Turun kaupunginkirjaston digituen kartoituskysely

Kyselyn toteutus ja vuoden 2025 tulokset

Maija Tapio
22.4.2026
maija.tapio@turku.fi

Aiheena

01 Kyselyn toteutuksesta

02 Asiakkaiden ikäjakauma

03 Digituen löytäminen

04 Digituen tarve

05 Digituen toimivuus

06 Asiakkaiden antama palaute



Kuvat: Heikki Räisänen

Digituen kyselystä

- Toteutettu keväisin pääkirjaston viikoittaisessa digituessa 2023 lähtien
  - Suunniteltu yhdessä kaupungin digiyksikön kanssa
  - Kyselyllä kartoitettu ajoittain myös Monitorin digitukea ja digitukitapahtumia
- Paperilomake, jossa 9-11 kysymystä (+verkkovastaaminen QR-koodin kautta)
- Sekä digituen asiakkaat että digiopastajat täyttävät kyselyn
  - Opastajat täyttävät kyselyn asiakastilanteiden näkökulmasta
- Vuoden 2025 kyselyjakso 30.1.–22.5.2025
  - Asiakkailta saatujen vastausten määrä: 32
  - Digiopastajilta saatujen vastausten määrä: 58

Vuoden 2026 kysely-lomakkeet

Digituki – Asiakkaat

1. Mihin ikäryhmään kuulut
   - ☐ Alle 30-vuotiaat
   - ☐ 30–64-vuotiaat
   - ☐ 65-vuotiaat ja vanhemmat
   - ☐ En halua sanoa
2. Miten sait tiedon kirjaston digituesta? Voit valita useamman vaihtoehdon.
   - ☐ Olen käynyt pääkirjaston digituessa aiemmin
   - ☐ Juliste tai esite
   - ☐ Kirjaston/kaupungin henkilökunta
   - ☐ Läheinen tai tuttava
   - ☐ Monitori
   - ☐ Muu digitukija
   - ☐ Turun kaupungin verkkosivut
   - ☐ Turun Sanomien menovinkit
   - ☐ Turun seudun tapahtumakalenteri
   - ☐ Muu, mikä?
3. Mihin laitteisiin opastustarve liittyi? Voit valita useamman vaihtoehdon.
   - ☐ Asiakastietokone
   - ☐ Oma tietokone
   - ☐ Oma puhelin tai tabletti
   - ☐ Tulostaminen, kopiointi, skannaus
   - ☐ Älykello
   - ☐ Muu, mikä?
4. Mihin digiasiointiin opastustarve liittyi? Voit valita useamman vaihtoehdon.
   - ☐ Kaupungin digitaaliset palvelut
   - ☐ Verkkopankki
   - ☐ Muut julkiset ja viranomaispalvelut esim. Kela, Traficom, Vero
   - ☐ Terveyteen liittyvä asiointi
   - ☐ Vahva tunnistautuminen
   - ☐ Muu digitaalinen asiointi, mikä?
5. Mihin sovellusten tai laitteiden käyttöön opastustarve liittyi? Voit valita useamman vaihtoehdon.
   - ☐ Julkinen liikenne
   - ☐ Oman laitteen peruskäyttö mukaan lukien asetukset ja päivitykset
   - ☐ Pikaviestimet (WhatsApp jne.)
   - ☐ Sosiaalinen media
   - ☐ Sähköpostin käyttö
   - ☐ Tiedostojen siirtäminen, tallentaminen tai kopioiminen
   - ☐ Vapaa-aika ja viihde
   - ☐ Uuden laitteen valinta tai käyttöönotto
   - ☐ Muu, mikä?
6. Saitko asiasi ratkaistua?
   - ☐ Kyllä ☐ Osittain ☐ En
7. Oletko hakenut aiemmin apua digituesta samaan asiaan?
   - ☐ Kyllä ☐ En
8. Tuntuuko sinusta, että osaat jatkossa käyttää opastettua palvelua tai laitetta itsenäisesti?
   - ☐ Kyllä ☐ Osittain ☐ Ei
9. Tunsitko, että sinua kuunneltiin?
   - ☐ Kyllä ☐ En
10. Kuinka todennäköisesti suosittelisit kirjaston digitukea?

    En lainkaan todennäköisesti 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Erittäin todennäköisesti
11. Vapaa palaute liittyen annettuun digitukeen. Voit myös kertoa lisää digituen tarpeistasi (voit jatkaa paperin kääntöpuolelle).

