Digituen järjestämisvelvollisuudesta on säädettävä lailla, kansalaisille on varmistettava mahdollisuudet opetella digitaitoja

Hallitusohjelmakirjaus: Kaikille turvataan perusdigitaitojen ja turvallisen asioinnin opetus ja digituki. Digituen järjestämisestä säädetään lailla. Sen järjestämiseen varataan vastuutahoille riittävät resurssit.

Tausta: Niin valtionhallinnossa yleisesti kuin sosiaali- ja terveyspalveluissa on siirrytty digitaalisten palvelujen ensisijaisuuteen. Julkinen valta on asettanut kansalaisille uusia velvollisuuksia ja odotuksia varmistamatta, että ihmisillä on mahdollisuudet toimia niiden mukaan: opetella digitaitoja ja saada digitukea.

Digipalvelujen yleistymisestä huolimatta kaikilla kansalaisilla tulee olla yhdenvertaiset mahdollisuudet saada ymmärrettävää tietoa ja hoitaa asioitaan. Muiden kuin digitaalisten tiedonsaanti- ja asiointikanavien pitää aina olla helposti saatavilla ja saavutettavia.

Perusteluosa: Digitalisoituneen yhteiskunnan ulkopuolelle jäämisen uhkaa kasvattavat muun muassa väestön ikääntyminen, ulkomaalaistaustaisen väestön kasvu ja lukutaidon heikentyminen. Pitkälti digipalveluihin siirtyneen yhteiskunnan kelkasta putoaa ihmisiä monista väestö- ja ikäryhmistä, ikääntyneistä nuoriin, maahanmuuttajataustaisista ihmisistä maaseudun asukkaisiin. Digitaalisten palveluiden toteutuksessa on epäonnistuttu huomioimaan haavoittuvassa asemassa olevien ihmisten tarpeet.

SOSTEn Järjestöbarometrin (2026) mukaan sosiaali- ja terveysjärjestöjen kohderyhmillä on vaikeuksia digipalvelujen käytössä: ikääntyneiden järjestöistä 85 prosenttia näkee, että kohderyhmillä on paljon tai melko paljon vaikeuksia digipalveluiden käytössä. Vammaisjärjestöistä luku on 59 prosenttia. Järjestöissä kohdataan myös nuoria, joilla on vaikeuksia digipalveluiden käytössä. Tärkein vaikeuksien syy on osaamisen puute.

Suomalaisista 95 prosenttia käyttää jotain älylaitetta, mutta kolmannes tarvitsee apua digipalvelujen käytössä. Yhdeksän kymmenestä on valmis opettelemaan digipalveluiden käyttöä.

Digituki on paljolti omaisten ja järjestöjen varassa. Siinä on suuria alueellisia eroja eikä sen järjestäminen ole minkään tahon vastuulla. Järjestörahoituksen suuret leikkaukset heikentävät edelleen tuen saantia. Kunnissa uskotaan digituen tarpeiden kasvavan entisestään, ja nytkään kuntalaisten tarpeisiin ei pystytä riittävästi vastaamaan.

Leikkaukset vapaaseen sivistystyöhön ovat heikentäneet ihmisten mahdollisuuksia opiskella digitaitoja.

Vaikutusarvio: Jos yhä useammat ihmiset pystyisivät opiskelemaan digitaitoja ja saisivat tukea digitaalisten palveluiden käyttöön, jo nykyisten digitaalisten kanavien

täysimittainen käyttö voisi vähentää hyvinvointialueen kustannuksia miljoonilla. Esimerkiksi 2023 potilaskontakti digikanavassa säästi 68 euroa potilaskäynniltä.

Kustannukset: Järjestöjen antama digituki on edullista, usein koulutettujen vapaaehtoisten antamaa. Jotta digipalveluiden käyttö voi lisääntyä ja siitä voidaan odottaa säästöjä, on välttämätöntä turvata järjestöjen toimintaedellytykset.

Odotettavissa olevia säästöjä pienentää se, että digipalvelut ovat harvoin saavutettavia kaikille väestöryhmille, joilla on toimintakyvyn tai muita haasteita. Tämä aiheuttaa “turhia” yhteydenottoja, joista tulee kustannuksia.

Lisätietoja: erityisasiantuntija Erja Saarinen, erja.saarinen@soste.fi, 050 433 4202