

INNOSTUSTA, ETSINTÄÄ JA OPASTUSTA

Nuorten, maahanmuuttajien ja
ikäihmisten kokemuksia digipalveluista



© kirjoittajat ja Haaga-Helia ammattikorkeakoulu
Haaga-Helian julkaisut 10/2017

Teos on suojattu tekijänoikeuslailla (404/61). Teoksen valokopiointi kielletty, ellei valokopiointiin ole hankittu lupaa. Lisätietoja luvista ja niiden sisällöstä antaa Kopiosto ry, www.kopiosto.fi. Teoksen tai sen osan digitaalinen kopioiminen tai muuntelu on ehdottomasti kielletty.

Julkaisija: Haaga-Helia ammattikorkeakoulu
Taitto: Oy Graaf Ab
Kannen kuva: Miia Törmänen, Design Inspis

ISSN: 2342-2939 (verkkojulkaisu)
ISBN: 978-952-7225-78-3 (verkkojulkaisu)

Sisällys



1 Johdanto	4
2 NUORET JA DIGITAALISUUS	6
2.1 Diginatiivit sähköisten palvelujen käyttäjinä	6
2.2 Nuorten kokemuksia digitaalisista hyvinvointipalveluista	18
2.3 Työpajatuloksia: digipalveluista ylitarjontaa, mutta ohjausta tarvitaan lisää	23
3 MAAHANMUUTTAJATAUSTAISET JA DIGITAALISUUS ...	24
3.1 Ulkomaalaistaustaiset kansalaiset digitalisoituvassa toimintaympäristössä	24
3.2 Työpajatuloksia: maahanmuuttajien digipalveluissa vielä paljon kehitettävää	37
4 IKÄIHMISET JA DIGITAALISUUS	40
4.1 Ikäihmiset älykkäässä kaupungissa	40
4.2 Työpajatuloksia: ikäihmisten digipalveluissa tarve sateenvarjo-organisaatiolle	56
5 LOPPUSANAT	58
KIRJOITTAJAT	60

1 Johdanto

■ Yhteiskuntamme ei pyöri ilman digitaalisia palveluja. Koulujen kirjat vaihtuvat tableteiksi, ja opintosuunnitelmiin on lisätty koodaaminen. Kaupoissa on itsepalvelukassat, jotka lukevat hinnat digitaalisesti, robotit hoitavat jakelun ja autot ajavat ilman kuljettajaa. Myös kansalaisten työnhakupalvelut, sosiaalietuuksien hakeminen ja vakuutuspalvelut on siirretty verkkoon. Digitaalisuuden mukanaan tuomia vaikutuksia voi luetella loputtomiin. Ihmisten digitaaliset valmiudet ja myös tarpeet käyttää digitaalisia palveluja vaihtelevat eri elämäntilanteissa. Tästä syystä digikäyttäjistä ei voida piirtää yhtä ainoaa kaiken kattavaa kuvaa, vaan digitaalisuuden kehittämiseksi tarvitaan erilaisia käyttäjäskenaarioita. Kiinnostavaa onkin tietää, miten ja millaisiin tarkoituksiin eri kansalaisryhmät käyttävät digitaalisia palveluja.

Keväällä 2016 liikkeelle lähtenyt Uudenmaan liiton rahoittama ja kolmen ammattikorkeakoulun, Haaga-Helian, Laurea ja Metropolian, Digisti Fiksu -hankkeen tavoitteena oli selvittää, miten nuoret, maahanmuuttajat ja ikäihmiset käyttävät digitaalisia palveluja ja millaisia palveluja tai palvelumalleja näiltä kohderyhmiltä puuttuu. Selvitystyön taustalla vaikutti toimintatutkimuksen periaate: kaikki kolme ammattikorkeakoulua halusivat olla vaikuttamassa digitaalisten palvelujen oikein kohdentamiseen ja siihen, että palvelut ovat kullekin kohderyhmälle sopivia. Tästä syystä edellä mainitut kohderyhmät otettiin osallistaen mukaan ideointiin hankkeessa järjestetyissä työpajoissa.

Selvitystyön lisäksi Digisti Fiksu -hankkeen tavoitteena on ollut yhdistää ja verkottaa alueen digipalvelujen kehittäjiä ja aktiivisia kohderyhmien edustajia sekä osallistua kansallisten ja kansainvälisten hankehakemusten tekemiseen. Hankkeessa haluttiin niin ikään syventää kolmen ammattikorkeakoulun yhteistyötä ja ideoita, suunnitella ja toteuttaa yhdessä uusia hankkeita. Tämä julkaisu keskittyy esittelemään selvityksen ja hankkeen aikana pidettyjen työpajojen tuloksia. Hankkeen tuloksia on esitelty myös hankkeen verkkosivuilla www.digistifiksu.fi.

Selvitystyön keskeiset kysymykset olivat:

- Millaisia julkisia ja kaupallisia digitaalisia tietoja ja palveluja nuoret, maahanmuuttajat ja ikäihmiset tarvitsevat tavallisessa arjessaan ja millaisia digitaalisia palveluja heiltä puuttuu?

- Millaisia tietoja ja palveluja kohderyhmät tarvitsevat osallistuakseen julkiseen päätöksentekoon?
- Millaisia haasteita ja ongelmia kohderyhmät kohtaavat digitaalisten palvelujen käytössä ja digitaalisten tietojen hankinnassa?
- Millaista tietoa kohderyhmät haluavat jakaa ja kuinka he jakavat tietoa?

Ensimmäisen vaiheen tutkimusaineisto on kerätty haastattelemalla.

Haastattelut tehtiin strukturoituna yksilöhaastatteluna. Haastattelulomake sisälsi yhteensä 32 kysymystä, joista 6 käsitteli demografisia tietoja, kuten ikä, koulutustaso ja asuinpaikka, 12 oli avoimia kysymyksiä ja loput asteikkokysymyksiä sähköisten palvelujen käytöstä, käytettävistä laitteista ja käytön tiheydestä sekä tiedonhankinnasta.

Syksyllä 2016 kolmen ammattikorkeakoulun haastattelutekniikkaan ja -lomakkeeseen koulutetut ja perehdytetyt opiskelijat haastattelivat 331 kohderyhmän edustajaa, joista maahanmuuttajia oli 105, nuoria alle 25-vuotiaita 114 ja ikäihmisiä yli 65-vuotiaita 125. Miehiä aineistossa oli 148 ja naisia 179, neljä vastaajaa ei ilmoittanut sukupuoltaan. Selvitystyön aineistoa on sekä laadullisessa että määrällisessä muodossa. Maahanmuuttajien aineiston analysoi Minttu Rätty-Laurea ammattikorkeakoulusta, nuorten aineiston Päivi Marjanen-Laurea ammattikorkeakoulusta ja ikäihmisten aineiston Merja Drake Haaga-Helia ammattikorkeakoulusta. Laurean ylemmän AMK:n sosionomi-opiskelijat haastattelivat kahdeksaa nuorta digipalvelujen käytöstä.

Toisessa vaiheessa keväällä ja syksyllä 2017 kunkin kohderyhmän kanssa järjestettiin työpajoja, joissa yhdessä analysoitiin haastatteluun hankittua aineistoa ja kehitettiin uusia palvelumalleja kunkin kohderyhmän tarpeisiin. Työpajojen järjestämisen päävastuu oli Metropolialla, ja sieltä mukana järjestämässä olivat Sami Huohvanainen, Jussi Linkola ja Aura Neuvonen.

Olemme keränneet tähän julkaisuun hankkeen keskeisimmät tulokset omiin lukuihinsa siten, että lukuun kaksi on kerätty nuorten selvityksen tulokset ja työpajojen aikaansaannokset. Luku sisältää myös sosionomiopiskelija Sanna Asikaisen yhdessä Päivi Marjasen kanssa kirjoittaman artikkelin nuorten digitaalisten palvelujen käytöstä. Luvussa kolme esitellään maahanmuuttajien digitaalisiin palveluihin liittyviä toiveita, haaveita sekä haasteita ja lopuksi luvussa neljä käydään läpi ikäihmisten digitaalisten palvelujen käyttöä ja aiheesta pidetyn työpajojen tuloksia.

Helsingissä 30.10.2017

Merja Drake
yliopettaja

2 Nuoret ja digitaalisuus



■ Tämä luku keskittyy nuoriin digitaalisten palvelujen käyttäjinä. Selvityksemme keskiössä olivat erityisesti julkishallinnon digitaaliset palvelut, mutta olimme kiinnostuneita myös nuorten digitaalisten palveluiden viihdekäytöstä ja kulutuksesta, kuten verkko-ostamisesta. Lisäksi luku sisältää ylemmän ammattikorkeakoulun opiskelijan Sanna Asikaisen yhdessä Päivi Marjasen kanssa kirjoittaman artikkelin nuorten digitaalisten palveluiden käytöstä. Lopussa on lyhyt yhteenveto hankkeessa pidetystä työpajasta, jossa pohdittiin digipalvelujen ylitarjontaa.

2.1 Diginatiivit sähköisten palvelujen käyttäjinä

Tässä luvussa keskitytään kuvaamaan hankkeessa haastateltuja nuoria sähköisten palveluiden käyttäjinä. Luvussa kuvataan niin nuorten digitaalisten palveluiden viihdekäyttöä ja tiedonhakua kuin sitä, millaisia palveluja tai palvelumalleja nuoret vielä toivoisivat saavansa.

2.1.1 Johdanto

Nuoret sähköisten palveluiden käyttäjänä lienee kohderyhmistä tutkituin. Verke-verkoston (Verkkonuorisotyön valtakunnallinen kehittämiskeskus) 2014 tekemä kartoitus *Identiteetti, vuorovaikutus ja toimijuus verkossa* pyrki luomaan kokonaiskuvan suomalaisesta nuorten verkkokulttuuria ja -käyttäytymistä käsittelevästä tutkimuksesta. Verken teettämän tutkimusraportin mukaan aiheesta on tehty tutkimusta 2010-luvun alkupuoliskolla Suomessa varsin mittavasti. Eniten on tutkittu verkon ja eri medioiden käyttöä, pelaamista, sosiaalisen median käyttöä, verkon käyttöä määrällisesti, käytön haitta- ja huolinäkökulmaa sekä verkkokiusaamista. Raportti osoittaa tutkimusaiheen olevan monitieteinen ja kiinnostava. Tosin sähköisesti julkaistuissa Verke-verkoston tutkimusaineistoissa korostuivat ammattikorkeakoulujen opinnäytetyöt ja yliopistojen pro gradu-tutkielmat. Verke-verkoston raportin mukaan nuorten verkkokulttuuria koskevasta tutkimuksesta on löydettävissä kolme keskeistä teemaa: identiteetin

muodostuminen, vuorovaikutus ja yhteisöllisyys sekä toimijuus ja vaikuttaminen verkossa. (Lehtikangas 2014, 6–7.)

Some ja nuoret -kyselytutkimuksen mukaan 19,5-vuotias keskiarvonuori käyttää viikossa internetiä 21–30 tuntia, joista sosiaalisen median palveluita noin 15 tuntia. Nuorista 95 % käyttää sosiaalisen median palveluita älypuhelimella, ja suosituimpia sosiaalisen median palveluita olivat tutkimuksen mukaan Whatsapp, Youtube, Facebook, Instagram, Spotify, Snapchat, Facebook Messenger, Skype, Twitter ja Steam. (SoMe ja nuoret 2016.)

Keräämämme haastatteluaineiston perusteella näyttää siltä, että Deakin (2012) esittämän tietotekniikan ja digitaalisten palvelujen jäsenyyden mukaisesti nuoret edustavat vähintäänkin ns. peruskäyttäjiä, jotka osaavat tehdä yksinkertaista tiedonhankintaa ja maksaa laskuja. Pääosin nuoret edustavat kuitenkin tietotekniikan käyttötaitojensa ja digitaalisten palvelujen käyttökokemustensa perusteella ns. edistyneitä käyttäjiä, jotka osaavat itse rakentaa verkostoja ja liittyä verkkoyhteisöihin jäseniksi sekä käydä online-dialogia esimerkiksi kaupunkien viranomaisten kanssa.

Nuorten osalta tämän tutkimuksen aineiston analyysi on jaoteltu aineistosta nousseiden teemojen ympärille. Ikäihmistien kohdalla käytetty Deakin (2012) jäsenyys ei käyttäjäryhmän varsin homogeenisesta lähtötilanteesta johtuen tuntunut parhaalta vaihtoehdolta. Tavoitteena olikin ennen kaikkea saada nuorten ääni esiin ja nostaa aineistosta esiin teemat, jotka olivat herättäneet heissä eniten keskustelua ja kehittämistarpeita.

Näitä teemoja olivat:

- nuoret sähköisten palveluiden käyttäjinä
- nuoret sähköisten kunnallisten ja valtiollisten palveluiden käyttäjinä
- nuoret digitaalisten palveluiden viihdekäyttäjinä ja digitaalinen tiedonhaku
- nuoret palveluita kehittämässä.

2.1.2 Tutkimusaineiston kuvaus

Kaiken kaikkiaan Digisti Fiksu -hankkeen luokittelun perusteella nuoriksi luokiteltavia haastateltavia oli aineistosta 114. Pääasiassa haastateltavat olivat pääkaupunkiseudulta, lähes puolet Helsingistä (N=54), 18 Espoosta ja 11 Vantaalta. Myös muualta Suomesta Joensuuta ja Kuhmoa myöten oli tutkimuksessa mukana haastateltavia. Haastateltavien ikä vaihteli 8–24 vuoden välillä, joten ikähaitari oli nuorten ryhmässä melko suuri. Tutki-

mushaastattelurungossa ikähaarukat jaoteltiin 0–17 vuotiaisiin ja 18–24 vuotiaisiin. Jaottelulla pyrimme erottamaan alaikäiset täysi-ikäisistä, koska täysi-ikäisten kulutus- ja käyttötottumukset saattavat vaihdella suuresti verrattuna alaikäisiin. Käytännössä haastateltavista vain 19 oli alle 18-vuotiaita, joten haastatteluaineiston tulokset keskittyivät yli 18-vuotiaisiin täysi-ikäisiin nuoriin. Haastateltavista naisia oli 64 ja miehiä 46. Kolme haastateltavaa ei halunnut kertoa sukupuoltaan.

IKÄ	MIES	NAINEN	YHTEENSÄ
0–17	7	12	19
18–24	39	53	92
Sukupuolta ei kerrottu			3
Yhteensä	46	65	114

Taulukko 1. Nuorten haastateltavien sukupuolijakauma (Digisti Fiksu).

Nuoret poikkeavat Digisti Fiksu -hankkeen muista kohderyhmistä erityisesti digitaalisuuden käyttöasteessa. Nuoret edustavat ryhmää, jolle etenkin älypuhelin ja sen mukanaan tuomat monipuoliset mahdollisuudet viestiä nopeasti ja reaaliaikaisesti on tärkeää. Rahjan mukaan (2013, 22) nuorille verkon käyttö on usein kiinteä osa arkea ja elämäntapaa, jossa verkko- ja reaali maailma eivät muodosta erillisiä ympäristöjä, vaan vuorottelevat ja lomittuvat luontevasti keskenään (Rahja 2013, 22). Verke-verkoston raportin mukaan (Lehtikangas 2014) nuoret käyttävät tietoteknologiaa sekä internetiä varsin aktiivisesti, etenkin sosiaalisen median palveluissa vietetään paljon aikaa. Toisaalta nuorten verkon käyttötavoissa on paljon yksilöllisiä eroja. Nuoret sijoittuvat myös koko Euroopan tasolla tarkasteltuna kärkipäähän internetin ja tietokoneen käytössä (EU Youth Report, 2012, 260–261).

Vuonna 2014 markkinatutkimusyritys TNS Connected Lifen teettämän tutkimuksen mukaan peräti 70 prosenttia suomalaisista omistaa älypuhelimien ja 35 prosenttia tabletin. Tosin väestö- ja ikäryhmittäin erot näyttävät vielä edelleenkin varsin suurilta (TNS Connect Life 2014). Tilastokeskuksen Väestön tieto- ja viestintäteknologian käyttö -tutkimuksen (2013) mukaan jopa 80 prosentilla 16–24-vuotiaista nuorista on älypuhelin käytössään. Digisti Fiksu -hankkeen tutkimusaineiston tulokset viittaavat samaan. Kaarakaisen, Kivisen ja Tervaharkian vuonna 2013 keräämän tutkimusaineiston mukaan (2013, 24–29) nuoret arvioi-

vat itsensä keräämään aktiivisiksi tietoteknologian ja internetin käyttäjiksi. Kaikki yhdeksäsluokkalaiset nuoret (97 prosenttia) käyttävät päivittäin tietokoneita, tablettitietokoneita, älypuhelimia tai vastaavia laitteita. Tutkimustulosten mukaan kaksi kolmasosaa nuorista viettää tietoteknologian parissa vähintään kaksi tuntia päivässä ja kolmannes yli kolme tuntia. Käyttöaktiivisuudessa ei ollut eroja tyttöjen ja poikien välillä. (Kaarakainen, Kivinen & Tervaharkiala, 2013, 24–29.)

	VASTAAJAMÄÄRÄ	PROSENTTIOSUUS	KUMULATIIVINEN PROSENTTI
Useita kertoja päivässä	105	92,9	92,9
Päivittäin	5	4,4	97,3
Viikoittain	2	1,8	99,1
En käytä	1	0,9	100
Yhteensä	113	100	100

Taulukko 2. Älypuhelinien käytön tiheys nuorilla (Digisti Fiksu).

2.1.3 Nuoret sähköisten palvelujen käyttäjinä

Digisti Fiksu -tutkimuksen aineiston nuoret kokivat sähköisten palveluiden käytön luontevaksi ja sähköiseen asiointiin ei liittynyt heillä niin paljon pulmia kuin muissa tutkituissa asiakasryhmissä. Ryhmänä nuoret suhtautuivat kaiken kaikkiaan myönteisesti sähköisiin palveluihin. Palveluiden haasteita koskevat kommentit liittyivät ennen kaikkea internet-yhteyteen, internet-sivujen kaatumiseen ja ohjelmistojen toimivuuteen yleisesti. Varsin monet moittivat myös sivujen käytettävyyttä. Tietoa saattoi olla vaikea löytää sivustoilta ja hakupolkuja pidettiin paikoin varsin monimutkaisina.

”Vaikeus, pitkät polut että pääsee hoitamaan asioita.”

HN22

”Tekniset ongelmat, sivujen ruuhkautuminen, salasanojen ja tunnistetietojen unohtuminen tai katoaminen, sähköpostissa postien katoaminen roskapostin joukkoon.”

