

Digiosallisuus sosiaalialalla
Kirjallisuuskatsaus digiosallisuuden ulottuvuuksiin

Lotta Talvensaari

Opinnäytetyö
Sosiaalialan koulutus
Sosionomi AMK

2024

Sosiaalialan koulutus
Sosionomi AMK

Tekijä	Lotta Talvensaari	Vuosi	2024
Ohjaaja(t)	Seija Järvi, Timo Marttala		
Toimeksiantaja	Lapin ammattikorkeakoulu		
Työn nimi	Digiosallisuus sosiaalialalla – Kirjallisuuskatsaus digiosallisuuden ulottuvuuksiin		
Sivu- ja liitesivumäärä	46		

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on muodostaa kirjallisuuskatsauksen avulla keräämästäni tiedosta digiosallisuudesta kertova kokonaisuus. Tavoitteena on, että tätä kokonaisuutta voidaan hyödyntää sosiaalialan työkentällä. Toisin sanoen haluan opinnäytetyölläni lisätä tietoisuutta digiosallisuuden eri ulottuvuuksista. Opinnäytetyölläni pyrin vastaamaan kysymykseen: mitä digiosallisuuden käsitteeseen sisältyy sosiaalialan näkökulmasta?

Tietoperustana opinnäytetyössä on digitalisaatio ja asiakaskokemus digitalisoituvassa yhteiskunnassa sekä osallisuus ja sen kääntöpuolelta löytyvät huono-osaisuus, syrjäytyminen ja eriarvoisuus.

Opinnäytetyön menetelmänä on käytetty kuvailevaa, narratiivista kirjallisuuskatsausta. Kuvailevassa kirjallisuuskatsauksessa luodaan yleiskatsaus tutkittavasta ilmiöstä, käytetyt aineistot ovat laajoja ja tutkittava ilmiö voidaan kuvata laajalaisesti (Salminen 2011, 6).

Tutkimusaineistona tässä opinnäytetyössä ovat olleet Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen internet-artikkeli *Digiosallisuuden edistäminen* (THL 2023), Digiosallisuus Suomessa -hankkeen väliraportti *Digiosallisuuden käsite ja keskeiset osat* (Hänninen, Karhinen, Korpela, Pajula, Pihlajamaa, Merisalo, Kuusisto, Taipale, Kääriäinen & Wilska 2021) sekä Digiosallisuus Suomessa -hankkeen loppuraportti *Digiosallisuus Suomessa* (Kuusisto, Merisalo & Kääriäinen 2022).

Tuloksena digiosallisuudesta löydettiin aineiston sisällönanalyysin ja teemoittelun avulla neljä teemaa: digiosallisuus käsitteenä; digiosallisuuden edistäminen; digiosallisuus, digitaidot ja digilaitteet sekä digiosallisuus suhteessa huono-osaisuuteen ja eriarvoisuuteen. Kokonaisuutena digiosallisuus on erittäin laaja, mutta sen määritelmän voi tiivistää osallisuudeksi digitalisoituvassa yhteiskunnassa. (Kuusisto, Merisalo & Kääriäinen 2022, 17; Hänninen ym. 2021, 2).

Avainsanat Digiosallisuus, osallisuus, digitalisaatio, digitaidot, digilaitteet, huono-osaisuus, eriarvoisuus

Education of Social Services
Bachelor of Social Services

Author	Lotta Talvensaari	Year	2024
Supervisor	Seija Järvi, Timo Marttala		
Commissioned by	Lapland University of Applied Sciences Ltd.		
Subject of thesis	Digital Inclusion in Social Services – Literary Review on the Dimensions of Digital Inclusion		
Number of pages	46		

The purpose of this thesis is to collect information on digital inclusion by applying the method of literary review. The objective is that this collected information can be used in the work field of social services. In other words I want to increase the awareness on digital inclusion and its aspects with my thesis. In this thesis my goal is to answer the question What does the concept of digital inclusion contain in the perspective of social services?

The theoretical bases of this thesis are in digitalization and customer experience in the digitalizing society and in addition inclusion and on its turnside the disadvantaged, the socially excluded and inequality.

Descriptive narrative literary review was used as an analysis method in this thesis. A descriptive literary review creates an overview on the phenomena being studied, uses extensive material and can extensively describe the phenomena being studied (Salminen 2011, 6).

This literary review uses The Finnish Institute for Health and Welfare's internet article Advancement of digital inclusion (THL 2023), The concept of digital inclusiveness and its key elements – an interim report on the Digital Inclusiveness in Finland project (Hänninen, Karhinen, Korpela, Pajula, Pihlajamaa, Merisalo, Kuusisto, Taipale, Kääriäinen & Wilska 2021) and Digital Inclusiveness in Finland – The final report on the Digital Inclusiveness in Finland project (Kuusisto, Merisalo & Kääriäinen 2022) as research material.

As a result of analysing the research material through thematic content analysis four themes on digital inclusion were found. These four themes are digital inclusion as a concept; advancement of digital inclusion; digital inclusion, digital skills and digital devices; digital inclusion in relation to inequality and the disadvantaged. As a concept digital inclusion is extensive, but it can be summarized as inclusion and participation in a digital society (Kuusisto, Merisalo & Kääriäinen 2022, 17; Hänninen ym. 2021, 2).

Key words Digital inclusion, Inclusion, Digitalization, Digital skills, Digital devices, Disadvantaged, Inequality

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	7
2.1 Tarkoitus, tavoitteet ja tutkimuskysymys	7
2.2 Kirjallisuuskatsaus tutkimusmenetelmänä	8
2.3 Laadullinen sisällönanalyysi ja teemoittelu	10
2.4 Aineisto	11
2.5 Eettiset lähtökohdat ja luotettavuus	17
3 DIGITALISAATIO JA ASIAKASKOKEMUS	19
3.1 Digitalisaatio käsitteenä ja sosiaalialalla	19
3.2 Asiakaskokemus digitalisoituvassa yhteiskunnassa	21
4 OSALLISUUS JA SEN KÄÄNTÖPUOLI	24
4.1 Osallisuus	24
4.2 Huono-osaisuus, syrjäytyminen ja eriarvoisuus	27
5 DIGIOSALLISUUS	29
5.1 Digiosallisuus käsitteenä	29
5.2 Digiosallisuuden edistäminen	31
5.3 Digiosallisuus, digitaidot ja digilaitteet	35
5.4 Digiosallisuus suhteessa eriarvoisuuteen ja huono-osaisuuteen	37
6 POHDINTA	41
LÄHTEET	44

1 JOHDANTO

Kirjallisuuskatsaukseni avulla pyrin selvittämään, mitä digiosallisuus on ja millaisena se näyttäytyy sosiaalialan kannalta. Kirjallisuuskatsauksessani siis hahmotelen digiosallisuuden käsitettä sosiaalialan näkökulmasta. Digiosallisuuden määrittäminen onkin juuri nyt ajankohtaista, sillä Terveystieteiden tutkimuskeskuksen (jatkossa THL) mukaan tietoa toimintojen digitalisoimisen vaikutuksista on liian vähän (THL 2023). Digitalisaation mahdollisesti mukanaan tuomat muutokset sosiaali- ja terveyspalveluihin on tunnistettu muun muassa terveysalan tutkimus- ja innovaatiotoiminnan kasvustrategiassa (2020).

Digiosallisuuteen liittyy vahvasti huono-osaisuus, eriarvoisuus sekä syrjäytyminen (syrjäyttäminen), koska juuri huono-osaiset ja syrjäytyneet ovat eriarvoisessa asemassa digitalisaatioon ja siihen liittyvään sosiaalialan palveluiden sähköistymiseen liittyen (esim. THL 2023). Digiosallisuus ja eriarvoisuus on loogista liittää yhteen myös sosiaalihuoltolain (1301/2014, 1:1§) perusteella, sillä lain tarkoituksena on muun muassa ”vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta”. Osallisuus ja sen edistämisen tärkeys on myös hyvä perustelu opinnäytetyöni aiheen valinnalle.

Itse törmäsin digiosallisuuteen tai tarkemmin digiosattomuuteen ensimmäisen kerran vuonna 2018 työskennellessäni Kelassa asumistuen ratkaisuasiantuntijana. Digiosattomuuden ongelman laajuus valkeni minulle kesällä 2021, kun Kelan palveluasiantuntijana työskennellessäni huomasin, kuinka monen asiakkaan asiointia niin Kelassa, sosiaalitoimessa kuin esimerkiksi pankissakin hankaloitti palveluiden sähköistyminen sekä sähköiseen asiointiin tarvittavien taitojen ja/tai välineiden puuttuminen. Oman kokemukseni perusteella vaikuttaa siltä, että juuri heiltä, jotka sosiaalipalveluita eniten tarvitsevat, puuttuu usein välineet palveluiden (sujuvaan) saamiseen. Olen huomannut, että digitaidoista ja digiosallisuudesta puhutaan yleensä ikäihmisten yhteydessä ja aiheesta löytyykin jo monenlaista tietoa (esim. Valli 2022; DigilIN 2022). Tämän ja oman mielenkiintoni perusteella keskityn opinnäytetyössäni digiosallisuuteen työikäisten näkökulmasta. Tätä näkökulmaa voisi ehkä kutsua myös yleiseksi näkökulmaksi, jossa näkökulmana ei ole niinkään mikään asiakasryhmä vaan sosiaaliala ja sen asiakkaat yleisesti.

Tämä kirjallisuuskatsaus alkaa opinnäytetyöni tavoitteen, tarkoituksen ja tutkimuskysymyksen määrittelyllä. Tämän jälkeen siirryn käsittelemään kirjallisuuskatsausta tutkimusmenetelmänä ja kerron, millainen kirjallisuuskatsaus oma opinnäytetyöni on ja perustelen tutkimusmenetelmäni valinnan. Seuraavassa alaluvussa esittelen laadullisen sisällönanalyysin sekä teemoittelun tutkimusmenetelmät ja miten olen soveltanut näitä metodeja oman aineistoni analyysissä. Seuraavan alaluvun aiheena on aineisto eli mistä, miten ja millä perusteilla kirjallisuuskatsaukseni aineisto on valikoitunut sekä millaisesta aineistosta on kyse. Luvun kaksi lopussa kerron myös tutkimusaineistoni ja sen valikoinnin eettisyydestä.

Luvut kolme ja neljä pohjustavat kirjallisuuskatsaukseni varsinaista aihetta, digiosallisuutta. Luvussa kolme kerron yleistietoa digitalisaatiosta ja alati digitalisoituvammasta yhteiskunnasta sekä digitalisaation vaikutuksista asiakkuuksiin ja asiakaskokemukseen. Luvussa neljä käsittelen osallisuutta sekä sen kääntöpuolena huono-osaisuutta, syrjäytymistä ja eriarvoisuutta. Luvussa neljä siis paneudun ensin digiosallisuuden yläkäsitteeseen osallisuuteen muutamasta eri näkökulmasta, jonka jälkeen siirryn käsittelemään osattomuuden teemoja. Näitä teemoja on aiheellista avata opinnäytetyössäni siksi, että niitä voidaan osaltaan pitää digiosallisuuden vastakohdan, digiosattomuuden, syinä (ks. esim. Hänninen, Karhinen, Korpela, Pajula, Pihlajamaa, Merisalo, Kuusisto, Taipale, Kääriäinen & Wilska 2021; THL 2023).

Luvussa viisi päästään itse digiosallisuuteen ja esittelen kirjallisuuskatsaukseni tulokset. Luku on jaettu aineistosta löytyvien teemojen mukaan neljään alalukuun, jotka käsittelevät digiosallisuutta käsitteenä; digiosallisuuden edistämistä; digiosallisuutta, digitaitoja ja digilaitteita sekä digiosallisuutta suhteessa huono-osaisuuteen ja eriarvoisuuteen. Luvussa kuusi tiivistän kirjallisuuskatsauksen olennaisimmat löydökset, arvioin työni tavoitteen toteutumista sekä eettisyyttä, reflektoin opinnäytetyöprosessia ja pohdin lyhyesti mahdollisia jatkotutkimusaiheita sekä kehityskohteita.

