



Vanhusasiavaltuutettu
Äldreombudsmannen

Ikääntyneiden digituki – järjestökyselyn tulokset



Sisällys

1	Yhteiskunta digitalisoituu vauhdilla	2
2	Digituen tarve lisääntyy.....	3
3	Vanhusasiavaltuutetun tekemä kysely järjestöille	5
4	Tulokset	6
5	Järjestöt edistävät ikääntyneiden digitaalista yhdenvertaisuutta	10
6	Lähteet	14

Kirjoittajat:

Elisa Virkola
Päivi Topo

Vanhusasiavaltuutetun julkaisuja 5
ISSN: 2954–2588
ISBN: 978–952–65554–5–4



Koosteen keskeiset viestit:

- Järjestöillä on digituen toteuttamisesta syvää ymmärrystä ja vuosikymmenten käytännön kokemusta
- Digituen antaminen on tärkeä vapaaehtoistoiminnan muoto, ja vertaisuudella on myönteinen merkitys opastustilanteessa.
- Järjestöt eivät voi olla vastuutaho digituen järjestämisessä, mutta ovat tärkeä yhteistyökumppani.
- Digituki tarvitsee kuntien ja järjestöjen käytännön yhteistyötä.

1 Yhteiskunta digitalisoituu vauhdilla

*”Tämä digitaalinen hirmuvalta tekee meidät vanhukset avuttomiksi.”
(yhteydenotto vanhusasiavaltuutetun toimistoon)*

Digitaaliset taidot ovat yhä välttämättömämpiä arjen asioiden hoitamisessa, asioinnissa, tiedonsaannissa, liikkumisessa ja yhteiskunnan toimintaan osallistumisessa. Kaikenikäiset ihmiset tarvitsevat jatkuvasti monenlaista apua digitaalisten laitteiden ja palveluiden käytössä ja ymmärtämisessä sekä niihin liittyvän osaamisen päivittämisessä.

Vaikka digitalisaatio on sujuvoittanut monen arkea, samalla digitaitojen puute on vaikeuttanut monilla iäkkäillä esimerkiksi omien asioiden, kuten pankkiasioiden ja terveyspalveluissa asioinnin, itsenäistä hoitamista. Moni kokee itsensä voimattomaksi monimutkaistuvan arjen asioinnin keskellä, jonka ”digitaalinen hirmuvalta” aiheuttaa.

Digitalisaatiota on edistetty Suomessa nopeasti ja laajasti. Liian vähälle huomiolle on jäänyt, miten turvataan kaikkien kansalaisten mahdollisuudet saada tietoa ja toimia. Digitaidoista on tullut kansalaistaito ilman, että julkinen valta on turvannut riittävien digitaitojen oppimista kaikille. Tämä on heikentänyt monien ikääntyneiden asemaa yhteiskunnassa. (Vanhusasiavaltuutetun kuntakertomus eduskunnalle 2024.)

Digitaalisesta yhteiskunnasta syrjäytyminen koskettaa merkittävää osaa ikääntyviä kansalaisia. Tilastojen ja väestökyselyiden perusteella voidaan arvioida, että Suomessa on kokonaan vailla digitaitoja yli 300 000 iäkästä. Kaiken kaikkiaan arviolta yli 600 000 ei pysty itsenäisesti asioimaan sähköisesti. Tämä tarkoittaa, että moni tarvitsee apua digitaalisten palveluiden käytön oppimisessa ja asioinnissa. Digituen tarjoamisessa on kuitenkin suuria alueellisia eroja, ja kuntalaisen tarpeisiin vastaaminen on riippuvaista asuinpaikasta. (Kuntaliitto 2025.)

Järjestöt ovat kantaneet digituen tarjoamisesta suuren vastuun jo yli neljännesvuosisadan ajan. Järjestöjen tarjoama digituki on tavallisesti vertaisopastusta, jolloin vapaaehtoinen, samaa ikäluokkaa oleva opastaja ohjaa ikätoveriaan (Kärnä 2022). Järjestöt ovat saaneet digituen toteuttamiseen tukea pääasiassa STEAlta ja kunnilta. Muita keskeisiä digitukea järjestäviä toimijoita ovat kuntien kirjastot ja kansalaisopistot sekä digitukea omissa palveluissaan tarjoavat viranomaiset.

Vanhusasiavaltuutettu teki vuoden 2024 lopussa kyselyn järjestöille selvittääkseen, millaisena järjestöt näkevät digituen nykytilanteen, millaista tukea ne tarjoavat digitaitojen hankinnassa ja ylläpitämisessä sekä miten ne huomioivat digitaalisten palveluiden ulkopuolella olevien ikääntyneiden tarpeita. Tässä koosteessa esitellään yhteenvetona järjestöjen vastauksista ja kuvataan niiden roolia digituen toteuttamisessa.

2 Digituen tarve lisääntyy

Digitaalisten palvelujen ulkopuolella ovat paljolti ne ikääntyneet, joilla on perusasteen koulutus, matala tulotaso tai heikentynyt terveydentila tai toimintakyky (Saukkonen ym. 2021; 2022). Digitaalisten välineiden ja asiointikanavien käyttämättömyyden syitä on monia kuten oma valinta, vähäinen luottamus omaan oppimiskykyyn, kielitaitoon tai laitteisiin ja internet-yhteyksiin liittyvät tekijät. Moni ei luota omaan kykyihinsä oppia riittävästi digitaitoja, jotta voisi asioida turvallisesti. Samoin vaikeudet hankkia tarvittavat yhteydet ja laitteet sekä kielitaitoon liittyvät pulmat ovat esteinä digitaitojen oppimiselle. (Rasi & Taipale 2020, Ikäteknologiakeskus 2022).

