



Ville Keränen

Digiosallisuus heikossa työmarkk- kina-asemassa olevien kokemana

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sosionomi (AMK)

Sosiaalialan tutkinto-ohjelma

Opinnäytetyö

8.5.2023

Tekijä	Ville Keränen
Otsikko	Digiosallisuus heikossa työmarkkina-asemassa olevien koke- mana
Sivumäärä	30 sivua + 2 liitettä
Aika	08.05.2023
Tutkinto	Sosionomi (AMK)
Tutkinto-ohjelma	Sosiaalialan tutkinto-ohjelma
Ohjaajat	Yliopettaja Jyrki Konkka Lehtori Laura Holmi
<p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää heikossa työmarkkina-asemassa olevien henkilöiden kokemuksia digiosallisuudesta, digitaalisten palvelujen käytöstä ja heidän digi- taidoistaan. Työelämäkumppanina oli Metropolia ammattikorkeakoulun digiosallisuus työllisyyden edistämässä -hanke, jonka tavoitteena on vahvistaa heikossa työmarkkina- asemassa olevien henkilöiden digitaaitoja ja digiosallisuutta, sekä tuottaa tietoa digiosallisuutta lisävistä tekijöistä.</p> <p>Varsinkin heikossa asemassa olevat henkilöt ovat vaarassa pudota digitalisaation kyydistä, eikä koko väestö ole päässyt nauttimaan digitalisaation tuomista eduista. Tämä kasvattaa omalta osaltaan myös syrjäytymisriskiä, ja digitaalisia palveluja on tärkeää kehittää myös kuuntelemalla niiden käyttäjiä, jotta mahdollisimman suuri osa väestöstä saadaan osal- liseksi digitalisoituvaan yhteiskuntaan.</p> <p>Opinnäytetyön tietoperustana on digiosallisuuteen liittyvät käsitteet, kuten digikuilut, osalli- suus ja syrjäytyminen, sekä arjen käytännöt. Tiedonkeruumenetelmänä oli ryhmäkeskuste- luna toteutettu teemahaastattelu eli puolistrukturoitu ryhmähaastattelu. Haastattelurungon laatimisessa käytettiin apuna Digiosallisuus Suomessa- hankkeen loppuraporttia varten suunniteltua digiosallisuuden mittaristoa. Analyysimenetelmänä oli haastatteluaineiston pe- rusteella tehty teemoittelu.</p> <p>Tulokset osoittivat, että digiosallisuutta heikentäviä tekijöitä olivat puutteelliset digilaitteet ja digitaidot, digitaalisten palvelujen vaikeakäyttöisyys ja vaikeaselkoisuus, tuen saamisen vaikeudet digitaalisten palvelujen käyttöön, sekä vaikeudet sähköisessä asiointissa ja säh- köisten etuushakemuksien täyttämässä. Vastauksissa tuli ilmi kuitenkin positiivinen suh- tautuminen digitalisaatioon ja sähköisten palvelujen yleistymiseen, ja digipalveluja käytet- täisiin enemmän, jos niiden toimivuuteen ja käytettävyyteen voisi luottaa enemmän.</p> <p>Tuloksien perusteella digitaalisia palveluja pitäisi suunnitella paremmin, ja niiden ohjeis- tusta ja ymmärrettävyyttä tulisi parantaa. Lisäksi digituen saatavuutta pitäisi lisätä, ja saa- tavilla olevasta tuesta tulisi tiedottaa laajemmin. Myös sosiaalialan työntekijöiden digitaaitoja täytyisi pitää yllä, ja työntekijöiden valmiuksia digituen antamiseen tulisi kehittää. Digiosalli- suuden vahvistaminen siis vaatii sekä digitaalisten palvelujen kehittämistä, että digituen tarjoamista niille, kenellä on vaikeuksia digitaalisten palvelujen käytössä ja sähköisessä asiointissa.</p>	
Avainsanat	digiosallisuus, digitaaliset palvelut, digitalisaatio

Author	Ville Keränen
Title	Experiences of People in a Weak Labour Market Position of Digital Inclusion
Number of Pages	30 pages + 2 appendices
Date	08 May 2023
Degree	Bachelor of Social Services
Degree Programme	Social Services
Instructors	Jyrki Konkka, Principal Lecturer Laura Holmi, Senior Lecturer
<p>The purpose of this thesis was to research the experiences of people in a weak labour market position of digital inclusion, their use of digital services and their digital skills. The working life partner of this thesis was the Digital Inclusion in Advancing Employment project, executed by Metropolia University of Applied Sciences. The project aims to strengthen the digital skills and digital inclusion of people in a weak labour market position, and to provide information on factors that increase digital inclusion.</p> <p>Especially people in disadvantaged position are at risk of being left behind from digitalization and not the whole population has benefited from the advantages of digitalization. This also contributes to the risk of exclusion, and it is therefore important to improve digital services also by listening to their users, so as many people as possible can be included in the digital society.</p> <p>The theoretical framework for this thesis was based on the concepts related to digital inclusion, such as digital divides, inclusion and exclusion, and practices of everyday life. The data for this study was collected by conducting a semi-structured group interview. The framework for the interview was developed by utilizing the digital inclusion scale, designed for the final report for the Digital Inclusion in Finland -project. The analysis was conducted by thematic analysis of the interview data.</p> <p>The results showed that the factors that impaired digital inclusion were lack of digital equipment and digital skills, difficulties in using and understanding digital services, difficulties in receiving support for the use of digital services, difficulties in using digital public services and filling out digital social benefit applications. However, the respondents exhibited a positive attitude towards digitalization and the fact that digital services are becoming more common, and they would use digital services more, if they had more confidence in the functionality and usability of those services.</p> <p>The results lead to the conclusion that digital services should be designed better, and that their instructions and comprehensibility should be improved. In addition, access to digital support should be increased and information about available support should be more widely communicated. Furthermore, the digital skills of social workers should be maintained and their ability to provide digital support should be improved. Strengthening digital inclusion therefore requires both the refinement of digital services and the provision of digital support for those who have difficulties in using digital services.</p>	
Keywords	digital inclusion, digital services, digitalization

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Digiosallisuus sosiaalialan näkökulmasta	2
2.1	Työttömyyden vaikutukset hyvinvointiin	2
2.2	Heikossa työmarkkina-asemassa oleva henkilö	3
2.3	Digiosallisuuden hanke- ja tutkimustoiminta Suomessa	4
3	Digiosallisuus arjen käytännöissä	5
3.1	Digitalisaatio	5
3.2	Osallisuus ja syrjäytyminen	6
3.3	Digikuilut	7
3.4	Digiosallisuus	8
3.5	Tutkimuskysymykset	9
4	Aineiston hankinta ja analyysimenetelmä	10
4.1	Teemahaastattelu ryhmähaastatteluna	10
4.2	Haastattelun ja analyysin apuna käytettävät mittarit	11
4.3	Haastattelurunko	13
4.4	Tutkimusetiikka ja haastateltavien informointi	14
4.5	Ryhmähaastattelun analyysimenetelmä	15
5	Tulokset	17
5.1	Digitaaliset sosiaali- ja terveyspalvelut	17
5.2	Sähköiset lomakkeet ja hakemukset	19
5.3	Digitaidot ja laitteet	20
5.4	Asenteet	22
6	Johtopäätökset	25
7	Pohdinta	27
7.1	Opinnäytetyön luotettavuus	27
7.2	Digiosallisuuden vahvistaminen sosiaalialalla	29
	Lähteet	31
	Liitteet	
	Liite 1. Haastattelukysymykset	
	Liite 2. Tutkittavien informointilomake	

1 Johdanto

Yhteiskunta digitalisoituu jatkuvasti, ja yhä suurempi osa arjen toiminnoista sekä sosiaalisesta kanssakäymisestä tapahtuu digitaalisesti. Teknologisen kehityksen kääntöpuolena on se, että osa väestöstä ei pääse mukaan digitalisoituvan yhteiskunnan kehitykseen. Osalla ihmisistä ja väestöryhmistä ei ole tarvittavia laitteita tai digiosaamista, jotta he voisivat riittävästi osallistua moderniin yhteiskuntaan digilaitteiden ja -palveluiden välityksellä. Tällöin vaarana on ihmisten osallisuuden väheneminen ja syrjäytymisen lisääntyminen. (ks. Kaihlanen ym. 2021: 1–4; Virtanen ym. 2022: 1–2.) Sosiaalialan näkökulmasta yhdenvertaisuuteen ja ihmisten osallisuuteen liittyvät ongelmat vaativat tutkimusta ja kehitystyötä, jotta syrjäytymiseen ja huono-osaisuuteen johtavia kehityskulkuja voidaan ehkäistä, ja digitaalisia palveluita sekä niiden saavutettavuutta voidaan parantaa.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen vuonna 2022 julkaisemassa raportissa todetaan, että hyvinvointiyhteiskunnan digitaalisten palveluiden toteutuksessa on epäonnistuttu tekemään niistä tosiasiallisesti yhdenvertaisia, ja haavoittuvamassa asemassa olevien asiakkaiden tarpeet on jätetty huomioimatta. Digitalisaation tavoitteet eivät ole toteutuneet, mikä lisää väestön eriarvoistumista ja lisää syrjäytymisen riskiä. (Virtanen ym. 2022: 1.) Esimerkiksi osa maahanmuuttajista, mielenterveyskuntoutujista, nuorista ja pitkäaikaistyöttömistä eivät kykene käyttämään digipalveluita yhtäläisesti. Digipalveluiden käyttö edellyttää digiosaamisen lisäksi muitakin taitoja, kuten esimerkiksi palvelujärjestelmien ymmärtämistä ja virkakieltä. Lisäksi käyttäjiltä vaaditaan yhä enemmän autonomisuutta palvelujen käytössä, mutta osalla asiakkaista voi olla niin huono elämäntilanne, kielitaito tai kognitiiviset kyvyt, ettei digipalvelujen itsenäinen käyttäminen ole mahdollista. Vaarana on se, että nämä haasteet voivat pudottaa asiakkaita pois palveluista, tai heikentää palveluihin tai hoitoon sitoutumista. (mt: 2.)

Myös koronapandemia on vaikuttanut digitaalisten palvelujen käyttöön myös Suomessa. Etäasioinnin suhteellinen osuus kasvoi esimerkiksi psykiatrisissa avohoitokäynneissä pandemian käynnistymisen jälkeen, mutta myös etäasiointia estäviä tekijöitä havaittiin. Varsinkin riittämättömät välineet ja toimimattomat ohjelmat estivät ihmisten etäasiointia kaikista eniten. Laitteiden ja etäyhteyksien riittämättömyys, sekä asiakkaiden haluttomuus käyttää etäpalveluja, voivat johtaa asiakkaiden digitaaliseen syrjäytymiseen. (ks. Laukka ym. 2021: 49–59.) Vaikka digitalisoituminen helpottaa asiointia eri palveluissa, on sen toteutuksessa kuitenkin ollut ongelmia varsinkin yhdenvertaisuuden

kanssa, eikä digipalvelujen lisääntynyt käyttö automaattisesti vähennä digitaalisen syrjäytymisen riskiä tai lisää yhdenvertaisuutta.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää digiosallisuutta heikossa työmarkkina-
asemassa olevien henkilöiden kokemuksen kautta. Pyrin saamaan tietoa siitä, millä ta-
voin heikossa työmarkkina-asemassa olevat ihmiset kokevat sähköisten palvelujen
käytön arjessaan, ja millaisista syistä erilaiset kokemukset ja asenteet digipalvelujen
käytössä johtuvat. Teen opinnäytetyön yhteistyössä Metropolia ammattikorkeakoulun
Digiosallisuus työllisyyden edistämässä -hankkeen kanssa.

2 Digiosallisuus sosiaalialan näkökulmasta

Kuten johdannossa mainittiin, palvelujen epäonnistunut digitalisointi johtaa pahimmil-
laan osallisuuden vähenemiseen ja syrjäytymisen lisääntymiseen. Sosiaaliohjauksessa
osallisuuden vahvistaminen ja syrjäytymisen ehkäiseminen ovat keskeisimpiä tavoit-
teita (ks. Nivala & Ryyänen 2019). Tästäkin syystä digipalvelujen kehittäminen niiden
käyttäjien kokemuksen kautta on suoraan yhteydessä sosiaaliohjauksen ja sosiaalipe-
dagogiikan keskeisiin tavoitteisiin. Heikommassa asemassa olevien ihmisten kokemuk-
sien selvittäminen auttaa kehittämään palveluita niin, että yhä useampi voisi osallistua
oma-aloitteisesti ja itsenäisesti digitalisoituvaan yhteiskuntaan, ja voisi kokea olevansa
siinä aidosti ja mielekkäällä tavalla osallisena.

2.1 Työttömyyden vaikutukset hyvinvointiin

Työttömyys on yksi hyvinvoinnin keskeisimmistä osatekijöistä. Työttömät voivat huo-
nommin kuin töissä käyvät, ja lisäksi työttömyys heikentää psykologista hyvinvointia ja
mielenterveyttä, sekä vähentää tyytyväisyyttä elämään. Lisäksi omasta tahdosta riippu-
mattoman työttömyyden negatiivisten vaikutuksien on havaittu vaikuttavan pitkäaikai-
sesti, jopa työttömyyden päättymisen jälkeiseen aikaan. Hyvinvoinnin väheneminen
taas voi johtaa pienempiin tuloihin tulevaisuudessa, sekä lisätä yhteiskunnallista syrjäy-
tymistä. (ks. Mousteri & Daney & Delaney 2018: 146–169; Hult & Saaranen & Pietilä
2016: 108.) Arjen toiminnan kannalta hyvinvoinnin tärkeitä osatekijöitä työttömyyden
aikana ovat esimerkiksi aktiivisena pysyminen, aktiivinen osallistuminen yhteiskuntaan
ja vuorovaikutus vertaisryhmien kanssa. Lisäksi kotitalouden käytettävissä olevat tulot
ovat eräs hyvinvoinnin osatekijä, ja taloudellinen turvallisuuden heikkeneminen vaikut-
taa negatiivisesti koettuun hyvinvointiin. (Hult ym. 2016.)