2 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

2.1 Tarkoitus, tavoitteet ja tutkimuskysymys

Luon kirjallisuuskatsauksessani tietopaketin digiosallisuudesta, koska koen, ettei digiosallisuudesta ole vielä tarpeeksi sosiaalialalla hyödynnettävissä olevaa tietoa ja että olemassa oleva tieto on sirpaloitunut kirjojen, artikkeleiden ja muiden julkaisujen alaotsikoihin. Digiosallisuudessa on kyse muustakin kuin digitaaloista ja digiosallisuutta edistämällä voidaan edistää myös kokonaisvaltaisemmin yksilön osallisuutta ja hyvinvointia (THL 2022). Digiosallisuus on tärkeä ja ajankohtainen asia, joka koskee meitä kaikkia.

Kirjallisuuskatsaukseni tarkoituksena on muodostaa keräämästäni tiedosta digiosallisuudesta kertova kokonaisuus. Tavoitteenani on, että tätä kokonaisuutta voidaan hyödyntää sosiaalialan työkentällä. Toisin sanoen haluan opinnäytetyölläni lisätä tietoisuutta digiosallisuuden eri ulottuvuuksista. Tieto digiosallisuudesta auttaa työntekijöitä kohtaamaan asiakkaan ilman ennakko-oletuksia digipalveluiden käytön mahdollisuudesta tai digiosaamisesta, joka lisää asiakkaan kokemusta osallisuudesta. Työntekijän tieto digiosallisuudesta edistää siis asiakkaiden tasavertaista kohtaamista. Oman kokemukseni perusteella Kelan palveluasiantuntijana ajattelen myös, että digiosallisuuden edistäminen sosiaalialalla todennäköisesti vähentää niin sanottuja turhia tai ylimääräisiä yhteydenottoja. Kun työntekijä huomioi digiosallisuuden edistämisen osana asiakaskohtaamista, asiakas saa tarvittavan tiedon digiasioinnista jo ensimmäisessä yhteydenotossa, eikä asiakkaan siis tarvitse myöhemmin tiedustella uudelleen digipalveluiden käytöstä. Tämä vähentää myös työntekijöiden työtaakkaa.

Esimerkiksi Terhi Tevameren (2022, 12) mukaan sosiaali- ja terveystalveluiden ala muuttuu jatkuvasti enemmän digitaaliseksi ja teknologiseksi. Uskon, että tieto digiosallisuudesta vaikuttaa myös sosiaalialan palveluiden kehittämiseen. Digiosallisuuden huomioiminen digitaalisten palveluiden kehittämistyössä johtaa helppokäyttöisempiin, asiakasystävällisempiin ja mahdollisimman laajasti saatavilla oleviin palveluihin. Toimivat palvelut helpottavat sekä asiakkaan navigointia sosiaalialan palveluissa että sosiaalialan työntekijöitä.

Lähtökohtaisesti oma kiinnostukseni digiosallisuuteen heräsi asiakaskohtaamisten myötä. Kaikki digiosallisuuteen liittyvä kiinnostaa itseäni valtavasti ja siksi tutkimuskysymyksen muotoilu on ollut haastavaa. Ajatuksenani on ollut opinnäytetyöprosessin alusta asti luoda niin sanotusti yleistietoinen kokonaisuus digiosallisuudesta sosiaalialalla, ei niinkään pureutua digiosallisuuteen yksittäisten sosiaalialan asiakasryhmien näkökulmasta. Lopulta pyrin kirjallisuuskatsauksessani vastaamaan kysymykseen ”Mitä digiosallisuuden käsitteeseen sisältyy sosiaalialan näkökulmasta?”.

2.2 Kirjallisuuskatsaus tutkimusmenetelmänä

Toteutan opinnäytetyöni kirjallisuuskatsauksena. Kirjallisuuskatsauksessa etsitään tietoa joltain rajatulta alueelta ja yleensä tarkoituksena on vastata johonkin kysymykseen, esimerkiksi tutkimusongelmaan. Kirjallisuuskatsauksen avulla karotetaan, miten paljon ja millaista tutkimustietoa on olemassa, millaisista näkökulmista aiheesta on aiemmin tutkittu ja millaisin menetelmin. Jokaisessa opinnäytetyössä suoritetaan kirjallisuuskatsaus teoreettisen viitekehyksen muodossa. Kirjallisuuskatsausta voidaan kuitenkin hyödyntää myös opinnäytetyön menetelmänä. (JAMK 2022.) Kirjallisuuskatsaukset voidaan jakaa kolmeen tyyppiin: kuvailevaan kirjallisuuskatsaukseen, systemaattiseen kirjallisuuskatsaukseen sekä meta-analyysiin (Salminen 2011, 6). Ammattikorkeakoulun opinnäytetyön tarkoitukseen soveltuu parhaiten kuvaileva kirjallisuuskatsaus (JAMK 2022), jollainen tämäkin opinnäytetyö on.

Nimensä mukaisesti kuvailevat kirjallisuuskatsaukset ”kuvaavat aiheeseen liittyvää aiempaa tutkimusta, sen laajuutta, syvyyttä ja määrää” (JAMK 2022). Kuvaileva kirjallisuuskatsaus tai traditionaalinen kirjallisuuskatsaus on hyvin yleisesti käytetty kirjallisuuskatsauksen perustyyppi. Kuvailevassa kirjallisuuskatsauksessa luodaan yleiskatsaus tutkittavasta ilmiöstä, käytetyt aineistot ovat laajoja ja tutkittava ilmiö voidaan kuvata laaja-alaisesti. Tarvittaessa pystytään myös luokittelemaan tutkittavan ilmiön ominaisuuksia. (Salminen 2011, 6.) Valitsin tutkimusmenetelmäkseni kuvailevan kirjallisuuskatsauksen, koska hahmottelen opin-

näytetyössäni sosiaalialalle digiosallisuuden määritelmää tekemällä yleiskatsauksen digiosallisuudesta ja siihen läheisesti liittyvistä asioista, kuten digitalisaatiosta, osallisuudesta ja huono-osaisuudesta.

Kuvaileva kirjallisuuskatsaus voidaan jakaa vielä kolmeen alatyyppeihin, joita ovat narratiivinen kirjallisuuskatsaus, integroiva kirjallisuuskatsaus ja scoping-katsaus (Salminen 2011, 6; Marjamaa & Sinisalo 2022). Näistä opinnäytetyöhöni tarkoituksenmukaisin on narratiivinen kirjallisuuskatsaus, jonka avulla voidaan luoda kattava kuva käsiteltävästä aiheesta (Salminen 2011, 7) – tässä opinnäytetyössä digiosallisuudesta. Kattavalla kuvalla tarkoitan opinnäytetyössäni yleiskatsausta digiosallisuuteen sosiaalialan näkökulmasta opinnäytetyön laajuuden huomioon ottaen. En siis erittele opinnäytetyöni tuloksia sosiaalialan eri asiakasryhmien, kuten vanhustyön, vammaistyön tai perhetyön, mukaisesti. Narratiivinen kirjallisuuskatsaus sopii opinnäytetyöni tarkoitukseen myös siksi, että sen avulla on mahdollista järjestää epäyhtenäistä tietoa jatkuvaksi kokonaisuudeksi (Salminen 2011, 7). Narratiivinen kirjallisuuskatsaus antaa kirjoittajalleen myös vähän enemmän joustavuutta, sillä tiedonhaun ja valinnan sekä tiedon käsittelyprosessin ei tarvitse olla kovinkaan tarkasti kuvattuja (Marjamaa & Sinisalo 2022).

Narratiivinen kirjallisuuskatsaus voidaan jakaa vielä edelleen kolmeen eri toteuttamistapaan: toimitukselliseen, kommentoivaan ja yleiskatsaukseen. Toimituksellinen katsaus on lähinnä lehtitekstien yhteydessä toimiva toteutustapa ja kommentoivat katsaukset ovat usein metodisesti vapaamuotoisia keskustelun herättäjiä. Yleensä narratiivisella kirjallisuuskatsauksella tarkoitetaan narratiivista yleiskatsausta, joka on mainituista kolmesta toteuttamistavoista laajin. ”Tämän kirjallisuuskatsauksen analyysin muoto on kuvaileva synteesi, jonka yhteenveto on tehty ytimekkäästi ja johdonmukaisesti.” (Salminen 2011, 7.) Oma opinnäytetyöni on siis siinä mielessä narratiivisen yleiskatsauksen sovellutus, että analyysimuotona olen käyttänyt laadullista sisällönanalyysia ja teemoittelua, joita käsitelen seuraavassa alaluvussa.

2.3 Laadullinen sisällönanalyysi ja teemoittelu

Laadullista sisällönanalyysia ja teemoittelua käytetään usein synonyymeina toisilleen (Vuori 2022), mutta teemoittelua voidaan pitää myös yhtenä sisällönanalyysin muotona (Tuomi ja Sarajärvi 2018). Sisällönanalyysissä ei keskitytä aineiston kielelliseen tai muuhun ilmaisulliseen muotoon, vaan huomiota kiinnitetään aineistossa toistuviin asioihin, aiheisiin ja teemoihin (Vuori 2022). Teemoittelulla taas tarkoitetaan tutkimusongelman kannalta olennaisten teemojen paikantamista aineistosta (Juhila 2022).

Sisällönanalyysi soveltuu monenlaisen aineiston analyysiin (Vuori 2022), joten se sopi mainiosti myös kirjallisuuskatsauksessa käytetyn kirjallisen aineiston analyysiin. Laadullisessa sisällönanalyysissä ”tutkija tunnistaa ja nimeää aineistostaan löytämiä sisällöllisiä elementtejä” eli koodaa aineiston (Vuori 2022). Oma koodaukseni on ollut aineistolähtöistä (ks. Vuori 2022) eli toisin sanoen koodauksen teemat ovat löytyneet aineistosta. Kuten aineistolähtöisessä analyysissä kuuluukin, nämä teemat tai analyysiyksiköt on valittu ”aineistosta tutkimuksen tarkoituksen ja tehtävänasettelun mukaisesti” (Tuomi & Sarajärvi 2018, 108) eli yksinkertaistetusti olen etsinyt aineistostani vastausta opinnäytetyöni tutkimuskysymykseen ”mitä digiosallisuuden käsitteeseen sisältyy sosiaalialan näkökulmasta?” ja jäsennellyt löytyneet vastaukset teemoiksi.

Aloitin valitsemani aineiston (esitellään alaluvussa 2.4 Aineisto) analysoinnin alustavalla jäsentelyllä: luin jokaisen aineiston läpi ja kirjoitin lyhyet muistiinpanot niiden olennaisimmista aiheista. Näiden alustavien muistiinpanojen tarkoituksena oli oppia tuntemaan aineisto. Seuraavaksi luin aineistot vertailevalla näkökulmalla etsien niistä yhteneväisyyksiä ja eriävyyksiä. Tässä vaiheessa suljin myös pois aihealueita, jotka eivät vastanneet tutkimuskysymykseeni. Teemoittelin ensin jokaisen aineiston erikseen lähinnä aineistojen väliotsikoiden perusteella. Tämän jälkeen paikansin aineistoista toistuvia ja toisiinsa liittyviä aiheita. Käytännössä tämä toistuvien aiheiden paikantaminen tarkoitti suorien lainausten jäsentämistä samoihin aihealueisiin tai teemoihin. Nämä suorat lainaukset kuvastivat aineiston olennaisimpia asioita. Analyysini syvetessä pidin mieleni avoimena ja

teemojen nimet elivät vielä opinnäytetyöprosessin viimepäiviin asti. Lopulta jäsentelin nämä aineistossa toistuvat aiheet neljään teemaan, jotka ovat digiosallisuus käsitteenä; digiosallisuuden edistäminen; digiosallisuus, digitaaliset ja digilaitteet sekä digiosallisuus suhteessa eriarvoisuuteen ja huono-osaisuuteen.