Digituki Digiopastajat

1. Arvioi mihin ikäryhmään asiakas kuului
   - ☐ Alle 30-vuotiaat
   - ☐ 30–64-vuotiaat
   - ☐ 65-vuotiaat ja vanhemmat
   - ☐ En osaa sanoa
2. Miten asiakas sai tiedon kirjaston digituesta, jos asia kävi ilmi
   - ☐ Asiakas oli käynyt kirjaston digituessa aiemmin
   - ☐ Juliste tai esite
   - ☐ Kirjaston/kaupungin henkilökunta
   - ☐ Läheinen tai tuttava
   - ☐ Muu digitukija
   - ☐ Monitori
   - ☐ Turun kaupungin verkkosivut
   - ☐ Turun Sanomien menovinkit
   - ☐ Turun seudun tapahtumakalenteri
   - ☐ Muu, mikä?
   - ☐ Asia ei käynyt ilmi
3. Asiakkaan ensisijainen tuen tarve? Valitse yksi
   - ☐ Henkinen tuki (asiakas osaa, mutta tarvitsee henkistä tukea)
   - ☐ Internetin käyttö (ei osaa toimia netissä eikä osaa esimerkiksi hakea tarvitsemaansa tietoa)
   - ☐ Kielitaito tai sanasto (kielitaito ei riitä asian hoitamiseen tai ei ymmärrä käytettyä sanastoa)
   - ☐ Laitteen käyttö (ei osaa käyttää tietoteknistä laitetta tai osaa vain heikosti)
   - ☐ Palvelun käyttö (osaa käyttää tietoteknisiä laitteita, mutta digitaaliset palvelut eivät ole tuttuja)
4. Mihin laitteisiin opastustarve liittyi? Voit valita yhden tai useamman vaihtoehdon.
   - ☐ Asiakastietokone
   - ☐ Oma tietokone
   - ☐ Oma puhelin/tabletti
   - ☐ Tulostaminen, kopiointi, skannaus
   - ☐ Älykello
   - ☐ Muu, mikä?
5. Mihin digiasiointiin opastustarve liittyi? Voit valita yhden tai useamman vaihtoehdon.
   - ☐ Kaupungin digipalvelut
   - ☐ Verkkopankki
   - ☐ Muut viranomaispalvelut esim. Kela, Traficom, Vero
   - ☐ Terveyteen liittyvä asiointi
   - ☐ Vahva tunnistautuminen
   - ☐ Muu, mikä?
6. Mihin sovellusten ja laitteiden käyttöön opastustarve liittyi? Voit valita yhden tai useamman vaihtoehdon.
   - ☐ Julkinen liikenne
   - ☐ Oman laitteen peruskäyttö mukaan lukien asetukset ja päivitykset
   - ☐ Pikaviestimet (WhatsApp jne.)
   - ☐ Sosiaalinen media
   - ☐ Sähköpostin käyttö
   - ☐ Tiedostojen siirtäminen, tallentaminen tai varmuuskopioiminen
   - ☐ Vapaa aika ja viihde
   - ☐ Uuden laitteen valinta tai käyttöönotto
   - ☐ Muu, mikä?
7. Arvioi saiko asiakas ongelmaansa ratkaisun?
   - ☐ Kyllä ☐ Osittain ☐ Ei
8. Jos ongelmaa ei saatu ratkaistua, kerro miksi sitä ei saatu ratkaistua?
   - ☐ Ongelma oli liian laaja tai monimutkainen
   - ☐ Ongelmasta ei päästy selvyyteen
   - ☐ Tarvittavat kirjautumisvälineet/tiedot eivät olleet asiakkaalla mukana
   - ☐ Vanhentunut laite tai käyttöjärjestelmä
   - ☐ Muu syy, mikä?
9. Arvioi osaako asiakas jatkossa käyttää itsenäisesti opastettua palvelua tai laitetta?
   - ☐ Kyllä ☐ Osittain ☐ Ei
10. Vapaa palaute liittyen antamaasi digitukeen (kirjoita paperin kääntöpuolelle).



