



# Digituki Hyvinkäällä - yksityishenkilöille suunnatut digitukipalvelut ja niiden kehittämistarpeet

Pauliina Metsola & Elina Seppänen



Laurea-ammattikorkeakoulu

## **Digituki Hyvinkäällä - yksityishenkilöille suunnatut digitukipalvelut ja niiden kehittämistarpeet**

Pauliina Metsola, Elina Seppänen  
Sosionomikoulutus  
Opinnäytetyö  
Toukokuu, 2023

Pauliina Metsola, Elina Seppänen

### **Digituki Hyvinkäällä - yksityishenkilöille suunnatut digitukipalvelut ja niiden kehittämistarpeet**

Vuosi

2023

Sivumäärä

40

---

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Hyvinkään alueen yksityishenkilöille suunnattujen digitukipalveluiden nykytilaa ja kehittämistarpeita. Työn tavoitteena oli tuottaa tilaajana toimineelle Hyvinkään kaupungille tietoa alueen digitukitoiminnan organisoimiseksi ja kehittämiseksi.

Opinnäytetyön tietoperustassa avattiin aiheeseen liittyvää termistöä, kuten digitalisaatio, digituki, hyvinvointi ja osallisuus. Opinnäytetyössä hyödynnettiin laadullista lähestymistapaa, mutta se sisälsi myös määrällisiä vivahteita. Opinnäytetyön aineistonkeruumenetelmänä käytettiin puolistrukturoitua teemahaastattelua. Haastatteluja tehtiin sekä yksilö- että parihaastatteluina. Työssä haastateltiin Hyvinkään alueella digitukea tarjoavia toimijoita ja muita aiheen parissa työskenteleviä.

Tulosten mukaan Hyvinkään alueelta löytyy kattavasti erilaisia yksityishenkilöille suunnattuja digitukipalveluita. Alueella tarjottava digituki on monipuolista, eri kohderyhmien tarpeet huomioon ottavaa ja sitä on saatavilla niin lähi- kuin etäohjauksena. Valtaosa palveluista on maksuttomia. Opinnäytetyön perusteella Hyvinkään alueen digituen kehittämistarpeiksi nousivat yhteistyön ja digitukiverkoston toiminnan, markkinoinnin ja tavoitavuuden sekä vastuun ja tiedon jakamisen parantaminen. Näiden lisäksi esiin nousi tarve avun pyytämiseen liittyvän kynnyksen madaltamiseen ja lokeroinnin välttämiseen.

Opinnäytetyö antoi kuvan Hyvinkään alueen digitukipalveluiden nykytilanteesta ja kehittämistarpeista. Työn tuottamaa tietoa voidaan hyödyntää digitukipalveluiden kehittämisessä sekä Hyvinkäällä että muualla Suomessa. Aiheen jatkotutkimustarpeeksi nousi digituen tarkasteleminen käyttäjän näkökulmasta.

Pauliina Metsola, Elina Seppänen

**Digital support in Hyvinkää - Digital support services aimed at private individuals and how these services should be developed**

Year 2023

Pages 40

---

The objective of this thesis was to clarify the current state of digital support services aimed at private individuals in the Hyvinkää area and how these services should be developed. The aim of this thesis was to produce information to the city of Hyvinkää, who was the commissioner of this thesis, on how to organize and develop their digital support services.

The theoretical framework of this thesis focused on topics related to the subject, such as digital transformation, digital support, welfare, and participation. This thesis was implemented by using the qualitative research method, but it also contained some features of quantitative research. The data collection method was a semi-structured thematic interview. Interviews were conducted both individually and as pair interviews. Digital support operators in the Hyvinkää area and other people working in the field were interviewed for this thesis.

The results show that there are wide-ranging different digital support services aimed at private individuals in the Hyvinkää area. Digital support services offered in the area are versatile, the needs of different target groups are considered and both face-to-face and remote support is available. Most of the services in the area are free of charge. Based on the thesis, the development needs in Hyvinkää area digital support services are improving collaboration, the functionality of the digital support network, marketing and reachability, and increasing responsibility and information sharing. In addition, the thesis indicates that the threshold to ask for help should be lower and compartmentalization should be avoided.

This thesis portrayed the current state of digital support services in the Hyvinkää area, and how the services should be developed. This information could be used in developing digital support services both in Hyvinkää and the rest of Finland. A topic for further research could be viewing digital support services from the users' perspective.

Keywords: digital support, digital support services, welfare, participation

## Sisällys

1	Johdanto.....	7
2	Hyvinkään kaupunki työelämäkumppanina .....	8
3	Hyvinvointi .....	8
3.1	Osallisuus.....	9
3.2	Saavutettavuus .....	9
4	Digitalisaatio .....	10
4.1	Digituki .....	11
4.1.1	Digituen muodot .....	11
4.1.2	Eriyiset kohderyhmät .....	12
4.2	Digiosaaminen ja digitaidot.....	13
5	Opinnäytetyön toteutus .....	13
5.1	Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite .....	14
5.2	Opinnäytetyön menetelmälliset valinnat .....	14
5.3	Aineistonkeruu.....	15
5.4	Aineiston analyysi .....	17
5.5	Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus .....	19
6	Digitukipalveluiden nykytilanne Hyvinkäällä .....	20
6.1	Hyvinkään digitukipalvelut.....	20
6.2	Digituen muodot ja palveluiden saavutettavuus.....	22
6.3	Digituen pariin löytäminen, tavoitavuus ja markkinointi.....	24
6.4	Hyvinkään nykyisten digitukipalveluiden vahvuudet .....	25
7	Digitukipalveluiden kehittämistarpeet Hyvinkäällä .....	26
7.1	Yhteistyö ja digitukiverkosto .....	26
7.2	Tiedon jakaminen .....	26
7.3	Vastuun jakaminen.....	26
7.4	Markkinointi ja tavoitavuus.....	27
7.5	Ajantasaisuus .....	28
7.6	Avun pyytämiseen liittyvän kynnyksen madaltaminen ja lokeroinnin välttäminen	28
8	Johtopäätökset .....	29
9	Pohdinta .....	32
	Lähteet.....	34
	Kuviot .....	38
	Liitteet .....	39

## 1 Johdanto

Uusi teknologia ja digitalisaatio muuttavat nopealla tahdilla tapaamme elää ja työskennellä. Digitaalisten laitteiden ja palveluiden yleistyminen tekee digitaaloista sekä kyvystä oppia ja kehittää omia digitaitoja entistä välttämättömpiä. Jokaisella tulisi olla oikeus kehittää omaa osaamistaan sekä niitä tietoja ja taitoja, jotka turvaavat mahdollisuudet työmarkkinoilla sekä aktiivisina ja itsenäisenä yhteiskunnan jäsenenä. (Adult education and... 2021, 13.)

Vaikka suomalaisten aikuisten digitaidot ovat Euroopan huippua (Adult education and... 2021), ei digilaitteiden ja palveluiden käytön hallintaa tulisi pitää itsestäänselvyytenä. Digi- ja väestötietoviraston vuoden 2022 digitaaliraportin mukaan 39 % suomalaisista tarvitsee usein digitukea eli apua internetin tai digitaalisten laitteiden käytössä (Digitaaliraportti 2022, 30). Tarve digituen kehittämiselle ja saatavuuden lisäämiselle on tunnustettu hallitustasolla ja sitä pyritään edistämään koko Suomessa (VN 714/2020).

Hyvinkään kaupunki on laatinut vuosille 2023-2027 uuden kaupunkistrategian, josta käytetään nimeä Pelikirja. Pelikirjassa määritellään, mitä asioita kaupunki toiminnallaan tavoittelee, mihin asioihin halutaan keskittyä ja panostaa sekä millä keinoin ja toimenpitein kaupunki aikoo saavuttaa asettamia tavoitteita. Digitalisaatio lävistää koko Hyvinkään kaupungin strategiaa ollen yksi kaupungin tukipilareista. (Hyvinkään pelikirja 2.0 2022, 3-8.)

Hyvinkään visiona on, että Hyvinkää on elinvoimainen elämyskaupunki. Sitä kohti päästäkseen kaupunki on valinnut strategiaansa kolme kärkeä ja niitä toteuttamaan on käynnistetty kärkihankkeet. (Hyvinkään pelikirja 2.0 2022, 3-8.) Yksi hankkeista, Meidän Hyvinkää, pyrkii lisäämään hyvinvointia edistämällä kuntalaisten yhteisöllisyyttä. Hankkeella pyritään muiden muassa lisäämään asukkaiden digitaitoja ja sitä kautta parantamaan palveluiden saavutettavuutta ja yhteisöllisyyttä. (Hyvinkään pelikirja 2.0 2022, 9.)

Hyvinkään kaupunki koordinoi Hyvinkään digitukiverkostoa, joka kokoaa yhteen alueella digitukea tarjoavia toimijoita. Verkoston tarkoituksena on tuoda yhteen digitukitoimintaa järjestävät tahot ja siten edistää alueen digitukitoimintaa. Verkosto kokoontuu keskimäärin parin kuukauden välein. Digitukiverkoston toiminta on ollut vakiintunutta jo useamman vuoden ajan, mutta kaupunki kaipaa toimintaan nykyistä enemmän suunnitelmallisuutta. (Isotalo 2023.)

Opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa Hyvinkään alueen digitukipalveluita ja sitä, millaista tuki käytännössä on. Työssä on tarkoitus selvittää myös digitukitoiminnan kehittämistarpeita. Opinnäytetyön tilaaja on Hyvinkään kaupungin hyvinvointipalvelut.

Työ tuottaa kaupungille tietoa alueen digitukipalveluiden nykytilanteesta ja kehittämistarpeista. Tietoa voidaan hyödyntää digitukiverkoston toiminnan organisoimisessa ja kehittämisessä. Kun Hyvinkään kaupungilla ja digitukiverkostolla on kokonaiskuva alueen palveluista sekä käsitys mahdollisista haasteista, on digitukitoimintaa mahdollista kehittää entistä paremmaksi.

Tuottamalla digitukipalveluiden kehittämistä edistävää tietoa, autamme digitukipalveluita tarvitsevia ihmisiä muun muassa saamaan tarpeitaan vastaavia palveluita, löytämään palveluiden piiriin ja hyödyntämään digitukea. Digikehityksessä mukana pysyminen edistää ihmisten osallisuutta ja hyvinvointia. Osallisuuden ja hyvinvoinnin edistämisen teemat nousevat esiin sekä Meidän Hyvinkää -hankkeen tavoitteissa että Hyvinkään kaupungin hyvinvointipalveluiden palvelualueen tehtävissä.

## 2 Hyvinkään kaupunki työelämäkumppanina

Opinnäytetyön työelämäkumppanina toimii Hyvinkään kaupungin hyvinvointipalvelut. Hyvinkää on Keski-Uudenmaan pohjoisin kaupunki, jonka asukasluku on hieman alle 47 000 (Hyvinkään kaupunki 2022a). Hyvinkään kaupungin sivistystoimeen on perustettu vuonna 2019 hyvinvointipalveluiden palvelualue (Hyvinkään kaupunki 2022b).

Hyvinvointipalveluiden tehtävänä on kuntalaisten hyvinvoinnin edistäminen vahvistamalla sekä paikallista että alueellista verkosto- ja kehittämistyötä. Hyvinvointipalvelut tukee paikallista yhteisö- ja järjestötoimintaa sekä nostaa esiin kaupungin ja muiden tahojen tuottamia palveluita, joilla pyritään edistämään ja kehittämään kuntalaisten hyvinvointia. Hyvinvointipalveluiden tehtäviin kuuluu myös luoda, koota ja jakaa tietoa erilaisista hyvinvointia tukevista ja toisaalta myös uhkaavista tekijöistä. (Hyvinkään kaupunki 2022b.)

## 3 Hyvinvointi

Hyvinvointi määritellään etenkin Pohjoismaissa usein sosiologi Erik Allardtin teorian mukaisesti (THL 2016). Allardt määrittelee hyvinvoinnin tilaksi, jossa ihmisellä on mahdollisuus saada keskeiset tarpeensa tyydyttyksi (Allardt 1976, 21). Allardt jakaa hyvinvoinnin kolmeen ulottuvuuteen: elintasoon (having), yhteyssuhteisiin (loving) ja itsensä toteuttamiseen (being) (Allardt 1976, 38).



Elintasolla tarkoitetaan aineellisia perustarpeita, kuten ravintoa, asuntoa ja terveyttä. Elintäsoon liittyvät arvot ovat hyvinvoinnin pohja. Yhteisyyssuhteet kuvaavat ihmisten välisiä suhteita. Allardtin mukaan ihmisillä on tarve kuulua sosiaalisten suhteiden verkostoon, jossa ilmaistaan välittämistä. Itsensä toteuttaminen puolestaan kuvaa tarvetta integroitua yhteiskuntaan, kokea itsensä tarpeelliseksi ja arvokkaaksi, sekä toteuttaa itseään ja vaikuttaa. (Allardt 1976, 40-47.)

