

Palautekyselyn tulokset

Tukea digiasiointiin –verkkosivusta

Kysely toteutettiin 14.11.–3.12.2025

Vastaajien kokonaismäärä: 52



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

Kysely lähetettiin sähköpostitse

- Hyvinvointialueen asiakasraadeille
- Hyvinvointialueen kokemusasiantuntijoille
- Hyvinvointialueenvanhus- ja vammaisneuvostoille
- Eläkeliiton Etelä-Pohjanmaan piirin yhdistyksille
- Alueen digi-kuntalaisverkostolle

Vastaajien määrä: 52

Vastaajien ikä:

	n	Prosentti
Alle 20 vuotta	0	0,0%
20-40 vuotta	3	5,8%
41-60 vuotta	3	5,8%
Yli 60 vuotta	46	88,4%

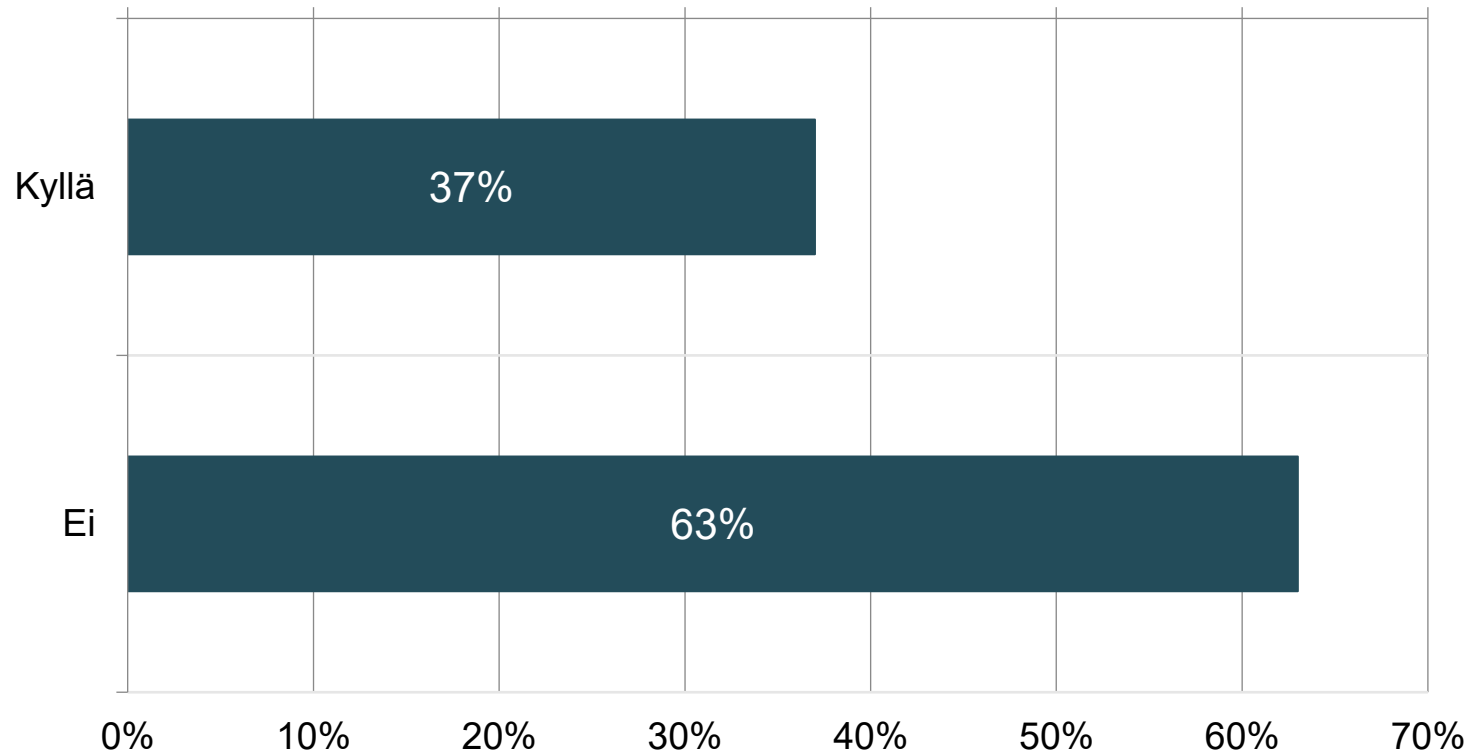
Vastaajien sukupuoli:

