

## **Digitaidot ovat uusia kansalaistaitoja / Digi arkeen seminaari 29.3.2019 / Liisa Tiainen**

Hyvät kuulijat, täällä sekä etänä. Mukavaa, että asiamme kiinnostaa.

Tilanteessa, jossa yhteiskunnan palvelut sähköistyvät, on digitaidoista tullut todellisia kansalaistaitoja. Eli taitoja, joita kaikki kansalaiset tarvitsevat jokapäiväisessä elämässään omien asioiden hoitamiseen ja toimimiseen yhteiskunnan jäsenenä.

Vaikka Vanhustyön keskusliiton SeniorSurf-toiminnassa katsommekin digiasioita ikäihmisten näkökulmasta, antaa se hyvän kokonaiskuvan kaikkien digikäyttäjien tarpeista. Ikäihmiset muodostavat hyvin heterogeenisen ryhmän, jossa digitaidot ja -tarpeet ovat hyvin yksilöllisiä. Osalle tekstiviestin lähettäminen on ylivoimainen tehtävä, osa hoitaa asiansa ihan sujuvasti sähköisiä palveluja hyödyntäen. Diginörttejäkin löytyy. Siis läpileikkaus suomalaisista ikään katsomatta.

Digitalisaatiosta ja digiasioista puhutaan niin paljon, että korvista pursuaa. Tunnen syvää sympatiaa niitä, kohtaan, jotka näkevät punaista, kun sanotaan, että: ”Lisätietoja netistä.” Sähköiset asiointipalvelut lisääntyvät. Kasvokkain tapahtuvaa palvelua on yhä vaikeampi saada ja se siirtyy yhä kauemmaksi. Kaupan kassatkin siirtyvät itsepalveluun. Teknologian kehityksen myötä digiosaamista tarvitaan myös kotiympäristössä - jopa TV:n asennuksessa ja kohta varmaan jääkaapin käytössäkin. Hyvinvointi- ja terveysteknologia yleistyvät ja niihinkin tarvitaan digiosaamista. Ilman riittäviä digitaitoja palveluiden ulkopuolelle jäämisen vaara on ilmeinen ja itsenäinen asioiden hoito ei onnistu, vaikka se perinteisin keinoin sujuisi kuinka hyvin.

Sähköiset palveluthan ovat ihania. En edes muista, milloin minun olisi viimeksi tarvinnut käydä vaikka pankissa jonottamassa vuoroani. Tv-ohjelmat ja elokuvat voi katsoa milloin itselle sopii. Kuvapuhelut tuovat ystävät lähelle, ostokset hoituvat kotona ja nojatuolimatkat vievät ympäri maailmaa. Tietoakin on rajattomasti saatavissa ympäri vuorokauden.

MUTTA siis vain, jos osaa.

Meillekin, jotka joka päivä työssä käytämme tietotekniikkaa apuna, tulee ajoittain ongelmia, saati sitten heille, joille kaikki digiteknologiaan liittyvä on uutta.

Digitaitojen puute ei todellakaan koske vain ikäihmisiä, vaan kaikissa ikäryhmissä on niitä, joille digilaitteiden käyttö ja sähköiset palvelut tuottavat ongelmia. Säännöllistä digitukea tarvitsee arvioiden mukaan jopa miljoona ihmistä. Sähköiset palvelut ja viranomaisten käyttämät termit tuottavat ongelmia nuorille ja maahanmuuttajille.

Ja ennen kuin pääsee käyttämään sähköistä palvelua, tulee osata käyttää jotain laitetta - älypuhelin, tablettia tai tietokonetta. Pitäisi ainakin jollain tasolla tuntea sovellukset, käyttöjärjestelmät, nettiyhteydet, sähköposti, tiedon haku, virustorjunta ja tietoturva-asiat. Tietoturva on muuten se, joka eniten huolettaa käyttäjiä. Tasapainoillemme jatkuvasti sen kanssa, miten kertoa netin vaaroista ja huijauksista ja samalla kuitenkin innostaa käyttämään digipalveluja.

