Digituki Keski-Suomen kunnissa

Keski-Suomen vanhusneuvoston kokous
15.10.2026

Tuukka Kivioja, Jamk
Heidi Kervinen, Jyväskylän kesäyliopisto
Digiosalliseksi Keski-Suomessa -hanke

jamk | Jyväskylän ammattikorkeakoulu
University of Applied Sciences

Euroopan unionin
osarahoittama

JYVÄSKYLÄN
KESÄYLIOPISTO

Digituki - mitä se tarkoittaa?

Palveluun tai laitteeseen liittyvää digitukea

- Palvelun tekninen käyttö
- Palveluun liittyvä asiointineuvonta
- ***Julkisissa palveluissa vastuu palveluntarjoajalla***

Yleistä digitukea

- Laitteiden käyttö ja ominaisuudet
- Yleinen digiosaaminen (esim. tietoturva, tekoäly, kuvankäsittely, pelaaminen, tiedonhaku…)
- ***Ei vastuutahoa***: digitukija usein läheinen, kirjasto, vapaaehtoiset, kurssit, tekoäly

Euroopan unionin osarahoittama

DigiKS

JYVÄSKYLÄN KESÄYLIOPISTO

jamk

Julkisen hallinnon velvoitteet

- Hallintolaki (434/2003)
  - neuvontavelvollisuus asiointiin liittyen
- Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (306/2019)
  - selkeä tiedottaminen digitaalisissa viranomaispalveluissa, miten jokainen voi hoitaa asiansa sähköisesti
  - riittävä tuki digitaalisten palvelujen käyttöön ja sen aktiivinen tarjoaminen
- Laki yleisistä kirjastoista (1492/2016)
  - kirjastojen tehtävä on tarjota tietopalvelua, ohjausta ja tukea tiedon hankintaan sekä edistää monipuolista lukutaitoa

Lisäksi Suomen perustuslaissa (731/1999) on vaatimus yhdenvertaisuudesta sähköiseen asiointiin ja viranomaisten kanssa asiointiin.

Euroopan unionin osarahoittama

DigiKS

JYVÄSKYLÄN KESÄYLIOPISTO

jamk

Keski-Suomen digituen tilannekuva 2025

- Kysely lähetettiin kaikkiin Keski-Suomen kuntiin alkuvuodesta 2025
- 53 vastausta, melkein kaikista kunnista

Tulokset:

- Lähes kaikissa kunnissa on tukea tarjolla
- Digitukea tarjoavat yleisimmin vapaaehtoiset sekä kirjaston työntekijät
- Vaihtelee kunnittain, Jyväskylässä aktiivisinta
- Ei päävastuullista tahoa tai koordinointia – kirjasto usein solmukohtana

Euroopan unionin osarahoittama

DigiKS

JYVÄSKYLÄN KESÄYLIOPISTO

jamk

Digituen tarve lisääntyy?

- Selvityksessä yleisimpiä tuen tarpeen aiheita mm. älypuhelimen käyttö, tietoturva, sovellukset, pankki, sähköinen asiointi
- 77 % vastaajista arvioi digituen tarpeen lisääntyvän tulevaisuudessa
- Uudet digitaaliset palvelut, tekoäly
- Kivijalkapalveluiden keskittyminen yhä suurempiin keskuksiin

MUTTA: Kansalaisten digitaidot ovat kehittyneet, myös kaikkein vanhimpien ikäluokissa (DVV 2026)

- Muuttuuko digituen tarve enemmän palvelukohtaiseksi?
- Muuttuvatko asenteet digiä kohtaan?
- Palveluidentuottajien vastuu – asiakaslähtöinen palvelu vähentää tuen tarvetta

Euroopan unionin osarahoittama

DigiKS

JYVÄSKYLÄN KESÄYLIOPISTO

jamk

Digituki etsii kotia

- Selvityksessä vastaajat kertoivat resursseja olevan liian vähän
- Neuvonta joissain kunnissa yksittäisen vapaaehtoisen harteilla
- Vapaaehtoinen neuvoja haluaa tehdä digitukityötä toiminnan koordinoinnin sijaan
- Digineuvonnan tehtäviä on siirtynyt huomaamatta kirjaston asiakasneuvonnan hoidettavaksi (Poutanen ym., 2025)
- Koordinaation ja yhteisen suunnan puute vaikeuttaa tuen tarvitsijoiden pääsyä tuen äärelle
- Hallitusohjelma: riittävä tuki myös heille, joille digitaalisten ratkaisujen käyttäminen on vaikeaa (Valtioneuvosto, 2023).
    - Ei nimettynä konkreettisia toimenpiteitä tai vastuutahoa (VN, 2023; Erkkilä, 2025)

Euroopan unionin osarahoittama

DigiKS

JYVÄSKYLÄN KESÄYLIOPISTO

jamk

Digituen koordinointi:

Vapaaehtoisten digineuvojien tukeminen
Osaamisen tukeminen
Uusien rekrytointi ja perehdyttäminen

Viestintä
Ajantasainen tieto digituesta esim. verkkosivuille, lehteen, ilmoitustaululle

Yhteistyö muiden tahojen kanssa
Tapahtumien järjestäminen, tilannekuva tarjolla olevasta tuesta