Aineistolähtöisen analyysin lisäksi opinnäytetyössäni on nähtävissä piirteitä myös teoriaohjaavasta analyysistä. Teoriaohjaavassa analyysissä teoria toimii analyysin apuna, mutta analyysi ei perustu suoraan teoriaan (Tuomi & Sarajärvi 2018, 109). Opinnäytetyössäni teoriaohjaavuus näkyy siinä, miten teorialähtöisyys osallisuudesta on ohjannut analyysiani digiosallisuudesta. Toisin sanoen olen koko analyysini ajan pitänyt mielessäni, ikään kuin taustalla, osallisuuden käsitteen ja tämä on vaikuttanut aineistosta löytämieni teemojen valintaan. Teorialähtöinen oma opinnäytetyöni ei kuitenkaan ole, sillä teorialähtöinen analyysi ”nojaa johonkin tiettyyn teoriaan, malliin tai auktoriteetin esittämään ajatteluun” (Tuomi & Sarajärvi 2018, 110), enkä ole osallisuuden osalta perustanut käsitteen sisältöä minikään yksittäisen teorian tai mallin pohjalle. Analyysini pohjalla on ollut teoria osallisuudesta niin sanotusti kattokäsitteenä, jonka alle digiosallisuus paikantuu ja määrittyy. Osaltaan analyysiani on ohjannut myös teorialähtöisyys huono-osaisuudesta, syrjäytymisestä ja eriarvoisuudesta osallisuuden toteutumismahdollisuuksiin liittyvinä käsitteinä.

2.4 Aineisto

Tiedonhaussa olen hyödyntänyt eniten kirjastojen tietokantoja. Olen hakenut tietoa Lapin kirjaston Finna-tietokannasta, Lapin korkeakoulukonsernin tietokannoista sekä yksinkertaisesti Google-haulla. Hakusanoina olen käyttänyt ainakin termejä osallisuus, asiakasosallisuus, digiosallisuus, sähköiset palvelut, digitalisaatio, sosiaalityö, aikuissosiaalityö, asiakkuus sosiaalityössä, huono-osaisuus, syrjäytyminen ja eriarvoisuus. Nämä hakusanat ovat varsin laajoja ja niiden avulla löytyy moninaisia erilaisia aineistoja. Sain myös paljon potentiaalisia aineistoja ammattikorkeakoulun opettajien kautta sekä keuhällä 2023 suorittamassani harjoittelussa Henki ja elämä -hankkeessa. Tällaisia aineistoja en siis itse etsinyt, vaan löytyivät sattumalta tai toinen henkilö lähetti minulle linkin aineistoon

tarkoituksellisesti juuri opinnäytetyötäni varten. Paljon potentiaalista aineistoa ja lähteitä opinnäytetyöni teoriaosuuteen löysin hakusanoilla löytämieni aineistojen lähdeluetteloista. Esimerkiksi Aida Bacicin, Shafiq Samkanain ja Qun Tianin (2022) opinnäytetyön lähdeluettelosta löysin lähteitä omaan opinnäytetyöhöni.

Aluksi keräsin mahdollisimman paljon erilaisia aineistoja, kuten kirjoja, tutkimusjulkaisuja, tieteellisiä artikkeleita ja luotettavien lähteiden (esim. THL ja STM) internetsivujen tietopaketteja aiheeseen liittyen. Aiheeseen tutustuessani tein jo alustavaa poissulkemista eli rajasin pois osan aineistosta esimerkiksi ajankohtaisuuden tai tapauskohtaisuuden perusteella. Huomasin jo alustavissa tiedonhauissa, että tieto digiosallisuudesta ja siihen liittyvistä asioista on erittäin hajanaista ja siksi avoimet ja laajat hakusanat olivat aluksi tarpeellisia. Digiosallisuuden liittyvä tieto saattoi löytyä esimerkiksi laajemman teoksen alaluvusta. Lopulta tällaiset aineistot, joissa digiosallisuus oli ikään kuin sivujuonteena, eivät kuitenkaan päätyneet opinnäytetyöni aineistoksi. Vaikka tämän hajanaisen tiedon yhtenäistäminen olisi tärkeää, kävi aika nopeasti selväksi, että sellainen työ määrä ei ollut opinnäytetyön kannalta asianmukaista.

Poissulkukriteerien (ks. taulukko 1) perusteella lopullisen aineistoni ulkopuolelle jäivät esimerkiksi Soile Juujärven Yhteiskuntapolitiikka -lehdessä julkaistu tutkimusartikkeli *Sosiaalisesti syrjäytyneiden digituki – Empatiaa ja käytännön ongelmanratkaisua* (2022) sekä Leena Viinamäen, Ville Kivivirran, Arto Selkälän, Olli Voutilaisen, Antti Syväjärven & Asko Suikkasen kirjoittama Digikansalaisuus ja palveluiden saavutettavuus maaseudulla –hankkeen loppuraportti *...ajasta ja paikasta riippumatta* (2017). Juujärven artikkeli oli kyllä ajankohtainen ja aiheena digituki liittyy vahvasti digiosallisuuteen ja sen edistämiseen, mutta artikkelissa ei kuitenkaan puhuttu suoraan digiosallisuudesta ja digitukeakin tarkasteltiin pääasiassa Uudellamaalla digituen kehittämisprojekteissa sosiaalisesti syrjäytyneiden kansalaisten parissa toimivien henkilöiden näkökulmasta. (Juujärvi 2022). Tutkimusartikkeli ei siis ollut sisäänottokriteerien mukainen aiheensa, näkökulmansa ja alueellisuutensa takia. Digikansalaisuus ja palveluiden saavutettavuus maaseudulla -hankkeen loppuraportti taas on julkaistu vuonna 2017 ja se on näkökulmaltaan alueellinen sekä keskittyy verkkoasioinnin käytettävyyteen (Viinamäki ym. 2017), joten senkin aihe sivuaa kyllä digiosallisuutta, mutta raportti ei täyttänyt ajankohtaisuuden tai yleisen näkökulman kriteereitä.

Tiedonhaku- ja aineistonvalintaprosessini lopputuloksena analysoin kirjallisuuskatsauksessani kolmea lähdettä, jotka ovat THL:n internet-artikkeli *Digiosallisuuden edistäminen* (THL 2023), Digiosallisuus Suomessa -hankkeen väliraportti *Digiosallisuuden käsite ja keskeiset osa-alueet* (Hänninen, Karhinen, Korpela, Pajula, Pihlajamaa, Merisalo, Kuusisto, Taipale, Kääriäinen & Wilska 2021) sekä Digiosallisuus Suomessa -hankkeen loppuraportti *Digiosallisuus Suomessa* (Kuusisto, Merisalo & Kääriäinen 2022). Lähteissä on erilaiset näkökulmat digiosallisuuteen, mutta ne kaikki täyttävät aineistoni sisäänottokriteerit (ks. taulukko 1).

Taulukko 1: Sisäänotto- ja poissulkukriteerit

Sisäänottokriteerit	Poissulkukriteerit
Vapaasti saatavilla	Maksullinen
Suomenkielinen/suomennettu	Muut kielet
Julkaistu vuodesta 2020 eteenpäin	Julkaistu ennen vuotta 2020
Aiheena digiosallisuus yleisesti tai aikuissosiaalityön näkökulmasta	Aiheena jokin muu kuin digiosallisuus tai digiosallisuus jostain muusta kuin aikuissosiaalityön näkökulmasta
Saatavilla kirjastosta, e-kirjana tai luotettavalta nettisivulta	Ei saatavilla kirjastosta, e-kirjana tai luotettavalta nettisivulta
Kirja, e-lehti, e-artikkeli, hankeraportti, pro gradu	Artikkeli, sanoma- tai aikakauslehti, kandityö, opinnäytetyö
Tiedon yleistettävyyys/yleispätevyys	Alueellisuus/tapauskohtaisuus

THL:n sivusto kertoo nimensä mukaisesti digiosallisuuden edistämisestä ja se on jaettu kolmeentoista väliotsikkoon, joita ovat:

1. Mihin digiosallisuuden edistämisellä pyritään?
2. Digilaitteet ja yhteydet

3. Tuki laitteiden, ohjelmien ja sovellusten käyttöön
4. Viihtyminen, toisten kohtaaminen ja yhteisöllisyys digitaalisessa maailmassa
5. Digitaalisessa maailmassa voi oppia uusia taitoja
6. Digipelaaminen osallisuuden edistäjänä ja pelaavat asiakkaat
7. Palvelujen digitalisointi ja hybridipalvelut
8. Työpaikkojen sisäisten verkkoympäristöjen saavutettavuus
9. Digitaalinen osallistuminen ja vaikuttaminen
10. Digilukutaito ja digiturvallisuus
11. Digioikeuksia edistävä verkostotyö
12. Koronapandemian vaikutukset digiosallisuuteen
13. Sivulla tehdyt ehdotukset perustuvat kehittämistyön tuloksiin (THL 2023.)

Digiosallisuus Suomessa -hankkeen väliraportissa määritellään digiosallisuus ja sen keskeiset osa-alueet. Digiosallisuuden lähikäsitteiksi raportissa nimetään digikuilu, digitaalinen inkluusio, digitaalinen lukutaito, digitaalinen pääoma sekä digitaalinen kansalaisuus. Digiosallisuuden keskeisiksi osa-alueiksi taas määritellään infrastruktuuri ja teknologiset välineet; saavutettavuus; turvallisuus ja luotettavuus; taidot, osaaminen ja digituki; käytettävyyden sekä käyttäminen ja hyödyt. (Hänninen ym. 2021). Nämä samat osa-alueet löytyvät myös Digiosallisuus Suomessa -hankkeen loppuraportista (Kuusisto, Merisalo & Kääriäinen 2022, 9). Loppuraportissa kerrataan lyhyesti väliraportissa määritelty digiosallisuus, jonka jälkeen esitellään ehdotus digiosallisuuden mittaristoksi seurannan ja arvioinnin mahdollistamiseksi. Loppuraportissa luodaan myös tilannekuva digiosallisuudesta ja kerrotaan digiosallisuuden edistämisestä. (Kuusisto, Merisalo & Kääriäinen 2022.)

Analysoinnin ja tutkimuskysymyksen perusteella jaottelin aineistoista löytyvät aiheet neljään teemaan, jotka ovat digiosallisuus käsitteenä; digiosallisuuden edistäminen; digiosallisuus, digitaidot ja digilaitteet sekä digiosallisuus suhteessa eriarvoisuuteen ja huono-osaisuuteen (ks. taulukko 2). Nämä teemat olisi voinut nimetä monellakin tavalla ja on mahdollista, – ellei jopa todennäköistä – että näiden teemojen ulkopuolellakin on tärkeää tietoa digiosallisuudesta. Koska aineistoistani kaksi (Hänninen ym. 2021; Kuusisto, Merisalo & Kääriäinen 2022) olivat

suhteellisen laajoja, jouduin tekemään isojaakin rajoituksia sen perusteella, mikä aineistoissa oli keskeisintä ja mitkä teemat löytyivät kaikista aineistoista.

Taulukko 2. Aineiston analyysissä valikoituneet teemat ja niiden esiintyminen aineistoissa.

	Digiosallisuuden edistäminen (THL 2023)	Digiosallisuuden käsite ja keskeiset osa-alueet (Hänninen ym. 2021)	Digiosallisuus Suomessa (Kuusisto ym. 2022)
Digiosallisuus käsitteenä	x	x	x
Digiosallisuuden edistäminen	x	x	x
Digiosallisuus, digitaidot ja digilaitteet	x	x	x
Digiosallisuus suhteessa eriarvoisuuteen ja huono-osaisuuteen	x	x	x

Aineistoista löytyi siis myös aiheita, jotka eivät vastanneet tutkimuskysymykseeni tai joista oli mainittu niin lyhyesti, ettei niitä voinut pitää omina teemoinaan (ks. taulukko 3). Esimerkiksi THL:n sivuilla mainitaan erittäin lyhyesti digioikeuksia edistävä verkostotyö sekä digiosallisuuteen liittyvä lainsäädäntö (THL 2023). THL käsittelee sivustollaan myös koronapandemian vaikutuksia digiosallisuuteen (THL 2023), mutta tätäkään ei voinut pitää omana teemanaan, sillä digiosallisuuden edellytykset eivät muuttuneet pandemian myötä, eikä pandemia sinällään ole osa digiosallisuutta. Digiosallisuus Suomessa -hankkeen loppuraportista analysoinnin ulkopuolelle jäivät esimerkiksi tapauskuvaukset osallisuuden mahdollistamisesta digitalisaatiota hyödyntäen (Kuusisto, Merisalo & Kääriäinen 2022, 76–94), koska nämä esimerkit eivät ole yleistettävää tietoa digiosallisuudesta. Loppuraportista myöskään digiosallisuuden mittariston teema (Kuusisto, Merisalo & Kääriäinen 2022, 23–60) ei vastannut tutkimuskysymykseeni ja jäi näin analysointini ulkopuolelle. Analysointini ulkopuolelle jäi myös jollain asteella jokaisesta aineistosta löytynyt tietoturva- ja tietosuojateema (THL 2023; Kuusisto, Merisalo

& Kääriäinen 2022; Hänninen ym. 2021), koska tämä näkökulma ei tärkeydestään huolimatta koske erityisesti sosiaalialaa ja digiosallisuutta sosiaalialalla.