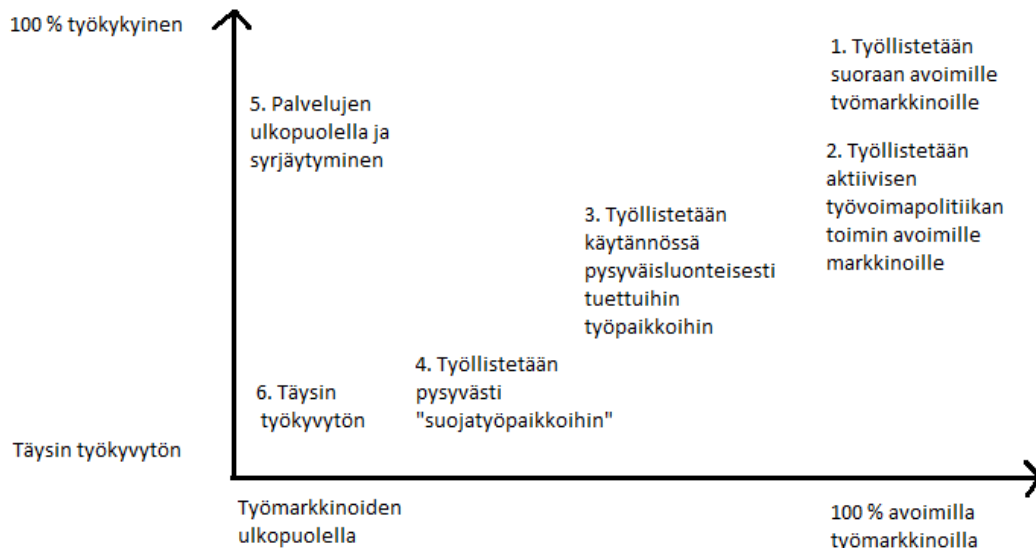
2.2 Heikossa työmarkkina-asemassa oleva henkilö

Heikossa työmarkkina-asemassa olevalle henkilölle ei ole selkeää määritelmää, vaan käsite on liukkuva (Arnkil ym 2012: 17). Sosiaali-, terveys- sekä työ- ja elinkeinoalojen yhteisten palvelujen sanastossa se määritellään seuraavasti:

”Henkilö, jonka työkyky on heikentynyt, jolla on puutteita osaamisessa, tai jolla on muita vaikeuksia työllistyä avoimille työmarkkinoille joko henkilökohtaisista tai ympäristöstä johtuvista syistä.”

Työkyvyllä samassa sanastossa tarkoitetaan toimintakyvyn, osaamisen ja ammattitaidon muodostamaa kokonaisuutta suhteessa työn vaatimuksiin. (Sosiaali-, terveys- sekä työ- ja elinkeinoalojen yhteisten palvelujen sanasto 2020: 21–37.)

Arnkil, Spangar ja Jokinen (2012: 17) korostavat eri termien liikkuvuutta ja ympäristön muutoksien vaikutusta. Työmarkkinoiden tilanteen muuttuessa mahdollisuudet, asenteet ja motivaatiot muuttuvat sekä tarjonnassa, palveluissa, että kysynnässäkin (mt.: 7). Työmarkkinoiden ja käsitteiden liikkuvuus hahmottuu esimerkiksi Arnkilin, Spangarin ja Jokisen laatimassa kartoitusmaisemassa, jossa on yhdistetty ”haasteellisuuden” ja ”vajaakuntoisuuden” käsitteet, sekä eriasteisesti tuetut työmarkkinat



Kuvio 1. Eriasteisen haasteellisuuden ja vajaakuntoisuuden ”maisema” ja eriasteisesti tuetut työmarkkinat. Arnkilin, Spangarin ja Jokisen (2012) kartoitusmaisemaa mukailen.

Maiseman ensimmäisissä ryhmissä on täysin työkykyiset ihmiset, jotka työllistyvät suoraan tai lähes välittömästi aktiivisen työvoimapolitiikan keinoin avoimille työmarkkinoille.

Toisessa ääripäässä on täysin työkyvyttömäksi arvioitu tai täysin työmarkkinoiden ulkopuolella oleva henkilö.

Sosiaalialan näkökulmasta on mielestäni syytä ottaa huomioon myös yhteiskunnallisen ja digitaalisen ympäristön vaikutus ihmisten autonomiaan ja toimintakykyyn. Esimerkiksi teknologinen muutos ja digitalisaatio voivat tehdä aiemmasta koulutuksesta tai osaamisesta vanhentunutta, ja digitaitojen korostuminen työmarkkinoilla voi heikentää ihmisten työllistymismahdollisuuksia kykyä toimia digitalisoituvassa yhteiskunnassa entisestään. Tässä mielessä digiosallisuus liittyy mielestäni myös työmarkkina-asemaan ja sitä kautta ihmisten koettuun hyvinvointiin. Digitaitoja ja digiosallisuutta vahvistamalla työllistymistä ja ihmisten osallisuutta voidaan vahvistaa.

2.3 Digiosallisuuden hanke- ja tutkimustoiminta Suomessa

Digiosallisuus näkyy myös Metropolian hanketoiminnassa. Esimerkiksi Digiosallisuus työllisyyden edistämässä -hankkeessa, joka on tämän opinnäytetyön yhteistyökumppani, on tavoitteena vahvistaa heikoimmassa työmarkkina-asemassa olevien ihmisten digitaitoja ja digiosallisuutta, ja tuottaa tietoa digiosallisuutta lisäävistä tekijöistä (Digiosallisuus työllisyyden edistämässä). Metropolia ammattikorkeakoulun Hyvinvointia hybridisti -hankkeessa kehitetään etä- ja lähipalveluja palvelujen saavutettavuuden ja vahvistamiseksi. Tavoitteena on muun muassa lisätä ymmärrystä teknologiavälitteisistä palveluista ja etävuorovaikutuksesta, sekä mahdollistaa palvelunlaadun kehittämistä. (Hyvinvointia hybridisti.) Niin ikään Metropolia ammattikorkeakoulun PEILI-hankkeessa taas pyritään tukemaan nuorten miesten elämänhallintaa tekoälysovelluksen avulla. Hankkeessa on mukana muun muassa tekoälyteknologian, sosiaalialan ja palvelumuo-
toilun asiantuntijoita. (PEILI – lyödä vahvuutesi tekoälyllä.) Käynnissä on myös terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen, eri oppilaitoksien ja ikäinstituutin yhteistyönä tapahtuva DigiIN -hanke, jossa tavoitteena on auttaa kaikkia pysymään mukana sosiaali- ja terveydenhuollon digipalveluissa. Hankkeet teemoja ovat esimerkiksi palvelut sekä ikään-
tyneet ja sosiaalisesti syrjäytyneet ihmiset. (DigiIN.)

Digiosallisuus työllisyyden edistämässä- hankkeessa on tehty kyselytutkimus heikossa asemassa olevien henkilöiden digiosallisuudesta. Kyselyyn vastasi sekä työttömät henkilöt että työllistymistä edistävien järjestöjen työntekijöitä. (Kyselytutkimus ke-
vät 2022.) Kyselyssä tuli esille, että esimerkiksi nettilomakkeiden täyttämässä on useita haasteita, kuten epäselvät ohjeistukset sekä vaikeus täyttää lomakkeita mobiili-

laitteilla, jos käytössä ei ole tietokonetta (mt. 19). Esille tuli myös saavutettavuuden näkökulma. Vastaajien mielestä digipalvelujen tulisi olla helposti ymmärrettäviä ja niiden tulisi huomioida myös erilaiset erityispiirteet ja vammaiset (mt. 20).

Väestön kokemuksia sosiaali- ja terveydenhuollon sähköisestä asioinnista on myös tutkittu kyselylomakkeen avulla. Sähköisten sote-palveluiden käyttö on ollut nousussa 2017–2020 välisenä aikana. Vuonna 2020 lähes 50 % vastaajista oli tehnyt sähköisesti ajanvarauksen sosiaali- tai terveydenhuollon palveluun, ja yli puolet oli katsellut ammattilaisen kirjaamia potilas- tai asiakastietoja itsestään. Lisäksi 17 % väestöstä oli asioinut lääkärin kanssa sähköisesti chatin tai videoyhteyden välityksellä. (Kyytsönen, Aalto & Vehko 2021: 34.) Yleisin sähköisen asioinnin este oli mielipide siitä, että tapaa- mista ei voi korvata sähköisellä vastaanotolla. Muita syitä olivat huoli tietoturvasta, palvelujen esteettömyyden ongelmat, palveluiden saatavuus sähköisessä muodossa sekä liian heikot tietoliikenneyhteydet. (mt.: 39.)

Yllä mainitut tutkimukset on toteutettu kyselytutkimuksina, joten haastatteluille on mielestäni tilausta, ja tämän opinnäytteen tavoitteena on saada tietoa digiosallisuudesta ryhmähaastattelun avulla, jolloin aiheesta keskustelu voi tuoda esille sellaisia asioita, joita kyselytutkimuksessa ei ole mahdollista saada. Tarkoituksena on tuoda asiakkaiden ja digitaalisten palvelujen käyttäjien oma ääni kuuluviin ryhmäkeskustelun avulla, jolloin he pääsevät vapaammin kertomaan omista kokemuksistaan digitalisoituvassa yhteiskunnassa.

3 Digiosallisuus arjen käytännöissä

Digiosallisuuden määrittelyyn vaikuttaa aina näkökulma sekä se, mikä yhteiskunnallinen toimija tai tieteenala määrittelyä tekee (Hänninen ym. 2022: 21). Opinnäytetyöni aiheen vuoksi painotan digiosallisuuden ja sen lähikäsitteiden määrittelyssä yhteiskuntatieteellistä ja sosiaalipedagogista lähestymistapaa, koska se on sosiaali- ja terveystieteiden alan, ja tutkielmani kohderyhmän kannalta parhaiten soveltuva.

3.1 Digitalisaatio

Digitalisaatiolle ei ole olemassa yksiselitteistä tai vakiintunutta määritelmää. Koistinen-Jokiniemi ym. (2017: 6) määrittelevät sen sekä teknologian, että muutosprosessin kautta. Teknologian näkökulmasta digitalisaatiolla tarkoitetaan tiedon siirtämistä ja tal-

lentamista tietokoneiden ymmärtämässä muodossa. Muutosprosessina se on taloudellinen ja yhteiskunnallinen muutos, joka seuraa tieto- ja viestintäteknikan muutoksesta. (mt: 6.) Helsingin kaupunki taas määrittelee digitalisaation prosessiksi, jossa tietotekniikkaa hyödynnetään yhä enemmän arkielämän järjestämisessä (Digitaalinen Helsinki: 2022). Valtiovarainministeriö taas painottaa sitä, että digitalisaatio luo puitteet yhteiskunnalliselle uudelleenmuotoilulle ja rakenteellisille uudistuksille. Käytännössä kansalaiset ja yritykset tulisivat julkisten palvelujen kehityksen keskiöön. (Julkisen hallinnon digitalisaatio.)

Sosiaali- terveysministeriö kuvailee digitalisaatiota prosessina, joka muuttaa maailmaa nopeissa sykleissä ja luo vanhoille toimintoille uusia vaihtoehtoja. Digitalisaatiolla nähdään olevan merkittävä rooli yhteiskunnallisiin haasteisiin vastaamisessa. Tällaisia haasteita ovat esimerkiksi julkisten palvelujen vaatimustason nousu ja julkishallinnon taloudellisen tehokkuuden vaatimukset. (Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena: 4.) Digitalisaatio on siis merkittävä ja mullistava yhteiskunnallinen prosessi, joka vaikuttaa kaikkien ihmisten elämään, terveyteen ja hyvinvointiin, ja on sen takia keskeinen aihe myös sosiaalialan käytäntöjen ja palveluiden kehittämisessä, kun yhä suuremmalta osalta kansalaisia ja eri väestöryhmiä odotetaan itsenäistä verkkopalveluiden ja digilaitteiden käyttämistä, ja arjen toiminnot suoritetaan yhä suuremmissa osin digitaalisessa ympäristössä. Osallisuuden kannalta digitalisaatio luo uusia haasteita, kun osalla väestöstä ei ole mahdollisuutta tai osaamista osallistua digitalisoituvaan yhteiskuntaan, mikä voi lisätä syrjäytymisriskiä ja vähentää yhteiskunnallista ja sosiaalista osallisuutta.

3.2 Osallisuus ja syrjäytyminen

Nivala ja Ryyänen (2019: 138) määrittelevät osallisuuden yksilön suhteena sekä yhteisöön, että yhteiskuntaan, mutta hieman eri painoituksin. Ihmisen ja yhteisön välisessä suhteessa keskeistä on se, että ihminen on osa yhteisöä, kokee olevansa osa jotain yhteisöä, ja toimii osana yhteisöä. Yhteisöön kuulumisen vaatii siis myös omaa kokemusta siihen kuulumisesta, ja myös konkreettinen osallistuminen yhteisön toimintaan on osa siihen kuulumista. Yhteisöön kuulumisen sisältää siis vuorovaikutusta ja aktiivista osallistumista. (mt.: 138–139.)