Vuoden 2025 tulokset

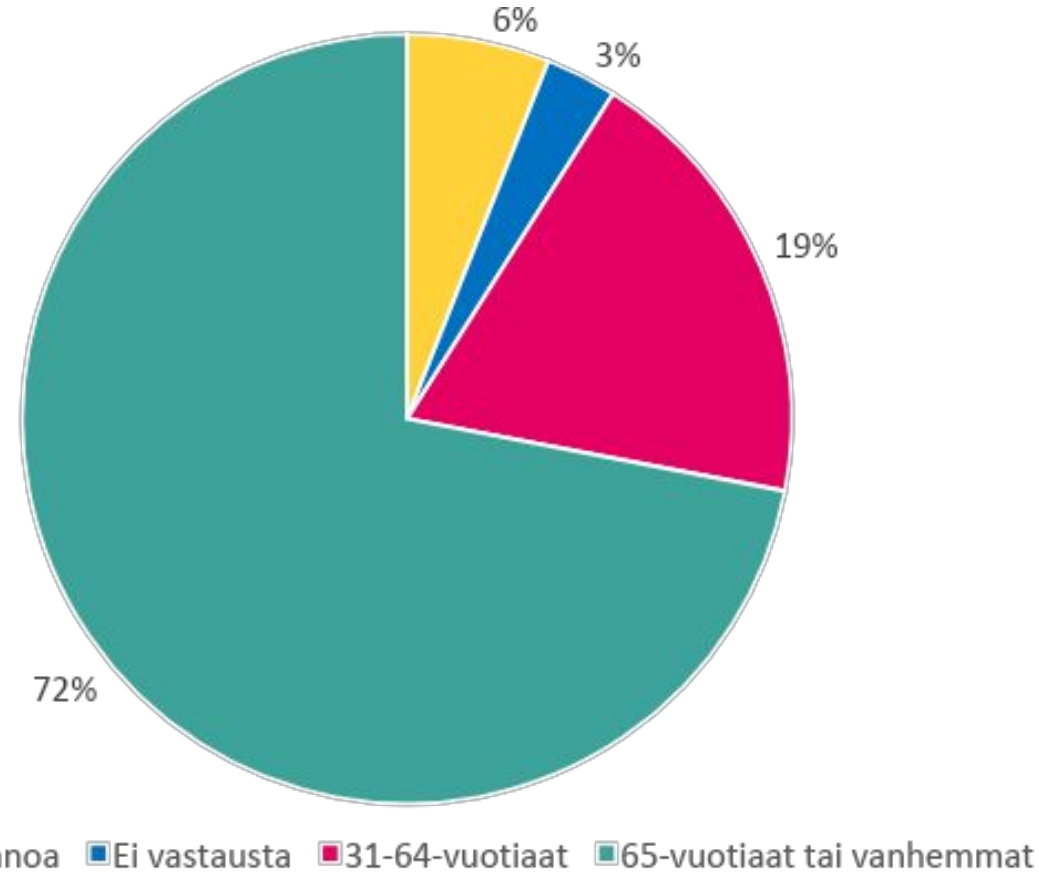
Asiakkaiden ikäjakauma

- Suurin osa asiakkaista kertoi olevansa 65-vuotiaita tai vanhempia.
  - Myös digiopastajat arvioivat, että 76%

    asiakkaista oli 65-vuotiaita tai sitä vanhempia.
- Vuoden 2023 kartoituksessa 81 %

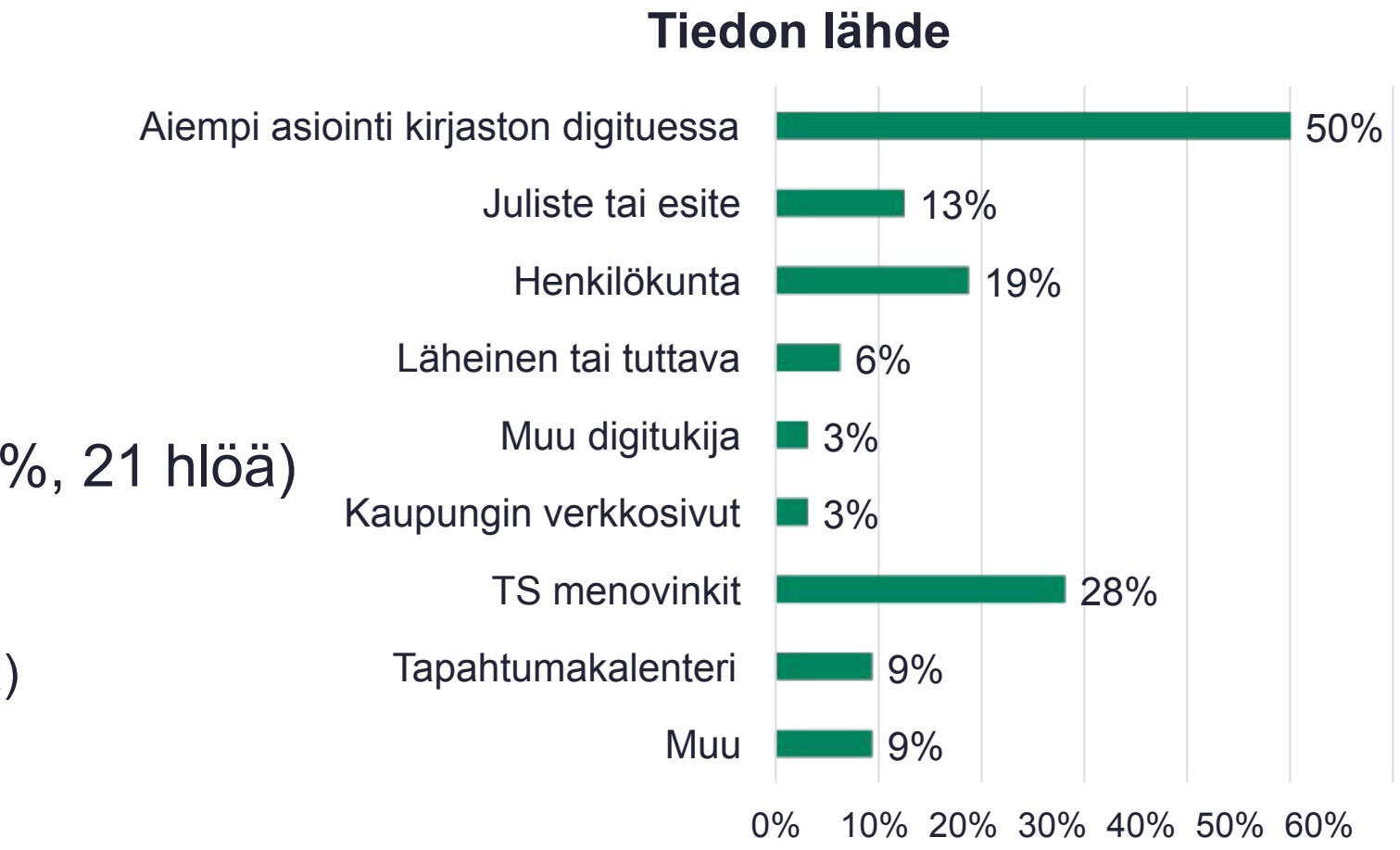
  (n=37) asiakkaista kertoi olevansa 65-vuotiaita tai vanhempia
  - Digiopastajien arvio 2023: 83 %