Moni ikääntynyt kuitenkin haluaa oppia digitaitoja, mutta ei saa siihen riittävästi tukea. Eläkeikäisistä suomalaisista 62 prosenttia kertoo tarvitsevänsä usein tai aina apua uusien digiasioiden opetteluun (Digi- ja väestötietovirasto 2023). Tukea tarvitaan esimerkiksi uuden laitteen käyttöönottoon, perusdigitaitoihin, viranomais- ja pankkiasiointiin. Lisäksi turvallisen sähköisen asioinnin sekä valheellisen tiedon erottaminen luotettavasta tiedosta ovat tarpeellisia taitoja.

Mitä on digituki?

Digituella tarkoitetaan digitaalisten palveluiden ja laitteiden käyttöön liittyvää opastusta sekä muuta henkilön digitaitojen kasvattamiseen tähtäävää toimintaa (Kuntaliitto 2025). Läheiset ovat suurin digitukea antava ryhmä, ja järjestöillä on digituen tarjoajana merkittävä rooli. Viranomaisilla on velvollisuus tarjota tukea omien palvelujensa käytössä, ja usein digituki on osa muuta palveluneuvontaa. Laitteiden käytön yleinen neuvonta ei kuitenkaan kuulu viranomaisten tehtäviin. (VTV 2024.) Digitukea tarjotaan myös muun työn ohella, joten aina sen ei tunnisteta olevan digitukea (Kuntaliitto 2025).

Digituen saatavuus parantaa yksilön oikeusturvaa, koska digitaalisen asioinnin epäonnistuminen voi sulkea pois muita mahdollisuuksia muun muassa palveluiden saatavuudesta ja osallisuuden kokemuksesta (Kuntaliitto 2025). Perustuslaki turvaa iäkkäille sivistykselliset oikeudet, johon voidaan ajatella kuuluvan myös elinikäisen oppimisen mahdollisuudet. Digitaalisten taitojen hallintaa tulisi pitää osana elinikäisten oppimisen tavoitteita.

Digitukeen liittyvät digitaalisten taitojen oppiminen ja asioinnin itsenäisyyden tukeminen sekä tilanteet, joissa asiointia hoidetaan tuetusti. Tätä on kutsuttu tuetuksi asiointiksi tai kanssa-asiointiksi. Moni iäkäs hoitaa asioitaan sähköisesti tuettuna (esim. pankki- tai terveydenhuoltoon liittyvää asiointia). Tuettua asiointia ei juuri tunnisteta lainsäädännössä. Tuetussa asiointissa on vaarana tietosuojaan heikentyminen sekä taloudellisen hyväksikäytön riski. (Vanhusasiavaltuutetun kertomus eduskunnalle 2024.)

Myös sähköinen asiointi toisen henkilön puolesta on yleistä iäkkäiden keskuudessa ja siihen kuuluu virallisen valtuutuksen antaminen toiselle henkilölle määritellysti kunkin eri asian hoitoon. Esimerkiksi voi valtuuttaa hoitamaan verkkopankissa omaa maksuliikennettänsä toisen luotettavan henkilön.

Digitaalisessa asiointissa tarvitaan usein sähköistä tunnistautumista pankkitunnuksilla tai mobiilivarmenteella. Digitukea antavat järjestöt eivät hoida toisen puolesta asioita vaan heidän tehtävänsä on neuvoa miten digilaitteita ja palveluja käytetään. Tämä raja on tehty, jotta digitukea tarvitsevan tietosuoja ja turvallinen asiointi voidaan turvata.

Puolesta asiointi: tilanne, jossa henkilö hoitaa asioita toisen henkilön puolesta esimerkiksi valtakirjan, edunvalvontapäätöksen tai muun laillisen oikeuden perusteella. Puolesta asiointista säädetään lainsäädännössä. Käytännöt valtuutuksen antamiseen kuitenkin vaihtelevat eri viranomaisten, pankkien ja yritysten kesken.

Tuettu asiointi tai kanssa-asiointi: tilanne, jossa henkilö asioi itse, mutta hän tarvitsee asiointiin toisen henkilön tukea. Tuetussa asiointissa omia sähköisen tunnistautumisen välineitä, esimerkiksi pankkitunnuksia, ei voimassa olevan lainsäädännön mukaan saa luovuttaa toiselle henkilölle.

Digituen tarve tulee todennäköisesti kasvamaan nykyisestä (Kuntaliitto 2025). Digituen tarve ei ole myöskään ohimenevä ilmiö, joka hiipuu nykyisten vanhimpien ikäluokkien myötä. On myös hyvä huomata, että digitaitoisetkin tarvitsevat tukea asiointiin, sillä palvelut muuttuvat jatkuvasti.

Vahva ja välittävä Suomi-hallitusohjelman mukaan Suomi siirtyy asteittain digitaalisten palveluiden ensisijaisuuteen viranomaisasiointikanavana (Digi ensin-hanke). Lainsäädäntöä ollaan vuoden 2025 aikana muuttamassa niin, että digitaalisesta

viranomaisviestinnästä tehdään ensisijainen viestinnän kanava valtion, hyvinvointialueiden, kuntien ja muiden viranomaisten kanssa asiointiin. Hallitusohjelman mukaan kuntien ja järjestöjen yhteistyöllä tuetaan ikäihmisten digitaitojen kehittymistä sekä varmistetaan, että palveluja on tarjolla myös heille, jotka eivät voi käyttää sähköisiä palveluja.