	n	Prosentti
Mies	19	36,5%
Nainen	31	59,6%
Muu tai en halua kertoa	2	3,9%



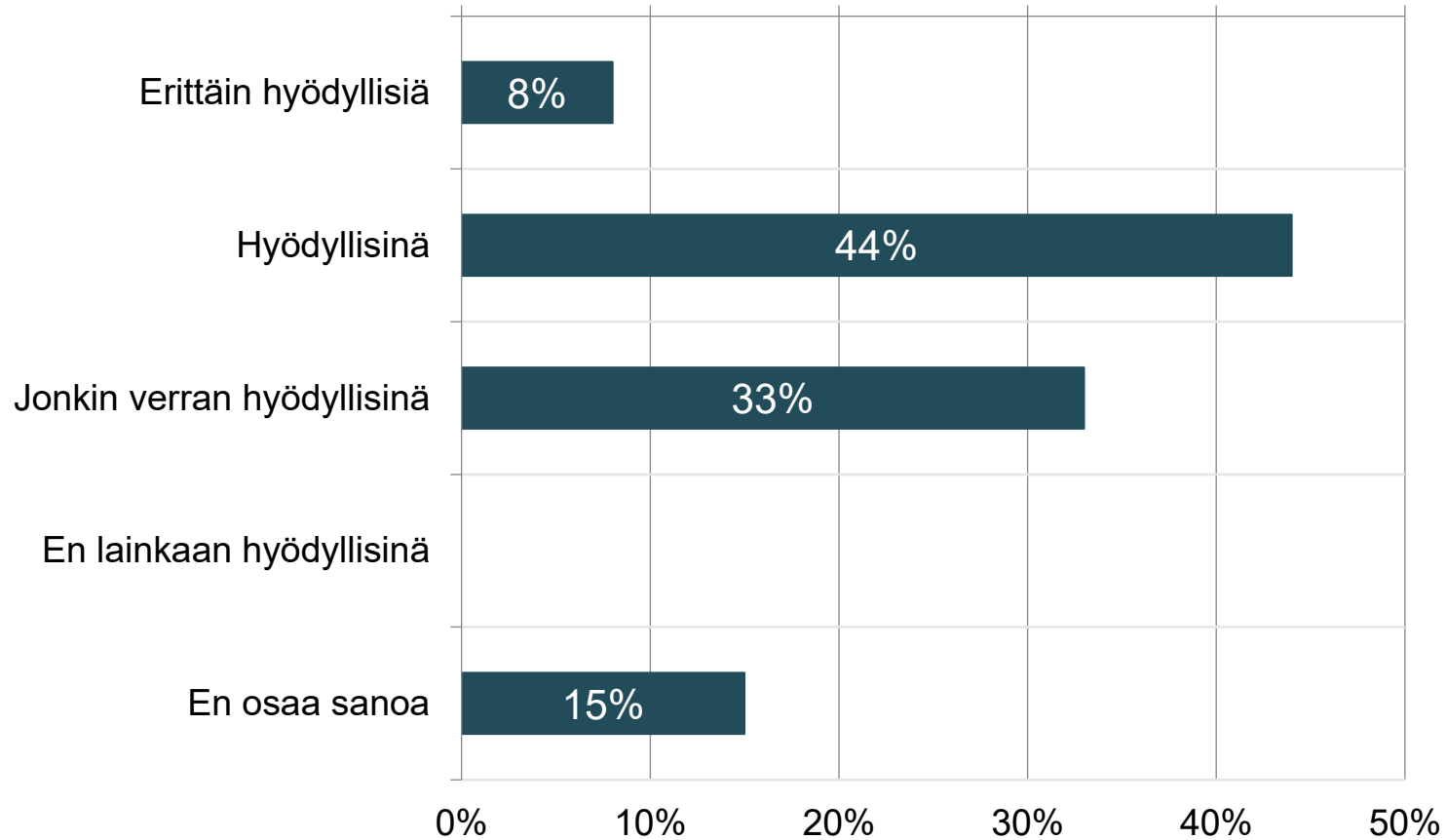
Onko Tukea digiasiointiin -verkkosivut sinulle ennestään tutut?

