



# Digituen mahdollisuudet sosiaalialan järjestöissä

Marija Grba & Andrei Mihailov

2023 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

## Digituen mahdollisuudet sosiaalialan järjestöissä

Marija Grba & Andrei Mihailov

Sosionomikoulutus

Opinnäytetyö

Toukokuu, 2023

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia digituen mahdollisuuksia sosiaalialan järjestöissä. Tavoitteena oli kartoittaa sosiaalialan järjestöjen tarjoaman digituen nykytilannetta, sen ongelmia ja mahdollisuuksia sekä tulevaisuutta Espoon järjestöjen esihenkilöitä haastatteleamalla. Opinnäytetyön tietopohja muodostui digitalisaation vaikutuksista yhteiskuntaan, digituen moninaisuudesta ja järjestötoiminnasta.

Tämän opinnäytetyön tutkimusotteena käytimme laadullista tutkimusotetta. Opinnäytetyössä tutkimusaineisto muodostui kolmesta Espoon sosiaalialan järjestöjen esihenkilöiden teema-haastattelusta. Tutkimusmenetelmäksi valikoitui teemahaastattelu, sillä tarkoituksemme oli tuoda esille järjestöjen esihenkilöiden omia näkemyksiä digituesta. Opinnäytetyössämme aineisto analysoitiin deduktiivisella sisällönanalyysillä.

Tutkimustulosten perusteella voidaan sanoa, että digitukeen kohdistuu merkittäviä vajeita sekä eettisiä aukkoja digituen ohjeistuksen puutteen ja digitalisaation nopean kehityksen vuoksi. Haastatteluista nousi esille tarve kehittää digitukea ja saada siihen selkeitä rakenteita, joiden avulla digituesta tulisi laadusta, turvallista ja eettisesti kestävää.

Marija Grba, Andrei Mihailov

**The possibilities of digital support in social services organizations**

Year

2023

Pages

51

---

The purpose of the thesis was to investigate the possibilities of digital support in social services organizations. The aim was to outline the current situation of digital support offered by social services organizations, its problems and possibilities, as well as the future by interviewing the managers of the organizations in Espoo. The theoretical framework of the thesis consisted of the effects of digitization on society, the diversity of digital support and organizational activities.

We used a qualitative research sample as the research sample for this thesis. In the thesis, the research material consisted of three themed interviews with the managers of Espoo's social services organizations. Thematic interview was selected as the research method, because our purpose was to introduce the managers' own views about digital support. In this thesis, the data was analyzed using deductive content analysis.

Based on the findings, it can be said that digital support has significant shortcomings and ethical gaps due to the lack of guidelines for digital support and the rapid development of digitalization. The interviews revealed the need to develop digital support and to have clear structures for it, with the help of which digital support would become quality, safe and ethically sustainable.

Keywords: digitization, digital support, organizations, social care

## Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Opinnäytetyön tietoperusta .....	7
2.1	Digitalisaation ja sen vaikutukset.....	7
2.2	Digituen moninaisuus .....	9
2.3	Kolmas sektori ja järjestötoiminta .....	10
3	Opinnäytetyön toteutus .....	11
3.1	DigiOn -ja DigiIN -hankkeet .....	11
3.2	Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset .....	12
3.3	Tutkimusote.....	13
3.3.1	Teemahaastattelu .....	14
3.3.2	Deduktiivinen sisällönanalyysi .....	14
4	Opinnäytetyön tulokset.....	16
4.1	Digineuvonta .....	16
4.2	Järjestön tarjoama digituki.....	19
4.3	Ongelmatilanteet .....	24
4.4	Näkökulmia digituen nykytilanteesta.....	28
4.5	Tulevaisuuden näkymät .....	30
4.6	Tulosten yhteenveto .....	34
5	Pohdinta .....	38
5.1	Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus .....	38
5.2	Tulosten tarkastelu .....	39
	Kuviot .....	46
	Taulukot .....	47
	Liitteet .....	48

## 1 Johdanto

Digitaalisista taidoista on muodostunut osa kansalaistaitoja, sillä digiosaamista edellytetään niin asioiden hoitamisessa, työelämässä kuin opiskelussa (Juujärvi 2022). Digitalisaatio näkyy arjessamme yhä enemmän, jonka myötä digituen tarvetta esiintyy kaikkialla yhteiskunnassa. Digitalisaatiolla viitataan yhteiskunnassa tapahtuvaan sosiaaliseen, taloudelliseen ja kulttuuriin prosessiin, jossa yksilöt, yhteiskunnalliset ryhmät, yhteisöt ja organisaatiot hyödyntävät digitaalisia välineitä ja palveluita osana arkea. (Hänninen ym. 2021.)

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää digituen mahdollisuuksia ja haasteita sosiaalialan järjestöissä. Toteutamme opinnäytetyön tutkielman teemahaastattelun keinoin haastatteleamalla Espoon kaupungin järjestöjen esihenkilöitä. Haastattelimme kolmea erikokoista sosiaalialan järjestöä, jotka tarjoavat digitukea sekä laaja-alaista tukipalvelua muun muassa maahanmuuttajille, ikäihmisille, entisille vangeille, päihdekuntoutujille, mielenterveysasiakkaille sekä työ kuntoutusasiakkaille. Haastattelussa kartoitettiin esihenkilöiden näkemyksiä digituen nykytilanteesta ja sen mahdollisista epäkohdista sekä digituen tulevaisuuden näkymistä. Digitalisaation kehittyessä on pidettävä huolta siitä, että jokainen yksilö ja yhteiskunnallinen ryhmä pysyy mukana sen kehityksessä. Järjestöillä ja järjestökentällä työskentelevillä sosiaali- ja terveysalan ammattilaisilla sekä vapaaehtoisilla on merkittävä rooli digituen tarjoajina, jonka vuoksi on tärkeää etsiä uusia ratkaisuja digituen kehittämiseksi. Sosiaalialan ammattilaisen työtä ohjaavat eettiset periaatteet, joiden tarkoituksena on edistää asiakkaiden ihmisarvoa, ihmisoikeuksia, edistää sosiaalista oikeudenmukaisuutta, osallisuutta ja turvata heikossa asemassa olevien pääsyä palveluiden piiriin (Talentia 2017).

Opinnäytetyön toteutus on osa DigiOn -hanketta, joka on toteutettu yhteistyössä Laurea-ammattikorkeakoulun ja Espoon kaupungin kanssa. Hankkeen tarkoituksena on kehittää järjestöissä tarjottavaa digitukea ja järjestöjen vapaaehtoisten vertaistukijoiden sekä sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten osaamista digituen tarjoajina. (Laurea-ammattikorkeakoulu 2022.)

Opinnäytetyön ensimmäisessä osiossa käymme läpi opinnäytetyön teoriaosuutta, jossa käsitellään digitalisaation vaikutuksia yhteiskuntaan, digituen moninaisuutta sekä järjestöjä digituen tarjoajina. Toisessa osiossa tarkastelemme tutkimuksen toteutusvaihetta, jossa käymme läpi tutkimusprosessin etenemistä, tutkimuskysymyksiä sekä teemahaastattelua opinnäytetyön tutkimusmenetelmänä. Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää järjestöjen nykyisiä toimintamalleja digitukeen liittyvissä kysymyksissä, kartoittaa työyhteisön jäsenten roolia digineuvoina sekä etsiä ratkaisuja, joiden avulla voidaan kehittää digineuvonnasta turvallista ja eettisesti kestävä. Kolmannessa osiossa käymme teemoittain läpi tutkimuksen tuloksia, jonka

jälkeen syvennymme viimeisessä osiossa pohtimaan tutkimuksen kokonaisuutta sekä tutkimustuloksia deduktiivisen sisällönanalyysin keinoin.

## 2 Opinnäytetyön tietoperusta

### 2.1 Digitalisaation ja sen vaikutukset

Teknologian kehittyessä muuttuvat sen mukana myös digitaaliset palvelut ja laitteet. Uusia palveluja muodostuu, lähipalvelut saattavat siirtyä kokonaan etäpalveluiksi, vanhat ja tutut palvelut saattavat uudistua tai niiden käyttötavat muuttua. Digitaalisen ympäristön muutosprosessit vaikuttavat väistämättä myös yksilöiden ja yhteiskunnallisten ryhmien digiosaamisen tarpeisiin. Yhä useammat asiointitilanteet vaativat sähköisten palveluiden käyttöä. Tällaisia voivat olla esimerkiksi ajanvarausten tekeminen, reseptien uusiminen, liitetiedostojen lähettäminen, sähköinen allekirjoittaminen, sosiaalietuuksien hakeminen tai omien tietojen tarkistaminen verkkopalveluista. (Digi- ja väestötietovirasto 2022.)

Siitä huolimatta, että suuri osa pystyy arjessaan sujuvasti hyödyntämään digitaalisia laitteita, on osa kuitenkin syrjäytymässä digitaalisesta kehityksestä. Digitaalojen puute ja digituen saamiseen liittyvät esteet hankaloittavat arkisten asioiden hoitamista ja lisäävät syrjäytymisrisiä. (Digi- ja väestötietovirasto 2022.) Digikuilulla tarkoitetaan internetin saatavuuteen ja sen käyttöön liittyviä aukkoja, yhteiskunnallista eriarvoistumista sekä sen myötä muodostunutta sosiaalista epätasa-arvoa. Digikuilulla kuvataan digitaalisen teknologian saavutettavuudessa ja käytettävyydessä ilmeneviä aukkoja, jotka vaikuttavat yksilön tai yhteiskunnallisen ryhmän kykyyn omaksua digitaalista teknologiaa osaksi arkielämää. (Hänninen ym. 2021.)

Digipalveluiden käyttämättömyyden taustalla on monia vaikuttavia tekijöitä ja kyseessä on monimuotoinen ilmiö. Taustalla on usein ne henkilöt, jotka eivät ole koskaan käyttäneet digipalveluja eivätkä koe niitä tarpeellisina tai eivät jostain syystä osaa käyttää digitaalisia palveluja. Kyseessä voi olla myös ikääntymisen seuraukset tai toimintarajoitteet, jotka estävät digipalveluiden käyttöä. Tulevaisuuden kannalta olisi hyvä huomioida sosiaalialan ammattilaisten sekä heidän asiakkaidensa osallisuus digipalveluiden suunnittelussa. (Raatikainen, Rahikka, Saarnia & Vepsä 2019, 199-200.)

Euroopan komissio ohjaa Euroopan digitalisaatiota ja on laatinut digitaaliset tavoitteet digitaalisen vuosikymmenen 2030-politiikkaohjelman muodossa. Komissio on ehdottanut digitaalisia oikeuksia ja periaatteita koskevaa toimielinten julistusta. Kuviossa 1 esitetään ehdotetut oikeudet ja periaatteet, jotka koostuvat seuraavista osa-alueista: ihmislähtöisestä ja oikeudenmukaisesta digitalisaatiosta, valinnanvapaudesta, turvallisesta digiympäristöstä, yhteisvastuusta, osallisuudesta ja osallistumisesta sekä digitaalisen tulevaisuuden kestävydestä. (Euroopan komissio 2023.)

Digitalisaatio esiintyy myös Yhdistyneiden kansakuntien (YK) kehittämässä kestävästä kehityksen 2030 suunnitelmassa. Kyseinen toimintasuunnitelma sisältää 17 tavoitetta, joihin kuuluu muun muassa ihmisten terveyden ja koulutuksen edistäminen sekä epätasa-arvon vähentäminen. (United Nations 2023.)



Kuvio 1: Digitaaliset oikeudet (Euroopan komissio 2023)

Digitaidoilla tarkoitetaan digivälineiden ja digipalveluiden sujuvan käyttämisen taitoa, jolla viitataan yksilön tai yhteiskunnallisen ryhmän kykyihin hyödyntää digitaalista teknologiaa (Hänninen ym. 2021). Digitaitoihin ja siihen liittyvään avun pyytämiseen saattaa liittyä vahvoja tuntemuksia kuten alemmuuden tunnetta, häpeää tai pelkoa. Häpeäntunne ja pelko voi ilmetä haluttomuutena hakeutua digituen pariin tai tilanne voi olla sellainen, että henkilö on kykenemätön käyttämään digipalveluita tai on luovuttanut omien digitaitojen edistämisen suhteen. Digituen pariin saatetaan toisaalta jättää hakeutumatta myös esimerkiksi digipalveluiden vastustamisen, skeptisen asenteen tai viranomaispelon vuoksi. (Digi- ja väestötietovirasto 2023.)

Osallisuus on toiminnan kautta muodostuva tunne voimaantumista ja yhdenvertaisesta toimijuudesta. Osallisuuden vastakohtana voidaan puolestaan pitää osattomuutta ja syrjäytymistä. Osallisuus on eettisesti kestävä toiminta, joka tarjoaa yksilölle mahdollisuuden tehdä omia valintoja ja havaita epäkohtia. Yhteiskunnallisella tasolla osallisuuden voidaan



ajatella luovan mahdollisuuden muuttaa havaittuja epäkohtia. Sosiaalialan näkökulmasta eettisenä päämääränä on vahvistaa asiakkaan osallisuutta ja turvata heikossa asemassa olevien henkilöiden pääsy avun ja palveluiden piiriin. (Talentia 2017.)

## 2.2 Digituen moninaisuus

Digituen tarkoituksena on auttaa ihmisiä asioimaan sähköisesti, vahvistaa henkilön digitaalisia taitoja sekä tukea ja kannustaa asiakasta itsenäiseen ja turvalliseen sähköiseen asiointiin (Valtiovarainministeriö 2017). Tarve digituelle korostuu tyyppillisesti silloin, kun asiakas kaipaa arjen kannalta välttämättömiä peruspalveluja (Juujärvi 2022).

Digitukea tarjoajat muodostuvat laajasta joukosta kunnan viranomaisista vapaaehtoistyöntekijöihin (Valtiovarainministeriö 2017). Koska tarve digituelle ilmenee arkitilanteissa, tulisi digitukipalveluiden olla apua kaipaavan lähellä. Vaikka niin sanotut epäviralliset digitukijat, kuten omaiset ovat tärkeitä digitukijoita henkilön arjessa on järjestöjen rooli digituen tarjoajana kuitenkin merkittävä. Digitukea tarjoavat laaja-alaisesti asiakastyötä tekevät, kuten esimerkiksi sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset. Tämän vuoksi on tärkeää vahvistaa entisestään asiakastyötä tekevien osaamista ja roolia digitukijoina. (Digi- ja väestötietovirasto 2022.) Haastavissa tilanteissa digitukea tarjoavat henkilöt voivat päätyä asioimaan asiakkaan puolesta, johon he eivät ole laillisesti oikeutettuja. Tilanne voi tällöin johtaa epäselviin vastuutilanteisiin asiakkaan kanssa. (Buchert & Wrede 2021.) Digituen eettisten periaatteiden mukaan asiakkaan henkilötietojen näkeminen ja niiden käsittely on digitukihenkilöltä lähtökohtaisesti kiellettyä, joka saattaa tehdä neuvomistilanteista haasteellisia (Digi- ja väestötietovirasto 2023).