Ikäryhmä, johon asiakas kertoi kuuluvansa
(n=32)



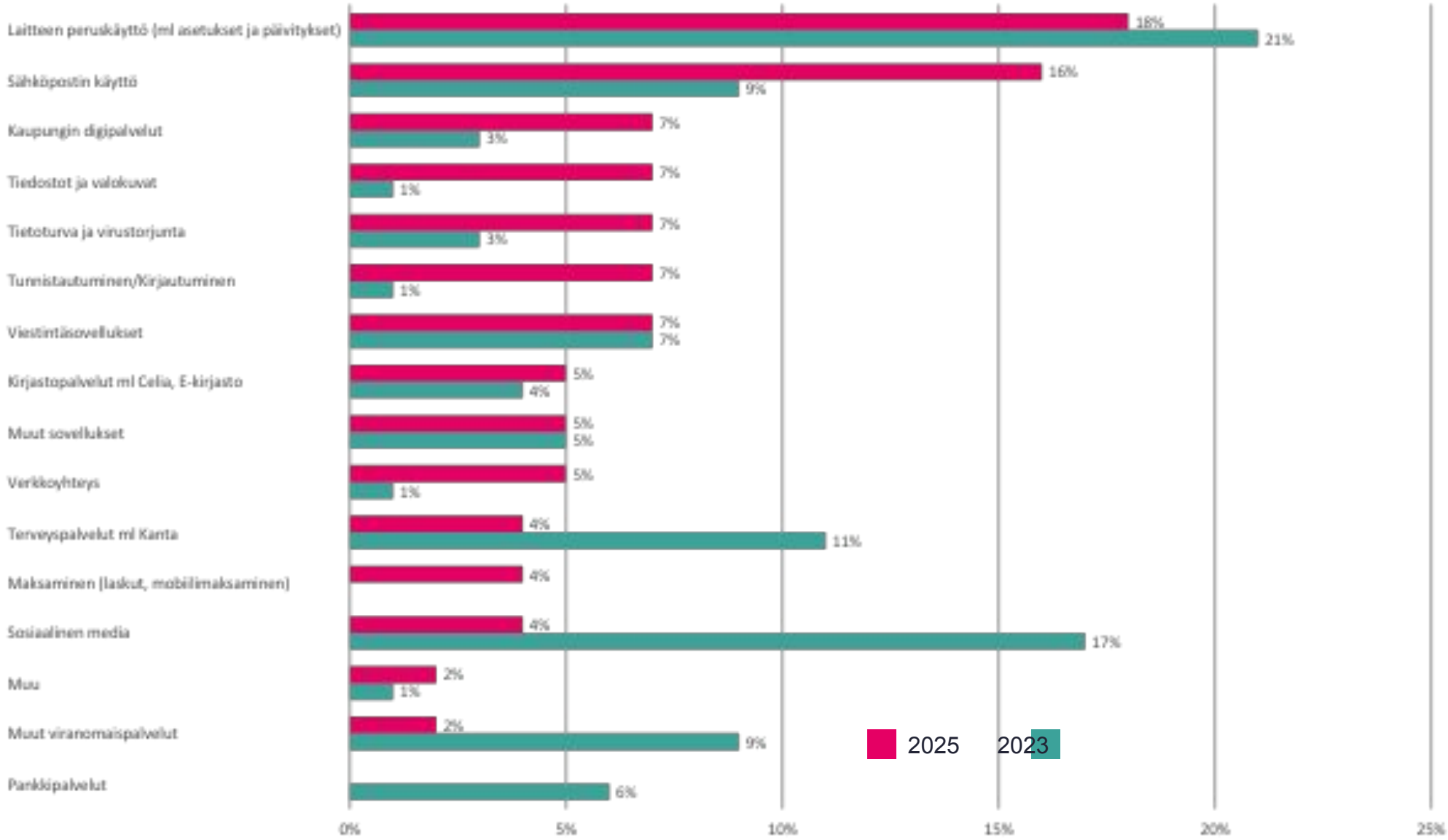
Digituen löytäminen

- Puolet vastanneista asiakkaista kertoi käyttäneensä kirjaston digitukea ennenkin.
- Enemmistö sai tiedon yksittäisestä lähteestä (66 %, 21 hlöä)
- Muu, mikä?
  - Turun Sanomat (2 vastaajaa)