Digituki on tärkeää. Sitä tulee olla saatavilla silloin, kun sitä tarvitsee ja siellä missä sitä tarvitsee. Myös kotona tapahtuvalle opastukselle on kasvava kysyntä. On paljon niitä, jotka pysyvästi tai tilapäisesti eivät pääse liikkumaan kotoaan. Tukea aiheuttava ongelma voi olla käytettävissä tietoliikenneyhteydessä tai käytössä on painava pöytätietokone. Ihmiset oppivat eri tavoilla. Siksi digitukeakin tulisi olla tarjolla useassa eri muodossa.

Tällä hetkellä opastuksesta vastaavat pääasiassa järjestöt ja kirjastot ja muutamat yritykset. Onneksi myös julkinen sektori ja pankit ovat havahtuneet järjestämään omiin digipalveluihinsa liittyvää ohjausta.

Jotta kansalaisten digitaidot saadaan riittävälle tasolle, ehdottaa Digi arkeen -neuvottelukunta seuraavia neljää asiaa:

#### **Ehdotus 4: Riittävästi resursoitu ja alueellisesti tasapuolinen digituki ulotettava kaikille**

Valtakunnallinen digituen malli rakentuu verkostosta, joka koostuu monesta toimijasta: kirjastoista, järjestöjen vertaistuesta, aikuiskoulutuksesta, kehittämiskokeiluista sekä julkisten ja yksityisten palveluiden omasta palveluohjauksesta ja digineuvonnasta.

Neuvottelukunta pitää tärkeänä, että digituki on kaikille kansalaisille alueellisesti tasapuolista. Alueet eroavat toisistaan ikärakenteen, kielen ja tuen saatavuuden osalta, minkä seurauksen yhdellä alueella toimiva ratkaisu ei ehkä toimi toisella. Digituen merkitys korostuu harvaan asutuilla alueilla, joissa palveluihin on pitkä matka.

AUTA-hankkeen loppuraportissa arvioidaan, että järjestöillä on tulevaisuudessakin edelleen keskeinen rooli digiopastuksen tuottajina. On erittäin tärkeää, että digitukea antavilla toimijoilla on riittävät toimintaresurssit ja että toiminnalla on jatkuvuutta. Lyhytaikaisen rahoituksen turvin on vaikea tehdä pitkäjänteistä opastustoimintaa ja kehittää sitä.

Koska teknologia ja palvelut muuttuvat koko ajan, on myös opastajien osaamisesta huolehdittava. Vuorovaikutus digitukea antavien tahojen ja palvelun tarjoajien välillä on tärkeää, jotta varmistetaan tiedon kulku molempiin suuntiin. Tämän edistämässä ovat tärkeässä roolissa digitukea ja digituen kehittämistä koordinoivat tahot.

#### **Ehdotus 5: Verkkopalveluiden harjoittelualustat on saatava käyttöön**

Neuvottelukunta tuo esille huolensa siitä, että monesta päivittäisestä asiointipalvelusta, kuten pankki- ja viranomaispalvelut, puuttuu digitaalinen harjoittelualusta.

Kun opetellaan sellaisen palvelun käyttöä, johon liittyy raha-asioiden hoitamista tai esimerkiksi omaan terveydentilaan liittyvää tietoa, pitäisi voida ensin rauhassa harjoitella demoversiolla, jossa ei ole kenenkään omia tietoja. Myös digiopastajan olisi helppoa ja turvallista opastaa palvelun käyttöä, kun kyseessä olisi harjoitteluympäristö. Ilman harjoittelualustaa ei henkilökohtaisia tietoja sisältävien palvelujen käyttöä voi opastaa niin, että tietosuoja ja opastettavan yksityistiedot säilyvät turvassa.