Hyvinvointia voidaan tarkastella myös esimerkiksi toimintaperustaisesti. Amartya Senin ja Martha Nussbaumin (1993) kehittämässä toimintateoreettisessa hyvinvointiajattelussa korostetaan toimintojen ja kykyjen vaikutusta ihmisen hyvinvointiin. Hyvinvointiajattelun mukaan elämä koostuu toiminnoista, eli asioista, joita ihminen voi tehdä ja millainen ihminen voi olla. Nämä toiminnot ovat hyvinvoinnin osatekijöitä ja hyvinvointi ilmenee toimintojen toteutumisena. Toimintamahdollisuudet ja kyvyt edesauttavat toimintojen toteutumista. (Niemelä 2010, 19.)

### 3.1 Osallisuus

Osallisuudella tarkoitetaan yksilön tunnetta ja kokemusta siitä, että tämä voi vaikuttaa omaan elinpiiriinsä ja arkeensa kuuluviin asioihin. Osallisuuden tunne on aina yksilöllistä. (Kuusisto ym. 2022, 17.) Osallisuudella on vahva yhteys ihmisen hyvinvointiin. On todettu, että matala osallisuuden kokemus liittyy esimerkiksi yksinäisyyteen, vakavaan psyykkiseen kuormittuneisuuteen sekä huonoksi koettuun työkykyyn. Toisaalta kokemus osallisuudesta lisää ihmisen turvallisuuden tunnetta, hyvinvointia sekä uskoa omiin mahdollisuuksiin ja tulevaisuuteen. Osallisuuden edistämisen tarkoituksena on vähentää syrjäytymistä, eriarvoisuutta, syrjintää ja köyhyyttä. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) 2022.)

Digiosallisuus on osallisuutta, joka toteutuu digitaalisten palveluiden ja välineiden avulla (Kuusisto ym. 2022, 17). Digiosaamisen kehittämisessä tulisi ottaa huomioon myös arjen keskellä saatava, mahdollisimman matalan kynnyksen digituki. Kun kaikista digipalveluista tulee yhä enemmän osa ihmisten arkea ja arkisista asioista selviytymistä, tulee digituen saamisesta yhä enemmän osallisuus- ja yhdenvertaisuuskysymys. (Digitaitoraportti 2022, 16.)

### 3.2 Saavutettavuus

Saavutettavuus tarkoittaa aineettoman ympäristön soveltumista kaikille. Tällaista aineetonta ympäristöä on esimerkiksi tieto, palvelut, verkkosivut ja asenteet. Erilaiset palvelut, viestintä ja verkkosivut tulee olla toteutettu niin, että ne soveltuvat kaikille, mahdollisista toimintarajoitteista huolimatta. Saavutettavuudella voidaan tarkoittaa myös ihmisten asenteita ja moninaisuuden huomioon ottavaa ilmapiiriä. (Invalidiliitto 2023.)

Saavutettavuus palveluissa, viestinnässä sekä tiedonsaannissa tarkoittaa sitä, että käyttäjä voi valita erilaisia tapoja saada palveluita ja tietoa. Esimerkiksi julkisten tahojen tarjoama tieto tulisi olla saatavilla sekä sähköisessä, että painetussa muodossa. Sähköisissä palveluissa tulee ottaa huomioon, että sisältö on ymmärrettävää ja selkeää sekä luettavissa ruudunlukuapuvälineillä. (Invalidiliitto 2023.)

Digipalveluiden saavutettavuudesta säädetään laissa digitaalisten palveluiden tarjoamisesta. Laki velvoittaa julkista sektoria huomioimaan saavutettavuusvaatimukset verkkosivustojen ja mobiilisovellusten suunnittelussa, toteutuksessa ja ylläpidossa. Laki velvoittaa myös osaa yksityisen ja kolmannen sektorin toimijoista. (Aluehallintovirasto 2023a.)

Kun saavutettavuuteen on panostettu, erilaiset ihmiset voivat hyödyntää digipalveluita mahdollisimman omatoimisesti ja sujuvasti. Tämä lisää ihmisten itsenäisyyttä ja osallisuutta yhteiskunnassa. Saavutettavuus voidaan mieltää myös asiakaslähtöisyydeksi. (Aluehallintovirasto 2023b.)

#### 4 Digitalisaatio

Digitalisaatiossa on kyse muutoksesta, jossa teknologia integroituu osaksi ihmisten arkielämän toimintoja (Alasoini 2015). Parhaimmillaan digitaaliset palvelut sujuvoittavat ihmisten arkea ja palveluiden saatavuutta sekä edistävät yhteisöllisyyttä (Ahola & Hirvonen 2021, 7). Ongelmana on, että samalla, kun digitaaliset palvelut sujuvoittavat arkea ja purkavat eriarvoisuutta aiheuttavia tekijöitä, ne myös luovat uudenlaista eriarvoisuutta (Rahikka 2013, 142).

Suomi panostaa vahvasti digitalisaation edistämiseen. Pääministeri Sanna Marinin hallitusohjelman yhdeksi tavoitteeksi oli asetettu, että ”Suomi tunnetaan edelläkävijänä, jossa digitalisaation ja teknisen kehityksen tuomia mahdollisuuksia kehitetään ja otetaan käyttöön yli hallinto- ja toimialarajojen” (Pääministeri Sanna Marinin..., 107).

Yllä mainittua tavoitetta edistämään valtiovarainministeriö asetti digitalisaation edistämisen ohjelman ajalle 25.2.2020 - 31.3.2023. Yksi ohjelman kolmesta tavoitteesta oli, että digitukea on tarjolla koko maassa. Ohjelma pyrki kehittämään digitukea ja varmistamaan sen saatavuuden. (VN 714/2020.) Ohjelman kautta on muun muassa myönnetty rahoitusta maakuntaliittojen alueellisille digitukihankkeille sekä digi- ja väestötietovirastolle, joka kehittää ja pilotoi digituen pysyvää toimintamallia. (Valtiovarainministeriö 2023.)

Digitalisaation ja erityisesti julkisten palveluiden digitalisoinnin edistämistä ajoi myös aiempi hallitus vuosina 2015-2019. Vuosina 2016-2017 valtiovarainministeriöllä oli käynnissä silloisen hallitusohjelman tavoitteita tukeva AUTA-hanke, jonka tehtävänä oli kehittää toimintamalli, jolla autetaan ihmisiä löytämään digitaalisten palveluiden äärelle ja tuetaan palveluiden käytössä (Digituen toimintamalliehdotus - AUTA-hankkeen loppurapotti 2017, 2).

Digitalisaation edistäminen on siis ollut Suomen suunta jo useiden vuosien ajan. Vaikka hallitus on vaihtumassa, itse asia, digitalisaation edistäminen pysyy jatkossakin ajankohtaisena. Oletettavaa on, että sen merkitys tulee jopa kasvamaan, kun koko palvelurakenne tulee muovautumaan suuresti muun muassa hyvinvointialueuudistuksen myötä. Palveluiden digitalisointiin panostamisen ohella on tunnistettu ja tunnustettu digitalisaation tuomat ongelmat ja tarve tukea ihmisiä digitalisaation mukana pysymisessä. Tähän tarpeeseen pyritään vastaamaan kehittämällä digitukipalveluita.

#### 4.1 Digituki

Digituki on digilaitteiden sekä sähköisen asioinnin ja palveluiden käyttöön liittyvää opastusta, neuvontaa ja tukea. Digituen tarkoituksena on vahvistaa ihmisten digiosaamista. (Digi- ja väestötietovirasto 2023a.) Koska digituen tarve kumpuaa usein arkisesta digilaitteiden ja -palveluiden käytöstä, tulisi digituenkin olla lähellä ihmisten arkea, eli sitä aikaa ja paikkaa, jossa käyttö tapahtuu. Digituessa tulisi huomioida se, että tarkoitus on taitojen opettamisen ohella vahvistaa ihmisten uskoa siihen, että digitaitoja voi ja kannattaa opetella. (Digitaitoraportti 2022, 33.)

Digitukea tarjoavat yleisesti kaikki julkisia digipalveluita tarjoavat tahot. Julkisten palveluiden tarjoajilla on osana oman palvelun käytön tukea lakisääteinen velvollisuus tarjota myös apua digitaaliseen asiointiin. Monet kunnat ja esimerkiksi kirjastot ovat ottaneet omia palveluita koskevan digituen lisäksi kattavampaa vastuuta digituen tarjoamisesta. Lisäksi digitukeen luetaan erilaisten järjestöjen ja yritysten tarjoamat palvelut sekä ihmisten omien läheisten tarjoama apu ja tuki. (Digi- ja väestötietovirasto 2023a.)

Digitukea voi tarvita kuka tahansa. Digitaalinen toimintaympäristö muuttuu jatkuvasti, mikä edellyttää myös omien tietojen ja taitojen jatkuvaa päivittämistä. (Digi- ja väestötietovirasto 2023a.)

##### 4.1.1 Digituen muodot

Ihmiset voivat ymmärtää digituen ja siihen kuuluvat laitteet ja palvelut hyvin eri tavoilla. Digitukea voi tarvita erilaisten älylaitteiden, kuten esimerkiksi tietokoneen, tabletin tai älypuhelimien käyttöön. Näiden lisäksi löytyy paljon muita erilaisia arjessa käytettäviä digilaitteita, kuten kodinkoneet ja muu elektroniikka, joiden käyttöön voidaan tarvita digitukea.

Digilaitteiden käyttöön liittyvän tuen lisäksi tukea voi tarvita esimerkiksi viranomaisasiointiin, yhteydenpitoon tai viihdekäyttöön. Tuen tarve liittyy usein hyvinkin arkipäiväisiin asioihin, kuten etuuksien hakemiseen, terveystietojen tarkistamiseen, kirjaston lainojen uusimiseen tai tv-ohjelman äänestykseen osallistumiseen.

Digitukea voi saada lähitukena, jota on esimerkiksi erilaisissa asiointipisteissä annettava tuki, kotiin annettava tuki ja vertaistuki. Toinen digituen muoto on etätuki, jota on esimerkiksi puhelimitse annettava apu, chat tai videotuki. Näiden lisäksi voidaan järjestää erilaisia koulutuksia esimerkiksi verkossa. (Digi- väestötietovirasto 2023a.)

#### 4.1.2 Erityiset kohderyhmät

Vaikka valtaosa suomalaisista käyttää arjessaan sujuvasti digilaitteita ja -palveluita sekä kokee hyötyvänsä niistä, osa on syrjäytymässä digitaalisesta kehityksestä esimerkiksi laitteiden ja osaamisen puutteen tai teknologiaa koskevien negatiivisten asenteiden vuoksi (Digitaitokartoitus - Digitaalinen kysely 2020). Digitalisaation myötä on vaarana, että jo muutenkin heikommassa asemassa olevat ja esimerkiksi sosiaali- ja terveyspalveluita erityisesti tarvitsevat jäävät entistä enemmän syrjään ja pois palveluiden piiristä. Näiden ihmisten digitaaliset taidot ovat yleensä heikot, eivätkä he usein osaa ilmaista, millaisia palveluita tarvitsevat. Vaikka osaisikin käyttää internetiä tai pelaisi netissä, voivat ihmisen digitaaliset taidot silti olla kokonaisuutena heikot. (Ekholm 2022.)

Vuosina 2017-2019 toiminut, valtiovarainministeriön organisoima Digi arkeen -neuvottelukunta on nostanut digitalisaation uhkakuvaksi sen, että esimerkiksi erilaiset fyysisiin tekijöihin liittyvät haasteet, kielelliset rajoitteet, sairaudet tai heikko taloudellinen tilanne saattavat vaikuttaa siihen, että ihmiset putoavat digitalisaation kydistä. Neuvottelukunta pitää tärkeänä, että ihmisten erilaiset tarpeet huomioidaan digitaalisessa kehittämistyössä, jotta digitalisaatio ei lisäisi eriarvoistumista ja syrjäytymistä. (Digitaalinen Suomi - yhdenvertainen..., 26.) Myös Strategisen tutkimuksen neuvoston (STN) DigiIN-hankkeessa tehdyn tutkimuksen tulosten perusteella etenkin digisyrjäytymisriskissä olevien ryhmien, kuten esimerkiksi ikääntyneiden, maahanmuuttajien ja päihteiden käyttäjien digitaitojen parantamiseen panostaminen olisi tärkeää (Heponiemi ym. 2020).