HN36

”Verkkosivujen kaatuminen, erilaisten selainlisäosien asennus (vaikka ei haluaisi asentaa), linkit rikki, virustorjuntaohjelman varoitukset.”

HN78

”Sähköiset palvelut eivät aina ole tehty käyttäjille ja ohjeistukset ovat välillä epäselviä.”

HN113

Lisää sähköisiä palveluita nuoret toivoivat erityisesti mobiilipuolelle. Kuten monissa tutkimuksissa on todettu, nuorten käyttämä digiteknikka keskittyy mobiiliteknologiaan. Myös sen käyttöön liittyvistä ongelmista toivottiin mahdollisuutta tehdä vikailmoitus mobiilisti.

”Sähköyhtiöiden vikailmoituksista tai häiriötilanteista mobiilisovellus.”

HN5

Myös internet-pohjaisia koulutuksia toivottiin lisää, ja että niihin pääsisi helpommin. Samoin toivottiin, että digitaalisuutta hyödynnettäisiin enemmän ja että yleensä ottaen koulutuksiin pääsy olisi tehokkaampaa. Etenkin maahanmuuttajanuoret toivoivat verkkoon myös kieliopintoja.

”Online opetusta suomeksi. Suomen kielen opetusvideoita.”

HN48

”Kokeiden suorittaminen verkkopalvelussa.”

HN46

2.1.4 Nuoret sähköisten kunnallisten ja valtiollisten palvelujen käyttäjinä

Digisti Fiksu -hankkeessa tutkitut nuoret käyttivät mielellään kunnan sekä valtion sähköisiä palveluita ja olivat varsin tyytyväisiä sähköiseen palvelutarjontaan. Sähköisten palveluiden käyttämättömyys ei siis johtunut siitä, ettei välineitä haluttu käyttää tai että ne oltaisiin koettu epäluotettaviksi. Ainoastaan kaksi haastatelluista vastaajista totesi, etteivät sähköiset palvelut olleet luotettavia tai etteivät he halunneet käyttää niitä.

Muutamassa haastattelussa (N=5) nostettiin esiin, että muut vaihtoehdot ovat edelleen sähköisiä välineitä parempia asioiden hoitamisessa. Yleisesti ottaen uusia sähköisiä palveluita jo olemassa olevien rinnalle ei kuitenkaan kaivattu. Täytyy kuitenkin muistaa, että osa vastaajista (N=20) oli alaikäisiä; avoimissa vastauksissa ilmeni, että palveluiden käyttämättömyys liittyi erityisesti nuoreen ikään. Alaikäisille suunnattuja palveluita ei juurikaan ole tarjolla valtion tai kuntien sähköisessä palvelutarjonnassa. Alaikäiset eivät myöskään itse hoida asioitaan, vaan huoltajat huolehtivat kunnallisista ja valtiollisesta asioinnista heidän puolestaan. Jo olemassa olevien palveluiden kehittämiseen liittyen esitettiin kuitenkin toiveita.

”Taitaa kaikki olla jo mahdollista verkossa.”

HN86

”Nykyiset [palvelut] kuntoon mieluummin kuin uusia.”

HN81

Nuorten avoimissa vastauksissa nousi esiin nuorten melko suuri tarve hoitaa asioita myös kasvokkain. Ehdottomasti tärkeimpänä tätä mahdollisuutta pidettiin terveystalveissa. 25 vastaajaa 112:sta oli sitä mieltä, että lääkäri- ja esimerkiksi psykologipalvelut tulisi edelleen toteuttaa perinteisinä kasvokkaisina tapaamisina. Negatiivista palautetta saivat toimimattomat ajanvarauspalvelut. Esiin nousi myös tarve tavoittaa terveystalveista sähköisesti.

”Julkisen terveydenhuollon ajanvaraus [on parempi] internetissä, eikä enää vanhanaikaista jonotusta paikan päällä.”

HN6

”Ajanvarauspalveluita voisi tuoda enemmän sähköiseksi, soittaminen / paikan päällä ajanvaraus on aikaa vievää ja välillä jopa jännittävää.”

HN32

Terveydenhuollon palveluvalikoimasta toivottiin myös monimuotoisempaa.

”Terveysaseman hoitajat ja lääkärit sähköisesti tavoitettavissa helpommin.”

HN19

”Terveyspalveluiden live-chat, jossa voisi kysyä neuvoja terveysongelmiin. Apua ja neuvoja saisi nopeasti ja helposti. Esim. lastenneuvolapalveluihin olisi hyvä lisä.”

HN36

Myös Kelalta toivottiin kasvokkaisia palveluita. Nuorten kommentteja analysoitaessa tulee kuitenkin muistaa heidän usein vähäiset kokemukset erilaisista palveluista; lapsilla ja nuorilla ne liittyvät ennen kaikkea terveydenhuoltoon ja Kelaan. Nuoret antoivat sähköisten asiointipalveluiden toimivuudesta negatiivista palautetta erityisesti juuri Kelan osalta. Haastateltujen mukaan sen sivuilta oli vaikea löytää tarvittavaa tietoa tai sitä ei ollut lainkaan saatavilla.

”Niitä [palveluita] on välillä vaikea käyttää, esim. kun ei tiedä mitä kaikkia liitteitä tarvitsee. Kela ja veropalvelut haastavimmat.”

HN18

”Kelan ja veroviraston erilaiset ”polut” hakea esim. tukia tai tietää, mitä tukia voi hakea tuntuvat välillä vaikeilta. Sivustoilla oleva virallinen tapa selittää palveluiden käytäntöjä on välillä hyvin vaikeaselkoista. Toisaalta sitten kun tietää, mitä voi hakea, on ihan kätevää, että sen voi tehdä verkossa silloin, kun itselle sopii, eikä tarvitse jonottaa toimistolla.”

HN29

Kelan ja terveydenhuollon palveluiden lisäksi nuoret pitivät tärkeänä myös mahdollisuutta hoitaa vero- ja vakuutusasioita kasvokkain. On oletettavaa, että nuoret kaipaavat asiantuntijatietoa, jota ei verkkoasioinnin välityksellä ole mahdollista saada. Yllättävän moni vastaajista (N=16) toivoi edellisten lisäksi mahdollisuutta hoitaa merkittäviä pankkiasioita, kuten asunnon ostoa tai sijoitusten tekoa, pankissa pankkivirkailijan avustuksella, mikä oli osittain yllätys tutkijoille. Tulos selittynee sillä, että melko

usealla kyseiseen ikävaiheeseen sijoittuu ensimmäisten merkittävien investointien tai säästösuunnitelmien tekeminen.

Yleisesti ottaen toiveena oli, että monia palveluita kehitettäisiin edelleen. Riskinä sähköisessä asiointissa pidettiin mm. väärinymmärryksiä ja puutteita asiakkaan lakitiedoissa.

”[Sähköisen asioinnin] hitaus, monimutkaisuus, virheet ja vaikeasti ymmärrettävyys.”

HN12

”[Sähköisessä asiointissa] kommunikointi on erilaista kuin kasvokkain, väärinkäsityksiä tapahtuu helposti.”

HN96

”Monen eri linkin kautta löytää tiedon, ei selkokielellä, kännykällä ei välttämättä mene läpi laskut.”

HN112

2.1.5 Nuoret digivälineiden viihdekäyttäjinä ja digitaalinen tiedonhaku

Verke-verkoston raportin mukaan yhteisöpalveluiden käyttö verkossa vaihtaisi olevan varsin ikäsidonnaista (Lehtikangas 2014). Vuonna 2013 toteutetun Tieto- ja viestintätekniikan käyttö -tutkimuksen mukaan (Tilastokeskus 2013) jopa 87 prosenttia 16–24-vuotiaista nuorista seuraa jotain yhteisöpalvelua. Huomattavaa on, että vastaava luku 45–54-vuotiaista oli vain 39 prosenttia. Tilanne vuodesta 2013 on toki jo muuttunut. Tärkeää on myös tiedostaa käyttötottumusten muutos, koska peräti 43 prosenttia 16–24-vuotiaista yhteisöpalvelujen käyttäjistä seurasi jo vuonna 2013 palveluja useasti päivässä, ja kolme neljästä 16–24-vuotiaasta suomalaisesta käyttää yhteisöpalveluja vähintään päivittäin. Nuorten tavoissa toimia verkossa on kuitenkin huomattavia eroja. Nopparin (2014) tutkimuksen mukaan on niitä, jotka viettävät päivittäin monta tuntia aikaa pitäen blogia, tehden videoita, chataten ja julkaisten kuvia. Toisaalta nuorissa on myös niitä, jotka enimmäkseen vain seuraavat muiden toimintaa, eivätkä itse osallistu kovin aktiivisesti. (Noppari 2014, 73–75.)

Herkmanin ja Vainikan vuonna 2012 toteuttaman tutkimuksen mukaan (2012, 29) Youtube on yksi suosituimmista palveluista nuor-

ten keskuudessa. Kahta vuotta myöhemmin toteutetun tilastokatsauksen mukaan Youtubea käytetään vasta kolmanneksi eniten, 85 prosenttia alle 25-vuotiaista nuorista kertoi käyttävänsä sitä viikoittain. Verkon käytetyin palvelu nuorilla oli Google, jota käytti jopa 95 prosenttia vähintään kerran viikossa. Runsaalla 94 prosentilla nuorista toiseksi suosituin oli sosiaalinen media. (Viestinnän keskusliitto 2014, 90.) Nuorten verkon viihdekäyttö eri muodoissa sekä sosiaalisen median ja yhteydenpitokanavien hyödyntäminen päivittäin nousivat esille myös Kaarakaisen ym. vuonna 2013 toteuttamassa tutkimuksessa (2013, 24). Tämän tutkimusaineiston mukaan 95 prosenttia nuorista oli mukana erilaisissa verkkoyhteisöissä. Verrattakoon vielä, että Digisti Fiksu -aineiston mukaan 69 prosenttia yli 65-vuotiaista ei ollut mukana minkäänlaisissa verkkoyhteisöissä.

	USEITA KERTOJA PÄIVÄSSÄ	PÄIVITTÄIN	VIIKOITTAIN	HARVEMMIN	EN KÄYTÄ	
Sarjat ja elokuvat	5,3 % (6)	48,7 % (55)	34,5 % (39)	8,8 % (10)	2,7 % (3)	100 % N=113
Viihdeuutiset	4,4 % (5)	28,3 % (32)	34,5 % (39)	22,1 % (25)	9,7 % (11)	100 % N=113
Musiikki	38,1 % (44)	44,2 % (50)	12,4 % (14)	3,5 % (4)	0,9 % (1)	100 % N=113
Yksin pelattavat pelit	10,6 % (12)	15 % (17)	17,7 % (20)	28,3 % (32)	28,3 % (32)	100 % N=113
Yhteisölliset pelit	10,6 % (12)	8 % (9)	10,6 % (12)	30,1 % (34)	40,7 % (46)	100 % N=113
Vlogit	1,8 % (2)	8,8 % (10)	20,4 % (23)	31,9 % (36)	37,2 % (42)	100 % N=113
Blogit	1,8 % (2)	7,1 % (8)	20,4 % (23)	37,2 % (42)	33,6 % (38)	100 % N=113
Deittipalvelut	0,9 % (1)	4,4 % (5)	8,8 % (10)	15,0 % (17)	69 % (78)	100 % N=113

Taulukko 3. Nuorten digipalveluiden viihdekäyttö (Digisti Fiksu).

Usein nuorilla verkon yhteisöt linkittyvät muihin yhteisöihin. Näin ollen verkossa tapahtuvaa toimintaa ei voida nähdä reaaliajasta erillisenä

alueena, eikä verkkokulttuuria ole hedelmällistä tarkastella muusta elämästä erillisenä saarekkeena. (Uusitalo ym. 2011, 10.) Tässä tutkimuksessa nuorten palveluiden viihdekäyttöä kuitenkin tarkasteltiin omana kokonaisuutenaan.

Vaikka nuoret ovat pääosin kokeneita digitaalisten palveluiden käyttäjiä, heillä oli niistä myös negatiivisia käyttökokemuksia. Ennen kaikkea oli havaittavissa, että tiedonhakuun ja viihdepalveluiden käyttöön liittyi samoja käytettävyyteen kytkeytyviä haasteita kuin muihin sähköisesti tarjottaviin palveluihin. Haastateltavat mainitsivat mm. seuraavanlaisia haasteita:

”Youtuben maarajoitukset ja mainokset.”

HN80

”Nettimainokset sekä Netflix-aluelukitus.”

HN81

”Pelit ja leffat eivät toimi kunnolla.”

HN88

”Helppokäyttöisyys, järkevä hinta ja monella laitteella käytettävyys ovat tärkeitä.”

HN111

Avoimien vastausten mukaan tiedonhaussa eteen tulevat haasteet kohdistuivat erityisesti tarjolla olevan tiedon luotettavuuteen ja vaihtohtoisen tiedon runsaaseen määrään.

”Tietoa tarjoavia nettisivuja on niin paljon, että luotettavuuden varmistaminen on välillä haastavaa.”

HN39

”Tiedon luotettavuutta on paikoitellen vaikea arvioida.”

HN7

”Välillä tietoa löytyy vain Wikipediasta. En luota siihen, koska kuka tahansa voi muokata sivustoa. Parempi mennä kirjastoon etsimään luotettavaa tietoa.”

HN98

Toinen tiedonhakuun ja -jakoon liittyvä avoin kysymys koski siihen käytettävien palveluiden tarvetta. Tässäkin nuorten vastaukset liittyivät lähinnä olemassa olevien palveluiden edelleen kehittämiseen. Palveluita koettiin olevan jo riittävästi, ellei liikaakin, kunhan niitä vain osaa etsiä. Palveluiden kehittämiseen liittyen esitettiin mm. seuraavia toiveita:

”Parempi käännöskone Googlelta. Google Translate huono.”

HN6

”Netflixin tarjonnan laajentumista.”

HN35

”Tinderissä voisi laittaa kuvia chatissa.”

HN51

Uudenlaisia avauksia edusti ajatus, jonka mukaan tarvittaisiin ”*jonkinlainen nettisivu, mihin kerättäisiin kaikki [tieto] jostain tietystä asiasta, kuten vaikka käynnissä olevista USA:n presidentin vaaleista*” (HN62). Myös ilmaisia leffa- ja musiikkipalveluita toivottiin. Mielenkiintoiselta tuntui myös avaus kokemusten jakamisesta.

“Maybe something like “event blog” or “event feedback” site where people can write a feedback and recommendations about every concrete activity in order to motivate other people to visit it.”

HN97

2.1.6 Nuoret kehittämään palveluja

Osallistaminen palveluiden testaamiseen ja kehittämiseen innosti yllättävän montaa haastattelemaamme nuorta.

”Sähköiset palvelut kannattaa aina ehdottomasti testata jollain koeryhmällä, ja voisin kuvitella tällaiseen ihan mielellään osallistuvani.”

HN63

”Mielellään, mutta sähköinen palvelu ei ole itseisarvo. Sähköiset palvelut kannattaa aina ehdottomasti testata jollain koeryhmällä, ja voisin kuvitella tällaiseen ihan mielellään osallistuvani. Sen pitää luoda arvoa käyttäjälle tai vähentää kustannuksia.”

HN112

Nuorilla oli motivaatiota ja kiinnostusta osallistua uusien palveluiden tai vanhojen palveluiden kehittämiseen. Vastaajista 28 oli kiinnostunut tällaisesta yhteistyöstä ja lisäksi kolme nuorta, jos siitä olisi heille henkilökohtaista hyötyä.

Lähteet

- Deakin, M. 2012. Intelligent cities as smart providers: CoP as organisations for developing integrated models of e-Government Services. *Innovation – The Journals of Social Science Research* vol 25, No 2, pp. 115–135.
- EU Youth Report 2012. *Status of the situation of young people in the European Union*. Euroopan komissio. http://ec.europa.eu/youth/library/reports/eu-youth-report-2012_en.pdf, luettu 14.2.2017.
- Herkman, J. & Vainikka, E. 2012. *Uudet lukemisympäristöt, uudet lukutavat*. Tampere: Journalismin, viestinnän ja median tutkimuskeskus COMET.
- Kaarakainen, M.-T., Kivinen, O. & Tervahartiala, K. 2013. Kouluikäisten tietoteknologian vapaa-ajan käyttö. *Nuorisotutkimus*, 2/2013, 20–32.
- Lehtikangas, A. 2014. *Identiteetti, vuorovaikutus ja toimijuus verkossa – Kartoitus nuorten verkkokulttuuria käsittelevästä kotimaisesta tutkimuksesta*. Verke - Verkko- nuorisotyön valtakunnallinen kehittämiskeskus. <https://www.verke.org/wp-content/uploads/2015/12/Verkkokulttuuri.pdf>, luettu 7.3.2017.
- Noppiari, Elina 2014. *Mobiilimuksut. Lasten ja nuorten mediaympäristön muutos, osa 3*. Tampere: Journalismin, viestinnän ja median tutkimuskeskus COMET. luettu 7.3.2017. <http://www.uta.fi/cmt/index/mobiilimuksut.pdf>.
- Rahja, R. (toim.) 2013. *Nuorten mediamaailma pähkinänkuoressa*. Mediaskasvatusseura ry. http://www.mediaskasvatus.fi/files/nuorten_mediamaailma_pahkinankuoressa.pdf, luettu 7.3.2017.
- SoMe ja Nuoret 2016*. <http://www.ebrand.fi/somejanuoret2016/>, luettu 7.3.2017.
- Tilastokeskus 2013. *Väestön tieto- ja viestintätekniiikan käyttö*. Helsinki: Tilastokeskus. https://www.stat.fi/til/sutivi/2013/sutivi_2013_2013-11-07_fi.pdf, luettu 7.3.2017.
- TNS Connected Life 2014. *Digilaitteiden ja uusien digipalvelujen käyttö vahvassa nosteessa Suomessa*. <http://www.tns-gallup.fi/uutiskirje2014/09/otsikko1>, luettu 14.2.2017.

2.2 Nuorten kokemuksia digitaalisista hyvinvointipalveluista

Laurean ylemmän AMK:n sosionomiopiskelijat keräsivät myös aineistoa hankkeen tutkimuksen taustalle. Tässä luvussa ylempi AMK -sosionomiopiskelija Sanna Asikainen ja yliopettaja Päivi Marjanen kertovat näiden haastattelujen tuloksista.