Toimivien harjoitusalueiden luominen ja ylläpito toki aiheuttavat kustannuksia sähköisen palvelun tarjoajalle. Neuvottelukunta peräänkuuluttaa, että kustannuslaskelmissa tulee huomioida säästöt, jotka saadaan onnistuneesta sähköisen palvelun käyttämisestä. On syytä olettaa, että kasvotusten tai puhelimitse tapahtuvan neuvonnan tarve vähenisi.

Verkkopalveluja tarjoavien julkisten ja yksityisten palveluiden tulee huolehtia, että vähintään välttämättömyyspalveluissa on tarjolla kansalaisten ja digituen tarjoajien käytettäväksi hyvälaatuiset harjoittelualustat, jotka eivät edellytä tunnistautumista omilla tunnuksilla vaan harjoittelutunnuksilla.

### **Ehdotus 6: Kotouttamisessa on huomioitava maahanmuuttajien digitaidot**

Maahanmuuttajat ovat suuri ja kasvava ryhmä Suomessa. Vuoden 2017 lopussa ulkomaalaistaustaisia henkilöitä oli yli 380 000. Monet maahanmuuttajat törmäävät digitaalisten palveluiden käytön haasteisiin ja tarvitsevat digitukea.

Digi arkeen neuvottelukunta pitää tärkeänä, että heti kotouttamisen alussa kartoitetaan keskeiset digitiedot ja -taidot. Tärkeää olisi, että digiopastusta voitaisiin antaa maahanmuuttajan omalla äidinkielellä. Maahanmuuttajajärjestöillä on osaamista, jota voitaisiin hyödyntää tässä yhteydessä. Moni maahanmuuttaja hyötyy myös selkokielisistä versioista.

### **Ehdotus 7: Kirjastojen ja järjestöjen yhteistyötä digiopastamisessa on vahvistettava**

Neuvottelukunta pitää tärkeänä, että kirjastojen valmiuksia toimia digitukea antavana paikkana tuetaan. Se tarkoittaa, että kirjastojen työntekijöiden kouluttamista tuetaan ja että kirjastojen ja järjestön yhteistyölle luodaan toimivat mallit.

Kirjastot ovat luonteva paikka digiopastukselle. Jos kirjaston resurssit eivät riitä opastuksen antamiseen, kirjasto voi tarjota tilat ja usein myös laitteet esimerkiksi opastusta antaville järjestöille. Kirjastojen ja järjestöjen yhteistyö onkin todettu käytännössä hyväksi keinoksi digituen ongelmien ratkaisemiseen.

Kirjaston ja järjestön yhteistyö on todettu käytännössä hyväksi keinoksi digituen ongelmien ratkaisemiseen. Järjestämällä opastuksia yhteistyönä saadaan synergiaetua määrän, laadun ja kustannustenkin osalta. Valtakunnallisen kirjastoverkon ansiosta opastus voidaan ulottaa koko maan kattavaksi.

Käytännössä on muuten todettu toimivaksi malliksi myös järjestöjen digiopastuksen ja asiointipisteen yhteistyö.

### **LOPUKSI**

Digitukea antavien järjestöjen kokemus on, että suurin osa kaiken ikäisistä ihmisistä haluaa ja pystyy oppimaan, kunhan motivointi, opastus ja tarvittaessa taloudellinen tuki ovat kunnossa. Käytettävien palvelujen tulee myös olla helppokäyttöisiä ja saavutettavia.

Ihan loppuksi haluan käyttää tilaisuutta hyväksi ja kiittää ja välittää kiitokset kaikille niille vapaaehtoisille opastajille, jotka pyyteettömästi tekevät tätä korvaamatonta opastustyötä.

Hei

Olen Eveliina Saari, johtava tutkija Työterveyslaitokselta.