## 4.2 Digiosaaminen ja digitaidot

Digitaidot ja digiosaaminen tarkoittaa kaikkiin digitaalisiin palveluihin, laitteiden käyttämiseen sekä digitalisaation hyödyntämiseen tarvittavia taitoja (Digitaitoraportti 2022, 54). Digitaaliset palvelut ja laitteet kehittyvät ja muuttuvat jatkuvasti, joten yksittäisten, konkreettisten digitaitojen sijaan digiosaamista määrittää tulevaisuudessa yhä enemmän se, millaiset valmiudet ihmisillä on oppia uusia digitaitoja. Vuoden 2022 digitaitoraportti nostaa yhdeksi tärkeäksi valmiudeksi digirohkeuden eli uskalluksen kokeilla uusien laitteiden ja palveluiden käyttöä. Jotta digitaidot säilyvät ja voivat kehittyä, tarvitaan rohkeutta opetella uusia taitoja ja ottaa käyttöön uusia palveluita, epävarmuudesta, huolista ja peloista huolimatta. (Digitaitoraportti 2022, 4-10.)

On kuitenkin tärkeää huomioida, että erilaisten digipalveluiden käyttöön liittyy myös eritasoisia riskejä. Kun esimerkiksi yksityiselämän tärkeitä asioita hoidetaan digitaalisesti, virheistä voi olla ihmiselle konkreettista haittaa. Digiosaamista on myös riskien ja tietoturvaan liittyvien asioiden hallitseminen, ja sen tunnistaminen missä tilanteissa digitaitoja on turvallista harjoitella. (Digitaitoraportti 2022, 21.) Yhteydenpidossa ei ole niin vaarallista, mikäli syntymäpäiväonnittelu menee väärälle henkilölle, mutta esimerkiksi viranomaispalveluissa tehtävistä virheistä, tai siitä ettei tunnista verkkohuijausta voi olla suuri haitta käyttäjälle.

Uusien digitaitojen oppimiseen on luotava aidosti kannustava ympäristö. Ihmisiä tulee kannustaa omien digitaitojen kehittämiseen ja ylläpitämiseen. Kokeilemiselle ja epäonnistumiselle pitää antaa tilaa. (Digitaitoraportti 2022, 22.) Motivaatio digitaitojen kehittämiseen löytyy parhaiten, kun tuodaan esille sitä, miten digitaidot helpottavat arkea ja mahdollistavat itselle tärkeiden asioiden tekemistä (Digitaitoraportti 2022, 13 ja 33).

## 5 Opinnäytetyön toteutus

Opinnäytetyön suunnittelu aloitettiin joulukuussa 2022 ja itse työ toteutettiin kevään 2023 aikana. Olimme yhteydessä Hyvinkään kaupungin hyvinvointipalveluihin ja neuvottelimme sopivasta ja molempia osapuolia kiinnostavasta aiheesta. Aiheeksi valikoitui Hyvinkään alueen digitukipalvelut.

Aiheen löytymisen jälkeen ideoitiin tarkemmin sitä, millaisiin tutkimuskysymyksiin työssä pyritään vastaamaan. Hyvinkään kaupungilla oli tarve selvittää digitukipalveluiden nykytilanetta alueellaan, mutta muuten työn rajaamiseen saatiin täysin vapaat kädet. Perehdyimme tarkemmin aiheeseen liittyvään tutkimustietoon ja samalla vakuutuimme aiheen ajankohtaisuudesta. Osallistuimme 20.1.2023 Hyvinkään digitukiverkoston palaveriin, jossa esittelimme opinnäytetyön ideoita verkoston jäsenille, sekä pyysimme heiltä ideoita opinnäytetyöhömmö liittyyen.

## 5.1 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa Hyvinkään alueen digitukipalveluiden nykytilannetta ja sitä millaista tuki käytännössä on. Työssä oli tarkoitus selvittää myös digitukitoiminnan kehittämistarpeita. Tässä opinnäytetyössä tehtävässä digitukipalveluiden kartoituksessa digitukipalveluiksi luetaan vain yleiset palveluverkostojen eri toimijoiden tarjoamat digitukipalvelut, ei läheisten antamaan tukea. Lisäksi tarkastelu rajattiin koskemaan vain yksityishenkilöille suunnattuja digitukipalveluita. Hyvinkään alueen digitukipalveluiden kehittämistä pohdittiin yleisellä tasolla, ei organisaatiokohtaisesti. Rajaukset tehtiin, jotta työ pystytään toteuttamaan opinnäytetyön työmäärän puitteissa.

Tutkimuskysymykset ovat seuraavat:

1. Mikä on Hyvinkään alueen digitukipalveluiden nykytilanne?
2. Mitkä ovat Hyvinkään alueen digitukipalveluiden kehittämistarpeet?

Työn tavoitteena oli luoda Hyvinkään kaupungille ajantasainen kuva alueen yksityishenkilöille suunnatuista digitukipalveluista. Hyvinkää sai koordinoimansa digitukiverkoston käyttöön tietoa, jota he voivat hyödyntää esimerkiksi digitukipalveluiden organisoimisessa ja palveluiden saavutettavuuden kehittämisessä. Meidän Hyvinkää -hankkeen tavoitteisiin kuuluu digituen ja sen saavutettavuuden lisääminen. Kun Hyvinkään kaupungilla ja digitukiverkostolla on kokonaiskuva palveluista, on tavoitteita helpompi edistää.

Toisena tavoitteena oli löytää Hyvinkään kaupungille ja digitukiverkostolle suuntia digitukitoiminnan kehittämiseen. Tarkoituksena oli nostaa esiin jo toimivia asioita, digitukitoiminnan haasteita ja kehittämiskohtia. Näiden avulla Hyvinkään kaupunki ja alueen muut digitukea tarjoavat toimijat voivat kehittää digitukitoimintaansa ja sitä kautta tukea alueen asukkaiden digitaatioita.

Opinnäytetyö auttaa digitukiverkostoa organisoimaan ja kehittämään toimintaansa, mikä puolestaan helpottaa digitukipalveluita tarvitsevia ihmisiä saamaan tarpeitaan vastaavia palveluita, löytämään palveluiden piiriin ja hyödyntämään digitukea. Digikehityksessä mukana pysyminen edistää ihmisten osallisuutta ja hyvinvointia.

## 5.2 Opinnäytetyön menetelmälliset valinnat

Lähestymistapojen perusjaottelu pohjautuu laadulliseen ja määrälliseen tutkimukseen. (Kananen 2014, 23.) Karkeasti rajattuna laadullinen tutkimus käsittelee merkityksiä ja määrällinen numeroita. Raja laadullisen ja määrällisen lähestymistavan välillä ei kuitenkaan ole yksiselitteinen. (Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara 2010, 136-137.)

Laadullisen tutkimuksen lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen. Kohdetta pyritään tutkimaan kokonaisvaltaisesti ja siinä tiedostetaan todellisuuden moninaisuus. Laadullisessa tutkimuksessa lähtökohta ei ole tietyn hypoteesin tai teorian testaaminen, vaan aineiston laaja ja monitahoinen tarkastelu ja sitä kautta mahdollinen uusien ja yllättävienkin asioiden löytäminen. (Hirsjärvi ym. 2010, 161-164.)

Määrällisen tutkimuksen avulla vastataan esimerkiksi kysymyksiin: mikä, missä, paljonko ja kuinka usein. Asioiden kuvaamisessa käytetään numeerisia suureita. Määrällisessä tutkimuksessa pyritään tilastollisen päättelyn keinoin yleistämään saadut tulokset koskemaan laajempaa joukkoa. (Heikkilä 2014, 15.)

Hirsjärven ja Hurmeen (2008, 33) mukaan tutkimuksessa voidaan myös yhdistää laadullisia ja määrällisiä elementtejä. Lähestymistavan valinnassa on hyvä pohtia, mikä tapa tuo parhaiten selvyyttä tutkimusongelmaan ja minkä tavan pätevydestä tutkija itse on vakuuttunein. (Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara 2010, 137.)

Opinnäytetyömme ei ole lähestymistavaltaan vain laadullinen tai määrällinen, vaan se sisältää piirteitä molemmista. Laadulliseen lähestymistapaan viittaa aiheen laaja ja monitahoinen tarkastelu sekä pyrkimys löytää jotain uutta tarkasteltavasta ilmiöstä. Toisaalta digitukipalveluiden nykytilanteesta halutaan saada selville myös määrällisiä asioita, kuten palveluiden järjestämispaikka ja -tapa.

### 5.3 Aineistonkeruu

Aineistonkeruun menetelmää lähdettiin miettimään pohtimalla, kuinka saada parhaiten vastauksia tutkimuskysymyksiin. Tämän kysymyksen pohjalta menetelmäksi valittiin puolistrukturoitu teemahaastattelu. Menetelmänä haastattelu sopii tähän työhön, koska se tuo tiedon keräämiseen joustavuutta. Haastateltavalta on mahdollista kysyä täydentäviä kysymyksiä ja tarkennuksia. Lisäksi haastattelu mahdollistaa keskustelun hyödyntämisen aiheen käsittelyssä, minkä uskoimme sopivan erityisen hyvin digitukipalveluiden kehittämisideoiden keräämiseen. (Hirsjärvi ym. 2010, 204-209.)

Haastattelussa oli kaksi pääteemaa: digitukipalvelut ja digitukipalveluiden kehittäminen. Digitukipalvelut-osio on haastattelun strukturoidumpi osuus, joka sisältää tarkkoja kysymyksiä, kun taas digitukipalveluiden kehittämisestä ja siihen liittyvistä ideoista oli tarkoitus keskustella vapaammin. Vapaampi keskustelu antaa haastateltaville enemmän tilaa omien käsitysten muodostamiselle.

Haastattelu oli osittain hyvinkin strukturoitu, koska tutkimuksen oli tarkoitus kartoittaa tiettyjä faktoja alueen digitukipalveluihin liittyen. Hirsjärven ja Hurmeen (2008, 45) mukaan strukturoitu haastattelu sopii erityisesti tilanteisiin, joissa halutaan kerätä faktatietoa ja tutkijalla on etukäteen käsitys siitä millaista tietoa haastateltavalta voisi saada.

Teemahaastattelu on strukturoidun lomakehaastattelun ja täysin avoimen eli strukturoimattoman haastattelun välimuoto. Haastattelu etenee tiettyjen teemojen varassa, mutta kysymykset eivät ole tarkkaan muotoiltuja, eikä niiden järjestystä ole lukittu. (Hirsjärvi 2010, 208.)

Opinnäytetyö toteutettiin haastattelemalla digitukipalveluiden tarjoajia sekä muita digituen parissa työskenteleviä. Haastateltavat rekrytoitiin kolmella tavalla:

1. Hyvinkään kaupungin digitukiverkostosta
2. Kysymällä digitukiverkoston jäseniltä ehdotuksia haastateltavista henkilöistä, mukailen lumipallo-otantaa
3. Hakemalla internetin hakukoneilla mahdollisia digitukipalveluiden tarjoajia Hyvinkään alueella

Hyvinkään kaupungin digitukiverkosto kokoaa yhteen alueellisia digitukeen liittyviä toimijoita niin julkiselta, yksityiseltä kuin kolmanneltakin sektorilta. Osa verkoston toimijoista on vahvasti mukana digitukeen liittyvässä toiminnassa, joten he olivat sopiva haastatteluiden pohjapäätä opinnäytetyötä varten. Esittelimme opinnäytetyöaiheemme ja kerroimme haastattelutarpeestamme digitukiverkostolle verkoston tammikuun kokouksessa.

Lumipallo-otannalla (snowball sampling) tarkoitetaan tekniikkaa, jossa tutkija etsii aluksi muutamia avainhenkilöitä, jotka ovat mukana tutkittavassa toiminnassa. Haastateltavilta paitsi kysytään tutkimusongelmien kannalta relevanteista asioista, myös pyydetään ehdotuksia uusista haastateltavista, jotka voisivat täydentää jo saatua tietoa. Samalla kaavalla jatketaan, kunnes samat nimet alkavat nousta esiin ehdotuksissa haastateltaviksi. Tällöin voidaan luottaa siihen, että kaikki tutkimusongelman kannalta keskeiset henkilöt on haastateltu. Menetelmän haasteena on, että haastatteluja on tehtävä suurikin määrä ennen, kuin samat nimet alkavat toistua. (Hirsjärvi ja Hurme 2008, 59-60.) Opinnäytetyöhön käytettävä aika ja resurssit ovat rajalliset, joten emme toteuttaneet lumipallo-otantaa sellaisenaan, vaan mukailimme kyseistä menetelmää. Kysyimme digitukiverkoston tammikuun tapaamisessa, ennen varsinaisia haastatteluja, verkoston jäseniltä, keitä heidän mielestään olisi hyvä haastatella opinnäytetyötä varten.

