



### **Toimittaja:**

- Viinämäki, Leena, YTT, dos., yliopettaja, Pohjoinen hyvinvointi ja palvelut, Lapin ammattikorkeakoulu

### **Artikkelien kirjoittajat:**

- Viinämäki, Leena, YTT, yliopettaja, Pohjoinen hyvinvointi ja palvelut, Lapin ammattikorkeakoulu
- Jänesar, Anu, sosionomi (ylempi AMK) -tutkinto-opiskelija, Pohjoinen hyvinvointi ja palvelut, Lapin ammattikorkeakoulu
- Maikkula, Tarja, sosionomi (ylempi AMK) -tutkinto-opiskelija, Pohjoinen hyvinvointi ja palvelut, Lapin ammattikorkeakoulu
- Reinvuo, Merja, sosionomi (ylempi AMK) -tutkinto-opiskelija, Pohjoinen hyvinvointi ja palvelut, Lapin ammattikorkeakoulu
- Tiitinen, Nelli, sosionomi (ylempi AMK) -tutkinto-opiskelija, Pohjoinen hyvinvointi ja palvelut, Lapin ammattikorkeakoulu
- Ukonaho, Eija, sosionomi (ylempi AMK) -tutkinto-opiskelija, Pohjoinen hyvinvointi ja palvelut, Lapin ammattikorkeakoulu
- Marttala, Timo, YTM, lehtori, Pohjoinen hyvinvointi ja palvelut, Lapin ammattikorkeakoulu

### **Esipuhe:**

- Marttala, Timo, YTM, lehtori, Pohjoinen hyvinvointi ja palvelut, Lapin ammattikorkeakoulu
- Viinämäki, Leena, YTT, dos., yliopettaja, Pohjoinen hyvinvointi ja palvelut, Lapin ammattikorkeakoulu

### Metatiedot

Tyyppi: Kokoomajulkaisu

Julkaisija: Lapin ammattikorkeakoulu Oy

Julkaisuvuosi: 2024

Sarja: Pohjoisen tekijät - Lapin ammattikorkeakoulun julkaisu 1/2024

ISBN 978-952-316-512-0 (pdf)

ISSN 2954-1654 (verkkajulkaisu)

URL-linkki: <https://pohjoisentekijat.fi/2024/02/14/havaintoja-sosiaalialan-digitalisaatiosta/>

Oikeudet: CC BY 4.0

Kieli: suomi

©Lapin ammattikorkeakoulu ja tekijät

Kannen kuva: Leena Viinämäki, sanapilvohjelmalla: <https://wordart.com/create>, CC BY-SA

4.0, sanat teoksesta Lindgren, L. & Manssila, J. 2021. Jatkuva oppiminen sosiaalialalla 2021.

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammatillisen osaamisen kehittämisen tavat, toteutuminen ja tarpeet vuosina 2019–2021. <https://www.talentia.fi/wp-content/uploads/2021/12/Jatkuva-oppiminen-sosiaalialalla-2021.pdf>

## Tiivistelmä

Opiskelijat pohtivat digitaalista yhteiskuntaa taloudellisesta ulottuvuudesta käsin unohtamatta tasa-arvoisuuden ja yhdenvertaisuuden kysymyksiä; digitalisaatiota sosiaalipalveluiden ja sote-uudistuksen näkökulmista; digitalisaatiota lasten ja nuorten kokeman henkisen väkivallan näkökulmista; digitalisoituvan tietoyhteiskunnan mukanaan tuomia mahdollisuuksia ja uhkia osallisuudesta käsin. Opintokokonaisuuden vastuuopettajat pohtivat artikkeleissaan rakennetasolta digitalisaation yhteiskuntapoliittisuutta.

Artikkelijulkaisu on sosionomi ylempi AMK-tutkintoa Digiajan sosiaalipalveluiden kehittäminen -koulutuksessa (2021–2022) suorittaneiden opiskelijoiden tehtävä Sosiaalipalveluiden yhteiskuntapoliittisuus digiyhteiskunnassa -opintokokonaisuudesta. Opintokokonaisuutta suorittaessaan opiskelijat saivat valita, julkaistaanko heidän opintotehtäväartikkeli vai ei.

Artikkelijulkaisun tavoitteena on, että sosionomi ylempi AMK-tutkintoa suorittavat opiskelijat saavat kokemusta kirjoittaa myös asiantuntija-artikkeleita perinteisen tenttimisen ja esseen kirjoittamisen lisäksi.

## Esipuhe

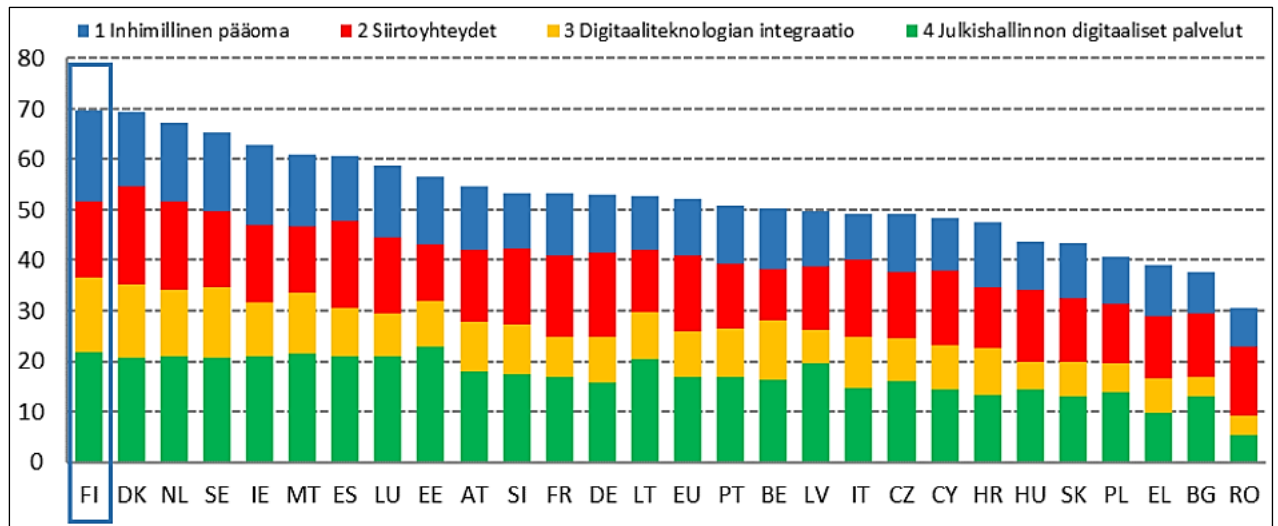
Artikkelikokoelma on Digiajan sosiaalipalveluiden kehittäminen -koulutuksesta (2021–2022), jossa sosionomi (ylempi AMK) -tutkintoa suorittaneita opiskelijoita pyydettiin kirjoittamaan esseetyyppinen artikkeli Sosiaalipalveluiden yhteiskuntapoliittisuus digiyhteiskunnassa - opintokokonaisuudesta seuraavalla ohjeistuksella:

*”Valitse jokin opintojakson tavoitteisiin, sisältöön liittyvä aihealue. Aihealueesta tehdään **pohtiva, tieteellinen artikkeli** n. 10–15 sivua. Tarkoituksena tehdä samanaikaisesti **analyttinen, pohtiva, ytimekäs** teksti. **Luovuutta** voi hyödyntää tehtävässä. **Oman näköinen** teksti mahdollista. Artikkelin tehdään yksilötyönä. Käytä artikkelissasi vähintään 10 **relevanttia referenssilähdettä**, joista vähintään 5 on vieraskielistä.”*

Artikkelin kirjoittamista varten allekirjoittaneet opintokokonaisuuden vastuuopettajat tallensivat Moodle-oppimisympäristöön artikkelin kirjoitusohjeen, kaksi aikaisempaa vastaavaa artikkelijulkaisua esimerkkinä sekä kirjoitusohjeen, jolle opiskelijat kirjoittivat artikkelimuotoisen opintokokonaisuustehtävän. Opiskelijat saivat valita, antavatko he julkaista artikkelimuotoisen opintokokonaisuustehtävän vai ei – viisi opiskelijaa antoi julkaisuluvan.

Asiantuntija-artikkelin kirjoittamistaito on tärkeä osaamisalue hyvinvointipalveluja tuottaville alan ammattilaisille, jotta he osaavat viestiä hyvinvointipalveluja käyttäville kansalaisille sekä hyvinvointipalveluja tuottaville toimijatahoille yksityisellä, julkisella ja järjestösektorilla ajankohtaisista teemoista kohderyhmäspesifillä tavalla.

Artikkelijulkaisun teema ja artikkelien näkökulmat ovat ajankohtaisia digitalisoituvassa yhteiskunnassa. Suomi on EU-maiden digitalisaatiokehityksen kärkimaa. Kuvio 1.



**Kuvio 1.** Digitaalitalouden ja -yhteiskunnan indeksi (DESI) 2022 maasijoitukset paremmuusjärjestyksessä. (Lähde: Digitaalitalouden ja -yhteiskunnan ... 2022, 3)

Suomi sijoittui ensimmäiseksi EU:n 27 jäsenvaltiosta vuoden 2022 Digitaalitalouden ja -yhteiskunnan kokonaisindeksissä (DESI), joka jakaantuu:

- 1) **Inhimillisen pääoman osa-alueeseen**, jossa Suomi sijoittui ensimmäiseksi. Suomalaisista 79 prosentilla oli vähintään digitaaliset perustaidot ja 48 prosentilla oli perustason ylittävät digitaaliset taidot.

*Inhimilliseen pääomaan lukeutuvat seuraavat ulottuvuudet: vähintään digitaaliset perustaidot; perustason ylittävät digitaaliset taidot; vähintään perustaidot digitaalisen sisällön luomisessa; tieto- ja viestintätekniikan asiantuntijat; naispuoliset tieto- ja viestintätekniikan asiantuntijat; tieto- ja viestintätekniikan alan koulutusta tarjoavat yritykset; tieto- ja viestintätekniikan alalta valmistuneet.* (Digitaalitalouden ja -yhteiskunnan ... 2022, 6.)

- 2) **Siirtoyhteyksien osa-alueeseen**, jossa Suomi sijoittui EU-maista kahdeksanneksi. Suomalaisista kotitalouksista 61 prosenttia käytti kiinteää laajakaistaa EU:n keskiarvo ollessa 78 prosenttia. Suomen matkaviestintämarkkinoilla oli mobiililaajakaista yleinen (96 %) verrattuna EU:n keskiarvoon (85 %).

*Siirtoyhteyksiin lukeutuvat seuraavat ulottuvuudet: kiinteän laajakaistan kokonaiskäyttö; vähintään 100 Mbit/s kiinteän laajakaistan käyttö; vähintään 1 Gbit/s yhteyksien käyttö; nopean laajakaistan (NGA-verkkojen) kattavuus;*

erittäin suuren kapasiteetin kiinteän verkon kattavuus; kuitu kiinteistöön (FTTP) -kattavuus; 5G-taajuudet; 5G-verkkojen kattavuus; mobiililaajakaistan käyttö; laajakaistaliittymien hintaindeksi. (Emt., 8–9.)

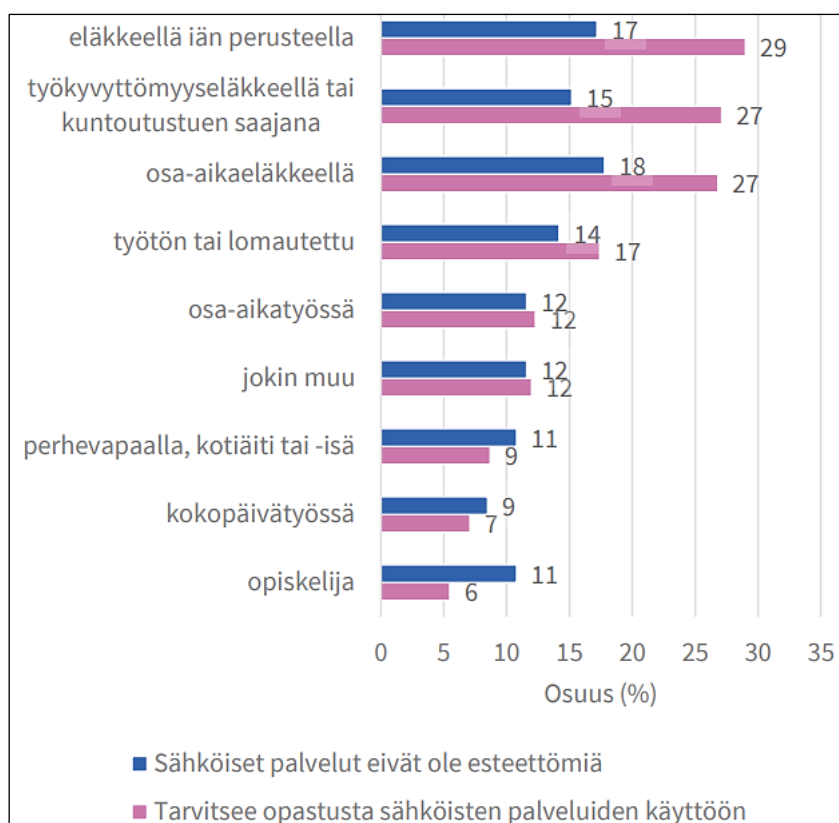
- 3) **Digitaaliteknologian integraation osa-alueeseen**, jossa Suomi sijoittui ensimmäiseksi. Suomalaisista pk-yrityksistä noin 82 prosentilla oli vähintään perustason digitaalinen intensiteetti EU:n keskiarvon ollessa 55 prosenttia. Suomalaisyrityksistä 83 prosenttia käytti sähköistä laskua.

**Digitaaliteknologian integraatioon** lukeutuvat seuraavat ulottuvuudet: Pk-yritykset, joiden digitaalinen intensiteetti on vähintään perustaso; sähköisen tiedonjaon järjestelmät; sosiaalinen media; massadata; pilvipalvelut; tekoäly; ekologisen kestävyuden edistäminen tieto- ja viestintätekniikan avulla; sähköinen laskutus; verkkokauppaa harjoittavat pk-yritykset; sähköisen kaupankäynnin liikevaihto; verkkomyynti ulkomaille. (Emt., 11.)

- 4) **Julkishallinnon digitaaliset palvelut -osa-alueeseen**, jossa Suomi sijoittui toiseksi. Suomalaisista verkkokäyttäjistä 92 prosenttia käytti sähköisen hallinnon palveluja. Esitetyt lomakkeiden saatavuus oli Suomessa 90 prosenttia. Julkishallinnon digitaalisten palveluiden saatavuus kansalaisille oli Suomessa 90 prosenttia EU:n keskiarvon ollessa 75 prosenttia ja yrityksille se oli 93 prosenttia EU:n keskiarvon ollessa 82 prosenttia.

**Julkishallinnon digitaalisiin palveluihin** lukeutuvat seuraavat ulottuvuudet: sähköisen hallinnon käyttäjät; esitetyt lomakkeet; julkishallinnon digitaaliset palvelut kansalaisille; julkishallinnon digitaaliset palvelut yrityksille; avoin data. (Emt., 14.)

Hyvästä DESI-indeksisijoituksesta huolimatta digiasiointi eriytyy Suomessa muiden EU-maiden tapaan väestön sosioekonomisen aseman ja iän mukaan (ks. myös Pennanen ym. 2023). Digiasiointiosaamisessa on havaittavissa sukupolvi-ero, jossa eläköityneille vanhimille kansalaisille ei ole kertynyt kokemusta digitalisaatiosta heidän työelämässään ollessaan samalla tavalla kuin sitä kertyy varhaislapsuudesta alkaen heitä nuoremmille ikäpolville (Sutela ym. 2019). Kuvio 2.



**Kuvio 2.** Osuus väestöstä jaoteltuna työllisyystilanteen mukaan, jotka kokevat tarvitsevansa opastusta sähköisten sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden käyttöön ja jotka eivät koe palveluja esteettömiksi (n= 122–4 913 työllisyysryhmissä, 24 176 kaikki vastaajat). (Lähde Kyytsönen ym. 2022, 3)

Maiju Kyytsösen ym. (Kyytsönen ym. 2022, 3) artikkelitutkimuksen tulosten mukaan eläkeläiset (15–18 %) sekä työttömät ja lomautetut (14 %) kokivat hieman muita ryhmiä useammin esteettömyysongelmia sosiaali- ja terveydenhuollon sähköisten palveluiden osalta. Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköisten palveluiden käyttöön opastusta kokivat tarvitsevansa erityisesti eläkeläisryhmiin kuuluneet kyselyyn vastanneet.

Digiedistyksellisyydestään huolimatta myös Suomessa on hyvä pohtia eri väestöryhmien näkökulmasta alati laajenevaa digitalisoituvaa yhteiskuntakehitystä esteettömyyden, saavutettavuuden ja yhdenvertaisuuden toteutumista monikulttuuristuvassa ja moninaistuvassa Suomessa (esim. Monimuotoisuudesta menestystä – tietoa ... 2022; Saavutettavasti.fi-sivusto; THL:n Esteettömyys ja saavutettavuus -sivusto; Vieraskielisten määrä kasvoi ... 2023; Yhdenvertaisuusvaltuutetun sivusto).

Selkokielen tarve lisääntyy väestön ikääntymiseen liittyvien erilaisten muistisairauksien yleistymisen myötä, maahanmuuttajien määrän lisääntyessä sekä väestön lukutaidon heikkenemisen vuoksi (ks. esim. Kansallinen lukutaitostrategia 2030 ... 2021; Selkokielen tarve 2021). Niin julkisten kuin kaupallistenkin digipalveluiden esteetöntä saavutettavuutta edistäisi selkokielineen ilmaisutapa useiden väestöryhmien keskuudessa.

Kemissä Runebergin päivänä 2024

*Leena Viinamäki ja Timo Marttala*

## Lähteet

- Digitaalitalouden ja -yhteiskunnan indeksi (DESI) 2022 Suomi. Viitattu 3.1.2024 <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi-finland>
- Kansallinen lukutaitostrategia 2030: Suomi maailman monilukutaitoisin maa 2021. Opetushallitus, Lukuliike. Viitattu 14.1.2024 [https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/Kansallinen\\_lukutaitostrategia\\_2030.pdf](https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/Kansallinen_lukutaitostrategia_2030.pdf)
- Kyytsönen, M., Piirainen, M., Latvanen, M., Muuri, A. & Vehko, T. 2022. Sähköinen asiointi sosiaali- ja terveydenhuollossa – ketkä tarvitsevat opastusta ja keille palvelut eivät ole esteettömiä? Tutkimuksesta tiiviisti 5/2022. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, Helsinki. Viitattu 3.1.2024 <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-818-7>
- Monimuotoisuudesta menestystä - tietoa ja työkaluja työnantajalle 2022. TEM oppaat ja muut julkaisut 2022:1. Viitattu 5.1.2024 <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-720-5>
- Pennanen, P., Jansson, M., Torkki, P., Harjumaa, M., Pajari, I., Laukka, E., Lakoma, S., Härkönen, H., Verho, A., Martikainen, S., Kouvonen, A. & Leskelä, R-L. 2023. Digipalvelujen vaikutukset sosiaali- ja terveydenhuollossa. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2023:52. Viitattu 5.1.2024 <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-059-2>
- Saavutettavasti.fi-sivusto. Viitattu 15.1.2024 <https://www.saavutettavasti.fi/>
- Selkokielen tarve 2021. Viitattu 15.1.2024 <https://selkokeskus.fi/selkokieli/selkokielen-tarve/>
- Sutela, H., Pärnänen, A. & Keyriläinen, M. 2019. DIGIAJAN TYÖELÄMÄ – TYÖOLOJEN TULOKSIA 1977–2018. Tilastokeskus. Viitattu 12.1.2024 [https://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/184209/ytyym\\_1977-2018\\_2019\\_21473\\_net.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/184209/ytyym_1977-2018_2019_21473_net.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- THL:n Esteettömyys ja saavutettavuus -sivusto. Viitattu 15.1.2024 <https://thl.fi/julkaisut/kasikirjat/vammaispalvelujen-kasikirja/vammaisuus-yhteiskunnassa/esteettomyys-ja-saavutettavuus>
- Vieraskielisten määrä kasvoi lähes 38 000 henkilöllä 2023. Väestörakenne [verkkojulkaisu]. Viiteajankohta: 2022. ISSN=1797–5379. Helsinki: Tilastokeskus [Viitattu: 22.1.2024]. Saantitapa: <https://www.stat.fi/julkaisu/cl8lprraorr20dut5a0tywm5>
- Yhdenvertaisuusvaltuutetun sivusto. Viitattu 15.1.2024 <https://syrjinta.fi/syrjinta>

# Sisällys

Tiivistelmä	3
Esipuhe	4
Havaintoja digiasioinnin rajoista ja mahdollisuuksista	11
<i>Leena Viinamäki</i>	
Digitalisaatio – Digitaalinen yhteiskunta tasa-arvoinen ja yhdenvertainen myös taloudellisesti	20
<i>Anu Jänesar</i>	
Kansalaisten yhdenvertaisuus digitalisoituvassa yhteiskunnassa sosiaalipalveluiden näkökulmasta	30
<i>Tarja Maikkula</i>	
Digitaalisuus ja sote-uudistus	45
<i>Merja Reinvuo</i>	
Digitalisaation vaikutus lasten ja nuorten kokemaan henkiseen väkivaltaan	57
<i>Nelli Tiitinen</i>	
Tietoyhteiskunnan kehitys ja sen vaikutukset yhteiskunnassa	70
<i>Eija Ukonaho</i>	
Hyvinvointipolitiikka digitalisoituvassa yhteiskunnassa	89
<i>Timo Marttala</i>	

# Havaintoja digiasioinnin rajoista ja mahdollisuuksista

*Leena Viinamäki*

## Johdanto

Digitalisoituvaa yhteiskuntaa luonnehditaan usein 24/7/365-periaatteella toimivaksi ajasta ja paikasta riippumattomaksi yhteiskunnaksi – osalle kansalaisista periaate toteutuu – osalle kansalaisista se on tavoittamattomissa. Asuinpaikka ja väestöryhmä määrittää, missä määrin ja miten digitalisaatio ulottuu kansalaisten elämisen arjessa ja viranomaisasioinnissa. On alettu vähitellen puhua varsin huolestuneeseen sävyyn digihypetyksen rinnalla digisyrjäytymisen vaaroista ja yhdenvertaisuuden toteutumattomuudesta digiyhteiskuntakehityksen myötä niin Suomessa kuin ulkomaillakin (esim. An inclusive digital ... 2021; E-Government Survey 2022).

Lotta Virtasen ym. (2022, 1) mukaan hyvinvointiyhteiskunnan digitaalisten palveluiden toteutuksessa on epäonnistuttu haavoittuvammassa asemassa olevien asiakkaiden (*ikäntyneet, mielenterveyskuntoutujat, maahanmuuttajat, paljon palveluita tarvitsevat, syrjäytyneet nuoret, pitkäaikaistyöttömät*) tarpeiden huomioiminen. Jos palveluita ei kehitetä tosiasiallisesti yhdenvertaisiksi, digitalisaation tavoitteet eivät toteudu. Tämä voimistaa väestön eriarvoistumista ja lisää syrjäytymisen riskiä. Haavoittuvassa asemassa olevat kansalaiset osaavat käyttää internetiä ja sosiaalista mediaa, mutteivät kykene asioimaan hyvinvointiyhteiskunnan digitaalisissa palveluissa ja asiointiportaaleissa. Digitaalisten palveluiden käyttö edellyttää yleisen digiosaamisen lisäksi ymmärrystä palvelujärjestelmästä ja virkakielestä. (Emt.)

## Digiasioinnin reunaehdot

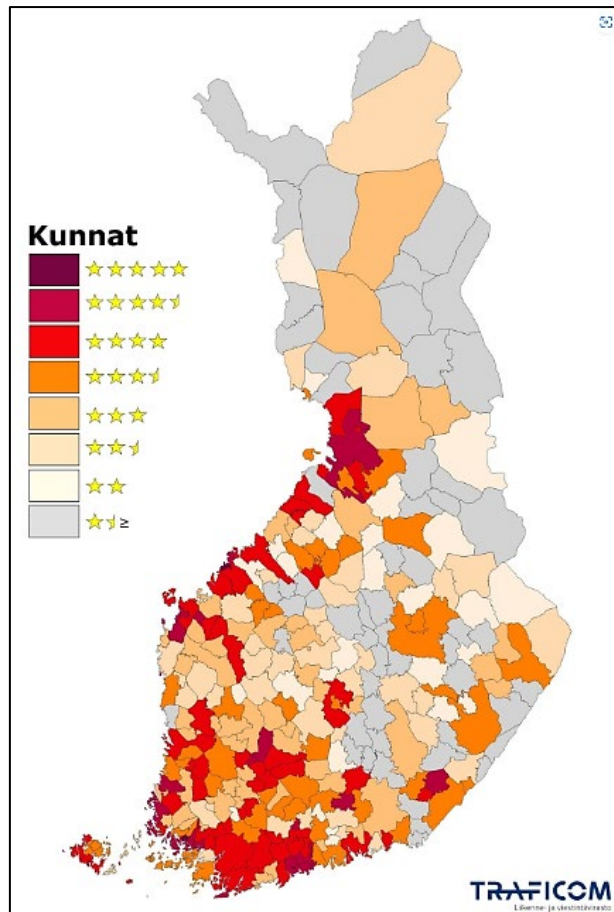
Optimaalisimmillaan digitalisaatio lisää alueiden elinvoimaisuutta ja kansalaisten mahdollisuuksia asua, elää ja toimia myös harvaan asutulla maaseudulla (ks. tämän artikkelin Kartta 1.). Tavoitteen toteutumisen

edellytyksenä on, että palveluiden käyttäjät ja palveluntuottajat ottavat käyttöön digitaalisia työkaluja ja palveluja. (Viinamäki ym. 2017, 134–140; Saavutettavia digipalveluita kansalaisille 2018, 3.) Digipalveluiden tuottajilla on vastuu digipalveluiden digiasioinnin mahdollistavien rakenteellisten reunaehtojen tuottamisesta ja toimintavarmuudesta huolehtimisesta. Digipalveluiden käyttäjillä on puolestaan vastuu hankkia tarvitsemansa digiasiointivälineet ja digiasiointiosaaminen.

Digikansalaisen verkkoperustaisen asioinnin perustan luovat käytettävissä olevat internet-perustaisen asioinnin mahdollistavat laitteet ja verkkoyhteydet (internet-INFRASTRUKTUURI), jolle rakentuu digipalveluiden saatavuus ja saavutettavuus; digipalveluiden tekninen toimintavarmuus (internet-ESTEETTÖMYYS) sekä digipalveluiden saavutettavuus alueittain ja väestöryhmittäin (internet-TASA-ARVO). Tarvittavan digiasiointiosaamisen hankkiminen muun muassa erilaisissa asiointiportaaleissa (internet-KVALIFIKAATIOT) on kansalaisten vastuulla. (Emt.)

Traficom on laskenut laajakaistaluokituksen tähtimäärät Suomen kunnille 2022. Tähtien kokonaismäärä kuvaa kunnan digitaalisen infran tilannetta, mikä puolestaan luo perustan digitaalisten palvelujen käytölle. Traficomien tähtimäärän laskennassa on käytetty hyödyksi kiinteän verkon latausnopeudeltaan 30, 100 ja 1000 megan yhteyksien saatavuutta eli sitä prosenttiosuutta kunnan kotitalouksista, johon kyseisen nopeuksinen kiinteä netti oli vuoden 2022 lopussa saatavilla. (Traficom jakoi tähtiä ... 2022.)

Luokituksessa viiteen tähteen ylsivät Kauniainen, Maarianhamina, Pietarsaari ja Raisio. Ne ovat pinta-alaltaan pieniä kuntia, joissa verkko on hyvin saatavilla kotona ja liikkuesssa. Asukasmääriltään suurista kaupungeista 4,5 tähteen ylsivät Espoo, Helsinki, Lahti, Oulu, Tampere, Turku ja Vantaa. Vähintään 4,5 tähteä sai yhteensä 28 kuntaa. Sen sijaan harvaan asutulla maaseudulla sijaitsevista kunnista yksikään kunta ei yltänyt korkeimpiin tähtiluokituksiin. (Traficom jakoi tähtiä ... 2022; Kartta 1.)