Osallisuus yhteiskunnallisesta näkökulmasta pohjautuu samaan kokonaisuusmääritelmään kuin yhteisöllinen näkökulma, eli kuulumisena yhteiskuntaan, kokemukseen siihen kuulumisesta sekä yhteiskunnallisena osallistumisena. Kun kuulumisen ajatellaan muodol-

lisena asemana, eli esimerkiksi kansalaisuutena tai oleskelulupana, niin yhteiskunnallisen osallisuuden kannalta keskeiseksi nousee mahdollisuus osallistua erilaisiin yhteiskuntajärjestelmiin, kuten esimerkiksi koulutukseen, kulttuurijärjestelmään sekä sosiaali- ja terveystalouteen. Vuorovaikutuksen kannalta on tärkeää, että ihminen saa mahdollisuuksia mielekkääseen ja merkitykselliseen yhteiskunnalliseen osallistumiseen. (mt.: 170–171.)

Yhteiskunnallista ulkopuolisuutta voidaan jäsentää osallisuuden vastakohtana. Tällöin ulkopuolisuudessa on kysymys siitä, että yhteiskunnallinen osallistuminen ja yhteisöllisyyden kokemukset ovat vähissä. Syrjäytyminen on prosessi, jossa ihminen jää yhteiskunnallisten toimintojen ulkopuolelle ja huono-osaistumisen kierre syvenee. (Nivala & Ryyänen 2019: 170.) Myös Saari (2015: 103) määrittelee syrjäytymisen juuri prosessina, joka johtaa pitkäaikaiseen köyhyyteen ja huono-osaisuuteen. Nivala ja Ryyänen korostavat syrjäytymisen käsitteen laajuutta ja heidän mielestään syrjäytymiskeskustelussa katse pitäisi kääntää yksilön sijaan yhteiskuntaan, eli syrjäytymiseen yhteiskunnallisena ongelmana. He ehdottavat paremmiksi käsitteiksi esimerkiksi yhteiskunnallista osattomuutta ja ulkopuolisuutta. Digitaalinen syrjäytyminen on siis nähtävä yhteiskunnallisena ongelmana, eikä yksilöiden ominaisuutena tai heidän itse aiheuttaminaan prosesseina.

Isola ym. (2017: 25) korostavat kohtuullisen toimeentulon tarpeeseen vastaavien palveluiden ja autonomian vaikutusta ihmisen osallisuuteen. Elämän ennakoitavuus, hallittavuus ja toimintaympäristön ymmärrettävyys ja se, että ihminen pystyy käsittelemään informaatiota, ovat myös tärkeitä osallisuuden vahvistajia (mt.:25). Jos esimerkiksi digitaalisten palvelujen käyttö on vaikeaa, se heijastuu suoraan osallisuuteen ja käsitykseen omasta arvokkuudesta ja elämänhallinnan tunteesta. Riittämättömät digitaidot ja huonosti suunnitellut digipalvelut voivat pahimmillaan johtaa tilanteeseen, jossa henkilö ei kykene ymmärtämään tai hahmottamaan ympäröivää digitaalista maailmaa, ja esimerkiksi etuushakemuksien tekeminen ja käsittely viivästyy, mikä voi aiheuttaa taloudellista epävarmuutta ja stressiä, ja vähentää siten hyvinvointia ja elämänlaatua.

3.3 Digikuilut

Digikuilut ovat yhteiskunnallisesti tärkeä kysymys, koska ne voivat voimistaa yhteiskunnallista epätasa-arvoa, lisätä syrjäytymisen uhkaa ja lisätä teknologiavastaisuutta yhteiskunnassa (Alasoini, Ala-Laurinaho, Känsälä, Saari, Seppänen 2022: 12). Digikuilut jaetaan tyypillisesti kolmen eri asteen kuiluihin. Ensimmäisen tason kuilusta kutsutaan myös käyttökuiluksi. Tällä tasolla tutkimus keskittyy laitteiden ja internet-yhteyksien

saatavuuteen ja siihen ketkä laitteita käyttävät ja ketkä eivät käytä. Toisen asteen kuilussa, eli käyttötapakuilussa tutkitaan ihmisten digiosaamista, eli kykyä käyttää digitaalisia sovelluksia, laitteita ja palveluja. (mt.: 13–15.)

Viime vuosina käsitteen painotus on siirtynyt kolmannen asteen kuiluihin, eli hyödyntämiskuiluihin. Tällöin tutkitaan sitä, millaisiin käyttötarkoituksiin ihmiset digitaalisia laitteita käyttävät. Keskeisiä kysymyksiä ovat, miten yksilöt ja yhteiskunnalliset ryhmät pystyvät hyödyntämään internetiä online-ympäristöjen ulkopuolella, ja miten online-ympäristöissä tapahtuva osallistuminen heijastuu internetin ulkopuolella tapahtuvaan arkielämään. (ks. Alasoini ym. 2022: 13–16; Hänninen ym. 2021: 18–27.) Digikuilun käsitteeseen kuuluu siis ihmisten pääsy digipalveluihin, digiosaaminen sekä digipalvelujen hyödyntäminen (Hänninen ym. 2021: 27). Tässä opinnäytetyössä ovat läsnä kaikki digikuilun kolme tasoa:

1. Mitä digilaitteita haastateltavilla on, ja millainen internet-yhteys heillä on?
2. Millaiset ovat heidän digilaitteiden ja digipalvelujen käyttötaidot?
3. Mihin tarkoituksiin haastateltavat käyttävät digitaalisia laitteita, ja miten he hyödyntävät digitaalisia palveluja jokapäiväisessä elämässään?

Digikuilut vaikuttavat merkittävästi ihmisten digiosallisuuteen, koska puuteelliset laitteet ja käyttötaidot voivat vähentää digitaalisten palvelujen käyttöä, ja kasvattaa digitaalisen syrjäytymisen riskiä.

3.4 Digiosallisuus

Digiosallisuus Suomessa- raportissa (Hänninen ym. 2022: 21) digiosallisuus määritellään seuraavasti:

”Digiosallisuus tarkoittaa vapaaehtoista ja arjen sujuvuuden kannalta riittävän aktiivista osallistumista yhteiskunnan toimintaan, jossa hyödynnetään digitaalisia välineitä, sovelluksia ja palveluita yksilön/yhteiskunnallisen ryhmän näkökulmasta mielekkäällä ja merkityksellisellä tavalla”

Määritelmässä palvelut ovat ensisijaisesti käyttäjää ja digitaalista kansalaista varten, ja eri yhteiskunnallisten ryhmien ja toimijoiden intressit kohtaavat myös yksittäisten henkilöiden kokemuksen tasolla (mt. 21).

Tässä opinnäytetyössä määrittelen digiosallisuuden yhteiskunnallisen osallisuuden, digikuilujen, syrjäytymisen ja ulkopuolisuuden, sekä yhdenvertaisuuden kautta. Jos kaikki

ihmiset eivät pääse osallisiksi digitalisoituvan yhteiskunnan palveluista ja eduista, ei digiosallisuus ole riittävän hyvin toteutunut. Myös digikuilujen poistaminen on digiosallisuuden kannalta keskeistä. Ihmisillä tulisi olla riittävät välineet ja taidot digitaalisten palveluiden käyttöön, ja lisäksi digipalveluiden käyttö tulisi olla mielekästä. Tähän voidaan vaikuttaa palveluita kehittämällä, lisäämällä digitaitojen opetusta, sekä tarjoamalla ihmisille internet-yhteyksiä sekä digilaitteita. Kun heikoimmassa asemassa olevat ihmisryhmät pääsevät osallisiksi digitalisoituneeseen yhteiskuntaan, voidaan puhua onnistuneesta digiloikasta ja digitaalisesti yhdenvertaisesta yhteiskunnasta.

3.5 Tutkimuskysymykset

Nykypäivänä digikuilujen tarkastelu on siirtynyt tilastollisesta tarkastelusta kohti inklusiota, eli sitä miten ihmisten arkipäivä ja resurssit vaikuttavat digitaalisen teknologian käyttöön. Esimerkiksi kolmannen tason digikuiluissa on tärkeää tarkastella, miten digitaalisten palvelujen käyttö heijastuu ihmisten arkielämään digitaalisen teknologian ulkopuolella. (Hänninen ym. 2021: 20.) Digitaalisella inklusiolla viitataan nimenomaan yksilön tai yhteiskunnallisen ryhmän kykyyn hyödyntää teknologiaa omassa arkipäivässään, ja eräs keskeinen kysymys on yksilön tai ryhmän asenteet digitaalista teknologiaa kohtaan (mt.:21). Digitalisaatiosta onkin tullut keskeinen osa arkipäivän infrastruktuuria, ja osallisuuden toteutumista digitalisoituvassa yhteiskunnassa voidaan tarkastella myös ilman digitalisaation liittyvää etuliitettä (mt.: 41).

Kokemus digiosallisuudesta määrittelee ensimmäisen tutkimuskysymykseni. Tavoitteena on siis selvittää ihmisten omia kokemuksia digitaalisten palvelujen käytöstä. Myös toinen tutkimuskysymykseni voidaan johtaa Digiosallisuus Suomessa- raportin määritelmästä, jossa painotetaan arjen sujuvuutta, sekä mielekästä ja merkityksellistä tapaa hyödyntää digitaalisia välineitä ja palveluita (ks. Hänninen ym. 2022: 21).

Toinen tutkimuskysymykseni liittyy siis arjen sujuvuuteen ja digitaalisiin palveluihin. Määrittelen arjen talouden ja hyvinvoinnin kannalta keskeisten toimintojen, kuten etuushakemusten, sosiaali- ja terveystalouden sekä pankkipalvelujen sähköiseen hyödyntämisen näkökulmasta jokapäiväisessä elämässä. Painotan tässä opinnäytetyössä Nivalan ja Ryytäsen painottamaa osallisuuden yhteiskunnallisen osallistumisen mielekkyyttä (Nivala & Ryytänen 2020: 171). Tällä tarkoitan sitä, että heikossa työmarkkina-asemassa olevien henkilöiden digitaalinen osallistuminen ja digipalveluiden käyttö tulisi olla mielekästä ja merkityksellistä. Pelkkä pakon edessä osallistuminen esimerkiksi vaihtoehtojen puutteen vuoksi ei riitä täyttämään osallisuuden määritelmää.

Tutkimuskysymykseni ovat seuraavat:

1. Millaisia kokemuksia vastaajilla on digipalvelujen ja digitaalisten laitteiden käytöstä?
2. Parantavatko digitaaliset palvelut arkea ja sosiaalisia suhteita?

Kokemukset digipalvelujen ja digitaalisten laitteiden käytöstä liittyvät vahvasti digiosallisuuden kokemuksiin esimerkiksi sähköisen asioinnin ja arkisten toimintojen, kuten etuushakemusten täyttämisen tai sosiaali- ja terveystalvvelujen käyttämisessä.

Hankkimalla tietoa digitaalisten palvelujen ja laitteiden käyttökokemuksista, pyrin selvittämään, mitkä tekijät vaikuttavat vastaajien digipalvelujen käyttöön, ja millaisista syistä erilaiset digipalveluihin ja digitalisaatioon liittyvät asenteet johtuvat. Saadun tiedon valossa digitaalisia palveluja on mahdollista kehittää helppokäyttöisemmiksi, ja sitä kautta vahvistaa myös heikossa työmarkkina-asemassa olevien henkilöiden digiosallisuutta, kun digipalvelujen käyttökynnys laskee, ja niistä saadaan helppokäyttöisempiä.

Digitaalisten palvelujen vaikutus arkeen ja sosiaaliin suhteisiin on keskeistä esimerkiksi taloudellisen turvallisuuden, terveydenhoidon ja sosiaalisten verkostojen näkökulmasta. Tieto siitä, miten digipalvelut vaikuttavat ihmisten arkeen ja sosiaaliin suhteisiin, auttaa kehittämään sekä digitaalisia palveluja, että sosiaalialan käytäntöjä esimerkiksi digituen ja digitaalisen osallisuuden vahvistamisen näkökulmasta.

4 Aineiston hankinta ja analyysimenetelmä

4.1 Teemahaastattelu ryhmähaastatteluna

Hirsjärvi ja Hurme (2010, 47) kutsuvat puolistrukturoitua haastattelua teemahaastatteluksi. Teemahaastattelulle on tyypillistä, että se etenee tiettyjen teemojen ja tarkentavien kysymysten varassa, ja keskeisiä ovat ihmisten tulkinnat asioista sekä heidän niille antamat merkitykset. Lisäksi teemahaastattelussa etukäteen valitut teemat perustuvat siihen, mitä tutkittavasta ilmiöstä jo tiedetään. (ks. mt.: 48; Tuomi & Sarajärvi 2018: 88.) Teemahaastattelu ei siis sisällä täysin ennalta määritettyjä kysymyksiä, muttei myöskään ole täysin avoin haastattelu, vaan se etenee valittujen teemojen mukaisesti ja sisältää tarkentavia kysymyksiä (Tuomi & Sarajärvi 2018: 87–88).

Ryhmähaastattelun piirteisiin kuuluu, että ryhmän jäsenien mielipiteillä ja asenteilla on vaikutusta tarkasteltavana olevaan ilmiöön. Täsmäryhmähaastattelua käytetään usein

silloin, kun halutaan paljastaan kuluttajien asenteita ja tarpeita, ja kehittää uusia palveluita. (Hirsjärvi & Hurme 2010; 62.) Ryhmähaastattelu soveltuu tämän opinnäytetyön menetelmäksi hyvin, koska pyrin tutkimaan samanlaisessa tilanteessa olevien ihmisten asenteita ja kokemuksia liittyen digitaalisiin palveluihin. Puolistrukturoitu haastattelu antaa myös mahdollisuuden tarkentaviin kysymyksiin, ja keskustelussa voidaan keskittyä sellaisiin asioihin, joista vastaajilla on enemmän kokemuksia ja mielipiteitä.