Digitukiverkoston jäsenien ja heidän antamien haastateltavaehdotusten lisäksi hankimme lisää tietoa haastattelemalla mahdollisia digitukiverkoston kuulumattomia palveluntarjoajia. Näitä etsittiin internetin hakukoneiden avulla.



Haastatteluja varten selvitettiin tutkimusluvan tarve organisaatioilta ja luvat haettiin, jos niille oli tarve. Kun lupa oli saatu, haastateltaviin henkilöihin oltiin yhteydessä sähköpostin välityksellä. Haastateltavia informoitiin opinnäytetyön tarkoituksesta ja haastatteluaineiston käsittelystä, pyydettiin suostumus haastatteluun ja sovittiin haastattelu-aika.

Haastatteluja varten tehtiin haastattelurunko (liite 1) sekä mietittiin kysymyksiä, joihin tarvitaan vastaukset haastateltavilta. Haastatteluissa oli tarkoituksena puhua aiheesta hyvin vapaasti, mutta tukikysymysten arveltiin olevan hyödyllisiä, jotta mikään olennainen asia ei olisi jäänyt kysymättä. Kysymyksiä saatettiin jättää kysymättä tai kysyä lisäkysymyksiä. Haastattelurunko lähetettiin haastateltaville haastattelupyynnön yhteydessä, jotta haastateltavilla oli mahdollisuus miettiä vastauksia etukäteen.

Haastattelupyynnöt lähetettiin 24:lle henkilölle, 15:lle eri taholle. Haastatteluun suostui 13 henkilöä. Haastatteluja pidettiin yhteensä 10. Osa haastatteluista pidettiin parihaastatteluina.

Haastattelut pidettiin niin, että vain toinen haastatteli, jotta välttyttiin toistemme päälle puhumiselta ja haastattelu olisi haastateltavan kannalta mahdollisimman selkeä. Toinen keskittyi kuuntelemiseen ja muiden havaintojen tekemiseen, mutta kysyi lisäkysymyksiä tarvittaessa. Molemmat toimivat vuorotellen päähaastattelijana.

Osa haastatteluista tehtiin kasvotusten ja osa Microsoft Teamsin videopuheluna. Sekä kasvotusten että videopuheluna toteutetut haastattelut nauhoitettiin Microsoft Teamsin omalla nauhoitusominaisuudella. Yhteensä haastattelunauhoitteita kertyi 317 minuuttia. Valmiit nauhoitteet tallentuivat Laurean OneDrive-palveluun. Haastattelujen nauhoitteista ei käy ilmi haastateltavan henkilötietoja, jolloin nauhoitteen tallentamiseen ei liity kriittisiä tietoturvakysymyksiä. Haastatteluista saatua aineistoa käsitellään luottamuksellisesti ja vain tähän opinnäytetyöhön.

#### 5.4 Aineiston analyysi

Kun analysoidaan laadullista aineistoa, on tarkoituksena koota kerätystä aineistosta kokonaisuus, jonka avulla tuotetaan tulkinta ja johtopäätöksiä tutkittavasta aiheesta. Analyysin päämääränä on tuottaa onnistuneita tulkintoja. (Puusa 2021, 148.) Analysoimalla aineistomme halusimme saada vastaukset tutkimuskysymyksiimme.

Laadulliseen aineistoon on mahdollista suhtautua ainakin kahdella erilaisella tavalla. Analyysiä voi tehdä sillä olettamuksella, että tuotettu aineisto kertoo vääristelemättä totuudenmukaista tietoa. (Puusa 2021, 149.) Ensimmäisessä tutkimuskysymyksessämme Hyvinkään alueen digitukipalveluiden nykytilasta haastattelimme palvelun tarjoajia ja kysyimme heiltä, millaista palvelua he tarjoavat. Oletimme, että he kertovat totuuden ja saamme näin faktatietoa heidän tarjoamistaan palveluista. Aineistoa on myös mahdollista tulkita suhteellisemmin, jolloin tutkija voi ajatella aineiston muotoutuneen enemmän tilanteen ja tarkoituksen mukaan (Puusa 2021, 149). Tällaista suhtautumista käytimme toisessa tutkimuskysymyksessämme liittyen Hyvinkään alueen digitukipalveluiden kehittämiseen.

Saadaksemme kattavan kuvan alueen digitukipalveluiden nykytilasta, tarvitsimme vastauksia tarkkoihin kysymyksiin. Avoimempi teemahaastattelu ei olisi välttämättä luonut yhtä kattavaa kokonaiskuvaa aiheesta, vaan jotain tärkeää olisi voinut jäädä puuttumaan.

Haastatteluaineiston purkaminen voidaan tehdä joko litteroimalla eli kirjoittamalla aineisto tekstiksi tai siten, että aineistoa ei kirjoiteta tekstiksi, vaan poimintoja ja päätelmiä tehdään suoraan tallennetusta aineistosta, kuten nauhoitteelta (Hirsjärvi ja Hurme 2008, 138). Koska osa haastatteluista oli melko strukturoituja ja siten helposti nauhalta purettavissa, päädyimme litteroimaan haastattelut vain osittain. Haastattelujen litteroiminen strukturoitujen ja faktatietoja kartoittavien kysymysten osalta ei olisi mielestämme tuonut työlle erityistä lisäarvoa.

Olimme molemmat paikalla jokaisessa haastattelussa, joten haastatteluiden purkaminen aloitettiin käytännössä jo haastatteluhetkellä. Haastatteluiden jälkeen jokainen haastattelunauhoite kuunneltiin vähintään kolme kertaa. Osa haastatteluista kuunneltiin tätäkin useampaan kertaan, jotta kaikki tutkimuksen kannalta oleellinen saatiin poimittua.

Haastattelut purettiin taulukoimalla haastatteluaineistosta nousevia asioita teemojen mukaisesti. Muodostimme pääteemat tutkimuskysymystemme pohjalta. Alateemat muotoituivat nykytilanteen osalta luontevasti haastattelukysymyksistä, kun taas kehittämistarpeiden alateemat muotoutuivat haastatteluista esiin nousseiden asioiden kautta. Keskityimme poimimaan haastatteluista samankaltaisuuksia, erilaisuuksia sekä muita mielenkiintoisia näkemyksiä.

Opinnäytetyön tuloksissa nykytilannetta on käsitelty neljässä alaluvussa. Luvut on muodostettu kokoamalla nykytilannetta koskevat alateemat digitukipalveluiden tilannetta kuvaaviksi kokonaisuuksiksi. Kehittämistarpeita koskevat alateemat toimivat itsessään tulokappaleen alalukuina.

## 5.5 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Eettinen ajattelu tarkoittaa kykyä pohtia omien sekä yhteisön arvojen kautta sitä, millainen toiminta on jossain tilanteissa oikein tai väärin (Kuula 2011, 21). Aina tutkimusta tehtäessä tulee ottaa huomioon myös siihen liittyvät eettiset kysymykset. Tutkimus on tehty eettisesti hyväksytysti, mikäli sen tekemisessä on noudatettu hyvää tieteellistä käytäntöä. Suomessa on erilaisia julkisia elimiä, jotka valvovat erilaisten tutkimushankkeiden eettisyyttä ja yleistä asianmukaisuutta. (Hirsjärvi ym. 2010, 23.)

Tutkimuseettinen neuvottelukunta on julkaissut vuonna 2019 Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa - nimisen ohjeen. Tätä ohjetta tulee soveltaa kaikkeen tieteelliseen tutkimukseen, joka tutkii ihmisiä ja joissa käytetään ihmistieteiden tutkimusmenetelmiä. Peruslähdekohta kaikessa ihmiseen perustuvassa tutkimuksessa on tutkittavien luottamus tutkimusta tekeviin tutkijoihin ja tieteesseen ylipäättään. Luottamus säilytetään kunnioittamalla tutkittavien ihmisarvoa sekä oikeuksia. Tutkijoiden on muistettava, että erilaiset tutkimustilanteet voivat herättää tutkittavissa erilaisia tunteita ja reaktioita. Keskeinen eettinen periaate ihmistieteissä on tietoon perustuva suostumus tutkimukseen osallistumisesta. (Ihmisen kohdistuvan tutkimuksen... 2019, 8.)

Ihmistieteissä tulee ottaa huomioon erityisesti koejärjestelyiden ja tiedonhankinnan erilaisten tapojen eettisyys. Itsemääräämisoikeutta on se, että ihminen saa itse päättää osallistuuko hän johonkin tutkimukseen vai ei. Tutkimusta tekevien tulee selvittää, kuinka he hankkivat tutkimukseen osallistuvilta suostumuksen. (Hirsjärvi ym. 2010, 24-25.)

Tutkimusluvan tarve selvitettiin jokaiselta haastateltavalta organisaatiolta ja niitä haettiin tarvittaessa. Kun lupa oli saatu, oltiin yhteydessä yksittäisiin henkilöihin organisaatioissa ja heiltä pyydettiin haastattelua. Organisaatiolta pyydettävän tutkimusluvan lisäksi varmistettiin haastateltavien suostumus haastatteluun. Haastateltavalle kerrottiin tutkimuksen tarkoituksesta ja siitä, mihin ja miten vastauksia tullaan hyödyntämään. Aineiston säilyttämistä ja tietoturvaa koskevat asiat käytiin läpi haastateltavien kanssa. Näin pystyttiin takaamaan, että toiminta on eettisesti läpinäkyvää.

Ihmistieteissä eettinen ennakoarviointi tarkoittaa sitä, että suunniteltu tutkimus arvioidaan ja pyritään ennakoimaan sitä, voiko tutkimuksesta tai sen tuloksista syntyä tutkittavalle jostain haittaa. Ihmistieteiden eettiseltä toimikunnalta tulee pyytää eettinen ennakoarviointilausunto, mikäli tutkimus käsittelee alle 15-vuotiaita lapsia ilman huoltajan suostumusta, tutkimuksessa mahdollisesti puututaan tutkittavan fyysiseen koskemattomuuteen, tutkimuksessa esitetään erityisen voimakkaita ärsykejä, tutkimuksesta voi syntyä uhka tutkittavan tai tutkijan turvallisuudelle tai tutkimuksessa ei jostain syystä noudateta tietoon perustuvan suostumuksen periaatetta. (TENK 2019, 14-16.) Tätä opinnäytetyötä varten emme tarvitse eettistä ennakoarviointilausuntoa, sillä työemme ei sisällä mitään edellä mainituista seikoista.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuteen liittyy kolme termiä: uskottavuus, luotettavuus sekä eettisyys. Nämä käsitteet liittyvät vahvasti toisiinsa ja mikäli näitä kaikkia kolmea ei ole toteutettu hyvin, putoaa tutkimukselta pohja. Uskottavuudella tarkoitetaan sitä, kuinka hyvin tutkimuksen tulokset hyväksytään niin kollegoiden, tutkimukseen osallistuneiden henkilöiden kuin suuren yleisön toimesta. Hyväksyvätkö he tutkimuksen tulokset tosiksi ja pystyvätkö luottamaan siihen, että tutkimuksen aineisto on kerätty asianmukaisella tavalla ja analysoitu mahdollisimman huolellisesti. (Juuti & Puusa 2021, 175.)

Luotettavuudella tarkoitetaan sitä, että tutkija pystyy vakuuttamaan tutkimuksen lukijan omasta ammattitaidostaan. Tutkijan on vakuutettava lukija myös siitä, että tutkimukseen on kyetty valitsemaan hyvin perusteltuja ja oikeanlaisia menetelmiä sekä lähestymistapoja, jotta tutkimus on saatu toteutettua niin, että se vastaa tutkimusongelmaan. Tutkijan on kuvattava tutkimuksen etenemisen vaiheet niin kuin ne ovat oikeasti toteutuneet, sillä tämä lisää lukijan luottamusta tutkimukseen. (Juuti & Puusa 2021, 175.)

Opinnäytetyöstä tehtiin mahdollisimman luotettava panostamalla oikeanlaisten menetelmien ja analyysitapojen valintaan. Ensin tutustuttiin mahdollisiin tapoihin ja valittiin niistä sopivimmat. Aineiston keräämisessä noudatettiin hyviä eettisiä käytänteitä ja opinnäytetyössä raportoitiin se, miten aineisto on kerätty. Työssä kiinnitettiin huomiota kerätyn aineiston huolelliseen ja tarkoituksenmukaiseen analysointiin. Työn kaikki vaiheet raportoitiin, myös mahdolliset virheelliset valinnat, joista ei ole ollut hyötyä tutkimuskysymyksiin vastaamisessa. Käytetyt termit avattiin mahdollisimman huolellisesti, jotta lukijan olisi helppo ymmärtää, mistä työssä puhutaan.