Digituen merkitystä ei ole kansallisesti huomioitu riittävästi, eikä digituen tarjoamiseen ole selkeitä alueellisia koordinoijia eikä vastuutahoja. Tällä hetkellä kenelläkään ei ole lakisääteistä velvoitetta järjestää digitukea. Digitukea on liian vähän tarjolla ja iäkkäiden vapaaehtoisten digiopastajien rinnalle tarvitaan selvästi enemmän digitukea tarjoavia tahoja. Myös viranomaisten omien palvelujen digituen kehittämisen tärkeys kasvaa. (Kuntaliitto 2025, DVV 2023, THL 2025.)

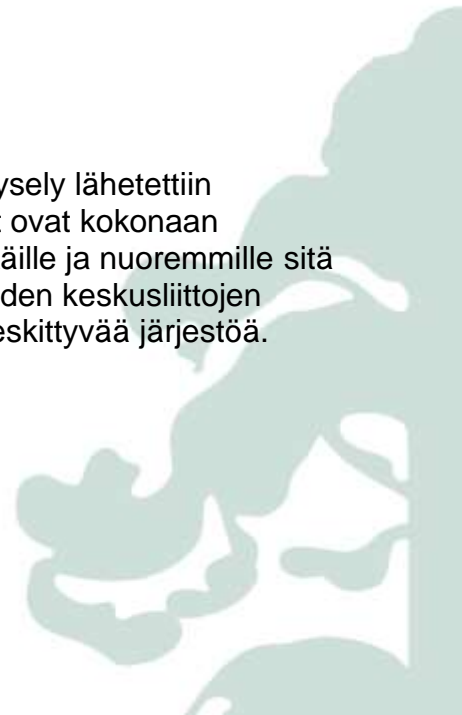
Vireillä on myös Valtiovarainministeriön toteuttama valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistaminen, jossa käyntiasiointia kootaan julkisen hallinnon yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin. Valtion talouden tarkastusvirasto VTV on ehdottanut, että samassa yhteydessä voitaisiin suunnitella digituen koordinoituvastuuta. (VTV, Kuntaliitto 2025.)

Järjestöissä ikääntyneiden digitaitoja tuetaan erilaisilla tavoilla. Henkilökohtaisten lähi-, etä- ja kotiopastusten lisäksi järjestetään ryhmäopastuksia, opintopiirejä, lähitietoiskuja ja tapahtumia sekä erilaisia etätilaisuuksia ja webinaareja. Vanhustyön keskusliiton SeniorSurfin toteuttaman kyselyn mukaan vuonna 2024 järjestöjen yksilöopastuksissa kohdattiin ikääntyneitä yli 22 000 kertaa, ja ryhmäopastuksissa sekä tietoisuuksissa puolestaan lähes 23 500 kertaa. (SeniorSurf 2025.) Eläkejärjestöjen vapaaehtoisuuteen perustuva digituki oli Kuntaliiton tekemässä selvityksessä yksi eniten mainituista digituen järjestämisen tavoista ja keskeinen yhteistyötaho (2025).

Vaikka digituen merkitys on korostumassa, viimeisten vuosien aikana monen digitukea tarjoavan tahon julkista rahoitusta on pienennetty ja lisää leikkauksia rahoitukseen on hallituksessa, hyvinvointialueille ja kunnissa päätetty tehdä. Tämän seurauksena järjestöjen, kansalaisopistojen ja kirjastojen rahoitus ja resurssit ovat vähentyneet ja uhkaavat vähentyä myös jatkossa.

3 Vanhusasiavaltuutetun tekemä kysely järjestöille

Vanhusasiavaltuutetun tekemään kyselyyn vastasi 19 järjestöä. Kysely lähetettiin järjestöille, joiden jäsenistössä on paljon iäkkäitä tai joiden jäsenet ovat kokonaan vanhuseläkeikäisiä tai joiden päätarkoitus on tarjota digitukea iäkkäille ja nuoremmille sitä tarvitseville. Mukana oli 16 valtakunnallisesti toimivaa järjestöä, joiden keskusliittojen edustajat vastasivat kyselyyn, sekä kolme paikallista digitukeen keskittyvää järjestöä.



Kyselyyn vastanneet järjestöt olivat:

- eläkeläisjärjestöjä: Eläkeläiset ry, Eläkeliitto ry, Eläkkeensaajien Keskusliitto EKL ry, Kansallinen Senioriliitto ry, Svenska Pensionsförbundet rf
- vanhustyön ja omaishoidon järjestöjä: Ikäinstituutti, Omaishoitajaliitto ry, Vanhustyön keskusliitto ry, Vanhus- ja lähimmäispalveluliitto VALLI ry, Muistiliitto ry
- kansanterveysjärjestöjä: Suomen Sydänliitto ry, Suomen Luustoliitto ry
- vammaisjärjestöjä: Invalidiliitto ry, Kuuloliitto ry, Näkövammaisten liitto ry
- koulutusta ja neuvontaa tarjoavia järjestöjä: Marttaliitto, Savonetti ry, ATK Seniorit Mukanetti ry, Enter ry

Yksi vastaajista on säätiö, mutta käytämme tässä koosteessa vastaajista järjestöt-nimitystä. Järjestöt toimivat pääsääntöisesti Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskuksen (STEA) rahoituksella. Kysely toteutettiin Webropol-työkalulla ja siinä painottuivat avokysymykset.

4 Tulokset

Järjestöjen tarjoama tuki digilaitteiden ja -palvelujen käyttöön

Lähes kaikki kyselyyn vastanneet järjestöt toteuttivat ikääntyneille digilaitteiden ja palvelujen käytön tukea jollakin lailla. Osalla toimintaa toteuttivat paikallisyhdistykset. 12 vastaajaa tarjosi perustaitojen tukea sekä digitaitojen täydentämisen tukea joko yksilö- tai ryhmäopastuksena. Osa tarjosi tukea myös laitteiden hankinnassa ja päivityksissä. Mainintoja oli myös tietotekniikka-aiheisista luennoista tai opastuksesta äänikirjojen ja -lehtien käyttöön. Joillakin toimintaan ei kuulunut varsinaista opastusta, mutta he opastivat tarvittaessa osana muuta järjestön toimintaa.