Taulukko 3. Aineistoista löytyneitä aiheita, jotka eivät päätyneet analysoinnin teemoiksi.

	Digiosallisuuden edistäminen (THL 2023)	Digiosallisuuden käsite ja keskeiset osa-alueet (Hänninen ym. 2021)	Digiosallisuus Suomessa (Kuusisto ym. 2022)
Koronapandemian vaikutukset digiosallisuuteen	x		
Tietoturva ja tietosuoja	x	x	x
Digiosallisuuden mittaristo			x
Digitaalinen kansalaisuus		x	
Digipelaaminen	x		
Digioikeuksia edistävä verkostotyö	x		x

Valitsemiani aineistoja analysoituani ja lähes valmista opinnäytetyötäni tarkastellessani huomasin, että opinnäytetyöhöni olisi varmasti riittänyt myös pelkästään Digiosallisuus Suomessa -hankkeen raporttien (Hänninen ym. 2021; Kuusisto, Merisalo & Kääriäinen 2022) analysointi. Tämä valinta olisi tehnyt myös sisäänottokriteereistä ja niiden tarkastelusta yksinkertaisempaa. En kuitenkaan halunnut luopua THL:n (2023) aineistosta, koska sivustolta löytyy paljon hankeraportteja tukevaa tietoa enkä halunnut heittää tekemääni työtä hukkaan. Lopputuloksena ei ehkä ole kaikista loogisin aineistopaketti, mutta pystyin kuitenkin valitsemiani aineiston avulla vastaamaan opinnäytetyöni tutkimuskysymykseen.

2.5 Eettiset lähtökohdat ja luotettavuus

Koska toteutan opinnäytetyöni kirjallisuuskatsauksena ilman toimeksiantajaa, monet eettiset kysymykset esimerkiksi haastattelukysymysten muotoiluun, haastatteluaineiston säilyttämiseen tai toimeksiantajan kanssa työskentelemiseen liittyen eivät koske opinnäytetyötäni. Tietyt eettiset periaatteet koskevat kuitenkin kaikkia opinnäytetöitä. Näitä eettisiä periaatteita käsitellään esimerkiksi Arene ry:n ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettisissä suosituksissa (Arene ry 2019), joita myös Lapin ammattikorkeakoulu noudattaa (Lapin AMK 2022). Lapin ammattikorkeakoulun opiskelijana sitoudun siis itsekin opinnäytetyössäni noudattamaan Arenen suosituksia. Arenen suositusten tavoitteena on muun muassa edistää hyvää tieteellistä käytäntöä (Arene 2019, 4).

Kaiken tutkimuksen eettisiin vaatimuksiin kuuluu hyvän tieteellisen käytännön noudattaminen (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 23). ”Hyvällä tieteellisellä käytännöllä tarkoitetaan, että tutkijat noudattavat eettisesti kestäviä tiedonhankintamenetelmiä ja tutkimusmenetelmiä” (Vilkkä 2015, 41). Hyvää tieteellistä käytäntöä noudattava tutkija siis esimerkiksi käyttää tutkimuksessaan tiedeyhteisön hyväksymiä tiedonhankinta- ja tutkimusmenetelmiä, osoittaa tutkimuksellaan hallitsevansa tutkimusmenetelmät, tiedonhankinnan ja tutkimustulokset johdonmukaisesti sekä toimii rehellisesti ja vilpittömästi toisia tutkijoita kohtaan (Vilkkä 2015, 41–42). Kirjallisuuskatsaukseen kuuluu erityisen paljon tiedonhakua ja vastuullani on pitää huolta siitä, että käyttämäni tiedonhakumenetelmät ovat eettisesti kestäviä ja löytämäni informaatio on luotettavaa. Tämän pyrin varmistamaan käyttämällä pääasiassa kirjastojen tietokantoja ja vertaamalla löytämäni aineistoa laajasti toisiinsa.

Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara ovat teoksessaan *Tutki ja kirjoita* (2009) esittäneet tieteenteon yleisiä ohjeita sekä tutkimuksen eettisiä vaatimuksia. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 22–27.) Tieteenteon ohjeisiin kuuluu esimerkiksi kriittisyys niin lähteitä kuin omia ennako-oletuksia ja mielipiteitä kohtaan. Kirjallisuuskatsaustakaan ei siis saa ohjata tiettyyn suuntaan omien mieltymysten mukaan.

Omalta osaltani uskon sen tarkoittavan ainakin sitä, etten suhtaudu digitalisointiin hyvänä tai huonona asiana, vaan yksinkertaisesti asiana, joka on vaikuttanut yhteiskuntaamme ja sosiaalialaan.

Tietoperustana ja aineistona käytän pääasiassa tieteellisiä tutkimuksia ja julkaisuja. Tieteelliselle tutkimukselle annettuja kriteerejä ovat universaalius, yhteisöllisyys, puolueettomuus ja järjestelmällinen epäilyn periaate. Tiivistetysti nämä tarkoittavat, että tieteellistä totuusarvoa on arvioitava yleispätevin kriteerein, tieteellisen tiedon tulee olla tiedeyhteisön yhteistä ominaisuutta, tieteellistä tietoa on etsittävä ja esitettävä puolueettomasti ja tieteellisten tuloksien on oltava tiedeyhteisön julkisen ja kriittisen tarkastelun alaisina. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 21.) Nämä periaatteet ovat lähtökohtana aineistoni keruussa ja sen luotettavuuden arvioinnissa. Kaikki käyttämäni aineisto ei kuitenkaan ole tieteellistä tutkimusta, sillä vertaisarvioinnin avulla voin arvioida ei-tieteellisten lähteiden luotettavuutta tieteellisten lähteiden pohjalta.

3 DIGITALISAATIO JA ASIAKASKOKEMUS

3.1 Digitalisaatio käsitteenä ja sosiaalialalla

Digitalisaatio sai alkunsa 1990-luvulla verkkoselainten kehittymisen myötä (Gerdt & Eskelinen 2018, 13). Sitra määrittelee vuoden 2020 selvityksessään digitalisaation digitaalisen teknologian käytöksi palveluissa ja ihmisten vuorovaikutuksessa (Sitra 2020, 38). Digitalisaatio voidaan määritellä myös tietotekniikan hyödyntämiseksi ja tämän hyödyntämisen jatkuvaksi lisääntymiseksi arjen järjestämisessä (Digitaalinen Helsinki 2023). Digitalisaatio onkin erittäin monimutkainen ilmiö, joka koskee taloutta, kauppaa, tuotantoa, liikennettä, yhteiskuntaa ja meidän jokaisen arkea. Digitalisaatio on voima, jonka vaikutuksesta koko yhteiskuntamme on muuttunut ja muuttuu edelleen. (Lindgren, Mokka, Neuvonen & Toponen 2019.) Digitalisaatio ja tekoäly ovat luoneet teollisen murroksen, "jonka taloudelliset, yhteiskunnalliset ja poliittiset vaikutukset tulevat olemaan valtavia (Myllymäki 2021, 9).

Digitaalinen teknologia on osa koko yhteiskuntamme perustoimintoja: se on mukana sähköverkoissa, ruokahuollossa, liikenteessä ja talousjärjestelmässä. Digitalisaation viimeaikainen nopea eteneminen on tuonut mukanaan muun muassa laitteistoresurssien virtualisoinnin. Laitteistoresurssien virtualisoinnilla tarkoitetaan virtuaalisten palvelimien käyttöä fyysisten palvelinten sijaan. (Tarkoma 2021, 94–95.) Digitaalisia palveluja onkin jo valtava määrä (Voutilainen 2020, 5). Digitalisaatiossa yhteiskunnan toiminnat muuttuvat digitaaliseen muotoon ja työstä, palveluista ja tuotantoprosesseista tulee entistä automatisoituneempia (Voutilainen 2020, 18). "Digitalisaatiossa on kyse vallan ja resurssien todellisesta uudelleenjaosta." (Lindgren, ym. 2019, 19)

Digitalisaatio ei kuitenkaan tarkoita, että kaikki asiat tietokoneistuisivat tai että jatkossa et voisi hoitaa asioitasi ilman omaa tietokonetta. Digitalisaation tarkoitus on helpottaa arkea ja kyse onkin "laajasta ajattelutapojen muutoksesta", jossa esimerkiksi palveluita ja työtehtäviä korvataan uusilla vaihtoehdoilla ja osa työtehtävistä automatisoidaan. Digipalveluiden tulee olla helppokäyttöisiä ja niiden käyttöön tulee saada helposti apua. Digipalvelu ei myöskään voi olla ainut vaihtoehto, vaan sen rinnalle pitää löytyä perinteinen palvelumuoto. Digitalisaatio voi

myös huolestuttaa ja ihan syystäkin, sillä aina digitalisaatiota ei ole toteutettu järkevästi ja joidenkin palveluiden käytettävyys on huonontunut. (Digitaalinen Helsinki 2023.)

Suomessa digitalisaatio toimii yhtenä ratkaisuna suurien haasteiden edessä. Väestön ikääntyessä ihmiset tarvitsevat enemmän tukea terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseen. Maahanmuuttajat ovat muodostaneet sosiaali- ja terveyspalveluihin uuden asiakasryhmän erilaisine tarpeineen. Tällaisiin haasteisiin vastaamisessa digitalisaatiolla on merkittävä rooli. Digitaalisuus ei ole uusille sukupolville lisä nykyisiin palveluihin, vaan oletusarvo ja asiakkaat vaativat entistä enemmän julkisilta palveluilta. Valtiovarainministeriön mukaan Suomen kilpailukyvyn edellytyksenä ovatkin juuri käyttäjälähtöiset digitaaliset julkiset palvelut. (STM 2016.)

THL:n mukaan digitaaliset palvelut ja tietojärjestelmät ovat erottamaton osa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmää. Digitaalisten palveluiden ja tietojärjestelmien tarkoituksena on sosiaali- ja terveydenhuollon kestävä uudistaminen. Sosiaali- ja terveydenhuollon toiminnat tulisi digitalisoida asiakaslähtöisesti. Useita sosiaali- ja terveyspalveluja tarjotaan digitaalisten palvelujen avulla ja digitaalisilla ratkaisuilla voidaan jopa täysin korvata perinteisiä palveluita. Osaan sosiaali- ja terveysalan toimintaa digitaalinen asiointi ei sovellu ollenkaan. Siksi perinteisiä palvelumuotoja tulee tarjota digitaalisten palveluiden rinnalla. (THL 2024.)

Ihmisten terveyttä ja elämänlaatua voidaan THL:n mukaan parantaa digitaalisilla palveluilla. Digitaaliset ratkaisut on kuitenkin suunniteltava vastaamaan ihmisten tarpeita, jotta tähän terveyttä ja elämänlaatua parantavaan lopputulokseen päästäisiin. Digitaaliset ratkaisut voivat luoda täysin uusia palvelun tarjoamisen tapoja ja tällaisia uusia digitaalisia palvelun tarjoamisen tapoja kehitetäänkin jatkuvasti. Ajanmukaisia sosiaali- ja terveydenhuollon palvelutyyppejä ovat esimerkiksi oire- ja palveluarviot, terveys- ja hyvinvointitarkastukset sekä digihoito- ja digipalvelut, chat- ja chatbot-palvelut sekä usealla hyvinvointialueella kehitettävät digitaaliset sote-keskukset. (THL 2024.)