Sosiaalialan ammattilaisen työtä ohjaa keskeiset eettiset periaatteet, joihin kuuluu ihmisarvon, ihmisoikeuksien ja sosiaalisen oikeudenmukaisuuden kunnioittaminen ja edistäminen. Lainsäädäntö ei kaikissa tapauksissa tarjoa suoranaisia vastauksia asiakastyössä ilmeneviin pulmiin. Ammattietiikan tärkeys korostuu näissä tilanteissa sen ollessa lakia laajempi käsite. Ammattietiikka ohjaa ammatillista toimintaa ja sen puitteissa tehtyjä ratkaisuja ja valintoja. Työn tavoitteena on vähentää asiakkaiden kärsimystä ja auttaa ihmisiä laaja-alaisesti eri asioissa, jonka vuoksi eettisen ammattitoiminnan vaatimus saattaa joissain tilanteissa kohdata merkittäviä haasteita. Sosiaalialan ammattihenkilö saattaa näissä tilanteissa joutua eettisesti kyseenalaistaviin tilanteisiin, joissa toimintakäytännöt voidaan nähdä lain vastaisina. (Talentia 2017.)

Digituki voi jäädä usein kuitenkin varjoon, sillä sitä voi olla vaikea erottaa muusta asiointin tuesta ja digitaitojen kehittämisestä. Digitukea kysytään, annetaan ja saadaan paljon tunnustamatta sen olevan digitukea itsessään. Digituen löytäminen ei välttämättä ole myöskään helppoa, sillä sen tarvetta voi olla ylipäättään haasteellista sanoittaa. Digituen antamisesta on

tullut vankka osa asiakastyötä ja sen erittely muusta asioinnista voi olla vaikeaa. (Digi- ja väestötietovirasto 2023.)

Digituen asiakkailta ilmenee paljon myös kielteisiä tunteita älylaitteiden käyttöä tai digitaalisten kehittämisestä kohtaan. Asiakkaat saattavat pelätä ”painavansa väärää nappia”, tuhoavansa laitteet tai päätyvänsä huijauksen kohteeksi. Sähköisen asioinnin kohdalla pelko liittyy henkilötietojen vuotamiseen, virheiden tekemiseen, joiden pelätään johtavan muun muassa lisämaksuihin tai etuuksien menettämiseen. Toisaalta pelko ja ahdistus kohdistuu myös riskiin palvelujen ulkopuolelle jäämisestä. Digituen asiakkaan kohdalla voi olla kyse myös vaihtelevasta motivaatiosta oppia digitaalisia asioita asiakkaan totuttua siihen, että joku muu kuten oma läheinen tai ammattilainen on asioinut hänen puolestaan. (Juujärvi 2022.)

### 2.3 Kolmas sektori ja järjestötoiminta

Kolmas sektori on voittoa tavoittelematon kansalaistoiminta, jonka toiminta perustuu vapaaehtoisuuteen. Kolmannen sektorin organisaatiot vaihtelevat suuresti niin kokonsa kuin toimintojensa puolesta. Kolmannen sektorin toimijoihin lukeutuu muun muassa naapuruyhdistykset, urheiluseurat, virkistysyhdistykset, yhdyskuntien paikallisyhdistykset, avustusjärjestöt, kirkot, ammatilliset järjestöt, avustussäätiöt ja erilaiset hyvinvointiorganisaatiot. (Konttinen 2022.) Kolmannella sektorilla on merkittävä asema monien erityisryhmien hyvinvoinnin takaajana, vaihtoehtoisten tukimuotojen kehittäjänä ja joillekin aivan ensiarvoisen tuen lähteenä (Möttönen & Niemelä 2005, 205).

Järjestötoimintaa on pidetty kautta aikojen luotettavana innovaatioalustana (Möttönen & Niemelä 2005, 78). Kyseessä on sosiaalisesti tärkeä sektori, joka toimii merkityksellisenä yhteiskunnan hyvinvoinnin edistäjänä. Järjestöt auttavat vähäosaisia ja tukevat heitä itsenäistymisessä, voimaantumisessa sekä elämänhallinnassa. Järjestötoiminnassa autetaan asianomaisia ja heidän läheisiään esimerkiksi sairauden, vamman tai sosiaalisen ongelman ilmetessä. Pyrkimyksenä on auttaa asiakkaita sopeutumaan uuteen elämäntilanteeseen ja sen tuomiin vaikeuksiin sekä muutoksiin. (Möttönen & Niemelä 2005, 69-70.) Kunta voi tilata palveluja järjestöiltä oman työtaakan pienentämiseksi esimerkiksi taloushallinnassa, päihdekuntoutuksessa tai digineuvonnassa. Järjestöjen toiminnan toivotaan helpottavan julkiseen palvelujärjestelmään kohdistuvaa painetta. (Möttönen & Niemelä 2005, 69; 153.)

Sosiaali- ja terveysjärjestöt kuuluvat niin kutsuttuihin voittoa tavoittelemattomiin yhdistyksiin, joiden tulot muodostuvat pääosin jäsenmaksuista, osallistumismaksuista, lahjoituksista sekä julkisista avustuksista. Merkittävien valtionavustuksia myöntävä taho on sosiaali- ja terveysministeriö. (Suomen sosiaali ja terveys ry 2022.) Kolmannen sektorin järjestämä digitaalinen tarjonta on kuitenkin usein riippuvainen hankerahoituksista tai henkilösidosrahoituksista, jonka vuoksi sen tarjonta voi olla lyhytjänteistä. Jatkuva muutos sekä rahoitussidonnainen

digituen tarjonta on haaste, vaikka sen jatkuvuus ja pysyvyys olisi yhteiskunnallisesti merkittävää. (Digi- ja väestötietovirasto 2023.)

### 3 Opinnäytetyön toteutus

#### 3.1 DigiOn -ja DigiIN -hankkeet

Opinnäytetyön toteutus on osa DigiOn-hanketta, joka toimii Laurea ammattikorkeakoulun ja Espoon kaupungin yhteishankkeena. Hankkeen tarkoituksena on parantaa vaikeasti työllistyvien henkilöiden digitaalisia taitoja kehittämällä helposti käytettäviä digituen muotoja sekä niihin liittyvää osaamista järjestöjen vapaaehtoisten vertaistukijoiden sekä sosiaali- ja terveysalan henkilöstön keskuudessa (Laurea ammattikorkeakoulu 2022).

Kehittämistyö on saanut alkunsa digituen kasvaneesta tarpeesta digitalisaation kehittyessä. Palveluiden siirtyessä yhä enemmän verkkoon on se vaikuttanut luonnollisesti myös kansalaisten arkeen. Vaikka kansalaisista merkittävä osa käyttää arjessaan sujuvasti digitaalisia laitteita ja palveluja on digitalisoitumisen havaittu myös syrjäyttävän ihmisiä digitaalisten taitojen ollessa puutteellisia (Laurea ammattikorkeakoulu 2022). DigiOn-hankkeessa on korostunut asiakkaiden kasvava tarve digituen saamiseen, jonka vuoksi on tärkeää tutkia järjestöjen tarjoamaa digitukea, pohtia sen riskejä ja mahdollisuuksia ja sen kautta kehittää sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten sekä vapaaehtoisten osaamista digituen tarjoajina.

DigiOn-hankkeessa kehitetään digikaverikonseptiin perustuvaa vapaaehtoisten vertaistoimintaa ja matalan kynnyksen digitukea. Vertaistoiminnan kohderyhmänä ovat vapaaehtoiset vertaistukijat, joiden digitaaliset taidot ja työelämän taidot kehittyvät vertaistoiminnan kautta. Tavoitteena on vahvistaa vaikeasti työllistyvien digitaalisia- ja työelämätaitoja digikaveritoimintaan osallistumisen myötä. (Laurea ammattikorkeakoulu 2022.)

DigiOn -hankkeessa on käytetty työvälineenä digitaidot -pelikortteja, joita käytetään järjestöissä osana digitaitojen vahvistamista. Digitaidot-pelissä on yhteensä 64 totuus- ja 75 tehtäväkorttia, jotka kuvaavat erilaisia arjen digitilanteita. Kortit on jaettu kuuteen aihealueeseen: laitteen käyttö ja hallinta, tiedon haku ja arviointi, turvallinen toiminta, viestintä ja asiointi, sovellusten käyttö ja hallinta sekä sisältöjen tuottaminen ja tekijänoikeudet. (Kuuloliitto 2023.)

DigiIN-hanke toteutetaan vuosina 2019-2025, jonka rahoittajana toimii Strategisen tutkimuksen neuvosto (STN). DigiIN hanke on osa STN:n Kulttuuri ja teknologisoituvassa yhteiskunnassa (CULT) -ohjelmaa. STN:n ohjelmissa etsitään ratkaisuja yhteiskunnallisiin haasteisiin ja mahdollisuuksiin. DigiIN-hankkeella on kolme tavoitetta: uudistaa sosiaali- ja terveyshuollon palvelukulttuuria, kehittää parempia sähköisiä palveluja ja ehkäistä haavoittuvassa asemassa

olevien syrjäytymistä. Hankkeen tavoitteena on julkaista korkeatasoisia tieteellisiä julkaisuja, luoda käytännön ratkaisuja sekä tarjota tärkeää tietoa päättäjien ja asianosaisten käyttöön helposti hyödynnettävässä muodossa. (DigiIN 2023.)

### 3.2 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön kolme tutkimuskysymystä ovat: Miten järjestö toimii digineuvonta tilanteissa? Mikä on järjestön esihenkilön näkökulma vapaaehtoisten ja työntekijöiden roolista käsitellä asiakkaiden henkilötietoja digineuvonnan yhteydessä? Millaisena järjestön esihenkilö näkee toimivan, asiakkaita palvelevan, turvallisen ja eettisesti toteutetun digituen?

Tarkoituksena oli tutkia järjestöjen tarjoaman digituen nykyhetkistä tilaa, pohtia sen vi-  
noumia, haasteita, toimivuutta, mahdollisuuksia sekä tulevaisuuskuvaa. Tutkimusmenetel-  
mäksi valittiin teemahaastattelu, sillä koimme haastattelun tuovan laaja-alaisesti järjestöjen  
esihenkilöiden äänet kuuluviin. Tulosten analysoimiseksi päätettiin käyttää deduktiivista sisäl-  
lönanalyysiä.

Tutkimusprosessi alkoi otettuamme yhteyttä sähköpostitse Espoon digitukea tarjoavien järjes-  
töjen esihenkilöihin. Koska DigiOn -hankkeen toteuttajana toimii Laurea ammattikorkeakoulu  
ja osatoteuttajana Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue oli luontevaa tutkimusta ajatellen ottaa  
yhteyttä Espoossa sijaitseviin järjestöihin. Espoossa digitukea tarjoavien järjestöjen määrä on  
vähäinen, mutta otimme kuitenkin yhteyttä viiteen eri Espoossa toimivaan digitukea tarjoa-  
vaan järjestöön. Lopputulemana saimme tutkimusta varten yhteensä kolme haastateltavaa.  
Vaikka emme saaneet haastattelumateriaalia kaikilta järjestöiltä, joihin olimme yhteydessä,  
olemme saatuun aineiston laajuuteen kuitenkin tyytyväisiä. Yhdellä järjestöllä ilmeni aikatau-  
luhaasteita, jonka vuoksi emme saaneet haastattelua sovittua. Toinen järjestö, johon olimme  
yhteydessä haastattelua koskien vastasi, ettei heidän palveluihinsa kuulu digituen tarjoami-  
nen.

Toteutimme varsinaiset haastattelut etäyhteyden välityksellä kahden kuukauden aikana ke-  
vällä 2023. Haastatteluille varattiin tunti aikaa, joka osoittautui sopivaksi ajaksi käydä haas-  
tattelurunko läpi. Haastattelurunko laadittiin DigiOn -hankkeen tavoitteet huomioiden ja se  
kokonaisuus muodostui vähitellen saatuaamme palautetta opinnäytetyömme ohjaavalta opet-  
tajalta. Saamamme palautteen pohjalta haastattelurunko viimeisteltiin. Lopullinen haastatte-  
lurunko on opinnäytetyön liitteenä.

Haastattelut aloitettiin esittäytymiskierroksella sekä käymällä läpi opinnäytetyön aihe ja  
haastattelun käyttötarkoitus. Tämän jälkeen haastattelut etenivät haastattelurungon mukai-  
sesti, mutta aiheen ollessa laaja ja paljon ajatuksia herättäviä halusimme antaa haastatelta-  
ville tilaa kertoa kuitenkin myös haastattelurungon ulkopuolelta mieleen tulleita pohdintoja  
aiheeseen liittyen. Haastateltaville kerrottiin heti alussa, että haastattelut tullaan

nauhoittamaan ja että litteroinnin jälkeen tullaan hävittämään nauhoite asianmukaisesti. Tämän lisäksi haastateltaville tiedotettiin, että tutkimukseen osallistuminen perustuu vapaaehtoisuuteen ja että järjestöstä saadut haastatteluvastaukset tullaan esittämään täysin anonyymisti varsinaisessa opinnäytetyössä.

### 3.3 Tutkimusote

Tämän opinnäytetyön tutkimusotteena käytämme laadullista eli kvalitatiivista tutkimusotetta. Laadullisella tutkimusmenetelmällä tehdyssä tutkimuksessa tarkastellaan merkitysten maailmaa, joka on ihmisten välinen ja sosiaalinen (Vilkkä 2021, 118). Laadullinen tutkimusmenetelmä eroaa määrällisestä tutkimusmenetelmästä siten, että tutkimusryhmän sitoutuessa määrällisen tutkimusmenetelmän tiedonintressiin, on tutkimusaineiston keräämiseen valittavissa kyselylomake, systemaattinen havainnointi tai valmiiden rekisterien ja tilastojen käyttö (Vilkkä 2021, 94). Eli voidaan todeta, että määrällinen tutkimusmenetelmä keskittyy esimerkiksi tilastoihin, joita voi tutkia numeraalisin keinoin, kun taas laadullinen tutkimusmenetelmä keskittyy ihmisten välillä oleviin sosiaalisiin tekijöihin, joita ei voi mitata numeerisesti. Laadullinen tutkimus käyttää sanoja ja lauseita, kun taas määrällinen tutkimus perustuu lukuihin (Kananen 2017, 35). Tavoitteena on tavoittaa ihmisen omat kuvaukset koetusta todellisuudesta (Vilkkä 2021, 118).

Aineistokeruumenetelmänä käytämme olemassa olevaa aineistoa, kuten aiheeseen sopivaa kirjallisuutta, raportteja ja olemassa olevia tutkimuksia. Tutkimuksen haastattelumateriaali muodostuu järjestöjen esihenkilöiden kokemuksista ja havainnoista järjestöjen tarjoamaan digitukeen liittyen. Tutkimusongelmasta riippuen on mielekästä valita haastateltavat joko teemaa tai tutkittavaa asiaa koskevan asiantuntemuksen tai kokemuksensa perusteella (Vilkkä 2021, 135). Tutkimuksen tavoitteena on tutkimisen aikana muodostuneiden tulkintojen avulla osoittaa henkilön toiminnasta tai hänen tuottamistaan kulttuurituotteista jotakin, joka on välittömän havainnon tavoittamattomissa. Välittömän havainnon tavoittamattomissa olevat asiat ovat kuin arvoituksia, ja tutkimuksen tavoite on näiden arvoitusten ratkaiseminen tutkimuksessa. (Vilkkä 2021, 120.)