14 vastaajalla oli digitukitoimintaan palkattuja työntekijöitä. Ikääntyneet vertaisohjaajat olivat lähes yhtä suuri osuus digituen toteuttajista. Pieni osuus oli työikäisiä vertaisopastajia. Kysyttäessä vapaaehtoisten lukumäärää vastaukset vaihtelivat muutamasta vapaaehtoisesta satoihin.

Vapaaehtoiset digitukijat tarvitsevat myös tukea. Tätä tehtiin järjestämällä heille koulutuksia, joka oli yleisin valittu vaihtoehto, tiedottamalla ja järjestämällä tiloja digiopastukseen. Muutamat järjestöt myös korvasivat matkakuluja sekä tarjosivat laitteita

opastusta varten. Lisäksi tarjottiin yhteisiä tilaisuuksia vertaisoppimiseen ja verkostoitumiseen sekä virkistystä, esim. kahvituokioita.

Digitukea toteutettiin eniten verkkovälitteisesti sekä kunnan tiloissa, kuten kirjastossa ja kansalaisopistossa, lisäksi järjestöjen omissa sekä hyvinvointialueen tiloissa. Osa järjestöistä antoi opastusta ikääntyneiden kodeissa.

Digituesta tiedotettiin monikanavaisesti järjestöjen omissa lehdissä ja tiedotteissa, verkkosivuilla ja sosiaalisen median kanavissa, sanomalehdissä sekä ilmoitustauluilla. Lisäksi opastuksesta tiedotettiin eri yhdistysten tilaisuuksissa ja muiden järjestöjen viestintäkanavilla. Myös puskaradio ja apteekkien videotaulut mainittiin toimiviksi tiedottamisen kanaviksi.

Digituen toteuttamisessa tehtiin yhteistyötä pääsääntöisesti muiden järjestöjen ja kuntien kirjastotoimen kanssa, jonkin verran myös yritysten ja hyvinvointialueiden kanssa. Myös yhteistyöstä kansalaisopintojen kanssa oli muutamia mainintoja.

Miten toteuttaa digitukea matalasti koulutetuille iäkkäille?

Vain perusasteen koulutuksen saaneista iäkkäistä suuri osa ei hallitse perusdigitoitoja tai ne eivät riitä itsenäiseen asiointiin. THL:n vuonna 2021 tehdyn väestökyselyn mukaan vain 36 prosenttia perusasteen koulutuksen saaneista yli 70 vuotiaista asioi itsenäisesti digitaalisissa palveluissa. Korkeasti koulutettujen saman ikäisten kohdalla vastaava luku oli 80 prosenttia. (Saukkonen ym. 2021.) Digituen kohdentumisen kannalta onkin olennaista panostaa niiden iäkkäiden tavoittamiseen ja tukemiseen, joilla on perusasteen koulutus.

Kyselyyn vastaajat näkivät matalasti koulutettujen sekä ylipäätään digitoitojen ulkopuolella olevien iäkkäiden kannalta olennaisena mahdollisuudet henkilökohtaiseen, kasvokkain tapahtuvaan, yksilölliseen opastukseen ja ohjaukseen. Tärkeää on, että tuen mahdollisuus on jatkuvaa ja ohjaus pitkäjänteistä. Vertaistuen merkitys oli opastustilanteessa tärkeää, se madaltaa kynnystä tuen hakemiseen:

”Koulutetut vapaaehtoiset, jotka ovat usein itsekkin iäkkäitä, osaavat paremmin eläytyä iäkkään asemaan ja opastaa kädestä pitäen.”

Tärkeinä tekijöinä nähtiin myös selkeät, käytännön esimerkit, eteneminen opastettavan omaan tahtiin, sekä kannustava vuorovaikutus ja kohtaaminen.

”Rauhallinen ja rohkaiseva henkilökohtainen digiopastus. Innostaminen konkreettisten asioiden kautta.”

Digituen antamisessa on kyse oppimistilanteesta, jossa sisäisen motivaation herättäminen nähtiin keskeiseksi tavoitteeksi:



”On paljon heitä, jotka oikein neuvottuna motivoituvat käyttöä harjoittelemaan”.

”Kansalaisjärjestöillä voisi olla mahdollisuus motivoida ihmisiä ja tutustuttaa älylaitteiden maailmaan, ja siten avata heille uusia mahdollisuuksia osallistua ja saada tietoa. Motivaatio on merkityksellinen oppimiselle ja sen voidaan sytyttää itselle mielekkäässä toiminnassa ja yhteisössä.”

Opastustilan on tärkeää olla esteetön ja saavutettava. Kuulon apuvälineitä käyttävät tarvitsevat usein tilan, jossa on induktiosilmukka ja kirjoitustulkkaukseen hyödyttää monia, joilla on vaikea kuulon alenema. Myös ryhmäopastus voi olla toimivaa, jos aihe on rajattu, osallistujilla on sama lähtötilanne ja käytössään samanlainen laite. Eräällä vastaajalla oli meneillään kokeilu lainalaitteiden antamisesta veloituksetta, jotta digitaitojen oppimista ei estä heikko taloudellinen tilanne

Tiedottaminen digituesta sekä kannustaminen ja rohkaisu sen pariin nähtiin tärkeänä. Tiedottamisen on hyvä tapahtua esimerkiksi ilmoitustaulujen tai lehti-ilmoitusten avulla tai muiden palveluiden kautta.