  - Nähnyt kyltin kirjastossa käydessään (1 vastaaja)



Digituen tarve 1/2

Mihin opastustarve liittyi?



Digituen tarve 2/2

- Pääosa opastustarpeesta (92 %) liittyi asiakkaan oman laitteen käyttöön.

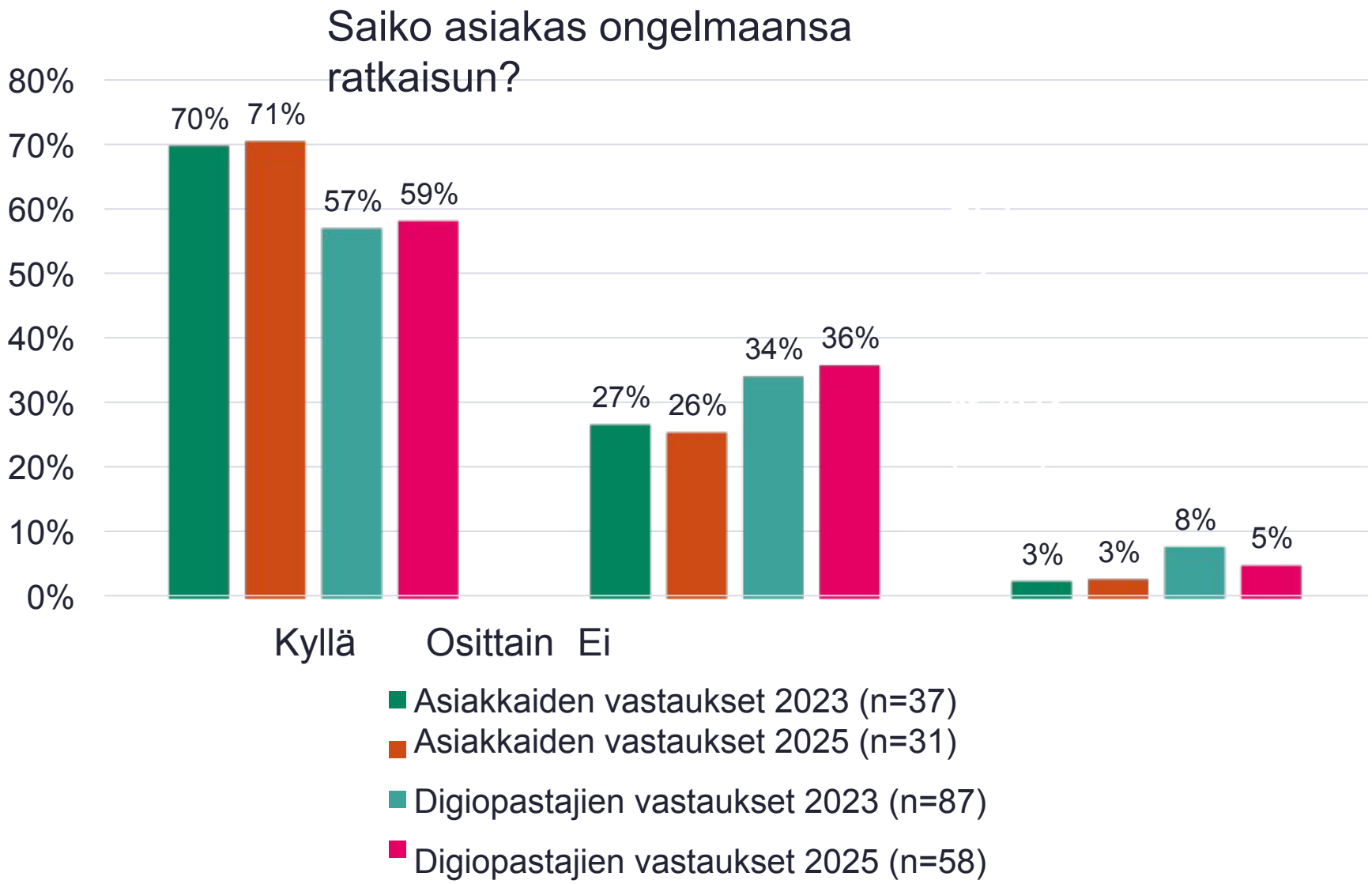
  Uutena laitteena mukaan oli tullut älykello.