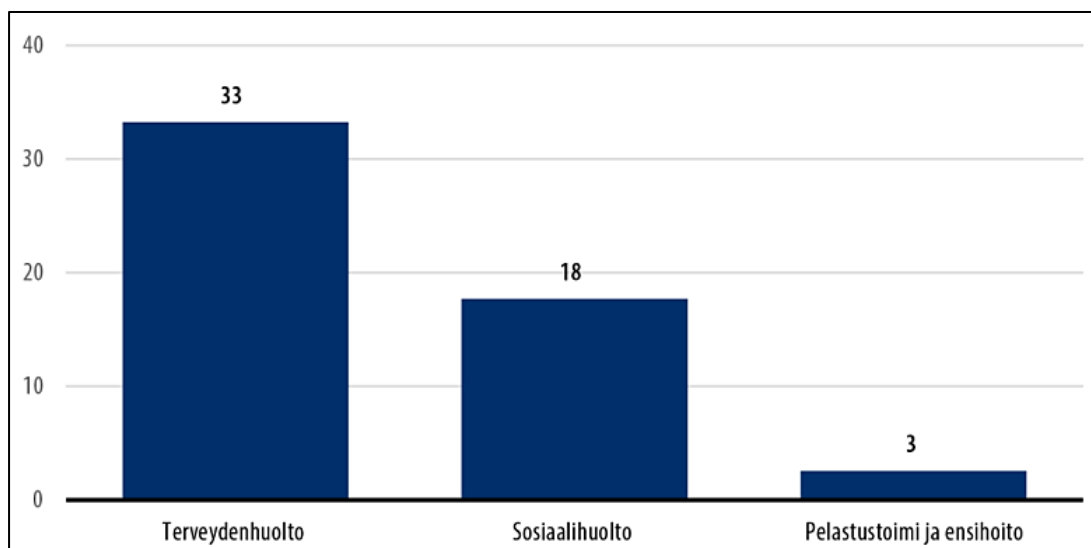
**Kartta 1.** Traficomien laajakaistaluokituksen tähtimäärät Suomen kunnissa 2022. (Lähde: Traficom jakoi tähtiä ... 2023)

Tilastokeskuksen kuntaryhmämäärittelyn mukaan kaupunkimaiset kunnat pärjäsivät luokituksessa hyvin, ne saivat keskimäärin 4 tähteä. Taajaan asutut kunnat ylsivät keskimäärin 3 tähteen, mutta maaseutumaiset kunnat saivat ainoastaan 2,5 tähteä. Traficomien erityisasiantuntijan Joonas Sotaniemen mukaan

*"Verkot siis rakentuvat pitkälti sinne, missä on eniten asutusta. Kuntien keskinäisten eroavuuksien lisäksi kunnissa voi myös sisäisesti olla merkittäviäkin eroja verkkosaatavuudessa esimerkiksi tiiviisti rakennettujen keskustojen ja harvemmin asuttujen lähiöiden välillä". (Emt.)*

## Havaintoja sosiaalialan digitalisaatiosta

Hyvinvointipalvelujärjestelmässä terveysalaan verrattuna sosiaalialan digitalisaatio ottaa ensi askelia. Kuviossa 1. on esitetty THL:n digipalvelujen nykytilakatsauksessa (2023) tunnistettu keskimääräinen palvelujen määrä hyvinvointialueilla terveydenhuollossa, sosiaalihuollossa sekä pelastustoimessa ja ensihoidossa. Keskimääräinen digipalvelujen lukumäärä hyvinvointialueilla on laskettu alueiden itse nimeämien eri palvelujen määrästä ja hyödyntäen alueiden ilmoittamaa palvelujen kategorisointia. Keskiarvo on suuntaa antava yleiskuva, sillä selvityksen kattavuudessa on aluekohtaisia eroja ja lisäksi alueiden välillä ja sisällä on eroavaisuuksia palvelujen nimeämistarkkuudessa. (Pennanen ym. 2023, 21.)



**Kuvio 1.** Digipalvelujen keskimääräinen lukumäärä hyvinvointialueilla. (Lähde: THL 2023, 21 teoksessa Pennanen ym. 2023)

Erityisesti pelastustoimessa ja ensihoidossa digipalvelujen raportoinnin eroavaisuudet korostuvat käytössä olevien digipalvelujen pienen määrän vuoksi. Pelastustoimessa ja ensihoidossa ei ollut yhtä tiettyä digiratkaisua, jonka kaikki hyvinvointialueet olisivat nimenneet. (Pennanen ym. 2023, 21.)

Terveydenhuollon puolella Valvira ohjeistaa ammattilaista arvioimaan yksilöllisesti asiakkaan soveltuvuuden digitaalisiin palveluihin, mutta esimerkiksi sosiaalihuollon puolelta vastaava suositus puuttuu. Yksittäisellä

ammattilaisella on vaativa vastuu arvioida, millaisiin tilanteisiin digitaalisuus parhaiten soveltuu. (Virtanen ym. 2022, 2.) Digitaalisten palvelujen vaikutukset sosiaali- ja Terveystieteiden tutkimuskeskuksen –julkaisun mukaan Sosiaalihuollon asiakaskokemukset digipalveluista ovat terveyspalveluja heikommat. Myös Suomessa on havaittu, että digipalvelut vaikeuttivat sosiaaliturvan saavutettavuutta, sillä verkkoasiointi koettiin vaikeaselkoiseksi. (Pennanen ym. 2023, 33.) Sosiaalibarometri 2023 Sosiaali- ja terveyspalvelut hyvinvointialueilla –julkaisun mukaan 2023 vuoden alussa digitaalisten palveluiden arvioi omalla hyvinvointialueella toteutuneen huonosti tai melko huonosti kolmannes sote-johdosta (34 %) Noin neljä kymmenestä sosiaalityöntekijästä näki puutteita alueensa digitaalisissa palveluissa, puhelinpalveluissa ja siinä, että asiakas saa suunnitellut palvelut. (Londén ym. 2023, 36–41.)

## **Digiosaamisen tarve jatkuu**

Sosiaalialan korkeakoulututkinnon suorittaneilla ammattilaisilla on digiosaamisvajetta. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry:n toteuttaman selvityksen (Lindgren & Manssila 2021, 32) kyselyyn vastanneista

Sosionomi (AMK) -tutkinnon suorittaneista oli kiinnostunut hankkimaan

- 36 % työmenetelmäosaamista,
- 30 % psykososiaalista osaamista,
- 28 % lainsäädäntöosaamista,
- 26 % digitaalisen asiakastyön osaamista,
- 26 % kohtaamis- ja vuorovaikutusosaamista.

Sosionomi (ylempi AMK) -tutkinnon suorittaneista oli kiinnostunut hankkimaan

- 39 % lainsäädäntöosaamista,
- 35 % työmenetelmäosaamista,
- 29 % digitaalisen asiakastyön osaamista
- 29 % tutkimus-, kehittämis- ja innovaatio-osaamista.

Sosiaalityön maisterin tutkinnon suorittaneista oli kiinnostunut hankkimaan

- 42 % lainsäädäntöosaamista,
- 40 % työmenetelmäosaamista,
- 29 % rakenteellisen sosiaalityön osaamista,

- 26 % digitaalisen asiakastyön osaamista,
- 24 % halusi erikoistua omalle työalueelleen.

Digitaalisen asiakastyön osaamista olivat kiinnostuneet hankkimaan sosiaalityön maisterin, sosionomi AMK ja sosionomi ylempi AMK-tutkinnon suorittaneet kyselyyn vastanneet. Digitaalisen asiakastyön osaaminen kuului viiteen yleisimpään osaamisen päivittämistarpeen joukkoon. (Emt.)

Syksyllä 2023 Ammattibarometrin uudistamisen jälkeen ensimmäistä kertaa toteutettu Työvoimabarometri keskittyy teknologiateollisuuteen ja sote-aloihin (Ammattibarometri uudistuu ... 2023). Työvoimabarometrin mukaan on tarvetta laajalle digiosaamiselle arvioitaessa kohtaantotilannetta syyskuussa 2023. Työvoimabarometrin tiedonkeruu koostuu tilastollisesta näkemyksestä, ELY-keskusalueiden alueellisista keskustelutilaisuuksista sekä toimialakohtaisista työpajoista.

Digiosaamisen tarvetta esiintyy laajasti eri toimialoilla sekä eri ammattiryhmissä. Tarvetta on sekä yleiselle digiosaamiselle että hyvin spesifeille osaamisille. Myös tekoälyyn liittyvää osaamista tarvitaan. Eniten pulaa osaamisessa on syksyllä 2023 toteutetun Työvoimabarometrin mukaan seuraavien asioiden osalta (TOP 10):

- 5) digiosaaminen
- 6) ammattipätevyys
- 7) kotimaisten kielten taito
- 8) toimiminen monikulttuurisessa ympäristössä
- 9) asiakkaiden erityistarpeiden huomioiminen
- 10) mielenterveys- ja päihdetyön osaaminen
- 11) lääkehoitotaidot
- 12) monialainen yhteistyö
- 13) tietoturva
- 14) ryhmä- ja vuorovaikutustaidot.

(Lähde: Työvoimabarometri 2023).

## Pohdinta

Digitaalisten asiointikanavien ja portaalien yleistyessä digiosaamista tarvitsevat sekä palveluiden käyttäjät että palveluja tuottavat. Digiperustaitojen lisäksi digiasioinnin mahdollistavat ohjelmistopäivitykset edellyttävät investointeja palveluiden käyttäjille ja palveluja tuottaville. Digiasioinnissa on keskeistä myös tietoturvallinen digiasiointi ja kansalaisten luottamus siihen, että digiasiointi on yhtä turvallista kuin perinteinen kivijalka-asiointi (ks. esim. Suomidigi -sivusto; Digitaalisuus sosiaali- ja terveydenhuollon ... 2023). Digiosaamisesta on muodostunut yksi kansalaistaito muiden kansalaistaitojen rinnalle. On tärkeää, että digikansalaistaidot ovat saavutettavissa riippumatta asuinpaikasta, iästä, koulutustasosta, sosioekonomisesta asemasta, väestöryhmästä tai terveydentilasta.

## Lähteet

Ammattibarometri uudistuu – luvassa entistä laajempi tietopaketti lähitulevaisuuden työvoima- ja osaamistarpeista. <https://tem.fi/-/ammattibarometri-uudistuu-luvassa-entista-laajempi-tietopaketti-lahitulevaisuuden-tyovoima-ja-osaamistarpeista>

An inclusive digital economy for people with disabilities 2021. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---gender/documents/publication/wcms\\_769852.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---gender/documents/publication/wcms_769852.pdf)

Digitaalisuus sosiaali- ja terveydenhuollon kivijalaksi. Sosiaali- ja terveydenhuollon digitalisaation ja tiedonhallinnan strategia 2023–2035. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2023:32. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-9889-6>

E-Government Survey 2022. The Future of Digital Government. Department of Economic and Social Affairs. UNITED NATIONS. New York, <https://publicadministration.un.org/en/publicadministration.un.org/egovkb/en-us;https://desapublications.un.org/sites/default/files/publications/2022-09/Web%20version%20E-Government%202022.pdf>

Lindgren, L. & Manssila, J. 2021. Jatkuva oppiminen sosiaalialalla 2021. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammatillisen osaamisen kehittämisen tavat, toteutuminen ja tarpeet vuosina 2019–2021. <https://www.talentia.fi/wp-content/uploads/2021/12/Jatkuva-oppiminen-sosiaalialalla-2021.pdf>

Londén, P., Typpö, L., Eronen, A., Peltosalmi, J. & Haikari, J. 2023. Sosiaalibarometri 2023. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus. SOSTE Suomen sosiaali- ja terveys ry Helsinki. <https://www.soste.fi/wp-content/uploads/2023/10/Sosiaalibarometri-2023-osa-3-Sosiaali-ja-terveyspalvelut-hyvinvointialueilla.pdf>

Pennanen, P., Jansson, M., Torkki, P., Harjumaa, M., Pajari, I., Laukka, E., Lakoma, S., Härkönen, H., Verho, A., Martikainen, S., Kouvonen, A. & Leskelä, R-L. 2023. Digipalvelujen vaikutukset sosiaali- ja terveydenhuollossa. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2023:52. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-059-2>

Saavutettavia digipalveluita kansalaisille ajasta ja paikasta riippumatta. Maaseutupolitiikan politiikkasuositukset 2018:1. [https://www.maaseutupolitiikka.fi/uploads/MANE-politiikkasuositukset/Saavutettavia\\_digipalveluita\\_kansalaisille\\_Maaseutupolitiikan\\_politiikkasuositukset\\_1\\_2018\\_FINAL.pdf](https://www.maaseutupolitiikka.fi/uploads/MANE-politiikkasuositukset/Saavutettavia_digipalveluita_kansalaisille_Maaseutupolitiikan_politiikkasuositukset_1_2018_FINAL.pdf)

Suomidigi. <https://www.suomidigi.fi/ohjeet-ja-tuki/digituki/digitukijan-osaamisen-kehittaminen/digitaalinen-turvallisuus>

Traficom jakoi tähtiä digiyhteyksien saatavuudesta - tutustu kuntakohtaisiin luokituksiin. <https://www.traficom.fi/fi/ajankohtaista/traficom-jakoi-tahitia-digiyhteyksien-saatavuudesta-tutustu-kuntakohtaisiin>

Työvoimabarometri 2023. <https://tyovoimabarometri.fi/#osaamiset>

Viinamäki, L., Kivivirta, V., Selkälä, A., Voutilainen, O., Syväjärvi, A. & Suikkanen, A. 2017. ... ajasta ja paikasta riippumatta ... Digikansalaisuus ja palveluiden saavutettavuus maaseudulla –hankkeen loppuraportti. LAPIN AMKIN JULKAISUJA. Sarja A. Referee-tutkimukset 1/2017. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-316-190-0>

Virtanen, L., Kaihlanen, A-M., Kouvonen, A., Safarov, N., Laukka, E., Valkonen, P. & Heponiemi, T. 2022. Hyvinvointiyhteiskunnan digitaaliset palvelut yhdenvertaisiksi: 9 kriittistä toimenpidettä haavoittuvassa asemassa olevien huomioimiseksi. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-811-8>

# **Digitalisaatio – Digitaalinen yhteiskunta tasa-arvoinen ja yhdenvertainen myös taloudellisesti**

*Anu Jänesar*

## **Johdanto**

Artikkelin aiheeksi halusin ottaa ajankohtaisen asian, joka on digitalisaatio ja sen tuoman eriarvoisuuden sekä tietoturvan tärkeyden. Jokaisella ihmisellä pitäisi olla taloudellisesti mahdollista käyttää erilaisia digitaalisia palveluita. Itse olen pohtinut paljon digitaalisen syrjäytymisen näkymiä. On tullut vastaan monia ihmisiä, joilla ei syystä tai toisesta ole pankkitunnuksia, jotta he voisivat käyttää digitaalisia palveluita. Enemmistö varmaan on vanhempi ikäpolvi, mutta löytyy heitä myös paljon kaikista eri ikäluokista. Kyse ei ole pelkästään pankkitunnusten puuttumisesta, vaan myös siitä, ettei kaikilla ole varaa ostaa tietokonetta, tablettia tai älypuhelinia, eikä kaikilla näitä laitteita jostain muusta syystä ole. Myös hyvän nettiyhteyden puuttuminen tai kuuluvuusongelmat kuuluvat kategoriaan eriarvoisuus.

Kaikki eivät ymmärrä tietoturvan tärkeyttä. Moni ei pidä tärkeänä digilaitteidensa tietoturvan ajantasaistamista tai tietoturvaa ei ole ollenkaan. Jo tietoturvan ammattilaisellakin on vaikeuksia pysyä mukana kehityksessä ja tiedostaa tietoturva-aukot yms., miten sitten on tavallisen ihmisen kohdalla.

Digitaalisuus helpottaa elämää, mutta osaavatko kaikki käyttää palveluita ja onko siihen kaikilla edes mahdollisuus. Hyvä on, että yhä enemmän ovat palvelut saatavilla netissä, mutta huonoa on se, että fyysiset palvelut loppuvat sitä mukaa kun ne siirtyvät nettiin. Pitää osata etsiä tietoa itsenäisesti.

## **Teknologia ja digitalisaatio, mitä ne ovat?**

Teknologia kehittyy koko ajan ja se on vienyt yhteiskunnallista kehitystä eteenpäin. Digitalisaation muutoksen mukana sekä yritykset että yhteisöt joutuvat siihen sopeutumaan. Digitalisaatio vie yhteiskuntaa eteenpäin ja sen myötä yritykset, ja yhteiskunta pystyvät luomaan innovaatioita aiempaa

nopeammin ja ratkaisemaan ennen ylipääsemättömiksi koettuja ongelmia. Parhaimmillaan digitalisaation avulla luodaan yhteiskunnallisesti tasa-arvoisia palveluita kaikille. Digitalisaatio ei keskity pelkästään yritysten uusiin, innovatiivisiin liiketoimiin. (Alkio 2016.)

Mitä on teknologia? Teknologia on joukko tietoa ja tekniikoita, joita käytetään järjestäytyneesti tietyn tavoitteen saavuttamiseksi tai ongelman ratkaisemiseksi. Teknologia on vastaus ihmisen haluun muuttaa ympäristöä ja parantaa elämänlaatua. Tarvitsemme teknologiaa joidenkin tarpeidemme tyydyttämiseksi. Teknologia sisältää ajan myötä kehitettyä tietoa ja tekniikoita. Ihminen siis käyttää tekniikkaa tarpeidensa tyydyttämiseen, johon voi sisältyä ongelmien ratkaiseminen, tehokkuuden lisääminen, ympäristön muuttaminen jne. Tekniikka on tietoa, jota käytetään järkevästi ja järjestyksellisesti ongelman ratkaisemiseksi. Tekniikka on tehokkuutta. (Economy-Pedia.com.)

Teknologiassa on hyötyjä ja seurauksia yhteiskunnassa. Etuina ovat mm. lisääntynyt tuottavuus, viestintä on parantunut, tietoa on saatavilla paremmin, kustannukset ovat alentuneet, tiede on kehittynyt. Haittoina nähdään mm. yksityisyyden menetys, psykologiset ongelmat ovat lisääntyneet, ihmisistä eristäytyminen/eristäminen. (Economy-Pedia.com.)

Mitä on digitalisaatio? Se on uusia näköaloja, sujuvia palveluja, tulevaisuuden uskoa, osallisuuden mahdollisuuksia, mutta se voi myös synnyttää digiosattomuutta. Osaammeko huomioida uuden tietoyhteiskunnan kehittämisessä kaikkien osallisuuden? Miten voimme kehitysmurroksessa varmistaa esimerkiksi iäkkäiden ja syrjäytymisvaarassa olevien autonomisuuden, osallisuuden ja itsemääräämisoikeuden? Kaikilla kansalaisilla ei ole sosiaalista mediaa, pankkitunnuksia tai nopeaa nettiyhteyttä, joilla voisi aloittaa digitalisuuden hyödyntämisen. Digiosaamattomuudella on yhteys suomalaiseen syrjäytymiskehitykseen, osattomuuteen ja merkityksettömyyttä syntyvään näköalattomuuden kokemukseen. (Heikkilä 2017.)

Digitaidot ovat osa kansalaistaitoja ja se edellyttää yksilöiltä tahtoa nähdä sähköisten palveluiden ja sisältöjen hyödyt omassa arjessaan. Palvelut taas on

suunniteltava niin, että niiden keskiössä on ihminen. Myös sosiaali- ja terveysministeriössä on linjattu, että ihminen on tärkein myös digitalisaatioon liittyvässä kehittämisessä. Digitalisaation avulla muodostetaan parempaa tietoa, jotta ihmiset voivat tehdä parempia valintoja ja saada parempia palveluja. STM:n hallinnonalan asiakkaita ovat kansalaiset, viranomaiset, yritykset ja yhteisöt. (STM 2022.)

Alla olevassa kuvassa on STM:n hallinnonalan digitalisaation visio vuoteen 2025 (STM 2022).

## Asiakas on tärkein Parempaa tietoa – parempia valintoja, toimintaa ja palveluja



Digi arkeen -neuvottelukunnassa oli mukana 17 kansalaisjärjestöä, viisi tutkijaa ja neljä ministeriötä (VM, OM, STM, OKM). Neuvottelukunta on toiminut vuoden 2019 loppuun asti. Digi arkeen -toimintakertomuksessa esitetyt huomiot koskevat digitalisaation mahdollisuuksia ja uhkia. Yhdenvertaisuutta on mahdollista edistää ja löytää yhdessä ratkaisuja uhkien torjumiseksi. Neuvottelukunnan tärkeimmät huomiot kohdistuivat digitalisaatioon niin, ettei se saa syrjäyttää, ne ovat uusia kansalaistaitoja, saavutettavuudesta on kaikkien hyödyttävä, tunnistautuminen tulee olla kaikille mahdollista sekä kysymys digitalisuuden vaikutus ihmisten arkeen, miten? Näihin huomioihin neuvottelukunta on esittänyt ja etsinyt ratkaisuehdotuksia, jotka voidaan lukea Digi arkeen – neuvottelukunnan toimintakertomuksesta. Toimintakertomus löytyy Valtioneuvoston sivuilta. (Valtionvarainministeriö 2019.)

## **Covid-19, etäyhteys ja tietoturva**

COVID-19 on lisännyt digitaalisten palveluiden tarjontaa, eikä kasvu ole pysähtymässä epidemian jälkeisessä yhteiskunnassa (THL 2022). Monet palveluntuottajat lisäsivät olemassa olevia sähköisiä asiointimahdollisuuksia ja pandemian aikana rakennettiin täysin uusia etäasiointikanavia ja -palveluita nopealla aikataululla (Aalto, Kyytsönen & Vehko 2021). Samalla ongelmat palveluiden käytössä ovat lisääntyneet. Yhdenvertaisuuslain 1325/2014 mukaan viranomaisen on ryhdyttävä asian vaatimiin toimenpiteisiin. Haavoittuvassa asemassa olevat asiakkaat huomioimalla parannetaan palveluiden saatavuutta ja toimivuutta sekä hillitään kustannuksia. Paremmista palveluista hyötyy koko väestö. (THL 2022.)

COVID-19 on näyttänyt tuoneen mukanaan murroksen sekä sähköisten palveluiden tarjonnassa, että niiden käytössä ja digitaalisista ympäristöistä on viimeistään nyt tullut oleellinen osa nykyaikaista sosiaali- ja terveydenhuoltoa, toteaa Maiju Kyytsönen THL:n sivuilla (THL 2022). Valtiovarainministeriö on keskeinen toimija digitalisaation edistämässä. Se on julkaissut vuonna 2020 Digitalisaation edistämisen ohjelman, joka tähtää siihen, että julkiset palvelut ovat digitaalisia vuoteen 2023 mennessä. (Aalto, Kyytsönen & Vehko 2021.)

Etäyhteydessä asiakas tai palvelujen käyttäjä ei voi olla varma, onko työntekijän kanssa joku ulkopuolinen ja toisinkin päin voi herätä huoli, saako asiakas ilmaista itseään vapaasti vai onko taustalla toinen henkilö, joka vaikuttaa asiaan. Etäpalveluun on oltava asiakkaan tietoinen suostumus. Esimerkiksi terveydenhuollon ammattihenkilön on arvioitava huolellisesti, soveltuuko annettava palvelu etäpalveluna toteutettavaksi. Etäpalvelun ei voida katsoa soveltuvan, jos hoidon tarpeen arviointi edellyttää potilaan fyysistä tutkimista tai hoitotilanteeseen, jossa arvioitavaksi tulee ja voi tapahtua potilaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen. (Valvira 2022.)

Pelkän ammattilaisen äänen kuuleminen voi tuntua asiakkaista etäiseltä ja asioita voi olla vaikea tuoda ilmi ilman kasvokkaista tapaamista. Tämä voi lisätä väärinymmärryksiä erityisesti niiden asiakkaiden kohdalla, joilla on vaikeuksia kuvata ja ilmaista itseään sanallisesti. Huoli henkilökohtaisten

tietojen turvasta on kasvanut digitaalisuuden myötä. Esimerkiksi mielenterveyttä ja sosiaalista osallisuutta edistävissä palveluissa hyödynnetään pikaviestipalveluita, joita kaikki asiakkaat eivät koe tietoturvallisiksi. Kaikilla ei myöskään ole mahdollisuutta käyttää digitaalista palvelua omassa rauhassa. Kaikki eivät ole tietoisia digitaalisista palveluista tai ymmärrä niiden tuomaa lisäarvoa. (THL 2022.)

Terveystieteiden puolella Valvira ohjeistaa ammattilaista arvioimaan yksilöllisesti asiakkaan soveltuvuuden digitaalisiin palveluihin, mutta esimerkiksi sosiaalihuollon puolelta vastaava suositus puuttuu. Kaikkia soveltuvia asiakkaita ei systemaattisesti ohjata digitaalisten palveluiden käyttöön tai palvelua ei ole digitaalisesti saatavilla. Toisaalta digitaalisia palveluita tarjotaan asiakkaille, jotka kokevat esteitä niiden käytölle. Yksittäisellä ammattilaisella on vaativa vastuu arvioida, millaisiin tilanteisiin digitaalisuus parhaiten soveltuu. Nykyisissä hyvinvointiyhteiskunnan digitaalisissa palveluissa koetut haasteet voivat pudottaa asiakkaita pois palveluista tai heikentää palveluun tai hoitoon sitoutumista. Ne voivat entisestään voimistaa digitaalista ja sosiaalista syrjäytymistä ja siten väestön eriarvoistumista. Onnistuneilla hyvinvointiyhteiskunnan digitaalisilla palveluilla voidaan sen sijaan edistää väestön terveyttä ja hyvinvointia, turvata yhdenvertaiset palvelut kaikille ja toteuttaa ne kustannustehokkaasti ja vaikuttavasti. (THL 2022.)

Vahva tunnistautuminen mahdollistaa henkilöllisyyden todentamisen digipalveluissa. Digipalvelut ovat arjen palveluita esimerkiksi laskunmaksu verkkopankissa tai terveystietojen tarkastelu Omakannassa. Digitaalisia palveluita tarjottaessa huomiota tulisi kiinnittää väestöryhmiin, joissa vahvan tunnistautumisen käyttömahdollisuus on muuta väestöä heikompaa. Työssä oleviin verrattuna opiskelijoilla ja perhevapaalla, työttömänä tai eläkkeellä olevilla itseilmoitetun vahvan tunnistautumisen käyttömahdollisuus oli matalammalla tasolla. Korkeammin koulutetut raportoivat muita useammin, että heillä oli mahdollisuus vahvaan tunnistautumiseen. (Vehko, Lilja, Parikka, Aalto & Kuusio 2020.)

Ammattilaisen ohjauksella olisi mahdollista luoda turvallinen ympäristö digitaalisten palveluiden opetteluun. Erityisen tärkeää tällainen toiminta olisi kansallisten palveluiden kuten Omakannan käyttöön ohjaamisessa. Annetun ohjeistuksen mukaan potilasta tulee informoida Omakannasta ja siitä, miten palveluun tunnistaudutaan. Toimintatavat vaihtelevat toimintayksiköittäin, mutta usein potilasta ohjaa terveydenhuollon vastaanottovirkailija, sairaanhoitaja tai lääkäri. Ohjaaminen tai informointi voi tapahtua suullisesti, kirjallisesti tai sähköisessä palvelussa. (Vehko, Lilja, Parikka, Aalto & Kuusio 2020.) Kansalaisyhteiskunnan toimijat ovat myös tarkentaneet mahdollisia uhkia ja dokumentoivat todellisia haittoja, joita teknologiat aiheuttavat ihmisille, ympäristölle ja jopa uusien digitaalisten kuilujen luomiseen. (Sambuli 2019.)

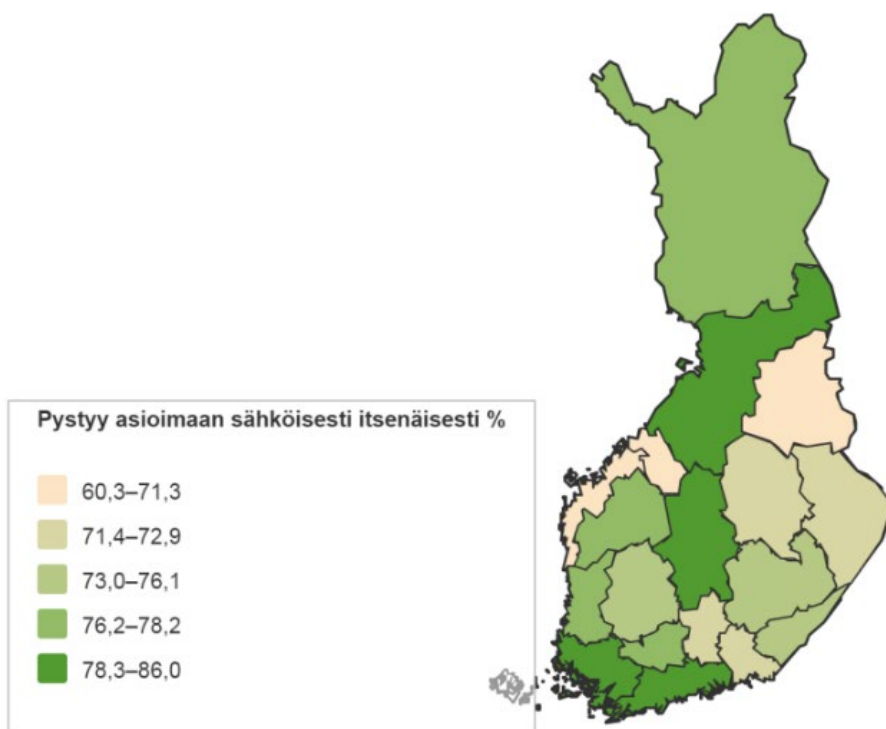
Ei ole itsestään selvää, että sähköisiä palveluja tarjoava organisaatio tutkii, mitkä edellytykset asiakkailla on tällaisten palvelujen käyttöön ja, että se järjestäisi palvelujen käytön opetteluun tukea. Maksuhäiriöiden muodostavan ongelman pankkitunnisteiden saamisessa vaikeuttaa osaltaan sähköisten terveyspalveluiden käyttöä. (Vehko, Lilja, Parikka, Aalto & Kuusio 2020.)

Etuna digitaalisissa palveluissa on se, että näkymissä esitettäviä tietoja palveluista voidaan toteuttaa monilla eri kielillä kohtuullisin kustannuksin. Joidenkin maahan muuttaneiden ja turvapaikanhakijoiden kohdalla sosiaali- ja terveydenhuollon digitaalisten palveluiden käyttö voi olla vaikeaa puutteellisen lukutaidon tai kieliongelmiensa takia. Väliaikaisen sotun saaminen mahdollistaa osaltaan tunnistautumisen niihin palveluihin, joissa vaaditaan vahvaa tunnistautumista. Toinen reitti digitaalisiin palveluihin on se, että henkilöllä on joku läheinen, jonka avulla hän voi asioida sähköisissä palveluissa tehtyään puolesta-asiointi sopimuksen. (Vehko, Lilja, Parikka, Aalto & Kuusio 2022.)

## **Taidot ja mahdollisuudet käyttää digitaalisia palveluita**

Internetin käytön osaaminen on edellytys sähköiselle asioinnille. Puutteita taidoissa on kaiken ikäisillä ja erityisesti matalasti koulutetuilla sekä niillä ulkomaalaistaustaisilla, jotka vasta harjoittelevat suomen kieltä. Monen asiointia rajoittaa myös heikentynyt kognitiivinen toimintakyky, jolloin

digitaalisten palveluiden monimutkaisia tekstisisältöjä ja toiminnallisuuksia on vaikea ymmärtää. Moni ei omista tarvittavia päätelaitteita, ja esimerkiksi pelkällä älypuhelimella palveluiden käyttö voi tuntua hankalalta. Tuki palveluiden käyttöön on usein omaisten tai kolmannen sektorin järjestöjen varassa. (THL 2022.)



