

Digiosallisuusmittari

TYÖKALU DIGITUEN KOHTAAMISIA VARTEN

Päivi Rouvinen-Wilenius, Emmaleena Niemi, Tiina Etelämäki

Johdanto

Tarve kohtaamistyössä käytettävälle digiosallisuuden mittaamisen työkalulle on noussut digituen kentältä. Yksilöllistä ja ryhmämuotoista digitukea järjestävät tahot ovat jo pitkään miettineet, millä tavalla digituen vaikutuksesta osallisuuteen voisi kerätä palautetta suoraan asiakkailta. Toisaalta digituen kentältä on myös puuttunut helppokäyttöinen mittari, jota työntekijät voivat käyttää työkaluna asiakastapaamisissa digituen tarvekartoitusta varten.

Valtioneuvoston Digiosallisuus Suomessa –hankkeen määritelmän mukaan ”digiosallisuus tarkoittaa vapaaehtoista ja arjen sujuvuuden kannalta riittävän aktiivista osallistumista yhteiskunnan toimintaan, jossa hyödynnetään digitaalisia välineitä, sovelluksia ja palveluita yksilön/yhteiskunnallisen ryhmän näkökulmasta mielekkäällä ja merkityksellisellä tavalla.” ([Kuusisto, Merisalo & Kääriäinen 2022.](#))

Digituen työkalun näkökulmasta digitaalinen osallisuus koostuu digitaidoista, mahdollisuuksista saada tukea tarvittaessa sekä mahdollisuuksista ja taidoista tunnistaa ja löytää oikeellinen tieto. Lisäksi tarvitsemme taitoja toimiaksemme digitaalisesti esimerkiksi oman alueen sosiaalisen median ryhmissä, arvioidaksemme sähköisen tiedon luotettavuutta ja saadaksemme hyötyä sekä mahdollisuuksia olla vuorovaikutuksessa muiden kanssa. Seuraavilla kysymyksillä kartoitamme, miten näiden koetaan toteutuvan.

Tämä digiosallisuutta kartoittava mittaustyökalu on kehitetty Sininauhaliiton Digiosallisuutta asunnottomille –hankkeen ja Vanhustyön keskusliiton SeniorSurf-toiminnan yhteistyönä. Mittari perustuu suurelta osin vuonna 2011 julkaistuun osallisuuden työkaluun ([Rouvinen-Wilenius, Koskinen-Ollongqvist 2011](#)). Mittaria on täydennetty digiosallisuuden näkökulmilla, jotka on jalostettu Valtioneuvoston julkaiseman Digiosallisuus Suomessa -hankkeen ehdottaman kyselymittarin pohjalta ([Merisalo, Kuusisto, Kääriäinen & Pajula 2022, 23–60](#)). Työkalu on suunniteltu erityisesti asiakas- ja kohtaamistyön tueksi järjestöille ja muille toimijoille, jotka tarjoavat digitukea aikuisille (18+-vuotiaille).

Toivomme työkalun leviävän ja kehittyvän. Vastaanotamme mielellään palautetta työkalusta sekä jatkokehitysideoitanne. Kyselylomake on vapaasti kenen tahansa käytettävissä sellaisenaan, ja myös sen oma sisällöllinen muokkaaminen ja kehittäminen on sallittua.

Yhtenäisen, asiakastyöhön soveltuvan digiosallisuustyökalun käyttö antaa myös jatkotutkimuksesta kiinnostuneille uusia, laajempia mahdollisuuksia saada vertailtavaa tietoa digituen asiakkaiden koetusta digiosallisuudesta ja sen kehityksestä.

Toivomme, että työkalusta on teille iloa työssänne!

Päivi Rouvinen-Wilenius, Emmaleena Niemi ja Tiina Etelämäki

Helsinki 2023



Vanhustyön keskusliitto
CENTRALFÖRBUNDET FÖR DE GAMLAS VÄL RY

Digiosallisuusmittarin käyttö

Digiosallisuuden mittaustyökalua voidaan käyttää työntekijän työkaluna

- asiakastapaamisissa asiakkaan tuen tarpeita kartoitettaessa
- kerättyä asiakaspalautetta digituen vaikutuksesta digituen asiakkaan osallisuuden kokemukseen
- digiosallisuutta edistävien koulutusten eri osa-alueiden arvioinnissa
- alku- ja loppukartoitukseen tilanteissa, joissa asiakas on saanut digitukea.