4.2 Haastattelun ja analyysin apuna käytettävät mittarit

Uusien mittarien kehittäminen on itsessään usein yhden opinnäytetyön veroinen tehtävä, joten on parempi käyttää valmiita mittareita (Vastamäki & Valli 2018: 114). Käytän tämän opinnäytetyön tekemisessä apuna soveltuvien osien Digiosallisuus Suomessa -hankkeen loppuraportissa laadittua digiosallisuuden mittaristoa (ks. Merisalo, Kuusisto, Kääriäinen & Pajula 2022: 23–60). Raportin mittaristo on hyvin laaja, joten tähän opinnäytetyöhön siitä kannattaa valita sopivat osat niin, että niiden avulla voidaan vastata tutkimuskysymyksiin mahdollisimman hyvin. Mittaristo on osa valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarjaa, ja on ammattimaisesti ja tutkimustietoon pohjautuen laadittu. Näistä syistä se soveltuu hyvin myös apuvälineeksi tämän opinnäytetyön haastattelukysymyksien laatimiseen. Mittaristo on suunniteltu mittaamaan digiosallisuutta digikuilujen kolmen eri tason kautta, ja jokaisella tasolla on kaksi osa-aluetta.

Jokaisella osa-alueella on useita mittareita (ks. Merisalo ym. 2022: 35–37). Valitsen niistä tähän opinnäytetyöhön soveltuvimmat. Mittarien määrää rajoittamalla haastattelut ja aineisto on mahdollista rajata tarkemmin tätä opinnäytettä varten. Karsittu mittaristo myös soveltuu paremmin opinnäytetyön laajuuteen ja sen laskennalliseen työmäärään.

Ensimmäisellä osa-alueella käytän mittareita 1.4, 1.5 & 1.7. Selvitän siis, onko vastaajilla kotitaloudessa internet-yhteys, onko heillä kotitaloudessa jokin tietokone tai älypuhelin, ja onko heillä käytettävissään tarvitsemat teknologiset välineet. Saavutettavuuden tasolla käytän mittaria 2.4, eli kysyn, mikä on vastaajien kokemus digipalveluiden löydettävyydestä ja käytön helppoudesta.

Kolmannella tasolla käytän mittareita 3.3 ja 3.6. Tällöin selvitän, miten puutteelliset digitaaliset taidot vaikuttavat palvelujen käyttämättömyyteen, ja kysyn myös vastaajien kokemuksia siitä, onko heillä riittävät digitaaliset taidot ja halukkuutta oppia uusia digitaalisia taitoja.

Neljäs taso käsittelee turvallisuutta ja luotettavuutta. Tähän opinnäytteesseen sopivat mittarit ovat 4.5 ja 4.6. Pyrin siis selvittämään, onko haastateltavilla palvelujen laatuun

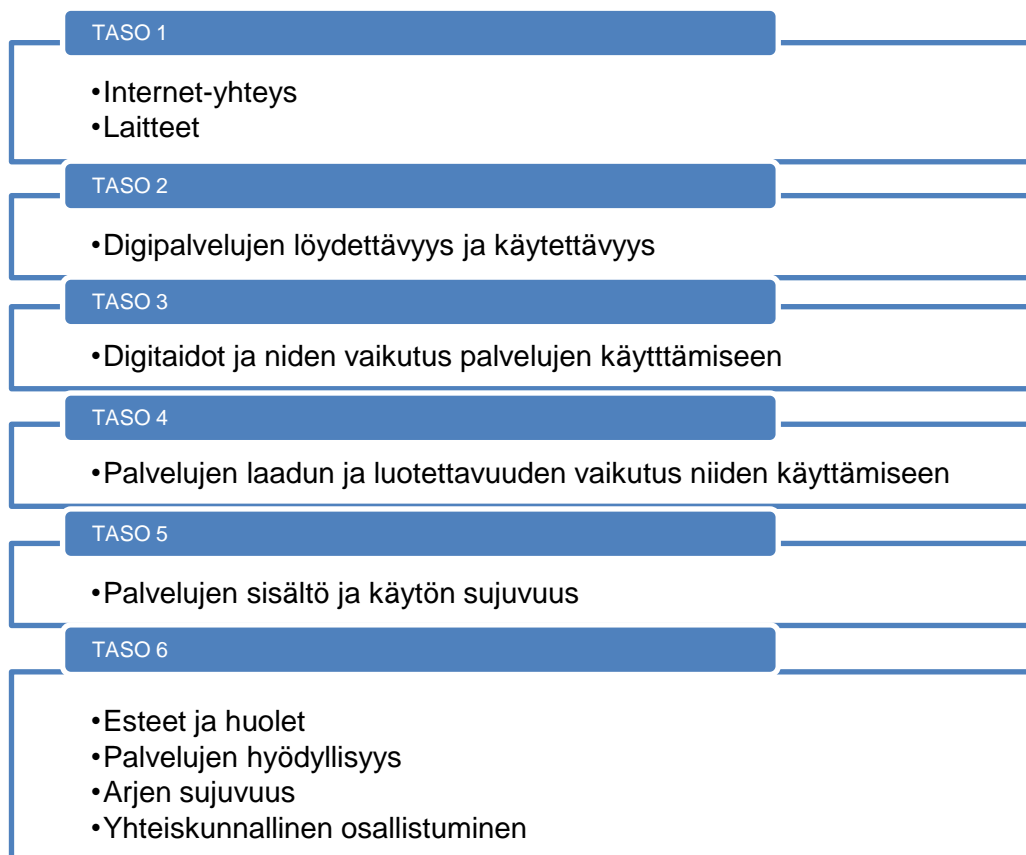
ja luottamukseen liittyviä esteitä käyttää niitä, sekä onko heillä kokemuksia digipalvelujen luotettavuudesta tai omasta tietoturvaan liittyvästä osaamisestaan.

Viidennellä tasolla käytän mittaria 5.4, eli kokemus digipalvelujen käytön sujuvuudesta ja sisällöllisestä ymmärrettävyydestä.

Kuudennella tasolla käytän seuraavia mittareita:

- 6.2: onko kokenut esteitä ja huolia sähköisten palvelujen käytössä.
- 6.3: koetaanko digitaaliset palvelut hyödyllisiksi itselleen.
- 6.4: kokemus digitaalisten palvelujen tehokkuudesta ja oman arjen sujuvuudesta digitaalisia palveluja hyödyntämällä.
- 6.5: kokemus osallistumisen mahdollisuudesta yhteiskunnallisiin asioihin digitaalisia välineitä hyödyntämällä.

Tässä opinnäytetyössä on siis 13 mittaria ja 6 eri digiosallisuuden analyysin tasoa.



Kuvio 2. Haastattelussa käytettävät digiosallisuuden mittariston osat tiivistettynä

Tiivistetty mittaristo auttaa tutkimaan digiosallisuutta tämän opinnäytetyön kannalta keskeisten teemojen, kuten digipalvelujen käyttämisen, digitaitojen, ja digitalisaation näkökulmasta, ja se auttaa laatimaan tutkimuskysymyksiin sopivan haastattelurungon.

4.3 Haastattelurunko

Haastattelurungon laatimisessa ei tarvita yksityiskohtaista kysymysluetteloa vaan voidaan laatia teema-alueuuttelo, jolloin haastattelu voi edetä teoreettisten käsitteiden ja luokkien mukaisesti. Haastattelukysymykset pyritään kohdistamaan näiden teema-alueiden mukaisesti, ja kysymykset tarkennetaan näiden alueiden mukaisesti. (Hirsjärvi & Hurme 2010: 66.) Haastattelurunko on laadittu ja haastattelukysymykset on ryhmitelty Digiosallisuus Suomessa- hankkeen loppuraportin digiosallisuuden mittariston mukaisesti kuuteen eri kategoriaan (ks. Merisalo ym. 2021: 23–60). Haastattelun teemat ja kysymykset perustuvat siis yllä esiteltyyn digiosallisuuden mittaristoon sekä digikuiluihin. Haastattelun pääteemat keskittyvät pääosin toisen ja kolmannen asteen digikuiluihin, sekä tämän opinnäytetyöhön aiheeseen parhaiten soveltuviin digiosallisuuden mittareihin. Opinnäytetyön aiheen mukaisesti painotan haastattelussa vastaajien kokemuksia digipalvelujen käytöstä, sekä digitaalisesti tapahtuvaan työnhakuun liittyviä kysymyksiä. Tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että otan käyttöön kokemuksiin ja arjen sujuvuuteen viittaavat mittarit. Haastattelussa aion esimerkiksi selvittää, mitä digilaitteita osallistujilla on, miten heillä sujuu arjen asiointi digitaalisia palveluja käyttämällä, millaisia kokemuksia heillä on sähköisestä työnhausta sekä millainen on digitaalisten palvelujen rooli heidän sosiaalisissa suhteissaan.

Ensimmäisen tutkimuskysymykseni, eli digitaalisten palvelujen ja laitteiden käyttökokeuksien kannalta painotan haastattelukysymyksien laatimisessa digipalvelujen löydettävyyttä, käytön sujuvuutta, ohjeiden ymmärrettävyyttä, sekä sähköisten lomakkeiden täyttämisen helppoutta. Digiosallisuuden mittaristossa hyödynnän tähän tarkoitukseen varsinkin saavutettavuuden ja käytettävyyden mittareita. Tavoitteenani on selvittää, ovatko digitaalisten palvelujen kieli ja ohjeet ymmärrettäviä, mitkä asiat tekevät digipalvelujen käytöstä helppoa tai vaikeaa, ja pääsevätkö osallistujat käyttämään digitaalisia palveluja aina kun haluavat, ja ovatko nämä palvelut helposti löydettävissä.

Toinen tutkimuskysymykseni, eli digitaalisten palvelujen vaikutus arkeen ja sosiaalisiin suhteisiin liittyy varsinkin käyttämisen ja hyötyjen mittareihin. Toiseen tutkimuskysymykseeni pyrin saamaan vastauksia kysymällä osallistujilta kokemuksia digitaalisten palvelujen hyödyllisyydestä sekä siitä, helpottavatko digipalvelut heidän arkeaan. Lisäksi pyrin selvittämään, miten he suhtautuvat digitaalisten palvelujen yleistymiseen.

4.4 Tutkimusetiikka ja haastateltavien informointi

Ryhmähaastattelussa on otettava huomioon seuraavat eettiset näkökulmat:

- Tutkittavien vapaaehtoinen osallistuminen tutkimukseen
- Anonymiteetti ja yksityisyys
- Arkaluonteiset kysymykset
- Tutkittavien informointi
- Tutkimuksen tekijän yhteystiedot
- Tutkimuksen tavoitteen kertominen
- Aineiston käsittely ja arkistointi
- Tutkimukseen tarvittavat luvat

Tutkittavien vapaaehtoinen osallistuminen on tutkimuksen tekemisen ehdoton vaatimus, ja osallistujilla on oltava aito mahdollisuus valita, osallistuvatko he tutkimukseen vai kieltäytyvätkö siitä (Kuula 2011). Vapaaehtoisuuden toteutuminen varmistetaan haastattelussa niin, että työntekijät ja haastattelija muistuttavat osallistujia siitä, ettei osallistuminen ole pakollista, eikä siitä kieltäytyminen vaikuta esimerkiksi mahdolliseen asiakassuhteeseen tai heidän saamiinsa palveluihin millään tavalla. Tällainen tietoon perustuva suostumus on kaikessa tutkimuksessa keskeistä, ja ihmisten pitää ymmärtää, mihin he suostuvat (mt.). Jotta osallistuminen on aidosti vapaata, haastattelijan tulee varmistaa, ettei asiakas luule haastattelua esimerkiksi osaksi hänen saamaansa palvelua, vaan hänen tulee ymmärtää, että se on erillinen opinnäytetyöhön liittyvä vapaaehtoinen tilanne.

Haastatteluun osallistuvien yksityisyys ja anonymiteetti varmistetaan niin, että esimerkiksi henkilötietoja ei tallenneta mihinkään. Toinen anonymiteettia varmistava keino on pyrkiä välttämään liian tarkkoja tietoja sisältäviä kysymyksiä, kuten tarkka ikä, koulutus tai ammatti. Myös arkaluonteisia kysymyksiä kuuluu välttää. Tällaisia ovat esimerkiksi etniseen alkuperään, vakaumuksiin, rikoshistoriaan tai terveydentilaa koskevat kysymykset. Lisäksi on vältettävä kysymästä, mitä sosiaalihuollon palveluja tai millaisia tukia tai etuuksia henkilö saa. (Kuula: 2011.) Näitäkään tietoja tässä tutkielmassa ei tarvita. Opinnäytetyön raportoinnissa haastatteluun osallistuneiden henkilöiden anonymiteetti suojataan niin, että haastattelusta poimittavat suorat lainaukset muutetaan sellaisiksi, että niistä ei voi tunnistaa vastaajan henkilöllisyyttä millään tavalla. Lisäksi haastattelijoiden rekrytoinnista ja siitä missä haastattelu on tehty, ei voida tutkimuseettisistä syistä kertoa tarkemmin, sillä se vaarantaisi osallistujien anonymiteetin.

Osallistujien informoinnista huolehditaan kirjallisella informointilomakkeella, joka annetaan kaikille haastatteluun osallistuville ennen haastattelun alkua. Informointilomakkeessa selvitetään muun muassa haastattelun ja opinnäytetyön tavoite ja sen hyödynnettävyys, osallistumisen vapaaehtoisuus, tietojen suojaaminen ja luottamuksellisuus sekä kerättävien tietojen käyttötarkoitus. Opinnäytetyön valmistumisen jälkeen mahdolliset tallenteet hävitetään. Lisäksi informointilomakkeesta löytyy haastattelijan, eli minun yhteystietoni, jos vastaajat haluavat haastattelusta tai tutkimuksesta lisätietoja. Informointilomake on tämän opinnäytetyön liitteenä.