Yllä olevassa kuvassa on kuvattu kartalla väestön kyky asioida itsenäisesti perustason sähköisissä palveluissa maakunnittain vuonna 2017 (Aalto, Kyytsönen & Vehko 2021).

On tärkeää erottaa köyhyys epätasa-arvosta ja epäedullisuudesta. Digitaaliset eriarvoisuudet eivät johdu vain olemassa olevasta eriarvoisuudesta, vaan ne pyrkivät vahvistamaan niitä. Eriarvoisuus ei koske ainoastaan yksilöitä, vaan ne ovat myös rakenteellisia, systeemisiä ja risteäviä. Epätasa-arvo syntyy eri yhteyksissä ja eri tavoilla – digitaalisessa ympäristössä ja sen vaikutuksissa. (Souter 2022.)

Nettiyhteyden ja digitaitojen puute voivat syrjäyttää palveluista. Erilaisia sähköisiä palveluita kehitettäessä tulisi huomioida kaksi ääripäätä; ihmiset, jotka toivovat lisää sähköisiä palveluja sekä ihmiset, jotka eivät tällä hetkellä käytä lainkaan sähköisiä palveluja. (THL 2022.) Sosiaali- ja terveydenhuollon

digitalisaatiolle ja tiedonhallinnalle asetetut strategiset tavoitteet on saavutettu osittain. Haasteeksi tulevana vuosina näyttää muodostuvan se, miten samanaikaisesti pystytään lisäämään sähköisten palveluiden sisältöjä tai määrää laadukkaalla tavalla sekä huolehtimaan siitä, että sähköisten palveluiden rakentamisessa huomioidaan erilaiset käyttäjäryhmät, jotta sähköiset palvelut ovat aidosti jokaisen ulottuvilla taitotasosta ja muista rajoitteista riippumatta. (Aalto, Kyytsönen & Vehko 2021.) Vain puolet maailman väestöstä on verkossa, edistyminen ihmisten yhteyden saamisessa on hidastunut dramaattisesti. Lopuksi Sambuli toteaa haastattelussa, että ”digitaalinen tasa-arvo on kokemukseni mukaan poliittinen kysymys”. (Sambuli 2019.)

Nykymaailmassa vahva tunnistautuminen on myös väline päästä yhteiskunnan täysivaltaiseksi jäseneksi. Kuilu hyvin pärjäävien ja kärryiltä pudonneiden välillä kasvaa. Olemme yhden kortin varassa, kun edes työikäinen ei pärjää ilman pankkitunnuksia. Myös uusi digitaalinen henkilökortti vaatii osaamista sen käyttämiseen. Julkinen valta ei ole ottanut vastuuta siitä, että kaikki oppisivat käyttämään digitaalisia palveluita. (A-Studio 2022.) Onko pankkitunnustautuminen kuitenkin turvallinen vaihtoehto, kun rikolliset yhä enemmän kalastelevat verkkopankkitunnuksia ja ovat saaneet siitä suuriakin hyötyjä? Olemmeko kenties digitalisoituneet jo liikaakin?

Monikanavaisella tiedottamisella tavoitetaan paremmin erilaisia asiakasryhmiä ja kannustetaan yhä useampaa kokeilemaan verkkopalveluita tai sovelluksia osana palvelu- tai hoitosuunnitelmaa. (THL 2022.) Digitaalinen tasa-arvo on yhtä paljon historian kaivamista kuin nykyisyyden ymmärtämistä ja tulevaisuuden suunnittelua. (Sambuli 2019.)

## **Omaa pohdiskelua**

Tekniikka kehittyy kovaa vauhtia ja palveluita digitalisoidaan entistä enemmän. Itse koen olevani hyvässä asemassa siinä mielessä, että minulla on mahdollisuus asioida pankkitunnuksilla. Tuttavapiiriini kuuluu sellaisiakin ihmisiä, joilla ei asiat ole niin hyvin. Syystä tai toisesta heillä ei ole mahdollisuutta saada pankkitunnuksia tai yleensäkkään asioida digitaalisissa

palveluissa. Tuntuu vain niin uskomattomalta, että vielä 2020-luvulla ei olla tasa-arvoisessa asemassa palveluiden suhteen.

Tiedän vanhempia ihmisiä, jotka eivät omasta tahdostaan omista pankkitunnuksia. He joko eivät luota sen turvallisuuteen tai pitävät sen opettelua liian vaikeana. Se, että jollakin henkilöllä ei ole minkäänlaista kuvallista henkilökorttia tai passia, tuntuu uskomattomalta. Miten hän voi selvittää ja hoitaa asioitaan nykyaikana ilman hyväksytyä henkilökorttia ja pankkitunnuksia? Tämä on kuitenkin mahdollista, mutta kuinka kauan, sitä ei kukaan tiedä. Ethän saa enää nostettua pankista tai kaupan kassalta rahaa ilman passia, mikään muu henkilötodistus ei enää kelpaa. Ajokorttikan ei enää kelpaa, kun sitä ei enää myönnä poliisiviranomainen.

Tasa-arvoisesta palvelusta puhutaan, mutta sitä se ei vielä ole. Siihen liittyy paljon muutakin kuin köyhyys tai osaamattomuus. Nämä edellä mainitut syyt ovat kuitenkin melko painavia syitä. Jos verrataan maailmanlaajuisesti, niin eritasa-arvoa tulee jo siitä, missä päin maailmaa asut. Pelkästään Suomessa epätasa-arvo näyttäytyy maantieteellisen sijainnin mukaisesti.

Olen sitä mieltä, että kaikilla pitäisi olla mahdollisuus saada pankkitunnukset ja kuvallinen henkilökortti. Minkään asian tai teon tai tekemättä jättämisen, ei saisi vaikuttaa tähän. Onhan vaikea aloittaa elämä esimerkiksi vankilan, luottotietojen menetyksen jälkeen, paluumuuttajana, kun ei ole tarvittavia välineitä, jotta omia asioita voisi hoitaa sujuvasti ja ongelmitta. Myös opastusta pitäisi olla saatavilla helposti ja tämä pitäisi tulla yhteiskunnan puolelta. Pidän myös tärkeänä, että tietoturvasta puhuttaisiin ja kerrotaisiin suojausten lisäksi myös väärinkäytön mahdollisuuksista, kuinka ne loppujen lopuksi ovat vähäisiä. Olemme ja elämme kuitenkin kehittyneessä ja turvallisessa maassa.

## Lähteet

A-studio 14.09.2022. Pankkitunnuksettomien arki. <https://areena.yle.fi/1-50949860>

Aalto, A-M., Kyytsönen, M. & Vehko, T. 2021. Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi 2020–2021 – Väestön kokemukset. Raportti. THL. Helsinki 2021. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/142675/URN\\_ISBN\\_978-952-343-680-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/142675/URN_ISBN_978-952-343-680-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Alkio, K. 2016. Digitalisaatio luo mahdollisuuksia ja yhteiskunnallista tasa-arvoa. Tegnologiateollisuus.fi. <https://teknologiateollisuus.fi/fi/ajankohtaista/digitalisaatio-luo-mahdollisuuksia-ja-yhteiskunnallista-tasa-arvoa>

Ekonomia-Pedia.com. <https://sv.economy-pedia.com/11040818-technology>

Heikkilä, M. 2017. Digitaalinen yhteiskunta – tasa-arvoinen ja yhdenvertainen? Digiturvallisuus. <https://www.suomidigi.fi/blogit/digitaalinen-yhteiskunta-tasa-arvoinen-ja-yhdenvertainen>

Sambuli, N. 2019. What is digital equality? An interview with Nanjira Sambuli. Agenda in focus: Civil society. <https://www.weforum.org/agenda/2019/04/digital-equality-interview-nanjira-sambuli/>

Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus STM 2022. Digitalisaatio. <https://stm.fi/digitalisaatio>

Souter, D. 2022. Inside the Digital Society: Digital (in)equality. Association for Progressive Communication (APC). <https://www.apc.org/en/blog/inside-digital-society-digital-inequality>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) 2022. Hyvinvointiyhteiskunnan digitaaliset palvelut yhdenvertaisiksi – 9 kriittistä toimenpidettä haavoittuvassa asemassa olevien huomioimiseksi. <https://www.julkari.fi/handle/10024/143708>

Valtioneuvosto 2019. Digitaalinen Suomi – Yhdenvertainen kaikille. Digi arkeen – neuvottelukunnan toimintakertomus. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161486/VM\\_2019\\_23\\_Digitaalinen\\_Suomi.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161486/VM_2019_23_Digitaalinen_Suomi.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Valvira 2022. Potilaille annettavat terveydenhuollon etäpalvelut. [https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/yksityisen\\_terveydenhuollon\\_luvat/potilaille-annettavat-terveydenhuollon-etapalvelut](https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/yksityisen_terveydenhuollon_luvat/potilaille-annettavat-terveydenhuollon-etapalvelut)

Vehko, T., Lilja, E., Parikka, S., Aalto, A-M. & Kuusio, H. 2020. Vahvan tunnistautumisen käyttömahdollisuus digitaalisiin palveluihin ei ole itsestäänselvyys kaikissa väestöryhmissä Suomessa. Finnish journal of eHealth and eWelfare. <https://www.julkari.fi/handle/10024/141568>

# Kansalaisten yhdenvertaisuus digitalisoituvassa yhteiskunnassa sosiaalipalveluiden näkökulmasta

*Tarja Maikkula*

## Johdanto

Tämän artikkelin tavoitteena on pohtia ja tarkastella digitalisoituvaa yhteiskuntaa kansalaisten yhdenvertaisuuden kannalta. Aihetta peilaan niin yleisellä tasolla kuin sosiaalipalveluiden näkökulmalta. Artikkelin aluksi määrittelen sekä digitalisoituvan yhteiskunnan että sosiaalipalveluiden käsitteet, jonka jälkeen keskitynkin pohtimaan tarkemmin digitalisoituvaa yhteiskuntaa ja kansalaisten yhdenvertaisuutta siinä.

Suomalainen yhteiskunta on muuttunut suurelta osin lyhyen ajan sisällä. Yhteiskunnassa tapahtuneisiin muutoksiin on vaikuttaneet monet asiat ja näistä merkittävimpiä ovat olleet ja ovat globalisaatio, digitalisaatio ja väestörakenteen muutos. (Hautamäki, Leppänen, Mokka & Neuvonen 2017.) Ensi vuoden alusta tulee lisäksi suuri muutos sosiaali- ja terveydenhuollon ja pelastustoimen uudistuksen myötä.

Yhteiskunnan muutokset ovat luoneet ja luovat edelleen uusia tarpeita yhteiskunnan kehittämiseen sekä palveluiden suunnitteluun ja uudelleen järjestämiseen. Yhteiskunnassa tapahtuvat muutokset aiheuttavatkin muutoksia palveluiden tuottamiseen ja tarjoamiseen.

Tällä hetkellä yksi muutoksen megatrendi on se, että palveluja on tuotettu ja tarjottu yhä entistä enemmän digitaalisesti ja tämä tulee yhteiskunnassa jatkumaan entisestään. Koska digitalisaatio muuttaa jo sekä yhteiskuntaa että ihmisten koko elämää, on aiheeseen keskittyminen yhdenvertaisuuden näkökannalta ajankohtaista ja merkityksellistä. Artikkelin tarkoituksena onkin herättää lukija pohtimaan digitalisaation merkitystä nyky-yhteiskunnassa kansalaisten yhdenvertaisuuden kannalta.

## **Digitalisoituva yhteiskunta**

Suomalainen yhteiskunta on tällä hetkellä entisestään digitalisoituva ja Kyytsönen, Aalto ja Vehko (2021, 15) kertovatkin, että valtiovarainministeriö on linjannut, että viranomaisten kanssa asioidessa tulisi digitaalisten palveluiden olla kansalaisille ensisijaisia vuoteen 2022 mennessä.

Digitalisaatiolle itsessään ei ole olemassa yksiselitteistä ja vakiintunutta määritelmää, mutta digitalisaatio voidaan nähdä yhteiskunnallisena prosessina, jossa hyödynnetään teknologisen kehityksen mahdollisuuksia (Alasoini 2015, 26). Digitalisaatiossa muuttuvat niin yhteiskunta, ihmisten arki kuin kanssakäyminen. (Kivistö 2017, 22.)

Valtionvarainministeriön mukaan digitaaliset palvelut lisäävät kansalaisten, yritysten ja yhteisöjen mahdollisuuksia käyttää julkisia palveluja ajasta ja paikasta riippumatta, lisäksi ne ovat yleensä helpoin ja nopein tapa hoitaa viranomaisasioita. Lisäksi kun digitaalisten palvelujen käyttö lisääntyy, julkinen palvelutuotanto tehostuu ja se on taloudellisesti kannattavaa. Digitaalisten julkisten palvelujen osalta pyritään siihen, että palvelut ovat ja olisivat toimivia, helppokäyttöisiä sekä turvallisia (Valtiovarainministeriö 2022b).

Digitaaliset teknologiat voivat siis täyttää yhteiskunnan ensisijaiset tavoitteet, joihin kuuluvat palvelujen laadun kehittäminen, palvelujen läpinäkyvyys ja yhtenäisyys. (Lindgren, Østergaard-Madsen, Hofmann & Melin 2019, 427.) Digitalisoituvan yhteiskunnan tavoitteena on parantaa yhteiskunnan tehokkuutta, tukea kansalaisten osallistumista edistää demokratian toteutumista sekä edistää kansalaisten tasa-arvoa ja oikeuksia. (Wihlborg, Hedström & Larsson 2017.)

## **Sosiaalipalvelut**

Sosiaalipolitiikka ja tätä kautta sosiaalipalvelut ovat yksi osa yhteiskuntapolitiikkaa. Yhteiskuntapolitiikalla tarkoitetaan toimia, joilla pyritään järjestämään yhteiskunnallisia oloja (Sivistyssanakirja 2022) ja sosiaalihuollolla tarkoitetaan sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön sosiaalista hyvinvointia, turvallisuutta ja osallisuutta edistäviä sekä ylläpitäviä

toimia ja yksilön, perheen ja yhteisön toimintakyvyn turvaamista, sosiaalipalveluja sekä niihin sisältyviä tukipalveluja (Sosiaali- ja terveysministeriö 2022). Sosiaalipalvelut ovat yksi tärkeistä yhteiskunnallisten olojen rakentajista.

Sosiaalipalvelut turvaavat arkielämän sujuvista ja yhteiskunnan toimintaa. Työ sosiaalialalla on eettistä ja oikeudenmukaisuus, tasa-arvo sekä demokratia ovat sosiaalialan ihmisille ja työlle tärkeitä arvoja. (Niiranen, Seppänen-Järvelä & Sinkkonen 2010, 9.) Sosiaalialan ammattilaisen eettiset periaatteet ja ammattietiikka liittyvät digitalisaatiossa esimerkiksi digitaalisten palvelujen oikeudenmukaiseen, tasa-arvoiseen saatavuuteen ja saavutettavuuteen sekä itsemääräämisoikeuteen, yksityisensuojaan ja tietoturvaan. (Sihvo, Sanerma & Ryhänen 2020, 98.)

**Taulukko 1.** Eettisen toiminnan periaatteita digitalisaatiossa (Lähde: Sihvo ym. 2020, 98)

#### Eettisiä periaatteita tai näkökulmia

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ihmisarvon ja ihmisten kunnioittamisen</li> <li>• Oikeudenmukaisuuden toteutuminen</li> <li>• Tasa-arvon toteutuminen</li> <li>• Itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen</li> <li>• Luottamus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vastuullisuus</li> <li>• Hyvän tekeminen ja vahingon välttäminen</li> <li>• Riskien ja hyötyjen arviointi</li> <li>• Yksityisyyden suojaaminen ja salassapito, Datan hallinta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inhimillisyyden, empatiaan ja vuorovaikutukseen liittyviä näkökulmia</li> <li>• Digitaalisen palvelun/ tietojärjestelmien turvallisuus, luotettavuus, läpinäkyvyys ja toimintavarmuus</li> <li>• Yhteiskunnallinen näkökulma</li> </ul>
---	---	--

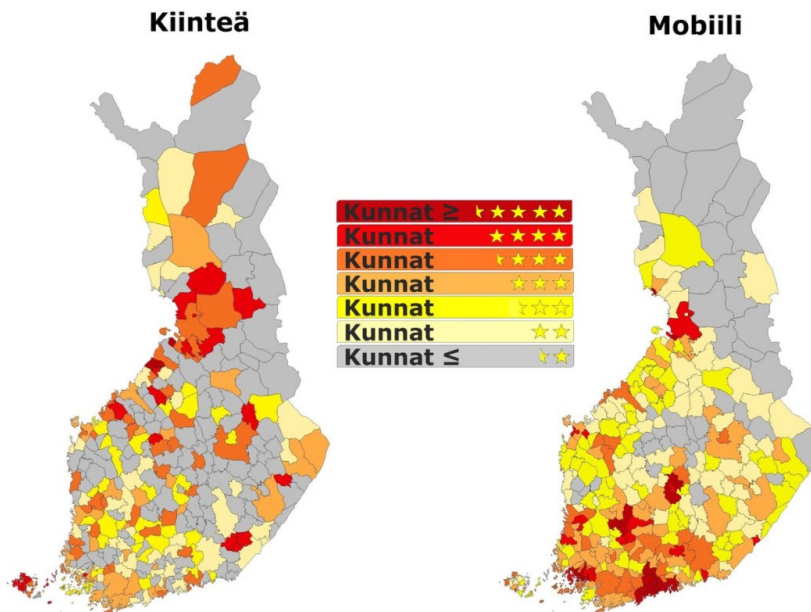
Eettisyyden ja oikeudenmukaisuuden lisäksi sosiaalipalveluja ohjaa vahva ja laaja lainsäädäntö. Sosiaalihuollosta säädetään sekä sosiaalihuoltolaissa että sosiaalihuollon erityislaeissa. Koska palveluja ja ohjaavaa lainsäädäntöä on paljon, ryhmitellään palveluja usein elinkaarimallin mukaisesti, vaikka ne perustuisivatkin samaan lainsäädäntöön. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2022.)

## Kansalaisten yhdenvertaisuus digitalisoituvassa yhteiskunnassa

Digitalisaation aiheuttamat muutokset näkyvät yhteiskunnassa uudenaikaisina palveluina, toimintamalleina, teknologioina ja osaamisvaatimuksina yhteiskunnan kaikilla sektoreilla (Valtiovarainministeriö 2022a). Erityisesti digitaalisten palveluiden käyttö ja tarjonta ovat lisääntyneet suureen tahtiin viime vuosien aikoina. Digitaaliset palvelut ja niiden lisääntyminen ovat kuitenkin voineet tuoda haasteita osalle kansalaisista yhdenvertaisuuden näkökannalta. Yhdenvertaisella palvelulla tarkoitetaan eri asiakasryhmien erityispiirteiden huomioimista, jotta palvelut ovat kaikkien saatavilla (Valtioneuvosto 2016, 6).

Digitaalisilla julkisilla palveluilla tarkoitetaan internet-pohjaisten teknologioitten avulla tarjottavia julkisia palveluita, joissa kansalaisen vuorovaikutus julkisen organisaation kanssa on osittain tai kokonaan tietojärjestelmän välittämää. Digitaalinen julkinen palvelu sisältää useita termejä, esimerkiksi sähköinen viranomaispalvelu, e-palvelu, julkinen sähköinen palvelu, digitaalinen palvelu, sähköinen palvelu ja verkkosivustot. (Lindgren ym. 2019, 429–430.) Lindgren ym. (2019, 427) toteavat Goodseliin (1981) viitaten, että julkiset organisaatiot maailmanlaajuisesti ovatkin ottaneet käyttöön digitaalisia tekniikoita tukeakseen kansalaisten ja viranomaisten julkista kohtaamista.

Viestintäverkkojen kehitys on keskeisessä roolissa nopeasti etenevän digitalisaation mahdollistajana. Digitalisaatio ja digitaliset palvelut ovat lisääntyneet Suomessa, mutta nettiyhteyksien saatavuudessa ja käyttöönotossa on merkittäviä alueellisia eroja. Traficom mukaan kiinteiden yhteyksien luokituksessa kunnille annetaan tähtiä yhdestä viiteen sen mukaan, miten hyvin kunnan kotitalouksiin on saatavilla nykyiset ja tulevaisuuden palvelut mahdollistavia kiinteitä laajakaistayhteyksiä. (Traficom Liikenne ja viestintävirasto 2021.)



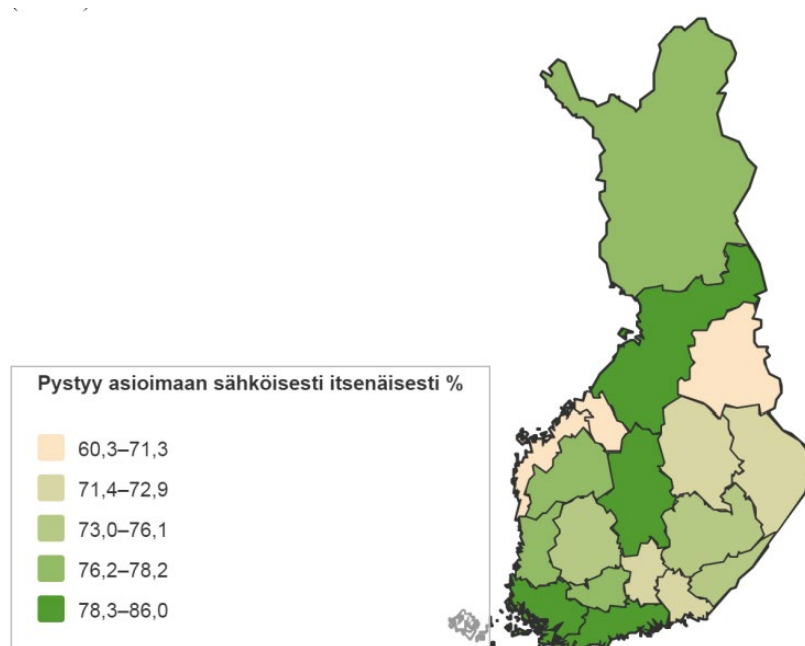
**Kartta 1.** Kiinteiden laajakaistayhteyksien ja mobiiliverkon tähtiluokitukset kunnittain (Lähde: Traficom Liikenne- ja viestintävirasto 2021)

Täydet viisi tähteä matkaviestinverkon luokituksessa saa kymmenen kuntaa ja neljä tähteä saa neljäkymmentä kuntaa. Nämä kunnat ovat suurempia kaupunkeja ja niiden ympärillä olevia asutuskeskittymiä. (Traficom Liikenne- ja viestintävirasto 2021.) Mutta kuten kartasta näkyy, viestintäverkoissa on ollut 2021 suuria alueellisia eroja.

Koska digitaalisten palveluiden ja sovellusten käyttö ja tarjonta ovat yhteiskunnassa lisääntyneet, digipalvelujen saavutettavuus ja saatavuus nähdään tärkeänä digitalisoituvassa yhteiskunnassa. Saavutettavuus tarkoittaa sitä, että mahdollisimman suuri osa kansalaisista voi käyttää verkkosivuja ja mobiilisovelluksia helposti. Yhteiskunnassa nähdään, että saavutettavat digipalvelut kuuluvat kaikille ja ne ovat osa tasavertaista Suomea. (Aluehallintovirasto 2022.) Lisäksi julkisen hallinnon asiakkuusstrategian mukaan viranomaisten tulee huolehtia siitä, että sähköinen kanava on asiakkaalle kaikista houkuttelevin vaihtoehto. Sähköisten palvelujen rakentamisessa ja kehittämisessä yhteiskunnan näkökulmasta keskeistä onkin keskeistä käyttäjäkeskeinen suunnittelu, palveluprosessien uudistaminen, palvelujen yhteen toimivuus sekä tietoturva- ja tietosuoja. (Valtiovarainministeriö 2022b.)

Vaikka yhteiskunnassa on tavoitteena saatavat ja saavutettavat digipalvelut, viestintäverkkojen alueellisten erojen lisäksi sosiaalihuollon sähköisten asiakaspalvelujen tarjonta on epätasaista eri puolilla Suomea, mikä voi vaarantaa ihmisten yhdenvertaisuutta. Mikäli kaikilla ei ole saatavilla nopeita internetyhteyksiä tai pääsyä niihin, yhdenvertaisuus voi vaarantua ja aiheuttaa digisyrjäytymistä. Esimerkiksi harvaan asutut ja kaupunkialueet eroavat tässä suhteessa toisistaan. Palveluille olisikin tarve keskitettyyn koordinoointiin, jotta vältetään kasvava alueellinen erilaistuminen. (Karjalainen, Metteri & Strömberg-Jakka 2019, 72; Saikkonen, Karvonen & Kestilä 2018, 342.)

Yhteiskunnan digipalveluiden käyttö on kansalaisten keskuudessa pääsääntöisesti melko hyvää, mutta kansalaisten perusdigiosaamisessa on kuitenkin eroja ja vaikka digipalveluiden käyttö on kokonaisuudessaan lisääntynyt, on käytölle havaittu myös erilaisia esteitä. (Heponiemi, Kaihlanen & Kujala 2020.) Alla olevassa kartassa näkyy kansalaisten perusdigiosaamisen haasteet maakunnallisesti erilaisilla alueilla. Niin viestintäverkon kuin kansalaisten perusdigitaalisten taitojen alueelliset erot olisi hyvä huomioida palveluiden suunnittelussa ja kehittämisessä kansalaisten yhdenvertaisuus ja tasa-arvo huomioiden.



Kartta 2. Väestön kyky asioida itsenäisesti perustason sähköisissä palveluissa (Lähde: Kyytsönen & Aalto & Vehko 2021, 17)

Alueellisten erojen lisäksi digitaalisten palveluiden käytössä ilmenee väestöryhmittäisiä eroja. Esimerkiksi vanhimmat ikäryhmät kokevat esteitä todennäköisemmin kuin nuoremmat. (Hyppönen & Ilmarinen 2018, 289.) Arvioinnin mukaan Suomessa onkin yli miljoona ihmistä, joiden voi olla haasteellista käyttää digipalveluja ja niissä olevia sisältöjä, etenkin jos palvelujen saavutettavuuteen ei ole kiinnitetty riittävää huomiota. Digitaalisten palveluiden riittävä ja hyvä saatavuus onkin erityisen tärkeää ihmisille, joilla on haasteita digipalvelujen tai teknologisten laitteiden käytössä. (Aluehallintovirasto 2022.)

Digitaalisilla julkisilla palveluilla onkin potentiaalia lisätä julkisten palvelujen saatavuutta kansalaisille, joille se on ollut aikaisemmin vaikeaa. Vaikka digitaaliset palvelut voivat helpottaa joidenkin kansalaisten palveluiden saantia, voi se myös aiheuttaa osalle digitaalisten palvelujen ulkopuolelle jäämistä. (Lindgren ym. 2019, 431.)

Okhrimenko, Sovik, Pyankova ja Lukyanova (2019) toteavat Carbó-Valverdeen (2017) viitaten, että yhteiskunta voi digitaalisia infrastruktuureja kehittämällä kaventaa digitaalisia kuluja tai estää digisyrjäytymistä. Tämä tarkoittaa esimerkiksi laajakaistaverkon ja kiinteän mobiili-infrastruktuurin kehittämistä. Digitaalisten infrastruktuurien kehittämisen päätavoitteena on varmistaa, että kaikki kansalaiset, mukaan lukien myös sosiaalisesti heikommassa asemassa olevat väestöryhmät, sijainnistaan tai asuinpaikastaan riippumatta voivat käyttää digitaalisia mahdollisuuksia ilman teknisiä, organisatorisia ja taloudellisia rajoituksia tai vaikeuksia.

Digitalisaatio on siis tuonut ja tuo mukanaan muutoksia palveluiden saatavuuteen ja käytettävyyteen. Hyppönen ja Ilmarinen (2016) nostavat esiin, että kansalaiset pitävät palvelujen saatavuutta sähköisesti tärkeänä. Erityisen tärkeiksi nähdään omien tietojen katselun, ajanvaraukseen ja terveystietoihin liittyvät palvelut. Vaikka kansalaiset pitävät palvelujen saatavuutta sähköisenä tärkeänä, voi sähköisten palveluiden käytöille olla esteitä. Suurimpia esteitä digitaalisten palvelujen käyttöön Hyppösen ja Ilmarisen (2016) mukaan ovat käytön vaikeus, luottamuksen puute sähköiseen asiointiin, kyky ja halu käyttää

sähköisiä palveluita sekä sen vaikuttavuuden epäily. Esteinä nousevat esiin esimerkiksi myös konkreettiset asiat kuten tietokoneen ja internet-yhteyden puuttuminen tai riittämättömät taidot sähköisten palveluiden käyttöön.

Lisäksi Heponiemi, Kaihlanen ja Kujala (2020) tuovat esille, että esteiksi voi nousta lisäksi, ettei digitaaliset palvelut ole kaikkien saavutettavissa, ne voivat olla hankalia käyttää ja ammattilaisten ammattisanasto voi olla vaikeasti ymmärrettävää. Sähköisten asiointikanavien käyttämättä jättäminen voi olla joko kansalaisen oma valinta tai sitten ihminen jää tahtomattaan digitaalisen yhteiskunnan ulkopuolelle. (Kyytsönen, Piirainen, Latvanen, Muuri & Vehko 2022, 1.) Digitaalisista palveluista ulkopuolelle jääminen voi johtaa henkilön osalta osaltaan digitaliseen kuiluun tai syrjäytymiseen.

Digisyrjäytymisellä tarkoitetaan sitä, että henkilö ei voi, osaa tai halua käyttää digitaalisia sovelluksia tai asioida sähköisesti ja näin ollen digisyrjäytyminen voi pahimmillaan johtaa siihen, että henkilö ei välttämättä saa samoja palveluja kuin muut kansalaiset. (Saikkonen, Karvonen & Kestilä 2018, 342.) Digisyrjäytyminen ei liity ainoastaan siihen, että jäädään sivuun sähköisten palvelujen käytöstä, vaan digitaalisen ja sosiaalisen syrjäytymisen välillä on vahva yhteys (Hyppönen & Ilmarinen 2018, 280).