Vastaajien määrä: 52



Kuinka hyödylliseksi koit OmaEP digipalvelun ohjeet sekä Usein kysytyt kysymykset?

Vastaajien määrä: 52



Kysymys:

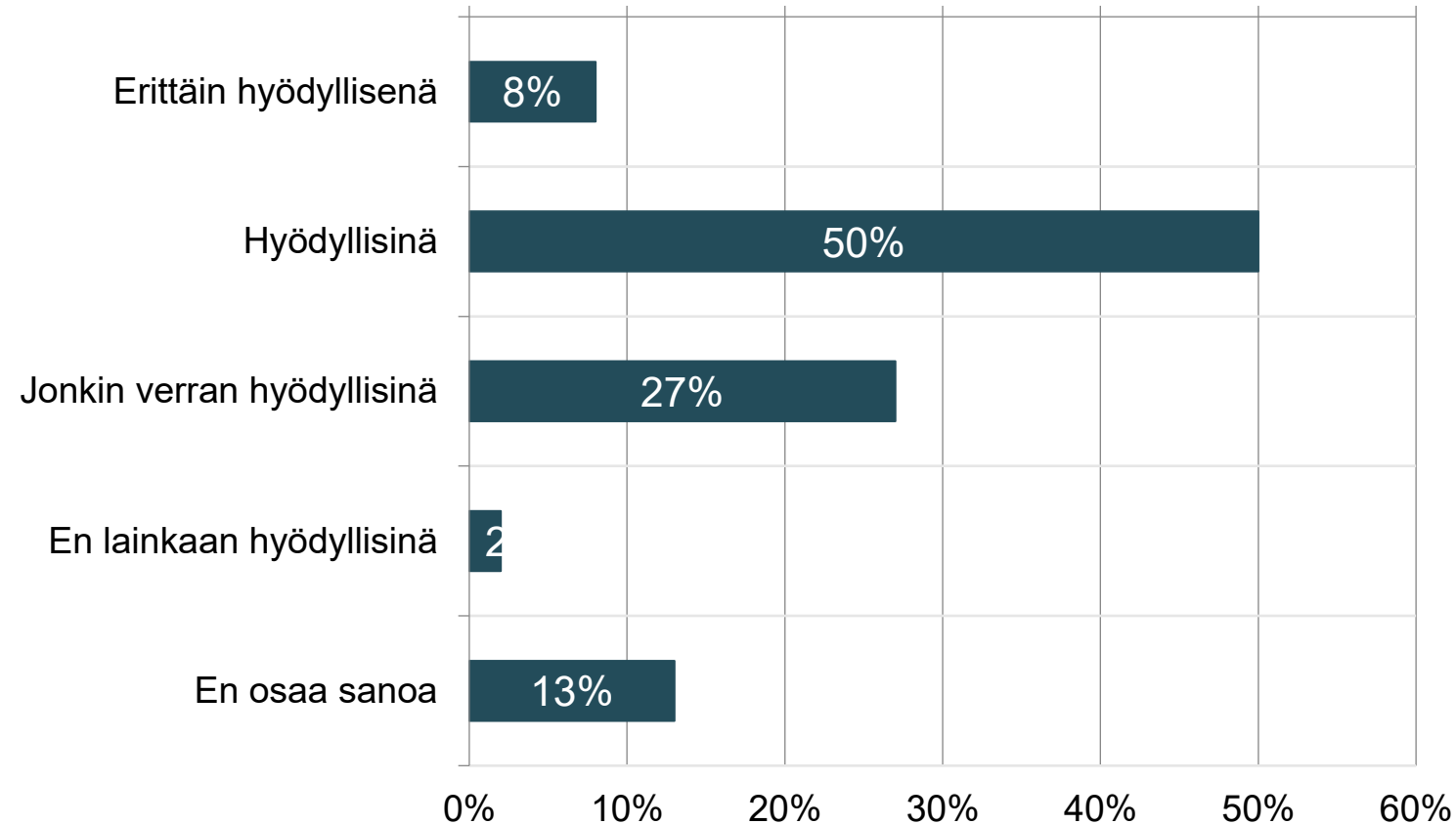
Tähän voit kirjoittaa vapaata palautetta OmaEP digipalvelun ohjesivuista