  - Puhelin
  - Älykello
  - Tabletti
  - USB-tikku

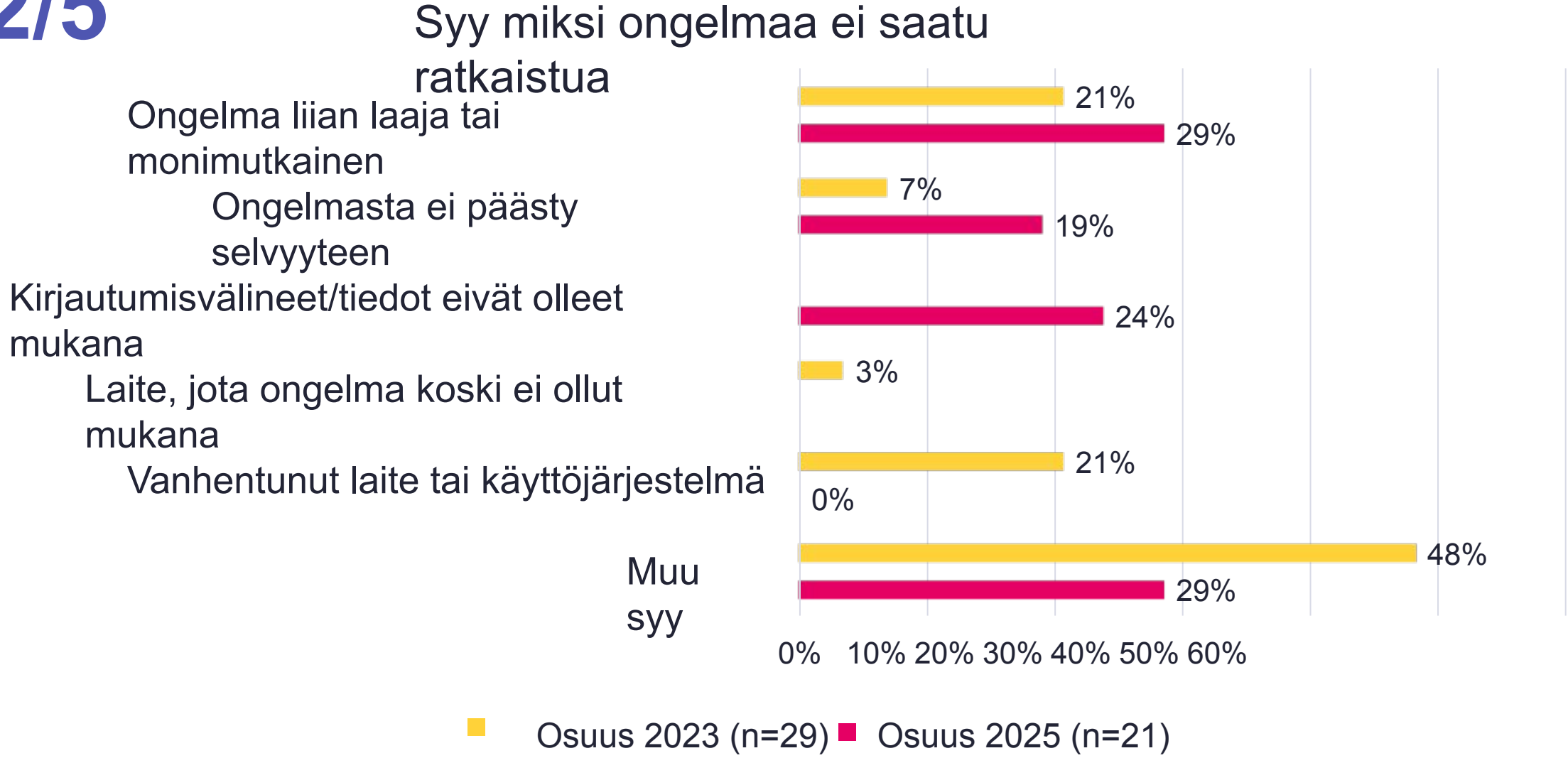
- Tunnistautumiseen liittyvää opastustarvetta ilmeni ainoastaan 65-vuotiailla tai sitä vanhemmilla.
- Maksamiseen liittyvää opastusta tarvitsevat olivat kaikki 30-64-vuotiaita.
- Yksi asiakas toivoi palvelua ruotsin kielellä.