Digitaalisella kuilulla taas viitataan jakoon, jonka mukaan osalle sähköisten palvelujen käyttö on mahdollista ja helppoa, ja osalle se on eri syistä haasteellista tai jopa mahdotonta. Kahtiajakoa voi muodostua esimerkiksi sen perusteella, onko ihmisillä ylipäätään pääsy internetiin ja käytössään tarvittavat laitteet, lisäksi siihen vaikuttavat internetin käyttötaidot ja -tavat sekä mitä hyötyjä yksilö kokee saavansa digitalisaatiosta. (Ahola & Hirvonen 2021, 10.)

Digitaalisia kuiluja katsotaan olevan erilaisia. Ensimmäisen tason digitaalinen kuilu syntyy siitä, kenellä on tietokone ja keillä on pääsy tai ei ole pääsyä internetiin. Toisen tason digitaalinen kuilu syntyy eri ihmisryhmien eritasoisen digiosaamisen kautta. Kolmannen tason digikuilu on keskittynyt digikäytön hyötyihin ja vaikutuksiin. Mikä tarkoittaa sitä, miten digitaalisuuden käyttö tai käyttämättä jättäminen vaikuttavat ihmisen arkeen ja elämään. (Saari 2019.)

Wong ym. (2022) kertovat, että tietyt väestöryhmät käyttävät ja osaavat käyttää digitaalisia palveluita paremmin kuin toiset. On huomattu, että digipalveluja sujuvasti käyttävät ovat yleensä nuoria, korkeasti koulutettuja esikaupunkialueella asuvia, työssäkäyviä ja opiskelijoita tai hyvin toimeentulevia. Vähäisintä käyttö on puolestaan niiden keskuudessa, jotka digipalveluja eniten tarvitsisivat. (Heponiemi, Kaihlanen & Kujala 2020.) Digitaalisen asioinnin valmiuksia puuttuu erityisesti iäkkäiltä, terveydentilansa heikoksi kokevilta, matalan koulutuksen saaneilta ja työelämän ulkopuolella olevilta. (Hyppönen & Ilmarinen 2016.)

## **Digisyrjäytyminen, digikuilut ja yhdenvertaisuus sosiaalipalveluiden näkökulmasta**

Pohjoismainen hyvinvointivaltio on rakentunut ajatukseen palvelujen universaalisuudesta. Universaalisuus tarkoittaa sitä, että palvelut ja etuudet ovat kaikkien maassa asuvien saatavilla. Universaalien palveluiden etuuksien ja palveluiden tarkoituksena on estää ihmisten syrjäytyminen, helpottaa ihmisten normaalin elämän sujumista sekä vahvistaa yhteiskunnallista osallisuutta. (Raunio 2009, 218–219.) Universaalien palveluiden katsotaan olevan vähemmän leimaavia kuin tarvehankintaiset etuudet ja ne voivat olla tapa varmistaa palveluille oikeutus ja keskiluokan tuki. (Greve 2007, 44.) Lähes kaikki kansalaiset ovatkin jossain vaiheessa hyvinvointipalveluiden käyttäjinä ja palveluiden katsotaankin kuuluvan ihmisten normaaliin elämään. (Raunio 2009, 219.)

Suomen perustuslain 19 §:n mukaan julkisen vallan on turvattava jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveystalvet ja edistettävä väestön terveyttä. Suomessa kansalaisten tarvitsemia sosiaalipalveluita tuotetaan mallilla (Welfare mix), jossa keskeisimmät tuottajatahot ovat julkinen-, yksityinen- ja kolmas sektori sekä epämuodollinen neljäs sektori. Näistä julkisella sektorilla ja valtiolla on ollut ja on tärkeä asema sekä hyvinvointipalveluiden että sosiaalipolitiikan toteuttamisessa, ja ne ovat ottaneetkin suuren vastuun kansalaisten sosiaalisesta turvallisuudesta ja palveluista. (Raunio 2009, 217.)

Yhteiskunnan digitalisoituminen on saanut aikaan sen, että digitalisaatio on edennyt myös sosiaalihuollossa. Digitalisaation yhtenä tavoitteena onkin hyvinvointipalvelujen sähköinen tuottaminen ja teknologisten sovellusten hyödyntäminen myös sosiaalipalveluissa. (Karjalainen, Metteri & Strömberg-Jakka 2019, 72.) Hyvinvointipalveluja järjestävät organisaatiot niin julkisella, yksityisellä kuin kolmannella sektorilla ovat tehneet palveluissaan useita muutoksia lisääntyneen digitalisuuden vuoksi. (Ravelin, Laukka, Heponiemi, Kaihlanen & Kanste 2021, 221.)

Sosiaalipalveluissa digitalisaatiota voidaan jo nyt hyödyntää esimerkiksi viestinnässä, palvelujen suunnittelussa ja tarjoamisessa, tiedonhallinnassa sekä valvonnassa ja työntekijöiden ammattitaidon kehittämisessä. (Karjalainen, Metteri & Strömberg-Jakka 2019, 72.) Lisäksi sosiaalihuollon asiakkaille suunnattuja sosiaalipalveluita on entistä enemmän saatavilla myös sähköisesti, mikä on muuttanut ja muuttaa yhä sosiaalipalveluiden prosesseja, palvelurakenteita sekä palveluntarjontaa. (Kyytsönen ym. 2022, 1.)

Hyppönen & Ilmarinen (2018, 279) kertovat, että kansalaisista kaksi kolmesta oli vuonna 2017 käyttänyt ainakin jotain sosiaali- ja terveydenhuollon verkkopalvelua. mutta yli puolet kansalaisista kuitenkin kokee esteitä palvelujen käytössä. Vaikka kaksi kolmesta oli vuonna 2017 käyttänyt joitakin sähköisiä palveluita, palvelujärjestelmän digitalisaatiossa ja kehittämisessä olisi kuitenkin tärkeää huomioida ja pitää mielessä se, että väestöstä yksitoista prosenttia ei vuonna 2020 asioinut sähköisissä palveluissa lainkaan. (Kyytsönen ym. 2022, 1.)

Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta määrää, että viranomaisen on tarjottava jokaiselle mahdollisuus toimittaa asiointitarpeeseensa liittyvät sähköiset viestit ja asiakirjat käyttäen digitaalisia palveluita sekä käyttää viestinvälityspalvelua tai muuta riittävän tietoturvallista sähköistä tiedonsiirtomenetelmää. Laki määrittää myös, että viranomaisen on tiedotettava digitaalisissa palveluissaan selkeästi, miten jokainen voi hoitaa asiansa viranomaisen kanssa sähköisesti sekä julkaistava digitaalisessa

palvelussa myös jokin yhteystieto, josta jokaisella on mahdollisuus saada neuvoja digitaalisen palvelun käyttämiseksi.

Koska osa yhteiskunnan kansalaisista ei käytä laisinkaan sähköisiä palveluita ja osalle kansalaista se on hankalaa, jatkossakin sosiaalipalveluissa tulee huolehtia vaihtoehtoisten asiointi- ja tiedotuskanavien saatavuudesta, koska kaikki eivät voi käyttää digitaalisia palvelumahdollisuuksia samoin edellytyksin. Vaihtoehtoisia palvelutapoja tarjoamalla turvataan kansalaisten yhdenvertaisuus. Digitaalisten vaihtoehtojen lisäksi tulee siis tarjolla olla myös perinteisiä paperisia esitteitä, hakemuskaavakkeita ja mahdollisuus sosiaalityöntekijän tai ohjaajan kasvokkaiseen kohtaamiseen. Sosiaalipalveluiden asiakkaiden näkökulmasta erityisen tärkeää onkin kiinnittää huomiota asiakkaan tilanteeseen sopiviin tapoihin työskennellä, on se sitten joko kasvokkain tai digitaalisesti tapahtuvaa. (Karjalainen, Metteri & Strömberg-Jakka 2019, 72.)

Vaihtoehtoisten palveluiden tarjoamisessa tulisi huomioida myös se, että yksiköt tai neuvontapistet, jossa asiakas voi asioida myös kasvokkain, olisivat tarpeeksi lähellä kansalaisia ja lisäksi tarpeeksi usein auki. Digitaalisia palveluja kansalaiset pystyvät käyttämään entistä enemmän ajasta ja paikasta riippumatta, mutta pääsääntöisesti fyysisten toimipisteiden aukioloaikoja on rajattu ja vähennetty. Kansalaisten yhdenvertaisuus ja mahdollisuus palvelujen hakemiseen ja käyttämiseen tulee turvata myös pitämällä riittävästi asiointipisteitä käytössä. Tämä on erityisen tärkeää harvaan asutulla alueella, kun matkat palvelujen luo ovat pääsääntöisesti pitkät.

## **Pohdinta**

Tässä artikkelissa käsittelin kansalaisten yhdenvertaisuutta digiyhteiskunnassa sosiaalipalveluiden näkökulmasta. Tärkeimpänä johtopäätöksenä artikkelista voidaan tehdä se, että yhteiskunnassa palveluiden tulisi olla kaikille saatavilla. Näyttää siltä, että digitaalisuuden avulla palveluiden saatavuus ja niiden hyödyntäminen on mahdollista niiden kansalaisten osalta, jotka haluavat, osaavat ja pystyvät käyttämään

teknologiaa, mutta osalle kansalaisista digitaaliset palvelut eivät ole saavutettavia tai saatavilla.

Näenkin, että digitalisuuden ja digipalveluiden suunnittelussa on entistä enemmän huomioitava heikommassa asemassa olevat kansalaiset, jotta voimme edistää kaikkien kansalaisten yhdenvertaisuutta ja digitalisoituvassa yhteiskunnassa mukana pysymistä. Uskon, että yhteiskunnan digitalisoituminen voi myös estää eriarvoisuutta, jos tiedossa oleva uhat otetaan huomioon strategisessa päätöksenteossa sekä yhteiskunnan ja sosiaalipalveluiden kehittämisessä.

Koska sosiaalipalveluita ohjaa sekä vankka lainsäädäntö että työntekijöiden eettiset periaatteet, tulisi lainsäädäntöä digitaalisten palveluiden osalta kehittää niin, että se mahdollistaa myös työntekijöiden eettisesti kestävänsä työskentelyn. Yhteiskuntapolitiikan ja sosiaalipalveluiden päätöksenteolla niin nyt kuin tulevaisuudessa on kuitenkin suuri merkitys kansalaisten yhdenvertaisuuteen digiajan yhteiskunnassa.

Tulevaisuudessa digitaaloista on kuitenkin yhä enemmän tulossa jokaiselta vaadittava kansalaistaito (Saari 2019) ja jos näitä taitoja ei ole tai kansalainen on digikuilussa tai digisyryjätynyt, sosiaalipalveluiden näkökannalta digitaalisten palveluiden yleistymisen uhkaa siis lisätä jo olemassa olevaa eriarvoisuutta. (Heponiemi, Kaihlanen & Kujala 2020.) Tämä haastaa sosiaalialan eettisiä periaatteita niiden asiakkaiden ja kansalaisten osalta, jotka ovat digisyryjätynyt tai digikuilussa. Sosiaalipalveluiden näkökannalta huolestuttavaa onkin, mikäli digisyryjätymiseen tai digikuiluihin ei puututa riittävän ajoissa.

Vaikka yhteiskunta on entisestään digitalisoituvaa, digitaalisuus ja teknologia eivät saa kuitenkaan uhata sosiaalityön ja sosiaalipalveluiden perusarvoja, vaan ne pitää turvata myös tässä digitalisoituvassa yhteiskunnassa. Sosiaalipalveluiden yhteiskuntapolitiittinen ja merkittävä rooli yhteiskunnan olojen järjestäjänä onkin tuoda heikoimmassa asemassa olevien kansalaisten ääni kuuluviin myös tässä muuttuvassa yhteiskunnassa.

## Lähteet

Ahola, N. & Hirvonen, J. 2021. Digitalisaation huipulla- ja reunalla Verkkopalvelujen käyttö ja digisyrjäytyminen Helsingissä ja Suomessa. Kaupunkitieto. Helsingin kaupunki tutkimuksia 2021:2.

Alasoini, T. 2015. Digitalisaatio muuttaa työtä – millaista työelämää uudistavaa innovaatiopolitiikkaa tarvitaan? Teoksessa Työpoliittinen aikakauskirja 2/2015. Työ- ja elinkeinoministeriö, 26–37.

Aluehallintovirasto 2022. Digi kuuluu kaikille. Viitattu 15.10.2022 <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/yleista-saavutettavuudesta/>.

Greve, B. 2007. What Characterise the Nordic Welfare State Model? Journal of Social Sciences 3 (2): 43–51.

Hautamäki, A., Leppänen, J., Mokka, R. & Neuvonen, A. 2017. Uuden ajan työ ja toimeentulo. Sitra. Viitattu 15.10.2022 <https://www.sitra.fi/julkaisut/uuden-ajan-tyo-ja-toimeentulo/#esipuhe-katse-kuopasta-ylos-mahdollisuuksiin>.

Heponiemi, T., Kaihlanen, A. & Kujala, S. 2020. Osaako sinun mummosi käyttää digipalveluita? Sähköisten palveluiden yleistymisen uhkaa lisätä eriarvoisuutta. Viitattu 15.10.2022 <https://www.suomidigi.fi/blogit/osaako-sinun-mummosi-kayttaa-digipalveluita-sahkoisten-palveluiden-yleistymisen-uhkaa-lisata-eriarvoisuutta>.

Hyppönen, H. & Ilmarinen, K. 2016. Sosiaali- ja terveydenhuollon digitalisaatio. Tutkimuksesta tiiviisti 22/2016. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.

Hyppönen, H. & Ilmarinen, K. 2018. Sähköisten sosiaali- ja terveyspalvelujen tarjonta, palvelujen käyttö ja esteet. Viitattu 23.10.2022 [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137697/SH%202018\\_17%20S%C3%A4hk%C3%B6isten%20sosiaali-%20ja%20terveyspalvelujen%20tarjonta%20\\_%20H%20Hypp%C3%B6nen%20et%20al.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137697/SH%202018_17%20S%C3%A4hk%C3%B6isten%20sosiaali-%20ja%20terveyspalvelujen%20tarjonta%20_%20H%20Hypp%C3%B6nen%20et%20al.pdf?sequence=1).

Karjalainen, P., Metteri, A. & Strömberg-Jakka, M. 2019. TIEKARTTA 2030 Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön tulevaisuus selvitys. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2019:41.

Kivistö, M. 2017. Sosiaalityö digitalisaatiossa ja eettisyyden vaade. Teoksessa Kivistö, M. & Pääkkönen, K. (toim.) Sosiaalityö digitalisaatiossa. Rovaniemi: Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 58. Lapin yliopisto. s.139–152.

Kyytsönen, M., Aalto, A-M. & Vehko, T. 2021. Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi 2020–2021 Väestön kokemukset. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 22.10.2022 [https://www.researchgate.net/profile/Maiju-Kyytsoenen-2/publication/352179683\\_Sosiaali-ja\\_terveydenhuollon\\_sahkoinen\\_asiointi\\_2020-2021\\_Vaeston\\_kokemukset/links/60bddf99299bf10dffa1fb64/Sosiaali-ja-terveydenhuollon-sahkoeinen-asiointi-2020-2021-Vaestoen-kokemukset.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Maiju-Kyytsoenen-2/publication/352179683_Sosiaali-ja_terveydenhuollon_sahkoinen_asiointi_2020-2021_Vaeston_kokemukset/links/60bddf99299bf10dffa1fb64/Sosiaali-ja-terveydenhuollon-sahkoeinen-asiointi-2020-2021-Vaestoen-kokemukset.pdf).

Kyytsönen, M., Piirainen, M., Latvanen, M., Muuri, A. & Vehko T. 2022. Sähköinen asiointi sosiaali- ja terveydenhuollossa – ketkä tarvitsevat opastusta ja keille palvelut

eivät ole esteettömiä? Tutkimuksesta tiiviisti 5/2022. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 16.10.2022  
[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/143762/URN\\_ISBN\\_978-952-343-818-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/143762/URN_ISBN_978-952-343-818-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019. Viitattu 17.10.2022  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190306>.

Lindgren, I., Østergaard- Madsen, C., Hofmann, S. & Melin, U. 2019. Close encounters of the digital kind: A research agenda for the digitalization of public services. *Government Information Quarterly* 36, 427–436.

Niiranen, V., Seppänen-Järvelä, R., Sinkkonen, M. & Vartiainen, P. 2010. Johtaminen sosiaalialalla. Helsinki: Gaudeamus Oy.

Okhrimenko, I., Sovik, I., Pyankova, S. & Lukyanova, A. 2019. Digital transformation of the socio-economic system: prospects for digitalization in society. *Revista Espacios* Vol. 40 Nro 38 (2019), 26. Viitattu 19.10.2022  
<https://www.revistaespacios.com/a19v40n38/19403826.html>.

Raunio, K. 2009. Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus Oy.

Ravelin, A., Laukka, E., Heponiemi, T., Kaihlanen, A. & Kanste, O. 2021. Perusterveydenhuollon johtajien kokemuksia koronaviruspandemian vaikutuksista digitaaliseen työkalutuuiriin ja sen johtamiseen. *Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti* 2021: 58: 220–234.

Saari, E. 2019. Digitalisaation synnyttämiä kuiluja tulee tutkia. Viitattu 14.10.2022  
<https://www.suomidigi.fi/blogit/digitalisaation-synnyttamia-kuiluja-tulee-tutkia>.

Saikkonen, P., Karvonen, S. & Kestilä, L. 2018. Katse kohti hyvinvointipolitiikan tulevaisuutta. Viitattu 21.10.2022  
[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137701/SH%202018\\_21%20Yhteenveto%20%20Katse%20kohti%20hyvinvointipolitiikan%20tulevaisuutta%20%20P%20Saikkonen%20et%20al.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137701/SH%202018_21%20Yhteenveto%20%20Katse%20kohti%20hyvinvointipolitiikan%20tulevaisuutta%20%20P%20Saikkonen%20et%20al.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Sihvo, P., Sanerma, P. & Ryhänen, A. 2020. Digitalisaation etiikka – sosiaali- ja terveysalan erityiskysymyksiä. Teoksessa P. Sihvo & A. Koski (toim.) Eettinen toimintamalli – osaamista tulevaisuuden koulutukseen ja sote-alan työhön. Joensuu: Karelia-ammattikorkeakoulun julkaisuja B:65, 95–108. Viitattu 15.10.2022  
[https://www.researchgate.net/profile/Paeivi-Sihvo/publication/349164073\\_Eettinen\\_toimintamalli/links/6023af7792851c4ed55f157e/Eettinen-toimintamalli.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Paeivi-Sihvo/publication/349164073_Eettinen_toimintamalli/links/6023af7792851c4ed55f157e/Eettinen-toimintamalli.pdf).

Sivistyssanakirja. Yhteiskuntapolitiikka. Viitattu 2.10.2022  
<https://www.suomisanakirja.fi/yhteiskuntapolitiikka>.

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301 Viitattu 2.10.2022  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2022. Sosiaalipalvelut. Viitattu 2.10.2022  
<https://stm.fi/sosiaalipalvelut>.

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731 Viitattu 2.10.2022  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>.

Traficom Liikenne- ja viestintävirasto 2021. Digitalisaatio etenee kunnissa eri tahtia- Traficomin laajakaistaluokitus kertoo verkkojen kehityksestä. Viitattu 20.10.2022  
<https://www.traficom.fi/fi/ajankohtaista/digitalisaatio-etenee-kunnissa-eri-tahtia-trafficomin-laajakaistaluokitus-kertoo>.

Valtioneuvosto 2016. Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena. Sosiaali- ja terveysministeriön digitalisaatiolinjaukset 2025. Viitattu 17.10.2022  
<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75526/JUL2016-5-hallinnonalan-ditalisaation-linjaukset-2025.pdf?sequence=1>.

Valtiovarainministeriö 2022a. Digitaalisen kompassin selonteko asettaa suunnan Suomen digitalisaatiokehitykselle. Viitattu 21.10.2022 <https://vm.fi/-/digitaalisen-kompassin-selonteko-asettaa-suunnan-suomen-digitalisaatiokehitykselle>.

Valtiovarainministeriö 2022b. Julkisen hallinnon digitalisaatio. Viitattu 23.10.2022  
<https://vm.fi/digitalisaatio>.

Wihlborg, E., Hedström, K. & Larsson H. 2017. e-Government for all – Norm-critical Perspectives and Public Values in Digitalization. Proceedings of the 50th Hawaii International Conference on System Sciences. Viitattu 15.10.2022  
<https://dx.doi.org/10.24251/HICSS.2017.308>.

Wong, B-LH., Maab, L., Vodden, A., Van Kessel, R., Sorbello, S. & Odone, A. 2022. The dawn of digital public health in Europe Implications for public health policy and practice. Viitattu 19.10.2022  
[https://www.academia.edu/81549479/The\\_dawn\\_of\\_digital\\_public\\_health\\_in\\_Europe\\_Implications\\_for\\_public\\_health\\_policy\\_and\\_practice](https://www.academia.edu/81549479/The_dawn_of_digital_public_health_in_Europe_Implications_for_public_health_policy_and_practice).

# Digitaalisuus ja sote-uudistus

*Merja Reinvu*

## Digitalisaatio ja sote-uudistus

Digitalisaatiolla on yhteiskunnassamme iso rooli ja se on tuonut mukanaan paljon vaikutuksia laajemmassa merkityksessä. Digitalisaatio mahdollistaa palveluita ja luo joustoa arkeen sekä työelämään. Digitalisaatio ei ole vain tietotekniikkaa arjessa, vaan se on paljon enemmän. Se on tapa ajatella, tapa kehittää ja tapa tuottaa mahdollisuuksia. Digitalisaatio on paljon enemmän kuin osaamme edes ajatella. Mitä se kuitenkin todellisuudessa on? Mihin digitalisaatio vaikuttaa ja miten se auttaa kehittämään eri palveluita?

Sote-uudistus on suuri palvelurakenteiden muutos, joka koskettaa meistä jokaista suomalaista. Valmisteluita on tehty jo pitkään, mutta mistä valmistelut ovatkaan saaneet alkunsa? Mitä sote-uudistuksella tarkoitetaan ja miten se tapahtuu? Mitä tavoitteita sote-uudistukselle on asetettu ja miksi näin on tehty?

Digitaalisuus liittyy vahvasti myös sote-uudistukseen. Sote-uudistuksessa pyritään hyödyntämään digitalisaation luomia mahdollisuuksia. Tavoite on myös kehittää ja luoda uusia sote-palveluita, joissa hyödynnetään eri tavoilla digitaalisuutta. Mutta onko se näin mutkatonta ja sujuvaa? Minkälaisia haasteita digitalisaatio tuo soteuudistukseen ja mitä se vaatii kansalaisilta? Artikkelissa tulen pohtimaan soteuudistusta ja siihen liittyvää digitaalisuutta.

## Digitalisaatio

Digitalisaatioon ei voi olla enää tänä päivänä törmäämättä palvelussa kuin palvelussa. Digitalisaatio on ottanut vahvaa jalansijaa lähes huomaamatta jokapäiväisessä elämässämme. Se on lisääntynyt merkittävästi 2000-luvulla, mutta etenkin vuoden 2020 koronapandemian seurauksena koko yhteiskunta otti valtavan digiloikan lähes yhdessä yössä.

Tänä päivänä jokaiseen palveluun tai asiaan liittyy oleellisesti digitalisaatio ja sillä on paljon merkitystä meidän jokapäiväisessä elämässä. Voidaan ehkä

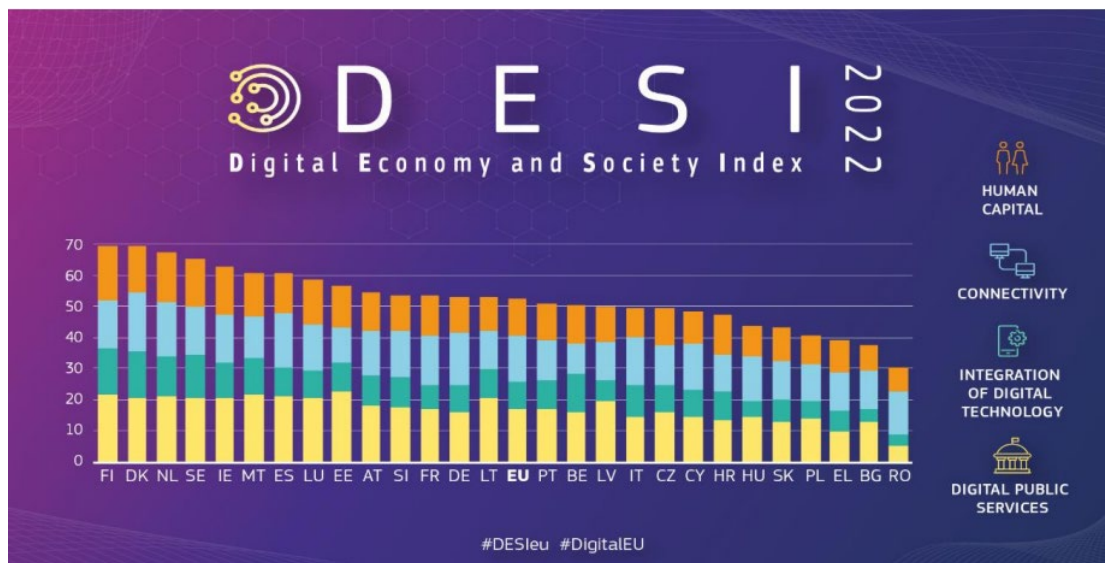
jopa todeta, että digitalisaatio mahdollistaa peruspalvelut ja niiden tuottamisen, mutta myös muut nykyajan mukavuudet.

Digitalisoituminen alkoi Suomessa jo 1980-luvulla kotitietokoneiden käyttöönoton myötä, mutta 2000-luvulla digitalisoituminen lisääntyi merkittävästi. 2000-luvun lapset lähes syntyvät digilaitte kädessään ja heille digitalisuus on ns. "uusi normaali", kun taas ikäihmiset voivat kokea digitalisaation kaukaisena käsitteenä ja suurena haasteena. Digitalisaatio ei tarkoita ainoastaan tietotekniikan ja tietokoneiden käytön lisääntymistä vaan sillä on laajempi merkitys yhteiskunnassa. (Heikkinen 2021; Neittaanmäki, Lehto & Savonen 2021.)

Digitalisaatioon ei voi olla törmäämättä kaupassa, koulussa eikä työpaikalla, mutta myös bussipysäkillä törmää digitalisaatioon; seuraavan saapuvan bussin aikataulun voi tarkistaa pysäkillä digitaalisesta aikataulusta reaaliaikaisesti. Digitalisaation voidaan ajatella tarkoittavan ytimekkäästi digitaalitekniikan käyttöönottoa yhteiskunnan kaikilla osa-alueilla kokonaisvaltaisesti. Tämä ei tarkoita kuitenkaan ainoastaan tietotekniikan lisäämistä palveluihin tai sähköisten palveluiden kehittämistä, vaan kyse on laajemmasta ilmiöstä sekä kokonaisvaltaisesta tavasta toimia ja jopa ajatella (Heikkinen 2021). Digitalisaatio on muuttanut merkittävästi koko meidän yhteiskuntaa sekä sen rakenteita.

Suomalaisessa yhteiskunnassa digitaalisuus näyttäytyy siis merkittävässä roolissa. Euroopan komission kansainvälisessä digitalisuuden tason vertailussa Suomi sijoittuu kärkisijalle ja näin ollen Suomea voidaan pitää yhteiskuntana, jossa digitalisaation merkitystä ei voida vähätellä (European Commission 2022). Suomalaiset yritykset kehittävät digitaalisia palveluita ja pyrkivät tarjoamaan asiakkailleen erilaisia mahdollisuuksia hyödyntää niitä. Myös viranomaiset hyödyntävät digitaalisuutta ja digitaalista vuorovaikutusta eri palveluissa kattavasti. Digitaalitalouden ja -yhteiskunnan indeksin mukaan suomalaisista 80 % omaa valmiudet digitaalisiin perustaitoihin. Valtiovarainministeriö on asettanutkin tavoitteeksi jo vuonna 2018, että vuonna 2023 kansalaisilla olisi ensisijaisesti mahdollisuus asioida viranomaisen

kanssa digitaalisten palveluiden kautta. (Euroopan komissio 2022; Valtionvarainministeriö 2018.)



Kuva: European Commission 2022

Tulevaisuudessa digitalisaatiota pyritään vielä lisäämään sekä vahvistamaan. Euroopan komissio on laatinut mm. suunnitelman, jolla digitaalisuutta voitaisiin lisätä ja tuoda vahvemmassi yksilöiden arkea koulutusjärjestelmien kautta. Tällä pyritään vähentämään epätasa-arvoisuutta digitalisaatiossa ja luomaan uudenlaisia keinoja hyödyntää digitalisaation tuomia mahdollisuuksia tulevaisuuden koulutusjärjestelmässä sekä työelämässä. (European Commission 2021.)

Kuten jo aiemmin on mainittu, myös Suomessa digitalisaatiota tullaan hyödyntämään vieläkin enenemässä määrin. Tälläkin hetkellä on käynnissä useita eri hankkeita, joissa pyritään hyödyntämään digitalisaatiota ja tekoälyä. Vuonna 2019 alkanut koronapandemia lisäsi räjähdysmäisesti digitaalisia palveluita, kun keväällä 2020 astui voimaan Valtioneuvoston asettama vahva etätyösuositus. Tällöin jouduttiin useassa paikassa pakotetusti keksimään keinoja hoitaa asioita etämenetelmin digitalisuutta hyödyntäen.

Digitalisaation hyödyntäminen merkittävästi ei kuitenkaan keskity vain Suomeen, vaan koko maailmaan. Tulevaisuudessa maailmalla voidaan

hyödyntää erilaisia digitaalisia palveluita ja tekoälyä usealla eri tavalla. Tekoäly ja digitaalisuus ei kuitenkaan tule korvaamaan ihmistä tai terveydenhuollon ammattilaista, mutta se mahdollistaa nopeiden päätösten tekemisen sekä tarvittaessa esimerkiksi tehokkaan sairauksien diagnosoinnin. (Digital Health Tech Vision 2019.)