2.2.1 Johdanto

Digitaalisuus ja digitaaliset palvelut ovat yhteiskunnassamme jatkuvan kehittämisen ja uusien innovaatioiden lähtökohtana. Yleensä kehittämistyön kannustimina ovat taloudellisuus ja halutun kohderyhmän kattava ja helppo tavoitettavuus. Palveluiden kannattavuuden näkökulmasta tarjonnan ja kysynnän tulee kohdata, mihin voidaan vaikuttaa suunnittelemalla, kehittämällä ja tuottamalla palveluita asiakas- ja käyttäjälähtöisesti. Tässä alaluvussa kuvataan nuorten digitaalisten palveluiden käyttöä. Lisäksi kerrotaan kuinka Laurean ylempi AMK -opiskelijat ovat osallistuneet Digisti Fiksu -projektin tutkimustiedon keruuseen.

Digisti Fiksu -hanke on Laurea-ammattikorkeakoulun, Haaga-Helian ja Metropolian yhteishanke, jossa selvitetään kolmen kohderyhmän: nuorten, maahanmuuttajien sekä ikäihmisten kokemuksia digitaalisen tiedon, tuotteiden sekä palveluiden käytöstä ja vaikutuksista arkeen. Hankkeen yhtenä tavoitteena on selvittää, miten digiajan kansalaisuus näyttäytyy erilaisten väestöryhmien näkökulmasta sekä verkottaa ja vahvistaa jo olemassa olevien internet-aikakauden kansalaisuuteen liittyviä yhteisöjä ja projekteja Uudellamaalla sekä kansainvälisesti. Osana hanketta Laurea-ammattikorkeakoulun ylemmän AMK-tutkinnon sosionomiopiskelijat toteuttivat syksyllä 2016 tutkimuksen haastattelemalla kohderyhmien edustajia osana opintojaan. Haastatteluilla haluttiin kerätä käyttäjälähtöistä tietoa nuorten kokemuksista digitaalisten palveluiden käyttäjinä sekä kartoittaa digitaalisten palveluiden kehittämistarpeita.

Tässä luvussa keskitytään nuorten haastatteluista nousseisiin huomioihin. Opiskelijoiden haastattelemat nuoret olivat 14–23-vuotiaita suomalaisia nuoria ja heitä oli yhteensä kahdeksan. Projektissa tehdyn tutkimuksen avulla pyritään kehittämään, mutta myös saamaan kansalaisten ääni kuuluvaksi digitaalisia palveluita kehitettäessä.

2.2.2 Digitalisoituva yhteiskunta ja hyvinvointipalvelut

Toimiala toisensa jälkeen on huomannut digitalisaation vaikutukset henkilöstön määrän, työnkuvien sisällön ja henkilöstön osaamisen tarpeiden muutoksissa. Digitalisaation aikakautta voitaneen pitää historiallisena ajanjaksona, joka vaikuttaa myös hyvinvointipalveluihin. Muutos voidaan nähdä mahdollisuutena uusien toimintatapojen ja mallien luomiselle, mutta se edellyttää radikaaleja muutoksia nykyisiin ajatustapoihin. (Hautamäki, Leppänen, Mokka & Neuvonen 2017.)

Palvelujen digitalisoitumista pidetään menestyksen alustana ja mahdollisuutena tehostaa organisaatioiden toimintaa sekä tarjota asiakaslähtöisiä palveluita. Hallitus on ilmaissut uskoansa digitalisaation mahdollistamiin palvelumuutoksiin rahoittamalla digitalisaatiota mahdollistavia kärkihankkeitaan. Digitalisaatio on lisäksi yksi sote-uudistuksen muutoksen välineistä. Sähköisten palveluiden oletetaan näkyvän merkittävänä säätöinä yhteiskunnassa ja lisäävän yksilön valinnan vapautta ja tiedonvaihtoa yksilön ja palveluntuottajien välillä. (Knape 2016.) Digitalisaatio ei ole vain sitä, että tarjotut palvelut ovat sähköisiä, palvelu tapahtuu sähköisesti tai organisaation prosessit digitalisoidaan. Jatkuvasti uudistuva teknologia luo palveluille uudenlaisia mahdollisuuksia ja haasteita. Yhtenä keskeisenä tavoitteena on käyttäjän kokonaisvaltaisen toimijuuden vahvistaminen alati muuttuvassa teknologisoituvassa ja digitalisoituvassa maailmassa. Sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluiden kehittämisessä asiakkaan osallisuus on tunnustettu arvo ja tavoite, mikä tulee huomioida sekä organisaatioiden tasolla että työntekijöiden työtavoissa.

Erityisesti hyvinvointipalveluiden osalta digitaalisten palveluiden tarjonta on lisännyt sähköistä asiointia. Esimerkiksi terveys- ja hyvinvointipalveluissa digitalisoituminen näyttää lisäävän mahdollisuutta yksilölle ottaa suurempaa vastuuta omasta terveydestään ja sen seuraamisesta, kuten esimerkiksi sosiaali- ja terveysministeriön rahoittamassa Omahoito ja digitaaliset arvopalvelut (ODA) -hankkeessa. Hanke on osa ministeriön Palvelut asiakaslähtöisiksi -kärkihanketta. Digitalisoitumiseen liittyy palveluiden saamisen ja niihin osallistumisen lisäksi haasteita, kuten miten suhteutetaan yksilön suojaa turvaavia lakeja, kenellä on oikeus saada tietoa ja miten yksilöiden palveluiden käyttöä seurataan, miten osaamisen ja palveluiden tasapuolinen käyttömahdollisuus varmistetaan.

2.2.3 Nuoren ääni palveluiden kehittämisessä

Nuorisokulttuurissa on tunnistettu eritasoisia ilmiöitä, jotka ovat vahvasti sidottuina digitaalisuuteen. Tämä on luonut tarvetta nuorille kohdennettujen palveluiden ja toimintamuotojen monimuotoistamiseen ja kehittämiseen. Nuorten arjessa hyödynnetään paljon digitaalisia palveluita niin harrastustoiminnassa kuin sosiaalisissa suhteissakin. Erilaiset yhteisöt, blogit ja keskustelupalstat tarjoavat samanhenkistä seuraa tai tietoa mielenkiinnon kohteista. Kääntöpuolena asialle osa nuorista mainitsee, että keskustelupalstat ovat suurelta osin siirtyneet Facebookin ryhmiin, mikä on luonut painetta sen jäseneksi liittymiselle, vaikka muuten tarvetta jäsenyydelle ei ole koettu. Osa nuorista tuottaa myös itse materiaalia esimerkiksi blogien ja videoiden muodossa. (Lehtikangas 2014.)

Opiskelijoiden haastattelemat kahdeksan nuorta kertoivat käyttävänsä päivittäin digilaitteita ja digitaalisia palveluita, erityisesti sosiaalista mediaa. Vastauksissa heijastui vahvasti se, oliko nuori jo täysi-ikäinen vai ei. Täysi-ikäiset nuoret asioivat enemmän sähköisten palveluiden kuten verkkopankkipalveluiden, Kelan asiointipalveluiden ja verkkokauppojen kautta. Alaikäisillä nuorilla korostuivat sosiaalisen median sovellukset, Snapchat, Instagram, Whatsapp ja Messenger, mutta myös Youtube ja Netflix. Yhtenä huomiona oli se, että jokaisella sovelluksella oli nuorille eri käyttötarkoitus, ja he hyödynsivät niistä eri ominaisuuksia. Myös Digisti Fiksu -hankkeen laajan (N=111) haastatteluaineiston tulokset ovat samansuuntaisia. Nuoret edustavat ryhmää, jolle erityisesti älypuhelin ja sen mukanaan tuomat monipuoliset mahdollisuudet viestiä nopeasti ja reaaliaikaisesti ovat tärkeitä.

Nuorten vastauksissa korostuivat myös itse opetellun tiedonhauksen helppous ja nopeus. Hakupalvelimena käytetään Googlea ja satunnaisesti myös Wikipediaa. Virastojen, kuten Kelan ja työvoimatoimiston verkkosivuille toivottiin enemmän interaktiivisia chat-palveluita. Lisäksi toivottiin, että kaikki palvelut toimisivat kaikilla käyttöjärjestelmillä puhelimesta riippumatta. Haastateltavilta kyseltiin myös näkemyksiä toimivaan markkinointiin digitaalisissa palveluissa. Nuorten vastauksissa korostuivat videoiden ja vertaismarkkinoinnin tehokkuus.

Haastatteluiden perusteella vaikuttaa siltä, että nuoret kokeilevat innokkaasti erilaisia uusia palveluita. Digitaalisten palveluiden käyttäminen koetaan yleisesti helpoksi, eikä niistä ole huonoja kokemuksia. Sen sijaan virastojen ja ammattilaisten kieltä on välillä hankala ymmärtää. Yleisesti koettiin, että digitulevaisuudessa yhä useampi palvelu toimii sähköisesti ja

mobiilisti. Opiskelijoille oli jopa yllättävää se, että nuoret toivoivat myös mahdollisuutta saada palvelua henkilökohtaisesti kasvokkain tai puhelimitse.

Palveluiden ja järjestelmien kehittämisen kannalta hankalaa on se, että haastatteluilla nuorilla ilmeni hyvin vähäistä halukkuutta olla mukana kehittämistyössä. Yksittäiset nuoret olivat siihen valmiita siihen, jos kehitettävä palvelu on heillä jo käytössä ja näin ollen tuttu. Miten siis tavoittaa ne nuoret, jotka ovat innokkaita ja motivoituneita kehittäjiä tai kuinka lisätä omakohtaisuuden tuntua kehittämistyöhön? Yhtenä ratkaisuna opiskelijoiden ryhmä esitti kehittämiskohteen selkeän rajaamisen, todellisen kehittämisen ja osallisuuden mahdollistamisen kehitystyön jokaisessa vaiheessa alusta alkaen.

2.2.4 Yhteenveto

Hyvinvointipalveluita kehitettäessä kansalaisten osallistaminen ja heidän tarpeidensa kuuleminen on erityisen tärkeää. Haastatteluiden tulokseksi voidaan sanoa, että nuorten digitaalisten palveluiden käytössä korostuu sosiaalinen media. Haastatteluiden perusteella on kuitenkin mahdollista tehdä kattavaa yleistystä nuorten digitaalisten palveluiden tai sosiaalisen median käytöstä. Sosiaalisen median merkitystä ja asemaa ei voi kuitenkaan olla huomioimatta, kun suunnitellaan palveluita nuorille, vaan se on syytä huomioida osana tulevaisuuden digipalveluita, joiden käyttäjiksi nuoria toivotaan.

Eri-ikäisillä ja -taustaisilla nuorilla on erilaiset käsitykset digitaalisista palveluista, mutta myös erilaiset käyttötavat. Digitaalisista palveluista puhuttaessa on tärkeää erotella ne palvelut, jotka ovat tarkoitettu asiointiin pankkien ja viranomaisten kanssa ja ne palvelut, jotka ovat puhtaasti ajanvietettä ja kommunikaatiota varten. Erilaisten sähköisten palveluiden tärkeys elää ihmisen elinkaaren mukana. Kouluikäisille nuorille tärkeimpiä palveluita ovat ajanviette- ja kommunikaatiopalvelut, kun taas myöhemmässä vaiheessa esille nousee pankkipalvelut sekä viranomaisasiointi esimerkiksi Kelan verkkopalvelussa.

Digitaalisissa viranomaispalveluissa asiakaslähtöisen kehittämisen yhtenä haasteena ovat erilaiset ikäryhmät erilaisine taitoineen ja tarpeineen. Siinä missä nuori tarvitsee pääasiassa opinto- ja asumistukeen liittyviä palveluita, työssäkäyvä tarvitsee muita palveluita. Miten ottaa huomioon erilaiset tarpeet saman järjestelmän sisällä vai olisiko palveluita mahdollista hajauttaa?

Tietoturvallisuus ja asiakkaiden tietojen käsittely asettavat myös omat haasteensa digitaalisille palveluille. Vuonna 2018 voimaantuleva EU:n tietosuojadirektiivi asettaa kattavat velvollisuudet viranomaisille ja yrityksille, jotka käsittelevät henkilötietoja. Huolimaton tietojenkäsittely tai riittämätön suoja voivat aiheuttaa pysyvää vahinkoa henkilölle, jonka terveys- tai muita henkilötietoja leviää väärille tahoille. (Valtiovarainministeriö 2016.)

Lähteet

- EU Youth Report, 2012. *Status of the situation of young people in the European Union*. Euroopan komissio. http://ec.europa.eu/youth/library/reports/eu-youth-report-2012_en.pdf, luettu 14.2.2017.
- Hautamäki, A., Leppänen, J., Mokka, R. & Neuvonen, A. 2017. *Uuden ajan työ ja toimeentulo*. Sitra. <https://www.sitra.fi/julkaisut/uuden-ajan-tyo-ja-toimeentulo/#esipuhe-katse-kuopasta-ylos-mahdollisuuksiin>, luettu 20.4.2017.
- Knape, N. 2016. *Digitalisaatio – avain sote-onneen?* THL. <https://blogi.thl.fi/blogin-nayt-osisivu/-/blogs/digitalisaatio-avain-sote-onneen->, luettu 20.4.2017.
- Lauha, H. & Tuominen, S. (toim.) 2016. *Kohti digitaalista nuorisotyötä*. Helsinki: Verke.
- Laurea-ammattikorkeakouluopiskelijoiden opintotehtävän raportit. 2016. *Palvelunkäyttäjät kehittäjinä*.
- Lehtikangas, A. 2014. *Identiteetti, vuorovaikutus ja toimijuus verkossa – Kartoitus nuorten verkkokulttuuria käsittelevästä kotimaisesta tutkimuksesta*. Verke - Verkko- nuorisotyön valtakunnallinen kehittämiskeskus. <https://www.verke.org/wp-content/uploads/2015/12/Verkkokulttuuri.pdf>, luettu 7.3.2017.
- Rahja, R. (toim.) 2013. *Nuorten mediamaailma pähkinänkuoressa*. Mediakasvatusseura ry. http://www.mediakasvatus.fi/files/nuorten_mediamaailma_pahkinankuoressa.pdf, luettu 7.3.2017.
- Sosiaali- ja terveysministeriö, 2016. *Sosiaali- ja terveydenhuoltoon kehitetään uusia sähköisiä palveluja*. http://stm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/sosiaali-ja-terveydenhuoltoon-kehitetaan-uusia-sahkoisia-palveluja, luettu 19.4.2017.
- Valtiovarainministeriö, 2016. *Lakiuudistus parantaa tietosuojaa EU:ssa – tuore raportti antaa suosituksia muutosvaiheeseen*. http://vm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/lakiuudistus-parantaa-tietosuojaa-eu-ssa-tuore-raportti-uudistuksesta-antaa-suosituksia-muutosvaiheeseen, luettu 19.4.2017.

2.3 Työpajatuloksia: digipalveluista yltärintonaa, mutta ohjausta tarvitaan lisää

Digisti Fiksu -hanke järjesti nuorten digitaalista kansalaisuutta käsittelevän työpajan Laurea-ammattikorkeakoulun Hyvinkään kampuksella 29.3.2017. Työpaja keräsi hieman vähemmän osallistujia kuin kevään muut työpajat. Paikalla oli lukumäärästä huolimatta kiitettävästi paikallista asiantuntijutta ruohonjuuritasolta suunnittelijoihin ja johtajiin asti.

Tilaisuuden aluksi Digisti Fiksu -hankkeen yliopettaja Päivi Marjanen esitteli hankkeessa tehdyn kyselytutkimuksen tuloksia. Koska osallistujia oli muita kevään työpajoja vähemmän, työskentelymetodiksi valittiin fasilitoitu keskustelu, jonka keskeisiksi teemoiksi nousivat toimintakulttuuri, palvelut ja osallistaminen.

Toimintakulttuurista ja palveluista puhuttaessa asiantuntijaryhmä Hyvinkäällä totesi, että palveluita on jo nyt liikaa ja liian monessa kerroksessa. Keskeinen ongelma ei silloin nuorten kohderyhmän kanssa ole välttämättä se, mitä uusia palveluja pitäisi kehittää vaan se, miten nykyistä toimintakulttuuria yhdessä olemassa olevien palvelujen kanssa tulisi kehittää paremmin nuorten tarpeita vastaaviksi.

Usein myös kansalaisille suunnattujen palvelujen lähtökohtana on ongelma-keskeisyys – uudella palvelulla pyritään ratkomaan joku havaittu ongelma. Usein yksi palvelu pyrkii vastaamaan yhteen ongelmaan. Nuorten kanssa työskennelleet totesivat, että jos nuorella on ongelma, niitä ei ole vain yksi vaan useampia. Tällöin on tarve henkilökohtaiselle ohjaukselle, jotta voidaan selvittää, miten ongelmien vyyhtiä olisi tarkoituksenmukaisinta purkaa.

Todettiin, että tarvetta olisi matalan kynnyksen palvelulle, johon voisi tulla ongelman kuin ongelman kanssa. Tällaista ohjauspalvelua ei voi automatisoida.

3 Maahanmuuttajataustaiset ja digitaalisuus



■ Tässä luvussa Minttu Rätty avaa ulkomaalaistaustaisten kansalaisten ajatuksia digitaalisista palveluista. Pohdinnan taustalla on kanadalaisen Augie Fleraksen käsityksiä median roolista monikulttuurisuuden edistämisessä. Luvun lopussa on lyhyt katsaus maahanmuuttajajärjestöjen kanssa Espoon Entressen kirjastossa pidetystä työpajasta, jossa pohdittiin digitaalisten palvelujen kehittämistä ja kehittämisen pullonkauloja. Suurimpana ongelmana nähtiin demoympäristöjen puute, sillä esimerkiksi pankkien ja vakuutuslaitosten digitaalisia palveluja ei voida harjoitella aidossa ympäristössä. Myös palveluissa käytetty kieli koettiin kankeaksi ja hankalaksi.

3.1 Ulkomaalaistaustaiset kansalaiset digitalisoituvassa toimintaympäristössä

Ulkomaalaistaustaisten määrä on nopeassa kasvussa erityisesti Uudella maalla. Maahanmuuttajuus tuo erilaisia kielellisiä ja kulttuurisia erityishaasteita osallisuudelle ja palvelujen järjestämiselle. Tässä luvussa tarkastellaan ulkomaalaistaustaisten henkilöiden näkökulmasta Uudenmaan älykkään erikoistumisen strategian pohjalta nk. fiksum kansalaisuutta. Tarkastelussa on siis se, miten kansalainen selviää digitalisoituvassa toimintaympäristössä. Lisäksi tässä luvussa selvitetään, miten digitalisaatio on läsnä maahanmuuttajien arjessa. Millaisia digitaalisia välineitä ja palveluja maahanmuuttajat käyttävät arjessaan ja millaisia digitaalisia palveluja heiltä puuttuu? Miten digitaalisten palvelujen käyttö koetaan? Millaisia haasteita ja ongelmia kohderyhmät kohtaavat digitaalisten palvelujen käytössä ja digitaalisten tietojen hankinnassa? Entä, miten maahanmuuttajat hyödyntävät sosiaalista mediaa ja miten sen avulla voidaan edistää osallisuutta?