Laadullisessa tutkimuksessa haastateltavalle annetaan vapaus kuvailla omia kokemuksia, mielipiteitä, tunteita ja toimintaa. Tärkeää haastateltavan motivoitumisen kannalta on, että tutkimushaastattelussa on niin sanottu juoni (Vilkkä 2021, 134). Tutkijan rooli laadullisessa tutkimuksessa on olla ulkopuolisena osallistujana tai jopa keskusteluun osallistujana haastattelutilanteessa (Kananen 2017, 41; Hammersley 2012, 13). Tutkijan on kuitenkin muistettava haastateltavan subjektiivinen kokemus aiheesta, vaikkakin haastattelu voikin tarjota uusia näkökulmia ja tuoda uutta tutkimustietoa.

### 3.3.1 Teemahaastattelu

Kehittämistyön menetelmäksi valikoitui teemahaastattelu, jonka avulla kartoitamme järjestöjen tarjoamaa digitukitoimintaa suoraan järjestöjen esihenkilöiltä. Haastattelu on yksi käytetyimpiä tiedonkeruutapoja, jossa tutkija ja haastateltavat pääsevät keskustelemaan tutkimusaiheesta. Haastattelu menetelmänä perustuu haluun selvittää tietoa tai havaintoja ihmiseltä itseltään. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 47.) Haastateltaviksi etsimme järjestöjen esihenkilöitä saadaksemme mahdollisimman laaja-alaisia ja asiantuntevia vastauksia järjestön toiminnasta. Haastateltavien valitsemiseen tulee suhtautua harkitusti ja valita sellaisia henkilöitä, joiden arvellaan tietävän tutkimuksen aiheesta (Hirsjärvi & Hurme 2001, 47-48).

Valitsimme haastattelun muodoksi teemahaastattelun, sillä se antaa haastateltavalle mahdollisuuden vapaalle kommunikoinnille ilman tiukkaa etenemisreittiä haastattelutilanteessa. Hirsjärvi ja Hurme (2001, 47-48) mukaan teemahaastattelu on lomakehaastattelun ja avoimen haastattelun välimuoto, jossa haastattelu toteutetaan tarkasti muotoiltujen kysymysten sijaan suunniteltujen teemojen ympärille. Teemahaastattelua voidaan pitää siis keskustelunomaisena tilanteena, jossa käydään läpi etukäteen pohdittuja aihealueita. Teemoista ja niiden alateemoista on tarkoitus keskustella vapaasti. Teemahaastattelu on oivallinen haastattelumuoto esimerkiksi silloin kun halutaan tietoa aiheesta, josta ei ole paljon aikaisempaa informaatiota.

Teemahaastattelun runko on jaettu viiteen eri osa-alueeseen, jotka pohjautuvat opinnäytetyön teoriaosuuteen. Teemahaastattelun osa-alueina ovat digineuvonta, järjestöjen tarjoama digituki, digituen riskit ja uhat, nykyhetken näkökulmat digituesta sekä digineuvonnan tulevaisuuden näkymät. Haastattelua varten tulemme pyytämään nauhoituslupaa haastatteluun osallistuvilta henkilöiltä.

### 3.3.2 Deduktiivinen sisällönanalyysi

On olemassa kolmenlaista eri sisällönanalyysin muotoa: induktiivista, deduktiivista ja abduktiivista. Teoriaohjaava analyysi perustuu induktiiviseen päättelyyn, johon tuodaan teoriaa ohjaamaan tutkimuksen lopputulosta. Siihen, missä vaiheessa teoria otetaan ohjaamaan päättelyä, ei ole varsinaista sääntöä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 100.) Induktiivisessa sisällönanalyysissä on teoreettisia kytkentöjä, jotka eivät pohjautu suoraan teoriaan, mutta teoria voi puolestaan toimia apuna analyysin etenemisessä (Tuomi & Sarajärvi 2009, 96). Eli voidaan todeta, että induktiivisessa sisällönanalyysissä lähdetään liikkeelle aineistosta, jossa teoria voi olla apuna analyysin etenemisessä, jolloin aineistosta voi syntyä uusia ajatusuria tai teorioita. Induktiivisen tutkimuksen aineistoa voi kerätä hyvinkin vapaasti (Tuomi & Sara-järvi 2009, 97). Deduktiiviseen tutkimukseen verrattuna, induktiivinen on vapaampi sisällönanalyysin muoto, jossa ei tarvitse heti tutkimuksen alusta alkaen tietää mitä lähdetään tutkimaan, vaan tutkittava asia voi tulla esiin sisällönanalyysin vaiheessa.

Teorialähtöisessä analyysissä päättelyn logiikka yhdistetään usein deduktiivisen päättelyyn. Tutkimuksen teoreettisessa osassa on hahmotettu valmiiksi esimerkiksi kategoriat, joihin aineisto suhteutetaan. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 98.) Deduktiivisessa tutkimuksessa aineistoa analysoidaan jo ennalta tiedetyn teorian ja viitekehysten kautta. Mitä nopeammin analyysin alussa tutkija ottaa teorian ohjaamaan päättelyä, sitä lähempänä deduktiivista päättelyä ollaan (Tuomi & Sarajärvi 2009, 100). Usein analyysin taustalla on ennalta tiedetyn teorian ja tiedon testaamista uudessa kontekstissa. Verrattuna induktiiviseen tutkimukseen, deduktiivisessä analyysissä rajataan ja tiedetään tarkemmin se mitä ollaan tekemässä ja keneltä aineistoa kerätään. Kyseessä on siis strukturoidumpi tutkimus kuin induktiivinen tutkimus.

Teoriaohjaavan analyysin päättelyn logiikasta on usein kyse abduktiivisesta päättelystä (Tuomi & Sarajärvi 2009, 97). Kappaleen alussa totesimme, että aineistolähtöisen analyysin ongelmia voidaan pyrkiä ratkaisemaan teoriaohjaavassa analyysissä. Aineistolähtöisessä analyysissä teoreettiset käsitteet luodaan aineistosta, kun teoriaohjaavassa ne tuodaan valmiina, ilmiöstä ”jo tiedettynä”. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 96; 117.) Eli voidaan todeta, että abduktiivinen sisällönanalyysi on induktiivisen ja deduktiivisen sisällönanalyysin välimaastossa. Aineiston analyysissä yhdistyy teoria, kokemukset ja havainnot. Eli abduktiivisessa sisällönanalyysissä yhdistyy induktiivinen ja deduktiivinen sisällönanalyysi.

Päätös deduktiivisen sisällönanalyysin valintaan syntyi teorian, tutkittavan ilmiön ja tutkimuskysymysten perusteella. Olemme tietoisia aineiston keruuseen liittyvistä haasteista, jotka voivat ilmetä tutkimuksen sisältöä analysoidessa ja tehdä tutkijasta sokean toisille tutkimuksessa ilmenneille sekoille, jotka saattavat ilmetä tutkimuksen edetessä. Voidaan todeta, ettei ole olemassa sellaista tieteellistä metodologiaa, joka takaisi totuuden löytämisen. Tutkimuksen tekijän on itse tuotettava analyysinsä viisautta. Sen saavuttamiseksi metodien noudattamisen lisäksi merkityksellisiä ovat yksilön intellektuaalisen vastaanottokyvyn herkkyyden, oivallisuuden terävyys ja onnekkuus. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 100.)

Opinnäytetyön sisällönanalyysi muodostui haastateltavien järjestöjen esihenkilöiden vastauksista, jotka litteroitiin. Aineiston määrä muodostui kolmesta tunnin mittaisesta haastattelusta. Litterointityö jaettiin tasaisesti, jonka jälkeen tarkistimme litteroinnin paikkansapitävyyden käymällä läpi toistemme litteroinnit. Haastateltavien vastaukset jaettiin haastatteluteemojen mukaan. Jaettuamme haastattelumateriaalit teemoihin nostimme jokaisesta teemasta tutkimuskysymysten ja haastattelurungon kannalta olennaisimmat vastaukset. Tämän jälkeen haastatteluvastaukset jaettiin jakamalla vastaukset ala- ja yläluokkiin sekä pelkistykseen niin, että alkuperäinen ilmaisu säilyy.

## 4 Opinnäytetyön tulokset

### 4.1 Digineuvonta

Haastattelun ensimmäisenä teemana oli digineuvonta, jossa kysyimme haastateltavilta, mitä ajatuksia yhteiskunnan jatkuva digitalisoituminen herättää. Analyysin perusteella voidaan sanoa, että asia nostattaa esille monenlaisia tunteita niin positiivisia kuin negatiivisiakin. Positiiviset tunteet nousevat siitä, että digitalisoituminen helpottaa monen ihmisen elämää, kun voi tehdä tärkeitä asioita kotoa käsin. Negatiiviset tunteet taas herättävät pelkoa siitä, että yhteiskunnan digitalisoituminen on nopeaa ja vaatii jatkuvaa uusien asioiden opettelua, jotta ei tippuisi yhteiskunnallisen digikuiluun.

*”Itte on silleen aika mukana siinä kuitenkin et tavallaanhan se helpottaa monia asioita, asioiden hoitamista ja kaikki pystyy nykyään tehdä sillee sähköisesti et sillä tavallahan se on tosi hyvä.”*

*”Ajattelen kyllä kauhulla yhdeksänkymppistä tätiäni ja muita, jotka on niinku täysin ulkona, että vanhemmilla ihmisillä he kyllä niinku syrjäytyvät ihan väistämättä, koska ei ole enää kapasiteettia intoa ruveta opettelemaan jotain.”*

*”No se on hyvä ja se on huonoa. Aika niinku ääripäitä eli se että tota helpottaa monen ihmisen elämää ja hankaloittaa tosi monen ihmisen elämää.”*

Haastateltavien mukaan, digituen kysyntä on melko vaihtelevaa, riippuen paikasta ja tilanteesta. Joskus asiakkaat eivät edes ymmärrä mitä sana ”digituki” tarkoittaa ja se aiheuttaa itsessään hankaluuksia, sillä he eivät tiedosta mitä palvelua heille tarjotaan. Jotkut asiakkaista eivät koe digitaitojen omaksumista tärkeänä tai tarpeellisena, kunnes he joutuvat väistämättä kohtaamaan jonkin tilanteen, joka vaatii esimerkiksi sähköpostin luomisen tai verkkopankkitunnuksilla kirjautumisen sosiaali- ja terveyspalveluihin.

*”Mietin, että onko tää näin, että onko tässä taas ajateltu asiakkaiden puolesta, että tämä on heille tärkeää, että kun se ei tunnu kauhean tärkeää olevan, vaikka me jotka ollaan digimaailmassa, niin nähdään että se olisi tärkeä.”*

*”Nythän meillä pelataan sitä Digitaidot- korttipeliä säännöllisesti, ku meil on se yks opiskelija et joka viikko on aina sitten digipeli ja kyl siin on aina sitten ollu osallistujia.”*

Resurssien vähäisyys digituen tarjonnalle on haastateltavien mukaan yksi yleisimmistä syistä sille, miksi digitukea tarjotaan rajoitetusti ja puutteellisesti. Siitäkin huolimatta, että asiakkaat ilmaisevat kiinnostusta ja halua kehittää omia digitaitoja vahvistaakseen omaa itsenäistä



pärjäämistä ja arkisten asioiden hoitamista muodostuu järjestöjen resurssien puute ongelmaksi.

*”On ollut siis tota jo pidemmän aikaa tarvetta digituella ja sitten me ollaan niinku itse meillä on myös digiopetusta ja digikursseja, mutta se ei niin kun se ei poista tätä ongelmaa tätä niin kun juridista ja eettistä ongelmaa, koska se on niin hidasta se, meillä ei niinku pysty olemaan sellaisia kursseja että ne olisi niinku joka päivä 4 tuntia 3 kuukautta vaan ne on sitten sellaisia.”*

*”Joo et se on niinku mä sanon, että se olisi tärkeää, että sitä voisi jatkaa, mutta meillä ei ole taloudellisia resursseja palkata siihen ketään.”*

*”Me ollaa tällee työntekijät sillee jatkuvasti vähän niinku nonstoppina antaneet aina digitukea ja tietenki myös opiskelijat.”*

Haastateltavien mukaan, digitukea kaipaavat henkilöt muodostuvat laajasta asiakaskirjosta, johon kuuluu eri ikäisiä ja eri taustoista sekä elämäntilanteista tulevia henkilöitä eikä heitä voi näin ollen yleistää tietynlaisiksi. Tärkeänä huomiona haastattelujen pohjalta ilmeni, että henkilöt, joilla on suurin tarve integroitua yhteiskuntaan ovat niitä, jotka tarvitsevat eniten digitaitoja ja digiohjausta. Esihenkilöiltä saadut haastatteluvastaukset ovat koottuna alla olevaan taulukkoon 1, jossa ne ovat lajiteltuna alkuperäisen ilmaisuun, pelkistykseen, alaluokkaan sekä yläluokkaan.

*”Meillä sitten suurin osa on pitkäaikaistyöttömiä, mutta myös sitten sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaita ja vähän muitakin (mielenterveyskuntoutujia, entisiä vankeja). Mutta suurin osa on kuntouttavassa työtoiminnassa ja heistä noin puolet tällä hetkellä on maahanmuuttajia.”*

*”No pääsääntöisesti ehkä sanotaan nyt vähän iäkkäämmät et mikä se ikähaarukka nyt on... No voi se olla jopa alle viisikymppisetkin saattaa olla joskus niinku että ”apua””*

*”Voi olla se, että jostain syystä on jäänyt tän digiajan ulkopuolelle, jos on esimerkiksi ollut vankilassa tai sairaalassa vuosikausia niin ei ole päässyt siihen mukaan.”*

Alkuperäinen ilmaisu	Pelkistys	Alaluokka	Yläluokka
----------------------	-----------	-----------	-----------

<p>”Itte on silleen aika mukana siinä kuitenkin et tavallaanhan se helpottaa monia asioita, asioiden hoitamista ja kaikki pystyy nykyään tehdä sillee sähköisesti et sillä tavallahan se on tosi hyvä.”</p>	<p>Asioiden hoitamisen helppous</p>	<p>Digitalisaation nostattamat tunteet</p>	<p>Digineuvonta</p>
<p>”Ajattelen kyllä kauhulla yhdeksänkymppistä tätiäni ja muita, jotka on niinku täysin ulkona, että vanhemmilla ihmisillä he kyllä niinku syrjäytyvät ihan väistämättä, koska ei ole enää kapasiteettia intoa ruveta opettelemaan jotain.”</p>	<p>Pelko vanhempien ihmisten syrjäytymisestä yhteiskunnasta</p>		
<p>”No se on hyvä ja se on huonoa. Aika niinku ääripäitä eli se että tota helpottaa monen ihmisen elämää ja hankaloittaa tosi monen ihmisen elämää.”</p>	<p>Digikuilun syntyminen yhteiskunnassa</p>		
<p>”Mietin, että onko tää näin, että onko tässä taas ajateltu asiakkaiden puolesta, että tämä on heille tärkeää, että kun se ei tunnu kauden tärkeää olevan, vaikka me jotka ollaan digimaailmassa, niin nähdään että se olisi tärkeä.”</p>	<p>Asiakkaiden vähäinen innostuminen</p>	<p>Digituen kysyntä on vaihtelevaa</p>	
<p>”Nythän meillä pelataan sitä Digitaidot- korttipeliä säännöllisesti, ku meil on se yks opiskelija et joka viikko on aina sitten digipeli ja kyl siin on aina sitten ollu osallistujia.”</p>	<p>Asiakkaat halukkaita oppimaan digitaitoja</p>		
<p>”On ollut siis tota jo pidemmän aikaa tarvetta digituelle ja sitten me ollaan niinku itse meillä on myös digiopetusta ja digikurseja, mutta se ei niin kun se ei poista tätä ongelmaa tätä niin kun juridista ja eettistä ongelmaa, koska se on niin hidasta se, meillä ei niinku pysty</p>	<p>Asiakkaiden suuri kysyntä, mutta vähäiset resurssit</p>	<p>Resurssien puute</p>	

olemaan sellaisia kursseja että ne olisi niinku joka päivä 4 tuntia 3 kuukautta vaan ne on sitten sellaisia.”			
”Joo et se on niinku mä sanon, että se olisi tärkeää, että sitä voisi jatkaa, mutta meillä ei ole taloudellisia resursseja palkata siihen kehtään.”	Järjestöjen vähäiset resurssit		
”Me ollaa tällee työntekijät sillee jatkuvasti vähän niinku nonstopina antaneet aina digitukea ja tiettenki myös opiskelijat.”			
”Meillä sitten suurin osa on pitkäaikaistyöttömiä, mutta myös sitten sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaita ja vähän muitakin (mielenterveyskuntoutujia, entisiä vankeja). Mutta suurin osa on kuntouttavassa työtoiminnassa ja heistä noin puolet tällä hetkellä on maahanmuuttajia.”	Digituen tarpeessa olevia asiakkaita on monenlaisia	Digiohjausta tarvitsevia on monenlaisia	
”No pääsääntöisesti ehkä sanotaan nyt vähän iäkkäämmät et mikä se ikähaarukka nyt on... No voi se olla jopa alle viisikymppisetkin saattaa olla joskus niinku että ”apua””			
”Voi olla se, että jostain syystä on jäänyt tän digiajan ulkopuolelle, jos on esimerkiksi ollut vankilassa tai sairaalassa vuosikausia niin ei ole päässyt siihen mukaan.”			