## **Sote-uudistus**

Sote-uudistus tarkoittaa sosiaali- ja terveystalouden uudistamista. Sote-uudistus on saanut alkunsa jo vuonna 2006, jolloin Matti Vanhasen hallitus aloitti kunta- ja palvelurakenteen uudistamisen PARAS-hankkeen kautta. Tämän tarkoituksena oli kehittää kuntien sosiaali- ja terveystoimen yhteistyötä ja kuntapalveluiden tuottamista sekä kuntien ja valtion välistä tehtävänjakoa. Hankkeella tavoiteltiin myös uudistusta kuntien rahoitus- ja valtionosuusjärjestelmään sekä hillintää kuntien taloudellisiin menoihin ja kohennusta kuntien tuottavuuteen. Yhtenä tavoitteena oli myös kuntien yhdistäminen ja kuntaliitosten rakentuminen. (Saarimaa & Tukiainen 2018; Strömberg 2019.)

PARAS-hanke päättyi vuonna 2012 ja lopputuloksena oli useampi uusi kuntaliitos. PARAS-hankkeen tavoitteisiin pääsemistä on kyseenalaistettu 2010-luvun alussa, mutta se johti kuitenkin useamman kunnan yhdistymiseen ja jonkinlaiseen kuntarakennemuutokseen, jota sote-uudistus jatkaa. Sote-uudistuksessa Suomi on jaettu hyvinvointialueisiin, jotka ovat itsehallinnollisia alueita. Näiden alueiden vastuulla on sosiaali- ja terveystalouden sekä pelastustoimen järjestäminen. Tällä rakennemuutoksella tavoitellaan yhdenvertaisuutta ja tasa-arvoisia palveluita kaikkialle Suomessa. (Elhaimer 2012; Kuntaliitto 2012; Sote-uudistus 2022.)

Sote-uudistus on Suomen historiassa mittava palvelurakennemuutos. Valmisteluja on tehty pitkään ja 1.7.2021 tuli voimaan sote-uudistusta koskeva lainsäädäntö. Uusille hyvinvointialueille siirtyi vastuu järjestää sosiaali- ja terveystaloudet sekä pelastustoimet 1.1.2023. Hyvinvointialueita on 21 ja ne toimivat itsehallinnollisesti vastaten edellä mainituista palveluista. Toisin sanoen hyvinvointialueet ovat julkisoikeudellisia yhteisöjä, joiden tehtävänä on järjestää, tuottaa ja rahoittaa sosiaali- ja terveystaloudet sekä pelastuspalvelut.

Hyvinvointialueiden rahoitus tulee pääasiassa valtion rahoituksen kautta ja rahoitus määräytyy laskennallisten palveluntarpeen ja olosuhdetekijöiden perusteella. Rahoitukseen vaikuttaa myös asukasmäärä sekä hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen määriteltyjen kriteerien pohjalta. Rahoituksella pyritään turvaamaan perustuslain mukaiset palvelut yhtäläisesti kaikille kansalaisille. (Sote-uudistus 2022; Valtiovarainministeriö 2022.) Sote-uudistukselle on asetettu merkittäviä tavoitteita. Uudistuksella tavoitellaan laadukkaita ja yhdenvertaisia sosiaali- ja terveystalvueluita kaikille kansalaisille. Tavoitteena on parantaa palveluiden saatavuutta sekä saavutettavuutta. Lisäksi tarkoituksena on kehittää hyvinvointipalveluita ja kaventaa eri palveluiden eroavaisuuksia. Sote-uudistuksella tavoitellaan myös riittävää ammattitaitoista työvoimaa sekä kustannusten laskua ja tuottavuutta. (Sote-uudistus 2022; Valtiovarainministeriö 2022.)

Sote-uudistus pyrkii kehittämään palveluita ja siirtämään painopistettä ennalta ehkäisevään toimintaan. Tavoite on rakentaa asiakaslähtöisiä palveluita, joissa pystytään hyödyntämään laajasti moniammatillisuutta. Palveluita pyritään rakentamaan eri verkostojen välille ja asiakasohjausta tehostetaan oikeisiin palveluihin. Sote-uudistuksessa pyritään kehittämään myös palveluohjausta eri sektoreiden palveluihin, etenkin järjestöpuolen palveluita pyritään hyödyntämään kattavammin. Tarkoitus on rakentaa toimiva asiakas- ja palveluohjausjärjestelmä, joka hyödyntää moniammatillisia rakenteita ja palveluverkostoa. Tulevaisuudessa yksilölle mahdollistuisi oikeiden palveluiden saaminen saman katon alta, sillä tavoite on rakentaa laaja-alaisia sosiaali- ja terveyskeskuksia, joissa palveluketju on katkeamaton. (Sote-uudistus 2022.)



Kuva: Sote-uudistus 2022

## Digitaalisuus sote-uudistuksessa

Sote-uudistuksessa tulee näkymään digitalisaatio myös merkittävästi. Tavoitteena on hyödyntää digitalisaatiota laajasti koko sote-uudistuksessa; digitalisaatio mahdollistaa tiedolla johtamisen, joustavan tiedonkulun sekä palveluiden järjestämisen. Osa palveluista tullaan tulevaisuudessa järjestämään sähköisesti, jotta palveluiden saatavuus voidaan taata laajemmin yksilöille riippumatta asuinpaikasta. Lisäksi soteuudistuksessa kiinnitetään huomiota erilaisiin tietojärjestelmiin ja niiden käyttöön sekä kehittämiseen. (Sote-uudistus 2022; THL 2022.)

Digitaalisuutta pyritään hyödyntämään sote-uudistuksessa kustannusten ja tehokkuuden parantamiseksi. Tavoite on rakentaa palveluita, joissa digitaalisuus tukee palveluiden saatavuutta kustannustehokkaasti ja palvelut ovat joustavasti saatavilla silloin, kun asiakas niitä tarvitsee. Digitaalisuus auttaa asiakasta myös ennalta ehkäisemään terveydellisiä haasteita ja tukee asiakkaan hyvinvointia. Se auttaa asiakasta myös saamaan tietoa omasta tilanteestaan digitaalisen tietojärjestelmän kautta tarvittaessa ja

mutkattomasti. Digitalisaatio mahdollistaa palvelujärjestelmän kehittämisen ja uudistamisen ilman, että palvelun laatu kärsii merkittävästi tai palveluiden saatavuus heikentyy. Se mahdollistaa palveluverkoston laajentamisen ja monipuolistamisen. (Saario 2021; Sote-uudistus 2022; Vahti 2015.)

Ammattilaiset tulevat myös hyötymään sote-uudistuksen mukana tulevista digitaalisista muutoksista. Digitalisuus lisää tietoa ja mahdollistaa tiedolla johtamisen. Digitaalisuus myös mahdollistaa palveluiden kehittämistä sekä uusien palveluiden rakentamista. Tavoitteena on myös joustava tiedon saanti eri ammattilaisten kesken, tämä auttaa myös asiakasta saamaan parempaa ja laadukkaampaa palvelua. Lisäksi sote-uudistuksella tavoitellaan lisää ammattitaitoista henkilöstöä sosiaali- ja terveysalalle. (Saario 2021; Sote-uudistus 2022.)



Kuva: Saario 2021

Sote-uudistuksessa otetaan käyttöön myös uusia digitaalisia järjestelmiä, mutta kehitetään myös jo olemassa olevia. Näiden järjestelmien tarkoituksena on tukea asiakasta omassa palveluprosessissa sekä tuoda palvelut lähemmäksi käyttäjää. Tavoite on myös edistää palveluiden saatavuutta. Nämä erilaiset digitaaliset järjestelmät tukevat myös ammattilaista omassa työssään ja näin varmistavat laadukkaan palvelun tuottamisen asiakkaalle. Käytännössä tämä voi tarkoittaa sitä, että hyvinvointialueella on käytössä yksi yhtenäinen tietojärjestelmä, jota käyttää sosiaalihuolto sekä terveydenhuolto. Näin ollen

asiakasta koskeva tieto on helposti saatavilla kaikille ammattiryhmille, jotka sitä työssään tarvitsevat. Tämä helpottaa asiakkaan asioimista palveluissa, sillä hänen ei tarvitse joka kerta erikseen kertoa samaa asiaa eri ammattilaisille saadakseen tarvitsemaansa palvelua ja tukea. (Soteuudistus 2022.)

Omaolo on yksi tämän kaltainen sähköinen järjestelmä. Omaolo on sähköinen palveluja asiointikanava, joka kokoaa tietoa sosiaali-, terveyden- ja suun terveydenhuollon palveluista. Tarvittaessa Omaolo-palvelu ohjaa asiakasta saamaan oikeaa palvelua ja apua tilanteeseensa. Omaolo-palvelu auttaa arvioimaan hoidontarvetta ja ohjaa oikeisiin palveluihin tarvittaessa. Palvelun yhtenä tavoitteena on tarjota laadukasta sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua sekä poistaa päällekkäisiä palveluita. Kyseessä on sähköinen asiointikanava, jota asiakas voi käyttää ympäri vuorokauden ajasta ja paikasta riippumatta. Omaolo-palvelu tavoittaa tässä kohtaa 80 % suomalaisista ja on käytössä laajasti eri kunnissa. Omaolo-palvelun käyttö vaatii asiakkaalta tietoteknisiä valmiuksia sekä mahdollisuutta käyttää tietokonetta tai älypuhelinia. Omaolo ohjaa asiakasta eteenpäin kohti oikeaa palvelua. (DigiFinland 2022; Omaolo 2022.)

Toinen vastaavan kaltainen sähköinen järjestelmä on Kanta-palvelu. Kanta-palvelu on sähköinen potilastietojärjestelmä, joka on käytettävissä valtakunnallisesti terveydenhuollon ammattilaisilla. Kanta-palveluun kirjautuu potilastiedot ja potilaalla itsellään on myös mahdollisuus käyttää palvelua sähköisesti. Tavoite on koota potilaan tiedot yhteen sähköiseen potilastietojärjestelmään ammattilaisen työn tueksi. Kantapalveluun kootaan myös sosiaalihuollon asiakastiedot ja kirjaukset. Näin ollen tarvittava asiakas- ja potilastieto on eri ammattilaisten saatavilla joustavasti ja laajasti. Tavoite on saada asiakkaan hoidosta sujuvampaa ja joustavampaa. (Kanta 2022.)

Sote-uudistukseen liittyy paljon myös muita erilaisia sähköisiä käyttöjärjestelmiä ja sovelluksia, joita asiakas voi hyödyntää eri palveluissa. Useiden hankkeiden kautta on lähdetty kehittämään erilaisia sovelluksia eri käyttäjäryhmille. Ja lisää tullaan varmasti vielä kehittämäänkin. Aina kehitteillä oleva sähköinen käyttöjärjestelmä tai sovellus ei toimi toivotunlaisesta, mutta

joukkoon mahtuu myös toimivia järjestelmiä, jotka mahdollistavat uudenlaisia palveluita. Esimerkiksi nuorille on kehitetty omia sovelluksia, joita he voivat käyttää oman hyvinvoinnin edistämiseen. Yksi esimerkki on Chillaa-sovellus, jonka tarkoituksena on tarjota nuorelle keinoja oman mielenterveyden ja hyvinvoinnin edistämiseen. Chillaa-sovellus on ilmainen mobiilisovellus, jonka tavoitteena on tukea jännitystä, stressiä sekä ahdistusta. Chillaa-sovellus on saanut nuorilta kiitosta ja useat ovat kokeneet sen helpottavan ahdistavia ajatuksiakin. (Chillaa-sovellus 2022.)

## **Uhkia, haasteita ja mahdollisuuksia digitaalisessa soteuudistuksessa**

Digitaalisuus näkyy yhteiskunnassamme vahvasti eikä myöskään sote-uudistus voi jäädä ilman digitaalista kehitystä. Digitaalisuus mahdollistaa paljon ja tänä päivänä ilman sitä on mahdotonta kehittää palveluita. Digitaalisuutteen törmää missä vain, jopa metsäretkellä voidaan hyödyntää digitaalisuutta. Digitaalisuus auttaa meitä useissa asioissa ja luo uusia ennennäkemättömiä mahdollisuuksia. Toki digitaalisuus tuo mukanaan myös haasteita, eikä kaikkia edes pystytä ennakoimaan.

Jossain mielessä digitaalisuutta voidaan pitää myös jonkinlaisena uhkana soteuudistuksessa. Lähtökohtaisesti on kuitenkin tavoitteena luoda rakenteita ja palveluita, jotka auttavat ja tukevat asiakasta sekä luovat hyvinvointia. Tavoite on auttaa ammattilaisia suoriutumaan työssään parhaalla mahdollisella tavalla sekä parhailla mahdollisilla resursseilla. Digitaalisuus sote-uudistuksessa vaatii uusien näkökulmien omaksumista, avointa asennoitumista sekä joustavaa suhtautumista. Välillä otetaan varmasti takapakkia, mutta eteenpäinkin mennään.

Haasteita tähän liittyy lukuisia sekä asiakkaan tai ammattilaisen näkökulmasta. Toki nämä haasteet auttavat myös kehittämään palveluita ja prosesseja vieläkin toimivammaksi. Eteen tulee tilanteita, joissa tietojärjestelmä kaatuu juuri silloin, kun ei pitäisi, se voi pahimmallaan aiheuttaa asiakkaille tai potilaille hengenvaaraa tai vaarantaa muutoin ammattilaisen

työskentelyä työtehtävässään. Tulee eteen tilanne, ettei tarvittavaa tietoa saadaakaan kaivettua tietojärjestelmästä tai organisaatiolla ei ole toimivia tietokoneita tai muita työvälineitä. Miten sellaisessa tilanteessa selvittää ja miten voidaan taata turvallinen ja laadukas palvelu tai hoito?

Mitä jos ikäihmisellä ei ole valmiuksia hoitaa ajanvarausta sähköisen asiointikanavan kautta ja hän jättää varaamatta tärkeän lääkäriajan? Mitä jos ikäihmisellä ei ole tietokonetta asioiden hoitoon? Miten tällainen tilanne voidaan ratkaista niin, että ikäihmiselle mahdollistuisi asioiminen viranomaisten kanssa?

Eteen tulee tilanteita, jossa maahanmuuttajataustaisella henkilöllä ei ole pankkitunnuksia, jotta voisi hoitaa kirjautumisen Kanta-palveluun. Onko tällöin tilanne tasa-arvoinen maahanmuuttajalle? Onko maahanmuuttajataustaisella henkilöllä mahdollisuus päästä lukemaan itseään koskevia kirjauksia Kanta-palvelusta jollain muulla tavalla? Entä mitä jos kantasuomalainen syrjäseudulla asuva henkilö ei pysty hoitamaan sähköisesti työnhakua, sillä alueen verkkokkuuluvuus on heikkoa? Tarvitseeko henkilön mennä asioimaan lähimpään kaupunkiin vai miten taataan tämän henkilön oikeus työnhakupalveluihin?

Kysymyksiä digitalisaatiosta sote-uudistuksessa on paljon. Uusia haasteita tulee prosessien ja palveluiden kehittymisen myötä, eikä kaikkiin haasteisiin voida varautua tai ennakoida. Sote-palveluita ei myöskään voida rakentaa yhden kortin varaan, vaan vaihtoehtoisia mahdollisuuksia hoitaa asioita ja saada palveluita tulisi olla. Perinteisiä palvelumuotoja tai asiointikanavia ei tulisi poistaa käytöstä, vaan tarjota jokaiselle mahdollisuus valita tapa asioida.

Kuitenkin digitaalisuus sote-uudistuksessa luo mahdollisuuksia enemmän kuin poistaa niitä. Digitaalisuus mahdollistaa palveluiden saatavuuden paikkakuntariippumattomasti. Se mahdollistaa myös paremmin syrjäseudulla asumisen ja näin ollen myös voi luoda merkittävää hyvinvointia yksilölle. Digitaaliset sote-palvelut tuovat palvelut mahdollisesti lähemmäs käyttäjiä ja nopeammin saataville. Tänä päivänä kuitenkin digitaalisten palveluiden käyttö on useille asiakkaille luontevaa ja helppoa. Se on myös mielekästä sekä

joustavaa. Toki on itsestään selvää, ettei kaikki käyttäjät koe asiaa näin ja haluavat käyttää eri palveluita mieluummin perinteisin keinoin. On siis mahdollistettava vaihtoehtoiset asiointikanavat.

Etäpalavereista ja etätapaamisista on tullut luonteva osa eri palveluita ja usein se jopa nopeuttaa huomattavasti asioiden edistämistä. Aina ei ole tarvetta saapua fyysisesti sosiaalihuollon toimipisteeseen tuen ja avun saamiseksi. Usein myös asiakkaat kokevat etäyhteyden luotettavaksi ja turvalliseksi tavaksi asioida. Lisäksi asiakkaan on välillä jopa helpompi keskustella haastavista asioistaan ja ongelmistaan etäyhteyden kautta omassa turvallisessa kotiympäristössä, toimistoympäristö voidaan kokea kylmäksi ja jopa pelottavaksi ympäristöksi.

Digitaalisuus tuo mukanaan varmasti kaiken kaikkiaan hyvää sote-uudistuksessa. Se tulee mahdollistamaan uusien palveluiden kehittämisen ja luomisen. Se tuo palvelut uudella tavalla asiakkaan lähelle ja parantaa saatavuutta. Toki se tulee myös poistamaan päällekkäisiä palveluita ja luo uusia rakenteita. Tässä kohtaa soteuudistusta emme vielä edes tiedä, mitä kaikkea digitaalisuus tulee mahdollistamaan tulevaisuudessa. Kuitenkin se myös vaatii paljon sekä asiakkailta, mutta myös ammattilaisilta. Se vaatii keskeneräisyyden hyväksyntää sekä uudenlaisen ajattelun oppimista. Taikvoja digitaalisuus ei voi tehdä sote-uudistuksessa, mutta mahdollisuuksia kyllä.

## Lähteet

Chillaa-sovellus 2022. <https://www.chillaa.io/>

Elhaimer, A. 2012. Paras-hanke ei joudakaan romukoppaan. Yle Uutiset.

DigiFinland 2022. Omaolo-palvelu. <https://digifinland.fi/toimintamme/omaolo-palvelu/>

Digital Health Tech Vision 2019. Accenture Consulting.

European Commission 2021. Digital Education Action Plan (2021-2027). <https://education.ec.europa.eu/focus-topics/digital-education/action-plan>

European Commission 2022. The Digital Economy and Society Index (DESI). <https://digitalstrategy.ec.europa.eu/en/policies/desi>

Euroopan komissio 2022. Digitaalitalouden ja -yhteiskunnan indeksi (DESI) 2022, Suomi.

Heikkinen, H. Digitalisaation pikakurssi: Hyödyt ja haasteet yrityksille. Talentree.  
<https://talentree.fi/softa/digitalisaation-pikakurssi/>

Kanta 2022. <https://www.kanta.fi/>

Kuntaliitto 2012. Paras-hanke tuotti 59 kuntaliitosta: Rakenneuudistukset eivät tuota pikavoittoja. Tiedote.

Neittaanmäki, P., Lehto, M. & Savonen, M. 2021. Yhteiskunnan digimurros. Jyväskylä: Jyväskylän yliopiston IT-tiedekunta. Yhteiskunnan digimurros.pdf (jyu.fi)

Omaolo 2022. <https://www.omaolo.fi/>

Saarimaa, T. & Tukiainen, J. 2018. PARAS-hankkeen aikana toteutettujen kuntaliitosten vaikutukset. Kansantaloudellinen aikakauskirja 114. vsk. 2/2018

Saario, M. 2021. Sote-uudistuksen tilanne ja eteneminen sote-tiedonhallinnan ja digitalisaation näkökulmasta. Valtioneuvosto.

Sote-uudistus 2022. Valtioneuvosto. <https://soteuudistus.fi/etusivu>

Strömberg, J. 2019. Yksinkertainen opas sote-finaaliin: Tätä vuosikautia kestäneellä hankkeella tavoitellaan, ja näin se voisi vielä edetä. Yle Uutiset.

Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos 2022. Tiedonhallinta sosiaali- ja terveysalalla.  
<https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla>

Vahti, J. 2015. Digitalisaation mahdollisuudet huomioitava sote-uudistuksessa. Sitra.  
<https://www.sitra.fi/uutiset/digitalisaation-mahdollisuudet-huomioitava-sote-uudistuksessa/>

Valtionvarainministeriö 2022. Sote-uudistus muuttaa kuntien tehtäviä ja julkishallinnon rakenteita.

Valtionvarainministeriö 2018. Digitaalisten palvelujen ensisijaisuus.  
<https://vm.fi/digipalvelujen-ensisijaisuus>.

# Digitalisaation vaikutus lasten ja nuorten kokemaan henkiseen väkivaltaan

*Nelli Tiitinen*

## Johdanto

Henkinen väkivalta määritellään muun muassa toistuvaksi toimintatavaksi tai yksittäiseksi vakavaksi tilanteeksi, jossa lapsesta huolta pitävä henkilö laiminlyö tämän tunne-elämän, hoivan ja huolenpidon tarpeet sekä viestittää lapselle tämän olevan arvoton, viallinen, ei rakastettava, ei haluttu tai uhattu. Henkisen väkivallan määritelmään sisältyy toimintaa ja käyttäytymistä (tai toiminnan puutetta), joka voi olla tahallista mutta myös tiedostamatonta tai tahatonta. Käyttäytymismallit ja toimintatavat muodostavat jatkumon, jonka toisessa päässä sijaitsee hyvä vanhemmuus, johon toisinaan saattaa sisältyä lapsen kannalta vahingollisia yksittäisiä tilanteita, jotka kuitenkin ovat vakavuusasteeltaan lieviä. Keskivaiheille sijoittuu erilaisia toimimattomia tai vahingollisia vanhemmuuden ja kasvatuksen käytäntöjä. Janan ääripäässä on voimakkaasti lapsen kasvua ja kehitystä vahingoittavia, henkiseksi väkivallaksi määriteltäviä tekoja. (Laajasalo, Paavilainen, Järvilehto & Keiski 2019, 188–189.)

Pohdin tässä artikkelissa, kuinka digitalisaatio ja sosiaalinen media vaikuttavat henkisen väkivallan ilmenemiseen ja millaista on digitaalinen henkinen väkivalta. Pohdin myös digimaailmaa sekä sosiaalista mediaa ilmiönä sekä niiden vaikutuksesta lapsen ja aikuisen väliseen vuorovaikutukseen. Digitalisaatio ja sosiaalinen media tarjoaa alustoja, jotka mahdollistavat henkisen väkivallan käytön uudella tavalla kuin ennen. Alustojen avulla henkinen väkivalta sekä kiusaaminen voivat olla jatkuvammin läsnä. Alustojen kautta voidaan jakaa lapsista henkilökohtaisia tietoja sekä kuvia ilman lapsen suostumusta sekä käyttää niitä vallan välineenä erilaisissa ristiriitaisissa kuten esimerkiksi huoltajuuskiistoissa. Kiusaaminen erilaisissa sosiaalisen median sovelluksissa on helpompaa ja sitä voi tehdä kasvottomammin.

Henkisen väkivallan luonne on sellaista, että sitä on muita väkivallan ja hoidon laiminlyönnin muotoja vaikeampi ottaa puheeksi, tunnistaa ja mitata. Asian selvittäminen viranomaistoimien kautta voi olla haasteellista, koska esimerkiksi lääkärin tutkimuksissa ei havaita fyysisiä merkkejä henkisestä väkivallasta. On myös viitteitä siitä, että henkisen väkivallan uhrien on itse myöhemminkään vaikea tunnistaa joutuneensa väkivallan uhriksi. Toisinaan on vaikea erottaa, milloin kyse on yksittäisistä epäsensitiivistä vuorovaikutusta sisältävistä tilanteista, milloin taas heikoista ja toimimattomista vanhemmuustaidoista ja milloin varsinaisesta henkisestä väkivallasta. Henkinen väkivalta voidaan erottaa muutoin toimimattomista kasvatuskäytännöistä ja heikosta vanhemmuudesta toiminnan säännöllisyyden, vakavuuden ja lapsen näkökulmasta koetun suuremman mahdollisen haitan perusteella (Laajasalo ym. 2019, 190–191). Joitakin esimerkkejä henkisestä hyväksikäytöstä ovat: Jatkuva lapsen huomioimatta jättäminen tai hylkääminen, lapsen eristäminen fyysisesti tai sosiaalisesti, lapsen pakottaminen tekemään asioita pelottamalla häntä, lapsen altistaminen perheväkivallalle, jatkuva lapsen kritisoiminen, nöyryyttäminen tai syyttäminen, jatkuva kiroilu, huutaminen tai huutaminen lapselle, saada lapsi tuntemaan itsensä erilaiseksi kuin muut perheenjäsenet, lapselle kertominen, että hän on arvoton, rakastettu tai riittämätön, rakkauden, tuen, ylistyksen tai huomion pidättäminen lapselta, lapsen kiusaaminen, loukkaaminen tai vähättely, epärealistiset odotukset tai kohtuuttomat vaatimukset lapselta, lapsen ei sallita tutkia, ilmaista itseään, oppia tai saada ystäviä, lapsen huono kohtelu sellaisten asioiden takia, joita hän ei voi muuttaa (esim. vammaisuus, sukupuoli, seksuaalisuus), väkivallalla uhkailu tai uhkailu vahingoittaa läheisiä tai lemmikkejä. (Kids Helps Line, 2023.)

Sosiaalinen media ja digitalisaatio mahdollistavat aivan uudenlaisen kasvatuksellisen pelikentän. Mainituista henkisen väkivallan esimerkeistä lähes jokaista voi jollain tavalla toteuttaa digitaalisesti. Pahimmillaan lasta häpäistään satojen tuttavien ja tuntemattomien edessä. Ryhmissä jaetaan kuvia tai videoita lasten kiukkukohtauksista ja tunteenpurkauksista – tilanteista, joissa lapsi on herkimmillään. Näissä tilanteissa vanhemmat

tarvitsisivat sensitiivisyyttä ja ymmärrystä sosiaalisesta mediasta kenttänä. Henkinen väkivalta voi tuntua terminä karkealta ja karulta, mutta sosiaalisessa mediassa tiedostamattakin häpäisemisen voi mielestäni rinnastaa siihen. Termin käyttämisellä voisi myös mahdollisesti olla herättelevä vaikutus vanhempiin ja se lisäisi ymmärrystä, sosiaaliseen mediaan jaetun sisällön henkisestä vaikutuksesta lapsiin. Digikasvatusta toteutetaan peruskoulussa ja varhaiskasvatuksessa, mutta kuinka pystyisimme digikasvattamaan lasten vanhemmat? Kiukkuvideot voivat lapsen kasvaessa levitä ja aiheuttaa lapselle henkistä pahoinvointia. Ethän sinäkään haluaisi nähdä jälkikäteen tallennetta tilanteesta, jossa olet ollut herkimmilläsi?

Esimerkiksi kohortti- ja muista pitkittäistutkimuksista on kertynyt näyttöä, että henkinen väkivalta ja hoidon laiminlyönti ja kaltoinkohtelu haittaavat lapsen sosioemotionaalista ja kognitiivista kehitystä niin, että vaikutus näkyy pitkälle lapsuuteen, nuoruuteen ja aikuisuuteen. Meta-analyysi- ja katsaustasoinen tutkimusnäyttö osoittaa henkisen väkivallan ja laiminlyönnin lisäävän muun muassa lapsen ja nuoren mielenterveyshäiriöiden, huumausaineiden käytön, itsemurhayritysten ja seksuaalisen riskikäyttäytymisen riskiä. Muiden kaltoinkohtelun muotojen tavoin henkisen väkivallan seuraukset ovat nähtävissä poikkeavuuksina myös aivokuvantamistutkimuksissa. Lisäksi on viitteitä siitä, että lapsuudessa koettu henkinen väkivalta saattaa ennustaa lasten erilaista psyykkistä pahoinvointia jopa vahvemmin kuin seksuaalinen väkivalta tai fyysinen pahoinpitely. Seuraukset ovat ylisukupolviset. Lapsuudessa koettu henkinen väkivalta lisää riskiä epäsensitiiviseen vanhemmuuteen ja omaan lapseen kohdistuvaan väkivaltaan ja hoidon laiminlyöntiin. Yksilöllinen resilienssi ja muut suojaavat tekijät vaikuttavat seurausten ilmenemiseen. (Laajasalo ym. 2019, 193–194.)

Jos vanhempi käyttää digialustoja systemaattisesti henkisen väkivallan välineenä, tapahtuu sitä todennäköisesti myös alustojen ulkopuolella. Alustat kuitenkin mahdollistavat erilaisen henkisen väkivallan ja myös tahottoman henkisen väkivallan. Usein materiaalia jakaessaan vanhempi tuskin ajattelee muuta kuin kuinka söpöltä tai hauskalta oma lapsi näyttää tai kuinka hassuja

juttuja hän on kertonut. Omalla sosiaalisen median profiililla voi hakea vertaistukea erilaisista ryhmistä esimerkiksi erilaisiin kasvatusongelmiin. Joskus tieto, mitä lapsesta jaetaan vertaistuen toivossa, on hyvinkin yksityistä. Avun ja palveluiden hankala saatavuus saa vanhemman tukeutumaan helpommin sosiaalisen median vertaisryhmiin. Lapsen etua ajatellessa tulisi ristiriitatilanteet ratkoa kotona eikä tuhansien tuntemattomien edessä. Toisaalta, jos vanhempi kykenee pitämään avun hankkimisensa anonyymina, eikä esimerkiksi julkaise asiaa oman nimen, valokuvan ja pahimmillaan lapsien valokuvien kera, voi sosiaalisen median vertaisryhmistä olla suuri apu arjessa.