3.2 Asiakaskokemus digitalisoituvassa yhteiskunnassa

Lähes kaikki asiakkaiden ja kuluttajien palvelutarpeet voidaan hoitaa digitaalisilla palveluilla eli verkkosivustoilla ja mobiilisovelluksilla. Digitaalisista palveluista muodostuu palveluverkostoja ja –alustoja tietoverkkoon. Näissä palveluverkostoissa ja –alustoissa toimijat tuottavat ja tarjoavat eri jakelukanavia käyttämällä erilaisia hyödykkeitä, jotka kytkeytyvät toisiinsa ja täydentävät toisiaan. (Voutilainen 2020, 15.) Asiakaskokemuksen kehittämisen peruselementit eivät kuitenkaan ole muuttuneet digitalisaation myötä ja kehittämistyön lähtökohtana olisikin aina oltava asiakas ja hänen tarpeensa. Digitalisaatio muuttaa asiakaspalvelua ja nopeuttaa asiakaskokemuksen kehitystyön muutosta. (Gerdt & Eskelinen 2018, 14, 27, 41–42.)

Sosiaalialalla esimerkiksi vuoden 2020 Terveysalan tutkimus- ja innovaatiotoiminnan kasvustrategiassa on tunnistettu digitalisaation mukanaan tuomat toimintaympäristön ja -tavan muutokset ja niiden mahdolliset vaikutukset sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestelmään. Myös Sitra on nostanut teknologian sulautumisen kaikkeen yhdeksi 2020-luvun megatrendiksi. Sitran selvityksen mukaan teknologia muuttaa toimintatapoja ja -malleja ja avoin, osallistava keskustelu teknologian vaikutuksista on tärkeää. (Sitra 2020, 37–41.) Palveluiden laadun, toimivuuden ja tehokkuuden parantamisen yhtenä keinona voidaan pitää asiakasosallisuutta. Asiakasosallisuus voi myös parantaa sosiaalista osallisuutta palveluissa ja asiakastyössä. Osallisuuden edistämiseksi palveluissa tärkeää on ainakin asiakkaiden vaikutusmahdollisuuksien lisääminen asiakasta itseään koskevassa päätöksenteossa, palveluissa ja niiden kehittämisessä. (Leemann, Kuusio & Härmäläinen 2015, 9.)

Digitalisaation myötä osa ihmisten välisestä kommunikaatiosta asiakaspalvelutilanteissa korvautuu teknologia-avusteisilla prosesseilla. Ihmiset korvataan virtuaalisilla asiakaspalvelijoilla, koska nämä virtuaaliset asiakaspalvelijat ovat ihmisiä tehokkaampia, taloudellisesti edullisempia ja tasalaatuisempia. Digitalisaatiossa tärkeää ei kuitenkaan ole teknologia itsessään, vaan tärkeintä on teknologian avulla tavoiteltava lopputulos. Asiakaskokemuksen kehittäminen digiajalla voidaan jakaa neljään tavoiteltavaan osa-alueeseen, joita ovat palvelun nopeus,

personointi, käyttäjäystävällisyys sekä hyvin rakennettu teknologiaympäristö. (Gerdt & Eskelinen 2018, 27, 56–57.)

Digitalisaation myötä palveluiden tulisi olla yhä nopeampia. Asiakkaat ovat kärsimättömiä ja palvelua pitäisi saada heti. Jatkossa palvelun tulisi olla reaaliaikaista niin asiakaspalvelussa, palautteen annossa kuin diagnooseissakin. Palvelulta odotetaan myös saatavuutta kellon ympäri sekä pitkälle vietyä automatisointia. Personoinnilla viitataan asiakaskokemuksen henkilökohtaisuuteen, joka on jo pitkään ollut erinäisten yritysten asiakaspalvelun tavoitteena. Aiemmin riitti, että asiakaspalvelu *tuntui* asiakkaasta henkilökohtaiselta, nykyään asiakaskokemuksen tulee todella olla henkilökohtainen. (Gerdt & Eskelinen 2018, 56–57.) Palveluiden nopeuden ja henkilökohtaisuuden suhteen sosiaali- ja terveysala on ehkä siinä mielessä omassa kategoriassaan, että suuri osa palveluista ei onnistu ilman henkilökohtaista kontaktia ja sekä sosiaali- että terveydenhuollon päivystyksissä palvelut on hätätilanteissa saatava heti. Toisaalta uusina palveluina digitalisaatio on tuonut sosiaali- ja terveysalalle esimerkiksi digitaaliset potilas- ja asiakasvastaanotot (THL 2024), joissa asioimaan voi päästä nopeammin.

Käyttäjäystävällisyys nousi yrityksissä esille verkkosivujen yleistyessä. Verkkosivujen myötä asiakkaan ensimmäinen kosketus yritykseen tapahtuikin nyt digitaalisesti, jolloin tiedon löydettävyys ja tavoitettavuus tuli huomionarvoiseksi. Käyttäjäystävällisyys tiivistyy helppokäyttöisyyteen, joka on merkittävä tekijä asiakaslojaliteetin kannalta, sillä helppokäyttöisyyden ja korkean asiakasuskollisuuden välillä on tutkimusten mukaan selkeä yhteys. (Gerdt & Eskelinen 2018, 58–59.) Myös sosiaali- ja terveydenhuollossa palveluita kehitetään asiakaslähtöisesti (esim. THL 2024), mutta sosiaali- ja terveydenhuollossa asiakkaalla ei todennäköisesti ole mahdollisuutta valita useiden palveluntarjoajien väliltä. Toisin sanoen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas ei välttämättä voi äänestää käyttäjäystävällisyyden puolesta vaihtamalla palveluntarjoajaa tai jättämällä palvelut käyttämättä, koska vaihtoehtoja palveluntarjoajaa ei ehkä ole ja palvelun saaminen voi usein olla käyttäjäystävällisyyttä tärkeämpää.

Asiakaskokemuksen kehittämisen neljäs osa-alue on teknologiaympäristö, joka on osa lähes kaikkia asiakaskokemuksen synnyttäviä prosesseja. Asianmukai-

nen IT-infrastruktuuri on melkeinpä välttämätön osa asiakaskokemuksen kehittämistä digiajalla. Osa teknologiaympäristöä on esimerkiksi personoidun kokemuksen varmistava asiakkaiden tunnistaminen. Teknologian tarkoitus on olla ihmisen rajallisen kapasiteetin jatke silloin, kun ihmisen muisti tai jaksaminen ei yksinkertaisesti riitä. Tätä tarkoitusta palvelee myös tekoäly, joka kuitenkin aina tarvitsee ihmisen tuekseen. (Gerdt & Eskelinen 2018, 59.) Esimerkkejä sosiaali- ja terveydenhuollon IT-infrastruktuurista ovat muun muassa OmaKanta- ja OmaKela-palvelut.

Digitalisaatio on vaikuttanut palveluihin ja asiakaskokemukseen sosiaali- ja terveydenhuollossa (esim. THL 2024; Tuusvuori 2020). Ihmisten voi kuitenkin olla hankalaa pysyä digitalisaation mukanaan tuomien muutosten perässä. Lisäksi vaikeuksia voi tuottaa eri tahojen palvelujärjestelmien erilaisuus ja yhteensopimattomuus. Digitaalisten palveluiden suunnittelussa ei myöskään välttämättä oteta huomioon heitä, jotka palveluita eniten tarvitsevat. Palveluiden siirtyessä verkkoon voidaan kysyä, kuka tästä siirtymästä hyötyy ja kenelle siitä on haittaa? (Tuusvuori 2020.)

4 OSALLISUUS JA SEN KÄÄNTÖPUOLI

4.1 Osallisuus

”Osallisuus on liittymistä (involvement), suhteissa olemista (relatedness), kuulumista (belonginess), yhteisyyttä (togetherness). Osallisuus on yhteensopivuutta (coherence) ja mukaan ottamista (inclusion). Se on osallistumista (participation) ja siihen liittyen vaikuttamista (representation) ja demokratiaa. Se on myös kaiken edellä mainitun järjestämistä ja johtamista (governance).” (Isola, Kaartinen, Leemann, Lääperi, Schneider, Valtari & Keto-Tokoi 2017, 3.)

Osallisuuden viitekehys on hyvin moninainen ja käsitteenä osallisuus on alati muuttuva kokonaisuus. Osallisuuteen sisältyy ainakin päätösvalta omassa elämässä, vastavuoroiset sosiaaliset suhteet sekä asioihin vaikuttaminen itsen ulkopuolelle niin paikallisesti kuin laajemmin yhteiskunnassa. Osallisuus on kuulumista yhteisöön sekä vaikuttamista oman elämän kulkuun, omiin mahdollisuuksiin, toimintoihin, palveluihin ja yhteisiin asioihin. Osallisuuteen kuuluu myös liittyminen hyvinvoinnin lähteisiin, joita ovat esimerkiksi kohtuullinen toimeentulo, asuminen, koulutus, turva, luottamus ja palvelut. (Isola, Kaartinen, Leemann, Lääperi, Schneider, Valtari & Keto-Tokoi 2017, 5, 9.)

THL on vuoden 2017 työpaperissaan eritellyt osallisuuden seuraaviin osa-alueisiin:

- 1) osallisuus omaan elämään
- 2) osallisuus vaikuttamisprosesseihin
- 3) paikallinen osallisuus

Osallisuudessa omaan elämään tärkeää ovat ennakoitavuus ja autonomia sekä elämän hallittavuus ja toimintaympäristön ymmärrettävyys. Osallisuuden toteutukseksi omassa elämässä yksilön on oltava kosketuksissa omien tarpeidensa ja voimavarojensa kanssa. Osallisuus vaikuttamisprosesseihin sisältää mahdollisuuden vaikuttaa ja vaikuttua palveluissa, lähipiirissä, elinympäristössä ja yhteiskunnassa. Vaikuttamisprosesseissa ”neuvotellaan resurssien jakamisesta, arvon

muodostumisesta tai merkityksellisyydestä”. Erilaisiin hyvinvoinnin lähteisiin sekä merkityksellisyyttä ja arvokkuutta lisääviin vuorovaikutussuhteisiin liittyminen ovat osa paikallista osallisuutta. Paikalliseen osallisuuteen liittyy myös vaikutusmahdollisuus resurssien jakamiseen. Paikallista osallisuutta voidaan edistää rakentamalla tiloja sekä luomalla tilanteita ja toimintaa, ”jossa asukkaalla on tilaisuus näyttää osaamistaan, panostaa yhteiseen hyvään ja vaikuttaa resurssien hallintaan”. Paikallisesti voidaan myös vastata yksilön henkilökohtaisen tunnistamisen tarpeeseen erilaisissa vastavuoroisissa suhteissa. (Isola, Kaartinen, Leemann, Lääperi, Schneider, Valtari & Keto-Tokoi 2017, 23–38.)

Sosiaalipedagogiikassa osallisuus käsitetään yksilön ja yhteisön suhteena. Osallisuus on tavoiteltava tila, joka toteutuu, kun ”ihminen on osa, toimii osana ja koee olevansa osa yhteisöä”. Sama ajatus voidaan laajentaa myös ihmisen ja yhteiskunnan väliseen suhteeseen. Osallisuus rakentuu siis osallistumisesta, kuulumisesta ja kuulumisen tunteesta. Sekä kuulumisen että osallistumisen toteutumisiksi yksilön on oltava yhteisön jäsen ja hänellä on oltava todellinen mahdollisuus vaikuttaa omalla panoksellaan yhteisiin asioihin. Toisin sanoen osallisuus ei voi toteutua minkälaisessa yhteisössä tahansa, vaan myös yhteisöltä edellytetään tiettyjä asioita osallisuuden toteutumisiksi. Kuitenkin osallisuus on mahdollista useanlaisissa ja eri kokoisissa yhteisöissä. (Nivala & Ryynänen 2019, 138–139.)

Osallisuuden perusta on sosiaalipedagogisesti ymmärrettynä merkityksellisissä sosiaalisissa suhteissa, sillä niiden pohjalta yksilölle voi kehittyä yhteisöön kuulumisen tunne. Osallistuminen on osallisuuden edellytys ja osallistuminen voidaanakin käsittää ihmisen toiminnalliseksi läsnäoloksi inhimillisissä suhteissa. Osallistuminen nähdään osallisuuden edellytyksenä siksi, että osallistuminen on lähtökohtaisesti vuorovaikutuksellista ja suhteita luovaa. Jotta osallisuus toteutuu, on olennaista myös yhteisön jäsenen kuulluksi tuleminen yhteisistä asioista päätettäessä, osallistuminen yhteisöä kehittävään toimintaan sekä mahdollisuudet vaikuttaa yhteisön asioihin. Vaikuttava osallistuminen tuottaa osallisuutta silloin, kun se perustuu vallan jakamiseen yhteisössä sellaisella tavalla, että yhteisön jäsenillä on todellisia vaikutusmahdollisuuksia. (Nivala & Ryynänen 2019, 138.)