Taulukko 1: Digineuvonta

#### 4.2 Järjestön tarjoama digituki

Haastattelun toisena teemana oli järjestöjen tarjoama digituki. Haastatelluilta kysyttiin ketkä kuuluvat järjestön työyhteisöön ja minkälainen koulutustausta järjestöissä työskentelevillä on. Vastauksista ilmeni, että vakituisia työntekijöitä oli vaihtelevasti järjestöstä riippuen.

Eräissä järjestöistä oli vain yksi vakituinen työntekijä, kun taas toisessa niitä oli runsaat kymmenen. Jokaisessa järjestössä on myös paljon vapaaehtoisia, palkkatukityöntekijöitä, harjoittelijoita ja opiskelijoita. Eräs järjestö toimii periaatteessa vapaaehtoisten, harjoittelijoiden ja työkokeilijoiden voimin. Haastattelusta ilmeni, että järjestöjen digitukea tarjoavat henkilöt omaavat jonkinlaisen tai puutteellisen digituen koulutuksen.

*”Minä olen vastaava ja sitten on yhteisökoordinaattori ja me ollaa ne ainoot vakituiset työntekijät sitten meillä on tällä hetkellä kaksi palkkatukityöntekijää. Sit meil on täs työyhteisössä kaks työkokeilijaa vielä lisäksi.”*

*”10 palkkalistoilla ja 6 vapaaehtoista.”*

*”Meillä on tasan yksi vakituinen työntekijä eli minä... Meillä on palkkatuki ihmisiä muutamia... Sitten tota työkokeilijoita. Vapaaehtoisia kieli harjoittelijoita, niin siellä on sitten ihan laidasta laitaan.”*

*”Ei. Me ollaan oltu sellaisessa niinku itse asiassa Laurean projektissa. DigiOn ja DigiIN projektissa niin siellä, mutta sehän ei ole niinku koulutusta.”*

*”Joo ei, koska tää nyt on meillä kuitenkin aika marginaalinen asia. Tai siis silleen, että siis vapaaehtoisia koulutuksia on ja meidän omia henkilökunta ilta-päiviä, mutta eine nyt liity sitten digi tukeen sinänsä.”*

Järjestössä tarjottu digituki on rakennettu luottamukseen varalle. Usein asiaa ei kyseenalais-teta, sillä työyhteisön sisällä vallitsee vahva luottamus. Haastateltavien esihenkilöiden mukaan järjestöissä toimivien opiskelijoiden ja harjoittelijoiden antamaa digitukea valvotaan alussa, jonka jälkeen työtä tehdään itsenäisesti. Digitukitilanteissa on havaittu askarruttavia tilanteita, jotka ovat pohdituttaneet järjestötyöntekijöitä.

*”No mä olen kyllä luottanut heihin, että tuota ei ole tullut mieleen, että siellä voitaisiin ohjata, vaikka väärille sivuille tai muuta. Joo eipä sen kummemmin sitten tietysti sitä on kyselty, että onko ollut tarvetta ja noin että, mutta ei sen tarkemmin.”*

*”Tietysti se apu mitä me nyt annetaan ammattilaisina sit aina tarpeen tullen niin eihän sitä kukaan nyt valvo. Et tietenki me valvotaan nyt sitä sitten kun opiskelijat antaa digitukee niin tietenki me nyt sit työntekijöinä katotaan ihan automaattisesti tietysti.”*

*”Meillä on aika paljon opiskelijoita niin he tietenkin antaa, mutta heillä on se tota salassapitosopimus sekä koulun kautta, että sitten myös meidän kautta ja he ovat yleensä ainakin hyvin perillä.”*

*“Meidän niinku omaki oikeusturva tietysti välillä pohdituttaa et sit jos niinku ku me ollaan nähty ja sit joku tuliski niinku syyttämään - tämmöstä ei siis ikinä ole tapahtunu onneks mut et onhan siinä aina se riski toki. Tos on vähän kyl semmost kehittymisen paikkaa.”*

Digituen eettisyys nosti esille mielenkiintoisia havaintoja. Eettistä työtettä ei haastateltavien mukaan tulisi unohtaa tilanteissa, jossa tarjoaa asiakkaalle digitukea. Luottamus ja vastuu ovat myös tärkeitä asioita digituessa. Jotkut järjestöjen työntekijöistä kaipaavat selkeitä ohjeita digituen tarjoamiselle. Suomen laki antaa vain osviittaa siitä, miten toimia oikein. Esimerkiksi suomen kieltä vähän tai ei ollenkaan puhuvien asiakkaiden digiasioissa ohjaaminen aiheuttaa ristiriitaisia tilanteita eettisyyden näkökulmasta, silloin kun työntekijä joutuu esimerkiksi täyttämään verkossa sosiaalihuollon palveluiden hakemuksia asiakkaan puolesta. Samanlaisia eettisiä ongelmatilanteita esiintyy monissa asiakaskunnissa, kun asiakas ei ole kykeneväinen tekemään hakemuksia verkossa itsenäisesti. Esihenkilöiden haastattelujen vastaukset koskien digitukea löytyvät alla olevasta taulukosta 2.

*”Hyvä näkökulma ettei liian nopeasti laajenneta eettisyyden kustannuksella, että se on kyllä todella tärkeä.”*

*”Olen monta kertaa puhunut, että se on luottamuksellista ja vielä tänäänkin puhuttiin ihan muihin asioihin liittyen ja hän sanoi, että totta kai kaikki on täysin luottamuksellista.”*

*”Meillä on tietysti työntekijänä se iso vastuu et me hoidetaan se niinku sillee eettisesti oikein ja samoin sitten opiskelijat tekee myös.”*

*”Kaipaisin siihen jotain niin kun ihan oikeaa ohjeistusta eikä vaan sellaista, että noi periaatteessa perustuu 10 eri lakiin ja sieltä pitäisi sitten itse poimia.”*

*”Siinä on vielä se hankaluus, että tulkit harvoin haluaa olla digitukijoita, koska eihän he tiedä lainsäädäntöä. Eikä he halua itselleen sitten niinku hankaluuksia sitten.”*

*”Onko se eettisesti sitten oikein, että henkilö, joka ei osaa lukea eikä kirjoittaa, allekirjoittaa sitten kaiken maailman sitten niinku sopimuksia ja valtakirjoja, jos ei oikeasti tiedä mihin sitä nimensä laittaa.”*

Alkuperäinen ilmaisu	Pelkistys	Alaluokka	Yläluokka
----------------------	-----------	-----------	-----------

<p>”Minä olen vastaava ja sitten on yhteisökoordinaattori ja me olla ne ainoot vakituiset työntekijät sitten meillä on tällä hetkellä kaksi palkkatukityöntekijää. Sit meil on täs työyhteisössä kaks työkokeilijaa vielä lisäksi.”</p>			
<p>”10 palkkalistoilla ja 6 vapaaehtoista.”</p>	<p>Vakituisen työntekijöiden määrä vaihtelee suuresti</p>		
<p>”Meillä on tasan yksi vakituinen työntekijä eli minä... Meillä on palkkatuki ihmisiä muutamat... Sitten tota työkokeilijoita. Vapaaehtoisia kieli harjoittelijoita, niin siellä on sitten ihan laidasta laitaan.”</p>		<p>Järjestöjen työyhteisö ja koulutus digitukeen</p>	
<p>”Ei. Me ollaan oltu sellaisessa niinku itse asiassa Laurean projektissa. DigiOn ja DigiIN projektissa niin siellä, mutta sehän ei ole niinku koulutusta.”</p>			<p>Järjestön tarjoama digituki</p>
<p>”Joo ei, koska tää nyt on meillä kuitenkin aika marginaalinen asia. Tai siis silleen, että siis vapaaehtoisia koulutuksia on ja meidän omia henkilökunta iltapäiviä, mutta eina nyt liity sitten digi tukeen sinänsä.”</p>	<p>Vähäinen tai olematon digituen koulutus</p>		
<p>”No mä olen kyllä luottanut heihin, että tuota ei ole tullut mieleen, että siellä voitaisiin ohjata vaikka väärille sivuille tai muuta. Joo eipä sen kummemmin sitten tietysti sitä on kyselty, että onko ollut tarvetta ja noin että, mutta ei sen tarkemmin.”</p>	<p>Luottamus työntekijöihin</p>	<p>Luottamus digituessa</p>	

<p>”Tietysti se apu mitä me nyt annetaan ammattilaisina sit aina tarpeen tullen niin eihän sitä kukaan nyt valvo. Et tietenki me valvotaan nyt sitä sitten kun opiskelijat antaa digitukee niin tietenki me nyt sit työntekijöinä katotaan ihan automaattisesti tietysti.”</p>	<p>Luottamus työntekijöihin ja opiskelijoihin</p>		
<p>”Meillä on aika paljon opiskelijoita niin he tietenkin antaa, mutta heillä on se tota salassapitosopimus sekä koulun kautta, että sitten myös meidän kautta ja he ovat yleensä ainakin hyvin perillä.”</p>	<p>Luottamus opiskelijoihin</p>		
<p>“Meidän niinku omaki oikeusturva tietysti välillä pohdituttaa et sit jos niinku ku me ollaan nähty ja sit joku tuliski niinku syyttämään - tämmöstä ei siis ikinä ole tapahtunu onneks mut et onhan siinä aina se riski toki. Tos on vähän kyl semmost kehittymisen paikkaa.”</p>	<p>Työntekijöiden oikeusturva mietityttää</p>		
<p>”Hyvä näkökulma ettei liian nopeasti laajenneta eettisyyden kustannuksella, että se on kyllä todella tärkeä.”</p>	<p>Ei saa laajentaa eettisyyden kustannuksella</p>		
<p>”Olen monta kertaa puhunut, että se on luottamuksellista ja vielä tänäänkin puhuttiin ihan muihin asioihin liittyen ja hän sanoi, että totta kai kaikki on täysin luottamuksellista.”</p>	<p>Luottamuksellisuus ja vastuu</p>	<p>Digituen eettinen näkökulma</p>	
<p>”Meillä on tietysti työntekijänä se iso vastuu et me hoidetaan se niinku sillee eettisesti oikein ja samoin sitten opiskelijat tekee myös.”</p>			

”Kaipaisin siihen jotain niin kun ihan oikeaa ohjeistusta eikä vaan sellaista, että noi periaatteessa perustuu 10 eri lakiin ja sieltä pitäisi sitten itse poimia.”	Ei ole oikeita ja selkeitä ohjeita digituen ohjaamiseen		
”Siinä on vielä se hankaluus, että tulkit harvoin haluaa olla digituki-joita, koska eihän he tiedä lainsäädännön. Eikä he halua itselleen siten niinku hankaluuksia sitten.”	Lainsäädännön tuntemattomuus		
”Onko se eettisesti sitten oikein, että henkilö, joka ei osaa lukea eikä kirjoittaa, allekirjoittaa sitten kaiken maailman sitten niinku sopimuksia ja valtakirjoja, jos ei oikeasti tiedä mihin sitä nimensä laittaa.”	Eettisesti haastavat tilanteet		

Taulukko 2: Järjestön tarjoama digituki

### 4.3 Ongelmatilanteet

Haastattelun kolmas teema koski järjestöjen digituen aikana havainnoituja ongelmatilanteita ja esihenkilöiden näkökulmia digituen epäkohdista. Vastauksista ilmeni, että asiakkaat kokevat suurta luottamusta järjestöjen tarjoamaa digitukea kohtaan. Erityisen paljon digitukea tarvitsevia asiakkaita on huomattava määrä, jotkut asiakkaat kokevat esihenkilöiden mukaan valtavasti pelkoa nykytekniikkaa ja digitalisaatiota kohtaan. Erästä haastattelusta ilmeni, että erityisesti vieraskieliset kokevat kiitollisuutta saadessaan digitukea.

*”No eipä oikeestaan silleen et, ku he luottaa tietysti tosi paljon meihin et eivät ole kyllä silleen ilmaisseet mitään huolta.”*

*”Joo liittyy ehkä sitten siihen omaan sairauskuvaan, että jos on MT kuntoutuja niin sitten voi tulla sellaisia pelkoja, että mihin tätä oikein nyt sitten käytetään.”*

*”Mä en tiedä, että minun tietääkseni ei, että musta tuntuu, että juuri nämä vieraskieliset ovat vaan hirvittävän onnellisia, kun joku on siinä auttamassa.”*

Vaikka vastausten perusteella toistaiseksi mitään vakavaa ei ole tapahtunut digineuvonta tilanteissa, silti monet haastateltavista kokivat ohjeistuksen ja koulutuksen puutteen olevan



oleellinen epäkohta digineuvonnan yhteydessä. Useat asiakkaat kokevat turhautuneisuutta, ahdistusta ja pelkoa digitaalisia laitteita kohtaan.