Vastausten perusteella digitukea voidaan kehittää paremmin asiakkaan/asiakkaiden tarpeita vastaavaksi. Sen avulla saadaan myös palautetta digituen tarpeista ylipäättäen, jolloin kyselyn tuloksia voidaan käyttää nimettöminä digitaalista osallisuutta edistävien palveluiden ja toimintojen kehittämiseksi.

Kysely voidaan toteuttaa kertaluonteisesti osana digituen palautekyselyä, mutta erityisen hyvin se toimii toistettuna kurssin tai muun pidempiaikaisen digituen alkaessa ja päättyessä toteutettuna. Asiakkaan on mahdollista vastata kyselyyn myös itsenäisesti. Kyselyn kesto itsenäisesti vastattaessa on noin 10 minuuttia.

Kyselytyökalussa on yhteensä kuusi kouluarvosanoihin arvoitettavaa väittämää; kaksi jokaisesta alla olevasta teemasta:

- I. Kokemus omista digitaidoista,
- II. Kokemus toimimisesta digitaalisessa ympäristössä ja
- III. Kokemus digitaalisesta vuorovaikutuksesta ja vaikuttamisesta.

Asiakas voi valita omaa kokemustaan parhaiten kuvaavan kouluarvosanan. Kouluarvosanojen selitykset on kuvattu väittämäkohtaisesti. Yhdessä mittarin vastaukset antavat kuvan asiakkaan kokemuksesta omasta digiosallisuudestaan sen eri osa-alueilla.

Väittämien arvosteluasteikoksi on valittu kouluarvosana-asteikko 4–10, koska se on tuttu valtaosalle Suomessa asuvista aikuisista – kaikille, jotka ovat käyneet suomalaisen peruskoulun. Tuttu kouluarvosanoihin pohjautuva asteikko auttaa vastaajaa arvioimaan omaa kokemustaan.

Kyselystä on tehty myös lyhytversio, jossa vastausvaihtoehtoja on vain kolme: samaa mieltä, eri mieltä ja en osaa sanoa.

Kysely - janamalli

Vastaa alla oleviin väittämiin oman kokemuksesi perusteella. Vastaukset voi merkitä X-merkillä sopivaan kohtaan janaa.

Jokaisella janalla on omat selitykset arvosanoja varten. Selitykset on kirjattu janan alle helpottamaan kysymykseen vastaamista.

Kyselyyn vastaaminen vie noin 10 minuuttia. Kysely koostuu kolmesta kokonaisuudesta, joissa kaikissa on kaksi väittämää:

- I. Kokemus omista digitaidoista,
- II. Kokemus toimimisesta digitaalisessa ympäristössä ja
- III. Kokemus digitaalisesta vuorovaikutuksesta ja vaikuttamisesta.

I DIGITAI DOT

1. Osaan käyttää tietokonetta, älypuhelinta tai muita digilaitteita niin hyvin, että asiointi ja yhteydenpito niiden avulla on sujuvaa.

TÄYSIN ERI MIELTÄ.

EI SAMAA EIKÄ ERI MIELTÄ.

TÄYSIN SAMAA MIELTÄ



10 – Täysin samaa mieltä. Digitaitoni ovat kiitettävällä tasolla. Laitteiden käyttö ja digitaalinen asiointi sujuvat. Osaan huolehtia esimerkiksi tietoturvastani.

9 – Samaa mieltä. Digitaitoni ovat sujuvat. Käytän erilaisia digitaalisia välineitä ja hoidan itsenäisesti lähes kaiken asiointini digitaalisesti.

8 – Melko samaa mieltä. Digitaitoni ovat melko hyvät. Käytän joitakin digilaitteita, esimerkiksi älypuhelinta ja tietokonetta sekä digipalveluja itsenäisesti, mutta tarvitsen vielä jonkin verran tukea.

7 – Ei samaa eikä eri mieltä. Minulla on jonkin verran digitaitoja, mutta tarvitsen vielä paljon tukea. Käytän älypuhelinta, tietokonetta ja digipalveluja satunnaisesti. Tiedän, että asioita voisi olla helpompi hoitaa digitaalisesti.

6 – Melko eri mieltä. Käytän älypuhelinta ja tietokonetta sekä digipalveluja muiden avustuksella. Käytän niitä harvoin.

5 – Eri mieltä. En osaa käyttää älypuhelinta, tietokonetta ja digipalveluja, mutta olen kuullut, mihin niitä voi käyttää.

4 – Täysin eri mieltä. Digitaitoni ovat erittäin huonot. Koen laitteiden käytön vaikeana. En tiedä juurikaan älypuhelimen ja tietokoneen käytöstä, digitaalisista palveluista tai muistakaan hyödyllisistä digitaitoihin liittyvistä asioista.