Digitukitilanne:

Digineuvoja
Osaaminen ja eettiset ohjeet
Kohtaaminen ja läsnäolo

Toteutus
Esim. ajanvarauksella, päivystys tiettynä ajankohtana, tapahtumien yhteydessä

Paikka
Rauhallinen, sopiva kohtaamiseen

Yhteistyö
Paikalliset toimijat, alueelliset ja valtakunnalliset digituen verkostot

Viestintä

Tuen tarvitsija

Saa tarvitsemansa tuen, kun:

viestintä tavoittaa hänet
(verkossa, lehdessä, ilmoitustaululla?)

tarjolla on hänelle sopivaa digitukea
(palvelujen tuki vai yleinen digituki?)

kynnys tuen hakemiselle on riittävän matala
(vertaisopastaminen, ajanvaraus, vaikeat termit?)

JYVÄSKYLÄN KESÄYLIOPISTO
jamk | Jyväskylän ammattikorkeakoulu
DIGIBUUSTI!
Elinvoimakeskus
Euroopan unionin osarahoittama

Digituen hyviä käytänteitä

Joutsan kunta

- Senioreiden digiavun ja Omaishoitajien hyvinvointipalvelun haku alkaa 7.1.2026 - Joutsan kunta
- Joutsan kunta myöntää vuosittain kaikille yli 70 vuotta täyttäneille kuntalaisille kolme digiavun palveluseteliä
- Madaltaa avun hakemisen kynnystä ja selkeyttää tahoa, josta tukea voi saada

Euroopan unionin osarahoittama

Digituen hyviä käytänteitä

Etelä-Savon hyvinvointialue

- Digituki - Eloisa - digitukipaikat listattu kunnittain verkkosivuille
- Digituen verkosto:
  - *Digitukiverkostossa on mukana monia Etelä- Savon alueen toimijoita, kuten oppilaitoksia, opistoja, vapaaehtoistoimijoiden verkosto, kirjastoja, eri järjestöjä ja hankkeita, Etelä- Savon hyvinvointialue, alueen kaupunkien ja kuntien toimijoita sekä digitukea tarjoavia hankkeita.*

Euroopan unionin osarahoittama

DigiKS

JYVÄSKYLÄN KESÄYLIOPISTO

jamk

Digituen hyviä käytänteitä

Pohjois-Pohjanmaan digihyvinvoinnin verkosto

- Pohjois-Pohjanmaan digihyvinvoinnin verkosto - Pohjois-Pohjanmaan liitto
- Mukana Pohjois-Pohjanmaan liitto ja Pohde
- Osa Pohjois-Pohjanmaan hyvinvoinnin edistämisen kokonaisuutta ja yhteistyötä
- Verkosto kokoaa yhteen toimijoita eri puolilta maakuntaa kehittämään digihyvinvointia, osallisuutta ja digitukea.

Euroopan unionin osarahoittama

DigiKS

JYVÄSKYLÄN KESÄYLIOPISTO

jamk

Digiosalliseksi Keski-Suomessa -hanke

Maksuttomat digitietoiskut

- Joka toinen tiistai klo 14 kaupunginkirjastolla ja etäkatsomoissa
- Arkisia digiaiheita ja palveluita

Digiosallisuuden ja henkilöllisyystodistuksien uusimisen tukeminen maakunnassa

- Henkkarit kaikille -kampanjapäivät
- Podcast-sarja

Keski-Suomen digituen verkosto

- Täydennä taitojasi –koulutukset digineuvojille, uutiskirjeet ajankohtaisista aiheista
- Liity lähettämällä sähköposti aiheesta susanna.nurmeksela@jamk.fi

jamk

Lähteet

Lähteet

- Digi- ja väestötietovirasto. (2026). Digitaitoraportti 2026. Digi- ja väestötietovirasto. https://dvv.fi/digitaitoraportti.
- Erkkilä, T. (2025). Selvitys kuntien digituen nykytilanteesta 2025. Suomen Kuntaliitto ry, Helsinki.
- Poutanen, S., Lehtinen, E., & Kovalainen, A. (2025). Verkkopankki ja Kela dekkareiden välissä: tutkimus kirjastotyön laajenemisesta digihoivaksi.
- Valtioneuvosto. (2023). Vahva ja välittävä Suomi: Pääministeri Petteri Orpon hallituksen ohjelma 20.6.2023. Valtioneuvoston julkaisuja 2023:58. Helsinki: Valtioneuvosto.

Muuta luettavaa

- Kunnas, A., & Erfors, J. (2026). Hyvinvointialueiden digituen mallien kuvaus. Turun ammattikorkeakoulu.
- Digi- ja väestötietovirasto. (2022) Digituen löydettävyyden kipupisteet ja ratkaisun avaimet.
- Renfors, A., & Suoranta, J. (2025). Digiä ikä kaikki?: Ikäihmisten digitaidot ja-syrjäytyminen koronapandemian aikana ja koronapandemian vaikutukset vapaan sivistystyön oppilaitosten varautumiseen.
- Korpela, V., Pajula, L., & Hänninen, R. (2023). Older adults learning digital skills together: Peer tutors' perspectives on non-formal digital support.

jamk