Yhteisön asioihin vaikuttaminen tuo mukanaan vastuuta ja voi vahvistaa yksilön sitoutumista yhteisöön sekä yhteisten asioiden parantamiseen tähtäävään toimintaan. Vuorovaikutus ja yhteistoiminta ovat tärkeitä asioita vaikuttavassa osallistumisessa. Vuorovaikutuksen päämääränä on tarjota yksilölle kokemus omasta merkityksellisyydestä yhteisön jäsenenä sekä mahdollisuuksia pätevään ja merkitykselliseen osallistajuuteen. Kokonaisvaltainen toiminnallisiin prosesseihin osallistuminen voi luoda muutakin kuin hetkellisen osallisuuselämyksen – sellaisen osallisuuden tunteen, joka on prosessin aikana ”toteutuvaa toimijuutta ja vuorovaikutuksessa rakentuvaa kuulumisen tunnetta”. (Nivala & Ryyänen 2019, 138–139.)

Osallisuutta voidaan tarkentaa myös sosiaaliseksi osallisuudeksi (Leemann, Kuusio & Hämäläinen 2015). Sosiaalisella osallisuudella voidaan tarkoittaa syrjäytymisen vastakohtaa ja käsitteenä sosiaalinen osallisuus onkin eräänlainen sateenvarjokäsite, jonka alle mahtuu laajasti ja monipuolisesti erilaisia näkökulmia. Sosiaalinen osallisuus on keino ”torjua köyhyyttä, ehkäistä syrjäytymistä, edistää oikeudenmukaisuutta, yhdenvertaisuutta ja tasa-arvoista yhteiskuntaa”. Se on myös itsessään tavoiteltava arvo. (Leemann, Kuusio & Hämäläinen 2015, 1–2.)

Sosiaalisen osallisuuden keskiössä on tuoda yhteiskunnan reunoilla tai ulkopuolella olevia ihmisiä lähemmäksi yhteiskunnan toimintoja. Tämä saavutetaan erilaisten prosessien ja tukitoimien avulla. Yhdenvertaiset oikeudet, mahdollisuudet sekä resurssit yhteiskunnan toimintaan osallistumiselle ovat osa sosiaalista osallisuutta. Osallistuminen taloudelliseen, poliittiseen, sosiaaliseen ja kulttuuriseen toimintaan on tärkeää ihmisten hyvinvoinnin kannalta. Julkisen vallan on turvattava nämä oikeudet, mahdollisuudet ja resurssit osallistumiseen. Sosiaalinen osallisuus käsitetäänkin sosiaalipoliittisesta näkökulmasta ”valtion velvollisuudeksi mahdollistaa ja tukea kansalaisten osallistumista yhteiskuntaan”. Sosiaalinen osallisuus näkyy useimmiten sosiaaliturvan takaamisena tai pääsynä sosiaali- ja terveystalouteen sekä työmarkkinoille. (Leemann, Kuusio & Hämäläinen 2015, 1, 3.)

4.2 Huono-osaisuus, syrjäytyminen ja eriarvoisuus

Huono-osaisuus voidaan käsittää sivuun jäämisenä muun yhteiskunnan positiivisesta kehityksestä sekä elämässä tavanomaisista positiivisista siirtymistä (Saari, Eskelinen & Björklund 2020, 16). Huono-osaisuus kasautuu heikosta sosiaalisesta taustasta ja koulumenestyksestä (Sandberg 2015, 72). Syrjäytyminen taas voidaan käsittää huono-osaisuuden syiden ja seurausten monimuotoisena ketjuna eli huono-osaisuuden kasautumisena (Sandberg 2015, 70, 111). Yksinkertaisimmin syrjäytyminen voidaan määritellä vaikeiden tilannetekijöiden kasautumisena (Sandberg 2015, 72).

Suomessa huono-osaisuuden ydin on pitkäaikaisasunnottomuudessa ja huono-osaisten elämä jäsentyy asunnon ja asumisen ympärille. Asunnon saaminen tai säilyttäminen on olennainen elämän edellytyksiä tuottava tekijä, kun taas asunnon menettämisen uhka on merkittävä huoli. Suomessa asunnottomiksi katsotaan ulkona asuvat, tilapäisesti sukulaisten tai tuttavien luona asuvat sekä tuetun asumisen piirissä, kuten asuntoloissa tai laitoksissa, asuvat. Pitkäaikaisasunnottomon on henkilö, jonka asunnottomuus on kestänyt vuoden tai jonka elämässä on ollut toistuvia asunnottomuusjaksoja viimeisen kolmen vuoden aikana. (Saari 2015, 22–23.)

Eriarvoisuus on ”käsite, joka viittaa tasa-arvon poissaoloon tai puutteeseen” (Therborn 2014, 9–10). Eriarvoisuus on yhteiskunnallinen ja kulttuurinen ilmiö sekä loukkaus ihmisarvoa kohtaan. Eriarvoisuus aiheuttaa esimerkiksi ennenaikaisia kuolemia, sairauksia, syrjintää, köyhyyttä, turvattomuutta, avuttomuutta sekä ahdistusta ja se vie ihmisiltä mahdollisuuden kehittää kykyjään tasavertaisesti. Eriarvoisuus rajoittaa kouluttautumisen edellytyksiä sekä mahdollisuutta tavalliseen sosiaaliseen elämään. Se vaikeuttaa myös mahdollisuutta tarttua elämässä eteen tuleviin tilaisuuksiin ja mahdollisuuksiin. (Therborn 2014, 7)

Therborn jakaa kirjassaan *Eriarvoisuus tappaa* (2014) eriarvoisuuden kolmeen ulottuvuuteen, jotka ovat elämänehtojen eriarvoisuus (vital inequality), eksistentiaalinen eriarvoisuus (existential inequality) sekä resurssien eriarvoisuus (resource inequality). Kun eriarvoisuus rakentuu sosiaalisesti vaikuttaen ihmisten elinmahdollisuuksiin, puhutaan elämänehtojen eriarvoisuudesta. Elämänehtojen

eriarvoisuus selviää tutkimalla esimerkiksi kuolleisuutta, elinajanodotetta tai aliravitsemusta. Eksistentiaalisella eriarvoisuudella viitataan ihmisarvoon liittyvään eriarvoisuuteen ja se koskee ainakin riippumattomuutta, arvokkuutta ja oikeutta tulla kunnioitetuksi. Kun ihmisillä on käytettävissään eriarvoisia resursseja, puhutaan resurssien eriarvoisuudesta. Koska tyydyttävä ihmiselämä edellyttää useita eri resursseja, resurssien eriarvoisuudella on erittäin suuri merkitys. (Therborn 2014 62–63.)

Eriarvoisessa kohtelussa jotkut ihmiset suljetaan aina joidenkin asioiden ulkopuolelle. Eriarvoisuus esiintyy yhteiskunnassa pääasiassa kahdella tavalla: köyhät eristetään muista ja tavalliset ihmiset eristetään eliitistä. Kun ihmisellä ei ole riittäviä resursseja osallistua siihen jokapäiväiseen elämään, jota suurin osa ympäröivistä ihmisistä elää, puhutaan köyhyydestä. Eliittiin kuuluu kapitalistisissa yhteiskunnissa varakkain 0,1–5 prosenttia väestöstä, kun taas diktatuureissa eliitti voi koostua esimerkiksi diktaattorin lähipiiristä tai hierarkisen organisaation yläportaasta. Käsitys eliitistä erottaa johtajat ja päätöksentekijät johdettavista ja päätösten noudattajista. Resurssien eriarvoisuus jakaa yhteiskunnan rikkaisiin ja köyhiin. Tästä jaosta kärsivät eniten huono-osaiset. (Therborn 2014, 29–30.)

Eriarvoisuus ei ole sama asia kuin erilaisuus. Niin eriarvoisuuden kuin tasa-arvonkin rinnalla esiintyy erilaisuutta. Toisin kuin erot, eriarvoisuus ei ole annettua tai itse valittua, vaan eriarvoisuus eri muotoineen rakentuu sosiaalisesti. Eriarvoisuuden perustana on aina jonkinasteinen, poikkeuksellinen yhteisyys, joka ei edistä erilaisuuden ymmärtämistä. Erilaisuus, joka loukkaa jotain kyseisestä yhteydestä johdettua tasavertaisuuden oletusta, on eriarvoisuutta. (Therborn 2014, 50–51.)

5 DIGIOSALLISUUS

5.1 Digiosallisuus käsitteenä

”Kokonaisuutena digiosallisuus on aina vähintään kaksipaikkainen, osallistumisen ja osallistamisen kautta jäsentyvä tavoitetilä. Digiosallisuus toteutuu tilanteissa, joissa sekä yksilön ja erilaisten yhteiskunnallisten ryhmien että yhteiskunnallisten toimijoiden intressit kohtaavat digiosallisuuden keskeisten osa-alueiden puitteissa, eivät vain määritelmällisesti, vaan myös yksittäisen henkilön tai kansalaisen kokemuksen tasolla.” (Hänninen ym. 2021, 42).

Käsitteenä digiosallisuus sisältää eri asioita tarkastelunäkökulman mukaan. Toisin sanoen digiosallisuuden määritelmä vaihtelee sen perusteella, kuka ja missä tarkoituksessa määritelmän tekee. Sekä Digiosallisuus Suomessa -hankkeen loppuraportin että väliraportin mukaan digiosallisuutta voidaan tarkastella esimerkiksi yksilön, yhteiskunnallisen ryhmän tai teknologian ja palveluiden käyttäjän näkökulmasta. Toisaalta digiosallisuuden käsitettä voidaan lähestyä myös hallinnollisten ja muiden vastaavien toimijoiden näkökulmasta. (Kuusisto, Merisalo & Kääriäinen 2022, 18; Hänninen ym. 2021, 16, 21) Tässä opinnäytetyössä tarkastelunäkökulma on luonnollisesti sosiaaliala, tarkemmin tässä opinnäytetyössä aiemmin sosiaalialan lähtökohdista määriteltä (teoreettinen) viitekehys (luvut 3–4).

Koska aineistoistani kaksi olivat Digiosallisuus Suomessa -hankkeen raportteja (Hänninen ym. 2021; Kuusisto, Merisalo & Kääriäinen 2022), niissä digiosallisuuden määritelmä oli sama. Tiivistettynä digiosallisuus on näiden raporttien mukaan osallisuutta, joka toteutuu digitaalisten välineiden ja palveluiden avulla: toisin sanoen osallisuutta digitalisoituvassa yhteiskunnassa. (Kuusisto, Merisalo & Kääriäinen 2022, 17; Hänninen ym. 2021, 2). Nimensä mukaisesti digiosallisuudessa yhdistyvät digitalisaation ja osallisuuden käsitteet. Digiosallisuus tarkastelee siis digitalisaation vaikutuksia osallisuuteen huomioiden digitalisaation yhteiskunnallisena ilmiönä, yksilön näkökulmasta sekä tieteellisenä käsitteenä. (Kuusisto, Merisalo & Kääriäinen, 17.)

Koska digitalisaatio on keskeinen osa arkipäiviemme infrastruktuuria, voidaan useita digiosallisuuteen liittyviä kysymyksiä tarkastella myös ilman digi -etuliitettä. Tällöin kysymys on siitä, ”miten osallisuus toteutuu ylipäättään digitalisoituvassa yhteiskunnassa”. (Hänninen ym. 2021, 21.) Osallisuuden näkökulmasta digitalisaatio voi olla sekä haaste että mahdollisuus (THL 2023). Osallisuuden ja digiosallisuuden toiminnot seuraavat omaa logiikkaansa, vaikka käsitteet ovatkin rinnakkaisia. Osallisuus voi tukea digiosallisuutta ja digiosallisuus osallisuutta. Digitalisaatio voi edetessään synnyttää uudenlaisia ongelmia ratkaisujen lisäksi, jolloin digiosallisuuden ja osallisuuden välinen suhde muuttuu. (Hänninen ym. 2021, 21.) Toisaalta etäyhteydet luovat uusia osallistumisen tapoja lähitapaamisten rinnalle ja toisaalta esimerkiksi tarvittavien laitteiden puute voi tehdä asioimisesta mahdotonta. (THL 2023.)