2. Saan digitukea, kun tarvitsen sitä.

TÄYSIN ERI MIELTÄ.

EI SAMAA EIKÄ ERI MIELTÄ.

TÄYSIN SAMAA MIELTÄ



10 – Täysin samaa mieltä. Digituen tarpeeni ovat vähäiset. Osaan usein ratkaista pulmani itse, ja voin myös neuvoa muita digiasioissa.

9 – Samaa mieltä. Tarvitsen harvoin digitukea. En epäröi kysyä tukea pulmiini, ja usein löydän ratkaisut myös itse.

8 – Melko samaa mieltä. Tarvitsen digitukea joskus, ja osaan etsiä ratkaisuja pulmiini.

7 – Ei samaa eikä eri mieltä. Tarvitsen digitukea, ja tiedän mistä sitä saa. Tuki on kuitenkin joko liian kaukana tai muuten vaikeaa saada.

6 – Melko eri mieltä. Digituen tarpeeni on suuri, mutta minulla on saatavilla vain vähän tukea.

5 – Eri mieltä. Digituen tarpeeni on erittäin suuri, mutta tukea ei ole saatavilla tai en tiedä, mistä sitä etsisin.

4 – Täysin eri mieltä. En ole koskaan kuullut digituesta.

II TOIMINTA DIGIYMPÄRISTÖISSÄ

3. Minulla on riittävät taidot tiedonhakua ja oleellisen tiedon tunnistamista varten netistä.

TÄYSIN ERI MIELTÄ.

EI SAMAA EIKÄ ERI MIELTÄ.

TÄYSIN SAMAA MIELTÄ



10 – Täysin samaa mieltä. Minulla on hyvät digitaidot tiedon hakemiseen ja sen tuottamiseen. Tuotan itse sisältöjä esimerkiksi sosiaaliseen mediaan. Jaan vain luotettavaksi varmistamaani tietoa.

9 – Samaa mieltä. Osaan hakea tietoa hyvin ja arvioida sen hyödyllisyyttä ja oikeellisuutta.

8 – Melko samaa mieltä. Osaan hakea tietoa ja hyödyntää sitä valintoja tehdessäni.

7 – En samaa enkä eri mieltä. Osaan hakea tietoa esimerkiksi hakukoneilla, mutten aina tiedä, mihin tietoon voin luottaa.

6 – Melko eri mieltä. Muut auttavat minua tiedonhaussa ja asiointissa.

5 – Eri mieltä. En osaa hakea ja arvioida tietoa itse, vaan olen kuulopuheiden varassa.

4 – Täysin eri mieltä. En osaa hakea tietoa digitaalisesti, enkä tiedä, millaiset tahot ovat tärkeitä tai luotettavia tietolähteitä.

4. Voin hyödyntää digitaalisia välineitä arjessani päivittäin.

TÄYSIN ERI MIELTÄ.

EI SAMAA EIKÄ ERI MIELTÄ.

TÄYSIN SAMAA MIELTÄ



10 – Täysin samaa mieltä. Minulle digitaalinen toiminta, esimerkiksi pankki- ja veroasiointi sekä videopuhelut, on luonteva osa elämää.

9 – Samaa mieltä. Käytän paljon älypuhelinta, tietokonetta ja digipalveluita, ja niiden käyttö on mielestäni mukavaa.

8 – Melko samaa mieltä. Voin käyttää älypuhelinta ja tietokonetta sekä digipalveluita, ja ne hyödyttävät arkiasiointiani.

7 – En samaa enkä eri mieltä. Käytän älypuhelinta, tietokonetta ja digipalveluita tarvittaessa. Valitsen mieluummin muun kuin digitaalisen tavan asioida, koska se on helpompaa.

6 – Melko eri mieltä. En käytä älypuhelinta, tietokonetta ja digipalveluja, vaikka minulla on siihen mahdollisuus.

5 – Eri mieltä. Tiedän, miten ja mihin tarkoituksiin voisin käyttää älypuhelinta, tietokonetta ja digipalveluja, mutta minulla ei ole mahdollisuutta hyödyntää niitä.

4 – Täysin eri mieltä. En tiedä, miten ja mihin tarkoituksiin voisin käyttää älypuhelinta, tietokonetta ja digipalveluja. Minulla ei ole mahdollisuuksia hyödyntää niitä.

III VUOROVAIKUTUS JA VAIKUTTAMINEN VERKOSSA

5. Voin keskustella älypuhelimien tai tietokoneen välityksellä muiden kuin läheisteni, esimerkiksi palveluiden työntekijöiden kanssa tai verkkokeskusteluissa.