Kuulan (2011) mukaan kirjallinen informointi täytyy tehdä, kun aineisto kerätään suoraan tutkittavalta ja se tallennetaan sellaisenaan. Tietosuojasta huolehtiminen kuuluu hyvään tieteelliseen käytäntöön (Kuula 2006: 136). Jos haastattelut tallennetaan, niin silloin tutkimukseen sisällytetään kirjallinen informointi ja tutkittavien vapaaehtoinen suostumus. Suostumus todennetaan allekirjoitettavalla suostumuslomakkeella, jotka säilytetään GDPR-asetuksen mukaisesti. Allekirjoitettavassa suostumuslomakkeessa kerrotaan henkilötietojen ja haastattelutallenteen käsittelystä, sekä muistutetaan haastattelun vapaaehtoisuudesta. Allekirjoituksella ryhmähaastatteluun osallistuja lisäksi vahvistaa, että on saanut haastattelijalta tutkittavien informointilomakkeen ennen haastattelun alkua.

Ryhmäkeskustelu äänitetään analyysivaihetta varten osallistujien luvalla. Äänitettä kuuntelee vain haastattelun tekijä, ja äänite tuhotaan heti opinnäytetyön valmistuttua. Äänitettä säilytetään muistikortilla haastattelijan kotona niin, ettei siihen pääse kukaan muu käsiksi. Keskustelun analyysia varten tehtävä litteroitu aineisto säilytetään haastattelijan kotona ja One Drive -pilvipalvelussa. Myös litteroitu aineisto hävitetään opinnäytetyön valmistuttua.

4.5 Ryhmähaastattelun analyysimenetelmä

Ryhmähaastattelun analyysimenetelmänä on teemoittelu. Teemoittelu on luonteva tapa teemahaastattelun analysoimiseen. Teemoittelussa aineisto pilkotaan ja ryhmitellään erilaisten aihepiirien mukaan, jotta eri teemojen esiintymistä aineistossa voidaan vertailla. Teemoittelua voidaan ajatella luokittelun kaltaisena operaationa, mutta teemoittelussa painotetaan sitä, mitä kustakin teemasta on sanottu. Teemoittelussa aineistosta kerätään saman teeman alle ne kohdat, joissa kyseistä teemasta on puhuttu (ks. Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009: 105–106; Tuomi & Sarajärvi 2018: 105–107.) Haastattelussa teemat eriteltiin toisistaan omiin kategorioihinsa osallistujien vastauksien ja heidän välisensä keskustelun sisältöjen mukaisesti, eikä esimerkiksi pelkästään

haastattelurungon mukaisiin luokkiin. Teemoittelua ohjasi siis enemmän vastuksien ja keskustelun sisältö, kuin haastattelukysymyksien mukaiset aihepiirit. Haastattelun vastaukset jaoteltiin sisältöjensä perusteella ryhmiin, ja ryhmille muodostettiin teemat sen mukaan, millaisia yhdistäviä tekijöitä samaan ryhmään luokitelluissa vastauksissa oli.

VASTAUKSIEN PÄÄSISÄLLÖT	TEEMA
Ei halua käyttää Maisaa Apotti on vaikea Tekniset vaikeudet lääkärin etätapaamisessa	Digitaaliset sosiaali- ja terveystalvet
Hakemuksen liitteen lähettäminen ei onnistu Sähköistä työhakemusta ei haluta käyttää	Sähköiset lomakkeet ja hakemukset
Perheenjäseneltä saa digitukea Puhelimeen ei saa enää päivityksiä Selviää jotenkuten digitaalisessa ympäristössä	Digitaidot ja laitteet
Käyttää mieluummin digipalveluita kuin asioi paikan päällä Lääkärissä mieluummin paikan päällä Digipalvelujen tietoturvaan luotetaan	Asenteet

Kuvio 3. Esimerkki vastauksien ryhmittelystä teemoihin.

5 Tulokset

Haastattelu kesti n. 1h 10min ja siihen osallistui 5 henkilöä. Keskustelu oli antoisa, ja kaikki haastateltavat osallistuivat keskusteluun. Aktiivisemmat osallistujat puhuivat enemmän, mutta kaikkien äänen kuuluminen varmistettiin niin, että tietyissä kysymyksissä pyysin jokaiselta vastauksen omalla vuorollaan. Haastateltavien välille syntyi myös keskustelua, mikä sopii ryhmäkeskusteluna toteutettavaan teemahaastatteluun varsin hyvin. Jo haastattelua tehtäessä huomasin, että tietyt teemat ja puhettavat toistuivat haastattelun eri vaiheissa ja useiden kysymyksien kohdalla enemmän kuin jotkin toiset teemat.

Ryhmäkeskustelussa nousi esiin neljä keskeistä ja toistuvaa teemaa:

1. Digitaaliset sosiaali- ja terveystalvelut
2. Sähköiset lomakkeet ja hakemukset
3. Digitaidot ja laitteet
4. Asenteet

5.1 Digitaaliset sosiaali- ja terveystalvelut

Yhdeksi haastattelun keskeiseksi teemaksi nousi digitaaliset sosiaali- ja terveystalvelut, ja niiden huono suunnittelu ja ohjeistus, sekä käyttämisen vaikeus. Sote-palveluiden tietojärjestelmien käytettävyyden ongelmat heijastuivat selvästi myös haastateltavien omaan hyvinvointiin, kun huoli oman hoidon laadusta kasvoi sen takia, että asiakkaat tai työntekijäkään eivät osanneet ohjelmistoja käyttää. Lisäksi sähköisten etuushakemusten kanssa oli ollut vaikeuksia, kun liitteiden lähettäminen ei onnistunut kotoa käsin. Lisäksi palveluiden ohjeistus on heikkoa, eikä apua välttämättä saa kuin chat-robotilta, joka ei anna aina vastausta juuri siihen, mitä käyttäjä haluaisi tietää.

Sähköisistä palveluista eniten kritiikkiä sai sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasportaali Maisa, jonka haastateltavat kokivat hankalaksi:

Ja varsinkin tuolla terveystasemalla ne sanoo, että käytä Maisaa, eikä pääse sinne niinku terveystasemalle ollenkaan. Kaikki pitäis hoitaa Maisan kautta ja se Maisa on todella hankala.

Yksi vastaaja koki, että terveystalveluissa kehoitetaan käyttämään ensisijaisesti sähköistä palvelua, mikä koettiin hyvin vaikeaksi käyttää.

Maisa on kyllä sellanen, että mä ole koko palvelua koskaan hahmottanut ja oppinut käyttämään, se on niin jotenkin hankala.

Myös toinen vastaaja oli sitä mieltä, että sähköinen asiointi Maisan kautta on hankalaa.

Ja sit sanotaan, että ota kuva ja lähetä Maisan kautta. Sitten ei tule min-käänlaista ilmoitusta, että lääkäri on katsonut sen.

Myös viestintä sähköisen palvelun kautta koettiin puutteelliseksi, kun lääkärin tekemistä toimista ei tule asiakkaalle ilmoitusta.

Myös Uudenmaan alueella käytössä oleva sosiaali- ja terveydenhuollon yhteinen tietojärjestelmä Apotti nousi keskusteluun:

Mä oon vierestä nähnyt, kun hoitajat käyttää Apottia ja paljon niillä on sen kanssa ongelmia.

Kaikkia kirjauksia ei tehdä, vaikka sanotaan että ne tehdään. Se vaikeuttaa sitä omaa asioiden hallintaa.

Digitaalisten palveluiden ohjeissa olisi myös kehittämisen varaa:

Ohjeet on ihan yhtä tyhjän kanssa. Ne on niinku nörttien nörteille kirjoittamia, se on ihan käsittämätöntä.

Ne ohjeistukset on ensinnäkin niin pitkiä, kyllä se ymmärtäminen jää multa hyvin usein tai että mä päädyn kyselemään joltain että mitä tää niinku tarkoittaa.

Palvelujen ohjeet siis koettiin vaikeasti ymmärrettäviksi. Ohjeiden kieli saattoi olla vaikeasti ymmärrettävää, ja lisäksi ohjeistukset koettiin liian pitkiksi.

Joissakin on tää chattipalvelu, jossa voi kysellä, mutta niissäkin törmää usein siihen, että siellä on kone vastaamassa ja tulee standardivastaukset. Mutta jos on jotain erityisempää kysyttävää, niin eipä siihen saa sitäkään kautta mitään apua.

Eräs vastaaja koki, ettei palvelujen käyttöä helpottamaan suunnitelluista chat-robotista ollut juurikaan apua.

Etätapaamisten kanssa oli ollut myös ongelmia, ja lisäksi myös henkilökunnan digiosaimisen puutteet hankaloittivat asiointia etänä:

Esimerkiksi Hus:in tällöinen lääkärin vastaanottopalvelu, niin se oli niinku HUS:in oma systeemi ja järjestelmä. No eihän se toiminut alkuunkaan, vaikka siellä oli koko Hus:in ATK-tuki sitä yrittämässä selvittää.

Lääkäri ei osannut käyttää sitä, eikä HUS:in ATK tuki osannut järjestää sitä toimivaksi ja mullahan nyt ei ollut aavistustakaan, että miten se toimii.

Digitaaliset sote-palvelut koettiin siis hyvin hankaliksi käyttää. Puutteita oli sekä palvelujen suunnittelussa, mutta myös työntekijöiden taidoissa käyttää niitä. Palvelujen ohjeistakaan ei ollut juuri apua, koska myös ohjeistukset olivat näissä palveluissa hyvin vaikeasti ymmärrettäviä.

Myös positiivisia kokemuksia oli digitaalisten palvelujen kanssa ollut. Omien terveystietojen katsomiseen tarkoitettu Omakanta sekä pankkipalvelut koettiin helppokäyttöisiksi.

Omakanta ja erityisesti pankkipalvelut on sellaisia, niinku jotka on tosi hyviä.

Joo mä kanssa komppaan tota, että pankkipalvelut on kaikista helpoimmat.

Osallistujien kokemukset digitaalisista palveluista vaihtelivat sen mukaan, mistä palvelusta oli kyse. Huonot palvelut koettiin todella huonoiksi ja laadukkaista palveluista, kuten pankkipalveluista vastaajat olivat pitkälti samaa mieltä. Palvelujen huono laatu joutui haastateltavien kokemuksissa enimmäkseen niiden huonosta suunnittelusta, vaikeaselkoisuudesta sekä puutteellisesta ohjeistuksesta.

5.2 Sähköiset lomakkeet ja hakemukset

Sähköisten etuushakemuksien kanssa oli ollut vaikeuksia:

Mun piti tonne Kelaan lähettää liite puhelimella, niin ei siitä tullut mitään. Piti mennä kirjastoon lähetteleen. Ja siis niin huono tietokoneiden kanssa että piti pyytää henkilökunnalta vähän apua. Eli just toi liitteiden lähettäminen joo.

Eräs vastaaja olisi siis täyttänyt etuushakemuksensa sähköisesti puhelimella, mutta teknisten ongelmien vuoksi apua täytyi lähteä hakemaan kirjaston henkilökunnalta.

Mun piti lähettää liite, niin se olikin liian iso se liite, niin mun piti viedä se kopio henkilökohtaisesti Kelan toimistolle.

Teknisten vaikeuksien vuoksi eräs haastateltavista joutui lopulta viemään hakemuksen liitteen paperisena versiona Kelan toimistolle.

Mä käytän mieluummin sellasta kirjallista hakemusta.

Yksi haastateltava koki paperisen hakemuksen olevan sähköistä hakemusta parempi.

Haasteita osallistujilla oli ollut erityisesti sähköisten etuushakemuksien kanssa. Varsinkin liitteiden lähettäminen oli ollut niin hankalaa, että lopulta hakemus oli itse vietävä Kelan toimistolle, tai lomakkeen täyttämiseen oli lähdettävä hakemaan apua kodin ulkopuolelta.

Myös sähköisissä työhakemuksissa olisi parantamisen varaa:

Mä en ole käyttänyt ikinä näitä tällaisia sähköisiä työnhakulomakkeita tai tällaisia tyyppisiä. Niissä ei ole semmoista joustoa yhtään, että kun ihmiset on kuitenkin erilaisia, niin ne lomakkeet on aina samanlaisia ja ihmisten osaamiset ja koulutustaustat on hyvin erilaisia, niin siellä on vaan että laita ruksi ruutuun.

Tässä tapauksessa kokemus sähköisten työhakemuksien täyttamisestä on johtanut siihen, että niitä ei haluta käyttää ollenkaan.