”Jos viestintä on vain digitaalista, se ei tavoita digittömiä”.

Olennaista oli vastaajien mukaan se, että yhteydenottokanavat erilaisissa palveluissa ovat selkeästi ilmaistu, ja että tarjolla on myös mahdollisuus puhelimen kautta saatavaan digitukeen.

Digituen saatavuuden ja toteuttamisen kehittämiskohteita

Vastaajista noin puolella oli ollut vaikeuksia digituen toteuttamisessa. Vaikeuksia oli vapaaehtoisten löytämisessä, ikääntyneiden tavoittamisessa toimintaan ja oman toiminnan liian niukoissa resursseissa. Haasteita opastukseen toivat myös monimutkaiset laitteet ja sovellukset.

”Joillekin alueille on hankala löytää vapaaehtoisia ja toisaalla on pulaa asiakkaista. Jotkut asiakkaat eivät pysty poistumaan kotoaan eli tarvitsisivat kotiopastusta. Kotona on myös enenevässä määrin nettiin kytkeytyviä laitteita, joita ei pysty neuvomaan kirjastossa tai puhelimitse. Muistisairaajat asiakkaat ovat haastavia neuvottavia ja monesti herää huoli pärjäämisestä yleensä.”

Digituen saatavuuden ja toteutuksen kehittämiseen tuotiin esiin useampia ratkaisuja. Todettiin, että digitukea ei voi rakentaa vain vapaaehtoistoiminnan varaan. Toivottiin selkeää vastuutahoa digituen koordinointiin, selkiytystä kunnan ja hyvinvointialueen rooleihin, pitkäjänteistä rahoitusta sekä riittäviä resursseja digituen järjestämiseen. Vastuutaho digituen järjestämiseen olisi hyvä säätää lailla.

Yhteistyön vahvistaminen kuntien, hyvinvointialueiden ja järjestöjen kesken nähtiin tärkeänä. Ehdotettiin, että kunnat ja hyvinvointialueet voisivat kouluttaa digituen tarjoajia ja

että järjestöt tiivistäisivät keskinäistä yhteistyötään. Tuotiin esiin, että kunta tai kaupunki voisi tarjota tiloja tai tarvittavia opastajia. Viestintää voitaisiin tehdä enemmän yhteistyössä. Kunnissa digitukea olisi hyvä kehittää systemaattisesti paikallisten verkostojen avulla.

”Paikalliset eli yhden kunnan kattavat digiverkostot ovat hyviä, koska asiakas etsii tukea nimenomaan omalta paikkakunnaltaan. Paikallisessa digiverkostossa minimoidaan päällekkäinen toiminta eri tahojen välillä, voidaan markkinoida ristiin ja asiakasohjaus toimii tehokkaammin.”

Järjestöt pitivät tärkeänä sitä, että digitukea olisi tarjolla enemmän ja useammassa paikoissa, esimerkiksi kuntien kirjastoissa. Ehdotettiin, että digituen tarpeesta kysyttäisiin systemaattisesti sosiaali- ja terveydenhuollon iäkkäiltä asiakkailta ja ohjattaisiin tarpeen mukaan tuen tarjoajien piiriin. On eduksi, että digituki on saavutettavissa asuinpaikkakunnalla ja sijaitsee lähellä kotia. Myös kotiin vietävää digitukea nähtiin tarpeelliseksi kehittää samoin tuen tarjoajien teknisiä ja pedagogisia taitoja. Koulutuksen lisäksi mainittiin myös sopivan yksinkertaistetun teknologian kehittämisen tarve opastustilanteisiin.

Mutkikas tuettu asiointi

Järjestöissä tunnistettiin myös hankaluuksia tukea asiointitilanteissa. Iäkkäiden tuen tarpeet asiointinissa ovat hyvin erilaisia. Joku tarvitsee vain vähän tukea, jotta sähköinen asiointi sujuu, kun taas joku toinen toivoisi, että hänen asiointinsa sähköisissä palveluissa hoitaisi kokonaan joku muu hänen puolestaan. Kyselyssä tuli ilmi, että tuetun asiointin, puolesta asiointin ja kanssa asiointin termit aiheuttivat sekaannusta.

Vastaajien joukossa oli vaihtelevia käytäntöjä, miten vahvaa tunnistautumissa vaativissa asioinneissa toimitaan. Eräs vastaaja toi esiin, etteivät he voi ohjata vahvaa tunnistautumista vaativissa asioinneissa, kun taas toiset kertoivat, että heillä opastetaan kaikenlaisia asioita, kuten pankki- ja OmaKanta-asiointi. Kolmas vastasi, että opastavat mikäli kyseessä ei ole henkilön terveystiedot. Järjestöt viittasivat olemassa olevaan digituen eettiseen ohjeistukseen (DVV 2024).

”Voimme näyttää ja kertoa mahdollisuuksista omien sovellusten tai laitteiden avulla. Vapaaehtoisilla on vaitiolovelvollisuus ja he eivät koskaan käsittele tunnistautumisvälineitä eli asiakas hoitaa asiointin itse. Opastaja siis vain neuvoo vieressä.”

Vastauksissa todettiin, että vahvaa tunnistautumissa vaativassa sähköisessä asiointinissa tukemista ei voi perustaa vapaaehtoistoiminnan varaan. Asiointinissa käsitellään ikääntyneen henkilön henkilökohtaisia tietoja, joten opastaminen tarvitsisi selkeät säännöt ja rakenteet. Tarvitaan myös selkeää tietoa sekä iäkkäälle ihmiselle että opastajalle opastusten rajoista ja mahdollisuuksista.