## 6 Digitukipalveluiden nykytilanne Hyvinkäällä

Tässä luvussa kuvataan haastatteluiden tuloksia Hyvinkään alueen digitukipalveluiden nykytilanteen osalta. Luvussa on koottu haastatteluista esiin nousseita, nykytilannetta kuvaavia tekijöitä.

Tuloksia kuvaamaan ja tukemaan on nostettu haastateltavien sitaatteja. Sitaateilla tuodaan näkyviin, mihin esiin nostetut asiat pohjautuvat. Sitaatteja hyödynnetään myös kehittämistarpeita koskevassa luvussa (luku 7). Sitaatteja ei ole numeroitu eikä yhdistetty tiettyyn haastatteluun, jotta niitä yhdistelemällä ei ole mahdollista tunnistaa tiettyä haastateltavaa.

### 6.1 Hyvinkään digitukipalvelut

Hyvinkäällä digitukeen liittyviä palveluita tuottavat sekä julkinen, yksityinen että kolmas sektori. Osa toimijoista on keskittynyt digitukipalveluiden tuottamiseen, osalla taas on alueen digituen järjestämisessä enemmän koordinoiva rooli.

Palveluita tarjoavista tahoista vain pieni osa oli selkeästi suuntautunut pääasiassa digituen tarjoamiseen. Muut haastateltavat kertoivat tarjoavansa digitukea pääasiallisen toimintansa ohessa. Digituki oli monella toimijalla sulautettu pääasiallisen toiminnan osaksi niin, ettei digitukea erikseen nosteta esiin tai markkinoida. Apua ja neuvoja kuitenkin saa, jos niitä kysyy.

“Se niin kuin tapahtuu vaivihkaa niiden palveluiden sisällä ei niinkään että me nostettais sitä erityisesti esiin sellaisena palveluna tai teemana.”

Muutama toimija kertoi tarjoavansa digitukea kaikille sitä tarvitseville. Suurin osa haastateltavista kertoi kuitenkin tarjoavansa digituen kohdentuvan johonkin tiettyyn ikä- tai kohderyhmään. Kohdennettuja palveluita löytyi niin ikäihmisille, lapsille ja nuorille, maahanmuuttajille kuin mielenterveyskuntoutujille. Lisäksi yksi toimija kertoi toiminnan jakautuvan osittain myös taitotason mukaisiin ryhmiin, esimerkiksi aloittelijoihin ja edistyneisiin. Huolimatta siitä, että osa palveluista on kohdistettu tietyille kohderyhmälle, toivat haastateltavat esiin, että mikäli palveluun tulisi kohderyhmän ulkopuolisia henkilöitä, ei ketään jätettäisi auttamatta. Haastattelussa korostui halu auttaa kaikkia ja ohjata asiakkaat heille parhaiten sopivien palveluiden pariin.

Digitukipalveluita oli kohdennettu eniten ikäihmisille. Haastateltavat myös nostivat ikäihmiset ja maahanmuuttajat kohderyhmiksi, joilla on erityinen tarve digituelle.

Digituki tarkoittaa eri ikäisille melko erilaisia asioita. Aikuisilla digituen tarve liittyy haastateltavien mukaan usein asioiden hoitamiseen netissä, kuten erilaisten sähköisten palveluiden käyttöön. Lisäksi erilaisten digitaalisten laitteiden käyttöön tarvitaan tukea. Nuorilla, erityisesti alaikäisillä digituen tarve liittyy useimmiten viihteeseen ja sosiaaliseen mediaan. Toisaalta mitä vanhempi nuori, sitä enemmän on tarvetta myös virallisten asioiden hoitamiseksi ja siihen liittyvälle digituelle.

Haastattelussa tuotiin esiin eri kohderyhmien erilaisia tarpeita digituelle. Haastateltavat pohtivat esimerkiksi sitä, kuinka nuorten ja maahanmuuttajien digituen tarpeet saattavat kohdentua tiettyihin asioihin.

Peruskoululainen nuori, niin hänellä se apu mitä hän meiltä saa digiin liittyen liittyy ennen kaikkea niihin viihdejuttuihin. Just se, että sulta puuttuu sähköpostiosoite, mutta sä tarviit sähköpostiosoitteen, jotta sä voit tehdä maksuttomaan peliin tunnukset. Niin sitten me opastetaan, että gmailissa sä pystyt tekemään sen s-postiosoitteen ja täältä näin sä pystyt lataamaan sen pelin.

Maahanmuuttajat, varsinkin nuoret osaavat kyllä käyttää älypuhelinta, mutta asioiden hoitamiseen tarvitsevat tukea.

Nuorilla on myös digituen tarvetta, mutta se on erilaista kuin senioreilla. Nuorethan osaa kyllä käyttää laitteita, tosi näppärästikin.

Digitukipalveluiden tarjoajat kertoivat keskittyvänsä siihen, että palvelut ovat kohderyhmän tarpeen mukaisia. Digituki nähtiin yleisesti tärkeänä asiana ja digiosaamiseen liittyvien puutteiden monitahoiset vaikutukset nousivat esiin monessa haastattelussa. Kyse ei ole pelkästään siitä, ettei osaa käyttää laitetta tai palvelua, vaan vaikutukset voivat näkyä laajemmin ihmisen elämässä ja lisätä eriarvoisuutta. Nuorten kohdalla tuotiin esiin esimerkiksi digiasioihin liittyviä sosiaalisia puolia, kuten digitaitojen tai digilaitteiden käyttömahdollisuuksien puutteen aiheuttamaa ulkopuolisuuden tunnetta.

Menee turvallisuuden, terveyden ja talouden ulottuvuuksissa ne puutteet. Et ei oikeesti puhuta mistään "on kiva juttu" -asiasta, vaan ollaan eriarvoisessa asemassa esim. terveyskeskuspalveluissa.

Digituki on tosi tarpeellista. Tämän päivän osallisuudessa merkittävä juttu.

Tietyllä tavalla tuntuu hassulta puhua peleistä ja pelaamisesta tän kaiken keskellä, mut sit taas toisaalta se on valtavan iso asia. Se ei ole pelkästään se peli, vaan se on tavallaan sukupolvikokemus. Että jos sä et oo koskaan pelannu Fortniteä tai Minecraftia ja sit sun kaikki kaverit puhuu siitä välitunneilla. Sit sä jätät sen takia porukan ulkopuolelle, tai et sä et tiedä mistä porukassa puhutaan. Niin sen takia olis tärkeätä, että jos sua itseä kiinnostaa niin sä pystyt päästä testaamaan. - -. Tavallaan näkee sen asian taakse, että siinä ne pelaa jotain ammuskelupeliä, mutta todellisuudessa se on jaettu sukupolvikokemus siinä hänen ikäryhmässään, jonka ulkopuolelle jääminen voi aiheuttaa sosiaalisia ongelmia pitkälle tulevaisuuteen.

## 6.2 Digituen muodot ja palveluiden saavutettavuus

Hyvinkäällä on tarjolla etä- ja lähiopastuksena sekä henkilökohtaista, että ryhmämuotoista digitukea. Henkilökohtaista ohjausta, jossa keskitytään asiakkaan toivomaan asiaan on eniten. Suurin osa haastateltavista mainitsi, että henkilökohtainen ohjaus toimii ajanvarauksella. Muutama haastateltava mainitsi että digineuvontaa saa myös ilman ajanvarausta, mutta isomman asian kanssa ei välttämättä ehditä lennosta neuvoa.

Etänä annettavaa digitukea on mahdollista saada eri tavoin. Muutamat toimijat kertoivat tarjoavansa puhelimitse annettavaa tukea. Jotkut toimijat hyödynsivät tässä myös esimerkiksi videopuhelua tai tietokoneen etäyhteyttä. Haastateltavat kertoivat, että ottavat kuitenkin aina huomioon asiakkaan tarpeet, digilaitteiden käyttötaidot sekä mahdollisuudet laitteiden käyttöön. Yhdeltä toimijalta löytyi myös etänä toteutettavia tietoisuuksia erilaisista digitukeen liittyvistä aiheista. Hyvinkäällä tarjottavan digituen muotoja on avattu kuviossa 2.

Etätuki			Lähituki			
Ryhmämuotoinen opastus	Yksilöopastus		Ryhmämuotoinen opastus		Yksilöopastus	
Webinaarit ja tietoisikut	Vertais- neuvonta	Työntekijän antama neuvonta	Digiaiheiset tilaisuudet	Kurssit	Vertais- neuvonta	Työntekijän antama neuvonta
		Puhelinneuvonta Etähallinta Teams/ muu videopuhelu				

Kuvio 1: Hyvinkäällä tarjottavan digituen muodot

Yksi toimija käyttää digiopastuksessa vertaisohjaajia, jotka tarjoavat tukea vertaiselle. Muilla toimijoilla ohjaaja oli palkattu työntekijä.

Haastatteluiden pohjalta selvisi, että kaikki Hyvinkään alueella lähitukea tarjoavat tahot tarjoavat sitä keskustan alueella tai sen välittömässä läheisyydessä. Yhdellä toimijalla oli toinen toimipiste hieman kauempana keskustasta, mutta tämä näkyi heti toimipisteen kävijämäärissä. Kävijämäärät olivat pienempiä kauempana keskustasta olevassa pisteessä. Digitukea on Hyvinkäällä tarjolla pääasiassa päiväsaikaan. Vain muutama haastateltava kertoi tarjoavansa digitukea iltaisin. Ilta-aikaan tarjottavat palvelut olivat pääosin maksullisia.

Suurin osa haastateltavista kertoi, että digitukea on saatavilla kaikkina arkipäivinä. Osa taas kertoi toiminnan painottuvan tietyille arkipäiville.

Pääasiassa digitukipalveluita tarjotaan suomeksi. Moni haastateltavista kuitenkin totesi, että mikäli palveluun tulisi englantia puhuva henkilö, onnistuisi digituen antaminen työntekijöiltä myös englanniksi. Maahanmuuttajille suunnatuissa digitukipalveluissa hyödynnetään tulkkeja, jolloin tukea saa tarvittaessa lähes millä kielellä tahansa.

Hyvinkään alueella on tarjolla sekä maksullista että maksutonta digitukea. Maksuttomia palveluita on tarjolla enemmän ja niitä on kaikille kohderyhmille. Monella palveluita tarjoavalla taholla on myös asiakaskäyttöön tarkoitettuja tietokoneita, joita palvelun käyttäjien on mahdollista hyödyntää maksuttomasti. Useampi haastateltava toi esiin palveluiden maksuttomuuden ja asiakaskäyttöön tarkoitettujen tietokoneiden tärkeyden. Yksi haastateltava nosti kuitenkin esiin, ettei maksu, varsinkaan pieni sellainen ole välttämättä huono asia, vaan se voi auttaa asiakasta sitoutumaan palveluun.

### 6.3 Digituen pariin löytäminen, tavoittavuus ja markkinointi

Digitukipalveluiden suosio on haastateltavien kertoman mukaan vaihtelevaa. Vain yksi haastateltava kertoi heidän tarjoamansa palvelun olevan ruuhkautunut. Suurin osa haastateltavista mainitsi, ettei palveluihin ole erityistä ruuhkaa ja että kaikki halukkaat ovat pääsääntöisesti mahtuneet mukaan toimintaan. Lisäksi yksi haastateltavista mainitsi, että mikäli tulijoita olisi paljon, voitaisiin tarjontaa lisätä. Suosituiksi palveluiksi mainittiin vertaisneuvontana toteutettava henkilökohtainen neuvonta sekä maahanmuuttajille suunnattu neuvonta.

Lähes kaikki haastateltavat kertoivat, että suurin osa ihmisistä löytää heidän tarjoamansa digituen pariin muiden kävijöiden suosituksesta. Palvelun hyvän maineen tärkeys nostettiin esiin useassa haastattelussa. Haastattelussa nostettiin esiin myös se, kuinka Hyvinkää on melko pieni paikkakunta ja täällä tieto hyvistä palveluista leviää ihmisten keskuudessa.

Veikkaan, että lehti on hyvä, mutta paras on ehdottomasti toi puskaradio.

Suusta suuhun menee kans aika hyvin tässä pikkukaupungissa.

Monet haastateltavat nostivat esiin digituen mainonnan haasteet ja kohderyhmän tavoittamisen vaikeuden. Internetissä tai sosiaalisessa mediassa tapahtuva mainonta vain harvoin tavoittaa ihmisiä, jotka tarvitsisivat digitukea. Digituessa on kyse juuri niiden sähköisten laitteiden käytön opettelusta, mitä esimerkiksi sosiaalisen median käyttöön tarvitaan. Tästä syystä tuen tarpeessa olevat ihmiset tulisi tavoittaa jotain toista kanavaa pitkin.