3.1.1 Kohderyhmänä maahanmuuttajat

Maahanmuuttajaväestön kasvaessa ja kehittyessä yhä heterogeenisemmaksi myös käsitteistö on monipuolistunut. Maahanmuuttajuutta tai ulko-

maalaisuutta voidaan määritellä monesta eri näkökulmasta. Kriteerinä voi toimia äidinkieli, kansalaisuus syntyperä tai oleskeluluvan peruste (Tilastokeskus). Moni taustaan liittyvä tekijä vaikuttaa myös palveluiden kokeamiseen (Castaneda ym. 2015). Usein käytetään käsitettä *ulkomaalaistaustainen*, jolla tarkoitetaan henkilöä, jonka molemmat vanhemmat tai ainoa tiedossa oleva vanhempi on syntynyt ulkomailla. Vuonna 2015 Suomen väestöstä ulkomaalaistaustaisia oli 339 925 eli 6,2 prosenttia. Suurimman ulkomaalaisryhmän muodostavat henkilöt, joiden taustamaa on entinen Neuvostoliitto tai Venäjä. Heitä oli Suomessa vuoden 2015 lopussa 79 016 henkilöä. Seuraavaksi suurimmat ryhmät olivat virolaistaustaiset, 46 960 henkilöä, somalialaistaustaiset, 17 761 henkilöä ja irakilaistaustaiset, 13 967 henkilöä.

Suomen ulkomaalaistaustaisista yli puolet asuu Uudellamaalla. Siellä asuu selvästi koko maan keskiarvoa enemmän ulkomaalaistaustaisia, yhteensä noin 12 prosenttia (Tilastokeskus). Ulkomaalaistaustaisista suurin osa on työikäisiä. Myös lapsia on enemmän kuin väestössä keskimäärin. Lasten suhteellinen osuus on suurin niissä taustamaaryhmissä, joissa on myös suhteellisen paljon pakolaisia. Eläkeikäisten osuus ulkomaalaistaustaisista on pieni, vain noin viisi prosenttia.

Tässä selvityksessä ulkomaalaistaustaisuus perustuu synnyinmaahan. Haastateltavilta kysyttiin, ovatko he syntyneet muualla kuin Suomessa. Yhteensä kyselyyn vastasi 105 ulkomailla syntynyttä henkilöä.

Ulkomailla syntyneistä haastatelluista miehiä oli reilu puolet eli 55 % ja naisia 44 %. Kaikki olivat täysi-ikäisiä: nuoria alle 25-vuotiaita haastatelluista oli 28 % (n=29), 25–34-vuotiaita 36 % (n=37), 35–64 vuotiaita 32 % (n=33) ja yli 65-vuotiaita 4 % (n=4). Haastatellut henkilöt olivat siis pääosin työikäisiä. He olivat asuneet hyvin eripituisia aikoja Suomessa: noin puolet oli muuttanut Suomeen alle kymmenen ja puolet yli kymmenen vuotta sitten. Tarkemmin haastatteluun osallistuneiden maassaoloaika selviää taulukosta 4. Vain osalta haastatelluista kysyttiin äidinkieltä. Näiden vastausten perusteella voidaan kuitenkin päätellä, että haastatellut edustavat hyvin laajaa etnistä taustaa. Myös maahanmuuton syitä oli useita, joukossa oli työn tai perhesuhteiden perusteella maahan muuttaneita sekä pakolaistaustaisia henkilöitä.

AIKA	VASTAAJA- MÄÄRÄ	% KAIKISTA ULKOMAALAI- TAUSTAISISTA VASTANNEISTA	% HENKILÖISTÄ, JOTKA ILMOITTIVAT MAASSAOLO- AIKANSÄ
vuosi tai vähemmän	14	13,3	15,6
2–5 vuotta	14	13,3	15,6
6–10 vuotta	15	14,3	16,7
11–15 vuotta	11	10,5	12,2
Yli 15 vuotta	36	34,3	40,0
Yhteensä	90	85,7	100,0
Vastaus puuttuu	15	14,3	
Yhteensä	105	100,0	

Taulukko 4. Haastateltavien Suomessa asumisaika vuosina.

Tässä luvussa pyritään vastaamaan kysymyksiin:

1. Millaisia digitaalisia välineitä ja palveluja maahanmuuttajat käyttävät arjessaan ja millaisia digitaalisia palveluja heiltä puuttuu?
2. Millaisia haasteita ja ongelmia kohderyhmät kohtaavat digitaalisten palvelujen käytössä ja digitaalisten tietojen hankinnassa?
3. Miten maahanmuuttajat hyödyntävät sosiaalista mediaa ja miten sen avulla voidaan edistää osallisuutta?

3.1.2 Maahanmuuttajien aktiivisen kansalaisuuden edistäminen

Maahanmuuttajien osallisuutta yhteiskunnassa erityisesti maahanmuuton alkuvaiheessa edistetään ns. kotouttamistoimilla. Niiden tarkoituksena on tukea ja edistää kotoutumista ja maahanmuuttajan mahdollisuutta osallistua aktiivisesti suomalaisen yhteiskunnan toimintaan. (Kotouttamislaki 1386/2010). Kotoutuminen nähdään kaksisuuntaisena prosessina, jossa toisaalta maahanmuuttajien tulee oppia kieltä ja kulttuuria ja toisaalta suomalainen yhteiskunta muuttuu moninaisemmaksi ja maahanmuuttajien tarpeita paremmin vastaavaksi. Myös Uudenmaan liiton Kaksisuuntaisen kotoutumisen -tavoiteohjelma vuodelta 2015 korostaa kotoutumisen

kaksisuuntaisuutta: kotoutuminen on jatkuva maahanmuuttajan ja yhteiskunnan vuorovaikutteinen kehitys, joka edellyttää sitoutumista kaikilta osapuolilta. Siihen osallistuvat maahanmuuttajat, kantaväestö, viranomaiset, kolmas sektori, oppilaitokset ja yritykset. Kotoutumisen kaksisuuntaisuus edellyttää tiedon ja eri väestöryhmien välisten kohtaamisten lisääntymistä.

On aiheellista kysyä, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjonta kohtaa maahanmuuttajat? On todettu, että sen palveluissa ohjelma- ja strategiatasolla maahanmuuttajien erityistarpeet huomioidaan hyvin, mutta käytännössä heidän erityistarpeensa huomioidaan kunnissa ja niiden sisällä eri sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköissä kuitenkin vaihtelevasti (VTV 2014, Maamu-tutkimus). Maahanmuuttajien sosiaali- ja terveystalvelujen järjestämisen keskeinen kysymys on, riittävätkö peruspalvelut vastaamaan palvelutarpeeseen vai tulisiko maahanmuuttajille järjestää erityispalveluja. Tätä pohdintaa on käyty monella eri tasolla, erityisesti kuntasektorilla, jonka velvoitteena on järjestää peruspalvelut.

Useamman tutkimuksen (VTV 2014; Härkäpää ym. 2012; Malin ja Suvisaari 2010) perusteella suomalainen palvelujärjestelmä on heikosti maahanmuuttajien tiedossa. Tiedon saantia vaikeuttaa se, että palvelujärjestelmä on pirstaleinen, eikä viranomaisilla ole riittävästi aikaa maahanmuuttajien neuvomiseen. Yhteisen kielen puuttuminen vaikeuttaa ohjausta. Lisäksi palvelujen saavutettavuuteen vaikuttavat kulttuurien väliset erot, esimerkiksi erilaiset terveyttä ja sairautta koskevat käsitykset. Tiedonsaannin puutteellisuus ja asiakkaiden sosiaalisen tukiverkoston puuttuminen johtavat siihen, että maahanmuuttajat käyttävät vähemmän kuntoutuspalveluja kuin väestö keskimäärin. Tutkimuksessa erityisenä ongelmana nostetaan esille maahanmuuttajien mielenterveysongelmat ja niiden hoitaminen, joihin peruspalvelut eivät näytä riittävän (VTV 2014).

3.1.3 Media ja maahanmuuttajat

Kanadalainen Augie Fleras (2015) tarkastelee median moninaista roolia monikulttuurisuuden edistämässä. Monikulttuurisella medially voidaan tarkoittaa joko valtamedian kehittymistä monikulttuuristuvassa yhteiskunnassa tai sitten erityistä vähemmistöjen omaa mediaa. Usein vähemmistölle monikulttuurinen media tarkoittaa kanavia, joissa he voivat tarkastella ympäröivää yhteiskuntaa omasta näkökulmastaan (Georgiou 2014). Fleras tarkastelee median roolia monikulttuurisessa yhteiskunnassa siitä käsin, että sen rooli on sekä reagoida että toisaalta aktiivisesti edistää

monikulttuurisuutta yhteiskunnassa. Fleras tarkastelee mediafokusta sekä yhteisön sisäisenä että ulospäin suuntautuneena mediana. Ulospäin suuntautunut media voi tarkoittaa sitä, että sen kautta vähemmistöyhteisö ymmärtää ympäröivää yhteiskuntaa paremmin tai päinvastoin että valtaväestöä autetaan sen avulla ymmärtämään paremmin vähemmistön elinpiiriä.

Kanadan ja Suomen monikulttuurisuuspolitiikka muistuttavat toisiaan siinä, että integraatio- tai kotouttamispolitiikka nähdään kaksisuuntaisena prosessina, jossa toisaalta maahanmuuttajille tai vähemmistöille pyritään antamaan mahdollisimman hyvät kielelliset ja kulttuuriset valmiudet osallistua suomalaiseen yhteiskuntaan ja toisaalta yhteiskunnan nähdään muuttuvan monikulttuurisuuskehityksen myötä.

Fleras (2015) korostaa, että nyky-yhteiskunnassa monikulttuurisuudesta on tullut erittäin monisyinen ilmiö, joka ei ole enää sidottu yhteen yhteiskuntaan tai paikkaan. ”Post-etnisessä” tai ”post-monikulttuurisessa” yhteisössä otetaan huomioon ihmisten liikkuvuus, transnationaaliset suhteet rajojen yli sekä identifioituminen useaan eri ryhmään, joista etnisyys on vain yksi. Taulukossa 5 Flerasin malli median roolista monikulttuurisessa yhteiskunnassa ja ”post-monikulttuurisessa” yhteiskunnassa on yhdistetty. Muutos on nähtävissä maailmanlaajuisesti, ja digitalisaatio on siinä merkittävänä taustatekijänä.

Mediaa paikallisuudesta irrotettuna, globalisaation mahdollistajana on tutkittu suhteellisen paljon, mutta vähemmän on tutkittu median roolia paikallisuuden edistäjänä (Andersson 2013). Andersson (2013) toteaa, että medialla on tärkeä merkitys maahanmuuttajan identifioimisessa sekä kotimaan että asuinmaan yhteisöihin. Transnationaalisuus, paikallisuuden ja virtuaalisen yhteisöllisyyden merkitykset, on moninainen kokonaisuus. Maahanmuuttajan sosiokulttuuriset resurssit ja aikaisemmat kokemukset vaikuttavat siihen, miten hyvin hän voi arjessaan elää ja hyödyntää tällaista monipaikkaista todellisuutta.

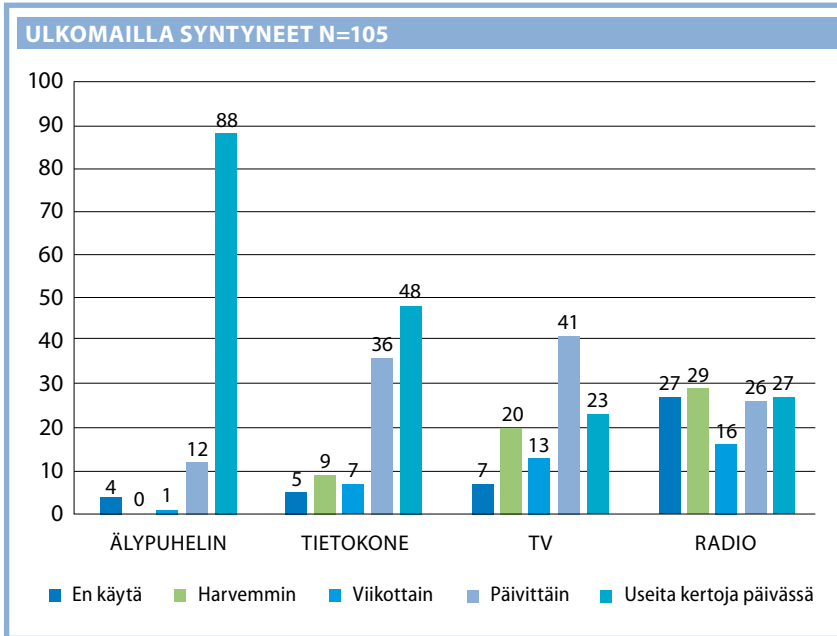
Tarkastelen tässä luvussa maahanmuuttajien sähköisen median käyttöä, minkä myötä myös Flerasin ajatukset median roolista tulevat merkityksellisiksi. Jätän tarkastelussani erilaisten tiedostusvälineiden roolin vähemmälle huomiolle ja keskityn enemmän sosiaaliseen mediaan. Sen rooli korostuu silloin, kun tutkitaan maahanmuuttajien osallisuuden kokemusta ja toisaalta kiinnittymistä erilaisiin yhteisöihin.

		REAKTIIVINEN (PUOLUSTAVA) REACTIVE (DEFENSIVE)	PROAKTIIVINEN (VAHVISTAVA) PROACTIVE (AFFIRMATION)
Fokus vähemmistöön itseensä ts. "sisäänpäin" (yhdistävä)	Monikulttuurinen media	Rakennetaan "puskureita" Reagoidaan valtamedian negatiivisuuteen tarjoamalla vähemmistön näkökulmia.	"Luodaan yhteisöjä" Edistetään yhteisön itsetuntoa ja yhteisöllisyyttä juhlimalla myönteisiä saavutuksia ja kertomalla kotimaan uutisia.
	"Post-monikulttuurinen" media	Identiteetin ja kuulumisen vallalla olevien ja rinnakkaisten käsitteiden uudelleen määrittely	Monikulttuurisesta mosaiikista kaleidoskoopiksi, jossa edistetään monikulttuurista dialogia ja yhteisöjen välisiä yhteyksiä
Ulospäin suuntautunut fokus	Monikulttuurinen media	"Poistetaan esteitä" Torjutaan sosiaalista epätasa-arvoa ja saadaan aikaan positiivista muutosta tasa-arvoa edistämällä.	"Rakennetaan siltoja"
	"Post-monikulttuurinen" media	Yhteiskuntaan asettumisen tai sopeutumisen sijaan muovataan ja rakennetaan yhteistä yhteiskuntaa.	Neuvotellaan etnisyyden ja kansalaisuuden suhteesta.

Taulukko 5. Monikulttuurisen ja "post-monikulttuurisen" median moniulotteisuus (Fleras 2015).

3.1.4 Digitaalisten palvelujen käyttö

Käyn aluksi läpi digitaalisten laitteiden käyttöä. Ulkomaalaistaustaisilla haastatelluilla näytti pääsääntöisesti olevan hyvin monipuolisesti älylaitteita käytössään. Sähköisistä tieto- ja viestintävälineistä tavallisimpia olivat älypuhelin ja tietokone. Älypuhelin käytti päivittäin 95 % (n=100) ja tietokonetta 80 % vastanneista. Haastatelluista 4,8 % (n=5) ei kertomansa mukaan käytä lainkaan tietokonetta. 25,7 % (n=27) heistä kertoi, ettei kuuntele radiota ja 6,7 % (n=7) ettei katso televisiota.

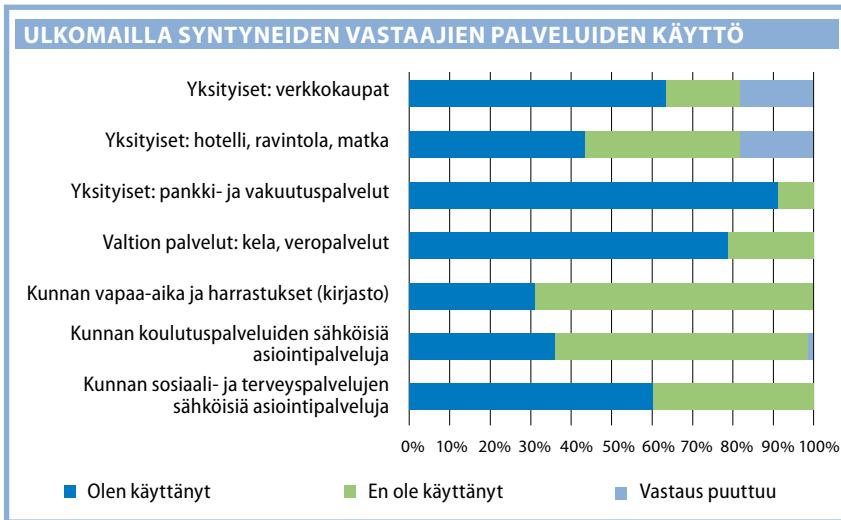


Kuvio 1. Ulkomailla syntyneiden vastaajien sähköisten tieto- ja viestintävälineiden käyttö.

3.1.5 Sähköisten palveluiden käyttö

Vastaajat olivat käyttäneet suhteellisen yleisesti sähköisiä palveluja. Yksityisistä palveluista pankki- ja vakuutuspalveluja oli käyttänyt lähes 90 % ja verkkokauppoja noin 50% vastaajista. Myös valtion veropalveluja tai Kelan palveluja oli käyttänyt lähes 80 % vastaajista. Kaksi kolmasosa vastaajista oli käyttänyt kunnallisia sosiaali- ja terveystalv palveluja ja yksi kolmasosa kirjaston palveluja kuten kuvioista 2 selviää. Kolme neljästä vastaajasta eli 75 % piti itseään taitavana tai erittäin taitavana sähköisten palveluiden käyttäjänä, vain 3 % vastaajista totesi, ettei heillä ole lainkaan näitä taitoja.