”Nykyinen käytäntö, jossa esimerkiksi pankkiasioiden hoitaminen sähköisesti on lähes mahdotonta, mikäli iäkäs vammaisen henkilö ei esim. kognitiivisen kyvykkyyden aleneman, aivovamman tms. vuoksi saa pankkitunnuksia, eikä esim. omaishoitaja tai virallisen edunvalvojan statuksen saanut läheinen saa iäkkään vammaisen pankkiasiakkaan kanssa & puolesta tehdä sähköistä asiointia, on kestävä.”

Vastauksissa tuli myös esiin joidenkin ikääntyneiden ihmisten pelot ja heidän haavoittuva asemansa vahvaan tunnistautumiseen liittyen.

”Iäkkäät pelkäävät vahvan tunnistautumisen tekemistä (pelko että tiedot menevät kolmansille osapuolille).”

Asiointia myös muutoin kuin ”digisti”

Järjestöt näkivät keskeisenä, että digituen kehittämisen ohella tarjotaan vaihtoehtoja muulla tavoin kuin digitaalisesti tapahtuvaan asiointiin, ja että digitukea sisällytettäisiin yhä useampaan sähköiseen palveluun. Erityisesti julkisissa palveluissa mahdollisuutta asioida sekä puhelimitse että kasvokkain pidettiin tärkeänä, ja että materiaalia on saatavilla myös paperisena. On tärkeää olla saatavilla neuvontapisteitä, joissa voi samalla käynnillä hoitaa useamman asian.

Monet vastaajat toivat esiin, että iäkkäiden ihmisten on vaikea löytää yhteystietoja esimerkiksi hyvinvointialueille.

”Sote-alueet kehittävät säästöpainetta digitaalisia terveystietoja, joista tiedotetaan paikka paikoin vain verkossa. Tässä ehdottomasti ongelma, johon pitäisi digitukipohdintoissa pysähtyä.”

Digitaitojen oppimisen näkökulmasta ketään ei voi pakolla saada digitaalisten palveluiden käyttäjäksi, vaan on kehitettävä sekä muita palvelumuotoja että sujuvia puolesta tai tuetun sähköisen asioinnin käytäntöjä.

5 Järjestöt edistävät ikääntyneiden digitaalista yhdenvertaisuutta

Kyselyn tulokset vahvistavat käsitystä, että järjestöillä on keskeinen rooli digituen toteuttamisessa. Järjestöillä on hyödyllistä tietoa ja monipuolista osaamista iäkkäiden digituen toteutuksesta ja kehittämisestä. Niillä on näkemystä haasteista, joita nopeasti edennyt digitalisaatio aiheuttaa ikääntyneiden arkeen sekä ymmärrystä heidän tarpeistaan ja onnistuneen digituen edellytyksistä. Järjestöt ovat olennainen taho, joka voi välittää kehittämiseen ikääntyneiden tarpeita ja kokemuksia opastustilanteista ja joiden kanssa digitukea kannattaa kehittää yhdessä. Järjestöt ovat keskeisiä kumppaneita paikallisten digitukiverkoston rakentamisessa.

Digitaidoissa opastaminen on tärkeä vapaaehtoistoiminnan muoto, jota tarvitaan yhä enemmän tulevaisuudessa digitaalisten laitteiden ja palvelujen hallinnan tullessa vielä olennaisemmaksi osaksi päivittäistä elämää. Vertaisuudella on erityinen arvo digiopastuksessa, koska omaan ikäpolveen kuuluvan vertaisohjaajan voi olla helpompi asettautua opastettavan tilanteeseen. Vertaisohjaajaa saattaa olla myös helpompi lähestyä ja ymmärtää. Tutkimusten mukaan lähisukulaisten tai ikätoverien tarjoama tuki sopii hyvin digitaalisten oppimiseen, ja tällaista tukea he myös toivovat saavansa (Kärnä 2022, VALLI ry 2022).

On tärkeää tunnistaa, että vapaaehtoiset ohjaajat tarvitsevat toimintaansa jatkuvaa tukea, koulutusta ja koordinoitua. Vapaaehtoisuuteen pohjautuvalla opastuksella on myös rajansa ja tietoturvariskinsä, jos tehtävänä on esimerkiksi vahvaa tunnistautumista vaativan asiointin tukeminen.

Omalla asuinpaikkakunnalla tapahtuva, henkilökohtainen tai ryhmäpohjainen ohjaus rauhallisessa ilmapiirissä on digituen perusta. Digiopastuksessa on kyse oppimistilanteesta, joka parhaimmillaan vahvistaa iäkkään ihmisten mahdollisuuksia itsenäiseen asiointiin, tukee turvallisuuden tunnetta sekä lisää asiointin ja tiedonsaannin turvallisuutta.

Digiopastusta oppimistilanteena olisi tarpeen tarkastella lähemmin: Mitä pedagogisia valmiuksia opastustilanteessa tarvitaan sekä millaisia erilaisia oppijoita iäkkäiden joukossa on. Taito herättää motivaatio on digituen tarjoamisessa olennainen onnistumisen tekijä.

Turvallinen digiasiointi edellyttää kohtuullisia digitalaitoja. Järjestöjen vastauksissa tuli esiin huolenaiheita opastustilanteiden rajoista sekä ikääntyneiden peloista asiointin turvattomuudesta. Silloin kun asiointin käsitellään ikääntyneen henkilön henkilökohtaisia tietoja, opastaminen tarvitsisi selkeät säännöt ja toimintatavat. Järjestöillä on oltava selkeä käsitys siitä, mikä kuuluu heidän vastuulleen digituen toteuttamisessa. Kansallisen tason säätelyä tarvittaisiin sujuvoittamaan asiointia ja varmistamaan sen turvallisuutta.