### **Johdanto**

Digi arkeen neuvottelukuntaan on osallistunut viisi tutkijaa: taloussosiologi, sosiologi, palvelumuotoilun tutkija, kulttuuriantropologi ja aikuiskasvatustieteilijä. Olemme tutkineet teknologian käyttöä eri näkökulmista ja saaneet myös kuulla neuvottelukunnan keskusteluissa kansalaisten ja ammattilaisten huolenaiheita liittyen julkisten palveluiden digitalisaatioon.

Digitaalisiin kuiluihin liittyvä kansainvälinen tutkimus on keskittynyt **ensimmäisessä aallossa, internetin alkuaikoina**, paljon siihen, keillä on tai ei ole pääsy tietokoneisiin ja mobiililaitteisiin. Se on ollut pääpaino myös julkisessa keskustelussa. Helposti ajatellaan, että verkkoyhteyden tai laitteen tarjoaminen jokaiselle poistaa osallistumisen ongelmat tulevaisuudessa.

**Jatkossa ja juuri nyt**, meidän tulisi keskittyä tutkimuksessa enemmän siihen, miten teknologian käyttö tai käyttämättä jättäminen vaikuttaa ihmisen arkeen ja elämään. Digitaalinen media voi periaatteessa yhtäältä vahvistaa, toisaalta vähentää eriarvoisuutta.

Julkisten palveluiden kehittyessä kohti digitaalisten palvelujen ensisijaisuutta meidän on kysyttävä ketkä hyötyvät digipalveluista ja ketkä jäävät marginaaliin? Miten yhteiskunta pitää huolta kansalaisten digitaitojen jatkuvasta kehittämisestä? Ja miten teknologian käyttö ja lisääntyvä digivälitteinen vuorovaikutus muuttavat kulttuuriamme?

### **Millaista tutkimusta tarvitaan?**

Mielestämme digitalisaation aiheuttamaa eriarvoisuutta sekä teknologian tuomia riskejä ja mahdollisuuksia tulisi tutkia Suomessa entistä monipuolisemmin monenlaisten palvelun käyttäjien näkökulmasta. Digitaaliset palvelut vaativat käyttäjältään entistä enemmän aktiivisuutta, ymmärrystä palvelujen sisällöstä sekä digitaitoja.

Meidän tulisi tutkia tarkemmin **erilaisten ihmisten digikäytön tilanteita** sekä elämänlaadun parantajana, että mahdollisena heikentäjänä- erityiskohteena sellaiset joilla ei ole järjestettyä tukea tietotekniikan oppimiseen; kuten työn ulkopuolella olevat kansalaiset, kuten pitkäaikaistyöttömät, ikääntyneet, osa maahanmuuttajataustaisista ja vammaisista henkilöistä sekä syrjäytymisuhan alalla olevat nuoret.

Esimerkiksi **ikäntyneiden** kohdalla tulisi tutkia millaista osallisuutta teknologia tukee liittyen vanhusten kotona asumisen tukemiseen, terveydenhoitoon ja harrastamiseen

Ajankohtaista olisi tutkia myös **miten eri alueilla kehitettävät digituen, digiopastamisen palvelut**, jotka perustuvat vahvasti vertaistuen antamiseen, pystyvät kohentamaan kansalaisten digitaitoja ja kaventamaan digitaalista kuilua. Eri digituen antajien palveluja tulisi arvioida niin kansalaisten, digituen käyttäjien kuin palvelun antajien näkökulmasta.

Digitaalisuus muuttaa työn tekemisen tapoja ja työn organisointia myös ammattilaisten näkökulmasta. **Työelämässä** tulisi tutkia millä tavoin ammattilaiset voisivat paremmin olla muokkaamassa työprosessejaan teknologian avulla mielekkäämmiksi, ja miten digitaalisesti välitetyt työmarkkinat, siis alustatyö tai keikkatyönsikin kutsuttu työ, toimisivat reilusti ja läpinäkyvästi työn tekijöiden kannalta.