Molemmissa Digiosallisuus Suomessa -hankkeen raporteissa digiosallisuus jaettiin kuuteen osa-alueeseen, joita ovat infrastruktuuri ja teknologiset välineet; saatavuus; turvallisuus ja luotettavuus; taidot, osaaminen ja digituki; käytettävyys sekä käyttäminen ja hyödyt (Hänninen ym. 2021, 29–39; Kuusisto, Merisalo & Kääriäinen 2022, 9). Molemmat raportit liittivät digiosallisuuden käsitteeseen myös osallistamisen ja osallistumisen (Kuusisto, Merisalo & Kääriäinen 2022, 17–19) ja väliraportissa puhutaan jopa digiosallistamisesta ja digiosallistumisesta (Hänninen ym. 2021, 25). Myös THL:n aineiston mukaan digiosallisuuteen sisältyy mahdollisuus osallistumiseen ja vaikuttamiseen digitaalisesti. (THL 2023.)

Digiosallisuus Suomessa -hankkeen väliraportissa digiosallistuminen määritellään yhteiskunnan toimintaan osallistumiseksi digitaalisten välineiden, palveluiden ja sovellusten kautta. Niihin osallistamistoimiin, joilla on myönteinen vaikutus digiosallisuuden ympäristötekijöihin, taas viitataan digiosallistamisen käsitteellä. (Hänninen ym. 2021, 2.) Yksilöiden ja eri yhteiskunnallisten ryhmien mahdollisuudet ja edellytykset omaksua ja käyttää digitaalista teknologiaa ja palveluita vaikuttavat digitaaliseen osallistumiseen. Tähän vaikuttavat myös digitaalisen teknologian ja palveluiden käyttöä ohjaavat motiivit ja tavoitteet. Yhteiskunnassa taas on osallistavia tahoja, joilla ”on intressi ja pyrkimys osallistaa kansalaisia yhteiskunnan toimintaan myös digitaalisesti”. (Kuusisto, Merisalo & Kääriäinen 2022, 19.)

Digiosallisuus Suomessa -hankkeen loppuraportin mukaan digiosallisuuteen sisältyy ajatus yksilön mahdollisuuksista digitalisaation hyödyntämiseen yhtenä osallisuuden välineenä (Kuusisto, Merisalo & Kääriäinen 2022, 9). Hankkeen väliraportti täydentää tätä näkemystä sillä ajatuksella, että digiosallisuus on ”vapaaehtoista ja arjen sujuvuuden kannalta riittävän aktiivista osallistumista yhteiskunnan toimintaan”. Väliraportissa digitaalisten sisältöjen ja palveluiden nähdään olevan olemassa nimenomaan palvelun käyttäjää ja kansalaista varten, jotta yksilöt voivat hyötyä näistä sisällöistä ja palveluista arjessaan. (Hänninen ym. 2021, 21)

Digiosallisuus Suomessa -hankkeen väliraportissa digiosallisuuden lähikäsitteiksi määriteltiin digikuilu, digitaalinen kansalaisuus, digitaalinen inkuulio, digitaalinen lukutaito sekä digitaalinen pääoma (Hänninen ym. 2021, 17). Digikuilun käsitteeseen palataan alaluvussa 5.4 Digiosallisuus suhteessa huono-osaisuuteen ja eriarvoisuuteen. Digitaalinen inkluusio taas määritellään alaluvussa 5.2 Digiosallisuuden edistäminen. Digitaalista lukutaitoa sekä digitaalista pääomaa käsitellään alaluvussa 5.3 Digiosallisuus, digitaidot ja digilaitteet. Digitaalisella kansalaisuudella viitataan ”yksilön aktiiviseen toimijuuteen ja yhteiskunnallisiin vaikutusmahdollisuuksiin”. Digitaalinen kansalaisuus on kompetenssia yhteiskunnan toimintaan osallistumiseen digitaalisissa ympäristöissä. (Hänninen ym. 2021, 23–24.) Digitaalinen kansalaisuus ei aineiston analyysissä paikantunut omaksi teemakseen digiosallisuuden käsitteen alle, joten sitä ei käsitellä enempää tässä opinnäytetyössä.

5.2 Digiosallisuuden edistäminen

Yksi keskeisimpiä yhteiskunnallisten ongelmien, kuten köyhyyden ja eriarvoisuuden, torjumiskeinoja on osallisuuden vahvistaminen. Digitalisaation myötä on tultu tietoiseksi siitä, miten merkittävä vaikutus digiosallisuudella on osallisuuden muodostumisessa. Mitä digitaalisemmiksi palvelut muuttuvat, sitä keskeisempi edellytys digiosallisuus on osallisuuden ja toimijuuden toteutumiselle yhteiskunnallisesti. Esimerkiksi Euroopan unionin tavoitteena on varmistaa kaikille mah-

dollisuus osallistua ja hyötyä digitaalisesta taloudesta ja yhteiskunnasta digiosallisuuden avulla. Euroopan komissio edistää digiosallisuutta esimerkiksi tukemalla kaikille saavutettavaa tieto- ja viestintäteknologiaa, digitaalisten taitojen kehittämistä sekä heikoimmassa asemassa olevien osallisuuden parantamista. (Hänninen ym. 2021, 7–8.)

THL:n mukaan digiosallisuuden edistämisen pyrkimyksenä on, "että ihmiset olisivat osallisia digitaalisessa maailmassa ja että digiosallisuus lisäisi osallisuutta ja hyvinvointia kaikilla elämän osa-alueilla". THL jakaa digiosallisuuden edistämisen neljään osa-alueeseen, joita ovat oma laite ja digitaidot, hyvinvointi ja osaamisen kehittäminen, vuorovaikutus ja vaikuttaminen sekä palvelut. Omaa laitetta ja digitaitoja ajatellen digiosallisuuden edistämiseen kuuluu oman digilaitteen ja nettiyhteyden hankinnan tukeminen; digitaalisten laitteiden, ohjelmien, sovellusten ja palvelujen käytön tukeminen; tietoturvallisen toiminnan ymmärryksen lisääminen digitaalisissa ympäristöissä sekä tietoisuuden kasvattaminen digitaalisista oikeuksista ja velvollisuuksista. Vuorovaikutuksen ja vaikuttamisen kautta digiosallisuutta pyritään THL:n mukaan edistämään tukemalla digiosallistumista ja -vaikuttamista, vahvistamalla digivuorovaikutuksen taitoja, vähentämällä syrjintää digitaalisissa ympäristöissä sekä tekemällä tutuksi erilaisia digitaalisia kulttuureita. Erilaisiin digitaalisiin kulttuureihin tutustumisen avulla on tarkoitus lisätä ymmärrystä toisia kohtaan. Hyvinvoinnin ja osaamisen kehittämisen osalta digiosallisuuden edistäminen tarkoittaa THL:n mukaan omannäköisen digitaalisen olemisen tukemista sekä yksilölle sopivien digitaalisten hyvinvoinnin lähteiden, kuten ajanvietteen ja yhteisöjen, löytämistä. Lisäksi hyvinvoinnin ja osaamisen osa-alueeseen kuuluu henkilön oman digiosaamisen tunnistamista siten, että digiosaamista olisi mahdollista hyödyntää käytännössä esimerkiksi opinnoissa tai työelämässä. (THL 2023.)

THL:n mukaan digiosallisuuden edistämiseen palveluiden kautta sisältyy käyttäjälähtöinen digitaalisten palveluiden kehittäminen, saavutettavuuden lisääminen, ammattilaisten digivuorovaikutustaitojen lisääminen sekä palveluiden digitalisointi siten, että kasvokkain kohtaamatta jäävät ihmiset tavoitettaisiin paremmin. Saavutettavuuden lisäämisen THL katsoo kattavan sisältöjen saavutettavuuden, käännökset sekä tukivälineiden tarjoamisen. (THL 2023.) Saavutettavuus löytyy myös Digiosallisuus Suomessa -hankkeen väli- ja loppuraporteista (Hänninen

ym. 2021, 31–33; Kuusisto, Merisalo & Kääriäinen 2022, 66–68). Kun puhutaan digitaalisista palveluista, saavutettavuus tarkoittaa esteettömyyttä palveluiden tekniseen toteutukseen, helppokäyttöisyyteen ja sisältöjen ymmärrettävyyteen liittyen (Kuusisto, Merisalo & Kääriäinen, 66). Löydettävyyden käsite liitetään usein saavutettavuuteen. Löydettävyys ”tarkoittaa mahdollisuutta löytää saatavilla oleva informaatio ja palvelut mahdollisimman helposti”. Löydettävyys tarkoittaa käytännössä esimerkiksi helposti muistettavia verkko-osoitteita ja hakukoneoptimointia sekä verkkosivujen selkeää jäsentelyä. (Hänninen ym. 2021, 31.)

Saavutettavuus ei ole sama asia kuin saatavuus, sillä vaikka palvelu tai tuote olisikin saatavilla, se ei välttämättä ole kaikkien saavutettavissa. Esimerkiksi palvelunestohyökkäys tai järjestelmän kaatuminen voivat vaikuttaa digipalvelujen saatavuuteen. Saavutettavuuden tarkoitus taas on varmistaa palvelun käyttömahdollisuudet sitä tarvitsevalle digipalvelun teknisen toteutuksen ja sisällön avulla. (Hänninen ym. 2021, 31.) Digitaalisen teknologian ja palveluiden saatavuus ja saavutettavuus tuottavat yhteenkuuluvuuden tunnetta sekä tukevat yksilöiden ja erilaisten yhteiskuntaryhmien sosiaalisia verkostoja. Tästä syystä saatavuus ja saavutettavuus ovat olennainen osa poliittista, taloudellista ja sosiaalista osallistumista sekä osallisuutta. (Hänninen ym. 2021, 21.)

Digiosallisuus Suomessa -hankkeen loppuraportissa esitetään seitsemän suositusta digiosallisuuden edistämiseksi:

1. Digiosallisuuden määritelmä ja yhtenäiset käsitteet käyttöön
2. Digiosallisuuden mittareiden jatkokehittäminen ja jalkauttaminen
3. Digiosallisuuden yhteisen tilannekuvan muodostaminen ja jatkokehitys
4. Digiosallisuuden huomioiminen digipalvelujen käyttäjälähtöisessä kehittämisessä
5. Luottamusta digipalveluihin parannettava
6. Erityisesti heikoimmassa asemassa olevien digiosallisuutta kehitettävä
7. Yhteistyön syventäminen digiratkaisujen digiosallisuuden kehittämisessä

Näiden seitsemän kohdan lisäksi kaikkien digiosallisuuden osa-alueen (infrastrukturi ja teknologiset välineet; saavutettavuus; turvallisuus ja luotettavuus;

taidot, osaaminen ja digituki; käytettävyys; käyttäminen ja hyödyt) olisi toteutettava digiosallisuuden mahdollistamiseksi. (Kuusisto, Merisalo & Kääriäinen 2022, 9–11.)

Digosallisuus Suomessa -hankkeen väliraportissa digitaalinen inklusio luetaan digiosallisuuden lähikäsitteeksi. Väliraportin kontekstissa inklusiolla viitataan yhteiskunnalliseen toimintaan osallistumiseen tai mukaan ottamiseen. Digitaalisella inklusiolla tarkoitetaan toimintamalleja, jotka pyrkivät tarjoamaan yksilöille koulutusta, palveluita tai toimintamahdollisuuksia sekä tukemaan osallisuutta digitaalisessa yhteiskunnassa. Digitaalisella inklusiolla voidaan viitata myös käytänteisiin, jotka edistävät digitaalista lukutaitoa (tähän palataan seuraavalla aluvussa) eli kykyä hyödyntää digitaalista teknologiaa arjessa. Digitaalisen inklusion yhteydessä olisi tärkeää tarkastella sitä, ”miten digitaalisen teknologian ja palvelujen käyttö tai käyttämättä jättäminen heijastuu ihmisten arkielämään digitaalisen teknologian ulkopuolella”. Eri hallinnonalat edistävät digitaalista inklusiota sellaisilla toimenpiteillä, joiden avulla pyritään tukemaan digiosattomiksi jääneiden yhteiskuntaryhmien osallisuutta. Näitä toimenpiteitä ovat muun muassa riittävien varojen ohjaamisen digitaaliseen teknologiaan, riittävän fyysisen ja teknologisen infrastruktuurin varmistaminen sekä teknologian käyttöä tukevan koulutuksen tarjoaminen. (Hänninen ym. 2021, 20–21.)