*“En oo kuullu. Se olisikin aivan hurjaa, jos tämmöistä olisi. Ei olla kuultu kyllä ei ole tullut tämmöistä.”*

*“No tietysti se et joskus ihmisten turhautuneisuus on käsinkosketeltavaa silleen, että kun ne laitteet on jotenki vähän pelottaviiki osalle ja sitten ne vähän niinku ahdistuu.”*

*“Kyllä sitä ollaan nyt jo pari vuottakin puhuttu aika paljon että mitä saa ja mitä ei saa tehdä. Ja tää tässä on se iso ristiriita sitten, että koska meiltä odotetaan ja oletetaan että me sosiaaliohjauksessa autetaan meidän asiakkaita hoitamaan näitä asioita.”*

Kaikista haastatteluista ilmeni toistuva sana ”luottamus”. Luottamus on digituen peruspilari, jonka ympärille rakentuu hyvä asiakassuhde. Useat asiakkaista ovat kuitenkin epätietoisia mahdollisista riskeistä, jotka liittyvät esimerkiksi omien henkilötietojen tai pankkitunnusten näyttämiseen ulkopuolisille henkilöille. Kaikissa haastattelemissamme järjestöissä on mietitty työntekijöiden turvallisuutta digituen tarjoajina. Esimerkiksi jos eteen tulisi tilanne, jossa digituen asiakas alkaisi epäilemään tai syyttämään järjestöä jälkeinpäin henkilötietojen käsittelystä on hyvin vähäisiä keinoja puolustautua ja todistaa omaa syyttömyyttä tilanteissa, jossa työntekijä tarjoaa digitukea, jossa joutuu käsittelemään asiakkaan arkaluontoisia tietoja.

*“Kyllähän tässä varmasti riskinsä on ihan varmasti, että todella hyvä miettiä sitä. Nää digikaverit ovat kaikin puolin olleet luotettavia. Kyllä se on tosi tärkeää.”*

*“Kylhän mä oon miettinyt tota oikeusturva-asiaa ja jos joku alkais oikeesti syyttää tai tämmöstä niin sit sitä ois aika heikoilla, ku miten sä voit edes todistaa et en mä oo oikeesti edes tehnyt mitään väärää.”*

*“Moni ei ymmärrä mitä se tarkoittaa, jos antaa jollekin toiselle ihmiselle niin kun pääsyn omiin tietoihin on se sitten pankkitietoja tai Kelan tietoja tai mitä tahansa.”*

Järjestöt tekevät kuitenkin parhaansa omien koulutusten sekä osaamisen raameissa. Järjestöt tiedostavat luottamuksen olevan tärkeä osa digitukea, eivätkä halua menettää asiakkaiden luottamusta. Haastateltavien mukaan suuremmilta ongelmatilanteilta on vältetty ja jos sellaisia ilmenee tulevaisuudessa järjestöt ovat valmiina puuttumaan tilanteeseen sen vaatimalla

vakavuudella. Esihenkilöiden haastattelujen vastaukset ongelmatilanteisiin liittyen on kootuna alla olevassa taulukossa 3.

*“No, meillä on rajalliset, ei olla mitään digituki henkilöitä eikä meillä oo mitään koulutusta edes tähän digimeininkiin, mut tietysti omien kykyjemme mukaan yritetään auttaa ja tehdään parhaamme.”*

*“Jos tämmöinen tulisi julki, niin totta kai siihen puututtaisiin ihan välittömästi. Se on luottamus paikka, että siinä ei yhtään kertaa voi luottamusta menettää. Ilman muuta tartuttaisiin.”*

Alkuperäinen ilmaisu	Pelkistys	Alaluokka	Yläluokka
“No eipä oikeestaan silleen et, ku he luottaa tietysti tosi paljon meihin et eivät ole kyllä silleen ilmaiseet mitään huolta.”	Asiakkaat luottavat järjestöön	Luottamus järjestöön	Digituen ongelmatilanteet
“Joo liittyy ehkä sitten siihen omaan sairauskuvaan, että jos on MT kuntoutuja niin sitten voi tulla sellaisia pelkoja, että mihin tätä oikein nyt sitten käytetään.”	Pitää ottaa huomioon erityisen tuen asiakkaita		
”Mä en tiedä, että minun tietääkseni ei, että musta tuntuu, että juuri nämä vieraskieliset ovat vaan hirvittävän onnellisia, kun joku on siinä auttamassa.”	Vieraskieliset arvostavat järjestön tarjoamaa apua		
“En oo kuullu. Se olisikin aivan hurjaa, jos tämmöistä olisi. Ei olla kuultu kyllä ei ole tullut tämmöistä.”	Toistaiseksi mitään vakavaa ei ole tapahtunut	Epäkohtia digineuvonnan yhteydessä	
“No tietysti se et joskus ihmisten turhautuneisuus on käsinkosketeltavaa silleen, että kun ne laitteet on jotenki vähän pelottaviiki osalle ja sitten ne vähän niinku ahdistuu.”	Asiakkaiden turhautuneisuus, pelko ja ahdistus		

<p>“Kyllä sitä ollaan nyt jo pari vuotakin puhuttu aika paljon että mitä saa ja mitä ei saa tehdä. Ja tää tässä on se iso ristiriita sitten, että koska meiltä odotetaan ja oletetaan että me sosiaaliohjauksessa autetaan meidän asiakkaita hoitamaan näitä asioita.”</p>	<p>Ristiriitaisia tunteita ja ohjeistuksen puute digineuvonnassa</p>		
<p>“Kyllähän tässä varmasti riskinsä on ihan varmasti, että todella hyvä miettiä sitä. Nää digikaverit ovat kaikin puolin olleet luotettavia. Kyllä se on tosi tärkeää.”</p>	<p>Luottamus digineuvonnassa on keskeisin asia</p>		
<p>“Kylhän mä oon miettinyt tota oikeusturva-asiaa ja jos joku alkais oikeesti syyttää tai tämmöstä niin sit sitä ois aika heikoilla, ku miten sä voit edes todistaa et en mä oo oikeesti edes tehnyt mitään väärää.”</p>	<p>Oma oikeusturva mietityttää</p>	<p>Luottamus on keskeisin osa digituessa</p>	
<p>“Moni ei ymmärrä mitä se tarkoittaa, jos antaa jollekin toiselle ihmiselle niin kun pääsyn omiin tietoihin on se sitten pankkitietoja tai Kelan tietoja tai mitä tahansa.”</p>	<p>Asiakkaat epätoisia riskistä</p>		
<p>“No, meillä on rajalliset, ei olla mitään digituki henkilöitä eikä meillä oo mitään koulutusta edes tähän digimeininkiin, mut tietysti omien kykyjemme mukaan yritetään auttaa ja tehdään parhaamme.”</p>	<p>Järjestöt yrittävät parhaansa, rajallisista taidoista huolimatta</p>	<p>Järjestöjen yritykset epäkohtia vastaan</p>	
<p>“Jos tämmöinen tulisi julki, niin totta kai siihen puututtaisiin ihan välittömästi. Se on luottamus paikka, että siinä ei yhtään kertaa voi luottamusta menettää. Ilman muuta tartuttaisiin.”</p>	<p>Järjestöt eivät halua menettää luottamusta</p>		

Taulukko 3: Digituen ongelmatilanteet

#### 4.4 Näkökulmia digituen nykytilanteesta

Haastattelun neljännessä teemassa käsiteltiin järjestöjen näkökulmia digituen nykytilanteesta. Esihenkilöiltä kysyttiin, miten he arvioivat oman järjestön nykyhetkistä digituen laatua. Vastauksissa oli suurta vaihtelevuutta: osa järjestöistä oli tyytyväisiä tarjotun digituen laatuun, kun taas toisessa järjestössä vallitsee epävarmuus.

*“Kyllä mä nyt sanoisin, että aika hyvin, jos meillä on täällä neljä henkilöä, joka voi digitukea antaa.”*

*“No, se on varmaan aika niinku kehittämissivaiheessa, koska tätä asiaa on mun mielestä tällee voimakkaammin nyt vasta tällee koronan myötä alettu enemmän tuoda järjestöissä esiin.”*

*“Kyllä se aika heikko on ja se on niin kun aika turhauttavaa. Ei tiedetä oikeasti, että mitä saa ja mitä ei saa tehdä. Koska ei halua tehdä mitä on laitonta.”*

Järjestön esihenkilöiltä kysyttiin myös konkreettisia esimerkkejä, joiden avulla järjestöjen digitukea voitaisiin parantaa. Haastatteluista kävi ilmi, että ongelmat muodostuvat suurimmaksi osin virallisten ohjeistusten ja säännöllisten koulutusten puutteen sekä resurssivajeen johdosta. Eräs esihenkilöistä nosti esille, että kerran vuodessa järjestettävällä koulutuksella ei ole riittävää vaikutusta digikuilun kaventamiseen. Eräs haastatteluun osallistuneista esihenkilöistä ehdotti, että älypuhelimien voisi laskea mukaan perustoimeentulotukeen, sillä merkittävä osa palveluista on siirtynyt kokonaan verkkoon, jolloin laitteiden puute hankaloittaa huomattavasti asioiden hoitamista. Myös digituen saatavuuden ja pysyvyyden varmistaminen nähdään tärkeänä, sillä asiakkaiden ohjaaminen muualle digituen palveluiden pariin ei ratkaise varsinaista ongelmaa. Haastatteluista saadut vastaukset koskien järjestöjen digituen nykytilannetta ovat koottuna alla olevassa taulukossa 4.

*“Koulutuksia ja säännöllisesti, et ei vaan silleen et kerran vuodessa järjestetään ja sitten unohdetaan, sitten ollaan tyytyväisiä että ”nyt ollaan tehty”, ikään kun se olisi hoidettu sillä.”*

*“Semmoisia, jotka olisi siinä sitten pysyvästi ja olisivat luotettavia taitavia. Kyllä se ihan niin kuin taloudellista resurssia kaipaisi.”*

*“Se, että tuki tulisi meille paikan päälle, että taas se, että ohjataan joku jonnekin niin ei se todennäköisyys, että he sinne menee, on tosi pieni.”*

*“Tietysti toi et, kun ihmisethän tarvitsevat laitteita, että pitäisikö se sitten olla jossain perustoimeentulotuessa. Jotta kaikki ihmiset saa älypuhelimien, koska eihän ne ilman sitä laitetta pysty tehdä mitään.”*

*”Kyllä me osaamme auttaa perusasioissa, mutta sitten heti kun mennään tällaisiin missä on henkilötietoja... Siihen tarvittaisiin sitten koulutusta.”*

Alkuperäinen ilmaisu	Pelkistys	Alaluokka	Yläluokka
“Kyllä mä nyt sanoisin, että aika hyvin, jos meillä on täällä neljä henkilöä, joka voi digitukea antaa.”	Riittävä määrä pienelle järjestölle	Järjestön nykyhetken digituen laatu	Digituen nykytilanne
“No, se on varmaan aika niinku kehittämisympäristössä, koska tätä asiaa on mun mielestä tälle voimakkaammin nyt vasta tälle koronan myötä alettu enemmän tuoda järjestöissä esiin.”	Koronan myötä, digituella on ollut kysyntää		
“Kyllä se aika heikko on ja se on niin kun aika turhauttavaa. Ei tiedetä oikeasti että mitä saa ja mitä ei saa tehdä. Koska ei haluta tehdä mitä on laitonta.”	Ei halua tehdä vahingossa laitonta		
“Koulutuksia ja säännöllisesti, et ei vaan silleen et kerran vuodessa järjestetään ja sitten unohdetaan, sitten ollaan tyytyväisiä että ”nyt ollaan tehty”, ikään kun se olisi hoidettu sillä.”	Säännöllisesti koulutuksia	Esimerkkejä digituen parantamisesta järjestöissä	
“Semmoisia, jotka olisi siinä sitten pysyvästi ja olisivat luotettavia taitavia. Kyllä se ihan niin kuin taloudellista resurssia kaipaisi.”	Taloudellisen resurssin puute		
“Se, että tuki tulisi meille paikan päälle, että taas se, että ohjataan joku jonnekin niin ei se todennäköisyys, että he sinne menee, on tosi pieni.”	Muualle ohjaaminen avun piiriin ei toimi		
“Tietysti toi et, kun ihmisethän tarvitsevat laitteita, että pitäisikö se sitten olla jossain	Ilman digilaitetta on haastavaa hoitaa omia asioita		

perustoimeentulotuessa. Jotta kaikki ihmiset saa älypuhelimien, koska eihän ne ilman sitä laitetta pysty tehdä mitään.”			
“Kyllä me osaamme auttaa perusasioissa, mutta sitten heti kun mennään tällaisiin missä on henkilötietoja... Siihen tarvittaisiin sitten koulutusta.”	Koulutuksen puute		

Taulukko 4: Näkökulmia digituen nykytilanteesta

#### 4.5 Tulevaisuuden näkymät

Haastattelun viidennessä ja viimeisessä teemassa käsiteltiin digituen tulevaisuuden näkymiä. Esihenkilöiltä kysyttiin mikä olisi ideaalitalanne digituen kokonaisuutta pohdittaessa. Vastauksista ilmeni, että digitukeen kouluttautumista pidetään merkittävänä asiana turvallisuutta pohdittaessa. Haastateltavien vastauksissa viitattiin tarkemmin säännöllisiin ja vakiintuneihin malleihin, jotka luovat pohjan auttamistyölle digitukea tarjoavalle työntekijälle tai vapaaehtoiselle. Koulutuksia olisi tärkeää tarjota myös eri kielillä, jotta kielimuurista ei muodostuisi este digitaitojen kehittämiseksi.

*“Säännöllisyys et ois säännölliset kurssit ja et sitä asiaa pidetään koko ajan yllä ja ihmisist pidetään huolta myös ton niinku digituen suhteen.”*

*“Enemmän rahaa ja koulutusta ja käytännön tilanteissa läsnä olemista, että ehkä se siinä.”*

*“Se olisi niinku tosi tärkeätä, että se koulutus saataisiin monella eri kielellä.”*

*”Sen pitäisi melkein kyllä olla sillä omalla äidinkielellä. Jotta joku selittää ja tajuaa kulttuuriset eroavaisuudet ja kaikki tällainen.”*

Eräs haastateltavista esitti idean, jossa digitukikouluttajana toimisi turvallinen sertifioitu toimija, joka tarjoaisi digituen palveluja ja koulutuksia kaikille niitä haluaville. Asiaa verrattiin Punaisen Ristin ensiapukoulutukseen ja ensiapukorttiin. Myös järjestöjen omalle vakituiselle digitukeen erikoistuneelle työntekijälle olisi tarvetta, sillä osalla haastateltavista ilmeni huoli siitä, miten käy, kun digitukea tarjoava hanke loppuu.

*“Että olisi sellainen turvallinen toimija, joka itse tuottaisi niitä digipalveluja, mutta myös kouluttaisi muita. Niinku sertifioitu tai tän tyyppistä, että se olisi niin kun sitten ostajalle myös turvallista, että ei tule niinku sitten välikätenä*

*hankaluuksia. Mä vertaisin sitä vähän tota Punaiseen Ristiin ensiapukoulutukseen. Ettei kuka tahansa niinku järjestä niitä koulutuksia. Vaan se kouluttajan sillä on se koulutus, jota ylläpidetään ja se on sen tietyn mallin mukaan. Siitä ei voi poiketa ja se on se turvallinen ja kaikki tietää, että jos sulla on se ensiapukortti niin se on sitten pätevä.”*

“Vakituinen digituki-ihminen. En tiedä sitten, miten käy, kun tää hanke loppuu.”

Esihenkilöiltä kysyttiin, mitä ajatuksia tulee mieleen, kun digituen hankkeet toimivat hanke- rahoituksen varassa ja minkälaista yhteistyötä järjestöt kaipaisivat tulevaisuudessa. Kysymykseen saatiin hyvin samankaltaisia vastauksia. Esihenkilöt ovat halukkaita ja kiinnostuneita yhteistyöstä, sillä niiden myötä siinä syntyy uusia ideoita. Eräs esihenkilöistä nosti esille sen, että yhteiskunnan digitalisoitumisesta tulisi kaikkien kantaa vastuuta, jotta kukaan ei jäisi sen ulkopuolelle tai olisi vaarassa syrjäytyä sen johdosta.