Väkivallan kokemus on muuttunut digitalisaation myötä. Välineet ja kenttä väkivallan tekemiseen ovat muokkautuneet uusiksi. Nämä määrittävät sen, miltä väkivalta läheisen ihmisen tekemänä tuntuu, väkivallan seuraukset sekä kuinka siltä voi suojautua ja miten väkivallan saa loppumaan. Ihmisten välinen vuorovaikutus on muuttunut teknologian kehityksen myötä. Teknologian välityksellä ihmiset voivat rakastaa, mutta myös satuttaa toisiaan. Näin ollen, sillä on niin positiivisia kuin negatiivisiakin seurauksia. Suomessa termi Digitaalinen väkivalta on ollut käytössä vain vähän aikaa. Termi tulee suoraan englannista, jonka vastine on Digital Abuse. Sana on otettu käyttöön Louna Hakkaraisen kaksivuotisen tutkimus- ja vaikuttamishankkeen myötä. Hankkeen tavoitteena on pyrkiä ymmärtämään, kuinka teknologia muokkaa varsinkin parisuhdeväkivallan luonnetta. Digitaalisesta väkivallasta on vielä vähäisesti tutkimusta. Kuitenkin teknologian kehityksen myötä tietoa tulee jatkuvasti lisää, mutta se myös vanhenee nopeasti. Digitaalinen väkivalta ei ole ilmiönä harvinainen eikä suinkaan ohimenevä. (Koskela & Marttinen 2022, 6.)

On hyvä tiedostaa, että digitaalinen väkivalta on tutkittavana ilmiönä uusi. Tutkimukset ovat keskittyneet etenkin parisuhdeväkivaltaan, mutta on muistettava, että nämäkin tilanteet osittain koskevat myös lapsia. Aiemmin mainitsemassani erotilanteessa lasta on helpommin käyttää pelinappulana, kun sen pystyy tekemään viestintävälineiden avulla – jopa lapsen ollessa toisen

vanhemman kanssa kahden. Lapsen käyttäminen parisuhteessa pelinappulana on väärin ja se tulee aina luokitella henkiseksi väkivallaksi.

Digitaalinen väkivalta on ilmiönä uusi ja sitä voi olla vaikea tunnistaa väkivallaksi. Sillä tarkoitetaan ei-toivottua yhteyden ottamista tai seuraamista eri viestintävälineitä käyttämällä. Digitaalista väkivaltaa kokeneen läheiset ja jopa viranomaiset saattavat vähätellä tilannetta. Digitalisaation myötä ihmisten elämä ja arki ovat teknologisoituneet tyystin, huomaamattomat valvontakamerat sekä liiketunnistimet ovat helposti jokaisen hankittavissa. Varjopuoli teknologian jatkuvasti kehittyessä ovat uudenlaiset väkivallan tekemisen välineet sekä digitalisoitunut toimintakenttä. Toisen ihmisen julkinen nöyryytys ja satuttaminen ovat teknologian myötä helpompaa ja tehokkaampaa kuin ennen. Teknologiavälitteinen väkivalta ja vaino ovat mittavia yksityisyyden loukkauksia, jolloin ihmisen elämänhallinnan tunne ja turvallisuus järkkyy. Väkivallan kokijalla on tunne siitä, että hän ei pääse minnekään karkuun ja on jatkuvasti tarkkailun alaisena. Väkivallan tekijä luo teknologian avulla tuntemuksen, että hän on kaikkialla ja aina läsnä, mikä tuo kokijalle epätietoisuuden tunteen. Digitaalinen väkivalta on hyvin näkymätöntä ja väkivallan kokija ei voi olla varma, onko vakoilu varmasti päättynyt, vaikka erilaisia turvatoimia olisi tehty. Digitaalinen väkivalta on mahdollista monin eri tavoin, eikä maantieteellisellä etäisyydellä ole merkitystä väkivallan kokijan turvallisuuden tunteen takaamiseksi. (Koskela & Marttinen 2022, 14–15.)

Yksi digitaalisen väkivallan karuimmista ilmiöistä on sen jatkuva läsnäolo. Väkivallan uhri voi kokea henkistä väkivaltaa jopa vuorokauden ympäri. Kun oletetaan olevan jatkuvasti tavoiteltavissa, mahdollistaa se myös negatiivisten kontaktien lisääntymisen. Niin sanotulla ”milleniaaneilla” sosiaalinen media ja internet ovat olleet pakopaikkoja aikuisten valvovan silmän alta. Nyt kuitenkin vanhemmat ja muut lapsen elämässä olevat aikuiset ovat myös sosiaalisessa mediassa. Esimerkiksi läheisriippuvainen tai muuten mielenterveysongelmallinen vanhempi kykenee olemaan lapsen yhteydessä myös silloin, kun arviointikyky ei välttämättä ole parhaimmillaan. Yhdeksi ratkaisuksi tässä voisi pohtia näin käyttäytyvän sukulaisen estämistä

sosiaalisessa mediassa. On kuitenkin mahdollista, että lasten lojaalius tärkeitä aikuisia kohtaan menee kontaktien estämisen edelle.

Väkivalta haavoittaa sosiaalisesti, henkisesti sekä fyysisesti. Se on ihmisoikeusloukkaus ja kolmannen artiklan tavoitteen mukaisesti loukkaa erityisesti jokaisen ihmisen oikeutta henkilökohtaiseen turvallisuuteen, vapauteen ja elämään. Yhteiskunnallisesti väkivalta sekä sen hoitamattomuus ovat merkittävä ongelma. Väkivaltaongelma on yhteiskunnalle kallista. Tilastojen mukaan väkivallasta aiheutuu Suomelle vuodessa noin 850 miljoonan euron kustannukset. Kustannukset koostuvat väkivallan uhrien kokemien vammojen hoidosta sekä tuotannon menetyksestä. Väkivallan dynamiikassa on oleellista sen seuraukset. Väkivalta muuttaa valta-asemia, vuorovaikutussuhteita ja sillä voi muokata ihmisten toimijuuksia. Toisin sanoen se muuttaa väkivallan kohteita, tekijöitä, heidän suhteitaan sekä koettua sosiaalista tilaa. Väkivallassa hyödynnetään tiettyjä resursseja, kuten parisuhteessa olevien vuorovaikutusta ja riippuvuutta toisistaan. Väkivalta osuu ihmisyyden ytimeen, jossa on luottamuksen ja haavoittuvuuden jännite. Väkivalta on luokiteltu sen mukaan, onko se henkistä, fyysistä, hengellistä, taloudellista tai seksuaalista. Jokaisella näistä on erilainen dynamiikka ja omanlainen tapa satuttaa, aiheuttaa vahinkoa sekä myös seuraukset ovat erilaiset. Vaikka väkivallasta löytyy erilaisia muotoja, kietoutuvat ne usein toisiinsa ja väkivallasta voi tulla arkipäivää. Tämän vuoksi väkivaltaa voi olla haastava tunnistaa. (Koskela & Marttinen 2022, 8.)

YK:n lapsen oikeuksien komitea määrittelee yleiskommentissaan numero 13 (2011) lapseen kohdistuvan henkisen väkivallan ilmenemisen muodot. Vanhemman lapseensa kohdistama henkinen väkivalta voi olla muun muassa toistuvaa vahingollista vuorovaikutusta lapsen kanssa. Vahingollinen vuorovaikutus voi olla esimerkiksi sellaista, että vanhempi ilmaisee lapselleen, että lapsi on arvoton, lasta ei rakasteta, lapsi ei ole haluttu, lapsi on vaarassa tai että lapsen tarkoitus on vain palvella toisten tarpeita. Henkinen väkivalta voi olla myös lapsen pelottelua, uhkailua, eristämistä, piittaamattomuutta, toisten suosimista, emotionaalisen avoimuuden kieltämistä, lapsen nimittelyä,

nöyryyttämistä, vähättelyä, pilkkaamista ja lapsen tunteiden loukkaamista. Lapsen altistaminen perheväkivallalle on myös henkistä väkivaltaa. (YK:n lapsen oikeuksien komitea 2011.) Muun muassa Paavilainen ja Pösö (2003, 16) sekä Taskinen (2003, 19, 21) jaottelevat henkisen väkivallan aktiiviseen ja passiiviseen väkivaltaan. Aktiivista henkistä väkivaltaa on esimerkiksi se, että sanoin ja elein aiheutetaan lapselle pahaa oloa ja täten vaarannetaan hänen kehitystään. Passiivinen henkinen väkivalta voidaan nähdä olevan sanattomampaa toimintaa, jolloin vanhempi ei niinkään kohdistaa suoraa lapseen loukkaavia sanoja, vaan lapsi unohdetaan ja hän jää kokonaan huomiotta. (Siltaoja 2022, 12.)

## **Digimaailma henkisen väkivallan välineenä**

Henkisen väkivallan on todettu tutkimusten mukaan olevan lapsen kasvulle ja kehitykselle yhtä haitallista kuin fyysisen väkivallan. Vaikka henkinen väkivalta ei ole uusi ilmiö, vaan lapsia on alistettu henkisesti läpi historian, on viime vuosikymmeninä alettu yhä enemmän keskustella sen aiheuttamista haitoista. Sosiaali- ja terveysministeriö (26.11.2019) on julkaissut vuoden 2019 lopulla Väkivallaton lapsuus -toimenpidesuunnitelman toisen osan Lapsiin kohdistuvan väkivallan ehkäisystä vuosille 2020–2025. Toimenpidesuunnitelman tavoitteena on ennaltaehkäisyyn painottaen ehkäistä kaikenlaista lapsiin kohdistuvaa väkivaltaa erilaisissa kasvu- ja toimintaympäristöissä. (Siltaoja 2022, 2.)

Henkinen väkivalta voi olla sanallista haukkumista, kiusaamista, hyväksikäyttöä tai esimerkiksi pornon näyttämistä lapselle. Toimenpidesuunnitelmassa olisi hyvä olla erikseen digitaalisen väkivallan osio sekä siihen liittyviä esimerkkitalanteita. Koska digitaalinen väkivalta on verrattain uusi ja varsin vähän tutkittu ilmiö, on se luultavasti yleisempää, kuin käsitämmekään. Digialustojen negatiiviset puolet näkyvät lasten ja nuorten kanssa työskenteleville ammattilaisille muun muassa, ahdistuneisuuden ja masentuneisuuden lisääntymisenä sekä itsetunto-ongelmina. Tärkeää onkin pohtia myös sitä, aiheuttaako itse digimaailmassa oleminen lapsille ja nuorille henkiseen kasvuun ja kehitykseen vaurioita. On kuitenkin erotettava

systemaattinen tiedostettu henkinen väkivalta ja yleiset henkiset vaikutukset digimaailmassa toisistaan. Toisaalta digialustoilla on myös päinvastainen vaikutus: on esimerkiksi mahdollisuus löytää yhteisöjä, joissa tuntee itsensä hyväksytyksi.

Kaltoinkohtelu vaikuttaa lapsen aivoihin negatiivisesti sekä hermo- että hormonijärjestelmien kautta. Lapsen aivoissa tapahtuvat muutokset voivat näyttäytyä esimerkiksi lapsen jatkuvana valppaana olona, vetäytyvänä käytöksenä tai lisääntyneenä aggressiivisena käytöksenä. Kaltoinkohtelu vaikuttaa heikentävästi lapsen itsetuntoon ja minäkäsitykseen, aiheuttaa avuttomuuden tunnetta sekä vaurioittaa lapsen luottamusta ihmisiin. Lapsi saattaa alkaa vetäytyä vuorovaikutuksesta tai hänellä voi olla voimakas tarve miellyttää muita ja hän voi pelätä kritiikkiä. Lapsi voi vältellä menemistä kotiin ja vaikuttaa jännittyneeltä tai pelokkaalta vanhempiansa läsnä ollessa. Siihen, millä tavoin kukin lapsi oirehtii, vaikuttavat monet eri tekijät kuten perheen kokonaistilanne, lapsen ikä, persoonallisuus, kehitystaso, perheen saama tuki sekä väkivallan kesto ja intensiteetti. (Siltaoja 2022, 10–11.)

Tänä päivänä lasten levottomuudessa ja käytösongelmissa vedotaan todella paljon digitalisaatioon: ruutuaikaan, peleihin ja sosiaaliseen mediaan. Muistettava on myös digitalisaation positiiviset puolet, mutta niitä on vaikea hyödyntää ilman turvallisia digitaatioita. Sen vuoksi olisikin ensiarvoisen tärkeää, että lasten kanssa työskentelevät ammattilaiset – mutta myös vanhemmat – olisivat ”digiliikennetaitoisia”. Esimerkiksi suojellaanlapsia.fi sivuston ”Turvallisesti digiliikenteessä”- materiaalit sopivat niin ammattilaisille kuin vanhemmillekin. Myös lasten käytöstä tulisi osata havainnoida. Jos puhelimella ennen viihtynyt lapsi, yhtäkkiä välttelee laitetta, voiko kyseessä olla, että digimaailmassa on tapahtunut jotain, joka on vaikuttanut lapsen hyvinvointiin?

Verkkokiusaaminen on kiusaamista digitaalisten alustojen avulla. Se voi tapahtua sosiaalisessa mediassa, viestinvälitysalustoilla, pelialustoilla ja matkapuhelimissa. Se on toistuvaa käyttäytymistä, jonka tarkoituksena on pelotella, suututtaa tai häpäistä kohteena olevia. Se voi olla esimerkiksi

valheiden levittämistä tai kiusallisten kuvien tai videoiden julkaisemista sosiaalisessa mediassa loukkaavien, loukkaavien tai uhkaavien viestien, kuvien tai videoiden lähettämistä viestintäalustojen kautta, toisena henkilönä esiintymistä ja ilkeiden viestien lähettämistä muille heidän puolestaan tai väärennettyjen tilien kautta. Kasvokkain tapahtuva kiusaaminen ja verkkokiusaaminen voivat usein tapahtua rinnakkain. Mutta verkkokiusaaminen jättää digitaalisen jalanjäljen – ennätyksen, joka voi osoittautua hyödylliseksi ja tarjota todisteita hyväksikäytön lopettamiseksi. (Unicef 2022.)

Vaikka digitalisaatio mahdollistaa uudenlaisen kiusaamisen muodon, helpottaa se henkisen väkivallan todistamista. Digijalanjäljen kautta on mahdollista saada kiusaamis- ja väkivaltatilanteissa dataa tukemaan myös digimaailman ulkopuolella tapahtuvaa väkivaltaa. Väkivallan käyttäjä saattaa ajatella digimaailman mahdollistavan hänelle kasvottomana olemisen, vaikka tosiasiassa jokaisesta hänen tekemisestään jää jälki. Väkivallan tekijän on helppo turvautua digimaailman taakse ja puolustella itseään sillä, ettei reaali maailmassa henkisen väkivallan tekoja ole tapahtunut. Lapsen ja nuoren kohdalla esimerkiksi satuttavat sanat tuntuvat yhtä pahalta tulivat ne sitten suullisessa tai digitaalisessa muodossa.

Uudeksi monialaiseksi ilmiöksi on muodostunut nettikiusaaminen. Nettikiusaaminen voi usein olla liitoksissa muuhun kiusaamiseen, jos lasten ja nuorten välillä on muuta riitaa, voi se näkyä myös heidän käyttämillään sosiaalisen median kanavilla. Nettikiusaaminen voi olla muun muassa ulkopuolelle jättämistä, syrjintää, uhkailua, nimittelyä, pilkkaamista, julkista nolaamista, ilkeää kommentointia, pelottelua tai valheellisen tiedon levittämistä toisesta. Nettikiusaaminen on alati kasvava ilmiö, koska kiusaaja voi vaikka tylsistyneenä jättää ilkeän kommentin ja loukata jotakuta toista. Myös kynnys kiusaamiseen on sosiaalisen median aikana pienentynyt, koska kasvottomuus koetaan helpompana tapana kiusata, sekä luotetaan siihen, että ei jäädä kiinni. Kiusaaminen on aina väärin, mutta nettikiusaamisessa on vieläkin rajumpaa se, että esimerkiksi jonkun loukkaavan kuvan levitys voi

tavoittaa äärettömän laajan yleisön nopeasti. Koska tiedot netissä säilyvät pitkään, voivat nettikiusaamisen seuraukset olla paljon kauas kantoisemmat ja vaikuttaa uhrin tulevaisuuteen haitallisesti. (Köykkä & Lindsted 2021, 8–9.)

Ottaen huomioon verkkokiusaamisen luonteen, ongelmallisin puoli ilmiö on yhteyksien luominen virtuaalisen ja kasvokkain tapahtuvan todellisuuden välille. Siksi kiusaajat eivät voi täysin ymmärtää tekojensa vaikutusta, elleivät kohtaa jälkivaikutuksia uhreihinsa tosielämän olosuhteissa. Varsinkin teini-ikäisille nuorille on tyypillistä vanhemmista erkaantuminen, joka estää heitä jakamasta tilannetta heidän kanssaan. Sen sijaan he joko yrittävät selviytyä tilanteesta itse tai jakaa se ystävilleen. Tämän tutkimuksen mukaan aikuisten osallistuminen johtaa nopeaan ongelmanratkaisuun. Intensiivisimmän vaiheen aikana sekä aikuiset että nuoret kokevat monenlaisia negatiivisia tunteita, terveyden ongelmia ja suorituskyvyn heikkenemistä. (Marina Ivanova 2019, 116–117.)

Verkossa tapahtuvaan kiusaamiseen ollaan vähitellen heräämässä ja sen vaikutuksia aletaan ymmärtää. Etenkin koulumaailmassa henkilöstön olisi tärkeä ymmärtää, että lapset ja nuoret elävät arkeaan digimaailman kautta. Sosiaalinen kanssakäyminen tapahtuu digimaailmassa ihan yhtä lailla kuin livenäkin. Tämänkin vuoksi olisi äärimmäisen tärkeää, että myös aikuiset heräisivät tähän. Olemme kasvatuksen ja kiusaamisen ehkäisyn kohdalla uudenlaisten haasteiden edessä. Puuttumiseen ja ennaltaehkäisyyn avaimet kuitenkin tulisi olla aikuisilla. Sosiaalisella medially on merkittävä osuus tämän päivän nuoren kasvussa kohti aikuisuutta. Sosiaalinen media ei ole enää poistumassa keskuudestamme, siksi jokaisen lapsen ja nuoren pitäisi tietää sen mahdollisuuksista, mutta myös sen haitoista. Oikein käytettynä sosiaalinen media, voi lisätä hyvinvointia, tukea nuoren kasvua ja kehitystä, sekä mahdollistaa nuoren osallisuuden. (Köykkä & Lindsted 2022, 7.)

Kun verkossa tapahtuva häirintä ylittää rajan, siitä tulee rikos. On välttämätöntä, että viranomaisilla on vaaditut taidot ja tiedot verkkokiusaamisen maailmasta ja sitä koskevista laeista pystyä suojelemaan verkkohäirinnän uhreja lisävahingoilta ja ihanteellisesti ehkäisemään häirintää

yhdessä. Myös niissä tapauksissa, joissa häirintä ei ole rikollista, poliisin tulisi olla aktiivisesti mukana tiedottamassa asianosaisille siitä, miksi on tarkoituksenmukaista välttää tulevaa huonoa käytöstä. Erittäin haavoittavaksi väkivallan muodoksi digitaalisen väkivallan tekee myös sen riippumattomuus ajasta ja paikasta. Uhria voidaan kontrolloida ympärivuorokautisesti eikä maantieteellinen etäisyys tuo turvaa.

Väkivallan kokija ei pääse väkivaltaa karkuun edes kaikkein turvallisimpiinkin paikkoihin, kuten omaan kotiinsa tai huoneeseensa. Usein ajatellaan, että teknologian avulla tehty väkivalta ei ole yhtä haavoittavaa kuin fyysinen väkivalta, vaikka todellisuudessa digitaalinen väkivalta voi jatkuvan läsnäolon takia viedä turvallisuuden tunteen kokonaan ja loukata syvästi yksityisyyttä. Väkivallan yleistyessä sosiaalisessa mediassa on raja oikean ja väärän välillä hä爾ventynyt. Osa nuorista ajattelee väkivallan kuuluvan sosiaalisen mediaan ja mikäli tulee kiusatuksi, on ehkä ansainnut sen. Jos sosiaalisen median varjopuolia ei kestä, ei silloin kuulukaan käyttää sosiaalista mediaa. Joka viides tyttö, joka on kokenut häirintää verkossa, onkin vähentänyt huomattavasti sosiaalisen median käyttöään tai lopettanut sen kokonaan. Myös ammattilaiset saattavat ehdottaa väkivallan loppumisen ratkaisuksi sosiaalisen median käytön lopettamista. Ratkaisu ei kuitenkaan ole väkivallan kokijoiden poistuminen sosiaalisesta mediasta. (Nousiainen 2022, 7–8.)

Ammattilaisten ja vanhempien tulisi herätä sekä ymmärtää, että poistuminen sosiaalisesta mediasta ei ole ratkaisu tähän ongelmaan. Digitaalisen väkivallan seurauksista tulisi kyetä keskustelemaan lasten ja nuorten kanssa ilman valistavaa otetta. Avoin keskustelu auttaa lasta luottamaan aikuiseen, ja antaa hänelle avaimia toimia digimaailmassa, sekä rohkaisee kertomaan kokemastaan vääryydestä. Lapsille ja nuorille on korostettava, että kiusaaminen ja muu henkinen väkivalta ei ole koskaan hänen syytään. Vanhempien lasta kohtaan käyttämästä digitaalisesta väkivallasta löytyy vähän tietoa. Luultavasti se, kuinka esimerkiksi lapsen elämän jakaminen sosiaalisessa mediassa ilman lapsen suostumusta, vaikuttaa lapseen aikuisiällä, selviää tulevaisuudessa.

## Pohdinta

Henkisen väkivallan lisääntymisen ja digitalisaation yhteyttä on tutkittu vähän. Halusin artikkelissani nostaa muitakin näkökulmia, kuin pelkän nettikiusaamisen, sillä usein digimaailman pelisäännöt ovat hukassa myös aikuisilta. Kasvottomuus ja nimimerkin taakse piiloutuminen saavat ihmiset sanomaan asioita, joita tosi elämässä ei koskaan voisi kuvitella sanovansa. Kuitenkin sanojen vaikutus on vastaanottajalle samanlainen. Lapset ja aikuiset puhuvat myös erilaista kieltä digimaailmassa, mikä voi vaikuttaa vanhempien ja kasvatustyötä tekevien ymmärrykseen digimaailman tapahtumia kohtaan.

Miten digitalisaatio tulee vaikuttamaan lasten ja vanhempien suhteisiin tulevaisuudessa? Paljon keskustellaan vanhempien läsnäolosta ja lasten kohtaamisesta. Olisi mielenkiintoista kuulla, millaisina lapset ja nuoret kokevat kohtaamiset aikuisten kanssa digimaailmassa. Olisi myös syytä tehdä tutkimusta lapsista, joiden koko elämää on dokumentoitu digimaailmassa, ennen kuin heidän ymmärryksensä on sillä tasolla, että he olisivat voineet itse antaa siihen suostumuksensa. Usein itselläkin digialustoja käyttäessä unohtuu, kuinka vahvan jäljen omista tekemisistään jättää. Ennen kuin voimme kritisoida lapsia ja nuoria, tulisi aikuisten olla valistuneita digimaailman pelisäännöistä. Useissa tilanteissa lapset ja nuoret ovat jopa meitä viisaampia.

On virheellistä käyttää termiä diginatiivi, koska lasten ja nuorten aivokemioissa ei syntyessä ole digitaalista osaamista. Diginatiivius tulee ulkoapäin ja vastuuta ei voi vierittää lapsille ja nuorille. Kasvattajien ja vanhempien tulisi reflektoida, paitsi lapsen ruutuaikaa ja käytöstä, myös omaa käytöstään, puhelimen käyttöä ja sitä, kuinka digimaailmassa kommunikoi, tai käyttääkö sitä jopa vallan välineenä. Yksi 6-vuotias kiteytti hyvin "Minua HÄMMÄSTYTTÄÄ kuinka paljon äiti ja isä on puhelimella, eikä ne leiki minun kanssa". On todellakin pohdittava mistä lapset saavat mallinsa. Digimaailma mahdollistaa uudenlaisia väkivallan muotoja. Kieltäminen ja digimaailmasta pois tuleminen ei ole tähän ratkaisu, vaan ongelmien tiedostaminen sekä avoin keskustelu. Digimaailma on kiinteänä osana livemaailmaa, halusimme sitä tai emme.

## Lähteet

Ivanova, M. 2019. Bullying among youth in Russia: A study on the influence of social media

<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/324003/Ivanova%20Marina.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Kids help line, 2023 <https://kidshelpline.com.au/parents/issues/understanding-child-emotionalabuse>

Koskela, I. & Marttinen, J. 2022. Opas Oulun ensi – ja turvakodille digitaalisen väkivallan tunnistamiseen ja puuttumiseen

[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/749863/Koskela\\_%20Iina\\_Marttinen\\_Jenni.pdf?sequence=2](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/749863/Koskela_%20Iina_Marttinen_Jenni.pdf?sequence=2)

Köykkä, V. & Lindstedt, J. 2021. Turvallisen sosiaalisen median peruspilarit.

[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/508844/Koykka\\_Lindstedt.pdf?sequence=2](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/508844/Koykka_Lindstedt.pdf?sequence=2)

Laajasalo, T., Paavilainen, E., Järvilehto, V. & Keiski, P. 2020. Henkinen väkivalta ja laiminlyönti. Teoksessa Korpilahti, U., Kettunen, H., Nuotio, E., Nummi, V. M. & Lillsunde, P. (toim.) Väkivallaton lapsuus - Toimenpidesuunnitelma lapsiin kohdistuvan väkivallan ehkäisystä 2020–2025 osa II. Sosiaali- ja terveysministeriö, 188–195.

[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/356436/Henkinen\\_vakivalta\\_ja\\_laiminlyonti.pdf?sequence=1](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/356436/Henkinen_vakivalta_ja_laiminlyonti.pdf?sequence=1) Viitattu 23.12.2022

Nousiainen, S. 2022. Combating online harassment in social and health services.

[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/752642/Nousiainen\\_Sanna.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/752642/Nousiainen_Sanna.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Siltaoja, J. 2022., Lapsen perheessä kokema henkinen väkivalta ja sen tunnistaminen sosiaalityössä, Jyväskylän yliopisto, Kandinaatin tutkielma.

<https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/80368/URN%3aNBN%3afi%3ajyu202203252054.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Viitattu 23.12.2022.

Tenkanen, E. 2015, Sosiaalisen median kohut lastensuojelin työntekijöiden näkökulmasta, Tampere, Sosiaalityön pro gradututkielma

<https://core.ac.uk/download/pdf/250138047.pdf>. Viitattu 23.12.2022.

Unicef 2022. Viitattu 29.12.2022 <https://www.unicef.org/end-violence/how-to-stopcyberbullyin>

# Tietoyhteiskunnan kehitys ja sen vaikutukset yhteiskunnassa

*Eija Ukonaho*

## Johdanto

Tässä artikkelissa käsitellään tietoyhteiskuntaa ja sen merkitystä uusien ratkaisujen löytymisessä. Tietoyhteiskunnan kehittymisen nopeus on viime vuosikymmeninä ollut nopeaa. Yhteiskunta ja sen rakenteet tukeutuvat niin paljon teknologiaan, että emme tule ajatelleeksi, miten paljon hyödynnämme sitä arjessamme. Myös yhteiskunta hakee resurssien säästöjä muuttamalla palveluita yhä enemmän sähköisiin palveluihin. Tekniikan kehittymiseen ja sen hyödyntämiseen liittyy myös riskejä ja uhkia, joita olisi hyvä pysähtyä pohtimaan. Tekniikan kohdalla olisi hyvä myös tarkastella sitä, miten sen kautta ihmisiä kohdataan ja onko kaikilla mahdollisuus käyttää tekniikkaa yhteiskunnan toivomalla tavalla.

## Tietoyhteiskunta ja sen kehityksen merkitys

Suomessa tietoyhteiskunnan kehittyminen lähti voimakkaasti kehittymään 1990-luvulta ja sitä pidetään yhtenä tietoyhteiskunnan kehittymisen mallimaana. Sitä perustellaan usein sillä, että tietoyhteiskunta kytkeytyy hyvinvointiin ja koulutukseen. Suomalainen koulutusjärjestelmä takaa kaikille kansalaisille tarvittavat valmiudet tietoyhteiskunnassa toimimiseen. Kehittymisen taustalta löytyy myös kansalaisten suhtautuminen teknologiamyönteisyyteen, joka mahdollistaa uusien innovaation käyttöönottamisen. Suomessa panostetaan myös tutkimus- ja kehitystoimintaan enemmän kuin muissa EU- ja OECD-maissa. Tietoyhteiskunnan kehittymisen taustalta on tunnistettavissa yhteistyö eri toimijoiden kanssa. Poliitiikka, tiede ja liikemaailma kytkeytyvät toisiinsa monessakin eri toimintakentässä ja tästä hyvänä esimerkkinä on Nokian nousukiito kohti suomalaista matkapuhelin markkinoita. Suomalaisen tietoyhteiskunnan peruspilarit eli hyvinvointi ja koulutus, poliittinen

päätöksenteko, tiedemaailma sekä yritystoiminta kytkeytyvät toinen toisiinsa. (Tilastokeskus 2004.)

Tietotekniikan hyödyntäminen sosiaali- ja terveydenhuollossa on ollut esillä kansallisessa strategiatyössä, joka julkaistiin vuonna 1996. Strategiatyössä otettiin kantaa palveluiden porrastamiseen, verkostoitumiseen, asiakkaiden ja henkilökunnan toimintamahdollisuuksiin ja osaamisen vahvistamiseen, tietosuojaan ja tietoturvan kehittämiseen sekä tietojärjestelmien integraatioon ja niiden yhteensopivuuden parantamiseen. Lisäksi strategiassa painotettiin koulutuksen ja tutkimuksen merkitystä palveluiden sähköistymisen edistämisessä. (Saranto ym. 2020, 181.)