Aiemmissa selvityksissä on tullut esiin, että suomalaiset tuntevat heikosti viranomaisten ja kolmannen sektorin kuten järjestöjen tarjoaman digituen. Moni ei myöskään tiedä, että viranomaisella on velvollisuus tukea omien digitaalisten palvelujensa käytössä. (DVV 2023.) Järjestöjen tarjoama digituki tulisi tehdä tunnetummaksi ja yhteistyötä tarvitaan niin tilojen varmistamiseksi kuin toiminnan markkinoimiseksi niin, että toimintaan löydetään niin tukea tarvitsevia iäkkäitä kuin opastuksen taitavia vertaisohjaajia. Samaan aikaan järjestöjen rahoitus on romahdusmaisesti niukkenemassa, mikä tekee myös järjestölähtöisen digituen tulevaisuuden epävarmaksi.

Kyselyn vastauksista nousee sama keskeinen viesti kuin aiemmissa selvityksissä ja tutkimuksissa. Järjestöillä on merkittävä rooli digituen tarjoamisessa, mutta sitä ei voi jättää vain niiden varaan. Toiminta tarvitsee selkeän vastuutahon ja toiminnan koordinoijan. Järjestöt voivat olla toiminnassa arvokkaita kehittäjäkumppaneita, mutta niiden toiminta riippuu vapaaehtoisten digitukijoiden saatavuudesta sekä kullekin toimintavuodelle myönnettyistä resursseista.

Alueelliseen ja paikalliseen kehittämiseen kaivataan selkeä nimetty vetovastuu, jolla on mandaatti ja resursseja digituen edistämiseen (Kuntaliitto 2025). Myös lainsäädäntöä tulisi päivittää nykyaikaan, koska tällä hetkellä digituen järjestäminen ei ole kenenkään lakisääteinen velvoite.

Digituki vahvemmaksi kuntien ja järjestöjen yhteistyönä

Digituen koordinointi ja sen toteuttaminen ovat keskeinen konkreettisen yhteistyön alue järjestöjen, kuntien ja hyvinvointialueiden kesken. Vanhusasiavaltuutettu on esittänyt kertomuksessaan eduskunnalle, että kunnille säädettäisiin vastuu koordinoida digitukea alueellaan. Näin tieto digituesta saavuttaisi paremmin kaikki sitä tarvitsevat ja digituen tarjoaminen kuntien tiloissa maksuttomasti olisi nykyistä paremmin mahdollista järjestöille.

Järjestöt toivoivat vanhusasiavaltuutetulta digitalisaatiokysymyksissä vaikuttamistyöhön liittyvää yhteistyötä. Lainsäädäntö myös velvoittaa vanhusasiavaltuutettua edistämään yhteistyötä iäkkäiden aseman ja oikeuksien edistämiseksi. Vanhusasiavaltuutettu ja järjestöt laativat vuonna 2025 yhdessä kannanoton iäkkäiden yhdenvertaisuuden parantamisesta digitalisoituneessa yhteiskunnassa.

Kannanotossa korostettiin sitä, että digitukea perustaitojen hankintaan ja niiden ylläpitoon on järjestettävä kaikille sitä tarvitseville ikääntyneille ihmisille (vanhusasiavaltuutetun ja järjestöjen kannanotto 2025). Kuntien tulisi ottaa nykyistä suurempi vastuu digituen koordinoinnista ja digitukea toteuttaville tahoille tuesta tiedotukseen, tilojen käyttöön ja digiopastajien osaamisen turvaamiseen. Kuntaliiton selvitys digituen nykytilanteesta kunnissa ja kaupungeissa (2025) tukee tätä samaa viestiä.

Digituen paikallinen toteutus edellyttää toiminnan koordinoitua, verkostojen kokoamista, viestintää, tilojen järjestämistä sekä yhteiskehittämistä. Näitä tehtäviä hoitaa jo nyt moni kunta, joka parhaimmissa tapauksissa kokoaa keskeiset paikalliset digituen toimijat yhteen. Tällaista toimintamallia tarvitaan kaikkiin kuntiin ja se voidaan toteuttaa myös usean kunnan yhteistyönä.

Digitukea antavista tahoista ja digituen ajankohdista tulisi tiedottaa yhteistyössä kuntien, hyvinvointialueiden ja järjestöjen kesken. Mikäli kunta ja hyvinvointialue tekee digituessa yhteistyötä järjestöjen kanssa, voivat järjestöt keskittyä vapaaehtoisten kouluttamiseen ja tukemiseen sekä varsinaisen digituen toteuttamiseen kulloinkin käytössä olevilla resursseilla. Järjestöt eivät voi olla vastuussa vahvaa sähköistä tunnistautumista vaativan asiointin opastuksesta.

Vastuu vahvaa tunnistautumista vaativasta digiopastuksesta tulisi olla kunnan viranomaisella tai muulla viranomaisella, sillä heillä on jo nyt vastuu opastaa omissa verkkopalveluissaan. Valtion virastojen yhteispalvelupisteitä ollaan kehittämässä ja sen yhteydessä perustettavissa eri viranomaisten yhteisissä palvelupisteissä tulisi aina olla mahdollisuus saada henkilökohtaista tukea digitaaliseen viranmaisasiointiin mukaan lukien tilanteet, joissa henkilö tarvitsee paljon tukea asiointiinsa.