*“Yhteistyöstä ollaan aina kiinnostuneita ja yhdessä syntyy hyviä ideoita.”*

*“Että kun me koko ajan niinku lisätään tätä digitalisoitumista niin mun mielestä siinä on se vastuu myös sitten yhteiskunnalla, että kaikki pystyy niin kun pääsee siihen osallistumaan.”*

*“Mul on semmonen visio, että kyllä se varmaan vakinaistuu. Pakkoki et se lähtee näin hankepohjasena ensin ja koska tarve on kuitenkin niin suuri ja siihen herätään, että ihmiset ei kaikki olekaan ihan kärryillä täs hommassa niin pakokohan siihe on vastatakki sitte. Yhteiskunnan pitää vastata tähän kuitenkin.”*

*“Kun kehittää osa-alueita ja uusia juttuja niin sitten siihen hanke on tietenkin hyvä, mutta se perusta pitäisi olla kyllä mun mielestä ihan valtion rahoituksen kautta.”*

Teeman viimeisessä kysymyksessä kysyttiin millä keinoin järjestöt pystyisivät vahvistamaan asiakkaiden turvallisen digituen toteutumisen tulevaisuudessa. Vastauksista ilmeni, että digituessa tärkeitä asioita ovat luotettavuus, turvallisuus ja eettisyys. Laadukkaaseen koulutukseen luotetaan ja toivottaisiin että kaikki järjestöjen esihenkilöt suhtautuisivat digituen tärkeänä asiana, jota tulisi kehittää. Myös vakituisen digituki työntekijän palkkaaminen helpotaisi huomattavasti järjestön toimintaa ja turvallisuutta, mutta toisaalta väärinkäytöksen riski on aina olemassa, siksi näistä asioista on tärkeää puhua. Haastateltavien vastaukset digituen tulevaisuuden näkymistä ovat koottuna taulukkoon 5.

*”Siinäkin voi olla joillakin ihan semmoista kitkaa, että ei edes johdon johdossa nähdä asiaa tärkeäksi, niin silloinhan sitä ei viestitä henkilökunnalle, että tämmöistäkin olisi.”*

*”Kyllä mä luotan laadukkaaseen koulutukseen ja kyllähän näillä digikavereilla on sitten jatkokoulutusta ja tapaamisia ja tämmöistä.”*

*”Jos mietitään eettisyyttä ja turvallisuutta niin siinä mielessähän pitäis olla siihen tarkotukseen palkattu ihminen nii silloinhan se ois sen yhen ihmisen takana ja tietysti me työntekijät nyt tietenki ollaan jo työmme puolesta sillä tavalla turvallisii.”*

*”Se on jotenki et meidän ihmisten on myös luotettava toisiimme, ku ei me muuten oikeen voida mitään ja siinä on aina väärinkäytöksen vaara olemassa, vaikka ois ammattilainenkin. Tärkeätä on et näistä asioista puhutaan.”*

Alkuperäinen ilmaisu	Pelkistys	Alaluokka	Yläluokka
”Säännöllisyys et ois säännölliset kurssit ja et sitä asiaa pidetään koko ajan yllä ja ihmisist pidetään huolta myös ton niinku digituen suhteen.”	Jatkuvat ja säännölliset kurssit sekä ihmisistä huolehtiminen	Ideaalisin tilanne järjestöissä digituen suhteen	Digituen tulevaisuus
”Enemmän rahaa ja koulutusta ja käytännön tilanteissa läsnä olemista, että ehkä se siinä.”	Enemmän resursseja ja koulutusta		
”Se olisi niinku tosi tärkeätä, että se koulutus saataisiin monella eri kielellä.”	Koulutusta monilla eri kielillä		
”Sen pitäisi melkein kyllä olla sillä omalla äidinkielellä. Jotta joku selittää ja tajuaa kulttuuriset eroavaisuudet ja kaikki tällainen.”	Ottaa huomioon asiakkaiden kulttuurinen tausta		
”Että olisi sellainen turvallinen toimija, joka itse tuottaisi niitä digipalveluja, mutta myös kouluttaisi muita. Niinku sertifioitu tai tällaisista tyypistä, että se olisi niin kun	Digituen palveluntuottaja, joka tarjoaisi turvallisia koulutuksia		



sitten ostajalle myös turvallista, että ei tule niinku sitten välikätenä hankaluuksia.”			
“Vakituinen digituki-ihminen. En tiedä sitten, miten käy, kun tää hanke loppuu.”	Vakituinen työntekijä digitukiasioissa		
“Yhteistyöstä ollaan aina kiinnostuneita ja yhdessä syntyy hyviä ideoita.”	Yhteistyö synnyttää uusia ideoita		
“Että kun me koko ajan niinku lisäämään tätä digitalisoitumista niin mun mielestä siinä on se vastuu myös sitten yhteiskunnalla, että kaikki pystyy niin kun pääsee siihen osallistumaan.”	Yhteiskunnan pitäisi kantaa vastuuta digitalisoinnista		
“Mul on semmonen visio, että kyllä se varmaan vakinaistuu. Pakkoki et se lähtee näin hankepohjasena ensin ja koska tarve on kuitenkin niin suuri ja siihen herätään, että ihmiset ei kaikki olekaan ihan kärryillä täs hommassa niin pakkohan siihen on vastatakki sitte. Yhteiskunnan pitää vastata tähän kuitenkin.”	Hankkeiden kautta ihmiset huomavat, että kaikki eivät ole mukana digitalisoinnissa, silloin yhteiskunnan pitää tehdä asialle jotain	Yhteistyöhalukkuus ja yhteiskunnan vastuu	
“Kun kehittää osa-alueita ja uusia juttuja niin sitten siihen hanke on tietenkin hyvä, mutta se perusta pitäisi olla kyllä mun mielestä ihan valtion rahoituksen kautta.”	Hankkeet ovat hyviä, mutta perusta pitäisi olla valtion rahoituksella		
”Siinäkin voi olla joillakin ihan semmoista kitkaa, että ei edes johdon johdossa nähdä asiaa tärkeäksi, niin silloinhan sitä ei viestitä henkilökunnalle, että tällöistäkin olisi.”	Voi olla, että johto ei näe asiaa tärkeänä, jolloin tieto ei liiku henkilökunnalle	Luotettavuus, turvallisuus ja eettisyys digitaalisessa tärkeitä	
“Kyllä mä luotan laadukkaaseen koulutukseen ja kyllähän näillä	Luotto laadukkaaseen koulutukseen		

digikavereilla on sitten jatkokoulutusta ja tapaamisia ja tämmöistä.”			
“Jos mietitään eettisyyttä ja turvallisuutta niin siinä mielessähän pitäis olla siihen tarkotukseen palkattu ihminen nii sillonhan se ois sen yhen ihmisen takana ja tietysti me työntekijät nyt tietenki ollaan jo työmme puolesta sillä tavalla turvallisii.”	Eettisestä ja turvallisesta digituen näkökulmasta tarvitaan palkattu ammattilainen		
“Se on jotenki et meidän ihmisten on myös luotettava toisiimme, ku ei me muuten oikeen voida mitään ja siinä on aina väärinkäytöksen vaara olemassa, vaikka ois ammattilainenkin. Tärkeätä on et näistä asioista puhutaan.”	Luotettavuus toisiimme. Vaaroista on tärkeää puhua		

Taulukko 5: Tulevaisuuden näkymät

#### 4.6 Tulosten yhteenveto

Haastattelujen perusteella voidaan sanoa, että digituen toteutus järjestöissä onnistuu pääosin hyvin resurssien pulasta sekä ohjeistuksen ja koulutuksen puutteesta huolimatta. Järjestöjen esihenkilöt tiedostavat hyvin digituen ongelmatilanteet ja sen aiheuttamat riskitilanteet, joita esiintyy sekä heidän asiakkailleen että järjestölle ja sen työyhteisön jäsenille. Asia on kuitenkin hyvin moninainen ja riippuu hyvin paljon järjestöstä sen asiakaskunnasta.

Jotkut asiakkaista eivät tiedosta digitaalisuuden tuomia riskejä ja mahdollisuuksia ja toiset eivät puolestaan pidä digitukea tärkeänä tai digitalisoitumista minkäänlaisena uhkana syrjäytymiselle, vaikka eivät pystyisikään toimimaan täysvaltaisesti ja itsenäisesti digitalisoituneessa yhteiskunnassa. Järjestöillä on kuitenkin ideoita ja näkemyksiä siitä, miten tilannetta voisi parantaa ja he ovat halukkaita kehittämään uusia ratkaisuja digituen kehittämiseksi.

Haastatteluista ilmeni, että esihenkilöt pitävät digitalisoitumista mahdollisuutena, mutta myös uhkana asiakkaiden näkökulmasta tarkasteltuna. Digitalisoituminen tuo arkeen helpotusta ja digitaalisten laitteiden käyttäminen helpottaa monien arkisten asioiden hoitamista, joihin kuuluu esimerkiksi laskujen maksaminen, yhteydenpito läheisiin, Kela-asioiden ja omien terveysasioiden hoitaminen, kunnan palveluiden käyttäminen sekä tiedonhaku. Samaan aikaan

nähtiin kolikon kääntöpuoli - asiakkaat, jotka eivät välttämättä ymmärrä digitalisaation isompaa merkitystä jäävät digitalisaation ulkopuolelle tahallaan tai vahingossa.

Haastateltavien mukaan useat asiakkaista eivät koe digitukea tai digitalisaatiota tärkeänä asiana vaan maksavat laskut käymällä pankissa tai pyytävät jonkun muun asioimaan heidän puolestaan. Tästä syystä järjestöjen välillä kysyntä on ollut vaihtelevaa. Mitä pienempi järjestö, sitä pienempi asiakaskunta ja sen myötä myös pienempi kysyntä digituelle. Isommissa järjestöissä kysyntä on kasvanut yli tarjonnan, eivätkä resurssit riitä tarjoamaan digitukea kaikille sitä tarvitseville.

Haastattelun perusteella havaitsimme, että järjestöjen vakituisten työntekijöiden määrä vaihtelee suuresti ja että jokaisessa järjestössä vapaaehtoisten, harjoittelijoiden tai opiskelijoiden määrä on paljon suurempi kuin vakituisten. Digitukea tarjoavilla henkilöillä on puutteellinen digituen koulutus, koska sellaisia on haastateltavien mukaan tarjolla vähän.

Järjestöjen tarjoama digituki perustuu luottamukseen - digitukea tarvitseva asiakas luottaa järjestön tarjoamaan digituen laatuun ja siihen, että digitukea tarjoava henkilö käsittelee asiakkaan henkilötietoja asianmukaisesti eikä käytä niitä omiin tarkoituksiinsa. Digitukea hakeva asiakas ei yleensä tule ajatelleeksi mahdollisia riskejä luovuttaessaan omia henkilötietoja tai pankkitunnuksia laskujen maksamisen tai Kelan hakemusten täyttämisen yhteydessä. Vastaavanlaiset tilanteet ovat haastattelujen perusteella herättäneet huolta järjestöjen esihenkilöissä ja niitä pidetään eettisesti kyseenalaistavina. Järjestöt toivovat selkeitä ohjeituksia turvallisen, eettisen ja luotettavan digituen takaamiseksi asiakkailleen.

Haastattelusta ilmeni, että asiakkailla on suuri luottamus järjestöjen tarjoamaan digitukeen. Mitään suurempia ongelmatilanteita tai digituen epäkohtia ei toistaiseksi ole tapahtunut, vaikka järjestöt tiedostavat riskin olemassaolon. Digitukea tarjoavat järjestöt ovat huomanneet, että useat asiakkaista pelkäävät käyttää digitaalisia laitteita, kuten älypuhelin tai tietokonetta. Asiakkaat pelkäävät rikkovansa laitteen, jos painavat väärää näppäintä tai tulleet huijatuksi viestintäkanavilla. Ne asiakkaat, jotka uskaltavat hakeutumaan digituen piiriin, ulkoistavat usein järjestön työntekijät hoitamaan asioinnin heidän puolestaan antamalla esimerkiksi omat henkilötietonsa työntekijälle. Asiakkaat eivät haastateltavien mukaan näe tilanteessa ongelmakohtia, eivätkä tiedosta mahdollisia turvallisuusriskejä. Järjestötyöntekijät ovat myös huolissaan omasta turvallisuudestaan käsitellessään asiakkaan henkilötietoja digitukutilanteissa.

Digitukea tarvitsevia asiakkaita on paljon ja he tulevat eri taustoista ja kulttuureista. Digitukea tarvitsevaa henkilöä ei voi yleistää yhteen kategoriaan, joka omalta osaltaan tekee digituen antamisesta ajoittain haastavaa. Järjestöt yrittävät kuitenkin tehdä parhaansa tilanteissa missä he joutuvat tarjoamaan digitukea puutteellisilla ohjeilla ja koulutuksilla.

Järjestöjen kesken koettu digituen laatu oli saatujen haastatteluvastausten perusteella vaihtelevaa. Jotkut järjestöt kokivat digituen laadun olevan hyvällä mallilla ja jotkut taas kokivat sen olevan kehitysvaiheessa tai jopa huonoa. Silti kaikki haastatteluun osallistuneista esihenkilöistä ilmaisi, että asiaa voisi parantaa ja kehittää pidemmälle, jotta jokainen digitukea tarvitseva saisi kaipaamaansa apua ja pysyisi kehityksessä mukana. Jotkut järjestöt kyseenalaistavat tarjoamaansa digituen eettisyyttä käsitellessään asiakkaiden arkaluontoisia tietoja ja joskus harvinaisen vaikeissa tilanteissa järjestöt ovat joutuneet ohjaamaan asiakkaita muualle avun piiriin, kun tilanne on ollut liian hankala tai on ilmennyt selkeä riski sille, että asiakkaan tietosuojan on mahdollista vaarantua. Tähän haastateltavat painottivat ohjeiden, ja koulutuksen tärkeyden digituen kehittämisen kannalta.

Eräs haastateltavista totesi, että asiakkaiden näkökulmasta olisi hyvä, jos asiakas voisi saada tukea älypuhelimien hankintaan Kelasta, samalla tavalla kuin esimerkiksi perustoimeentulotukea saava saa itselleen Kelan maksusitoumuksella silmälasit optikkoliikkeestä, sillä ilman älylaitetta on nykyisin haasteellista hoitaa arjen kannalta välttämättömiä asioita.

Jokainen haastateltava esihenkilö piti digituen koulutusta tärkeänä seikkana. Digituen koulutuksia pitäisi järjestää säännöllisesti, sillä satunnaisella koulutuksella nähtiin vain vähän vaikutusta digisyrjäytymisen ehkäisemisessä. Digikoulutusta on myös hyvä järjestää monella eri kielellä ottaen huomioon asiakaskunnan kulttuurisen taustan. Resurssien lisääminen ja vakituisen digitukihenkilön palkkaaminen järjestöihin nähtiin helpottavana tekijänä asiakkaiden sekä järjestön digiturvallisuudessa, vaikka järjestöt tiedostavat, että digituen sisältävät turvallisuusriskit ovat aina mahdollisia.