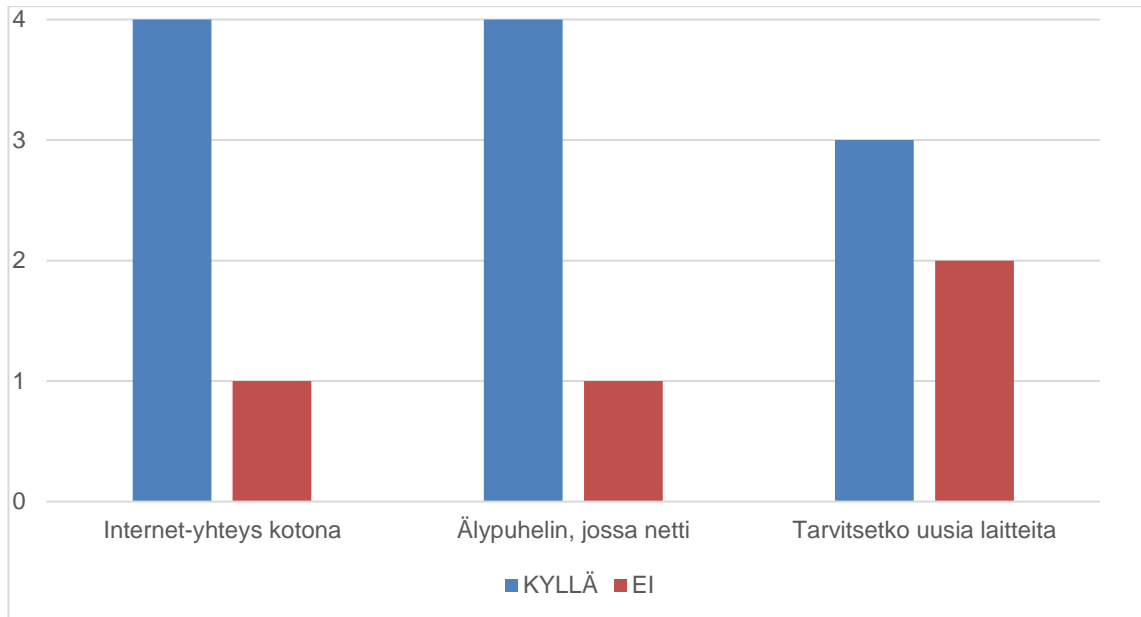
Joo mä oon vaan joku vuosi sitten hakenut, että se oli netissä se hakulomake. Niin siis se tuntui tosi kauhealta, ja sitten vähän ahdistuin kun ei saa sitä omaa persoonaa on tuotua esille, kun siinä oli rajoitettu merkkimäärä.

Myös tässä vastauksessa tulee ilmi huono kokemus sähköisestä työnhakulomakkeesta. Lomakkeen täyttäminen on koettu niin vaikeaksi, että se on aiheuttanut jopa ahdistusta.

Digitaalisten sote-palvelujen heikkouksien lisäksi sähköisten etuushakemuksien suunnittelussa oli havaittu puutteita, kun kaikki vastaajat eivät kyenneet niitä itsenäisesti täyttämään. Lisäksi sähköiset työnhakulomakkeet koettiin jäykiksi, ja niihin vastaaminen hankalaksi, kun omaa osaamistaan ja persoonaa ei niissä pääse kunnolla ilmaistamaan.

5.3 Digitaidot ja laitteet

Yksi esiin noussut teema keskustelussa oli osallistujien digitaidot ja -laitteet. Tyytyväisyys omiin laitteisiin vaihteli, kuten myös kyky käyttää sähköisiä palveluita.



Kuvio 4. Osallistujien digilaitteet ja internet-yhteydet.

Suurimmalla osalla osallistujista oli kotona internet-yhteys, sekä käytössään jokin laite, millä he pääsivät aina halutessaan internettiin. Tyytyväisyys omiin laitteisiin vaihteli, ja osa oli sitä mieltä, että tarvitsisi uusia laitteita:

Niin nyt jo tarvis hommaa uutta konetta, tai että se tempuilee se kone.

Mulla on nyt muutaman vuoden vanha läppäri, niin sen vaikka voisi uusia. Se on varmaan ehkä joku 4 tai viisivuotias.

Ei tässä kyllä varmaan kauhean pitkään enää mene, kun mun puhelimen malli on semmoinen, että siihen ei enää tule päivityksiä.

Osallistujien arviot omista digitaidoista vaihtelivat:

Ne ei tunnu riittävän koskaan.

Eräs vastaaja koki taitonsa hyvinkin puuteellisiksi.

Mä jotenkin selviän.

Toinen vastaaja koki selviävänsä, mutta vain jotenkuten.

Apua digilaitteiden. ja palvelujen käyttöön saatiin useimmiten tutuilta tai perheenjäseniltä:

Mulla sisko auttaa, kun sillä on ne ATK-välineet, niin mä oon sen luona käynyt.

Mulla on kotipuolessa se nörtti, niin se auttaa.

Vastaajat saivat apua digilaitteiden käyttöön esimerkiksi perheenjäseniltä.

Mulla ei ole sitä nörttiä kotona, niin mä oon paljolti ollut henkilökunnan digituen varassa. Mulla on pari ystävää, joilta mä saan sitten apua.

Yhdellä osallistujalla ei kuitenkaan ollut kotona henkilöä, kuka voisi laitteiden käytössä auttaa, vaan tukea sai kodin ulkopuolelta.

Välillä menee sormi suuhun ja toi IT-tyyppi sit auttaa. Mä oon usein se kuka noita työntekijöitä auttaa, että sosionomien IT-aidot on tosi heikkoja tota..

Toivoisin, että olisi useampi ihminen ketkä osaisi enemmän auttaa.

Vastaajat myös toivoivat, että saisivat digitukea useammalta taholta.

Digitaitojen suhteen tilanne oli usein se, että apua palvelujen ja laitteiden käyttöön sai joko perheenjäseniltä, ystäviltä tai henkilökunnalta. Digitukea antamaan kykeneviä ihmisiä toivottiin olevan nykyistä enemmän. Jotkut osallistujat myös kokivat omat digitaidot ja -laitteet riittämättömiksi.

5.4 Asenteet

Keskustelussa tuli ilmi varsin positiivinen suhtautuminen sähköisiin palveluihin. Haastateltavat asioivat mieluummin sähköisesti kuin kasvotusten, mutta innokkuus sähköiseen asiointiin riippui siitä, mitä palvelua olisi tarkoitus käyttää:

Riippuu myös palvelusta, mutta se helpottaa asiointia se digipalvelu.

Mulla on taas se, että riippuu että mitä palvelua just on tarve käyttää.

No mulla on kanssa se, että suurelta osin kyllä käytän digipalveluja, mutta että sitten vähän riippuen palvelusta ja palvelutarpeesta niin on kyllä se, että harmaita hiuksia tulee ja rutosti. Ei niinku hahmota niitä systeemejä, että mitä ne on.

Esimerkiksi nimenomaan terveydenhoitopalvelut liittyen Maisaan, versus hoitajalla tai lääkärin vastaanotolla käyntiin, niin selkeästi mieluummin käyn paikan päällä kuin hoidan digitaalisesti.

Digitaalisten palvelujen koettiin helpottavan asiointia, mutta tämä ei pätenyt kaikkien palvelujen kohdalla. Varsinkin terveyspalvelut haluttiin mieluummin hoitaa kasvotusten.

Mäki kai niihin digipalveluihin, mutta se ei johdu siitä, että se olisi helpompaa. Joskus on vaan vaikea lähteä ulos.

Eräs vastaaja koki, että digipalveluja tulee käytettyä enemmän, mutta ei sen takia, että ne olisivat helpompia.

Niiden sosiaaliset taidot kohdata potilasta on hirveän paljon heikentynyt

Yksi vastaajista koki, että terveydenhoitohenkilökunnan sosiaaliset taidot ovat heikentyneet etäpalveluiden yleistyessä.

Palvelujen ongelmista huolimatta niiden tietoturvaan luotettiin:

Pitkälti uskon, että mun tiedot pysyy salassa, mutta kun joutuu hyväksymään niitä evästeitä ja siellä ei olekaan mahdollisuutta valita sitä vain välttämättömät evästeet että joutuu valitsemaan joko tai aivan kaikki tai ei mitään.

Joo, kyllä mä luotan, että tiedot pysyy salassa.

Vastauksissa siis ilmeni tarve saada palveluista käyttäjäystävällisempiä, jolloin digitalisaation tuomat edut ja asioinnin helppous todella konkretisoituisivat jokapäiväisessä elämässä. Palvelujen vaikeakäyttöisyyden vuoksi saatettiin suosia kasvokkaisia palveluja etäpalvelun sijaan. Tästä huolimatta luotto digitaalisten palvelujen tietoturvaan oli varsin korkea.



Kuvio 5. Teemoittelun tulokset

Haastatteluun osallistujilla eniten vaikeuksia tuotti digitaalisten sote-palvelujen itsenäisen käyttäminen, sekä sähköisten etuus- ja työhakemuksien täyttäminen ilman ulkopuolista apua. Hankaluudet eivät kuitenkaan johtuneet pelkästään digitaitojen puutteesta, vaan digitaalisten palvelujen suunnittelu koettiin niin heikoksi, että palvelujen suunnittelua parantamalla niiden itsenäinen käyttö voisi onnistua paljon helpommin. Yleinen asenne digitalisaatiota kohtaan oli positiivista, ja digitaalisilta palveluilta odotetaan sitä, että niiden avulla arjen käytännöt helpottuisivat, jos esimerkiksi omien terveystietojen katsominen tai sähköisten tukihakemuksien tekeminen olisi sujuvampaa.

Tuloksien perusteella haastatteluun osallistuneiden digiosallisuuteen vaikutti useita tekijöitä. Vastaajien omista digitaidoista ja -laitteista oli kehittämisen varaa, mutta puutteita oli myös digipalvelujen laadussa, suunnittelussa ja käytettävyydessä. Lisäksi digitaalisen tarjonta koettiin riittämättömäksi, ja apua tulisi saada enemmän ja laajemmin. Yleinen digiosallisuuden pullonkaula haastateltavien keskuudessa oli vaikeasti ymmärrettävät ja vaikeakäyttöiset digipalvelut.

6 Johtopäätökset

Ryhmähaastattelu ja teemoittelu tarjosi melko hyvin vastaukset tutkimuskysymyksiini. Ensimmäinen tutkimuskysymykseni liittyi digitaalisten palvelujen ja digilaitteiden käytön kokemuksiin, ja tuloksien perusteella sekä digitaalisten palvelujen, että digilaitteiden käytössä oli vaikeuksia, mutta vaikeudet johtuivat riittämättömien digitaitojen lisäksi palvelujen huonosta suunnittelusta, eivätkä esimerkiksi vain huonoista tai vanhentuneista digilaitteista. Asenteiden tasolla kokemukset olivat siinä mielessä positiivisia, että digitalisaatio itsessään koettiin hyvänä asiana. Sähköisten palveluiden laadusta ja sähköisen asioinnin vaikeudesta kertoi kuitenkin se, että monissa tapauksissa vastaajat täyttivät sähköisen version sijaan mieluummin paperisen etuushakemuksen. Lisäksi joissain tapauksissa etänä asiointi ei onnistunut, vaan käyttäjän oli lähdettävä hakemaan apua kodin ulkopuolelta, vaikka alun perin olisikin mieluummin hoitanut asiansa etänä ja itsenäisesti. Pankkipalvelujen käytöstä oli hyviä kokemuksia, mutta varsinkin sote-palvelujen ja sähköisten etuushakemuksien kanssa oli ollut vaikeuksia.

Tämä oli keskeinen löydös myös arjen sujuvuuteen liittyvän, toisen tutkimuskysymykseni kannalta. Vastaajien kokemukset arjen sujuvuudesta riippuivat vahvasti digitaalisten palvelujen suunnittelusta ja helppokäyttöisyydestä. Vaikka esimerkiksi etuushakemuksen olisi osannut täyttää ja liitteen lähettää, niin rajoitus liitteen tiedostokoossa saattoi keskeyttää etuushakemuksen täyttämisen, ja hakemuksen loppuun saattaminen vaati ulkopuolista apua, tai asiointia paikan päällä. Digitaaliset palvelut siis parantavat vastaajien arkea, jos palvelu on riittävän hyvin suunniteltu. Digitaalisen palvelun helppokäyttöisyys ja hahmotettavuus olivat arjen sujuvuuden kannalta avainasemassa. Koska useat digipalvelut oli vastaajien mielestä huonosti suunniteltu, ei digitaaliset palvelut yleisesti ottaen helpota vastaajien arkea, vaan hyödyllisyys arjen kannalta riippuu siitä, mitä palvelua käytetään. Siihen, parantavatko digitaaliset palvelut sosiaalisia suhteita, ei saatu vastausta, koska keskustelussa keskityttiin enimmäkseen digitaalisiin palveluihin ja sähköiseen asiointiin.

Tuloksia on mahdollista arvioida myös digikuilujen valossa. Ensimmäisen asteen digikuilujen, eli laitteiden suhteen digiosallisuus toteutui haastateltavilla melko hyvin. Melkein kaikilla oli kotona internet-yhteys, sekä älypuhelin, jossa oli internet-yhteys. Yksi vastaajista kertoi käyvänsä kodin ulkopuolella maksamassa laskut, koska hänellä ei ole kotona tietokonetta. Neljällä haastateltavista oli oma älypuhelin, jossa oli myös internet-yhteys. Kolme vastaajaa koki, että tarvitsee uuden tietokoneen tai puhelimen.

Toisen asteen digikuilussa, eli digipalvelujen ja -laitteiden käyttötaidoissa yleisimpänä haasteena oli tilanteet, joissa käyttäjä ei osannut selvittää esimerkiksi sähköisessä etuushakemuksessa ilmenevää ongelmaa. Lisäksi vaikeuksia aiheutti jonkin digipalvelun käytön yleinen vaikeus. Yksi haastattelukysymykseni koski sitä, saavatko haastateltavat tukea ja opastusta erilaisten digilaitteiden ja -palveluiden käyttöön. Useimmat heistä toivoisivat enemmän opastusta. Yksi vastaaja ei mielestään lisätukea tarvinnut, mutta muilla opastus ja tuki jäi joko tuttavien tai erinäisten työntekijöiden tuen varaan. Sosiaalialan työntekijöiden digitaidot näyttivät myös heijastuvan asiakkaiden omiin mahdollisuuksiin käyttää digipalveluja itsenäisesti.