Taulukko 1: Järjestöjen ja kuntien toimia digituen toteuttamisessa

lääkäiden digitukeen liittyvä toiminta	Järjestöjen keskeiset toimet	Tarve kunnan tai muun viranomaisen toiminnalle
Digituen ja sen yhteiskehittämisen alueellinen koordinointi		x
Vapaaehtoistoiminnan markkinointi ja tiedottaminen	x	x
Vapaaehtoisten rekrytointi	x	
Vapaaehtoisten kouluttaminen ja tukeminen	x	
Tilojen järjestäminen opastukselle	x	x
Laitteiden hankinnassa opastaminen	x	
Laitteiden teknisessä käytössä opastaminen	x	
Sähköisessä asiointissa ja muussa käytössä opastaminen	x	
Vahvaa tunnistautumista vaativassa sähköisessä asiointissa tukeminen		x

Lopuksi

lääkäiden määrä ja osuus väestöstä kasvaa nopeasti tulevina vuosina. Yhä useampi elää myös hyvin vanhaksi. Vaikka viime vuosina vanhuuseläkkeelle jääneiden digitaidot ovat selvästi paremmat kuin aiemmin eläkkeelle jääneillä, on silti jatkossakin ikääntyneitä, jotka tarvitsevat digitukea. Samoin on heitä, jotka eivät eri syistä asioi digitaalisissa palveluissa. Heidän joukossaan on myös paljon heitä, jotka luopuvat digitaalisten välineiden ja palvelujen käytöstä heikentyneen terveyden tai toimintakyvyn vuoksi. On välttämätöntä, että tukea digitaalisten taitojen elinikäiseen oppimiseen ja ylläpitämiseen on saatavilla ja että se taataan elämänkulun loppuun asti.

6 Lähteet

Digi- ja väestötietovirasto (2023a) Digi ensin mutta ei yksin. Digtaitoraportti 2023. <https://dvv.fi/digtaitoraportti>

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

Digi- ja väestötietovirasto (2023c) Digituen asiakaskokemus. <https://dvv.fi/documents/16079645/0/DVV-Digituen-Asiakaskokemus-saavutettava-2023.pdf/d7045c59-856a-0e0d-d4ad-e54bb649c30a/DVV-Digituen-Asiakaskokemus-saavutettava-2023.pdf?t=1696938448166>

Digi- ja väestötietovirasto (2024) Digituen eettinen ohjeistus. https://dvv.fi/digituen-eettinen-ohjeistus?doAsUserId=vQza02wIL5k%3D%2F1000%3Flanguageld%3Den_US

Erkkilä, N. (2025) Selvitys kuntien digituen tilanteesta 2025. Kuntaliitto. <https://www.kuntaliitto.fi/julkaisut/2025/2323-selvitys-kuntien-digituen-nykytilanteesta-2025>

Kärnä, E. (2022) Vertaisopastustyyli ja oppimisteoreettiset piirteet. Kirjassa Korjonen-Kuusipuro, K., Rasi-Heikkinen, P., Vuojärvi, H., Pihlainen, K. & Kärnä E. (toim.) Ikääntyvät digiyhteiskunnassa. Elinikäisen oppimisen mahdollisuudet. Gaudeamus, Helsinki.

Rasi, P., & Taipale, S. (2020). Tuki, ohjaus ja koulutus – ikääntyneet digitalisoituvassa mediayhteiskunnassa. *Gerontologia*, 34(4), 328–332. <https://journal.fi/gerontologia/article/view/99601>

Saukkonen P, Virtanen L, Kaihlanen A, Kainiemi E, Koskinen S, Sainio P, Koponen P & Heponiemi T (2021) Sosiaaliselle syrjäytymiselle altistavien tekijöiden yhteys ikääntyneiden sähköiseen asiointiin: Tuloksia COVID-19- epidemian ensimmäisten aaltojen ajoilta. Tutkimuksesta tiiviisti 60/2021. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/143210/URN_ISBN_978-952-343-747-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Saukkonen P, Kainiemi E, Virtanen L, Kaihlanen A-M, Koskinen S, Sainio P, Koponen P, Kehusmaa S & Heponiemi T (2022) Non-use of Digital Services Among Older Adults During the Second Wave of COVID-19 Pandemic in Finland: Population-Based Survey Study. In: Gao, Q., Zhou, J. (eds) *Human Aspects of IT for the Aged Population. Design, Interaction and Technology Acceptance. HCII 2022. Lecture Notes in Computer Science*, vol 13330. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-031-05581-2_41

THL (2025) Ratkaisuja sosiaali- ja terveydenhuollon digitalisaatioon – näin tuet asiakkaiden yhdenvertaisuutta ja ammattilaisten työtä. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/151106/URN_ISBN_978-952-408-480-2.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Valtioneuvosto (2023) Pääministeri Petteri Orpon hallituksen ohjelma 20.6.2023. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/165042>

Valtiontalouden tarkastusvirasto (VTV) tarkastuskertomus 12/2024. Asiointikanavien järjestäminen ja digiasioinnin tuki. <https://www.vtv.fi/app/uploads/2024/11/VTV-Tarkastus-12-2024-Asiointikanavien-jarjestaminen-ja-digiasioinnin-tuki.pdf>

Vanhusasiavaltuutettu ja 21 järjestöä: Kannanotto. <https://vanhusasia.fi/-/kannanotto-ikaantyneiden-ihmisten-yhdenvertainen-asema-on-turvattava-digitalisoituneessa-yhteiskunnassa>

Vanhusasiavaltuutetun kertomus eduskunnalle 2024. <https://vanhusasia.fi/julkaisut>

Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto VALLI ry, Ikäteknologiakeskus (2022) Selvitys ikääntyneiden digiosallisuudesta. <https://www.valli.fi/julkaisut/>

Vanhustyön keskusliitto (2025) [Järjestöjen digiopastuksissa yli 45 000 kohtaamista — SeniorSurf.](#)