- Tähän avoimeen kysymykseen saatiin 27 vastausta.
- Ohjesivuihin kohdistunut palaute oli pääosin myönteistä. Useat vastaajat kuvasivat sivuja selkeiksi, selkokielisiksi ja sopivan yksinkertaisesti ”rautalangasta väännetyiksi”. Ohjesivuja pidettiin tarpeellisina ja niissä koettiin olevan sopivasti sekä tiivistettyä että tarkempaa tietoa, vaikka osa vastaajista pohti, jaksavatko käyttäjät lukea pitkät ohjeet. Muutama vastaaja koki navigoinnin ajoittain hankalaksi ja toivoi selkeämpää reittiä esimerkiksi valtuutusten tarkistamiseen.
- Vastauksissa annettiin paljon myös palautetta itse OmaEP digipalvelun toimivuudesta sekä ja digitaalisesta asioinnista laajemminkin. Näissä kommentteissa korostui huoli ikääntyneiden digiosaamisesta, laitteiden puuttumisesta ja siitä, että palvelut siirtyvät yhä enemmän sähköiseen muotoon ilman riittävää tukea. Useissa vastauksissa toivottiin jalkautuvaa digitukea sekä paperisia ohjeita ja esitteitä niille, joilla ei ole laitteita tai valmiuksia käyttää digipalveluja. Osa vastaajista kertoi palveluista jäävän kokonaan ulkopuolelle, jos digilaitetta ei ole. Lisäksi tuli palautetta digipalvelujen toiminnasta, palvelupoluista, palautteenantomahdollisuuksista ja ajoittaisista teknisistä ongelmista.
- Kokonaisuutena ohjesivuja pidettiin toimivina, mutta vastauksista näkyi selvästi laajempi ilmiö: suuri osa käyttäjistä kaipaava edelleen henkilökohtaista tukea ja vaihtoehtoisia asiointitapoja, jotta digipalvelujen käyttö olisi aidosti saavutettavaa.



Kuinka hyödylliseksi koit Digituki-sivujen sisältöt?

Vastaajien määrä: 52



Kysymys:

Tähän voit kirjoittaa vapaata palautetta Digituki-sivuista

- Tähän avoimeen kysymykseen saatiin 20 vastausta.
- Digituki-sivun sisältö koettiin hyödylliseksi ja hyväksi, että tietoa on koottu yhteen paikkaan. Osa vastaajista piti sivuja selkeinä ja riittävän toimivina, mutta monissa kommentteissa korostui, että ohjeista huolimatta sivujen hyödyntäminen vaatii hyvää digitaitojen perusosaamista. Tekstejä kuvattiin paikoin vaikeasti ymmärrettäviksi, ja ammattitermien käyttö nähtiin tarpeettomana, sillä sivujen tulisi palvella nimenomaan maallikoita. Useat vastaajat toivoivat, että sivuilla huomioitaisiin paremmin ne käyttäjät, joilla on heikot digitaidot tai joille jo tietokoneen avaaminen on haaste; he tarvitsisivat selkeämpiä ohjeita ja alkuvaiheessa enemmän tukea.
- Kokonaisuutena palautteesta välittyi viesti, että Digituki-sivut ovat hyödyllisiä, mutta niiden rinnalle tarvitaan ymmärrettävämpää kieltä, selkeämpiä termejä ja ennen kaikkea henkilökohtaisempaa, käytännönläheistä digitukea niille, joilla digitaidot ovat kaikkein heikoimmat.
- Digituki-sivuihin liittymättömänä "sivutuotteena" esiin nousi laajempi huoli digipalvelujen saavutettavuudesta, ikääntyneiden vaikeuksista käyttää sähköisiä palveluja sekä toisen puolesta asioinnin ongelmista, erityisesti silloin kun valtuutusta ei voida antaa Suomi.fi-palvelussa.