Osa vastaajista totesi olevansa erittäin tyytyväinen sähköisten palveluiden tasoon – ja siihen, että sellaisia oli olemassa. Osa vastaajista hoiti mielellään erityisesti yksinkertaiset asiat verkossa, ajanvaraukset, pankkiasioinnin ym. Toisaalta sähköisiä palveluita käytettiin paljon erityisesti silloin, kun muita vaihtoehtoja ei ollut olemassa tai ne olivat hyvin hankalasti tavoitettavissa, kuten pankki- tai verotoimiston palvelut. Kunnan koulutuspalveluista yleisin maininta oli yhteydenpito lasten kouluun Wilman kautta.



Kuvio 2. Ulkomailla syntyneiden vastaajien sähköisten asiointipalveluiden käyttö.

3.1.6 Maahanmuuttajien erityishaasteet sähköisten palveluiden käytössä

Vaikka moni vastaaja olikin tyytyväinen sähköisiin palveluihin, vähän yli puolet heistä toivoi kuitenkin, että palvelua voisi saada myös henkilökohtaisesti ja kasvokkain. Erityisesti vaikeasti ymmärrettävien tai hyvin henkilökohtaisten asioiden hoitoon toivottiin kasvokkaista palvelua. Lisäksi monella oli ongelmana se, että etenkin oleskelun alkuvaiheessa pienten sosiaalisten verkostojen vuoksi he eivät välttämättä tunteneet henkilöitä, jotka olisivat voineet olla avuksi sähköisten palveluiden käytössä. Joku vastaajista myös mainitsi, ettei hänellä ole laitetta, jolla käyttää sähköisiä palveluja.

Haasteeksi mainittiin myös mm. kieliongelmat. Hyväkään suomen kielen suullinen taito ei takaa sitä, että osaa käyttää suomenkielisiä palveluja. Jotkut ulkomaisista vastaajista toivoivat, että palvelut olisivat englanniksi. Osa totesi, ettei edes englanninkielisistä sivuista olisi apua, vaan he tarvitsisivat palveluja omalla äidinkielellään tai jollain muulla osaamallaan kielellä. Joistain englanninkielisistä sivuista myös todettiin, että niissä on suppeat tai suppeammat palvelut kuin vastaavilla suomenkielisillä sivuilla tai että niitä on kielellisesti vaikea ymmärtää.

Vähän aikaa Suomessa asuneiden sekä nuorten henkilöiden kohdalla nousi ongelmaksi se, etteivät he olleet vielä saaneet käyttöönsä verkkopankkitunnuksia. Tunnusten valta-asema on todettu ongelmaksi yleisesti

ja siihen on pyritty löytämään ratkaisuja mm. kansalaisvarmenteen avulla. Se on kuitenkin vielä melko tuntematon käytäntö ja lisäksi sen käyttöön tarvitaan erillinen kortinlukija.

Yleisesti ottaen maahanmuuttajuuteen liittyvien palveluiden ja tiedon koettiin myös olevan hajanaista ja jakautunut eri virastoille. Osa palveluista ja tiedoista löytyi poliisin osa Maahanmuuttoviraston sivuilta. Tilanne muuttui kuitenkin tutkimuksen teon jälkeen 1.1.2017, kun kaikki oleskelulupa-asiat siirtyivät Maahanmuuttovirastoon.

”Joitain palveluja esim. TE-toimiston sivuja tulee vähän käytettyä, koska ne ovat pakattu niin täyteen tavaraa, mikä tekee sivustosta vaikeakäyttöisen ja hakukoneesta hankalan.”

”Joskus on vaikea ymmärtää suomenkielisiä sivustoja, en aina ymmärrä, mitä kysytään tms., vaikka suomen kielen taito onkin suullisesti hyvä. Esimerkiksi Kelan hakemukset ym. olisi helpompi hoitaa kasvokkain, koska byrokratiaa on vaikea ymmärtää ilman, että joku selittää asiat.”

”Aluksi oli vaikeaa, kun ei puhunut suomea eikä englantia. Jonkun piti aina olla apuna kääntämässä tekstit. Se taas oli vaikeaa, kun ei tuntenut ketään.”

”Internetin käyttö vain pakon sanelemana. Olen ehkä vanhainaikainen ihminen ja tykkään kasvokkain palveluista.”

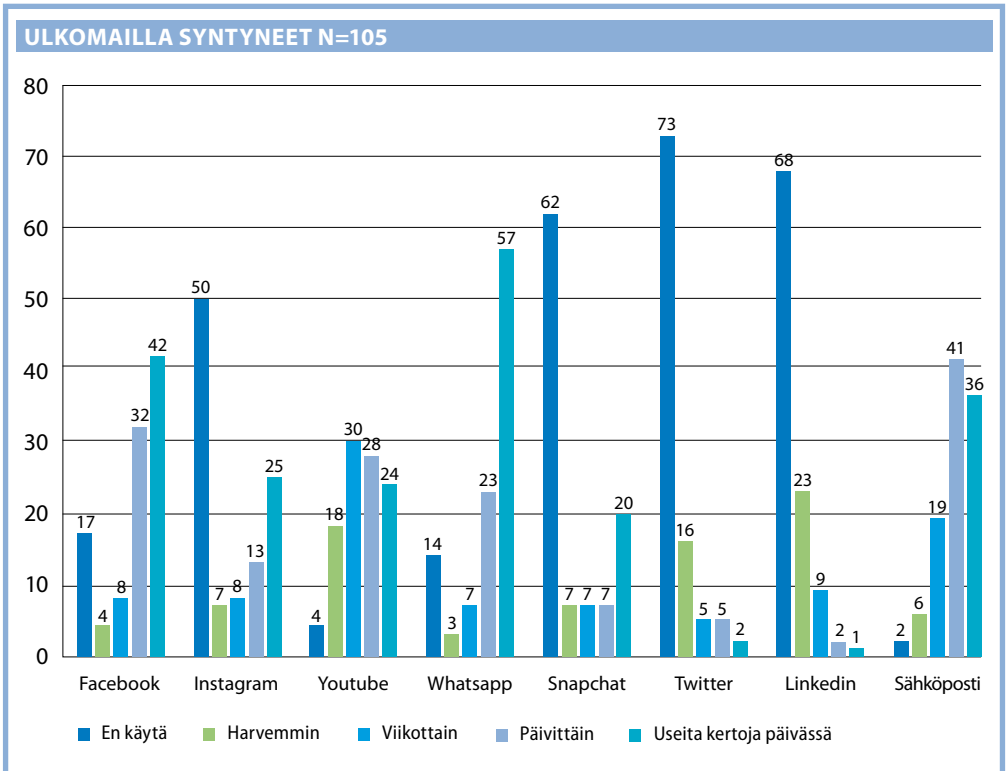
”Palvelujen skaala kattava, mutta englannin kielelle käännetyn informaation määrä liian suppea.”

Viidesosa ulkomaalaistaustaisista vastaajista oli kiinnostunut kehittämään sähköisiä palveluja tai olemaan mukana palvelujen testaajina. Useat toivoivat, että sähköisten palveluiden rinnalla olisi saatavilla myös tukipalveluja ja kasvokkaisia palveluja. Jotkut vastaajista toivoivat lisäksi englanninkielisiä palveluja ja parempia käännöksiä suomalaisille palveluille. Kehityshetokkuksia olivat mm. mobiilisivustojen kehittäminen sekä terveys-chat.

3.1.7 Sosiaalinen media osallisuuden lisääjänä

Ulkomaalaisten vastaajien suosituin sosiaalisen median alusta oli Whatsapp. Sovellusta käytti päivittäin 80 % vastaajista. Lähes yhtä suosittuja olivat sähköposti (77 %) ja Facebook (64 %). Kyselyn kohteena olleista alustoista vähiten käytössä olivat LinkedIn ja Twitter. Toisaalta vastaajat mainitsivat myös muita alustoja, esimerkiksi useampi vastaaja nimesi Facebookin venäläisen vastineen VKontakten.

Vastusten perusteella ulkomaalaistaustaisten osallistuminen verkko-yhteisöihin ei suuresti poikennut suomalaisten osallistumisesta. Useimmiten kuului perheen, vanhojen ystävien tai työyhteisön verkko-yhteisöihin. Monet näistä, esimerkiksi kouluaikaiset yhteisöt, linkittyvät usein kotimaahan. Jotkut mainitsivat käyttävänsä myös kotimaan sosiaalista mediaa (mm. VKontakten).



Kuvio 3. Ulkomailla syntyneiden vastaajien sähköisten alustojen käyttö.

”Seuraan kotimaan verkkoyhteisöjä, koska siellä on kavereita.”

”Kyllä, olen Facebookissa useissa virolaisten ryhmissä. Käytän myös virolaisia kauppoja internetissä.”

Vain jokunen maahanmuuttaja mainitsi erityisesti ulkomaalaisille suunnatun ryhmän (esim. Äidit Suomessa -ryhmä). Myös Suomessa asuvien ulkomaalaisten yhteisöjä mainittiin jonkin verran, Niistä saatiin tietoa ja vinkkejä Suomessa asumiseen.

”Niistä saa paljon hyödyllistä tietoa Suomessa asuvalle maahanmuuttajalle. Esimerkiksi voi kuulla hyvistä aasialaisista ravintoloista, työmahdollisuuksista jne.”

Kansainvälisistä sivustoista mainittiin useimmiten erilaiset harrastesivut kuten jalkapalloiluun tai autoiluun liittyvät sivut. Ainoastaan yksi haastateltava mainitsi erityisesti kansainvälistä yhteistyötä edistävät sivut.

Yksi vastaajista toivoi lisää erityisesti oman kielen ja kulttuurin tavoitettavia yhteisöjä. Suomalaisen kanssa vuorovaikutusta toivottiin myös lisää. Lisäksi ehdotuksia tuli myös hyvään mieleen ja vapaa-aikaan liittyvistä yhteisöistä. Tosin useat vastaajat olivat sitä mieltä, että yhteisöjä on jo tarpeeksi.

”Kansainväliset hommat eri maiden nuorten kanssa. Haluan lisätä tietoisuutta, jotta tietämättömyydestä päästäisiin eroon, sekä solidaarisuuden vuoksi.”

”Yhteydenpitoväline japanilaisiin opiskelijoihin tai muuten Suomessa asuviin japanilaisiin. Minulla ei ole montaa japanilaista ystävää Suomessa, ja kaipaamaan mahdollisuutta puhua äidinkielelläni ja jakaa informaatiota.”

”Ulkomaalaistaustaisia yhdistäviä yhteisöjä sekä suomalaisten kanssa vuorovaikutuksen [mahdollistavia] yhteisöpalveluja. Vuorovaikutus lisääntyisi ja yhteiskunta parantuisi. Rasismi vähenisi ja monikulttuurisuus lisääntyisi.”

”Urheiluun liittyviä, ”premium”, ”pubi online”. Rentoa oleskelua netissä, kaikki kavereita (kuten pubeissa, kun katsotaan esim. futista).”

3.1.8 Pohdinta

Ulkomaalaistaustaiset vastaajat käyttivät melko yleisesti älylaitteita ja niillä internetiä. Samansuuntaisia tuloksia on saatu myös aiemmassa tutkimuksessa, jonka mukaan maahanmuuttajat käyttävät internetiä ahkerammin kuin väestö keskimäärin. Toisaalta internetin käytössä oli eroja eri väestöryhmien välillä. Ulkomaalaistaustaiset on erityisen heterogeeninen ryhmä, kun tarkastellaan koulutusta ja tottumusta käyttää digitaalisia palveluja. (Maasilta, Simola & Heurlin 2008). Emme tässä tutkimuksessa selvittäneet kovinkaan laajasti haastateltavien muita taustatietoja, mutta myös tässä korostuu ulkomaalaisväestön heterogeenisyys ja erilaiset valmiudet käyttää sähköisiä laitteita.

Tasa-arvon ja kotoutumisen kaksisuuntaisuuden toteutumisen näkökulmasta on ensiarvoisen tärkeää, että palveluja, myös sähköisiä, kehitetään sellaisiksi, että niitä on mahdollista käyttää myös heikolla kielitaidolla (tai ilman kielitaitoa). Ehkä helpoiten tällainen järjestelmä voidaan taata joko kehittämällä rinnakkain sähköisiä ja kasvokkain tapahtuvia palveluja tai järjestämällä laaja, kaikki tavoitettava ohjaus- ja tukitoiminta sähköisten palveluiden käytölle. Tukitoimintaa ei voida palvelujen tasa-arvoisen toteutumisen näkökulmasta siirtää ainoastaan vapaaehtoisille, vaikka myös heillä tulisi olla siinä tärkeä rooli.

Jos digitaalisia palveluja tarkastellaan osallisuuden edistäjänä, tuo Flerasin (2015) malli median roolista monikulttuurisuuden edistäjänä siihen mielenkiintoisen näkökulman. Maahanmuuttajille tulee rakentaa siltoja suomalaisen yhteiskuntaan, sillä esimerkiksi Larjan (2017) tutkimuksessa Suomessa syntyneistä tai alle kouluikäisinä Suomeen muuttaneista ulkomaalaistaustaisista nuorista joka kolmas ei tunne itseään suomalaiseksi. Yksi keino edistää maahanmuuttajien ja heidän lastensa osallisuuden tunnetta on kehittää paikallistunnetta lisääviä virtuaalipalveluja, joissa maahanmuuttajat voivat olla tasa-arvoisia kantasuomalaisten kanssa. Tällaiset vuorovaikutusta lisäävät ryhmät voivat esitellä tai järjestää paikallisia tapahtumia, talkoita tai muuta yhteisöllisyyttä edistävää toimintaa.

Osallisuuden tunne ja paikallisuuteen liittymättömät yhteisöt voidaan nähdä yhä enemmän voimavarana. Jo vuonna 2008 tehdyssä maahanmuuttajien mediakäyttäytymistä koskevassa selvityksessä todettiin, että internetin yleistymisen eri puolilla maailmaa on vaikuttanut erityisesti maahanmuuttajien arkeen: se mahdollistaa yhteyden aiempaan kotimaahan ja voi olla väylä kotoutumiseen. (Maasilta, Simola & Heurlin 2008). Myös tämän tutkimuksen perusteella maahanmuuttajilla on paljon yh-

teyksiä sekä omaan kotimaahansa että kansainvälisesti. Nämä yhteydet tuottavat maahanmuuttajille iloa ja kuuluvuuden tunnetta ja toimivat tällä tavoin myös ”puskureina” ulkopuolisuuden tunteelle. Toisaalta monipuoliset kansainväliset yhteydet voidaan nähdä laajemmin koko suomalaisen yhteiskunnan voimavarana. Niin ikään ”yhteisöjen” rakentaminen kulttuuriyhteisöjen, niin etnisten ryhmien, kieliryhmien kuin muidenkin alakulttuurien, sisällä voivat edistää ulkomaalaistaustaisten hyvinvointia ja voimaantumista.

Digitaalisuus voi osaltaan lisätä osallisuuden tunnetta mahdollistamalla muun muassa erilaiset oman äidinkielen ja uskonnon chat-ryhmät ilman maantieteellistä rajoitusta. Toisaalta Flerasin mallin mukaan (2015) post-monikulttuurisessa yhteiskunnassa erilaisia sidosryhmiä ja yhteisöllisyyttä voi ja kannattaa etsiä myös yli kulttuurirajojen.

Lähteet

- Andersson, M. 2013. Multi-contextual lives: Transnational identifications under mediated conditions. *European Journal of Cultural Studies*, 16(4), 387–404.
- Castaneda, A; Larja, Li; Nieminen, T; Jokela, S; Suvisaari, J; Rask, S; Koponen, P & Koskinen, S 2015. *Ulkomaalaistaustaisten psyykinen hyvinvointi, turvallisuus ja osallisuus – Ulkomaista syntyperää olevien työ ja hyvinvointi -tutkimus 2014* (UTH). <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-535-6>, luettu 15.3.2017.
- Fleras, A. 2015 Multicultural Media in a Post-Multicultural Canada? Rethinking Integration. *Global media Journal*, Volume 8, Issue 2, 25–47.
- Georgiou, M. 2014. Diaspora in the digital er: Minorities and the media representation. *Journal of ethnopoltics and Minority Issues in Europe*, 12(4), 80–99.
- Härkäpää, K.; Vuorento, M.; Buchert, U. & Lehikoinen, T. 2012. *Maahanmuuttajat Kelan kuntoutuspalveluissa*. Kuntoutus 2/2012.
- Kotouttamislaki. Laki kotouttamisen edistämisestä 1386/2010.
- Larja, L. 2017. *Joka kolmas ulkomaalaistaustainen nuori samaistuu sekä suomalaisuuteen että taustamaahansa*. http://tietotrendit.stat.fi/mag/article/205/#_ga=1.233521310.1407296270.1474977144, luettu 20.3.2017.
- Maamu-tutkimus 2012. *Maahanmuuttajien terveys ja hyvinvointi: tutkimus venäläis-, somalialais- ja kurditaustaisista Suomessa*. THL.
- Maasilta, M., Simola, A. & Heurlin, H. 2008. *Maahanmuuttaja mediankäyttäjänä*. Tampere: Tampereen yliopisto, Journalismin tutkimusyksikkö: Taju [jakaja].
- Malin, M ja Suvisaari, J 2010. *Maahanmuuttajien terveys ja hyvinvointi*. Teoksessa A. Pakaslahti, & M. Huttunen (toim.), *Kulttuurit ja lääketiede*. Porvoo: Duodecim.
- Tilastokeskus. *Maahanmuuttajat väestössä*. <http://www.stat.fi/tup/maahanmuutto/maahanmuuttajat-vaestossa>, luettu 20.3.2017.
- VTV 2014. *Kotouttaminen terveydenhuollossa*. Valtiontalouden tarkastusviraston tarkastuskertomukset 3/2014. https://www.vtv.fi/files/3854/3_2014_Kotouttaminen_sosiaali-ja_terveydenhuollossa.pdf, luettu 15.3.2017.

3.2 Työpajatuloksia: maahanmuuttajien digipalveluissa vielä paljon kehitettävää

Digisti Fiksu -hanke järjesti maahanmuuttajien digitaalista kansalaisuutta käsittelevän työpajan Espoon Entressen kirjastossa perjantaina 10.3.2017. Työpajaan osallistui kiitettävästi asiantuntijoita. Osallistujien joukossa oli muun muassa koulutusalan ammattilaisia, maahanmuuttajien ohjaustyön asiantuntijoita sekä järjestötoimijoita.