Kolmannen asteen digikuilussa, eli palvelujen hyödyntämisessä omassa elämässä esiin nousi, että useimmiten palvelujen käyttö liittyi sote-alan palveluihin ja esimerkiksi etuuskien hakemiseen. Yleisimmät ongelmat liittyivät myös näihin palveluihin. Digitaalisten palvelujen hyödyntäminen oli siis melko suppeaa, ja monissa säännöllisesti käytettävissä palveluissa ilmeni ongelmia joko itse palvelun käytettävyydessä tai puutteellisessa ohjeistuksessa. Sote-palveluiden tietojärjestelmien käytettävyyden ongelmat heijastuivat selvästi myös haastateltavien omaan hyvinvointiin, kun huoli oman hoidon laadusta kasvoi sen takia, että asiakkaat tai työntekijätkään eivät osanneet ohjelmistoja käyttää. Lisäksi sähköisten etuushakemuksien kanssa oli ollut vaikeuksia, kun liitteiden lähettäminen ei onnistunut kotoa käsin.

Tulokset viittaavat siihen, että sosiaalialalla pitäisi pyrkiä tarjoamaan asiakkaille riittävästä tukesta sähköisten palvelujen käyttöön. Tämä vaatii sosionomeilta jatkuvaa digitaalisten ylläpitämistä ja kehittämistä. Toinen tärkeä kehityskohde on digitaalisten sotepalvelujen helppokäyttöisyyden ja selkokieliisyyden parantaminen. Jotta digiosallisuutta voitaisiin vahvistaa myös heikossa asemassa olevien ihmisten keskuudessa, olisi panostettava digitaalisten palvelujen päivittämisen lisäksi myös itse digitaalisten palvelujen kehittämiseen. Tämä tarkoittaisi esimerkiksi sitä, että sähköisiä hakemuksia pitäisi suunnitella helpommin täytettäväksi, ja digitaalisten sote-palvelujen suunnittelua pitäisi parantaa, jotta käyttäjien luottamus käytön sujuvuutta kohtaan saataisiin korkeammalle tasolle.

7 Pohdinta

Haastattelun tulokset ovat samansuuntaisia aiempien kyselyjen ja tutkimuksien kanssa. Valtiovarainministeriön vuonna 2020 teettämän tutkimuksen mukaan yleisiä syitä digipalveluiden käyttämättömyydelle olivat luotto palveluiden toimivuuteen, tuen tarve digipalveluiden- ja laitteiden käytössä, sekä viranomaiskielen vaikeaselkoisuus (Digitaitokartoitus 2020). Tuen saamisen suhteen löytyi myös yhtäläisyyksiä aiemman tutkimustiedon kanssa, sillä samassa kyselyssä 37,9 % kertoi saavansa tukea laitteiden ja palvelujen käyttöön lähipiiriltään, eli perheeltä, sukulaisilta ja ystäviltä. (mt.) Vähäisten digitaitojen rooli ja digituen saamisen vaikeudet palvelujen käytössä on samoilla linjoilla aiemman tutkimusnäytön kanssa (ks. Kaihlanen ym. 2021). Lisäksi etäpalvelujen helpokäyttöisyyttä ja selkokieliisyyttä tulisi kehittää myös tämän tutkimuksen tuloksien perusteella.

Tekemässäni haastattelussa keskustelu painottui digitaalisiin palveluihin, joten jatkokutkimusta tarvittaisiin esimerkiksi yhteiskunnallisen osallisuuden ja sosiaalisten suhteiden näkökulmasta. Esimerkiksi poliittisen osallistumisen mahdollisuuksia sosiaalisessa mediassa, ja digitalisaation vaikutuksia heikossa asemassa olevien henkilöiden sosiaaliin suhteisiin voisi olla hedelmällistä tutkia esimerkiksi haastatteluiden muodossa, jolloin aiheesta voitaisiin saada uudenlaista tietoa, jollaista ei kyselytutkimuksissa välttämättä saada. Kun ihmiset pääsevät puhumaan kokemuksistaan suullisesti, he pystyvät kertomaan digitaalisten palvelujen ja sovelluksien käyttämisestä tarkemmin, kuin mihin kyselylomake antaa mahdollisuuden.

7.1 Opinnäytetyön luotettavuus

Validiteetilla tarkoitetaan tutkimuksen pätevyyttä, sekä tuloksien pätevyyttä ja oikeellisuutta. Pätevyys ja validiteetti liittyvät myös tutkimuksen kykyyn kuvata tutkittavaa ilmiötä. Joskus validiteetin sijaan puhutaan yleisemmin tutkimuksen luotettavuudesta. Laadullisen tutkimuksen kohdalla voidaan puhua myös tutkimuksen uskottavuudesta, eli esimerkiksi siitä, miten hyvin tutkijan konstruktiot vastaavat tutkittavien tuottamia konstruktioita. (ks. Ronkainen & Pehkonen & Lindblom-Ylänne & Paavilainen 2013: 130–131; Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009: 25.) Validiteettia voidaan myös käyttää kuvaamaan tutkimuksen yleistä laatua, eli esimerkiksi sitä, ovatko tutkijan tiedon tuottamiseen liittyvät ratkaisut ja käytännöt tehty tieteen yleisten kriteerien mukaisesti. Lisäksi validiteetti voidaan jakaa sisäiseen ja ulkoiseen validiteettiin. Sisäisellä validiteetilla tarkoitetaan tällöin tutkimuksen sisäistä logiikkaa ja johdonmukaisuutta, ja

ulkoisella validiteetilla sitä, miten hyvin tutkimuksen tuloksia voidaan siirtää tutkimuksen yhteydestä muihin yhteyksiin. (Ronkainen ym. 2013.)

Toinen tapa arvioida tutkimuksen luotettavuutta on reliabiliteetti, jolla usein viitataan mittausten tai mittarien luotettavuuteen ja pysyvyyteen eri aikoina. Mittaaminen liittyy enemmän määrälliseen tutkimukseen, mutta reliabiliteettia voidaan soveltaa myös laadullisen tutkimuksen arvioimisessa. Esimerkiksi aineiston keräämisen huolellisuutta ja analysoinnin johdonmukaisuutta voidaan arvioida reliabiliteetin avulla. Reliaabelissa tutkimuksessa tutkija ei kesken tutkimuksen muuta esimerkiksi luokitteluperusteita tai analyysitapojansa. (Ronkainen ym. 2013: 132–133.)

Validiteetin ja reliabiliteetin käsitteet on luotu määrällisen tutkimuksen piirissä, ja niiden käyttökelpoisuutta laadullisen tutkimuksen arvioinnissa on kyseenalaistettu. Laadullisen tutkimuksen arviointiin on luotu muitakin käsitteitä myös suomen kielelle, kuten uskottavuus, siirrettävyys ja riippuvuus. (Tuomi & Sarajärvi 2018: 160–162.) Uskottavuutta ja vastaavuutta voidaan arvioida esimerkiksi sen perusteella, vastaako tutkijan tekemä käsitteellistäminen tutkittavien käsityksiä tutkitusta ilmiöstä. Riippuvuus liittyy tutkimusprosessiin, eli siihen onko tutkimus tehty yleisten tieteen periaatteiden mukaisesti. (Mt.: 162.)

Suurimmaksi heikkoudeksi tekemässäni haastattelussa näen sen ulkoisen validiteetin, eli tuloksien siirrettävyyden muihin konteksteihin. Tuloksia on vaikea yleistää, koska jos haastatteluun osallistujat vaihdettaisiin, saataisiin haastattelukysymyksiin ainakin jossain määrin erilaiset vastaukset, ja siten myös erilaiset tulokset. Lisäksi toisenlaisessa ryhmässä voisi olla erilainen dynamiikka, mikä myös vaikuttaisi ryhmäkeskustelun sisältöön, ja sitä kautta teemoitteluun ja tuloksiin. Sisäisen validiteetin näkökulmasta opinnäytetyöprosessini oli varsin onnistunut. Haastateltavien rekrytointi onnistui hyvin, koska haastateltavat edustivat sitä ihmisryhmää, kenen kokemuksia digiosallisuudesta oli tarkoitus kartoittaa. Lisäksi tutkimus- ja analyysimenetelmä oli mielestäni tarkoitukseen sopiva ja perusteltu, ja valittu menetelmä pysyi samana koko prosessin ajan, mikä lisää tutkielman reliabiliteettia.

Tutkielmani validiteettia lisää myös se, että koko prosessissa toimittiin tieteen yleisten periaatteiden mukaisesti. Tämä näkyi esimerkiksi niin, että tiedonkeruu- ja analyysimenetelmä valikoitiin niin, että tutkimuskysymyksiin saatiin mahdollisimman hyvin vastattua. Lisäksi otin eettiset näkökulmat huomioon sekä haastattelu- että raportointivaiheessa. Käytin haastattelurungon ja haastattelukysymyksien laatimisessa laadukasta

mittaristoa, ja käytin mittariston valitsemisessa lähdekritiikkiä, eli pyrin valitsemaan hyvin tehdyn ja luotettavan mittariston. Haastattelukysymyksien laatimisessa painotin lisäksi käsitteiden ymmärrettävyyttä, eli pyrin käyttämään mahdollisimman yleisesti ymmärrettävää kieltä ja yleisiä termejä.

7.2 Digiosallisuuden vahvistaminen sosiaalialalla

Mainitsin johdannossa, että digitaalisten palvelujen toteutuksessa on epäonnistuttu huomioimaan haavoittuvassa asemassa olevien käyttäjien tarpeet, ja tämän opinnäytetyön tulokset tukevat tätä näkemystä. Joitakin palveluita ei ole onnistuttu suunnittelemaan tarpeeksi helppokäyttöisiksi ja selkokielisiksi, ja niiden ohjeistuksessa on vielä kehittämisen varaa. Mielestäni hyviä ohjeita palvelujen kehittämiseen löytyy DigilN- hankeen raportista (ks. Virtanen ym. 2022). Tämän opinnäytetyön tuloksien kannalta tärkeimmät raportissa mainitut kehittämiskeinot liittyvät digituen ja sopivien laitteiden tarjontaan, sekä digitaalisten palvelujen kehittämiseen. Palvelujen käyttöön tulisi tarjota reaaliaikaista tukea, ja tästä tuesta pitäisi kyetä tiedottamaan mahdollisimman hyvin. Samalla henkilöstöä tulisi kouluttaa toimimaan asiakkaiden kanssa digitaalisesti. Tämän lisäksi tarjolla tulisi olla enemmän digitaalisten palvelujen käyttöön sopivia tiloja, joissa on näiden palvelujen käyttöön soveltuvat laitteet. Itse palveluita pitäisi kehittää niin, että ne ovat sisältöltään ja toiminnaltaan mahdollisimman ymmärrettäviä kaikille. Kaiken lisäksi myös lähipalveluja pitäisi tarjota niille, joille digitaalisten palvelujen käyttö ei ole mahdollista. (mt.: 3–6.)

Tuloksista voi tehdä sellaisen johtopäätöksen, että digitaalisten sote-palvelujen suunnittelussa ei ole otettu huomioon sellaisia väestöryhmiä, joilla ei ole riittäviä digitaitoja niiden käyttämiseen. Parannusta tähän voisi tuoda myös julkisella sektorilla yleistynyt yhteiskehittäminen, joka tarkoittaa sitä, että palvelujen loppukäyttäjät osallistuvat aktiivisesti niiden tuotantoprosessiin. Yhteiskehittämisen kaksi keskeistä osapuolta ovat ammatillinen henkilökunta, sekä palvelun käyttäjät. Tavoitteena on parantaa myös sote-palvelujen laatua aktivoimalla asiakkaat osallistumaan sote-palvelujen ongelmien ratkaisemiseen ja tunnistamiseen. (Keskitalo 2021: 15; Kauppinen & Luojus & Kesäniemi 2022: 11.)

Digitaalisten sote-palvelujen yhteiskehittämisen tarve tuli tekemässäni haastattelussa ilmeiseksi, ja näiden palvelujen käytettävyyks ja selkeys voisikin parantua juuri siten, että niiden suunnitteluvaiheessa ja jatkokehittämisessä olisi mukana myös sellaisia loppukäyttäjiä, joilla on puutteelliset digitaidot. Tällöin palvelujen laatu paranisi, ja sitä

myötä koko väestön digiosallisuutta saataisiin vahvistettua. Tämän opinnäytetyön tulokset tukevat sitä ajatusta, että heikossa asemassa olevien ihmisten digiosallisuuden vahvistamiseksi tarvitaan sosiaalialan henkilöstön digitaitojen päivittämistä ja ylläpitoa, laajempaa digituen tarjontaa, sähköisen asioinnin helpottamista, sekä digitaalisten palvelujen kehittämistä helppokäyttöisemmiksi ja helpommin ymmärrettäviksi.

Lähteet

Alasoini, Tuomo & Ala-Laurinaho, Arja & Käsälä, Marja & Saari, Eveliina & Seppänen, Laura 2022. Työelämän digikuilujen yli: digitalisaatio kaikkien kaveriksi. Helsinki: Työterveyslaitos.

Arknil, Robert & Spangar, Timo & Jokinen, Esa 2012. Selvitys heikossa työmarkkina-
asemassa olevien palveluista Pohjoismaissa sekä Alankomaissa, Iso-Britanniassa,
Saksassa ja Ranskassa. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Työ ja yrittäjyys.
10/2012.

DigiIN. Verkkosivusto. <https://digiin.fi>. Viitattu 15.3.2022.

Digiosallisuus työllisyyden edistämässä. Verkkosivusto. < <https://www.metropolia.fi/fi/digiosallisuus-tyollisyyden-edistamisessa>>. Viitattu 10.3.2022.