Järjestöt ovat ilmaisseet selkeästi oman kiinnostuksen ja halukkuuden kehittää digitukea ja sen turvallisuutta kokonaisuutena. Esihenkilöiden mielestä yhteiskunnan digitalisoitumisesta pitäisi koko yhteiskunnan kantaa vastuuta, jotta vähemmän osaavat eivät jäisi syrjäytyneiksi jatkuvasti kehittyvästä digiyhteiskunnasta. Osa esihenkilöistä pohti mitä käy, kun digihankkeet päättyvät ja kiinnostus yhteiskunnallisella tasolla digitukea kohtaan lopahtaa. Esihenkilöt pitävät hankkeita hyvänä ponnahduslautana uusille ideoille, mutta asiaan pitäisi saada jatkuvuutta ja pysyvyyttä valtion rahoituksen kautta. Osa esihenkilöistä koki rahoitusasian toteutuvan jossain muodossa tulevaisuudessa, kun huomataan, että osa kansalaisista ei pysy mukana digitalisaation kehityksessä on tilanteelle luotava pysyviä ratkaisuja.

Eräs esihenkilöistä esitti idean siitä, että turvallinen ja sertifioitu taho tarjoaisi koulutuksia, kursseja, valtakunnallisia ohjeita, koulutettuja ohjaajia ja muita digituen palveluita järjestöille ja yritysille. Ideaa verrattiin Punaisen Ristin toimintaan, missä he tarjoavat ensiapukursseja eri kielillä maksua vastaan. Ensiapukurssin suoritettua saa ensiapukurssi todistuksen, joka on voimassa 3 vuotta. (Suomen Punainen Risti 2023.) Vastaavanlaisen toiminnan voisi räätälöidä myös digitukeen sopivaksi, jossa digitukikurssin suorittanut saisi sertifikaatin, jonka

avulla varmistettaisiin, että digitukea tarjoavalla henkilöllä on tarvittava koulutus eettisen, turvallisen ja luotettavan digituen tarjoamiseksi järjestön tai yrityksen asiakkaille. Alla olevaan taulukkoon 6 on koottu yhteen opinnäytetyön tutkimustulokset.

Alaluokka	Yläluokka	Päälukka
Digitalisaation nostattamat tunteet	Digineuvonta	Digituen mahdollisuudet sosiaalialan järjestöissä
Digituen kysyntä on vaihtelevaa		
Resurssien puute		
Digiohjausta tarvitsevia on monenlaisia		
Järjestöjen työyhteisö ja koulutus digitukeen	Järjestön tarjoama digituki	
Luottamus digituessa		
Digituen eettinen näkökulma		
Luottamus järjestöön	Digituen ongelmatilanteet	
Epäkohtia digineuvonnan yhteydessä		
Luottamus on keskeisin osa digituessa		
Järjestöjen yritykset epäkohtia vastaan		
Järjestön nykyhetken digituen laatu	Digituen nykytilanne	
Esimerkkejä digituen parantamisesta järjestöissä		

Ideaalisin tilanne järjestöissä digituen suhteen	Digituen tulevaisuus	
Sertifioitu digituen toimija ja vakuinen digituen työntekijä		
Yhteistyöhalukkuus ja yhteiskunnan vastuu		
Luotettavuus, turvallisuus ja eettisyys digituessa tärkeitä		

Taulukko 6: Tulosten yhteenveto

## 5 Pohdinta

### 5.1 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Tutkijaa voidaan pitää laadullisessa tutkimuksessa niin kutsuttuna ulkopuolisena osallistujana ja eräänlaisena aineiston keräämisen välineenä, joka on tärkeää ottaa huomioon läpi tutkimusprosessin ja tulosten analysoinnin. Tutkimuksen aikana tutkijan näkemykset ja tulkinnat muuttavat muotoaan, joka voidaan nähdä luonnollisena osana tutkimuksen kehitystä. Tutkimuksen luotettavuuden ja uskottavuuden näkökulmasta tällaiset kehitysprosessit tulee selkeästi nostaa esille lukijoille opinnäytetyön julkaisuversiossa. (Kiviniemi 2015, 74-88.)

Laadullisessa tutkimuksessa on tärkeää pitää huolta hyvistä tieteellisistä käytännöistä, joihin kuuluu muun muassa eettisesti vastuullisten toimintatapojen sekä tieteellisen tutkimuksen kriteerien noudattaminen tutkimustoiminnassa, aikaisemman tutkimustyön esittäminen kunnioittavalla tavalla, yksityiskohtainen suunniteltu ja toteutus sekä oma asema ja vastuu tutkijana. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 150-151.)

Tutkijan on varmistettava, että tutkimukseen osallistuva on ymmärtänyt tutkimuksen tavoitteet ja siinä käytetyt menetelmät sekä sen mahdolliset riskit ja haitat. Tämän lisäksi on tärkeää, että tutkimus perustuu vapaaehtoiseen suostumukseen ja että tutkittavan on mahdollista keskeyttää tutkimukseen osallistuminen missä tahansa tutkimuksen vaiheessa tai kieltäytyä itseä koskevan tutkimusaineiston julkaiseminen kokonaan. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 156.) Tutkimuksen eettisyyttä varmistettiin antamalla haastateltaville kattavasti tietoa tutkimuksen tarkoituksesta, jonka pohjalta he pystyivät tietoisesti päättämään halukkuudestaan osallistua tutkimukseen. Kehittämistyön menetelmänä käytettiin opinnäytetyössämme teema-haastattelua, johon osallistuminen perustui vapaaehtoisuuteen. Haastateltavat saivat

vapaasti vastata heille esitettyihin haastattelukysymyksiin. Samalla jätimme tutkijoina tilaa tuoda esille myös muita ajatuksia aiheen ympäriltä, joita haastattelukysymysten ohella nousi. Haastattelun alussa painotimme haastateltaville, että tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista ja että tutkimuksen osallistumisen keskeyttäminen missä tahansa vaiheessa on myös mahdollista tutkittavien oikeuksien suojaamiseksi. Tutkimukseen osallistuvilla ei tule aiheutua vahinkoa tutkimusprosessista ja hänen hyvinvointinsa tulee olla kaiken keskiössä (Tuomi & Sarajärvi 2002, 156).

Tutkimuksen saturaatioon eli kylläntymiseen viitataan silloin, kun tutkimusaineisto on riittävä eikä aineistosta ilmene tutkimuskysymyksen kannalta uutta oleellista tietoa, jolloin aineisto niin sanotusti toistaa itseään (Eskola & Vastamäki 2007, 41). Tutkimuksen haastatteluvastaukset muodostuivat kuitenkin esihenkilöiden subjektiivisista kokemuksista ja otannan ollessa pieni on haasteellista arvioida saavutettua saturaatiota. Haastattelevilta saadut vastaukset olivat kuitenkin keskenään hyvin samankaltaisia eikä merkittäviä eroavaisuuksia noussut esiin muutamia poikkeuksia lukuun ottamatta.

Tutkimusta tehdessä on varmistettava, että tutkittavien anonymiteetti taataan. On huolehdittava myös, että tutkimuksesta saadut tiedot ovat luottamuksellisia eikä niitä luovuteta ulkopuolisille tai käytetä tutkimustietoa muuhun kuin sille mainittuun tarkoitukseen. Tutkijalta odotetaan vastuuntuntoa ja luvattujen sopimusten noudattamista ilman, että tutkimuksen rehellisyys vaarantuu. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 156.) Tutkimuksen eettisyys otettiin huomioon muun muassa haastattelusta saadun aineiston käsittelyn luottamuksellisuudessa, haastateltavien anonymiteetin turvaamisessa sekä nauhoitetun haastatteluaineiston tuhoamisena litterointivaiheen jälkeen. Haastatteluaineistoa on käsitelty luottamuksellisesti eikä aineistoa käsitelty kukaan muu kuin opinnäytetyön tekijät. Saamamme materiaali julkaistaan vain tutkittavien tiedossa olevaan tarkoitukseen, jonka jälkeen haastatteluaineisto hävitetään.

## 5.2 Tulosten tarkastelu

Yhteiskunnan digitalisoituminen tapahtuu nopeasti, jonka myötä vanhat palvelut siirtyvät digitaaliseen maailmaan. Nykyään laskut voi maksaa nopeasti netissä, verkon kautta voi hakeutua sosiaalipalveluihin, selata omia terveystietoja, uusia lääkeresepitejä sekä ostaa erilaisia tuotteita ja palveluita. Lista digitalisoituneista palveluista on pitkä ja valtaosa väestöstä hyödyntääkin digipalveluita arjessaan säännöllisesti.

Asialla on kuitenkin myös varjopuoli, sillä kaikki eivät kykene saamaan samaa digitaalisten palveluiden hyötyä. Syitä sille voivat olla esimerkiksi vähäiset tai olemattomat digitaidot, pelko teknologiaa tai digipalveluita kohtaan, kielitaidottomuus, häpeä, digilatteiden puute, viranomaispelko tai yhteiskunnan ulkopuolelle jääminen. Tutkimustuloksista nousi sen sijaan esille se, että järjestöjen asiakkaat luottavat kuitenkin vahvasti digitutkijoiden antamaan

tukeen eivätkä ole huolissaan turvallisuudestaan digitukitilanteissa. Syynä on toisaalta myös, etteivät digituen asiakkaat välttämättä ymmärrä riskejä, joita digitukitilanteissa voi nousta.

Tärkeä havainto on, että digitukea tarvitsevia on monenlaisia eivätkä he rajaudu pelkästään tietynlaiseen yhteiskunnalliseen ryhmään. Digisyrjäytymisen vaarojen tunnistaminen on tärkeää, jotta siihen voidaan puuttua ja jotta sitä voitaisiin ennaltaehkäistä. Osallisuuden puute ja syrjäytyminen vaikeuttaa arkielämästä selviytymistä ja voi heikentää kokonaisvaltaisesti myös elämänlaatua.

Opinnäytetyön tarkoituksena ja tavoitteena oli tukia digituen mahdollisuuksia sosiaalialan järjestöissä käyttäen apuna opinnäytetyön tutkimuskysymyksiä. Kaikkiin tutkimuskysymyksiin saatiin kattavat vastaukset järjestöjen esihenkilöiltä. Järjestöt toimivat digineuvonta tilanteissa omaa harkintavaltaa käyttäen ilman selkeää ohjeistusta ja koulutusta. Järjestöjen tarjoama digineuvonta on vasta kehitysvaiheessa etenkin digituen ja digipalveluiden etiikasta puhuttaessa.

Järjestöjen esihenkilöiden näkökulma vapaaehtoisten ja työntekijöiden roolista käsitellä asiakkaiden henkilötietoja digineuvonnan yhteydessä pidettiin pääsääntöisesti hyvänä, mutta sen suhteen koettiin myös epävarmuutta. Tässä korostuu se miten tärkeitä selkeät toimintamallit ja ohjeet olisivat digitukitilanteissa, jotta järjestöissä työskentelevät sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset sekä vapaaehtoiset olisivat tietoisia turvallisesti toteutetun digituen peruspilareista sekä omasta vastuusta ja velvollisuuksista digituen tarjoajana. Ohjeistus ja koulutus vahvistaa digitukea tarjoavan henkilön omaa turvallisuutta, kun henkilö tietää mitä asioita hän saa tehdä ja mitä asioita hänen on vältettävä.

Järjestöjen esihenkilöt näkevät toimivan, asiakkaita palvelevan, turvallisen ja eettisesti toteutuvan digituen varmistamalla, että koulutukset ovat laadukkaita ja säännöllisiä. Tulevaisuuden kannalta nähdään tärkeänä kantaa yhteisvastuuta, lisätä resursseja ja luoda vakiintuneita toimintamalleja ja ohjeistuksia, joiden mukaan sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset sekä vapaaehtoiset voivat toimia digitukitilanteissa. Järjestöjen esihenkilöt ilmaisivat myös pitävänsä digituen kehittämistä tärkeänä tulevaisuuden kannalta, joka on erityisesti nykypäivänä jatkuvasti muuttuvassa ja kehittyvässä yhteiskunnassa merkittävää.

Euroopan komissio on esittänyt vuoden 2022 julkaisussa esityksen digitaali oikeuksista ja periaatteista. Digitukea tutkiessamme huomasimme, että tällä hetkellä ainakin puolet listatuista digitaali oikeuksista eivät toteudu digitukea tarvitsevien asiakkaiden kohdalla. Yksi digitaali oikeuksista on yhteisvastuu ja osallisuus. Teknologian pitäisi yhdistää yhteiskuntaa, eikä erottaa ihmisiä siitä. Tämä asia tuli esille myös tutkimustuloksissa. Arkisten asioiden hoitaminen vaatii digituen asiakkailta suuria ponnisteluja tai niistä on yksinkertaisesti mahdotonta suoriutua. Toinen digioikeuksista on osallistuminen digiyhteiskuntaan. Jokaisella kansalaisella on oikeus osallistua digiyhteiskuntaan ja tarkastella omia tietojaan eri palveluntarjoajien



digipalveluista. Monet digitukea tarvitsevat henkilöt ovat ottaneet yhteyttä palveluntarjoajiin ja kysyneet ohjeistusta organisaation digipalvelujen käyttöön liittyen, mutta palveluntarjoajilla ei ole tarpeeksi resursseja käydä jokaisen asiakkaan tilannetta läpi. Silloin palveluntarjoajat ohjaavat asiakkaat useimmiten hakemaan tukea järjestöistä. Digitalisaatio kiihtyy suurella vauhdilla eivätkä kaikki pysy sen mukana, siksi osa asiakkaista jää oman onnensa nojaan ja joutuu hakemaan digitukea muualta.

Digitaalinen vuosikymmen 2030-politiikkaohjelman lisäksi, opinnäytetyömme toteutus tukee Yhdistyneiden kansakuntien (YK) ”Kestävän kehityksen 2030” -toimintasuunnitelman tavoitteita, joihin kuuluu: laadukas koulutus, eriarvoisuuden vähentäminen sekä rauhanomaisen ja osallistavan yhteiskunnan kehittäminen. Digitalisaatiosta on tullut osa laadukasta koulutusta, sillä opiskelu etäyhteyksien välityksellä on nykypäivää. Digi-yhteiskuntaan osallistuminen älypuhelimien tai tietokoneen kautta luo uusia osallistumisen muotoja ja mahdollisuuksia kaikille sitä haluaville, mikä puolestaan vahvistaa yhteenkuuluvuuden tunnetta.

Erään esihenkilön visio oli hyvin mielenkiintoinen, sillä se voisi ratkaista monia digituessa ilmeneviä haasteita. Kehittämisideana nousi esille toimintamalli, jossa digitukea tarjoavalla henkilöllä tulisi olla sertifiointi, jonka avulla voitaisiin varmistaa, että henkilöllä on valmiudet tarjota asiakkaille asiantuntevaa sekä eettisesti ja turvallisesti toteutettua digitukea. Tämä mahdollistaisi sen, että digitukea tarjoava henkilö täyttää tietyt standardit, jotta hän voisi toimia asiakastyössä digituen tarjoajana. Sertifioidun digiauttajan integroiminen osaksi digituen toimintamallia vaatii itsessään paljon resursseja, mutta se olisi hyvä vaihtoehto, jonka avulla voitaisiin vähentää asiakastietojen väärinkäytön mahdollisuuksia ja tehdä digituokitoiminnasta entistä toimivampi ja eettisesti kestävämpi kokonaisuus.