Ehkä se markkinointi. Et just tavallaan, että se kohtaa ja miten sen saa kohtamaan ne ikäihmiset, koska se markkinointi tapahtuu usein sähköisesti.

Useilta toimijoilta löytyy kuitenkin myös nettisivut, joissa mainostavat tarjoamiaan palveluita. Monilta löytyy myös tilejä sosiaalisesta mediasta, kuten esimerkiksi Facebookista ja Instagramista. Näitä ei kuitenkaan mainittu kovin tärkeinä mainostuksen kanavina.

Useat haastateltavat kertoivat mainostavansa tarjoamaansa digitukea paperisilla ilmoituksilla, joita on esimerkiksi oman tai toisen toimijan ilmoitustaululla tai ovesa. Yksi toimija kertoi mainostavansa Hyvinkäällä koteihin jaettavalla esitteellä, jossa on kerrottu kaikki heidän tarjoamansa palvelut.

Joillain toimijoilla mainonnassa oli kyse siitä, että kohderyhmää yritetään houkutella mukaan organisaation toimintaan ja digitukeen liittyvät asiat nousevat esiin toiminnan sivussa. Eli toimija ei välttämättä mainosta juuri digitukea vaan yleisesti omia palveluitaan. Toisaalta taas yksi toimija mainitsi, että digituki on hyvä ”sisäänheittotuote”, jolla he saavat houkuteltua uusia ihmisiä mukaan toimintaansa.



Muutama haastateltavista mainitsi, että he eivät juurikaan mainosta tarjoamaansa digitukea, mutta heiltä sellaista kuitenkin löytyy. Yksi palveluntarjoajista mainitsi, että syy siihen, että he eivät markkinoi, on nykyiset melko suuret asiakasmäärät.

#### 6.4 Hyvinkään nykyisten digitukipalveluiden vahvuudet

Yli puolet haastateltavista mainitsi Hyvinkään alueen digitukeen liittyväksi vahvuudeksi Hyvinkään digitukiverkoston. Digitukiverkoston toiminnan koettiin parantavan yhteistyötä alueen digitukea tarjoavien toimijoiden välillä. Muutama haastateltava nosti esiin, että ennen digitukiverkostoa palveluiden tarjoajat toimivat lähinnä omilla tahoillaan, tietämättä mitä muut toimijat tekevät. Digitukiverkoston koettiin lisänneen tiedon jakamista ja konkreettista yhdessä tekemistä.

Hyvää on se, että meillä on nyt viimeisen muutaman vuoden ajan, tai sen ajan oon itse ollut mukana, ollut tämä digitukiverkosto.

Onhan tässä menty eteenpäin, meillä on tää ryhmä nyt olemassa ja sit pyritään sitä kautta saamaan toisillemme tietoa ja markkinoimaan.

Harvalla yksiköllä on resursseja ja mahdollisuutta lähteä tekemään yksin jotain kovin isoa nostoa, vaikka jotain teemaviikkoa tai muuta tähän liittyen. Mutta yhteistyössä me pystytään se tekemään.

Yhteistyön koettiin hyödyttävän myös markkinointia ja palvelun käyttäjien ohjaamista sopivien palveluiden pariin. Yksi haastateltavista nosti esiin sen, etteivät toimijat ole kilpailijoita keskenään, vaan yhden menestyminen tuo ennemminkin näkyvyyttä myös muille.

Jos vaikka joku tarvitsee henkilökohtaisen nopeen ohjauksen johonkin asiaan, ni se ei oo meidän pala kakkua, kun meillä on tää kurssimuotoinen, mutta me tiedetään, että kirjastosta, tai joku muu, et tää vois olla sun paikka. Ja sitten siellä taas ei järjestetä mitään pidempiä - - - ni sit ne voi opastaa, että tuolta vois löytyä.

Hyvinkään alueen digitukipalveluihin liittyväksi vahvuudeksi nostettiin myös se, että palveluita ylipäätään on tarjolla. Hyvinkään digitukipalveluiden saatavuus ja tilanne koettiin hyväksi. Tärkeäksi asiaksi nousi myös se, että digiasiat ja digituki on Hyvinkäällä ylipäätään nostettu keskusteluun ja tuotu esiin.

Palveluita on.

Kyllä mä uskon, että jos vaan tietää ja osaa etsiä, niin on ihan hyvin noita palveluita.

Ehkä yks sellainen hirveän tärkeä on, että täällä ylipäätään puhutaan asiasta ja nostetaan esiin. Tai yritetään tuoda esiin.

## 7 Digitukipalveluiden kehittämistarpeet Hyvinkäällä

Tässä luvussa käsittelemme haastatteluista esiin nousseita Hyvinkään alueen digitukipalveluiden kehittämistarpeita. Esiin nousseita kehittämistarpeita käsitellään omilla alaluvuilla.

Kehittämistarpeita selvitettiin kysymällä suoraan haastateltavien näkemyksiä kehittämistarpeista. Tämän lisäksi kehittämistarpeita nousi esiin haastateltavien kanssa käydyistä keskusteluista.

### 7.1 Yhteistyö ja digitukiverkosto

Vaikka digitukiverkosto ja yhteistyö nousivat haastatteluissa esiin Hyvinkään alueen digitukipalveluiden nykytilanteeseen liittyvinä vahvuuksina, nähtiin ne myös asioina, jotka kaipaavat kehittämistä. Digitukiverkoston ja sitä kautta alueen toimijoiden yhteistyön kehittäminen koettiin tärkeäksi.

### 7.2 Tiedon jakaminen

Moni toimija mainitsi digitukiverkoston parantavan tiedon jakamista toisten toimijoiden kanssa. Haastatteluista kävi kuitenkin ilmi, että toimijat eivät tunne kovin hyvin toistensa palveluita. Useampi toimija mainitsi, ettei tiedä, mihin omaan palveluun kuulumaton asiakas kuuluisi ohjata tai haastattelusta kävi muuten ilmi, ettei haastateltava tunne alueen digitukipalveluita.

Kyllä se on salapoliisityötä meillekin. Ei oo helpoks tehty.

Te kun olette nyt selvittäneet tätä, niin missäs kaikkialla sitä (digitukea) on Hyvinkäällä.

### 7.3 Vastuun jakaminen

Muutamit haastateltavat nostivat esiin erilaiset digitukeen liittyvät vastuukysymykset. Yksi haastateltava nosti esiin, miten tärkeää olisi, että digitalisaation kehittäminen ja siihen liittyvissä asioissa neuvominen nostettaisiin esiin ja sitä mietittäisiin ihan jokaisessa organisaatiossa oman toiminnan ja kohderyhmän näkökulmasta.

- - pitäisi olla muitakin, kuin xx, xx ja xx, jotka yrittävät ratkaista kaikkia asioita. Se että saatais jotenki porukka sisäistämään se, että se digitalisaation edistäminen ja tarvittaessa digituen antaminen niin se ei ole minkään yksittäisen yksikön tai tahon joku taikatemppu tai erillinen päälle liimattu tehtävä, vaan se kuuluu kaikille miettiä sen oman työn kohderyhmän näkökulmasta, että mitä minun pitää tehdä, miten meillä kannattaa tehdä, että ihmiset osaa tätä Wilmaa, tai meidän ajanvarausjärjestelmää käyttää.

Toinen haastateltava koki, että Hyvinkäällä digitukipalveluiden tarjoaminen nojautuu vahvasti järjestöjen varaan. Muut haastateltavat eivät juurikaan ottaneet kantaa tähän asiaan.

Haastatteluissa nousi myös esiin, että digitukiverkostossa aktiivisesti vaikuttavat toimijat ovat tietty pieni ryhmä. Yksi haastateltava pohti, että digitukiverkosto voisi hyötyä uusista jäsenistä, joilla voisi olla uusia ajatuksia. Uusien jäsenten sitouttaminen on kuitenkin vaikeaa. Haastateltava uskoi, että tähän vaikuttaa se, etteivät kaikki organisaatiot välttämättä ymmärrä digitukiverkoston antamaa hyötyä organisaatiolle. Verkostoon osallistuminen saatetaan nähdä ennemminkin pelkkänä lisäveloitteena tai taakkana.

#### 7.4 Markkinointi ja tavoitavuus

Markkinointiin ja kohderyhmän tavoittamiseen liittyviä kehittämistarpeita nosti esiin useampi haastateltava. Digitukea tarvitsevien tavoittaminen koettiin haastavaksi. Eriyisen haastavaksi koettiin esimerkiksi ikäihmisten tavoittaminen, koska markkinointi on tehtävä suullisesti tai paperilla. Useampi toimija mainitsi, että omaa toimintaa voisi markkinoida nykyistä enemmän. Muutama haastateltava pohti myös alueen digitukea tarjoavien yhteistyön kehittämistä markkinoinnin suhteen.

Pitäisikö olla yhteinen mainos, jossa mainostettaisiin kaikkia alueen digitukipalveluita. Ei näitä niin paljo oo. Et mahtuis varmaan A4:lle.

Digitukitoiminnan koettiin kaipaavan myös yleisesti alueella lisää nostetta ja sitä, että asiaa pidettäisiin esillä. Yksi haastateltava sanoikin kuvaavasti, että digitukiverkostosta ja digituki-toiminnasta pitäisi pitää enemmän ääntä.

Toinen haastateltava nosti myös esille, että lopullinen vastuu palvelun löytämisestä on ihmisellä itsellään. Täydelliselläkään markkinoinnilla ei voida korvata ihmisen omaa kiinnostusta ja yritystä löytää itselle sopiva palvelu.

Mut se on ihan sama mikä asia, niin ei voi vaan olettaa että ne tulisi kaikki vastaukset ovelle vaan pyytämättä.

## 7.5 Ajantasaisuus

Haastateltavista moni ajautui pohtimaan digitalisaation ja erityisesti digitaalisiin palveluihin siirtymisen kovaa vauhtia, sekä sitä kautta digitukipalveluiden ajantasaisuutta. Useampi haastateltava pohti ääneen nopeasti etenevien ja jatkuvasti muuttuvien digiasioiden vaikutusta ihmisten mahdollisuuksiin pysyä mukana digitaalisessa muutoksessa.

Ihmisten digitaidot ja osaaminen ja kaikki muu menee verkkaisella askeleella eteenpäin, mutta kun se (digitaalinen) kehitys menee semmoisella kiihtyvällä kolmiloikka-askeleella.

Jotta ihmisillä olisi mahdollisuus pysyä digitaalisen muutoksen vauhdissa, tulisi digitukipalveluiden olla ajankohtaisia. Tämä taas vaatii digituen tarjoajilta jatkuvaa palveluiden kehittämistä ja ajan hermolla pysymistä.

## 7.6 Avun pyytämiseen liittyvän kynnyksen madaltaminen ja lokeroinnin välttäminen

Kehittämistarpeiksi nousi asioita liittyen avun pyytämisen kynnyksen madaltamiseen, sekä yleistämisen vaikutuksiin. Nämä teemat koettiin tärkeiksi ja toimijat selvästi halusivat kiinnittää niihin huomiota.

Monet haastateltavat kokivat tärkeäksi, että yleisesti korostettaisiin ja sanoitettaisiin entistä enemmän sitä, ettei kaikkea tarvitse osata ja että apua voi pyytää. Moni toimija kertoi panostavansa tähän jo nyt, mutta asiassa nähtiin vielä kehittämisen varaa.

Pyritään siihen, että jos asiakkaalla on jokin ongelma, että on pieni kynnys ilmoittaa siitä.

Ehkä meidänkin täytyisi katsoa peiliin sillä tavalla, että meidän pitäisi sanoittaa sitä vielä enemmän ja tuoda sitä enemmän esiin myös nuorille että heidän ei tarvitse osata. Ja että tulkaa kysymään apua.

Yksi toimija pohti, tuovatko he asiakkailleen tarpeeksi esiin sitä, että heiltä voi kysyä myös digitukeen liittyviä asioita. Tämä toimija ei tarjonnut varsinaisesti digitukipalveluita, vaan digiasioissa neuvottiin muun toiminnan ohessa asiakkaan tarpeiden mukaan.

Myös vertaisohjaajien käyttäminen nähtiin hyvänä tapana vähentää digituen hakemisen kynnyksiä. Useampi haastateltava pohti, että digituen hakemiseen voi olla pienempi kynnys, kun tietää että opastaja puhuu ikään kuin samalla kielellä ja termeillä.

Moni haastateltavista mainitsi digitukeen liittyväksi ongelmaksi tukea tarvitsevien lokeroinnin. Haastateltavat mainitsivat ikäryhmiin liittyvien yleistyksien vaikutuksen sekä digituen piiriin hakeutumiselle että suoraan digiasioiden ja uuden oppimiselle. Muutama haastateltava pohti myös, kuinka mahdollinen lokerointi vaikuttaa palveluiden järjestämiseen tai tietyille kohderyhmille suuntaamiseen.