Tietoyhteiskunnassa ja sen kehityksessä on kyse erilaisten yhteiskunnallisten riippuvuussuhteiden näkyvyyden voimakkaasta kasvamisesta suhteessa informaatioon ja teknologian kehitykseen. Yhteiskunnalle informaatiosta on tullut merkittävä arvotekijä, joka pitkälti määrittelee uusien toimintamahdollisuuksien luomista ja niiden käyttöönottoa. Informaatiosta on tullut myös tärkeä teollistuneiden maiden tuotantotekijä, joka kytkeytyy niin globalisaatioon kuin kestävään kehitykseen. Informaation merkitys on nostanut tietoyhteiskuntakehityksen uuteen arvoonsa, joka pyritään huomioimaan teollisuusmaiden tulevaisuusstrategioissa. Myös Suomessa tietointensiivisyyden kasvua pyritään edistämään voimakkaasti mm. politiikan ja koulutuksen avulla. Informaatiota pidetään kilpailutekijänä, joka voi tuoda uusia ratkaisuja yhteiskunnan tarpeisiin. Samalla voidaan lisätä yhteiskuntien tuottavuutta riippuen siitä, miten tekniikkaa hyödynnetään ja otetaan käyttöön. Tärkeää on kuitenkin huomioida se, miten tiedon hyödyntämisen vaikutukset heijastuvat yhteiskunnan eri tasoilla. (Kahilainen 2000, 4, 9; European Commission 1997, 13–14.)

## **Tietoyhteiskunta ja sen edellytykset**

Mitä tietoyhteiskunta oikeastaan on? Tietoyhteiskunta nimenä saattaa johtaa harhaan. Hautamäen mukaan tietoyhteiskunnan sijasta olisi parempi puhua informaatioyhteiskunnasta. Informaatioyhteiskunnassa teknologian avulla pystytään käsittelemään ja siirtämään informaatiota hyvinkin tehokkaasti.

(Hautamäki 1996, 7.) Tietoyhteiskunta voidaan ymmärtää myös verkostoituneena yhteiskuntana, jossa verkosto rakentuu tieto- ja viestintäteknologiaan sekä sen käyttämiseen (Huoltovarmuuskeskus 2022.) Mäkisen mukaan tietoyhteiskunta voidaan ymmärtää jälkiteollisena yhteiskuntana, jossa informaatio- ja viestintäteknikalla on paikkansa tiedon ja palveluiden välittämisessä, hyödyntämisessä ja yksilöiden välisessä vuorovaikutuksessa. Myös Mäkinen korostaa, että tietoyhteiskunta voidaan ymmärtää informaatioyhteiskuntana, verkostoyhteiskuntana tai osaamisyhteiskuntana. Jos yhteiskunnan rakenteissa halutaan korostaa osallisuutta, voisi käsitteenä käyttää myös vuorovaikutusyhteiskuntaa. Tällöin korostuisi vuorovaikutuksen kaksisuuntaisuus yksisuuntaisuuden sijasta. (Mäkinen 2006, 9.)

Informaatiotaloudella on merkittävä osuus tietoyhteiskunnan syntyemisessä. Informaatiotalous on eräänlainen talousjärjestelmä, jossa informaatiolla tuotannontekijänä on keskeinen rooli tuotantosuhteiden muodostumisessa. Informaatiotaloudessa työ ja fyysinen pääoma (esim. koneet, laitteet jne.) eivät enää ole tärkeitä tuotannontekijöitä, vaan se informaatio, jota niiden hyödyntämiseksi kilpailukykyisesti tarvitaan. Se on talousjärjestelmä, joka hyödyntää yksilöiden henkisiä resursseja entisestä poikkeavalla tavalla ja muuttaa siinä samalla taloudellisia rakenteita ja prosesseja entistä tehokkaammiksi. Tiedon merkitys korostuu toimintaa ohjaavana tekijänä, joka on samalla koko tietoyhteiskuntakehityksen keskeinen piirre. Tällainen talousjärjestelmä on ainakin toistaiseksi ollut talousvetoinen prosessi. Informaation ja tiedon merkityksen lisääntymistä on tapahtunut koko ajan globalisaation edetessä ja tiedosta on tullut keskeinen kehitystekijä yhteiskuntien muutoksessa. (Kahilainen 2000, 9.)

Tietoyhteiskunnan kehittyminen edellyttää tietoyhteiskuntaosaamista, erilaisten järjestelmien, laitteiden ja palveluiden yhteen toimivuutta, turvallisuutta ja luotettavuutta. Lisäksi tietoyhteiskunnan on oltava esteetön ja siinä tulisi huomioida käyttäjätystävällisyys. Tietoyhteiskuntaa kehittäessä tulee huomioida yhteiskunnan rakenteet ja toimintamallit niin, että ne

synkronoivat tietoyhteiskunnan tarpeiden kanssa. (Liikenne- ja viestintäministeriö 2007, 10.)

Yhteiskunnassa tapahtuva kansallinen ohjaus, toimintakulttuurien muutos ja kansalaisten valmius sähköisten palveluiden käyttöön yhdistettynä tietotekniikan kehittymiseen, ovat väylä digitalisaation kehittymiselle. Digitalisaatio edellyttää olemassa olevien toimintatapojen uudistamista sekä sisäisten prosessien ja palveluiden viemistä sähköiseen muotoon. Saranto ym. korostavat, että sähköisten palveluiden perustana on turvallinen tiedonhallinta. Turvallisella tiedonhallinnalla varmistetaan laadukas potilas- ja asiakastiedon hallinta sekä palveluiden käytettävyys ja niiden toimivuus kansalaisille. (Saranto ym. 2020, 179–180.)

Suomessa julkisen hallinnon palveluiden sähköistämistä laki hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista. Sen tarkoituksena on parantaa julkisten palvelujen saatavuutta, laatua, tietoturvallisuutta, yhteen toimivuutta ja ohjausta sekä edistää julkisen hallinnon toiminnan tehokkuutta ja tuottavuutta. Laissa säädetään julkisen hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista, niitä koskevista vaatimuksista, niiden tuottamiseen liittyvistä tehtävistä sekä tuottamiseen liittyvästä henkilötietojen ja muiden tietojen käsittelystä. Laissa säädetään myös oikeudesta ja velvollisuudesta käyttää yhteisiä sähköisen asioinnin tukipalveluja sekä palvelujen käytön edellytyksistä. (Laki hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista 29.6.2016/571.)

## **Tietoyhteiskunnan tuomat mahdollisuudet ja uhat**

Tietoyhteiskunnan ja teknologisen kehityksen nähdään luovan uusia mahdollisuuksia parantaa kansalaisten arkea. Samalla sen nähdään parantavan työn tuottavuutta luoden uusia sovellusalueita ja mahdollisuuksia työelämälle, julkiselle sektorille ja elinkeinoelämälle. Uusien mahdollisuuksien nähdään parantavan yritysten ja julkisen sektorin tuottavuutta, tehokkuutta ja kilpailukykyä sekä avaavat uusia toimintamahdollisuuksia. Erilaisten tieto- ja viestintäteknologian keinojen käyttöönotto ja niiden hyödyntäminen yhteiskunnan eri tasoilla uskotaan parantavan ihmisten välistä tasa-arvoa,

sosiaalisia toimintamahdollisuuksia ja osallisuutta sekä helpottavan tiedon ja palveluiden saatavuutta koko maan laajuisesti. Digitalisaatiota pidetäänkin yhteiskuntaa ja sen taloutta muuttavana trendinä, jonka seurauksena organisaatioissa ja toimintaympäristöissä tulee muutoksia digitaalisten teknologioiden käyttöönoton seurauksena. Digitalisaation vaikutukset heijastuvat prosessitasoon, organisaatiotasoon, liiketoimintatasoon ja yhteiskuntatasoon. (Liikenne- ja viestintäministeriö 2007, 4; Parviainen ym. 2017, 63–64.)

Tietoyhteiskunta ja siihen liittyvät uhkakuvat liittyvät usein teknologian nopeaan kehitykseen ja sen arvaamattomuuteen. Lisäksi nopea kehitys tuo mukanaan pelon siitä, ettei teknologiaa voida riittävästi kontrolloida. Tietoyhteiskunta ja siihen liittyvät tekijät tuova mukanaan epätasa-arvoa, joka heijastuu niin demokratiaan, yhteistoimintaan kuin ihmisten hyvinvointiin. Tietoyhteiskunnan kehityksessä uhkana on yksityisyyden suojan ja tietoturvallisuuden heikkeneminen. Teknologia nähdään yhtenä ratkaisuna ehkäistä ikäihmisten syrjäytymistä. Uhkana on kuitenkin se, ettei kaikki kansalaiset sopeudu tekniseen toimintaympäristöön. (Mäkinen 2001, 15; Liikenne- ja viestintäministeriö 2007, 4, 7.)

Tietoyhteiskunnan kehittämisen lähtökohtana on varmistaa kaikkien kansalaisten tasavertainen osallisuus, asiakaslähtöisyys, helppokäyttöisyys ja palvelukehitys. Yksilöiden tasavertaisuuden toteutuminen vaatii julkishallinnon, yksityisen sektorin ja kolmannen sektorin vuorovaikutteista keskustelua siitä, mitä palveluita ihmiset tarvitsevat eri elämänvaiheissa ja vastaavasti mitä organisaatiot eri elinkaaren vaiheissa. (Liikenne- ja viestintäministeriö 2007, 10.) Sähköisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittäminen on iso muutos niin kansalaisille kuin palveluntuottajille, koska siihen sisältyy niin työvälineiden, työtapojen kuin toimintaympäristöjen muutos (Saranto ym. 2020, 180).

Palveluiden sähköistymisessä ja digitalisaation hyödyntämisessä korostuu kansalaisten ja ammattilaisten osallistuminen. Digitalisaatiota hyödyntävien sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden tulee lähteä asiakkaan tarpeista ja niiden on oltava saatavilla yhdenvertaisesti ja esteettömästi. Palveluiden

saatavuutta, laatua ja kustannusvaikuttavuutta tulee arvioida systemaattisesti ja niissä on hyödynnettävä ajantasaista ja vertailukelpoista tietoa. (Saranto ym. 2020, 182.)

## **Työelämän muutokset**

Tietoyhteiskunnan kehittyminen on vaikuttanut lähtemättömästi myös työelämään. Suomalainen yhteiskunta on muuttunut maatalousvaltaisesta yhteiskunnasta tietoyhteiskunnaksi. Tietokoneiden yleistyessä ensimmäiset muutokset heijastuivat tieteellis-tekniseen laskentaan, jossa reikäkorttikoneet jäivät historiaan. Reikäkorttikoneiden aikana laskeminen oli hidasta ja kallista. Teknologian kehittymisen myötä isot laitokset tulivat riippuvaiseksi tietojenkäsittelystä esim. 1960-luvulla Kela ei olisi selvinnyt tehtävistään ilman automaattista tietojenkäsittelyä. Kehittymisen myötä oli otettava kantaa myös rekistereiden käsittelyyn, koska tieto liikkui eri organisaatioiden välillä melko rajattomasti. Jo 1979-luvulla koko yhteiskunta alkoi olla riippuvainen automaattisesta tietojenkäsittelystä. Suuri läpimurto tietotekniikan osalta tapahtui 1990-luvulla, jolloin mikrotietokoneet yleistyivät kodinkoneina. Samalla myös matkapuhelimet ottivat enemmän sijaa viestintävälineenä. Tietokoneiden hyötykäyttö kodeissa lisääntyi internet verkon lyödessään itsensä läpi. Kaikki nämä kehityssuunnat kietoutuivat toisiinsa muodostaen uuden ja toimivan perustan palvelutarjonnan uudelle valtavirralla eli itsepalvelulle. (Manninen 2003, 215–218.)

Tekniikan kehittyessä etätöiden mahdollisuudet ovat kasvaneet. Etätöillä viitataan työhön, jota voi tehdä varsinaisen työpaikan ulkopuolella. Siihen liittyy ajasta ja paikasta riippumattomat työjärjestelyt ja niissä usein hyödynnetään viestintäteknologian tuomia mahdollisuuksia. Etätöitä hyödynnetään tieto- ja asiantuntija-aloilla. (Työsuojelu.fi 2023.)

Tieto- ja viestintäteknologinen (TVT) osaamista pidetään tärkeänä kansalaistaitona. Tieto- ja viestintäteknologisia taitoja tarvitaan digitalisoituvassa yhteiskunnassa mm. työelämässä, arjessa ja oppimisessa. Tieto- ja viestintäteknologian kehittyminen tekee informaation hankinnan, käsittelyn, tallentamisen ja jakamisen sekä helpoksi sekä

kustannustehokkaaksi. Sen perusta muodostuu tietokoneista ja niiden oheislaitteista, tietoliikennevälineistä ja ohjelmistoista. Laitteet ja erilaiset viestintävälineet mahdollistavat tiedon hankinnan sekä jakamisen ja ohjelmistojen avulla voidaan hallita kokonaisia järjestelmiä. (Opetushallitus 2023; Liikenne- ja viestintäministeriö 2005, 5.)

Nykyisin työyhteisöissä ja opiskelupiireissä hyödynnetään paljon teknologiaa tekemisen helpottamiseksi esim. Microsoft 365 tarjoamat palvelupaketit. Jokainen opiskelijakin saa käyttöönsä erilaisia oppimisalustoja, joissa oppiminen mahdollistuu joko reaaliajassa tai tallenteita katsoessa. Samalla tehtävät voidaan palauttaa oppimisalustoille. Myös verkkotenttien tekeminen on lisääntynyt ja se tuo joustavuutta niin tenttimiseen.

Yritykset ovat alkaneet hyödyntämään asiakaspalvelussa ja palveluihin ohjautumisessa chatbotteja. Chatbotit ovat tietokoneohjelmia, jotka ovat suunniteltu käymään keskustelua ihmisen kanssa. Ne ovat ns. avustajia, jotka pyrkivät palvelemaan asiakkaita tunnistamalla avainsanoista keskustelun aiheen ja ohjaamalla asiakas tarvittavan tiedon pariin. Chatbotit voivat hyödyntää myös tekoälyä. Chatbotit ovat siitä tehokkaita, että niitä voidaan hyödyntää 24/7. On kuitenkin hyvä muistaa, ettei chatbotti korvaa asiakaspalvelijaa. (Folcan 2023.)

## **Osallisuus ja sen merkitys**

Osallisuutta ja sen edistämistä pidetään tärkeänä niin Suomessa kuin Euroopan unionin alueella. Osallisuutta pidetään tärkeänä, koska sen avulla voidaan vaikuttaa ihmisten hyvinvointiin ja sen on todettu olevan tehokas keino torjua köyhyyttä ja syrjäytymistä. Osallisuuden mahdollisuuksien lisäämisellä voidaan torjua myös kansalaisten eriarvoisuutta. Osallisuuden merkitys on koettu niin tärkeänä hyvinvoinnin ja terveyden edistämisessä, että se on otettu mukaan useisiin kansallisiin ohjelmiin ja toimenpide-ehdotuksiin. Osallisuus on huomioitu myös lainsäädännössä osallistumisen ja vaikuttamisen osa-alueissa mm. perustus-, kunta- ja nuorisolaissa. (THL 2022.)

Osallisuus nähdään 2010-luvun politiikka- ja hyvinvointiohjelmissa samanaikaisesti tavoitteena kuin keinona vaikuttaa yhteiskunnan tasa-arvoon ja sosiaalisen koheesion edistämiseen. Osallisuuden kautta voidaan kasvattaa yksilöiden hyvinvointia, joka heijastuu yhteiskuntaan sosiaalisena kestävyytensä, yhteisöllisyytensä ja luottamuksen lisääntymisenä. Osallisuudesta on tullut osallisuuden politiikkaa, jota harjoitetaan hallinnollisten tavoite- ja toimintaohjelmien kautta. (Raivio & Karjalainen 2013, 12.)

Osallisuuden kokemisen mahdollisuudet syntyvät osallistumisesta ja sitä on pidetty tärkeänä yhteiskuntaan ja yhteisöihin kiinnittymisen kanavana. Osallistumiseen vaikuttaa kuitenkin sosioekonominen asema ja etenkin koulutustaso. Osallistumisaktiivisuus on korkeampaa korkeasti ja keskitasoisesti koulutettujen parissa, kun taas matalamman koulutustason puolella osallistumisaktiivisuus on selvästi vähäisempää. (THL 2022.)

Osallisuus on kuitenkin terminä hankala, koska osallisuus määritellään usein hyvin väljästi, jolloin sen hyödyntäminen hallinnossa on hankalaa (Helne 2003, 77). Lisäksi osallisuutta pidetään yleisenä arvona, jota tulisi tavoitella. Kuitenkin osallisuuden konkretisointi varsinaiseksi toiminnaksi tai toimenpiteeksi on hankalaa. (Raivio & Karjalainen 2013, 13.) Alilan ym. mukaan osallisuus on mahdollista virallisten ja epävirallisten sosiaalisten suhteiden ja erilaisten verkostojen kautta eriasteisilla tasoilla kuten yksilötaso, perhe, ystäväpiiri, työpaikka, aluetaso ja valtakunnallinen taso (Alilan ym. 2011, 13).

Osallisuuteen kyttyy myös kokemuksellisuus, joka on hyvin yksilöllinen eikä sitä voi ulkopuolelta määritellä. On hyvä myös muistaa, että osallisuus on myös vapaaehtoista. Erityisesti palveluita suunniteltaessa ja järjestäessä, osallisuuden kokemus riippuu mm. yksilön vaikutusmahdollisuuksista ja tiedonsaannin vaihtoehdoista. Tämä edellyttää sitä, että viranomaisten ja palveluita käyttävien yksilöiden välillä on oltava dialogia, jotta saadaan tarvittava kokemustieto käyttöön suunnitelmien ja päätösten tekemiseksi varten. Palvelun käyttäjän kokemus omasta osallisuudestaan riippuu mm. vaikutusmahdollisuuksista ja tiedonsaannista eri vaihtoehdoista. Tarvitaan

aitoa dialogia viranomaisten ja asiakkaiden välillä, ja asiakkaiden kokemustiedon ottamista suunnitelmien ja päätösten perustaksi. Osallisuus voidaan ymmärtää toimintakykynä ja toimintamahdollisuuksina, joiden lisääminen yhteiskunnassa ei ole aivan yksinkertaista ainakaan hallinnon osalta. (Luhtasela 2009, 127; Raivio & Karjalainen 2013, 14.)

Minusta sosiaali- ja terveystalveluiden suunnittelu vaatii useiden näkökulmien huomioon ottamista, jotta niistä saadaan toimivia ja asiakaslähtöisiä. Palveluita ei voi suunnitella hallinto ja resurssit edellä. Myös yksilön toimintakyky ja toimintamahdollisuus suhteessa osallisuuteen ovat hyvin subjektiivisia asioita ja niitä voi olla vaikea mitata. Raivio & Karjalainen korostavat, että osallisuus tulisi ymmärtää enemmän prosessina, jossa toimintakyky ja toimintamahdollisuus osallisuuden osalta vaihtelee elämän eri vaiheissa niin ikäkausien kuin elämänvaiheiden mukaan. (Raivio & Karjalainen 2013, 15.)

Yhteiskuntaan osallistumisen tavoista merkittävämpänä pidetään palkkatyötä ja siihen osallistumista. Palkkatyö ja ammatti vaikuttavat niin yksilön identiteettiin, asemaan kuin paikkaan yhteiskunnassa. Palkkatyö tarjoaa myös työyhteisön johon yksilö voi kuulua. Osallisuutta ja sen edistämistä tulee tarkastella niin kulttuurissa ja käytännöissä kuin yhteiskunnan rakenteissa ja strategiatasollakin. Yhteiskunnassa osallisuuden mahdollisuudet ovat tärkeässä osassa etenkin sosiaali- ja terveystalveluissa sekä työllisyystalveluissa. Myös kolmannen sektorin toimijat, koulut ja työpaikat ovat tärkeitä osallisuuden vahvistajia. Myös sosiaalityö on yksi tärkeimmistä osallisuuden edistämisen kanavista. (THL 2022; Domanski, 1998.)

Osallistumis- ja vaikutusmahdollisuuksien tukemisessa tulisi aina huomioida se, etteivät kaikki käytä samoja tiedonsaantikanavia. Lisäksi osallisuutta tulisi hyödyntää sosiaali- ja terveystalveluiden kehittämisessä esim. asiakaslähtöiset toimintamallit. Osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia luodessa tulisi huomioida se, että kehitetään osallistumismenetelmiä kaikille ikäryhmille sopiviksi ja huomioidaan myös erityistä tukea tarvitsevat. Myös

maahanmuuttajien osallistumismahdollisuudet tulisi huomioida kattavasti, koska niiden kautta heidän integroitumistansa toteutetaan. (THL 2022.)

Esille on noussut huoli siitä, että yhteiskunnassa yksilöiden rooli määrittynyt markkinatalouden ja hallinnollisten ohjelmien niin käyttäjän kuin vastaanottajan roolissa, josta puuttuu osallistuvan kansalaisuuden painopiste. Vastaanottajan roolissa oleminen voi passiivoittaa yksilöä yhteisten asioiden hoitamisesta ja vaikuttaa sitä kautta arvoihin kuin päätöstenteeon prosesseihin. Mäkinen painottaa, että osallisen kansalaisen roolissa toimiminen edellyttää kykyä vaikuttaa omaan elämäänsä ja ympäristöönsä liittyviin asioihin. (Mäkinen 2006, 3.)

Tietoyhteiskuntastrategioita laaditaan usein kehittyneissä maissa ja niissä usein kuuluu erilaisten viranhaltijoiden ja asiantuntijoiden ääni. Näissä näkemyksissä on ominaista yksinäisyys ja deterministiset ilmaisut. Tietoyhteiskuntakehitys on niin voimakasta, että valtion hallinnon on vastattava siihen ja huomioitava sen kehityskaaren tarpeet. (Mäkinen 2006, 16.) Poliittinen legitimitetti mahdollistaa tietoyhteiskunnan rakentumisen, joka suomalaisessa hyvinvointivaltiossa on tapahtunut. (Castells & Himanen 2002, 4.) Tietoyhteiskunnan kehittämistä viedään koko ajan läpi erilaisten strategioiden avulla (Mäkinen 2006, 16).

Kansalaisten osallisuuden toteutuminen on hyvin kyseenalaista, kun tarkastellaan tietoyhteiskunnan strategioita. Heidän tehtävä on sopeutua ja vastaanottaa, jolloin osallistuminen yhteiskunnan jäsenenä jää ohueksi. Tietoyhteiskunnan kehittyminen vaatii myös koko ajan opiskelua ja tietojen sekä taitojen päivittämistä. Se vaatii myös uuden teknologian haltuunottoa ja jatkuvaa niin laitteiden kuin sisältöjen uusimista. Teknologiaa käyttävän kansalaisen eli käyttäjäkansalaisuuden toteutuminen vaatii sen, että kansalaisen pääsee tekniikan luo ja sen käyttäjäksi. Lisäksi hänellä on oltava valmiuksia erilaisten sovellusten. (Mäkinen 2006, 19.) Liikenne ja viestintäministeriö toteaa, että tietoyhteiskuntaa kehitettäessä tulee huomioida erityisryhmien sekä lasten ja ikääntyneiden asema

tietoyhteiskunnan itsenäisinä toimijoina ja palveluiden käyttäjinä. (Liikenne- ja viestintäministeriö 2007, 10.)

Sähköisen asioinnin määrä sosiaali- ja terveyspalveluissa ei ole kovin korkea mitä voisi olettaa. FinSote tutkimuksen 2020 mukaan sähköistä asiointia sosiaali- ja terveyspalveluissa käytti 25.8 prosenttia vastaajista ja naiset käyttivät palveluita hieman enemmän kuin miehet. Eniten sähköistä asiointia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa käyttivät Helsingin kaupungin asukkaat, 42.6 prosenttia. Vastaajista Internetiä sähköiseen asiointiin käyttävien osuus oli 89 prosenttia. (Parikka ym. 2020.) THL arvioi, että 22 prosenttia kansalaisista asioi sosiaali- tai terveydenhuollon ammattilaisen kanssa sähköisesti vuonna 2020. Puolet vastaajista koki sosiaali- ja terveydenhuollon sähköiset palvelut pääosin hyödyllisiksi, mutta tulosten perusteella oli myös viitteitä siitä, että nykyinen sähköinen palvelutarjonta on liian suppea. THL korostaa, että sähköistä asiointia lisättäessä tulisi aina huomioida monenlaiset käyttäjäryhmät. (THL 2021.)

Vastaajista 79.5 prosenttia oli kokenut esteitä ja huolia sähköisten palvelujen käytössä. Vastaajista vain 18.7 prosenttia oli saanut opastusta ja ohjeistusta sosiaali- ja terveydenhuollon verkkopalveluiden käyttöön. (Parikka ym. 2020.) Matalat käyttäjäluvut ja esteitä kokeneiden osuus voivat kertoa siitä, etteivät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut ole kovin käyttäjäystävällisiä ja asiakaslähtöisiä? Toisaalta palveluiden matalat käyttäjäluvut voivat kertoa siitä, että ihmiset haluavat saada kasvokkain saatavaa palvelua.

## **Miten käy kohtaamisen?**

Sähköisten asiointipalveluiden lisääntyessä vaatii se asiakkaan omaan itseohjautuvuutta ja sähköisten palveluiden käyttötaitoja. Verkkoon siirtyvät palvelut voivat tuoda helpotusta perusterveydenhuollon saatavuusongelmaan. Palveluiden käyttäjän ja palveluiden tuottajan sähköisten palveluiden välityksellä tapahtuva kohtaaminen voi olla synkronoitua yhtäaikaista kohtaamista tai synkronoimatonta, jolloin kommunikointi tapahtuu kummallekin parhaiten sopivana ajankohtana. Terveystieteiden tutkimuksissa palveluiden sähköistyminen on ollut nopeaa ja tavanomaiset rutiinimaiset palvelut

hoidetaan verkon kautta itselle parhaiten sopivana ajankohtana ja ammattilaisen kohtaaminen tapahtuu erityistilanteissa, joissa tarvitaan henkilökohtaista vuorovaikutusta. Mäkinen & Jousimaa painottavat, sitä että terveydenhuollon palveluiden on uudistuttava ja eikä älylaitteiden käyttö ole ikäkysymys. (Mäkinen & Jousimaa 2015.)

Sähköisten palveluiden kautta organisaatioihin haetaan joustavuutta. Se vapauttaa aukiolo- ja työskentelyaikoja niin, että ne vastaavat paremmin asiakkaan ja ammattilaisen oman elämän tarpeisiin. Sähköiset palvelut vaikuttavat myös toimitiloihin, niiden määrään ja laatuun. (Mäkinen & Jousimaa 2015.) Ihmiset voivat käyttää palveluita ajasta ja paikasta riippumatta palveluita heille sopivilla tavoilla. Kuitenkin palveluita kehitettäessä on huomioitava palveluiden käytettävyyden huomioiden niin laitteistojen saatavuuteen liittyvät asiat kuin käyttäjien kognitiiviset kyvyt. Vaikka monet korostavat ikäihmisten oppimiskykyä ja digitaitoja, on kuitenkin tärkeää huomioida se, ettei se kaikkien kohdalla ole kuitenkaan mahdollista. Ikäihmisten digitaidot riippuvat paljolti siitä millaista opastusta laitteiden käyttöön on saanut ja missä vaiheessa digilaitteita on elämänsä aikana päässyt käyttämään.

Tietoyhteiskunta muuttaa palvelurakenteita ja tehostaa toimintaa. Samalla herää kuitenkin kysymys kohtaamisesta. Kuka kohtaa asiakkaan ja missä kohtaaminen tapahtuu? Mitä ovat nämä erityistilanteet, joissa kasvokkain tapahtuva kohtaaminen on mahdollista?

## **Tietoyhteiskunnan sovellusalueita**

Tietoyhteiskunnan vaikutukset näkyvät laajasti yhteiskunnan eri toiminnoissa. Tekniikasta on tullut itsestään ylistettävä asia ja se tarjoaa ihmisille monenlaisia käyttöulottuvuuksia, innovaatioita ja sovelluksia. Teknologia ja sen kehittyminen on muuttanut ihmisen ja tekniikan välistä suhdetta. Koteihin on ilmestynyt erilaisia laitteita, jotka helpottavat perusarjen toimintoja. Kodinkoneista on tullut niin erottamaton osa ihmisten arkea, että niihin ei tule kiinnitettyä niin paljon huomiota. (Jokinen & Leppänen 2005, 210–211.)

Tekniikan vaikutukset näkyvät myös yhteiskunnan rakenteissa. Digitalisaation nähdään antavan mahdollisuuksia tuottavuuden ja hyvinvoinnin kasvattamiseen luonnon asettamissa rajoissa. Tekniikka mahdollistaa myös kansalaisille hyvät palvelut aiempaa tehokkaammin ja vaikuttavammin. Johtamisen ja päätöksenteon kannalta on oleellista saada reaaliaikaista tietoa, jotta nykyaikaisia työvälineitä, voidaan hyödyntää palveluiden tuottamiseen, toiminnan arviointiin ja päätöksentekoon. (STM 2023; Eduskunnan tulevaisuusvaliokunta 2022, 16.)

Digitalisaation myötä työn tekeminen on tehostunut ja asiakaspalvelusta on tullut joustavampaa. Myös tiedon käsittelyyn ja palveluiden tarjonta on muuttunut. Tekniikan kehittymisen myötä myös kansalaiset haluavat julkisilta toimijoilta moderneja sähköisiä palveluita, koska ihmiset ovat tottuneet käyttämään digitaalisia palveluita mm. pankkipalvelut, vakuutusyhtiöiden palvelut, viihdepalvelut jne. Sähköisten palveluiden kehittymiselle luo paineita myös asiakkaiden odotukset. Sähköisten palveluiden kehitykseen vaikuttaa työvoiman saatavuus. Esimerkiksi työntekijäpula pakottaa järjestämään työntekoa teknologian avulla sellaisissa tehtävissä, joissa ei ole perinteisesti totuttu tekemään työtä etänä tai digitalisaatiota hyödyntämällä. Lisäksi työntekijäpula vaikuttaa kehitykseen, koska alan osaajia on vähän saatavilla esim. ICT-alan osaajat ja heidän ammattitaitonsa. (Eduskunnan tulevaisuusvaliokunta 2022, 40.)