Toisena haastateltavan kehittämisideana nousi esille uudistus, jossa älypuhelimien hankintaa tuettaisiin maksusitoumuksella samalla tavalla kuin perustoimeentulotuen asiakas voi saada maksusitoumuksen silmälasihin. Tämä olisi tärkeä uudistus, sillä suurin osa arjen kannalta välttämättömistä palveluista on siirtynyt verkkoon.

Halusimme tarkastella opinnäytetyötämme tuloksia laaja-alaisemmin, jonka vuoksi pyysimme palautetta digitukeen erikoistuneilta työelämän edustajilta. Lähetimme opinnäytetyömme työelämän edustajalle saadaksemme uusia näkökulmia opinnäytetyöhömmme. Saimme palautteessa kovasti kiitosta tärkeän aiheen esille tuomisesta. Opinnäytetyössä oli työelämän edustajan mukaan nostettu esiin paljon hyviä näkökulmia, jotka tulevat ohjaamaan heidän kehittämistyötään tulevaisuudessa.

Työelämän edustajan palautteessa oli mielenkiintoinen nosto siitä, että Digi- ja väestötietovirasto tarjoaa säännöllisesti koulutuksia, ohjeistuksia ja digituki sertifiointteja, vaikka kukaan haastatteluun osallistuvista esihenkilöistä ei ollut tietoinen niistä. Tämä puolestaan viestii, ettei tieto kulkeudu vaadittavalla tavalla ruohonjuuritasolle. Opinnäytetyön tutkimustulokset

ja työelämän palaute aiheeseen liittyen avaa ovia pohtia aihetta laaja-alaisemmin ja tehdä siitä tulevaisuudessa jatkotutkimusta. Miksi sosiaalialan järjestöt eivät ole tietoisia palveluista mitä digi- ja väestötietovirasto tarjoaa? Missä kohtaa katkeaa tiedonvirta? Miten olemassa olevista materiaaleista saataisiin helposti hyödynnettäviä järjestöissä työskenteleville henkilöille? Nämä kysymykset voivat toimia hyvinä tutkimuskysymyksinä mahdollisia jatkotutkimuksia ajattelen.

Kaikessa toiminnassa ja erityisesti sosionomin ammatissa korostuvaa on vahvistaa asiakkaan itsenäisyyttä ja osallisuutta. Digitalisaation kehitys on pysäyttämätöntä, jonka vuoksi on yhteiskunnallisesti merkittävää, että asiakkaiden digitalisaatiota ja digilaitteita kohtaan ilmenevät pelot ja ennakkoluulot hälvenevät. Digitalisaatiosta tulisi käydä laajempaa yhteiskunnallista keskustelua ja lisätä ihmisten tietoisuutta aihealueeseen liittyen, jotta myös digituesta saataisiin enemmän näkyvää. Digitukeen tulee kehittää uusia ja kestäviä toimintamalleja, jottei kukaan jäisi digipalveluiden ulkopuolelle.

## Lähteet

### Painetut

Eskola, J & Vastamäki, J. 2007. Teemahaastattelu: Opit ja opetukset: Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineistokeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus, 25-43.

Hammersley, M. 2013. What is qualitative research? London: Bloomsbury.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2009. Teemahaastattelu - teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Kananen, J. 2017. Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kiviniemi, K. 2015. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-kustannus, 84-85.

Möttönen, S. & Niemelä, J. 2005. Kunta ja kolmas sektori: Yhteistyön uudet muodot. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Raatikainen, E., Rahikka, A., Saarnio, T. & Vepsä, P. 2019. Ammattina sosionomi. 3. uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Talentia. 2018. Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 10., uud. laitos. Helsinki: Tammi.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 10., uud. laitos. Helsinki: Tammi.

Vilka, H. 2021. Tutki ja kehitä. 5., päivitetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

### Sähköiset

Buchert, U. & Wrede, S. 2021. 'Bridging' and 'fixing' endangered social rights in the digitalising welfare state: The ambiguous role of third sector organisations in supporting marginalized older migrants in Finland. In Hirvonen, H., Tammelin, M., Hänninen, R. & Wouters, E. (eds.)

Digital transformations in care for older people. Critical perspectives. Chapter 4. Viitattu 13.2.2023. <https://laurea.finna.fi/Record/nelli01.4100000012037888?sid=2945573760>

DigiIN 2023. Tietoa hankkeesta. Viitattu 02.02.2023. <https://digiin.fi/tietoa-hankkeesta/>

Digi- ja väestötietovirasto 2022. Digirohkea tulevaan. Digiraportti 2022. Viitattu 20.4.2023. <https://dvv.fi/documents/16079645/141915645/Digitaitoraportti+2022.pdf/4aef7918-6acd-b08b-12fb-f61739b2c8c7/Digitaitoraportti+2022.pdf?t=1669817591546>

Digi- ja väestötietovirasto 2023. Digituen löydettävyyden kipupisteet ja ratkaisun avaimet. Digituen löydettävyyden tulokset. Viitattu 20.4.2023. <https://dvv.fi/documents/16079645/20502009/Digituen-loydettavyyskartoitus-2022.pdf/47d38b73-a6d5-a59a-7f54-8f2fea9c03a5/Digituen-loydettavyyskartoitus-2022.pdf?t=1679479923324>

Digi- ja väestötietovirasto 2023. Digituen eettinen ohjeistus. Viitattu 24.4.2023. <https://dvv.fi/digituen-eettinen-ohjeistus>

European Commission 2023. Europe's Digital Decade: digital targets for 2030. Viitattu 23.04.2023. [https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/europes-digital-decade-digital-targets-2030\\_en](https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/europes-digital-decade-digital-targets-2030_en)

Hänninen, R., Karhinen, J., Korpela, V., Pajula, L., Pihlajamaa, O., Merisalo, M., Kuusisto, O., Taipale, S., Kääriäinen, J. & Wilska, T-A. 2021. Digiosallisuuden käsite ja keskeiset osa-alueet. Digiosallisuus Suomessa-hankkeen väliraportti. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2023:25. Viitattu 18.04.2023. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163036/VNTEAS\\_2021\\_25.pdf](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163036/VNTEAS_2021_25.pdf)

Juujärvi, S. 2022. Sosiaalisesti syrjäytyneiden ryhmien digituki. Viitattu 20.4.2023. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/145563/YP2205-6\\_Juujarvi.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/145563/YP2205-6_Juujarvi.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Konttinen, E. 2022. Jyväskylän yliopisto. Kolmas sektori. Viitattu 12.12.2022. <http://kans.jyu.fi/sanasto/sanat-kansio/kolmas-sektori>

Kuuloliitto 2023. Digitaidot-peli. Viitattu 02.02.2023. <https://www.kuuloliitto.fi/digitaidot-peli/>

Laurea ammattikorkeakoulu 2022. DigiOn - Digionnea kaikille. Viitattu 30.11.2022. <https://www.laurea.fi/hankkeet/d/digion---digionnea-kaikille/>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2022. Sote-järjestöjen rahoituslain luonnoksesta pyydetään lausuntoja. Viitattu 12.12.2022. <https://stm.fi/-/sote-jarjestojen-rahoituslain-luonnoksesta-pyydetaan-lausuntoja>

Strateginen tutkimus 2023. Palvelukulttuuria uudistamalla kaikki mukaan digitaaliseen yhteiskuntaan (DigilN). Viitattu 02.02.2023. <https://www.aka.fi/strateginen-tutkimus/strateginen-tutkimus/strateginen-tutkimus-pahkinankuoressa/ohjelmat-ja-hankkeet/cult/digiin/>

Suomen Punainen Risti 2023. Ensiaputaidot kuntoon Suomen tunnetuimmalla peruskurssilla. Viitattu 23.04.2023. <https://ensiapukoulutus.fi/spr-ensiapukurssit/spr-ensiapukurssi-ea-1/>

Suomen sosiaali ja terveys ry 2022. Järjestön rahoitus. Viitattu 12.12.2022. <https://www.soste.fi/jasenjarjestoille/jarjeston-rahoitus/>

United Nations 2023. The 17 SDG goals. Viitattu 10.05.2023. <https://sdgs.un.org/goals>

Valtiovarainministeriö 2017. Digituen toimintamalliehdotus. AUTA-hankkeen projektiryhmän loppuraportti. Viitattu 20.4.2023. <https://vm.fi/documents/10623/6581896/AUTA+raportti.pdf/74d0c25e-fa60-43c6-8856-c418faef9085>

## Kuviot

Kuvio 1: Digitaaliset oikeudet (Euroopan komissio 2023) .....	8
---	---

## Taulukot

Taulukko 1: Dagineuvonta.....	19
Taulukko 2: Järjestön tarjoama digituki .....	24
Taulukko 3: Digituen ongelmatilanteet.....	27
Taulukko 4: Näkökulmia digituen nykytilanteesta .....	30
Taulukko 5: Tulevaisuuden näkymät.....	34
Taulukko 6: Tulosten yhteenveto .....	38

## Liitteet

Liite 1: Haastattelurunko.....	49
Liite 2: Työelämän palaute.....	51



## Liite 1: Haastattelurunko

### Haastattelurunko

- Esittäytyminen
- Opinnäytetyön aiheen esittely
- Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite
- Haastattelutilanteen selvittäminen

### Aiheeseen virittäytyminen

#### Teema 1: Digineuvonta

- Mitä tunteita ja ajatuksia herää, kun yhteiskunta digitalisoituu entistä enemmän? Miten tilanne on näkynyt teidän toimipaikassanne?
- Minkälaista kysyntää on ollut digituella teidän järjestöksänne?
- Kuinka usein teillä järjestetään digitukea asiakkaille?
- Minkälainen asiakasryhmä hakeutuu teidän digituen piiriin? Minkälaisissa asioissa he tarvitsevat eniten apua? Kuinka pitkiä asiakassuhteet ovat digitukeen liittyvissä asioissa (onko avuntarve kertaluontoista vai jatkuvaa asiakasta kohden?)

#### Teema 2: Järjestön tarjoama digituki

- Minkälainen koulutustausta vakituisilla työntekijöillä on ja ketkä kuuluvat työyhteisöön vakituisten työntekijöiden lisäksi? Mikä on vapaaehtoisen rooli toimipaikassanne?
- Millä tavalla työntekijöitä ja vapaaehtoisia koulutetaan digituen tarjoamiseen?
- Millä tavalla valvotaan asiakkaille tarjottua digitukea?
- Millaiselta näyttää eettinen digineuvonta esihenkilön näkökulmasta?

#### Teema 3: Ongelmatilanteet

- Ovatko digituen asiakkaat ilmaisseet huoliaan digituen turvallisuudesta? Minkälaisia? Entä vapaaehtoiset tai työntekijät?
- Onko digituessa ilmennyt epäkohtia (eettisesti kyseenalaistavia, askarruttavia tilanteita, harmaa-aluetta) Millaisia?
- Millaisia ajatuksia ja tunteita herää siitä, että asiakas luovuttaa henkilötietoja digineuvonnan yhteydessä?
- Miten olette pyrkineet vastaamaan epäkohtiin toimipaikassanne?

#### Teema 4: Näkökulmia nykyhetkestä

- Miten kuvailisit tämänhetkisen järjestössä tarjottavan digituen laadun?
- Mitä digituen hankkeita ja projekteja teillä on ollut? Millainen vaikutus niillä on ollut?

- Millä keinoilla järjestön digitukea voitaisiin parantaa? Konkreettisia esimerkkejä, ideoita ja parannusehdotuksia?

**Teema 5: Tulevaisuuden näkymät**

- Mikä olisi ideaalinen tilanne mikä voisi toteutua digituen suhteen?
- Minkälaisia yhteistöitä kaipaisitte tulevaisuudessa?
- Mitä ajatuksia herää siitä, että digineuvontaa koskevat hankkeet toimivat hankerahotusten varassa?
- Miten pystytte vahvistamaan asiakkaan turvallisen digituen toteutumisen tulevaisuudessa?

## Liite 2: Työelämän palaute



Hei Andy,

Mitä kuuluu?

Onnittelut tosi pitkällä jo olevasta ONT:sta! Tämä oli ilo lukea – todella paljon hyviä huomioita ja nostoja. Tärkeää tietoa meille ohjaamaan kehittämistoimintaa – kiitos siis.

Olen laittanut tekstiin muutamia kommentteja kohtiin, joita voisi mielestäni avata vähän enemmän. Lisäksi alla vielä muutamia huomioita, jotka jo osin kommentteissa – mutta jotka vastaavat ehkä molempiin esittämiisi kysymyksiin: mitä hyödynnettävää ja mitä uutta tuloksista tuli esille.

1. Digitukeen on tarjolla erilaisia koulutuksia ja sertifikaatteja. Näistä vastaa DVV (digi- ja väestötietoviraston digituki). DVV myöntää digitukijan osaamismerkkejä ja on kehittänyt esim. eOppivan -verkkokurssin. DVV:n tuottamia valtakunnallisia materiaaleja hyödynnetään vahvasti myös esim. [REDACTED]. Mielestäni DVV olisi syytä nostaa lyhyesti tekstiin ja tehdä selväksi, että Suomessa tällainen toimija on [Digituki | Digi- ja väestötietovirasto \(dvv.fi\)](#). [REDACTED] on myös yksi alueellinen esimerkki toimijasta, joka tarjoaa koulutusta niin vapaaehtoisille kuin järjestöjen ja sote-alan ammattilaisille työntekijöille. [REDACTED]

Eli tärkeä nosto ja tulos:

Järjestöt kaipaavat tukea ja koulutusta.

Koulutusta ja tukea on tarjolla mutta syystä tai toisesta tukeen ja koulutuksiin ei löydetä / osallistuta.

Mielestäni tätä tarjonnan ja kysynnän kohtaamattomuutta kannattaisi pohtia vähän.

Onko niin, että koulutuksista ei olla tietoisia? Onko viestintä/markkinointi epäonnistunut ja tieto ei ole mennyt kaikille perille? Vai onko syynä se, ettei niille ehditä vai eikö niitä ehkä vielä tunnusteta riittävän sertifioituina?

Tämä nimittäin on erittäin merkittävä tulos kehittämistoiminnan näkökulmasta.

2. Toinen tärkeä löydös/tulos: järjestöihin kaivataan (käsittääkseni) digitaaloja tukevaa koulutusmateriaalia digituen kehittämiseksi.

Tästä ehdottomasti samaa mieltä. Paljon materiaalia on verkossa. Loistavia materiaaleja. Mutta sitä ei tosiaan ole vielä jäsennetty selkeiksi paketteiksi, joita voidaan ottaa käyttöön ja jonka käyttöön valmentaa. Tässä olisi ehkä kehittämisen paikka – sellainen joka voisi tukea järjestöjä.

3. Yhteistulos, jonka nostaisin: miten järjestöille saadaan tuki sellaiseen muotoon, että se olisi aidosti heidän hyödynnettävissä?

Vähän vielä viillauksia ja analyysiin rohkeasti teidän ääntänne siitä, miten näette kentän: eli mitä järjestöissä koetaan vs. mitä tarjolla. Miten tätä voisi kehittää.

Näin tuotte enemmän analyttista otetta ONTiin.

Mukavaa vappuviikonloppua ja onnittelut vielä tämän urakan edistämisestä!

[REDACTED]

[REDACTED]