Tilaisuuden aluksi Digisti Fiksu -hankkeen projektipäällikkö Minttu Rätty Laurea-ammattikorkeakoulusta esitteli hankkeessa tehdyn kyselytutkimuksen tuloksia. Kysely osoitti, että maahanmuuttajat käyttävät digitaalisia palveluja pääsääntöisesti samalla tavoin kuin muutkin suomalaiset. Nuoret käyttävät enemmän sosiaalista mediaa ja vanhemmat käyttäjät puolestaan suosivat perinteisempiä medioita ja käyttötapoja. Aineistosta nousi maahanmuuttajien käyttäjäryhmän erityishaasteina esiin mm. henkilökohtaisen ohjauksen tarve, kieliongelmat, käännösten ongelmat ja vertaistuen puute.

Varsinaiseen työpajatyöskentelyyn nostettiin keskustelun jälkeen kolme teemaa – asiointi ja käytettävyys, kieli ja ohjeistus sekä yhteisöllisyys. Työskentelymetodinä oli World cafe -keskustelu, jossa pienryhmät kiersivät vuorollaan keskustelemassa edellä mainituista teemoista.

3.2.1 Digitaalinen asiointi ja käytettävyys

Asiointi ja käytettävyys -pöydässä keskustelu oli polveilevaa ja monipuolista, osittain yleisellä tasolla liikkuvaa, mutta myös hyvin konkreettisiin asioihin keskittyvää. Sähköisten asiointipalveluiden käytettävyys koettiin tärkeänä kehittämiskohteena. Osittain puheena olivat verkkopalvelujen yleiset suunnitteluperiaatteet kuten selkeät sivurakenteet, jotka ovat täsmällisesti ja selkeästi otsikoituja ja kuvattuja. Kokemus on osoittanut, että olemassa olevat asiointipalvelut eivät välttämättä ole loogisia ja yhdenmukaisia. Esimerkiksi sähköisten lomakkeiden osalta on havaittu tilanteita, joissa lomakkeiden lähetyspainikkeen paikka vaihtelee lomakekohtaisesti tai jopa saman lomakkeen täyttämisen eri vaiheissa. Keskeiseksi sähköisten asiointipalvelujen parannusehdotukseksi nousi visuaalisuuden voimakkaampi hyödyntäminen palvelujen suunnittelussa. Maahanmuuttajanäkökulmasta tässä viitattiin ikonien ja symbolien runsaampaan hyödyntämiseen erikielisten ohjeistusten rinnalla. Myös värien hyödyntäminen esimerkiksi palvelun eri osioiden identifioimisessa nähtiin hyvänä

ideana. Yleisesti asiointia ajateltiin voitavan kehittää tarjoamalla mahdollisuus online-neuvontaan esimerkiksi tilanteissa, joissa asiakkaan pitää saada yhteys asiakaspalvelijaan, mutta kasvokkainen tapaamisaika ei välttämättä ole tarpeen.

Mobiililaitteiden hyödyntämiseen sähköisessä asioinnissa tulisi kiinnittää huomiota, sillä muun muassa Digisti Fiksu -selvitys osoitti selvästi, että maahanmuuttajat käyttävät verkkoa suurimmaksi osaksi älypuhelimella. Asioinnin kehittäminen näyttäytyi yleisesti hyvin laajana ja monitahoisena asiana, joka pitäisi aloittaa kotouttamispalvelujen kehittämisestä. Sen myötä voitaisiin päästä tehokkaampaan suomen kielen opetukseen, jolloin asiointimahdollisuudet myös yleisesti paranisivat. Keskustelijat pitivät myös tärkeänä, että suomen kielen opetuksessa käytettäisiin esimerkiksi käytännön työelämäkieltä.

3.2.2 Demotunnuksia ja selkokieltä kaivataan suomalaisiin asiointipalveluihin

Digitaalisuuden osalta suomen kielen opettamista helpottaisi, jos kaikkiin verkkopankkeihin ja esimerkiksi Kelan järjestelmiin olisi olemassa demotunnuksia, joita voitaisiin hyödyntää opetustilanteissa. Byrokraattista viranomaiskieltä tulisi välttää asiointilomakkeissa ja -ohjeissa. Tavoitteena pitäisi olla asioinnin yhtäläiset mahdollisuudet kaikille, ja lähtökohtaisesti myös ihmiskontakti pitäisi pystyä säilyttämään sähköisen asioinnin rinnalla.

Kieli- ja ohjeistus -pöydässä todettiin, että viranomaisohjeet ovat usein hankalia, koska ne perustuvat lakiin. Lait ovat yleensä hyvin monitulkintaisia ja siksi niitä on vaikea kääntää ohjeiksi. Pöydässä ehdotettiin visuaalisuuden ja pelillisyyden lisäämistä viranomaisohjeistuksen tueksi. Hyvänä esimerkkinä mainittiin Maahanmuuttoviraston visualisoinnit. Keskustelijat ehdottivat myös, että Suomeen laadittaisiin kansallinen termipankki, koska nyt samoista asioista käytetään useita eri termejä kuten asuinpaikka, kotipaikka ja kotikunta. Tavoitteena olisi, että viranomaiset käyttävät vain termipankkiin hyväksytyjä termejä lomakkeissa. Sähköisten palvelujen käyttö ei ole yksinkertaista suomalaisille saati sitten maahanmuuttajille, joiden kielitaito ei ole hyvä. Palvelujen oheen ehdotettiin omakielisiä vertaisohjaajia, jotka voisivat toimia mm. chatissa. Myöhemmin palvelun voisi bottiin avulla automatisoida, kunhan botti on oppinut kielen ja sanaston.

Vastikään avattu Tulka tulkkauspalvelu herätti vilkasta keskustelua. Tulkkauspalvelu antaa vertaistulkkauspalvelua ilmaiseksi tietyissä arkipäivän yksinkertaisissa askareissa kuten kaupassa. Premium-palvelu on maksullinen, ja sen ovat ottaneet koekäyttöön jotkut järjestöt. Palvelun tarkoituksena on kouluttaa vertaistulkeista premium-tulkkeja. Palvelu vaikuttaa mielenkiintoiselta ja sen kehittämisessä edelleen olisi monia mahdollisuuksia.

3.2.4 Yhteisöllisyys edesauttaa kotoutumista

Yhteisöllisyys -pöydässä keskusteltiin sosiaalisen median käytöstä maahanmuuttajien kotoutumisen välineenä – miten sosiaalisella medialla voitaisiin edistää maahanmuuttajien osallistumista paikallisyhteisöön tai vaikka oppilaitosyhteisöön. Keskustelussa nousi esille mm., miten voitaisiin luoda uusia tapoja kohtaamiselle esimerkiksi suomalaisten ja maahanmuuttajien välillä.

Erilaiset pop-up-tapahtumat, kuten asuinalueiden talkootoiminta, koettiin helpoksi järjestää. Pöydässä mietittiin myös, voisiko jonkinlainen ”vapaehtoisten Tinder” auttaa oikeanlaisten yhteistyöparien löytämisessä. Keskusteltiin myös koulusta asuinalueen sydämenä ja siitä, miten koulu voisi toimia yhteisöllisyyden edistäjänä – ja toisaalta, miten oppilaitokset tarvitsevat yhdistyksiä ja muita verkostoja oman työnsä tueksi.

4 Ikäihmiset ja digitaalisuus

■ Tässä luvussa esitellään älykkään kaupungin, älykkään kansalaisen, e-hallinnon ja kansalaisten osallistumisen käsitteitä ikäihmisten näkökulmasta. Luvussa keskustellaan älykkään kaupungin smart city -käsitteestä ja sen merkityksestä ikäihmisille. Lisäksi pohditaan, miten digitaitajia voidaan luokitella erilaisiin kategorioihin ja miten haastatellut ikäihmiset voidaan noihin kategorioihin sijoittaa. Luvun lopussa on lyhyt yhteenveto Haaga-Heliassa järjestetystä ikäihmisten digitaalisuuteen liittyvästä työpajasta.

4.1 Ikäihmiset älykkäässä kaupungissa

Kukapa ei olisi viime aikoina kuullut puhuttavan älykkäästä kaupungista (smart city), e-osallistumisesta, e-hallinnosta ja kansalaisten osallistamisesta. Näiden käsitteiden määrittely ei ole kuitenkaan yksinkertainen tehtävä. Granier ja Kudo (2016) mainitsevat, että *smart city* konseptina ja määritelmänä on moninainen, ja määritelmissä on erilaisia vivahteista erilaisista kulttuuritaustoista johtuen. Esimerkiksi Karina Kourtit ja Peter Nijkamp (2012) korostavat, että älykäs kaupunki perustuu erilaisille huomaaneille, infrastruktuurisille, sosiaalisille ja yritysmaailman pääomille, joiden lopputuloksena syntyy tietointensiivinen ja luova kaupunkistrategia. Gil-Garcia, Pardo ja Nam (2015) puolestaan näkevät, että älykkään kaupungin rakennuspuita ovat teknologia, data, hallinto, yhteiskunta ja fyysinen ympäristö. Allwinkle ja Guickshan (2011) painottavat, että älykäs kaupunki koostuu sosiaalisista verkostoista, ympäristöstä, ekonomias- ta ja kulttuurisista prosesseista. Älykkääseen kaupunkikuvaan kuuluvat heidän mukaansa siten asuin ympäristö, teknologinen infrastruktuuri, yritykset, kaupunkien päättäjät, yhdistykset ja asukkaat sekä vapaasti liikkuva tieto.

EU edellyttää, että jokainen alue luo alueellisen tutkimus- ja innovaatiostrategian älykkäälle erikoistumiselle (RIS3 2015). Tavoitteena on, että tuon strategian pohjalta alueiden taloutta voidaan vahvistaa. Älykäs kaupunki käsitteenä on oleellinen osa tuota strategiaa.

Uudenmaan tutkimus- ja innovaatiostrategia (Smart specialisation in the Helsinki-Uusimaa Region 2015) painottaa, että älykäs tarkoittaa

hyvin toimivaa asukkaiden arkea. Strategian mukaisesti älykäs tarkoittaa kestäviä mobiilipalveluja, hyvää hallintoa, hyviä ja tasapuolisia asuinolosuhteita ja älykkäitä ihmisiä. Älykäs kaupunki on siten sekoitus sellaisia älykkäitä ratkaisuja, jotka auttavat ihmisiä pärjäämään arjessaan ja nauttimaan siitä. Älykäs kaupunki merkitsee myös sopivia ratkaisuja yrityksille, jotta ne voivat kehittää ja laajentaa toimintaansa. Kaupungin hallinnon ja virkamiesten tulee tarjota asukkaille mahdollisuuksia osallistua ja seurata poliittista päätöksentekoa.

Kaikilla asukkailla ei kuitenkaan ole joko taitoja tai välineitä käyttää älykkäitä ratkaisuja tai mahdollisuutta osallistua sähköisesti päätöksentekoon. Tästä syystä Digisti Fiksu -tutkimuksessa on keskitytty nimenomaan kaikkein haavoittuvaisimpiin kansalaisryhmiin: ikäihmisiin, nuoriin ja maahanmuuttajiin. Olemme hankkeessa olleet erityisen kiinnostuneita selvittämään, millä tavalla digitalisaatio on läsnä näiden ryhmien jäsenten jokapäiväisessä elämässä, millaisia julkisia ja yksityisiä digitaalisia palveluja he käyttävät ja millaisia digitaalisia palveluja he voisivat kehittää ja viimein, mitkä palvelut he toivoisivat säilytettävän kasvokkaisina.

4.1.1 Millainen on älykäs kansalainen?

Älykkäistä kaupungeista on annettu hyvin monta määritelmää, mutta voiko älykästä kaupunkia olla ilman älykkäitä kansalaisia? Kansalaisen osallistumisesta ja sitoutumisesta löytyy jonkin verran aikaisempaa tutkimusta, mutta yllättävän vähän löytyy tutkimusta siitä, millaisia taitoja ja kompetensseja älykäs kansalainen tarvitsee selviytyäkseen digitalisoidussa elinympäristössä. Tästä syystä useat tutkijat lähestyvät aihetta määrittämällä kansalaisten osallistumisen ja sitoutumisen sekä e-hallinnon.

E-hallinto voidaan määritellä niin, että kansalaisilla on käytössään erilaisia tietoteknisiä työkaluja, jotka mahdollistavat osallistumisen päätöksentekoon. E-hallinnon keskiössä on kansalainen. (Ochara & Mawela 2015.) Se on hallinnon ja sen sidosryhmien, kuten kansalaisten, yritysten, työntekijöiden, organisaatioiden ja hallintojen, välistä kanssakäymistä. E-hallintoon liittyy tietotekniikan hyödyntäminen ja web-pohjainen teknologia, jonka tavoitteena on parantaa julkishallinnon tehokkuutta ja tuoda palveluja kansalaisten ulottuville sekä tehostaa demokratiaa. (Gajentra, Xi & Wang 2012; Kim & Lee 2012; Riad, El-Bakry & El-Adl 2010.) OECD on linjannut, että on tehtävä ero sen välille, onko kansalaisten ja julkishallinnon välinen yhteydenpito yksi- vai kaksisuuntaista. Tämä

liittyy sellaisiin kysymyksiin kuin, onko kansalaisten intressissä vain tiedonhankinta, haluavatko he keskustella julkishallinnon edustajien kanssa antamalla mielipiteitään vai osallistuvatko he aktiivisesti päätöksentekoon. Tiedonhankintaa, sen saantia ja mielipiteen ilmaisua voidaan pitää yksisuuntaisena yhteydenpitona, mutta aktiivinen osallistuminen päätöksentekoon on selvästi kaksisuuntaista. (Gramberger 2001.)

Koska e-hallintoon liittyy läheisesti tietotekniikka ja web-pohjaiset teknologiat, vaativat ne käyttäjiltään tietoja, taitoja ja motivaatiota. Eräät tutkijat, kuten Deakin (2012), ovat olleet huolissaan siitä, että kaikilla kansalaisryhmillä ei ole riittävästi tietoa ja taitoja osallistua digitalisoituvassa maailmassa. Jos smart city -käsitettä tarkastellaan ikääntyvien kansalaisryhmien näkökulmasta, nousee WHO:n *age-friendly city* -käsite yhdeksi mielenkiintoiseksi konseptiksi. WHO on määritellyt aktiivisen ikääntymisen taustatekijät, joihin kuuluvat mm. sukupuoli, kulttuurinen tausta, sosiaali- ja terveyspalvelut, ekonomiset, sosiaaliset ja persoonalliset taustatekijät, käyttäytyminen sekä fyysinen ympäristö. Age-friendly cityn ominaispiirteitä ovat mm. liikenne, asuminen, lähiympäristö ja rakennukset, sosiaalinen osallistuminen, julkinen tuki ja terveydenhuolto, kansalaisaktiivisuus ja työllisyys sekä viestintä ja tieto (WHO 2007.) Kun niiden rinnalle laitetaan smart cityn rakennuspuut, asuinympäristö, sosiaaliset verkostot, data, teknologinen infrastruktuuri, talous, kulttuuri, yritykset ja järjestöt ja julkishallinto, huomataan, että samojen asioiden äärellä ollaan, mutta niitä tarkastellaan hieman eri näkökulmista (kuvio 4).



Kuvio 4. Älykkään kaupungin rakennuspuut.

Tämän tutkimuksen näkökulmasta e-hallinnon osaksi voidaan laskea kaikki julkiset sähköiset palvelut, kuten Kelan, verohallinnon, sosiaali- ja sivistystoimen sekä terveydenhuollon sähköiset palvelut. Yksityisiä sähköisiä palveluja ovat muun muassa pankki- ja vakuutuspalvelut, lippujen varaamiseen liittyvät palvelut, verkkokaupat jne.

Deakin (2012) on luokitellut kansalaisia erilaisiin käyttäjäryhmiin sen perusteella, miten taitavia tietotekniikan ja digitaalisten palvelujen käyttäjiä he ovat. Deakinia mukaillen kansalaiset voidaan jakaa seuraavasti: 1) noviisikäyttäjät, jotka eivät osaa käyttää tai eivät käytä tietoteknisiä välineitä sähköiseen asiointiin tai tiedonhankintaan, 2) peruskäyttäjät, jotka osaavat tehdä yksinkertaista tiedonhankintaa ja maksaa laskuja ja 3) edistyneet käyttäjät, jotka osaavat rakentaa verkostoja ja liittyä verkkoyhteisöihin jäseniksi ja käydä online-dialogia esimerkiksi kaupunkien viranomaisien kanssa. Deakinin jäsenitys tarjoaa hyvän lähtökohdan haastattelujen analyysille silloin, kun tarkastellaan iäkkäiden tiedonhankintaa, digitaalisten palvelujen käyttöä, verkostoja sekä iäkkäiden kokemia haasteita. Tämän tutkimuksen analyysissa tarkastellaan niin ikään kansalaisten yhteydenpitoa julkishallinnon kanssa ja tarkastellaan, missä määrin ikäihmistien haastatteluissa nousevat esille WHO:n age-friendly city -konseptin teemat.

4.1.2 Kohderyhmänä ikäihmiset

Suomessa yli 65-vuotiaiden osuus väestöstä oli vuonna 2015 noin 19,9 prosenttia ja sen ennustetaan kasvavan vuoteen 2030 mennessä 26 prosenttiin (SVT 2015). Ikäihmiset on huomattava kohderyhmä, koska kansainvälisesti miljoona ihmistä ylittää 60 vuoden iän joka kuukausi (WHO 2016). Väestön ikääntymisen lisäksi myös kaupungistuminen yleistyy, tällä hetkellä jo yli puolet maapallon asukkaista asuu kaupungeissa.

Tässä tutkimuksessa haastateltiin yhteensä 125 ikäihmistä, jotka olivat iältään 66–86-vuotiaita. Miehiä vastaajista oli 48 ja naisia 77. Pääkaupunki-seudulta oli 63 ja muualta Suomesta 62 vastaajaa, kaupungeissa asuvia oli 84. Vastaajat jaettiin tutkimuksessa noviiseihin, peruskäyttäjiin ja edistyneisiin käyttäjiin sen mukaan, käyttävätkö he sähköisiä palveluja, ja jos käyttävät, millaisia, millaisilla laitteilla ja missä määrin he palveluja käyttivät ja millaisia haasteita he ilmoittivat kohdanneensa. Haastateltavien karkea jako näihin ryhmiin on esitelty taulukossa 6.