Digikäyttöön ja sen hyötyihin liittyvän digikuilun ymmärtämiseksi tarvitaan laajojen kyselytutkimusten lisäksi laadullista ja havainnointiin perustuvaa tutkimusta erilaisten ihmisten **konkreettisista käyttötilanteista**. On myös kiinnitettävä huomiota siihen, millaista toimijuutta verkossa olevat palvelut lisäävät. Olemmeko käyttäjinä passiivisia mediasisältöjen kohteita ja kuluttajia vai pystymmekö käyttämään teknologiaa luovuutemme jatkeena ja uuden tuottamisen välineenä?

Tutkimuksen tulee olla monitieteistä, ja sen on käytävä vuoropuhelua teknologiasta päättävien toimijoiden kanssa. Ihmislähtöisyyden ja eettisyyden tulisi kulkea teknologiakehityshankkeiden johtavina arvoina.

Siksi me, Digi arkeen -neuvottelukunnan tutkijat, tiivistämme ehdotuksemme kahteen kohtaan:

11. Tarvitaan tutkimusta teknologian hyödyistä ja haitoista eri ihmisryhmille

ja

12. Tarvitaan tutkimusta digiosallisuuden kehittämiseen liittyvien kokeiluiden vaikutuksista

Vaikutuksia tulisi arvioida ei vain kustannustehokkuuden näkökulmasta vaan miten kokeilut vaikuttavat käyttäjien ja kokeilua tuottavien hyvinvointiin.

### **Millaista tutkimusta on käynnissä?**

Ensinnäkin

Digimurros ja sen vaikutukset työhön ja arkeen on jatkuvasti kehittyvä ja muuttuva ilmiö, joka ei tyhjene yksittäisen tutkimuksen tuloksiin.

Koordinoimissani

Strategisen tutkimuksen 2016-2019 neljässä hankkeessa on tutkittu mm. miten digitaaliset sovellukset auttavat elintapojen muuttamisessa, liittyen esimerkiksi 2 tyyppin diabeteksen ehkäisyyn. Niissäkin on havaittu eräänlaista eriarvoisuutta ilmiötä, korkeamassa riskissä olevia on ollut vaikeampi houkutella ja tavoittaa digisovellusten käyttäjiksi.

Lisäksi Osaavat työntekijät, menestyvät työmarkkinat – ohjelmassa on tutkittu miten digitalisointi on edennyt työelämässä, ja miten se on vaikuttanut mm. työmarkkinoiden polarisoitumiseen; ja keskitason osaamista vaativien tehtävien vähenemiseen. Miten ammattilaiset suhtautuvat tietojärjestelmiin esim. sote-palveluissa. Ja millaisin koulutustoimenpitein voidaan pitää työntekijät osaavina jos työ on muuttumassa.

Meneillään olevassa STN-haussa on kokonainen ohjelma: **Kulttuuri teknologisoituvassa yhteiskunnassa**, jossa varmasti käynnistyy digikuilujen kannalta kiinnostavaa tutkimusta.

Olen kuitenkin huolissani siitä digitaalisuuden aiheuttama eriarvoisuus kansalaisten kannalta ei ole juuri muiden tutkimusrahoittajien intressissä, vaan esimerkiksi tekoälyyn liittyvä tutkimus nähdään enemmän liiketoimintanäkökulmasta virittyneenä tutkimuskysymyksenä, eikä siitä näkökulmasta miten se vaikuttaa yhteiskuntaan ja ihmisiin laajemmin.

### **Miten tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää?**

- suoraan yhteiskunnan digikuilua kaventavien toimenpiteiden suunnittelussa
- voidaan tunnistaa sekä teknologian riskejä että mahdollisuuksia
- palautetta miten julkisten palveluiden ensisijaisuus vaikuttaa yhteiskuntaan
- opitaan millaista tukea tulisi antaa eri ihmisryhmille
- voidaan verrata Suomen tilannetta muihin maihin – eräässä mielessä Suomi sähköisen kansalaisuuden edelläkävijä, muut voivat oppia myös meidän kokeiluista.