Digitaalinen Helsinki. Mitä digitalisaatio tarkoittaa? Verkkosivusto. < <https://digi.hel.fi/esittely/mika-digi/>> Viitattu 10.3.2022.

Digitaitokartoitus. Puhelinhaastattelut ja digitaitotasot 2020. Valtiovarainministeriö & Digi- ja väestötietovirasto.

Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena. Sosiaali- ja terveysministeriön digitali-
saatiolinjaukset 2025. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2016:5.

Heikkilä, Tarja 2014. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2010. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teo-
ria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Hult, Marja & Saaranen, Terhi & Pietilä, Anna-Maija 2016. Työttömien kokemuksia ter-
veydestä ja hyvinvoinnista. Haastattelututkimus. Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti.
108–118.

Hyvinvointia hybridisti. Verkkosivusto. < <https://www.metropolia.fi/fi/tutkimus-kehitys-ja-innovaatiot/hankkeet/hyvinvointia-hybridisti>> Viitattu 10.3.2022.

Hänninen, Riitta & Karhinen, Joonas & Korpela, Viivi & Pajula, Laura & Pihlajamaa, Olli
& Merisalo, Maria & Kuusisto, Olli & Taipale, Sakari & Kääriäinen, Jukka & Wilska,
Terhi-Anna 2022. Digiosallisuus käsitteenä. Teoksessa Kuusisto, Olli & Merisalo, Maria
& Kääriäinen, Jukka (toim.). Digiosallisuus Suomessa. Helsinki: valtioneuvosto. 17–22.

Hänninen, Riitta & Karhinen, Joonas & Korpela, Viivi & Pajula, Laura & Pihlajamaa, Olli
& Merisalo, Maria & Kuusisto, Olli & Taipale, Sakari & Kääriäinen, Jukka & Wilska,
Terhi-Anna 2021. Digiosallisuuden käsite ja keskeiset osa-alueet. Digiosallisuus Suo-
messa-hankkeen väliraportti. Helsinki: valtioneuvosto.

Isola, Anna-Maria & Kaartinen, Heidi & Leemann, Lars & Lääperi, Raija & Schneider, Taina & Valtari, Salla & Keto-Tokoi, Anna 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Julkisen hallinnon digitalisaatio. Verkkosivusto. < <https://vm.fi/digitalisaatio> > Viitattu 10.3.2022.

Kaihlainen, Anu & Virtanen, Lotta & Valkonen, Paula & Kilpinen, Juuso & Hietapakka, Laura & Buchert, Ulla & Hörhammer, Iiris & Isola, Anna-Maria & Laukka, Elina & Kouvonon, Anne & Kujala, Sari & Heponiemi, Tarja (toim.). 2021. Haavoittuvat ryhmät etäpalvelujen käyttäjinä. Kokemuksia COVID-19-epidemian ajalta. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Kauppinen, Sami & Luojus, Satu & Kesäniemi, Elina 2022. Sosiaali- ja terveystalouden yhteiskehittäminen. Teoksessa Kauppinen, Sami & Luojus, Satu (toim.). Kohti vaikuttavaa sosiaali- ja terveystalouden yhteiskehittämistä. Laurea ammattikorkeakoulu.

Keskitalo, Elsa 2021. Yhteiskehittämisen tausta ja käsite. Teoksessa Keskitalo, Elsa & Vuokila-Oikonen, Päivi. Yhteiskehittämällä ratkaisuja sote-palveluihin. Kansalaiset ja palvelunkäyttäjät mukaan kehittämiseen. Helsinki: Diakonia ammattikorkeakoulu.

Koistinen-Jokiniemi, Paula & Koskiniemi, Teemu & Lehtinen, Ilkka & Lindroos, Ville & Martikainen, Juha & Montonen, Satu & Savela, Olli & Tuomaala, Eljas 2017. Digitalisaatio ja BKT. Miten digitalisaatio näkyy talustilastoissa. Tilastokeskus.

Kuula, Arja 2006. Yksityisyyden suoja tutkimuksessa. Teoksessa Hallamaa, Jaana & Launis, Veikko & Lötjönen, Salla & Sorvali, Irma. Etiikkaa ihmistieteille. Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelukunta.

Kuula, Arja 2011. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. E-kirja. Tampere: Vastapaino.

Kyselytutkimus kevät 2022. Digiosallisuus työllisyyden edistämässä -hanke. Tutkimusraportti. <https://www.metropolia.fi/sites/default/files/documents/TKI%20ja%20hankkeet/Kyselytutkimuksen%20raportti%20-%20Digiosallisuus%20ty%C3%B6llisyyden%20edist%C3%A4misess%C3%A4%20hanke.pdf>. Viitattu 24.10.2022.

Kyytsönen, Maiju & Aalto, Anna-Mari & Vehko, Tuulikki 2021. Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi 2020–2021. Väestön kokemukset. Verkojulkaisu. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-680-0>>. Viitattu 3.4.2023.

Laukka, Elina & Gluschkoff, Kia & Kaihlainen, Anu-Maija & Suvisaari, Jaana & Kärkkäinen, Jukka & Vormaa, Helena & Heponiemi, Tarja 2021. Muutos psykiatristen avohoitokäyntien toteutuksessa ja johtajien kokemukset etäasiointia estävistä ja edistävästä tekijöistä COVID-19 aikakaudella. Finnish Journal of eHealth and eWelfare. 2021:13(1). 49–62.

Merisalo, Maria & Kuusisto, Olli & Kääriäinen, Jukka & Pajula, Laura 2022. Digiosallisuuden mittaristo. Teoksessa Kuusisto, Olli & Merisalo, Maria & Kääriäinen, Jukka (toim.). Digiosallisuus Suomessa. Helsinki: valtioneuvosto. 23–60.

Mousteri, Victoria & Daly, Michael & Delaney, Liam 2018. The scarring effect of unemployment on psychological well-being across Europe. *Social Science Research*. 146–149.

Nivala, Elina & Ryyänen, Sanna 2019. Sosiaalipedagogiikka. Kohti inhimillisempää yhteiskuntaa. Helsinki: Gaudeamus.

PEILI – löydä vahvuutesi tekoälyllä. Verkkosivusto. < <https://www.metropolia.fi/fi/tutkimus-kehitys-ja-innovaatiot/hankkeet/peili-loyda-vahvuutesi-tekoalylla>> Viitattu 10.3.2022.

Ronkainen, Suvi & Pehkonen, Leila & Lindblom-Ylänne, Sari & Paavilainen Eija 2013. Tutkimuksen voimasanat. Helsinki: Sanoma Pro.

Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna 2009. Menetelmänopetuksen tietovaranto KvaliMOTV. Kvalitatiivisten menetelmien verkko-oppikirja. Tampere: Yhteiskunnallinen tietoarkisto. E-kirja.

Saari, Erkki & Viinamäki, Leena & Antikainen, Jaakko 2014. Miten tuotamme luotettavaa kokemustietoa? Teoksessa Nieminen, Ari & Tarkiainen, Ari & Vuorio, Elina (toim.) 2018. Kokemustieto, hyvinvointi ja paikallisuus. Turun Ammattikorkeakoulu.

Saari, Juho 2015. Huono-osaiset. Elämän edellytykset yhteiskunnan pohjalla. Helsinki: Gaudeamus.

Sosiaali-, terveys- sekä työ- ja elinkeinoalojen yhteisten palvelujen sanasto. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2019:67.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Vastamäki, Jaana & Valli, Raine 2018. Tutkimusasetelman ja mittareiden valinta kyselylomaketutkimuksessa. Teoksessa Valli, Raine & Aaltola, Juhani (toim.). Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle.

Virtanen, Lotta & Kaihlanen, Anu-Marja & Kouvonen, Anne & Safarov, Nuriar & Laukka, Elina & Valkonen, Paula & Heponiemi, Tarja 2022. Hyvinvointiyhteiskunnan digitaaliset palvelut yhdenvertaisiksi. 9 kriittistä toimenpidettä haavoittuvassa asemassa olevien huomioimiseksi. Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinnin laitos.

HAASTATTELUKYSYMYKSET

1. Teknologiset välineet:

- Onko teillä internet-yhteys kotona?
- Onko älypuhelin, jossa on netti?
- Voitteko käyttää nettiä aina kun haluatte?

2. Saavutettavuus:

- Löydätkö tarvitsemanne digipalvelut helposti?
- Pääsettekö käyttämään niitä helposti? Miksi/miksi ei?

3. Taidot, osaaminen ja digituki:

- Onko teillä mielestänne riittävät digitaidot palvelujen ja laitteiden käyttöön?
- Käyttäisittekö mieluummin digipalveluita ja etäasiointia, vai asioisitteko mieluummin paikan päällä esim. Kelassa, Te-toimistossa ja pankissa? Miksi?
- Pystytkö etsimään ja hakemaan työpaikkoja netin kautta?
- Osaatko tehdä CV:n tietokoneella?
- Saatteko tarvitsemaanne tukea tai opetusta digipalvelujen käyttöön?
- Haluaisitteko enemmän digikoulutusta, ja oppia käyttämään digipalveluita paremmin? Miksi/miksi ei?

4. Turvallisuus ja luotettavuus:

- Koetteko digipalvelut luotettaviksi? Esimerkiksi yksityisyyden suoja, anonymiteetti, henkilötietojen käsittely ym..
- Vaikuttaako tietoturvaan liittyvät kysymykset palvelujen käyttöön?

5. Digipalvelujen käytön sujuvuus ja niiden ymmärrettävyys:

- Onko digipalvelujen kieli ja ohjeet ymmärrettäviä? Kokemuksia?
- Miten asiointi mielestänne sujuu? Hyviä ja huonoja kokemuksia?
- Mikä mielestänne tekee käytöstä helppoa/vaikeaa?
- Sähköisten lomakkeiden täyttämisen kokemuksia?

6. Käyttäminen ja hyödyt:

- Oletteko kokeneet esteitä tai huolia sähköisten palvelujen käytössä? Millaisia?
- Koetteko digitaaliset palvelut itsellenne hyödyllisiksi? Miksi/miksi ei?
- Tekeekö digitaaliset palvelut arjestaan helpompaa?
- Koetteko voivanne osallistua yhteiskunnallisiin asioihin digitallisiä palveluja hyödyntämällä? Esimerkkejä? Miksi/miksi ei?
- Onko digipalvelujen yleistymisen mielestänne hyvä vai huono asia? Miksi?

TIEDOTE TUTKIMUKSESTA

Digiosallisuus heikossa työmarkkina-asemassa olevien kokemana

Pyyntö osallistua tutkimukseen

Teitä pyydetään mukaan tutkimukseen, jossa tutkitaan digitaalisten palvelujen käyttökokemuksia ja palvelujen laatua. Olemme arvioineet, että sovellutte tutkimukseen, koska teillä on kokemusta digipalveluiden käytöstä, niiden käytettävyydestä ja mahdollisista heikkouksista.

Tämä tiedote kuvaa tutkimusta ja teidän osuuttanne siinä. Pehdyttyänne tähän tiedotteeseen teille järjestetään mahdollisuus esittää kysymyksiä tutkimuksesta, jonka jälkeen teiltä pyydetään suostumus tutkimukseen osallistumisesta.

Vapaaehtoisuus

Tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Kieltäytyminen ei vaikuta saamiinne palveluihin tai asiakkuuteenne millään tavalla.

Voitte myös keskeyttää tutkimuksen koska tahansa syytä ilmoittamatta. Mikäli keskeytätte tutkimuksen tai peruutatte suostumuksen, teistä keskeyttämiseen ja suostumuksen peruuttamiseen mennessä kerättyjä tietoja ja näytteitä voidaan käyttää osana tutkimusaineistoa.

Tutkimuksen tarkoitus

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on selvittää kokemuksianne digitaalisten palvelujen käytöstä.

Tutkimuksen toteuttajat

Tämä tutkimus tehdään yhteistyössä Metropolia ammattikorkeakoulun ”Digiosallisuus työllisyyden edistämisessä” -hankkeen kanssa.

Tutkimusmenetelmät ja toimenpiteet

Tutkimusmenetelmänä on ryhmäkeskustelu, jonka haastattelija äänittää haastateltavien luvalla. Äänitettä käytetään ainoastaan keskustelun analyysivaiheessa, ja äänite tuhotaan heti sen jälkeen. Äänitettä käsittelee ja kuuntelee ainoastaan tutkimuksen tekijä.

Tutkimuksen mahdolliset hyödyt

Keskustelun ja vastauksienne avulla digipalveluita ja niiden käytettävyyttä voidaan mahdollisesti parantaa.

Kustannukset ja niiden korvaaminen

Tutkimukseen osallistuminen ei maksa teille mitään. Osallistumisesta ei myöskään makseta erillistä korvausta.

Tutkimustuloksista tiedottaminen

Tutkimuksen tuloksena on opinnäytetyö, joka julkaistaan sähköisesti Theseuspalvelussa. (theseus.fi)

Lisätiedot

Tutkimuksessa ei kerätä mitään henkilötietoja ja keskustelu tapahtuu anonyymisti.

Pyydämme teitä tarvittaessa esittämään tutkimukseen liittyviä kysymyksiä tutkijalle/tutkimuksesta vastaavalle henkilölle.

Tutkijoiden yhteystiedot

Tutkija / opinnäytetyötekijä:

Nimi: Ville Keränen

Sähköposti: vkcranen@gmail.com

Tutkimuksesta vastaa / opinnäytetyön ohjaaja:

Titteli: Yliopettaja

Nimi: Jyrki Konkka

Metropolia Ammattikorkeakoulu Oy / Sosiaalialan tiimi

Sähköposti: Jyrki.Konkka@metropolia.fi