Vastaajista 50,4 prosenttia ei omistanut älypuhelinia. Heistä 26,6 prosenttia ei käyttänyt lainkaan tietokonetta ja 8,1 prosenttia käytti sitä vain

vähän. Reilu kolmannes haastateltavista oli selkeästi noviiseja, eikä heillä ollut älypuhelimia tai taitoa tai halua käyttää tietokonetta. Aineistosta 44 prosenttia oli peruskäyttäjiä. Edistyneiden käyttäjien ryhmä oli kaikkien pienin, noin 19 prosenttia haastateltavista.

	NOVIISIT	PERUSKÄYTTÄJÄT	EDISTYNEET KÄYTTÄJÄT
Sähköisten palvelujen käyttö	Ei käytä/joku muu käyttää heidän puolestaan	Pankki, ajanvaraus, mm. terveyskeskus ja kirjasto	Kela.fi, vero.fi, kanta.fi, kaupunkien sivut, matkatoimistot, VR, poliisi, kunnan liikuntapalvelut, myynti-ilmoitukset, verkkokaupat, keskustelupalstat
Laite	Ei omista älypuhelinta tai tietokonetta tai tietokoneen käyttö erittäin vähäistä	Tietokone, osalla älypuhelin	Tietokone, älypuhelin tai tabletti
Tiedonhankinta	Radio, tv, lehdet	Internet, Google	Internet, Google, blogit, harrastesivustot, kaupunkien sivustot
Verkostot	Henkilökohtaisia ei sähköisiä	Perhe, tuttavat	Perhe, tuttavat, harrastukset, kv-verkostot, kirkko
Haasteet	Ei osaamista, laitteita, tai tunnuksia	Tekniset ongelmat, hankaluus oppia, ei tukea	Epäselvät ohjeet, monimutkaiset sivustot ja palvelut
Sosiaalinen media	Ei käytä	Facebook, Whatsapp, Youtube	Facebook, Whatsapp, Youtube
Yhteydenpito julkishallintoon	Ei yhteydenpitoa	Pääasiassa lähinnä tiedonhankintaa	Pääasiassa yksisuuntaista, liittyen verkotukseen ja eläkepäätöksiin

Taulukko 6. Digiosajajako Deakinin (2012) jaon mukaan.

4.1.3 Noviisit ja sähköisten palveluiden käyttämättömyyden syyt

Haastateltavilta kysyttiin syitä sähköisten palvelujen käyttämättömyydelle tai vähäiselle käytölle. Haastatteluaineiston perusteella noviiseilla on useita erilaisia syitä siihen, miksi he eivät käytä palveluja. Esimerkkeinä mainittiin taitojen, halun tai tunnusten puuttuminen sekä pelko käyttää laitteita. Monien noviisien mielestä sähköisten palvelujen käyttö on hankalaa, eivätkä he ikänsä puolesta osaa käyttää digitaalisia laitteita tai palveluja tai ole halukkaita oppimaan niihin liittyviä taitoja:

”En osaa käyttää, olen vanha, enkä usko oppivani.”

K13V 2

”Vaikeita opetella, pelko siitä, että jotain menee pieleen.”

K13V 6

”Ne [palvelut] ovat vaikeita, epäselviä ja monimutkaisesti kirjoitettuja.”

K13V 39

Suuri osa noviiseista kertoi käyttävänsä vain vähän tietokonetta ja, että tietokoneen käyttäminen tai sen käytön oppiminen on hankalaa. Tässä ryhmässä oppimisinto oli niin ikään melko vähäistä. Muutama haastateltava mainitsi, että haluaisi oppia käyttämään tietokonetta, mutta ei ollut mahtunut sitä opettavalle kurssille. Myös nämä henkilöt kuuluvat selkeästi Deakin noviisikäyttäjien kategoriaan.

”Käytän harvoin tietokonetta, osaan käyttää vähän. Ei ole innostusta opetella hirveästi tietokoneen käyttöä ja nettisivut tuntuu monesti hankalilta.”

K13V 59

”Ei ole tullut opeteltua tabletin tai tietokoneen käyttöä itsenäisesti. Tabletti ja puhelin ovat molemmat hieman pieniä.”

K13 V 60

”Kirjaston tabletin ja tietokoneen käyttökursseille oli niin paljon tunkua, ettei mahtunut mukaan.”

K13 V 61

Varsin monen noviisin mielestä sähköiset palvelut ovat turhia eikä heillä ole tarvetta tai halua käyttää niitä. Haluttomuus käyttää sähköisiä palveluja voi myös johtua taitamattomuudesta ja haluttomuudesta opetella niiden käyttö.

Noviisien ryhmässä käyttämättömyyden syyksi mainittiin se, että asioiden hoitaminen on mieluisampaa kasvotusten. Ihmisten kohtaamista kasvotusten pidettiin sähköistä asiointia selkeämpänä, ja haastateltavien mielestä tällaisissa kohtaamisissa tulee myös vähemmän virheitä kuin sähköisesti asioitaessa. Perinteisiä kasvokkaisia palveluja arvostettiin ja niitä pidettiin toimivina. Vastaavasti sähköisiä palveluja pidettiin vaikeaselkoina ja hankalina. Osa vastaajista tuntui hieman häpeilevän käyttämättömyyttään ja koki olevansa vanhanaikainen.

”Olen vanhanaikainen siinä mielessä, että haluan hoitaa asiat naamatusten. Hintavertailua ja tuotetietoja etsin kyllä ihan mielelläni internetistä.”

K13V 27

”En ole kokenut tarvitsevani sen enempää sähköisiä palveluja. Perinteiset face-to-face-palvelut toimivat mielestäni aivan hyvin, ja kaikkein mieluiten niitä myös haluan käyttää.”

K13V 30

”Tykkään käydä hoitamassa asiat paikan päällä esimerkiksi pankissa.”

K13V 63

”Vietän vähän aikaa tietokoneella. Asioin mieluummin henkilökohtaisesti toimipisteellä, jos vain mahdollista.”

K13V 67

Iso osa noviiseista ilmoitti, että suurin syy heidän sähköisten palvelujen käyttämättömyydelleen on se, että heillä ei ole tietokonetta, älypuhelinta tai pankkitunnuksia, joita sähköiseen asiointiin tarvittaisiin.

”En omista älypuhelinia, enkä tietokonetta. Silloin tällöin lapsenlapset näyttävät omista laitteistaan jotakin.”

K13V 22

Joidenkin noviisien syy olla käyttämättä sähköisiä palveluja piili siinä, että joku toinen, puoliso, lapset tai hoitohenkilökunta, hoitivat asioita heidän puolestaan.

”Asun vanhainkodissa, jossa autetaan.”

K13V 21

”Mieheni hoitaa asiamme sähköisesti, mutta käytämme muutenkin todella vähän sähköisiä palveluja, sillä käymme mieluummin paikan päällä hoitamassa asiat.”

K13V 62

”En osaa käyttää, tytär hoitaa pankki-, vakuutus- sekä lääkäriasiat sähköisesti.”

K13V 65

Haastateltavilta myös kysyttiin, mitkä palvelut he haluaisivat hoitaa enemminkin kasvokkain kuin sähköisesti. Kuten jo aiemmasta kysymyksestä kävi ilmi, noviisit arvostivat kasvokkain tapahtuvaa palvelua, mistä syystä he olivat sitä mieltä, että nykyiset kasvokkaiset palvelut tulisi säilyttää. Toki vastaajissa oli niitäkin, jotka kokivat, että kasvokkaisen ja sähköisen palvelun välillä tulisi pystyä valitsemaan.

”Paras tilanne on, että pystyy hoitamaan kaiken kasvokkain tai myös vaihtoehtoisesti sähköisesti.”

K14V 113

Eniten huolta noviisit kantoivat siitä, että terveydenhuoltopalvelut ja etenkin lääkärisäkäynti muuttuisi sähköiseksi. Terveyspalvelujen säilyttämistä kasvokkaisena perusteltiin muun muassa sillä, että palvelu on tällöin vaivattomampaa ja myös luotettavampaa. Terveyspalveluun lisäksi noviisit ilmaisivat haluavansa säilyttää julkisista palveluista kasvokkaisina Kelan, sosiaalipuolen ja verohallinnon palvelut ja yksityisistä palveluista pankin ja

vakuutusyhtiöiden palvelut. Peruskäyttäjien ryhmässä jotkut vastaajista olivat erityisen suivaantuneita muun muassa pankkipalvelujen sähköistämisestä ja sähköisten pankkipalvelujen muutoksista. Vastauksissaan he ilmeisesti viittasivat tiettyjen pankkien tunnuslukukorttien poistamiseen ja niiden korvaamiseen älypuhelimien tunnuslukusovelluksella.

”Pankkipalvelut ovat muuttuneet kasvottomiksi. Pankkipalvelut ovat härskiä vanhusten hyväksikäyttöä. Osaamattomat heitetään oman onnensa nojaan.”

K14V 11

”[Terveyspalvelut [olisi paras järjestää] kasvoittain, [se on] luotettavampaa.”

K14V 67.

”Kelaan liittyvät asiat [voisivat olla kasvokkaisena palveluna], esimerkiksi eläkkeen hakeminen, koska se on näin helpompaa ja saan tarvittavat faktat selkokielellä.”

K14V 86

Noviiseja tuntui huolettavan myös matkustamisen sähköistäminen. Kun ei ole laitteita tai tunnuksia ja osaamista laitteiden ja palvelujen käyttöön, on matkalippujen ostamisesta ja matkustamisesta tullut joillekin hankalaa tai jopa mahdotonta. Tämän vuoksi matkatoimistopalvelut haluttaisiin säilyttää kasvokkaisina tai puhelimitse tarjottavina palveluna. Kasvokkaista palvelua pidettiin myös yksinkertaisempänä kuin sähköistä asiointia. Peruskäyttäjät olivat jossain määrin tilanneet verkosta muun muassa juna- ja lentolippuja sekä varanneet hotelleja.

”[Haluaisin] kivijalkamatkatoimistoja ja kivijalkalentotoimistoja.”

K14V 16

”[Haluaisin säilyttää kasvokkaisena etenkin] matkalippujen ostamisen, veropalvelut, Kelan palvelut.”

K14V 76

”[Haluaisin saada kasvokkaisena palveluna] pankki [palvelut], lippujen ostamisen (bussiliput, lentoliput, jne.)”

K14V 95

”VR:n palvelut ovat hankalia.”

K15V 44

”Esimerkiksi lentoja varatessa olen jo syöttänyt maksutiedot ja sinä aikana lennot on jo myyty muualle.”

K15V 95

4.1.4 Ikäihmisten haasteet sähköisten palvelujen käytössä

Haastateltavilta kysyttiin, millaisiin haasteisiin he ovat törmänneet sähköisten palvelujen käytössä. Haasteita luettelivat niin noviisit, perus- kuin edistyneetkin käyttäjät. Peruskäyttäjät valittelivat sähköisten palvelujen monimutkaisuutta, epäselvyyttä ja huonoja ohjeita. Heidän mielestään myös verkkosivujen tekstit ovat liian pieniä, eikä tekstien suurentamista ilmeisesti hallittu. Peruskäyttäjissä oli myös niitä, jotka moittivat, että yhteystiedot ja puhelinnumerot ovat hankalasti löydettävissä. Sekä peruskäyttäjien että edistyneiden käyttäjien ryhmissä teknisten ongelmien kuten verkkoyhteyden hidastumisen tai kaatumisen koettiin vaikeuttavan asiointia.

Kaikissa käyttäjäryhmissä koettiin jossain määrin pelkoa palvelujen käyttöä kohtaan. Suurimmat pelot koskivat muun muassa huijatuksi tulemista, hakkereita ja sitä, että omalla toiminnalla sotkee sivujen toimintaa tai rikkoo laitteita. Sekä perus- että edistyneet käyttäjät pitivät ongelmana jatkuvasti uudistuvia palveluja; juuri, kun palvelua on opittu käyttämään, sitä uudistetaan ja kaikki pitää opetella uudestaan.

”Pelko, että tulee helposti huijatuksi, jos ei huomaa lukea jokaista pientä kohtaa esimerkiksi verkkokauppojen lomakkeissa. Voi joutua asiakkaaksi ja kuukausittaisen luottokortilta veloituksen uhriksi.”

K15V 7

”En tunne turvasysteemejä ja tulee niin paljon päivityksiä sun muuta, joista ei tiedä mitä tekisi ja pelkää hakkereita sivustoilla. En koe

turvalliseksi ja tuntuu hankalalta käyttää, kun tarvitsee niin paljon salasanoja.”

K15V 100

”Verkkopankissa esim. tuleva uudistus [haastaa].”

K15V 16

”Esimerkiksi verkkopankin käytössä [on ongelmia], kun on juuri oppinut sitä käyttämään, sivut muuttuvat.”

K15V 48

”Monimutkaisten asioiden toimittaminen voi tuntua ylivoimaiselta, jos tarvitsee kaivaa tietoja joistain sähköisistä palveluista, esimerkiksi verkkopankista laskujen numeroita tms.”

K15V 86

Noviisit ja osa peruskäyttäjistä toivoivat kasvokkaisten palvelujen säilyttämistä. Noviisien toive oli, ettei palveluja digitalisoitaisi enempää, kun heiltä tiedusteltiin sähköisten palvelujen tarvetta ja syitä tarpeille. Sekä noviisit että peruskäyttäjät esittivät, että palveluja voitaisiin suunnitella myös ikäihmisten näkökulmasta. Tähän toiveeseen liittyivät sellaiset tekijät kuin riittävän suuret tekstit, selkeät ohjeet ja yksinkertaiset sivustot. Vastaukset henkivät, että ikäihmisten tarpeita ei huomioida sähköisissä palveluissa.

”Ei mitään tiettyä toivetta, mutta jotta alkaisin itse sähköisiä palveluja käyttää, haluaisin niistä mahdollisimman yksinkertaisia ja helppoja myös ikäihmisille, jotka eivät ole tätä nettisukupolvea.”

K16V 25

”Hieman yksinkertaisempia. Ainakin iäkkäille ihmisille, joille teknologia ja sähköiset palvelut eivät ole niin tuttuja ja arkipäiväisiä. Toivon tätä siksi, että onhan se raskasta aina lähteä ulos hoitamaan asioita. Vaikka siihen on tottunut, olisihan se hienoa oppia tekemään se sähköisesti, kun se kerta on mahdollista.”

K16V 51

Haastateltavilta kysyttiin myös tiedonhankinnan ja viihdekäytön haasteista. Peruskäyttäjillä suurimmat haasteet liittyivät tiedonhankintataitoihin. He kertoivat, etteivät osaa käyttää oikeita hakusanoja ja totesivat päätyvänsä vääränlaisille sivuille tai saavansa väärää hakutulosta. Tiedon luotettavuutta pohdittiin useissa vastauksissa, sillä sekä peruskäyttäjät että edistyneet käyttäjät olivat törmänneet vanhentuneisiin ja ristiriitaisiin tietoihin. Molemmissa ryhmissä koettiin, että tietoa on liikaa ja sen seulomista pidettiin työläänä.

”En keksi hyviä hakusanoja, en osaa niin hyvin arvioida, onko tietoa totta vai ei.”

K23V 1

”Taidan eksyä aina väärälle sivulle. Tiedonhaku kestää.”

K23V 27

”Tiedonhaun polut ovat hankalia. Joskus tieto on monen mutkan takana tai tahtomattaan eksyy tietoa etsiessään epärelevantille sivulla ja tieto jää helposti löytymättä.”

K23V 52

Peruskäyttäjät kokivat ongelmana, että kaikki palvelut vaativat käyttäjätunnuksen. He pitivät tunnusten luomista hankalana ja niiden muistamista työläänä.

”Kaikkialle vaaditaan käyttäjätunnukset.”

K23V 97

Olipa muutamalla noviisilla huumoriakin vastauksissaan: ”*No, kun edes löytäisin internetin*”, (K23V 22).

4.1.5 Peruskäyttäjien ja edistyneiden sosiaalisen median käyttö

Peruskäyttäjien ja edistyneiden ikääntyvien sosiaalisen median käyttö liittyy hyvin pitkälti perheeseen ja harrastuksiin. Peruskäyttäjät pitävät

yhteyttä perheenjäseniinsä mm. Facebookissa, jonne he tekivät myös päivityksiä. Edistyneet käyttäjät ovat mukana muun muassa harrastuksiin ja yhdistyksiin liittyvissä Facebook-ryhmissä ja käyttävät sekä tietokonetta että mobiililaitteita keskustelujen ja päivitysten tekemiseen. He myös osallistuvat keskusteluihin muun muassa puheenvuoro.fi-sivuston palstoilla ja seuraavat useita eri blogeja. Edistyneet käyttäjät ovat mukana myös suljetuissa Whatsapp-ryhmissä, jotka jaetaan joko ystävien, suvun tai perheen kesken. Suljetuista ryhmistä juuri Whatsapp oli kaikkein suosituin.

Sekä peruskäyttäjät että edistyneet käyttäjät osallistuivat vain vähäisessä määrin sosiaalisen median sisällöntuotantoon. Pääasiassa sosiaalisessa mediassa jaettu sisältö oli joko kuvia, mielipiteitä tai Facebook-päivityksiä. Edistyneet käyttäjät olivat tehneet myös jossain määrin arviointeja joko hotelleista tai ostoksista. Vain muutama kertoi, että on jakanut joko reseptejä, piirustuksia tai harrastuksiin liittyviä ohjeita.

Ikääntyvien osallistuminen ulkomaisiin verkkoyhteisöihin on sekin melko vähäistä. Vain muutama mainitsi seuraavansa kansainvälisiä uutis sivustoja tai pitävänsä yhteyttä kansainvälisiin ystäviinsä esim. Facebookin välityksellä. Kolme haastateltavaa 125:sta ilmoitti, että on jäsenenä jossain kansainvälisessä harrasteryhmässä.

4.1.6 Pohdinta

Tutkimuksemme alussa esitimme kysymyksen:

1. Millaisia julkisia ja kaupallisia digitaalisia tietoja ja palveluja nuoret, maahanmuuttajat ja ikäihmiset tarvitsevat tavallisessa arjessaan ja millaisia digitaalisia palveluja heiltä puuttuu?

Ikäihmisistä noviisit eivät kaivanneet lainkaan kaupallisia tai julkisia digitaalisia palveluja, eivätkä he halunneet uusia digitaalisia palveluja. Älykäden kaupunkien tulisi siten huomioida myös noviisikäyttäjien toiveet. Noviisit olivat niin ikään huolissaan terveydenhuollon sähköistämisestä. Sosiaali- ja terveystalot on yksi age-friendly cityn peruspilareista, joten näiden palvelujen tulisi olla kaikkien ikäihmisten helposti käytettävissä ja saavutettavissa.