Kun sanoitetaan ja puhutaan usein siitä, kuinka nuoret ovat taitavia käyttämään digitaalisia välineitä ja nuoret ovat diginatiiveja ja syntyneet digitaaliyh-teiskuntaan, niin me luodaan meidän aikuisten puheessa sellainen käsitys että nuoret on tosi taitavia digitallisten välineiden käyttäjiä. Todellisuudessa osa onkin tosi taitavia, mutta osalla se osaaminen on valtavan kapeeta. - -. Me (ai-kuiset) saatetaan jopa aiheuttaa se että nuoret ei hakeudu pyytämään apua, jos me niinku sanotetaan se asia niin, että teidän täytyis tää asia osata, koska te ootte nuoria.

Helposti ajatellaan, että ikäihmiset eivät osaa mitään ja että lapset ja nuoret ovat suvereneja. Mutta että se ei mee ihan niin. Se riippuu ihmisestä, se riippuu asiasta, se riippuu asiayhteydestä.

Siinä pitäis tavallaan olla sitten joka palvelussa ja joka kohderyhmän kohdalla niinkun ottaa huomioon, että se on hyvin heterogeeninen porukka, jokainen ryhmä.

## 8 Johtopäätökset

Opinnäytetyömme ensimmäisenä tutkimustehtävänä oli kuvata Hyvinkään alueen digitukipalveluiden nykytilannetta. Hyvinkään alueen digitukipalveluiden nykytilanne näyttäytyi haastatteluiden pohjalta melko hyvänä.

Palvelut ovat monipuolisia ja niitä on tarjolla eri ikä- ja kohderyhmille. Palveluissa on huomioitu eri kohderyhmien erityisiä tarpeita ja haasteita. Toisaalta tarjolla on myös kaikille avoimia palveluita. Valtaosa palveluista on maksuttomia. Osassa palveluista on lisäksi mahdollista käyttää asiakastietokonetta, jolloin edes se, ettei ole varaa omaan laitteeseen, aiheuta kynnystä osallistumiselle. Kaikkien toimijoiden palvelut sijaitsevat Hyvinkään keskustassa hyvien liikenneyhteyksien päässä. Lisäksi tarjolla on kattavasti etäpalveluita, jotka mahdollistavat palvelun käytön myös tilanteissa, joissa asiakkaalla on esimerkiksi paikan päälle saapumista vaikeuttava rajoite. Maksuttomuus, palveluiden keskeinen sijainti ja etäpalveluiden saataavuus, tekevät palveluista helposti saavutettavia.

Suurin osa Hyvinkään alueen digitukipalveluista on lähipalvelua, eli asiakas saa digiopastusta kasvotusten. Lähiopastus on haastatteluiden mukaan myös kysytympää, kuin etäopastus. Lähiopastuksen tarve korostuu, kun puhutaan käyttäjistä, jotka tarvitsevat alkeistason digiopastusta, eli neuvontaa laitteen käyttöön tai muihin digitaalisiin perusasioihin. Tällöin etäopastus ei palvele asiakkaan tarpeita, koska asiakas ei välttämättä osaa itse käyttää esimerkiksi etäohjauksessa käytettävää sovellusta. Uskomme, että monelle digilaitteiden käyttöä voi myös olla helpompi opetella, kun opastaja on vieressä kertomassa mitä tehdä.

Suuri osa palveluista on saatavilla vain päiväsaikaan. Palveluiden tarjoaminen vain päiväsaikaan rajaa sen saataville vain niille henkilöille, jotka pääsevät osallistumaan juuri päivisin. Tämä rajaa esimerkiksi työkäiset usein pois palveluiden piiristä. Päiväsaikaiset palvelut sopivat kuitenkin usein hyvin esimerkiksi ikäihmisille, jotka ovatkin monien palveluntarjoajien kohderyhmää. Muulla aikuisväestöllä tarve digituelle on vähäisempää. On epäselvää, kuinka paljon esimerkiksi työkäiset hyödyntäisivät palveluita, mikäli niitä olisi saatavilla ilta-aikaan.

Hyvinkään alueen digitukipalveluiden hyvä saatavuus ja toisaalta osittainen kohdentaminen tietyille kohderyhmille on aiemman tutkimustiedon valossa hyvä tapa toimia. Esimerkiksi DigitaalN-hankkeessa tehty tutkimus korosti, kuinka ikäihmisten ja muiden digisyrjäytymisriskissä olevien digitaitojen parantamiseen panostaminen olisi tärkeää (Heponiemi ym. 2020).

Nykypäivän digitalisoituneessa yhteiskunnassa se, että digitukea tarvitseva saa tarvitsemaansa apua on vahvasti osallisuus ja yhdenvertaisuuskysymys (Digitaitoraportti 2022, 16). Jos hyvinvointia tarkastelee toimintateoreettisen hyvinvointiajattelun pohjalta, on digituen merkitys hyvinvoinnille ilmeinen. Ilman digiosaamista ihmisen on vaikea osallistua nykyajan digitalisoituneeseen yhteiskuntaan täysivaltaisena jäsenenä, käyttää tarvitsemiaan palveluita ja toteuttaa itseään. Digituen avulla voidaan lisätä ihmisen toimintamahdollisuuksia ja -kykyjä, jotka edesauttavat toimintojen toteutumista ja tätä myötä hyvinvointia.

Opinnäytetyömme toisena tutkimustehtävänä oli selvittää hyvinkään alueen digitukipalveluiden kehittämistarpeita.

Hyvinkään alueella toimii digitukiverkosto, joka edistää digitukipalveluiden tarjoajien keskinäistä yhteistyötä. Haastateltavat kokivat verkoston toimivan hyvänä väylänä tiedon jakamiseen ja yhdessä tekemiseen. Verkoston toiminta on haastateltavien mukaan lisännyt alueen digitukea tarjoavien toimijoiden tietoisuutta toistensa palveluista.

Haastatteluista kävi kuitenkin ilmi, etteivät digitukea tarjoavat toimijat täysin tunne toistensa palveluita. Tämä vaikeuttaa asiakkaiden ohjaamista oikeisiin ja asiakkaan tarpeiden mukaisiin palveluihin. Näemme, että digitukitoimijoiden parempi tietoisuus muiden toimijoiden tarjoamista palveluista voisi edistää kohderyhmän tavoittamista ja markkinointia. Markkinointi ja kohderyhmän tavoittaminen olivatkin asioita, joita haastateltavat mainitsivat alueen digitukitoiminnan kehittämistarpeiksi. Asiakkaita olisi helpompi ohjata muiden toimijoiden digitukipalveluihin, kun ne olisivat työntekijöille tutumpia.

Pohdimme, voisiko Hyvinkään alueen digitukea tarjoavien toimijoiden ja tarjolla olevien palveluiden tietojen kokoaminen yhteen paikkaan, esimerkiksi tietylle verkkosivulle tai -alustalle, edistää palveluiden tarjoajien tietoisuutta toistensa palveluista. Selkeästi yhdessä paikassa koottuna oleva tieto voisi helpottaa sekä palvelun tarjoajien tekemää asiakkaiden ohjaamista, että palveluiden käyttäjien omatoimista palveluiden etsintää.

Muutama haastateltava nosti esiin vaihtoehdon tehdä yhteinen mainos, jossa olisi koottu kattavasti Hyvinkään alueella digitukea tarjoavien eri toimijoiden palveluita. Osa toimijoista mainostaa jo nyt yhdessä jonkun toisen toimijan kanssa, mutta yksi yhteinen mainos voisi koota palvelut selkeästi yhteen paikkaan. Tätä samaa mainosta voisivat jakaa kaikki toimijat. Mahdollisuuksien mukaan mainosta voisi jakaa myös erilaisissa tapahtumissa tai paikoissa, joissa kohderyhmät voisivat liikkua. Mainos voisi tavoittaa niitä kohderyhmiä, jotka eivät ole tavoitettavissa netin kautta.

Näiden melko konkreettistenkin kehittämistarpeiden lisäksi haastattelut nostivat esiin myös laajempia kehittämistarpeita. Näiden kohdalla kyse on paikallisen kehittämisen sijaan suuremmasta yhteiskunnallisesta muutoksesta.

Esiin nousi esimerkiksi se, kuinka digituen tarjoamisen tulisi olla kaikkien yhteinen asia. Kun jokainen toimija ottaa vastuuta omaan palveluunsa ja kohderyhmäänsä liittyvästä digituesta, voitaisiin välttyä vastuun kasautumiselta yksittäisille toimijoille.

Palveluiden käyttöön liittyvän digituen järjestämistä ohjaa laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta (306/2019), joka velvoittaa julkista sektoria, sekä osaa yksityisen ja kolmannen sektorin toimijoista ottamaan vastuuta omien digipalveluidensa käytön neuvonnasta. Palveluiden käyttöön liittyvää digitukea onkin Hyvinkäällä melko hyvin saatavilla. Näemme kuitenkin ongelmaksi sen, ettei kaikkia näitä digitukipalveluita välttämättä markkinoida, vaan ihmisten pitää tietää oikeutensa ja osata kysyä digitukea sitä saadakseen. Digitukeen liittyvien palveluiden markkinoimattomuus saattaa aiheuttaa myös digituen tarjoamisen vastuun kertymistä niille tahoille, jotka mainostavat tarjoavansa digitukea. Voitaisiinko vastuun kertymistä taasoittaa velvoittamalla toimijat markkinoimaan myös lakisääteisiä digitukipalveluita?

Kehittämistarpeiksi nousivat myös erilaiset inhimilliset esteet digiosaamisen lisäämiselle. Digi- tuessa on jollain tapaa kyse yllättävänkin sensitiivisestä asiasta. Moni saattaa hävetä omaa osaamattomuuttaan ja kynnys pyytää apua voi olla korkea. Myös uusien digilaitteiden ja palveluiden käyttö koetaan usein haastavaksi ja pelottavaksi. Haastateltavat nostivatkin esiin, kuinka tärkeää olisi sanoittaa ihmisille entistä enemmän sitä, ettei kaikkea tarvitse osata ja apua voi pyytää. Digitukipalveluihin hakeutuminen saattaa vaatia ihmiseltä rohkeutta. Digirohkeus, eli uskallus kokeilla uusia digitaalisia laitteita ja palveluita, nostettiin myös vuoden 2022 digitaitoraportissa digitaitojen oppimisen kannalta tärkeäksi tekijäksi (Digitaitoraportti, 4-10).

Voitaisiinko digirohkeutta tukea välttämällä puheessa ihmisten lokeroitinta? Puheessa tehdään helposti yleistyksiä siitä, kuinka hyviä tai heikkoja digiosaajia esimerkiksi eri ikäryhmät ovat. Tämä saattaa vaikuttaa siihen, millaisiksi ihminen kokee omat oppimismahdollisuutensa tai millaiseen asiaa kehtaa kysyä apua ja sitä kautta uuden oppimiseen. Tällainen kehittämistarve ei ehkä ole kuntatasolla ratkaistavissa, mutta jokainen voi kuitenkin vaikuttaa siihen, miten itse puhuu ja sitä kautta edistää digitaitojen oppimista.

## 9 Pohdinta

Työn tarkoituksena oli tuottaa Hyvinkään kaupungille ja digitukiverkostolle tietoa Hyvinkään alueen nykyisistä digitukipalveluista ja niiden kehittämistarpeista. Mielestämme onnistuimme näissä tavoitteissa. Saimme koottua kattavasti tietoa alueen nykyisistä palveluista ja nostettua esille mahdollisia kehittämiskohteita. Näitä tietoja Hyvinkään kaupunki ja alueen muut digitukitoimijat voivat hyödyntää toimintansa kehittämisessä. Vaikka saimme mielestämme koottua hyvää tietoa digitukipalveluiden kehittämistä ajatellen, herätti opinnäytetyön tekeminen myös lisäkysymyksiä ja selvitystarpeita.

Tässä työssä haastateltiin digituen tarjoajia ja muita asiantuntijoita, joten työssä päästiin hyödyntämään vain heidän näkökulmiaan aiheeseen. Mikäli digitukipalveluiden kehittämiseen haluttaisiin erilaista, käyttäjälähtöistä näkökulmaa, voitaisiin teettää esimerkiksi digitukipalveluiden käyttäjille suunnattu kyselytutkimus. Kyselyllä voitaisiin selvittää esimerkiksi käyttäjien digituen tarpeita tai tukevia ja estäviä tekijöitä palveluiden käytölle. Mikäli tässä työssäkin kehittämistarpeeksi nousutta digitukipalveluiden markkinointia haluttaisiin viedä vieläkin pidemmälle, jonkinlainen jatkoselvitys voitaisiin teettää myös markkinointiin liittyen.