TÄYSIN ERI MIELTÄ.

EI SAMAA EIKÄ ERI MIELTÄ.

TÄYSIN SAMAA MIELTÄ



10 – Täysin samaa mieltä. Mahdollisuuteni keskustella digitaalisessa ympäristössä ovat erinomaiset. Vuorovaikutus on tasapuolista. Koen, että minua kuullaan, ja voin vaikuttaa samalla tavoin kuin muutkin.

9 – Samaa mieltä. Mahdollisuuteni osallistua keskusteluun ovat hyvät. Voin esittää ajatuksiani, ne kuullaan ja uskon, että niillä on myös vaikutusta.

8 – Melko samaa mieltä. Minulla on melko hyvä mahdollisuus keskustella digitaalisesti. Muut kuulevat ajatukseni, mutta en ole varma onko niillä vaikutusta.

7 – En samaa enkä eri mieltä. Minulla on mahdollisuus osallistua digitaalisesti, mutta vuorovaikutus on yksipuolista. Lähinnä täytän lomakkeita ja kirjoitan viestejä.

6 – Melko eri mieltä. En koe, että minulla on juurikaan mahdollisuutta osallistua digitaalisesti. En kuulu mihinkään digitaaliseen yhteisöön (esimerkiksi keskusteluryhmät sosiaalisessa mediassa) enkä juurikaan käytä digipalveluita.

5 – Eri mieltä. Minulla ei ole mahdollisuutta osallistua digitaalisesti, mutta tiedän, että se on mahdollista.

4 – Täysin eri mieltä. En tiedä, miten olla yhteydessä toisten kanssa digitaalisesti tai kuinka pääsen mukaan digitaalisiin yhteisöihin (esimerkiksi keskusteluryhmiin sosiaalisessa mediassa).

6. Voin vaikuttaa minulle tärkeisiin asioihin netissä.

TÄYSIN ERI MIELTÄ.

EI SAMAA EIKÄ ERI MIELTÄ.

TÄYSIN SAMAA MIELTÄ



10 – Täysin samaa mieltä. Mahdollisuuteni vaikuttaa asioihin ovat erinomaiset. Koen, että minua kuullaan ja voin vaikuttaa samalla tavoin kuin muutkin.

9 – Samaa mieltä. Koen voivani vaikuttaa paljon. Koen digitaalisen toiminnan omakseni, ja se hyödyttää minua ja myös muita. Uskon että toiminnallani on vaikutusta.

8 – Melko samaa mieltä. Koen voivani vaikuttaa melko paljon, ja olen mukana vaikuttamiskanavissa, joissa minulle tärkeitä asioita käsitellään.

7 – En samaa enkä eri mieltä. Koen voivani vaikuttaa jonkin verran minulle tärkeisiin asioihin digitaalisilla alustoilla ja välineillä. Tiedän, miten voin vaikuttaa asioihin digitaalisesti, mutta koe, että osallistumisestani on erityistä hyötyä minulle tai muille.

6 – Melko eri mieltä. Koen etten voi juurikaan vaikuttaa minulle tärkeisiin asioihin digitaalisilla alustoilla ja välineillä. En tiedä, missä digitaalisissa kanavissa useimpia minulle tärkeitä asioita käsitellään.

5 – Eri mieltä. Koen voivani vaikuttaa erittäin huonosti omiin ja yhteiskunnallisiin asioihin digitaalisessa ympäristössä.

4 – Täysin eri mieltä. En ole kuullut koskaan digitaalisista vaikuttamismahdollisuuksista.

Kysely - lyhytversio

Vastaa alla oleviin väittämiin oman kokemuksesi perusteella. Vastaukset voi merkitä rastittamalla tai värittämällä sopivin vaihtoehto.

Kyselyyn vastaaminen vie noin 3 minuuttia.

	KYLLÄ	EI	EN OSAA SANOA
1. Osaan käyttää tietokonetta, älypuhelinta tai muita digilaitteita niin hyvin, että asiointi ja yhteydenpito niiden avulla on sujuvaa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Saan digitukea, kun tarvitsen sitä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Minulla on riittävät taidot tiedonhakua ja oleellisen tiedon tunnistamista varten netistä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Voin hyödyntää digitaalisia välineitä arjessani päivittäin.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Voin keskustella älypuhelimien tai tietokoneen välityksellä muiden kuin läheisten, esimerkiksi palveluiden työntekijöiden kanssa tai verkkokeskusteluissa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Voin vaikuttaa minulle tärkeisiin asioihin netissä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>