisesti</li><li>• Paikallinen kausikortti puhelimesta</li><li>• Sovelluksen käyttäminen helpotti joukkoliikenteen käyttöä</li><li>• Netin reittihaku helpotti määränpään löytämistä, karttapalvelun käyttö ja paikannus</li><li>• Liikunta-/retkeilyreitit oli helpompi löytää netistä</li><li>• Sovelluksen kautta helpompi etsiä esim. bussireitit</li><li>• Henkilöauton diginäytöt ja ominaisuudet</li><li>• VR-mobiilin käyttö, ei tarvitse lippua erikseen s-postissa tai paperisena</li><li>• Taksin tilaus sovelluksella</li></ul>
Harrasteet ja vapaa-aika	<ul style="list-style-type: none"><li>• Harrastusryhmät, joissa opetellaan yhdessä : Pokemon go, erilaiset pelit</li><li>• Sukututkimus</li></ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>• Facebookissa olevat harrastusryhmät</li><li>• YouTubesta ja Instagramista löytyy virikkeitä ja ohjeita kaikkiin harrastuksiin<ul style="list-style-type: none"><li>• Neulomisohjeiden löytäminen verkossa</li><li>• Pulmaan saa ratkaisun hetkessä</li><li>• Netistä löytää ohjeita ja vinkkejä aiheeseen kuin aiheeseen; pihanhoito, käsityöt, muut harrastukset</li></ul></li><li>• Viihdepalvelut ajanvietteeksi ja iloksi (tv-ohjelmat, pelit, YouTube, musiikin kuuntelu, radio ja podcastit)</li><li>• Kirjaston käyttö<ul style="list-style-type: none"><li>• Kirjaston e-aineistot kuten musiikki, lehdet ja e-kirjat</li><li>• Lainojen uusiminen netissä</li></ul></li><li>• Etäkoulutukset</li><li>• Sää, se kaikkien mielenkiinnon kohde</li><li>• Liikuntaseurojen sovellukset ovat käteviä, mm. ilmoittautuminen ja maksaminen helpottuu</li><li>• Geokätköily</li><li>• Valokuvat<ul style="list-style-type: none"><li>• Valokuvien ottaminen, katselu ja arkistointi</li><li>• Valokuvista kuvakirjojen tekeminen</li></ul></li><li>• Erilaiset äänestykset, joissa vahva tunnistautuminen</li><li>• Virtuaaliodellisuus, uskomattomia uusia elämyksiä<ul style="list-style-type: none"><li>• Virtuaalivierailut museoissa, konserteissa yms.</li><li>• Virtuaalimatkat</li></ul></li><li>• Sisäinen halu kehittyä ja lisätä omaa osaamista</li><li>• Sukututkimus</li></ul>
Terveys ja hyvinvointi	<ul style="list-style-type: none"><li>• Omahoito-ohjelmat, esim. ahdistuneisuuden hoitoon</li><li>• Kunto- ja aktiivisuusranneke tai -sormus ja niiden yhdistäminen puhelinsovellukseen (unen ja aktiivisuuden seuranta ym.)</li><li>• Terveysasioiden hoitaminen on helppoa sovellusten tai digitaalisten asiointikanavien kautta, yhteyden saaminen terveydenhuoltoon helpottuu<ul style="list-style-type: none"><li>• Omakanta (reseptien uusimisen vaivattomuus, labratulosten näkeminen jonottamatta vaihteessa)</li><li>• Reseptien voimassaolon / jäljellä olevien lääkeannosten oma-toiminen tarkistaminen</li><li>• Ajanvaraus helpoin ja chat hoitaa, ennemmin kuin jonottaa puhelimesse kauan</li></ul></li><li>• Palveluiden saatavuus pienellä paikkakunnalla digin varassa</li></ul>
Työ ja toimeentulo	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rahan säästö (vrt. puhelumaksut, taksimatkamaksut, tiliotemaksut)</li><li>• Verkkopankki ja pankin mobiilisovellus<ul style="list-style-type: none"><li>• Palkkatositteet näkyvät verkkopankissa</li></ul></li></ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pankin mobiilisovellus helpottaa päivittäisten raha-asioiden hoitoa</li><li>• Laskujen maksaminen, voit ottaa kuvan viivakoodeista</li><li>• Eri pankkien palvelut, poistaneet henkilökohtaiset käynnit</li><li>• Työpaikoista ilmoitetaan työnhakusivuilla tai sosiaalisessa mediassa</li><li>• Virallisten asioiden hoitaminen nopeampaa</li><li>• Jäsenyhdistyksen järjestöavustuksen hakeminen sähköisesti</li><li>• On luvannut hoitaa yhdistyksen puolesta jäsenrekisteriä ja jäsenviestintää</li><li>• MobilePayn käyttö helpottaa maksamista</li><li>• Työpaikan intrasta löytyy kaikki työssä tarvittava tieto, tietojärjestelmät ja viimeisimmät infot</li></ul>
Asuminen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rahan säästö: oppii seuraamaan sähkön hintaa</li><li>• Vakuutusyhtiön omilta sivuilta löytyy kootusti kaikki omaan vakuutukseen liittyvät asiat ja kaiken asioinnin voi hoitaa helposti sähköisesti</li><li>• Netistä löytyy helposti ja kootusti tietoa asunnon huoltamiseen liittyvää</li></ul>
Omaisuus	<ul style="list-style-type: none"><li>• Valvontakameroilla mökin tms. kiinteistön seuranta</li><li>• Rahastojen ja osakkeiden osto, myynti ja seuraaminen sovelluksella</li><li>• Pankkiasioiden hoito -&gt; ylpeys että pysyy itsemääräämisoikeus</li></ul>
Syöminen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Netistä löytyy reseptejä</li><li>• Ruokaohjeet videoina, esim. TikTok</li><li>• Ruokablogit</li><li>• Ruokaostokset robotin tuomana</li><li>• Kauppakassi-palvelut ruuantilaamiseksi kotiin</li></ul>
Viihde ja kuluttaminen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Netistä löytyy paljon hyvää musiikkia<ul style="list-style-type: none"><li>• Lempimusiikin löytäminen YouTubesta</li><li>• Suoratoistopalvelusta löytynyt mielimusiikki sai täysin digitaidottomankin ihmisen innostumaan tabletin käytön opettelusta</li></ul></li><li>• Kotona karaoken laulaminen karaokesovelluksen avulla</li><li>• Toto tv:n kautta ravien seuraaminen</li><li>• Radion kuunteleminen netistä maksutta</li><li>• Uudet elämykset; esim. mahdollisuus kokeille virtuaalilaseja, mikä avaa uusia maailmoja</li><li>• Ymmärrys, mitä kaikkea tv/radio-ohjelmia pelkästään YleAreenan kautta löytyy</li><li>• Äänikirjojen kuuntelu &gt; ei pysty enää lukemaan</li></ul>