Opinnäytetyön toteuttaminen ja yhteistyö tilaajan kanssa sujui hyvin. Saimme sekä tilaajalta, että digitukiverkostolta lämpimän ja kannustavan vastaanoton sekä tukea koko prosessin ajan. Opinnäytetyöprosessi sujui kokonaisuudessaan hyvin ja jouhevasti, eikä suurempia yllätyksiä tai ongelmatilanteita tullut. Näin jälkikäteen pohdimme kuitenkin, että olisimme voineet saada haastatteluista vielä enemmän irti, mikäli kaikki haastattelut olisi toteutettu kasvotusten. Uskomme, että haastattelut olisivat voineet olla vielä keskustelelevampia, mikäli näin olisi tehty. Pohdimme myös, olisiko haastattelukysymyksiä pitänyt vielä hioa tarkemmin. Haastatteluaineistoa analysoidessamme huomasimme laatimiemme kysymysten tuottaneen hieman päällekkäisiä vastauksia. Opinnäytetyömme eettisyyden suhteen toimimme koko prosessin ajan niin kuin olimme alussa suunnitelleetkin.

Opinnäytetyöprojektin kautta tutustuimme itsellemme ennestään melko vieraaseen aihepiiriin. Aihepiiriin perehtyminen ja työn tekeminen osoittivat kuinka vahvasti digitalisaatio ja digituki kytkeytyvät opiskelemaamme sosiaalialaan. Saimme käsityksen siitä, kuinka laajoja ja monitahoisia vaikutuksia digiosaamisella, tai sen puutteella voi olla ihmisen jokapäiväiseen elämään. Työn tekeminen antoi myös laajan kuvan siitä, millaisia digitukeen liittyviä palveluita ylipäättään on tarjolla. Opinnäytetyön tekemisen aikana oppimamme asiat ovat varmasti erittäin hyödyllisiä tulevaisuuden työurillamme, oli tuleva asiakaskunta mikä tahansa.

## Lähteet

### Painetut

Allardt, E. 1976. Hyvinvoinnin ulottuvuuksia. Porvoo: WSOY.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu - Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara P. 2010. Tutki ja kirjoita. 15. painos. Helsinki: Tammi.

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. 9. painos. Helsinki: Edita.

Juuti, P. & Puusa, A. 2021. Laadullisen tutkimuksen luotettavuus. Teoksessa Puusa, A & Juuti, P. (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. 2. painos. Helsinki: Gaudeamus, 173-176.

Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä - Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kuula, A. 2011. Tutkimusetiikka - Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Vantaa: Hansaprint.

Niemelä, P. 2010. Hyvinvointipolitiikan teoria. Teoksessa Niemelä, P. (toim.) Hyvinvointipolitiikka. Helsinki: WSOY, 16-37.

Puusa, A. 2021. Laadullisen tutkimuksen luotettavuus. Teoksessa Puusa, A & Juuti, P. (toim.) Näkökulmia laadullisen aineiston analysointiin. 2. painos. Helsinki: Gaudeamus, 148.

### Sähköiset

Adult education and training in Europe - Building inclusive pathways to skills and qualifications. 2021. European Education and Culture Executive Agency. Viitattu 6.2.2023.

<https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/827fcd9c-1a8c-11ec-b4fe-01aa75ed71a1/language-en/format-PDF/source-232128473>

Ahola, N & Hirvonen, J. 2021. Digitalisaation huipulla - ja reunalla - verkkopalvelujen käyttö ja digisyrjäytyminen Helsingissä ja Suomessa. Viitattu 16.1.2023.

[https://www.hel.fi/hel2/tietokeskus/julkaisut/pdf/21\\_04\\_16\\_Tutkimuksia%202\\_Hirvonen.pdf](https://www.hel.fi/hel2/tietokeskus/julkaisut/pdf/21_04_16_Tutkimuksia%202_Hirvonen.pdf)

Alasoini, T. 2015. Digitalisaatio muuttaa työtä - millaista työelämää uudistavaa innovaatiopolitiikkaa tarvitaan. Työpoliittinen aikakauskirja 2/2015. Työ ja elinkeinoministeriö, 26. Viitattu 16.1.2023. <https://tem.fi/documents/1410877/2874993/tak22015.pdf>

Aluehallintovirasto 2023a. Sanastoa ja termejä. Viitattu 7.2.2023. <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/yleista-saavutettavuudesta/sanastoa-ja-termeja/>

Aluehallintovirasto 2023b. Yleistä saavutettavuudesta. Viitattu 7.2.2023. <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/yleista-saavutettavuudesta/>

DigiIN 2020. Sosiaali- ja terveystieteiden digitalisaatio voi lisätä eriarvoisuutta - osaamiseen ja helppokäyttöisiin palveluihin panostettava. Viitattu 13.01.2023. <https://digiin.fi/kategoria-ikaantyneet/sosiaali-ja-terveyspalvelujen-digitalisaatio-voi-lisata-eriarvoisuutta-osaamiseen-ja-helppokayttoisiin-palveluihin-panostettava/>

Digi- ja väestötietovirasto 2023a. Mitä on digituki. Viitattu 16.1.2023. <https://dvv.fi/mita-on-digituki>

Digi- ja väestötietovirasto 2023b. Digituki kunnissa. Viitattu 17.1.2023. <https://dvv.fi/digituki-kunnissa>

Digitaalinen Suomi- Yhdenvertainen kaikille : Digi arkeen -neuvottelukunnan toimintakertomus. 2019. Valtiovarainministeriön julkaisu - 2019:23. Viitattu 17.1.2023. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161486/VM\\_2019\\_23\\_Digitaalinen\\_Suomi.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161486/VM_2019_23_Digitaalinen_Suomi.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Digitaitokartoitus - Digitaalinen kysely 2020. Valtiovarainministeriö & Digi- ja väestötietovirasto. Viitattu 8.2.2023. <https://vm.fi/documents/10623/30029448/Digitaitokartoitus+%E2%80%93+Digitaalinen+kysely.pdf/52d627ca-89a0-605d-5003-a0eff0248898/Digitaitokartoitus+%E2%80%93+Digitaalinen+kysely.pdf?t=1598850515996>

Digitaitoraportti 2022. Digi- ja väestötietovirasto. Viitattu 13.1.2023. <https://dvv.fi/documents/16079645/141915645/Digitaitoraportti+2022.pdf/4aef7918-6acd-b08b-12fb-f61739b2c8c7/Digitaitoraportti+2022.pdf?t=1669817591546>

Digituen toimintamalliehdotus - AUTA-hankkeen loppurapotti 2017. Valtiovarainministeriö. Viitattu 17.1.2023. [https://api.hankeikkuna.fi/asiakirjat/2c278a11-3503-448d-803b-14adb2c9c681/33bb419a-a58d-4783-a77c-8266aa7c18bb/KIRJE\\_20180131130831.pdf](https://api.hankeikkuna.fi/asiakirjat/2c278a11-3503-448d-803b-14adb2c9c681/33bb419a-a58d-4783-a77c-8266aa7c18bb/KIRJE_20180131130831.pdf)

Ekholm, V. 2022. Kaikki eivät pärjää digitaalisten palveluiden viidakossa. Tampereen yliopisto. Viitattu 6.2.2023. <https://www.tuni.fi/unit-magazine/artikkelit/kaikki-eivat-parjaa-digitaalisten-palvelujen-viidakossa>

Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa 2019. Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Viitattu 18.1.2023.

[https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/lhmistieteiden\\_eettisen\\_ennakkoarvioinnin\\_ohje\\_2020.pdf](https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/lhmistieteiden_eettisen_ennakkoarvioinnin_ohje_2020.pdf)

Invalidiliitto 2023. Saavutettavuus. Viitattu 7.2.2023. <https://www.invalidiliitto.fi/esteettomyys/saavutettavuus>

Heponiemi, T., Jormanainen, V., Leemann, L., Manderbacka, K., Aalto, A. & Hyppönen H. 2020. Digital Divide in Perceived Benefits of Online Health Care and Social Welfare Services: National Cross-Sectional Survey Study. Viitattu 17.1.2023.

<https://www.jmir.org/2020/7/e17616/>

Hyvinkään kaupunki 2022a. Hyvinkäällä on hyvä huomen. Viitattu 11.1.2023. <https://www.hyvinkaa.fi/kaupunki-ja-hallinto/hyvinkaatietao/>

Hyvinkään kaupunki 2022b. Hyvinkään kaupungin hyvinvointipalvelut. Viitattu 11.1.2023.

<https://www.hyvinkaa.fi/hyvinvointi/hyvinvointipalvelut/>

Hyvinkään pelikirja 2.0 2022. Hyvinkään kaupunki. Viitattu 16.1.2023. <https://www.hyvinkaa.fi/globalassets/kaupunki-ja-hallinto/pelikirja/hyvinkaa-pelikirja-2022-saavutettava-p.pdf>

Kuusisto, O., Merisalo, M., Kääriäinen, J., Hänninen, R., Karhinen, J., Korpela, V., Pajula, L., Pihlajamaa, O., Taipale, S., Wilska, T. 2022. Digiosallisuus Suomessa - hankkeen loppuraportti. Valtioneuvosto. Viitattu 17.1.2023. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163789/VNTEAS\\_2022\\_10.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163789/VNTEAS_2022_10.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta 306/2019. Viitattu 24.4.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2019/20190306>

Pääministeri Sanna Marinin hallituksen ohjelma 10.12.2019. Valtioneuvoston julkaisu - 2019:31. Viitattu 17.1.2023. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161931/VN\\_2019\\_31.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161931/VN_2019_31.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rahikka, A. 2013. Dialogi auttavissa verkkopalveluissa - sosiaali- ja terveysjärjestöjen ammattilaisten kertomuksia kommunikaatiosta. Väitöskirja. Sosiaalitieteiden laitoksen julkaisu - 2013:16. Viitattu 24.1.2023. [https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/41885/rahikka\\_vaitoskirja.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/41885/rahikka_vaitoskirja.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

THL 2016. Hyvinvoinnin mittaaminen. Viitattu 7.2.2023. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi/hyvinvoinnin-mittaaminen>

THL 2022. Osallisuuden osa-alueet ja osallisuuden edistämisen periaatteet. Viitattu 17.1.2023. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-osa-alueet-ja-osallisuuden-edistamisen-periaatteet>

Valtiovarainministeriö 2023. Digituen vakiinnuttaminen. Viitattu 17.1.2023. <https://vm.fi/digituen-vakiinnuttaminen>

VN 714/2020. Valtiovarainministeriön asettamispäätös digitalisaation edistämisen ohjelmasta. Viitattu 17.1.2023. <https://vm.fi/documents/10623/1464506/Digitalisaation+edist%C3%A4misen+ohjelman+asettamisp%C3%A4%C3%A4t%C3%B6s/b2af4b95-5a14-5293-3768-35e432b07331/Digitalisaation+edist%C3%A4misen+ohjelman+asettamisp%C3%A4%C3%A4t%C3%B6s.pdf?t=1596442525224>

Julkaisemattomat

Isotalo, P. 2023. Palaveri 27.1.2023. Hyvinkään kaupunki. Hyvinkää.

## Kuviot

Kuvio 2: Hyvinkäällä tarjottavan digituen muodot.....	23
---	----

Liitteet

Liite 1: Haastattelun runko..... 40

## Liite 1: Haastattelun runko

### Haastattelun runko

#### 1. Hyvinkään alueen digitukipalveluiden nykytilanne

- Millaista digitukea organisaationne tarjoaa Hyvinkäällä?

*(Mahdolliset lisäkysymykset haastattelun tueksi. Näitä ei toimitettu haastateltaville)*

- Onko tarjoamanne digituki lähitukea vai etätukea?
  - Kuinka usein digitukea on saatavilla?
  - Missä palvelua on tarjolla?
  - Pitääkö palvelun käyttäjällä olla oma laite?
  - Ovatko tarjoamanne palvelut maksullisia?
  - Vaatiiko osallistuminen erillistä ilmoittautumista?
  - Millä kielillä tarjoatte digitukea?
- Kenelle tarjoamanne digituki on suunnattu?
  - Miten tarjoamanne digituen pariin löydetään?
  - Mahtuvatko kaikki halukkaat mukaan?
  - Onko jokin tietty palvelu ollut suosittua?
  - Millaista palautetta olette saaneet palvelun käyttäjiltä?
- Mitä hyvää ja mitä huonoa näet yleisesti Hyvinkään alueen nykyisissä digitukipalveluissa?

#### 2. Hyvinkään alueen digitukipalveluiden kehittämistarpeet

- Millaisia digituen tarpeita olet havainnut työssäsi?
- Millaisia kehittämistarpeita näet Hyvinkään alueen digitukipalveluissa?