Digituen toimivuus 1/5

- Lähes kaikki ongelmat saatiin ratkaistua digituen avulla joko kokonaan tai ainakin osittain.
- Tulokset ovat yhteneväiset verrokkivuoden 2023 tulosten kanssa.



Digituen toimivuus 2/5



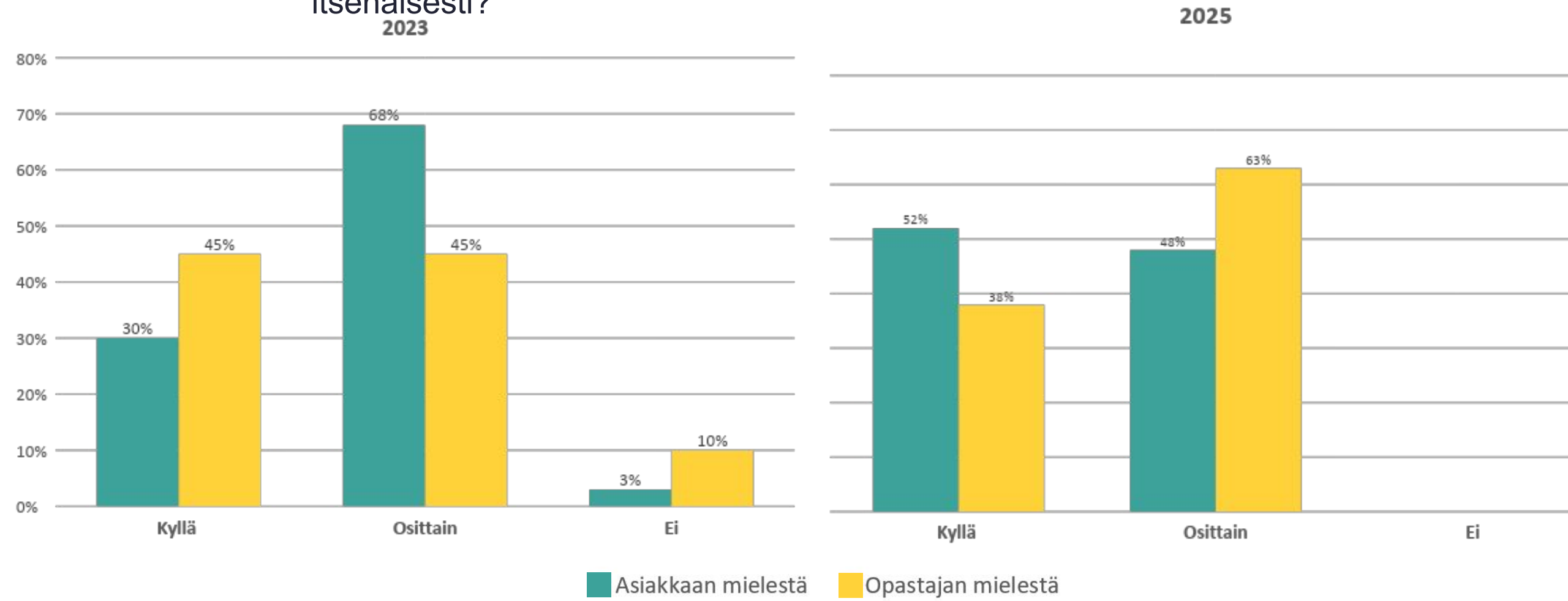
Digituen toimivuus 3/5

- 2025 muu syy, mikä?
  - Laitteet ei mukana
  - Sähköpostiin murtauduttu
  - Laite ei ladattu
  - Opettelee käyttämään uutta laitetta
  - Opettelee vasta käyttämään uutta laitetta
  - Luento alkaa vasta parin tunnin kuluttua