Suomessa julkishallinnon sähköisistä palveluista ja niiden kehittämisestä sekä yhteisiä kehittämishankkeiden yhteensovittamisesta vastaa Valtiovarainministeriön JulkICT-osasto. Sähköiset palvelut lisäävät kaikkien mahdollisuuksia käyttää julkisia palveluja joustavasti ajasta ja paikasta riippumatta. Sähköinen asiointi mahdollistaa nopean ja helpon tavan hoitaa viranomaisasioita. Sähköisten palveluiden käytön lisääminen tehostaa julkisen puolen palvelutuotantoa, joka vaikuttaa samalla positiivisesti talouteen. Valtiovarainministeriön mukaan kaiken toiminnan lähtökohtana on se, että hallinnon sähköiset palvelut ovat toimivia, helppokäyttöisiä ja turvallisia. Julkisen hallinnon asiakkuusstrategian mukaan sähköisten palveluiden tulisi

olla käyttäjilleen houkuttelevin vaihtoehto, joten niiden kehittämiseen tulee kiinnittää huomiota mm. käyttäjäkeskeinen suunnittelu, palveluprosessien uudistaminen, palveluiden yhteen toimivuuden huomioiminen ja tietoturvasta ja tietosuojasta huolehtiminen. (Valtiovarainministeriö 2023.)

Suomessa tunnettu Kantapalvelu on asiointiportaali, joka tarjoaa asiakkailleen mahdollisuutta tarkastella omia terveystietoja, uusia reseptejä, ilmaista oman hoitotahdon, ilmaista omien tietojen luovuttamiseen liittyviä asioita jne. Kantapalvelu on siitä harvinainen, että portaaliin pääsyssä on huomioitu niin ammattilaisten, viranomaisten kuin kansalaisten tietotarpeet. Myös Terveyskylän digihoitopolut ovat sellaisia, jotka voivat korvata sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisen kanssa kohtaamisen. (Kanta.fi 2023; Saranto ym. 2020, 199.)

Digitalisaatio on vaikuttanut myös Verohallinnon palveluiden kehittämiseen. Verohallinnon tavoitteena on saada yhtä suurempi osa asiakkaista käyttämään sähköisen asioinnin palveluita. Palkkatulot, etuudet, eläkkeet ym. ohjautuvat suoraan Oma Veropalveluun, jossa asiakas voi tarkistaa ja muuttaa tietojaan. Myös ennakonpidätysprosentti lasketaan automaattisesti eikä asiakkaan tarvitse itse huolehtia verokorttien toimittamisesta työnantajalle. Verohallinnon sähköisten palveluiden lisäämisen taustalla on kustannustehokkuuden lisäksi myös asioinnin helpottaminen. (Verohallinto 2023, 4.)

Sähköisten palvelujen kehittämistyössä on tärkeää huomioida se, että palvelut pelaavat yhteen ja tieto pysyy niissä käytettävänä. Sähköisten palveluiden tulisi palvella järjestäjiä, tuottajia, asiakkaita, työntekijöitä ja päätöksentekijöitä mahdollisimman hyvin. Tekniikkaa ja sähköisiä palveluita tulisi arvioida etukäteen ja pohtia sitä, miten ne tulevat vaikuttamaan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluprosesseihin, ammattilaisen työhön sekä kansalaisen mahdollisuuteen saada hoitoa ja palveluja. Erityisesti sosiaali- ja terveydenhuollon sähköisten palveluiden kohdalla on tärkeää huomioida palvelun sopivuus tilanteeseen. Lisäksi tulisi huomioida yksityisyyden suojan toteutuminen, palvelujen vaikuttavuus ja potilas- ja asiakasturvallisuuden toteutuminen. Vaikka lainsäädäntö ja ammattieettiset ohjeet ohjaavat sosiaali-

ja terveydenhuollon toimintaa sähköisissä palveluissa, silti moni pelkää yksityisyyden suojan menettämistä sähköisissä palveluissa asioidessa. Tietojärjestelmien osalta koettiin eroavaisuuksia niin palveluiden laadussa kuin saavutettavuudessaakin. Potilasturvallisuuden kannalta on oleellista pitää huolta myös ammattilaisten tietojärjestelmäkoulutuksesta. (Saranto ym. 2020, 188, 204: Hyppönen ym. 2018.)

## **Pohdinta**

Julkisia palveluita uudistetaan entistä voimakkaammin, koska yhteiskunnan kohtaamat haasteet ovat entistä monimutkaisempia ja moniulotteisempia. Kansalaiset vaativat palveluilta yhtä enemmän joustavuutta ja valinnanvapautta. Myös väestön ikääntymisen seurauksena palveluita on muutettava vastaamaan tarpeita. Näiden lisäksi yhteiskunnan rahoitustilanne pakottaa etsimään entistä tehokkaampia tapoja järjestää palveluita, jotka ovat kuitenkin korkeatasoisia ja laadukkaita. Julkisia palveluita on uudistettava myös kumppanuusnäkökulmasta, koska yhä enemmän palveluita hankitaan ostopalveluita yksityiseltä sektorilta. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2023.)

Vuoden 2023 aloittaneet hyvinvointialueet ovat yksi sosiaali- ja terveyspalveluita muuttava kokonaisuus, joka vaikuttaa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin. Sen tarkoituksena on parantaa palveluiden saatavuutta ja saavutettavuutta. Uudistuksella pyritään vaikuttamaan hyvinvointi- ja terveyserojen kaventamiseen, turvata työvoiman saanti alueilla ja vastata niin ikääntyvän väestön kuin syntyvyyden laskun aiheuttamiin haasteisiin. Uudistuksen avulla pyritään hillitsemään myös kustannusten kasvua. (Sote-uudistus 2022.) Hyvinvointialueista johtuva uudistus pakottaa etsimään kustannustehokkaita ratkaisuja palveluiden järjestämiseksi. Se väistämättä muuttaa julkisten palveluiden järjestämistä, koska palveluita on ostettava enemmän yksityisiltä palveluntarjoajilta. Tämän vuoksi palveluiden ja erilaisten järjestelmien tulisi pelata saumattomasti yhteen.

Erilaisten järjestelmien käyttö on hyvin riskialtista, koska tieto ei välttämättä siirry saumattomasti. Lisäksi tietoruaan voi kohdistua uhkaa esim. Psykoterapiakeskus Vastaamoon kohdistunut tietomurto vuosina 2018–2019.

Sosiaali- ja terveystieteiden palveluissa riski voi liittyä myös käyttäjään ja hänen taitoihinsa tunnistaa uhkia. Erilaisiin järjestelmiin kohdistuu myös tietourkintaa eli tietojen kalastelu-yrityksiä. Palveluiden käyttäjä saattaa ohjautua sivustolle, joka näyttää aidolta, mutta on urkintasivusto. Syöttämällä omat tietonsa, käyttäjän henkilö- tai tilitiedot voidaan kaapata rikollisiin tarkoituksiin. Viime aikoina tietojen kalastelua on tapahtunut eri pankkien nimissä ja verottajan nimissä. Myös Kanta ja Omakantapalveluiden kautta on kalasteltu henkilö- ja pankkitietoja.

Miten sosiaali- ja terveysalan palveluita voitaisiin lähteä kehittämään käyttäjäystävällisemmiksi ja niin, että ne vastaavat kaikkien käyttäjien tarpeita? Miten pystytään huolehtimaan käyttäjien tiedoista vaatimalla tavalla ja miten huolehditaan siitä, että kaikilla on tarvittavat käyttötaidot sähköisiin palveluihin? Varmasti nuoremmat sukupolvet hallitsevat hyvin erilaisten laitteiden käytön ja vähän vanhemmatkin oppivat järjestelmiä käyttämään, jos kokemuksia järjestelmien käytöstä löytyy esim. verkkopankkitunnukset. Eniten huolta herättää ikääntyneet ja heidän mahdollisuutensa sähköisiin palveluihin. Pohdin myös maahanmuuttajien ja sosioekonomisesti heikossa tilanteessa olevien mahdollisuuksista. Usein kun laitteet pitää olla nykyaikaisia ja internetiin kytkeytyviä, joten kaikilla ei välttämättä ole sellaisia välineitä. Yhteiskunnassa on hyvä ottaa hetki ja pohtia mitä käyttäjäystävällisyys oikeastaan tarkoittaa.

## Lähteet

- Alila, A., Gröhn, K., Keso, I. & Volk, R. 2011. Sosiaalisen kestävyuden käsite ja mallintaminen. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen raportteja ja muistioita 2011:1. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus. Viitattu 29.12.2022  
<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/73333/URN%3aNBN%3afi-fe201504224532.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castells, M. & Himanen, P. 2002. The Information Society and the Welfare State: The Finnish Model. New York: Oxford University press.
- Domanski, D.M. 1998. Prototypes of Social Work Political Participation: An Empirical Model, *Social Work*, Volume 43, Issue 2, maaliskuu 1998, sivut 156–167, <https://doi.org/10.1093/sw/43.2.156>
- Eduskunnan tulevaisuusvaliokunta 2022. Tieto- ja teknologiapolitiikan poikkihallinnollinen johtaminen. Eduskunnan tulevaisuusvaliokunnan julkaisu 5/2022. Helsinki: Eduskunta. Saatavilla:  
<https://www.eduskunta.fi/FI/naineduskuntatoimii/julkaisut/Documents/TUVJ-5-22.pdf>
- European Commission 1997. Building the European information society for us all Final policy report of the high-level expert group. Luxembourg: European Communities. Saatavilla: <http://aei.pitt.edu/8692/1/8692.pdf>
- Folcan 2023. Chattibotti – Miksi se on hyödyllinen? Viitattu 10.4.2023  
<https://folcan.fi/chattibotti/>
- Hautamäki, A. 1996. Johdanto - esitutkimus tietoyhteiskunnan vaikutuksista. Teoksessa A. Hautamäki (toim.) Suomi teollisen ja tietoyhteiskunnan murroksessa Tietoyhteiskunnan sosiaaliset ja yhteiskunnalliset vaikutukset. Helsinki: Sitra, 5–6.
- Helne, T. 2003. Syrjäytymisen yhteiskunta. Stakes, Tutkimuksia 123. Helsinki, 2003.  
[https://www.tilastokeskus.fi/tup/tietoaika/tilaajat/ta\\_01\\_04\\_geneve\\_mallimaa.html](https://www.tilastokeskus.fi/tup/tietoaika/tilaajat/ta_01_04_geneve_mallimaa.html)
- Huoltovarmuuskeskus 2022. Tietoyhteiskunta  
<https://www.huoltovarmuuskeskus.fi/toimialat/tietoyhteiskunta>
- Hyppönen, H., Lääveri, T., Hahtela, N., Suutarla, A., Sillanpää, K., Kinnunen, U.-M., Ahonen, O., Rajalahti, E., Kaipio, J., Heponiemi, T., & Saranto, K. 2018. Smart systems for capable users? Nurses' experiences on patient information systems 2017. *Finnish Journal of EHealth and EWelfare*, 10(1), 30–59. <https://doi.org/10.23996/fjhw.65363>
- Jokinen, M. & Leppänen, S. 2005. Älykäs koti – Utopiaa vai arjen ihme? Teoksessa A. Kavio, T. Inkinen & H. Liikala (toim.) Tietoyhteiskunta. Myytit ja todellisuus. Tampere: Tampere University Press, 205–225.
- Kahilainen, J. 2000. Kohti kestävästä verkostoyhteiskuntaa. Kestävä kehitys ja tietoyhteiskunta. Helsinki: Ympäristöministeriö.
- Kanta.fi 2023. Omakanta. Viitattu 28.3.2023 <https://www.kanta.fi/omakanta>

Laki hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista 29.6.2016/571

Liikenne- ja viestintäministeriö 2005. Tieto- ja viestintäteknologia tuottavuuden ja talouskasvun lähteenä. Viitattu 10.4.2023

[https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/78617/Julkaisu\\_11\\_2005.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/78617/Julkaisu_11_2005.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Liikenne- ja viestintäministeriö 2007. Arjen tietoyhteiskunta. Viitattu 5.2.2023

[https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/77808/Arjen\\_tietoyhteiskunta\\_toimintaohjelma.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/77808/Arjen_tietoyhteiskunta_toimintaohjelma.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Luhtasela, L. 2009. Osallisuuden rakentuminen kuntouttavassa työtoiminnassa.

Lisensiaattitutkimus. Yhteiskuntapolitiikan laitos. Valtiotieteellinen tiedekunta.

Helsingin yliopisto. Viitattu 29.12.2022

<https://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=e7fa5820-ad67-4a88-9e11-1ee31427325c>

Manninen, A. T. 2003. Näin tehtiin Suomesta tietoyhteiskunta. Helsinki: Talentum.

Mäkinen, M. 2006. Digitaalinen voimistuminen ja kansalaisten osallisuus

tietoyhteiskunnassa. Esimerkkejä verkossa julkaisevista paikallisyhteisöistä.

Tampere: Tampereen yliopisto.

Mäkinen, R. & Jousimaa, K. 2015. Sähköisesti vai kasvokkain? Lääketieteellinen

aikakauskirja Duodecim, 2015;131(13):1279–1284. Viitattu 12.3.2023

<https://www.duodecimlehti.fi/duo12335>

Opetushallitus 2023. Tieto- ja viestintäteknologia oppimisessa. Viitattu 10.4.2023

<https://www.oph.fi/fi/tieto-ja-viestintateknologia-oppimisessa>

Parikka, S., Koskela, T., Ikonen, J., Kilpeläinen, H., Hedman, L., Koskinen, S. &

Lounamaa, A. 2020. Kansallisen terveys-, hyvinvointi ja palvelututkimus FinSoten

perustulokset 2020. Verkkojulkaisu: [thl.fi/finsote](http://thl.fi/finsote). Viitattu 29.12.2022

<https://www.terveytemme.fi/finsote/2020/sahkoiset.html>

Parviainen, P., Tihinen, M., Kääriäinen, J. & Teppola, S. 2017. Tackling the

digitalization challenge: how to benefit from digitalization in practice. International Journal of Information Systems and Project Management 5(1), 63–77.

Raivio, H. & Karjalainen, J. 2013. Osallisuus ei ole keino tai väline, palvelut ovat!

Osallisuuden rakentuminen 2010-luvun tavoite- ja toimintaohjelmissa. Teoksessa

Era, T. (toim.): Osallisuus – oikeutta vai pakkoa? Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 156.

Saranto, K., Kinnunen, U-M., Jylhä, V. & Kivekäs, E. 2020. Digitalisaatio ja sähköiset

palvelut uudistuvassa sosiaali- ja terveydenhuollossa. Teoksessa A. Hujala & H.

Taskinen (toim.), Uudistuva sosiaali- ja terveysala. Tampere: Tampere University Press, 179–212.

Sote-uudistus 2022. Mikä sote-uudistus? Viitattu 10.4.2023

<https://soteuudistus.fi/uudistus-lyhyesti->

STM 2023. Sote-tieto hyötykäyttöön 2020 strategia. Viitattu 28.3.2023  
[https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70321/URN\\_ISBN\\_978-952-00-3548-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70321/URN_ISBN_978-952-00-3548-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

THL 2021. Sähköisten palveluiden käyttö on lisääntynyt: joka viides asioi sähköisesti sosiaali- tai terveydenhuollossa viime vuonna. Viitattu 12.3.2023 <https://thl.fi/fi/-/sahkoisten-palveluiden-kaytto-on-lisaantynyt-joka-viides-asioi-sahkoisesti-sosiaali-tai-terveydenhuollossa-viime-vuonna>

THL 2022. Osallisuus. Viitattu 20.11.2022 <https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi/osallisuus>

Tilastokeskus 2004. Kuinka Suomesta tuli tietoyhteiskuntakehityksen mallimaa? Viitattu 11.11.2022

Työsuojelu.fi 2023. Etätyö. Viitattu 4.4.2023  
<https://www.tyosuojelu.fi/tyoolot/tyoymparisto/etatyo>

Työ- ja elinkeinoministeriö 2023. Julkisten palveluiden uudistaminen. Viitattu 10.4.2023 <https://tem.fi/julkisten-palveluiden-uudistaminen>

Valtiovarainministeriö 2023. Julkishallinnon digitaaliset palvelut. Viitattu 4.4.2023  
<https://vm.fi/sahkoiset-palvelut>

Verohallinto 2023. Verohallinnon toiminta- ja taloussuunnitelma vuosille 2020 ja 2021–2024. Viitattu 4.4.2023  
<https://www.vero.fi/contentassets/f54727fee0594df782755b68477fba92/toiminta-ja-taloussuunnitelma-2020-2024.pdf>

# Hyvinvointipolitiikka digitalisoituvassa yhteiskunnassa

*Timo Marttala*

## Johdanto

Muutos kuuluu luonnollisena osana yhteiskuntien todellisuuteen. Yksi merkittävä meneillään oleva muutos on laajasti eri elämän alueille ulottuva yhteiskunnan digitalisoituminen. Meillä on hyvät edellytykset digiosaamisen edelleen kehittämiseen, joten oikein tätä osaamistamme hyödyntämällä mahdollisuutemme tässä kehityksessä sekä taloudellisessa, että inhimillisessä että ekologisessa mielessä ovat suuret. Digitalisaatio parhailaan nopeuttaa, helpottaa, tehostaa monien asioiden hoitoa. Merkittäviin yhteiskunnallisiin muutoksiin liittyy myös riskejä niin myös digitalisaatioon. Yksi keskeinen kysymys on, miten saadaan kaikki ihmiset pysymään turvallisesti mukana digitalisoituvan yhteiskunnan toiminnoissa. Sinisilmäistä digi ihannointia on syytä välttää. Kriittisyyttä, tietoperusteisuutta tarvitaan, jotta toivottu digitalisaatiokehitys mahdollistuisi.

## Yhteiskunnallinen muutos

Muutoksessa uudet tavat ajatella ja toimia kehkeytyvät vallitsevan aikakauden sisällä, vahvistuvat ja lopulta muodostuvat uusiksi vallitseviksi tavoiksi. (Esim. Inglehardt: *The silent Revolution: Changing Values and Political Styles Among Western Publics* (2016), viitattu lähteessä Kuosmanen 2020, 12.) Isoissa yhteiskunnallisissa muutoksissa on tärkeää kohdistaa katse teknologian aktivoimiin muutoksiin, siihen miten tavaroiden ja palveluiden tuotanto muuttuu ja miten yhteiskunnalliset suhteet muuttuvat. (Esim. Kuosmanen (2017a), viitattu lähteessä Kuosmanen 2020, 12.)

Yhteiskunnallinen muutos ei ole ainoastaan muutosta ajattelutavoissa, toimintamalleissa ja yksilötason käyttäytymisessä vaan edellyttää kokonaisuuden kaikkien osien samanaikaista muutosta. Yhteiskunnallinen muutoskyky muodostuu useista erilaisista systeemien osien kyvykkyyksistä ja

kyvyn kehittäminen edellyttää useiden eri kyvykkyyksien kehittämistä samanaikaisesti. (Wennberg, Laaksolahti, Hirvola, 2021.)

Yhteiskunnat ovat jatkuvassa muutoksessa, tärkeää on ymmärtää mitkä tekijät aktivoivat muutoksia ja millaisia muutoksia eri tekijöiden vaikutuksista on odotettavissa. Muutoksista oppiminen mahdollistaa tulevien muutosten parempaa hallintaa. Muutokseen liittyy kylläkin myös yllätyksellisyys, josta koronapandemia on hyvä esimerkki.

## **Digitalisaation keskeisiä mahdollisuuksia ja uhkia**

Teknologisen kehityksen kielteisistä vaikutuksista työllisyyteen varoitellaan säännöllisin väliajoin. Historiallisesti näyttää kuitenkin siltä, että työllisyys kehittyy vakaasti ainakin pitkällä aikavälillä. Uusien teknologioiden arvioidaan selviytyvän yhä monimutkaisemmista työtehtävistä. Kuitenkin asiantuntijoiden näkemykset pitkän aikavälin työllisyysvaikutuksista ovat vaihtelevia. Taloustieteellisen selitysmallin mukaan teknologia hävittää työpaikkoja, mutta teknologisen kehityksen ajatellaan myös johtavan innovatiivisten alojen laajenemiseen ja työn kysynnän lisääntymiseen näillä aloilla. Massachusetts Institute of Technologyn tutkijat Erik Brynjolfsson ja Andrew McAfee ovat nostaneet esiin myös näkemyksen ettei ole olemassa mitään lakia, jonka mukaan teknologia synnyttäisi uusia työpaikkoja automaattisesti. Asiantuntijat nostavat poikkeuksetta esille, että rutiinityön ja ennustettavan työn suhteen ihmistyövoiman tarve tulevaisuudessa vähenee. Toisaalta koneoppimisen sovellukset ovat tunkeutumassa myös ei-rutiinitöiden alueelle. Työelämän epävarmistuminen vaikuttaa todennäköiseltä, vaikka teknologinen kehitys ei johtaisikaan massatyöttömyyteen. Teknologiseen kehitykseen liittyvä havainnot korostavat sitä, että 2030-luvun sosiaalipolitiikan tulisi turvata työvoiman joustava liikkuvuus epävarmojen työsuhteiden, itsensä työllistämisen ja koulutuksen välillä. Digitaalisessa taloudessa sosiaalipolitiikka olisi perusteltua linkittää osaksi kestävästä talouskehitystä. Sosiaalipolitiikan tulee 2030-luvulla ratkaista miten työmarkkinoiden joustavuus ja makrotalouden vakaus turvataan taloudellisesti, sosiaalisesti ja ekologisesti kestäväällä tavalla. (Pulkka 2016.)

Pahin uhkakuva on, että ajamme itsemme digitalisaatiolla unohduksiin, ulkoistamme osaamisemme ja muistimme koneille ja jätämme elämämme algoritmeille. Tämän seurauksena on muistin menettämisen tragedia. Demokratiasta, yksilöllisyydestä ja sivistyksestä jää jäljelle sieluttomat ihmiset, jotka eivät ymmärrä edes mitä menettävät.

Koronakriisistä emme olisi selvinneet näin vähillä vaurioilla ilman digitalisaatiota. Digitalisaatio teknologisinä sovelluksina kuuluu moniin jokapäiväisiin toimiin sekä työssä että vapaa-ajalla. Esimerkiksi puhelimen käyttö, pankkiasiat, tiedonvälitys, uutispalveluiden käyttö nojaavat nykyisin digitalisaatioon. Yhteiskunnan infrastruktuuri, huolto- ja liikennejärjestelyt ja terveyspalvelut ovat vauhdilla digitalisoituneet. Digitalisaatiossa on syntynyt uusia yrityksiä ja valtarakennelmia. Perinteisiin ansaintamalleihin sitoutuneet yritykset ovat kokeneet merkittäviä muutoksia. (Kangas, Nenonen, Välimäki 2021.)

Yhteiskuntien eri toimintojen sujuvuus on hyvin riippuvainen bittien maailman toimivuudesta ja tämän riippuvuuden käänköpuolena on haavoittuvuus. Bittien maailman kautta on mahdollista tuottaa merkittävää haittaa esimerkiksi isoja taloudellisia menetyksiä, yhteiskunnallista epäjärjestystä ja fyysistä tuhoa. Toisaalta digitalisoituva maailma tarjoaa mm. valtioiden turvallisuuspolitiikalle uuden ulottuvuuden. (Hämeen-Anttila, Katajala, Sihvola & Hetemäki 2013.)

Digitalisaation kautta voidaan mahdollistaa asiakkaiden osallistumista uusien palvelujen luomiseen ja kehittämiseen, asiakaslähtöisyyden lisäämistä. Prosessien automatisoinnilla voidaan säästää aikaa ja työpanosta. Automatisoinnilla voidaan vähentää virheitä. Digitaalisuus mahdollistaa uudenlaisia työn tekemisen tapoja kuten etätyötä. (Tampereen yliopisto.)

## **Digitalisaatio ja sosiaalipolitiikka**

Sote-uudistumisen onnistumiseen vaikuttaa osaltaan digitalisaatio. Se on tärkeä työväline palvelujen saatavuuden ja yhdenvertaisuuden parantamisessa. Digitalisointi on arkipäivää jo nyt Suomen sosiaali- ja terveydenhuollossa esim. robotiikka ja sähköinen resepti. Kehitettävää on

edelleen paljon mm. sähköisen ajanvarausjärjestelmän suhteen. Digitalisoinnilla ei saavuteta haluttuja hyötyjä, jos toimintatapoja ei kyetä samalla uudistamaan. Palveluprosessien logiikka täytyy miettiä uudestaan. Ammattilaiset ja asiakkaat innostuvat, jos palvelu koetaan hyödylliseksi ja helpoksi käyttää. Toimintatapoihin kohdistuva haaste koskee myös sähköisten palvelujen kehittäjiä. Palvelujen kehittäminen on ollut liian teknologiavetoista. Toimintatapojen uudistaminen ei riipu pelkästään ammattilaisten tahdosta. Myös lainsäädäntö avaa ja sulkee eri mahdollisuuksia.

Ihmisten luottamus digitaalisiin palveluihin on tärkeää. Vahvaa tietoturvaa on painotettu voimakkaasti, jolloin palvelujen käytettävyys on jäänyt toissijaiseksi. (Sosiaalivakuutus.fi, 2016.)

On ongelmallista, jos digitalisaatio nähdään hallinnollisena tehostamisena ei niinkään sosiaaliturvajärjestelmän muutoksena. Sosiaaliturvan digitalisaation suunnittelu tarvitsee syvempää ymmärrystä muutoksesta ja sen seurauksista. Digitalisaatiossa on kyse valinnoista, kehittämisestä ja käyttöönotosta esimerkiksi mitä pitäisi digitalisoida ja mitä ei, millaiset arvovalinnat ovat digitalisaation taustalla. Sosiaalityö lähtee lähtökohtaisesti asiakkaan ja ammattilaisen interaktiosta ja ammattilaisen harkintavallasta, joka heijastaa myös empatiaa toisen ihmisen tilanteeseen. Tekoälyllä voidaan kehittää nopeampaa prosessointia, mutta se ei kykene huomioimaan esimerkiksi empatiatarpeita. Osana keskustelua pitäisi olla myös se mitä menetetään, kun siirrytään katutason ammattilaisesta ns. näyttöpäätteammattilaiseen. Sosiaaliturvan digitalisaatioon liittyvä yksi tärkeä aihe on sen vaikutukset eriarvoisuuteen. Palvelujen kohdistaminen digitaitoisille ja digihalukkaille ei takaa, että oikeudet peruspalveluihin toteutuu myös heille, jotka ovat suhteessa valtaväestöön marginaalisemmassa asemassa. Digitalisaatio kuuluu 2030-luvun sosiaaliturvaan, mutta sitä rakennettaessa olisi perusteltua käydä laajempaa keskustelua siitä mitä digitalisaatiolla halutaan muuttaa. (van Gerven, 2021.)

## Pohdinta

Oletettavasti digitalisaatiokehitys uusinkin harppauksin tulee jatkumaan vielä pitkään. On haastavaa nähdä täysin tarkkaa kuvaa siitä mihin kaikkeen ja miten tämä kehitys tulee pitkällä aikavälillä vaikuttamaan. Tärkeää tässäkin muutoksessa on perustaa päätöksenteko tutkittuun laaja-alaiseen kustannusvaikuttavuustietoon. Vallitsevan yksiuolotteisen talouskeskeisyyden aikakaudella on ollut nähtävissä, on edelleen nähtävissä selkeästi näkökulman laajentamisen tarvetta ja yksi merkittävä keino näkökulman laajentamiseen on linkittää sosiaalipoliittinen tarkastelu vahvasti osaksi taloudellista tarkastelua, jolloin mahdollistuu paremmin laaja-alaisen hyvinvoinnin huomioiminen päätöksenteossa, eri toimintojen kehittämisessä. Digiosaamisen oheen tarvitaan riittävästi tarpeenmukaista substanssiosaamista, jotta haluttujen tavoitteiden optimaalinen saavuttaminen mahdollistuisi. Digitalisaatiosta ei saa tulla itseisarvo vaan se tulee ymmärtää välineenä, joka parhaimmillaan mahdollistaa sosiaalisesti, taloudellisesti ja ekologisesti kestävämmän tulevaisuuden. Monipuolisen, tutkitun, kriittisen digiosaamisen kehittämisessä ammattikorkeakouluilla on oma tärkeä roolinsa.

## Lähteet

Hämeen-Anttila, J., Katajala, K., Sihvola, A. & Hetemäki, I. 2013. Kaikki syntyy kriisistä. Gaudeamus oy, Helsinki.

Kangas, R., Nenonen, M. & Välimäki, M. 2021. Niin kuin katastrofi. Länsimaisen seitsemän tulevaisuutta. Otava kirjapaino, Keuruu.

Kuosmanen, V. 2020. Aika, arvot ja identiteetti. Itseohjautuminen ja tutkiva oppiminen 2020-luvun kestävän kehityksen näyttämöllä. Lapin ammattikorkeakoulu.

Pulkka, V-V. 2016. 2030-luvun sosiaalipolitiikka. Viitattu 29.4.2023. [2030-luvun sosiaalipolitiikka - Tutkimusblogi \(kela.fi\)](#)

Sosiaalivakuutus.fi. 2016. Digitalisaatio muokkaa sotea. Viitattu 30.4.2023. [Digitalisaatio muokkaa sotea | Sosiaalivakuutus](#)

Tampereen yliopisto. Mitä digitalisoida ja miksi. Viitattu 29.4.2023. [Mitä digitalisoida ja miksi? \(tuni.fi\)](#)

van Gerven, M. 2021. Sosiaaliturvan digitalisaatiossa tarvitaan suunnanmuutos kohti ihmisyyttä. Viitattu 30.4.2023. [Sosiaaliturvan digitalisaatiossa tarvitaan suunnanmuutos kohti ihmisyyttä | Sosiaalipoliittinen yhdistys ry](#)

Wennberg, M., Laaksolahti, H. & Hirvola, P. 2021. Näkemyksiä yhteiskunnan muutoskykyyn. Viitattu 30.4.2023. <https://www.sitra.fi/julkaisut/nakemyksia-yhteiskunnan-muutoskykyyn/>