Sekä noviisit että peruskäyttäjät huolehtivat matkustamisen vaikeutumisesta, kun lippujen ja hotellien varaukset ovat muuttuneet sähköisiksi. Liikenne ja liikkuminen ovat nekin age-friendly cityn pääteemoja. Ikäihmisten liikkumista ei saisi rajoittaa se, että heillä ei ole välineitä tai taitoja sähköisten matkalippujen tilaamiseen. Liikkumisen estyminen voi myös

rajoittaa sosiaalisia suhteita, jotka ovat sekä smart cityn että age-friendly cityn keskeisiä teemoja.

Peruskäyttäjien ryhmässä toivottiin ikäihmisille suunnattuja palveluja, joissa teksti olisi selkää ja fontit riittävän suuria ja ohjeet selkeästi näkyvillä. Peruskäyttäjät toivoivat, että apua pitäisi olla helposti saatavilla, jos sähköisen palvelun kanssa on ongelmia. Ohjeet voisivat olla esimerkiksi videoita tai muuten visuaalisia. Myös chatit voisivat olla ratkaisu peruskäyttäjien kuvaamiin ongelmatilanteisiin. Heidän näkökulmastaan julkishallinnon tulisi käydä kaksisuuntaista keskustelua kansalaisten kanssa, jos julkisten sähköisten palvelujen käytössä ilmenee ongelmia. Nyt vaikuttaisi siltä, että viestintä palveluista on melko yksisuuntaista.

Edistyneiden ryhmässä ongelmana ovat jatkuvasti muuttuvat palvelut. Kun palvelua on opittu käyttämään, sitä uudistetaan ja palvelun käytön joutuu opettelemaan uudestaan. Tässä ryhmässä myös ohjeistuksia pidettiin sekavina ja epätäsmällisinä.

Toisena kysymyksenä esitimme:

2. Millaisia tietoja ja palveluja kohderyhmät tarvitsevat osallistukseen julkiseen päätöksentekoon?

Noviisiryhmä kertoi kaipaavansa tietoa lähinnä television, radion ja lehlien välityksellä sekä kasvokkaisissa tapaamisissa julkishallinnon edustajien kanssa. Tämä ryhmä myös toivoi, että palvelut säilytettäisiin kasvokkain tai puhelimitse hoidettavina. Peruskäyttäjille tulisi opettaa sähköisiä tiedonhankintataitoja, jotta he eivät pelkäisi tulevansa huijatuksi ja päätyisivät myös oikean tiedon äärelle. Tiedonhankintataidot ovat perusedellytys myös sähköiselle osallistumiselle ja dialogin käymiselle päättäjien kanssa. Peruskäyttäjien sähköisten palvelujen tulisi olla huomattavasti nykyistä yksinkertaisempia ja selkeämpiä. Tukea ja neuvoja tulisi saada palvelussa esimerkiksi chatin kautta tai puhelimitse heti ongelmien ilmaantuessa. Myös edistyneet käyttäjät arvelivat, että sähköisiä palveluja voisi vielä yksinkertaistaa ja pohtia ikäihmisten näkökulmasta; miten fonteja voidaan suurentaa ja kuinka tekstit kääntyvät älypuhelimien riittävän suuriksi. Edistyneillä on taitoa ja halua osallistua myös sähköiseen päätöksentekoon, mutta palvelujen monimutkaisuus tekee siitä hankalaa.

Kolmas kysymyksemme oli:

3. Millaisia haasteita ja ongelmia kohderyhmät kohtaavat digitaalisten palvelujen käytössä ja digitaalisten tietojen hankinnassa?

Noviisiryhmässä haasteet olivat moninaisia: heillä ei ensiksikään ole taitoa käyttää tietokoneita tai mobiililaitteita ja toiseksi motivaatiota oppia niiden käyttöä. Lisäksi, vaikka motivaatiota olisikin, heillä ei ole tarvittavia laitteita tai tunnuksia, joilla sähköisiä palveluja voi käyttää. Lisäksi noviisiryhmäläiset pelkäsivät rikkovansa tai sotkevansa laitteita tai palveluja.

Peruskäyttäjien haasteet liittyivät joko teknologiaan, omaan osaamiseen tai palvelujen epäselvyyteen. Peruskäyttäjät valittelivat, että ongelman sattuessa yhteystietoja on vaikea löytää, joten apua ei ole saatavilla. Tämä ryhmän haasteisiin voitaisiin vastata tarjoamalla tukea, neuvoja ja selkeitä ohjeita esimerkiksi videoilla, joissa palvelun käyttö esitellään kohta kohdalta sopivalla temmolla. Peruskäyttäjät toivoivat myös hyvin yksinkertaisia palveluja. Selkeät käyttöohjeet tukisivat myös edistyneen ryhmän palvelujen käyttöä. Sähköisissä palveluissa voitaisiin tarjota yksilöllistä tukea ja erilaisia palvelupolkuja erilaisille käyttäjäryhmille.

Viimeisenä kysyimme:

4. Millaista tietoa kohderyhmät haluavat jakaa ja kuinka he jakavat tietoa.

Noviisit eivät jakaneet tietoa sähköisesti, eivätkä olleet halukkaita sitä myöskään tekemään. Peruskäyttäjät jakoivat esimerkiksi perheen kesken tietoa muun muassa Facebookissa ja Whatsapp-ryhmissä. Tietoa jaettiin pääasiassa statuspäivityksinä ja kuvina. Edistyneet käyttäjät olivat aktiivisia muun muassa harrasteryhmissä ja keskustelupalstoilla. He antoivat myös arviointeja verkkokaupoissa ja hotelleissa ja jakoivat omaa osaamistaan muun muassa reseptien ja harrasteohjeiden muodossa.

Älykkäitä kaupunkia ei ole ilman huoletona arkea eläviä kansalaisia. Suomella ei yksinkertaisesti ole varaa siihen, että osa ikäihmisistä jää kokonaan digitaalisten palvelujen ulkopuolelle. He ovat aktiivisia osallistujia, jos osallistumisen muodot ovat heille vain sopivia. Kaikkea sosiaalista kanssakäymistä ei voida sähköistää, joten tasavertaisuuden nimissä vaihtoehtoisia osallistumisen ja asioimisen tapoja on edelleen oltava tarjolla.

Lähteet

- Allwinkle, S. & Cruickshank, P. 2011. Creating smarter cities: An overview. *Journal of Urban Technology*, 18(2), 1–6.
- Caragliu, A., Del Bo, C. & Nijkamp, P. Smart cities in Europe. *Journal of Urban Technology*, 18 (2), 65–82.
- Deakin, M. 2012. Intelligent cities as smart providers: CoP as organisations for developing integrated models of e-Government Services. *Innovation – The Journals of Social Science Research*. Vol 25, No 2, 115–135.
- Gajendra, S., Xi, B. & Wang, Q. 2012. E-government: Public participation and ethical issues. *Journal of E-Governance* 35 (2012) 195–204 195. DOI 10.3233/GOV-2012-0320.
- Gil-Carcia, R., Pardo, T. & Nam, T. 2015. What makes a city smart? Identifying core components and proposing an integrative and comprehensive conceptualization. *Information Polity* 20, 61–87.
- Gramberger, M. 2001. Citizens as partners: OECD handbook on information, consultation and public participation in policy-making. OECD.
- Granier, B. & Kudo, H. 2016. How are citizens involved in smart cities? Analysing citizen participation in Japanese "Smart Communities". *Information Polity*, 21, 61–67.
- Kim, S. & Lee, J. 2012. E-participation, Transparency, and Trust in Local Government. *Public Administration Review*. Vol. 72, Iss. 6. pp. 819–828
- Kourtit, K. & Nijkamp, P. 2012. Smart Cities in the innovation age. *Innovation – The European Journal of Social Science Research*, vol 25, No 2. June 2012, 93–95.
- Ochara, N.T. & Mawela, T. 2015. Enabling Social Sustainability of E-Participation through Mobile Technology. *Information Technology for Development*, vol.21 No. 2, 205-228.
- Riad, A.M., El-Bakry, H.M. & El-Adl, G.H. 2010. A novel DSS framework for e-government. *IJCSI International Journal of Computer Science Issues*, 7 (2010), 1694–0814.
- Smart specialisation in the Helsinki-Uusimaa Region – Research and Innovation Strategy for Regional Development (RIS3) 2014–2020*. 2015. Helsinki-Uusimaa Regional Council. Publication of Helsinki-Uusimaa Regional Council B 51.
- Suomen virallinen tilasto (SVT) 2015: Väestöennuste [verkojulkaisu]. ISSN=1798-5137. 2015. Helsinki: Tilastokeskus. http://www.stat.fi/til/vaenn/2015/vaenn_2015_2015-10-30_tie_001_fi.html, luettu 3.3.2017.
- WHO 2016. *Ageing Projects*. http://www.who.int/ageing/projects/age_friendly_cities/en/, luettu 1.3.2017.
- WHO 2007. *Global Age-friendly Cities: A Guide* http://www.who.int/ageing/publications/Global_age_friendly_cities_Guide_English.pdf?ua=1, luettu 1.3.2017.

4.2 Työpajatuloksia: ikäihmisten digipalveluissa tarve sateenvarjo-organisaatiolle

Digisti Fiksu -hanke järjesti ikäihmisten digitaalista kansalaisuutta käsittelevän työpajan Haaga-Helia ammattikorkeakoulun Pasilan toimipisteessä perjantaina 24.3.2017. Työpaja oli suosituin kolmesta hankkeen kevään aikana järjestämästä työpajasta. Mukana oli järjestötoimijoita, kuntatoimijoita sekä kattojärjestöjen (mm. TIEKE) edustajia.

Työpajatyöskentelyssä nostettiin esiin kolme teemaa: verkostot, design ja käyttäjäryhmien moninaisuus. Työskentelymetodina oli World cafe -keskustelu, jossa pienryhmät kiersivät vuorollaan keskustelemassa edellä mainitusta teemoista.

Verkostoitumisen teemaa käsitelleen ryhmän mukaan asioiden eteen on jo tehty paljon, mutta vielä olisi tehtävää. Ryhmässä todettiin, että ikäihmisten digitaalisten palveluiden ja neuvonnan ympärillä on verrattain paljon hankkeita, mutta ei omaa sateenvarjo-organisaatiota. Toimijoilla on paljon hyvää asiantuntemusta, tutkimustietoa, materiaaleja, hyviä käytänteitä ja hiljaista tietoa, mutta ei sellaista foorumia, missä näitä voisi jakaa.

Ryhmässä todettiin myös, että toimijoita on monenlaisia: pienimuotoista vertaistukeen pohjautuvaa vapaaehtoistoimintaa, kunnallisia palveluja ja valtakunnallisia hankkeita. Keskustelussa pohdittiin, mitkä voisivat olla toimivia malleja eri toimijoiden yhteistyölle. Ryhmä mietti myös, että yhteistyön malleja kannattaisi testata pienimuotoisissa kokeiluissa. Työpajan keskustelussa nousi esiin tiedon ja käytänteiden jakamisen lisäksi myös se, että toimintaa ja palveluja tulisi tehdä entistä näkyvämmiksi.

Digitaalisten palvelujen suunnittelua pohtinut **Design**-teemaryhmän mielestä design-käsitteeseen kuuluvat termit neuvonta, ohjaus, käytettävyys ja saavutettavuus. Tässäkin ryhmässä nousivat esiin verkostot ja koulutusyhteistyön merkitys. Toisaalla ikäihmisille suunnatut kurssit ja tilat ovat täynnä ja toisaalla taas opettajia/ohjaajia ja vapaita paikkoja olisi tarjolla. Koulutuksen yhteydessä nousi esiin myös opetuskäyttöön tarkoitettujen demoverkkotunnukset, joita ei kuitenkaan useimmissa palveluissa ole tarjolla. Ne olisivat erittäin tarpeellisia esim. verkkopankkien käytön opetusta varten.

Ryhmässä toivottiin, että palveluja suunniteltaessa viesti kulkisi palvelun tuottajien suuntaan. Erilaisten käyttäjien ja käyttäjäryhmien tarpeet

olisi saatettava suunnittelijoiden tietoon. Ikäihmiset ovat kiinnostuneita myös osallistumaan itse suunnitteluun. Saavutettavuuden nimissä korostettiin myös kurssien, ohjauksen ja opetuksen maksuttomuutta. Ryhmässä puhuttiin myös rahasta, rahoituksen haasteista sekä hankkeiden ja projektien määräaikaisesta luonteesta.

Yleisesti digipalveluiden suunnittelusta puhuttaessa ryhmä pohti hyvän palvelun tunnistamista sekä, miten hyvin käytettäviä ja saavutettavia palveluja voitaisiin nostaa esiin. Ryhmä pohti sitä, olisiko palveluille tarpeen laatia jonkinlaiset standardit tai vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen kansalaisen tulisi osata ja jotka olisivat kaikkien saavutettavissa.

Käyttäjärühmien moninaisuus oli työpajan kolmas teema. Aihetta käsitellessä ryhmässä todettiin, että ikäihmisten joukossa on nuorten ja maahanmuuttajien ryhmistä poiketen selkeästi enemmän niitä, jotka eivät käytä lainkaan digitaalisia palveluita. Jako ei ole sittenkään yksiselitteisen kahtiajakava, koska ikäihmisessä on käyttäjiä, jotka jossain vaiheessa lakkaavat käyttämästä digitaalisia palveluja ja vastaavasti niitä, jotka ryhtyvät niitä käyttämään. Liikkuvuutta käyttäjien ja ei-käyttäjien välillä on havaittavissa.

Asiantuntijat havaitsivat, että aktiiviset digipalveluiden käyttäjät ovat muutenkin elämässään aktiivisempia ja rohkeampia. Toisaalta pelkästään se, että joku käyttää digipalveluja ei vielä kerro, osaako hän käyttää niitä hyvin. Käyttöä rajoittavia tai kokonaan rajaavia tekijöitä on paljon: päällimmäisenä esiin nousi tarve ja motivaatio, lisäksi kyseessä voi olla tottumattomuus, taloudellinen asema, elämäntapa tai asenne.

Yhtenä rajoittavana tekijänä pidettiin sitä, että digitaalisuus näyttäytyy median välityksellä usein vaarallisena ja riskialttiina. Virukset, hakke-roinnit ja tietoturva voivat jo käsitteinä tuntua vieraannuttavilta. Toisaalta harrastusten ja sen lisäarvon, jota digitaalisuus on tuonut mukanaan erilaisiin kiinnostuksen kohteisiin, on uskottu kannustavan digitaalisuuteen. Myös itsehallinta, sen puute tai sen menettämisen pelko, voi kannustaa digipalveluiden käyttöön tai toisaalta estää niiden käytön.

5 Loppusanat



Digisti Fiksu -hanke päättyy, mutta digitalisaation kehitys ei. Katsaus erilaisten käyttäjien kokemuksiin, tarpeisiin ja taitoihin paljastaa, että työtä riittää. Digitaalisten palvelujen kehittäjien tulisi huomioida erilaisten käyttäjien taidot ja tarpeet, yksi ja sama palvelu ei toimi kaikille. Nuoret näyttävät pitävän nopeista ja helppokäyttöisistä ratkaisuista, mutta silti viranomaispalvelut tuntuvat olevan jäykkiä ja näyttävät pyrkivän täyttämään vain lain ehdot, jolloin keveys ja käytettävyys saattavat jäädä jalkoihin. Maahanmuuttajat kaipaavat selkeää kieltä ja visuaalisuutta palvelujen tueksi. Ikäihmiset kaipaavat kasvokkaisia ja puhelinpalveluja; pelkät chattibotit eivät vielä osaa ratkoa ikäihmisten teknologiaan ja digitaalisuuteen liittyviä ongelmia. Sekä ikäihmisillä että maahanmuuttajilla oli myös tarve saada henkilökohtaista ohjausta ja neuvontaa digitaalisten palvelujen käyttöön.

Digisti Fiksu -työpajoissa kävi ilmi, että erilaiset järjestöt antavat paljon neuvonta- ja ohjaustukea digitaalisten palvelujen käytössä. Ne myös laativat erilaisia ohjeita ja oppaita digitaalisten laitteiden ja palvelujen käyttöä varten. Usein järjestöt eivät kuitenkaan tiedä toistensa tekemisistä. Tutkimuksemme mukaan haasteena on se, miten järjestöjen välistä yhteistyötä voitaisiin kehittää, jotta tieto hienoista ja käyttökelpoisista ohjeista ja oppaista, opastuksesta ja ohjauksesta saavuttaisi mahdollisimman monta tarvitsijaa.

Vaikka jokainen tutkittava ryhmä oli erilainen, myös yhtäläisyyksiäkin löydettiin. Nettihuijaukset ja identiteettivarkaudet olivat yhteisiä huolia niin maahanmuuttajille, nuorille kuin ikäihmisillekin. Palvelujen turvallisuutta ei voi koskaan liikaa korostaa.

Yhteistyötä julkisten palvelutuottajien, yritysten, järjestöjen ja kolmannen sektorin kanssa kannattaa ehdottomasti tiivistää, jotta digitaaliset palvelut ja niihin liittyvä opastus saadaan kaikkien tarvitsijoiden saataville. Eri käyttäjäryhmille voisi myös tehdä erilaisia käyttäjäpolkuja. Ikäihmisille verkkopalvelujen oheen chatteja ja puhepalvelua. Maahanmuuttajille tarvitaan lisää visuaalisuutta kohdennettuihin palveluihin ja käännös- ja tulkkauspalveluja auttamaan kielellisissä ongelmissa. Verkkopalvelun yhteyteen olisi hyvä sijoittaa linkit tukea tarjoavien järjestöjen sivuille. Näin palveluketjuista tulisi saumattomia. Nuoret puolestaan kaipaavat heidän

näkökulmastaan suunniteltuja ja toteutettuja digitaalisia palveluja. Voisivatko digitaalisten palvelujen kehittäjät kutsua nuoria ideoimaan ja suunnittelemaan palveluja esimerkiksi nuorisotaloilla pidettäviin tilaisuuksiin?

Merja Drake

Kirjoittajat



Sanna Asikainen

sosionomi AMK,
sanna.asikainen@lohja.fi

Merja Drake

FT, yliopettaja,
Haaga-Helia ammattikorkeakoulu,
merja.drake@haaga-helia.fi

Päivi Marjanen

kasvatustieteen tohtori, yliopettaja,
Laurea-ammattikorkeakoulu,
paivi.marjanen@laurea.fi

Minttu Rätty

KL, VTM, projektipäällikkö,
Laurea-ammattikorkeakoulu,
minttu.raty@laurea.fi