- 2023 muu syy, mikä?
  - Haluttua toimintoa ei ole olemassa
  - Ongelma koski pankkiasioita
  - Tunnuslukuja/salasanoja ei mukana
  - Asiakas ei muistanut, mihin kaikkeen halusi apua
  - Ei ollut näyttää esimerkkiä ongelmasta
  - Asiakas saapui paikalle juuri ennen digituen loppumista

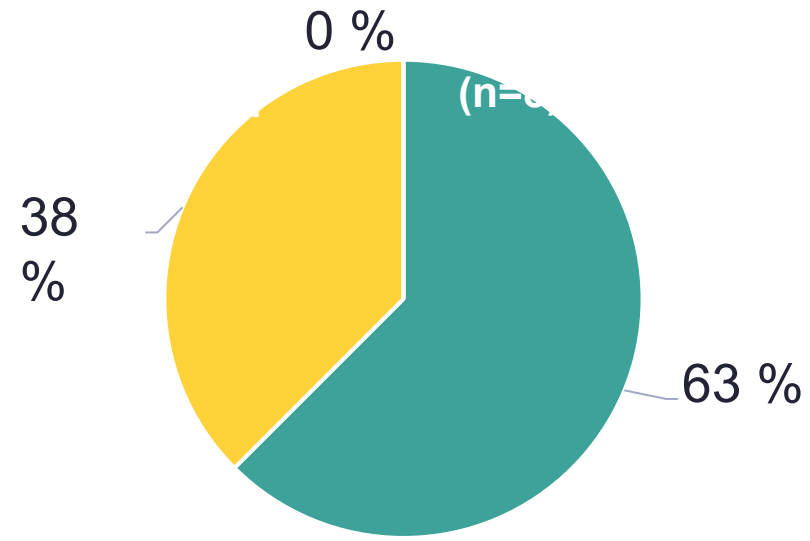
Digituen toimivuus 4/5

Osaako asiakas käyttää laitetta tai palvelua jatkossa itsenäisesti?

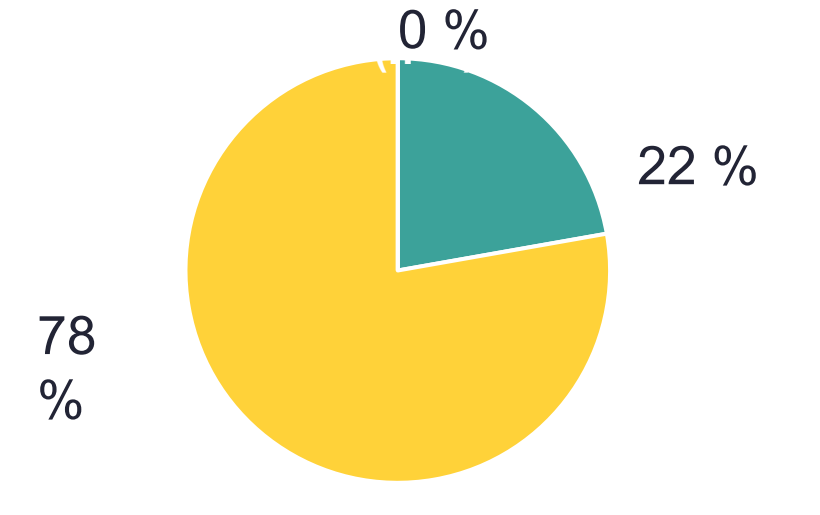


Digituen toimivuus 5/5

Käynyt aiemmin, asiakkaan arvio oman laitteen peruskäytön osaamisesta tuen jälkeen (n=8)



Ei käynyt aiemmin, asiakkaan arvio oman laitteen peruskäytön osaamisesta tuen jälkeen (n=9)



Asiakkaiden antama palaute

- Kirjaston aulassa oleva digituki on tarpeellinen.
  - Hyvä sijainti
  - Helppo tulla paikalle
  - Ei tarvitse varata aikaa
  - Ilmainen
  - Tekniikka muuttuu/kehittyy niin nopsaan, ettei "perässä pysy". Myös uusien laitteiden (mm. uudet puhelimet) vaihto helpompaa, jos jostain/joku perehdyttäis alkuun.
- Myös laitteista saisi enemmän "irti", kun "uskaltais" kokeilla uusia näppäimiä/sivuja.
- Hyvä että tällaista on tarjolla matalalla kynnyksellä. Kiitos!
- fab palvelu
- Erittäin tarpeellinen!
- Erittäin ystävllinen, kärsivällinen apu. Kiitos Niina :)
- Palvelu oli ystävällistä ja koska tarvitsi toistoa, opastus oli kärsivällistä

Kysymyksiä ?