Digosallisuutta edistävästä tekijöistä Digiosallisuus Suomessa -hankkeen väliraportissa nousi esiin kyky omaksua sellaisia taitoja, jotka ovat välttämättömiä digiosallisuuden toteutumiselle. Näiden taitojen omaksumiseksi tarvitaan ohjausta ja koulutusta niin digitaalisen teknologian käyttäjille kuin digitaalisten ratkaisujen suunnittelijoille, toteuttajille ja päättäjillekin. Vain ohjauksen ja koulutuksen avulla osallisuus osataan ottaa huomioon digiratkaisuissa. (Kuusisto, Merisalo & Kääriäinen 2022, 63.) Myös THL:n mukaan digiosallisuutta voidaan edistää tukemalla digitaalisten laitteiden, ohjelmien, palveluiden ja sovellusten käyttöä. Laitteiden ja yhteyksien käyttöön tulisi olla saatavilla maksutonta ohjausta matalalla kynnyksellä. (THL 2023.)

5.3 Digiosallisuus, digitaidot ja digilaitteet

”Digitaidoilla viitataan usein tilanteeseen, jossa infrastruktuuri (laajakaistayhteydet, laitteet ja palvelut) saavuttaa tason, jolla yksilö tai yhteiskunnallinen ryhmä voi aidosti käyttää digitaalista teknologiaa edellyttäen, että mainituilla tahoilla on tarvittavat taidot tarjolla olevien digitaalisten palveluiden hyödyntämiseksi” (Hänninen ym. 2021, 21).

Digipalveluiden ääreen hakeutumisessa on se haaste, etteivät ihmiset tiedä, mitä digipalveluja on olemassa (Kuusisto, Merisalo & Kääriäinen 2022, 66). Digipalveluiden löydettävyys (ks. Hänninen ym. 2021, 31) on siis edelleen ongelma. Kun palvelut on löydetty, tarvitsee käyttäjä digitaitoja ja -osaamista digipalveluita käyttääkseen. Digitaitoja voi oppia esimerkiksi digitaitoja käsittelevistä oppaista, kuten Kansalaisen digitaidot tai DiKATA-hankkeen digitaitotasot. Koska digitaalinen teknologia kehittyy jatkuvasti, taitoja täytyy päivittää säännöllisesti. Jos digipalveluiden käyttämisestä on kulunut aikaa, tulisi kuroa kiinni mahdollinen ajan myötä kehittynyt osaamisvaje. Jos digipalvelut pystytään rakentamaan tarpeeksi hyvin, erillisiä käyttöohjeita ei tarvita. Tämä edellyttää helppokäyttöisyyttä sekä käyttöliittymän ja toiminnan selkeyttä ja itsensä selittävyyttä. (Kuusisto, Merisalo & Kääriäinen 2022, 69.)

Digitaalinen lukutaito tarkoittaa, että yksilöllä on riittävän tasoisesti ymmärrystä teknologian tai palveluiden käyttöön tarvittavasta laitteistosta, ohjelmistoista ja sovelluksista. Lisäksi digitaalisesti lukutaitoinen ihminen hallitsee kielen, jota teknologian ja palveluiden yhteydessä käytetään. Digitaalisesti lukutaitoinen pystyy myös sisällyttämään digitaalista teknologiaa omaan arkeensa. Digitaalinen kompetenssi, ICT -lukutaito, medialukutaito, internet-taidot ja digitaidot ovat digitaalisen lukutaidon lähikäsitteitä. Kaikki nämä käsitteet kertovat, mihin käyttäjän pitäisi pystyä hyödyntämällä digitaalista teknologiaa. Erityisen tärkeää digitaalinen lukutaito on esimerkiksi vähemmistöille ja heikommassa asemassa oleville yhteiskuntaryhmille, sillä digitaalinen lukutaito on olennainen osa digitaalista ja sosiaalista inkluusiota. Laajan mittakaavan digitaalista inkluusiota ei voi syntyä ilman digitaalista lukutaitoa. Tästä syystä digitaalinen lukutaito on yksi digiosallisuuden keskeisistä lähtökohdista. (Hänninen ym. 2021, 21–22.)

Digiosallisuus Suomessa -hankkeen väliraportissa puhutaan digitaitojen ja digilaitteiden yhteydessä digitaalisesta tai sähköisestä pääomasta. Digitaalinen pääoma viittaa laajemmin kaikkiin niihin resursseihin, joita yksilö tarvitsee digitaalisen teknologian hyödyntämiseksi sekä niihin resursseihin, joita syntyy digitaalisia teknologioita hyödynnettäessä. Tämä pääoma voidaan määritellä ”yksilöiden, ryhmien, organisaatioiden ja yhteisöjen mahdollisuuksiksi, osaamiseksi ja halukkuudeksi hyödyntää digitalisaatiota”. Nämä mahdollisuudet, osaaminen ja halukkuus luovat hyötyjä, joita ei ilman digitaalisia teknologioita voisi saavuttaa. Yhteiskunnallisella tasolla digitaalinen pääoma kuvaa digitaalisessa kontekstissa resursien, tarkoitusten, hyötyjen ja vaikutusten suhdetta. Olennaista on myös, millaisessa yhteydessä yksittäisen henkilön tai ryhmän resurssit ovat digitaalisen teknologian käytön vaikutuksiin. (Hänninen ym. 2021, 22–23.)

Digiosallisuudessa on kyse muustakin kuin ihmisten digitaidoista. THL:n mukaan ”digilaite ja internetyhteys ovat välttämättömyyksiä kaikille” ja myös muut digitaaliset apuvälineet voivat olla yksilöille tarpeellisia. Digiosallisuus edellyttää siis varoja ja tämä tulisi sosiaaliturva- ja etuusjärjestelmässä huomioida paremmin. (THL 2023.) Erityisesti vähävaraisilla kansanryhmillä voi puuttua taloudelliset resurssit tarvittavien laitteiden hankkimiseen. Kun kansalaisella ei ole mahdollisuutta hankkia tarvittavia laitteita, hänellä ei myöskään ole mahdollisuutta käyttää tarvittavia digipalveluita. (Kuusisto, Merisalo & Kääriäinen 2022, 65.) Tällaisille ihmisryhmille, joilla ei ole omia digilaitteita tai kenties riittävää osaamista, tulisi olla riittävästi digipalveluiden käyttöpisteitä, joissa opastusta on tarjolla (Kuusisto, Merisalo & Kääriäinen 2022, 70). Digipalveluissa asiointi helpottuu myös avoimia internetyhteyksiä lisäämällä (THL 2023).

THL:n mukaan digiosallisuuteen sisältyy avoimien internetyhteyksien saatavuuden lisäksi muun muassa maksuton matalan kynnyksen ohjaus laitteiden sekä yhteyksien hankintaan ja käyttöön. Ohjaus laitteiden hankintaa koskien on tärkeää, jotta asiakas löytää sopivan, omien tarpeidensa mukaisen laitteen. Ohjaus on tärkeää myös siksi, etteivät digitaidot pysy yllä tai pääse kehittymään yksilöllä, jolla ei ole omaa laitetta. Laitteiden ja yhteyksien hankintaan ja käyttöön liittyvää

ohjausta voidaan järjestää muun toiminnan osana sekä puhelimitse tai etäyhteyksillä. (THL 2023.) On ehkä hieman erikoista, että laitteiden käyttöä tai valintaa ohjataan puhelimitse tai etäyhteyksillä tilanteessa, jossa asiakas on mahdollisesti ostamassa itselleen näihin tarvittuja välineitä ja yhteyksiä tai asiakkaalla ei ole digilaitteiden käyttöön vaadittuja taitoja. Tilannetta hankaloittaa entisestään, että osamaksulla hankittavien laitteiden ja tiettyjen liittymien hankkimisen voi tehdä vaikeaksi ja jopa mahdottomaksi esimerkiksi luottotietojen puuttuminen. (THL 2023.) Mitä hyötyä siis on laitteiden käyttöön liittyvästä ohjauksesta, jos asiakas ei pysty hankkimaan tarvittavia laitteita?

5.4 Digiosallisuus suhteessa eriarvoisuuteen ja huono-osaisuuteen

”Digitaalisten välineiden hyödyntäminen alkaa nyky-yhteiskunnassa käytännössä olla lähes välttämättömyys useiden asioiden hoitamiseksi. Vaikka digitukea tarjotaan laajasti, monet ryhmät, kuten asunnottomat, vaikeasti päihde- ja mielenterveysongelmaiset, rikostaustaiset ja vähävaraiset tarvitsevat erityistä tukea digitaalisten välineiden käyttämiseen.” (Kuusisto, Merisalo & Kääriäinen 2022, 11)

Digiosallisuus Suomessa -hankkeen väliraportissa kerrotaan, että digitalisaation muuttaessa toimintatapoja on tärkeää varmistaa kaikille ihmisille mahdollisuus ja riittävä tuki osallistua yhteiskuntaan sekä sen prosesseihin. Lisäksi on varmistettava, että kaikilla on kyky huolehtia itsestään ja läheisistään digitalisoituvassa yhteiskunnassa. (Hänninen ym. 2021, 8.) Yleensä digitaalisen teknologian ajatellaan luovan yhteiskunnallista osallisuutta, tasa-arvoa ja sosiaalista inklusiota, johon kuuluvat esimerkiksi koulutus, palvelut ja vaikutusmahdollisuudet. Digitalisaatio voi kuitenkin tuoda mukanaan myös erilaisia haittoja. (Hänninen ym. 2021, 8–9, 18.) THL:n mukaan monilla heikommassa asemassa olevilla ihmisillä on erilaisia vajeita digitaalisessa osallisuudessa. Digitaalinen osallisuus voi kuitenkin toteutua erittäin hyvin myös yksilöllä, joka on muilla elämän osa-alueilla heikommassa asemassa. (THL 2023.)

Digiosallisuudella on siis kääntöpuolensa, jossa osallisuuteen syntyy uudenlaisia, digitalisaatioon liittyviä rajoituksia ja esteitä. Digitaalisen teknologian käyttömahdollisuudet eivät ole yhdenvertaisia kaikille yksilöille ja yhteiskunnallisille ryhmille. Käyttömahdollisuudet voivat olla huonot esimerkiksi taloudellisten resurssien vuoksi. (Hänninen ym. 2021, 17.) THL:n mukaan digiosallisuuden toteutumiseen vaadittavaa varallisuutta ei vielä huomioida tarpeeksi hyvin sosiaaliturva- ja etuusjärjestelmässä (THL 2023). Digitaalinen teknologia ei myöskään ole kaikille itsestäänselvyys vaan sen käytön intensiteetti vaihtelee (Hänninen ym. 2021, 17). Tällaiset digitaalisen teknologian käyttöerot voivat johtaa uudenlaisiin eksklusion ja syrjäytymisen muotoihin sekä digitaalisesti että sosiaalisesti (Hänninen ym. 2021, 19). Digitaalisen teknologian ja palveluiden käyttö voi yksilölle olla epärealistinen vaihtoehto iän, terveydentilan tai muiden syiden vuoksi. Ongelmia digiosallisuuden toteutumiselle tuottavat digitaalisia sisältöjä ja palveluita tuottavien tahojen näkökulmasta muun muassa puutteellinen infrastruktuuri ja tietoturva. (Hänninen ym. 2021, 17.)

Digiosallisuus Suomessa -hankkeen loppuraportin mukaan asunnottomien, vaikeasti päihde- ja mielenterveysongelmaisten, rikostaustaisten ja vähävaraisten keskuudessa on yleistä kokemus siitä, ettei ole tervetullut yleisiin asiointipisteisiin. Näissä ryhmissä on yleistä myös resurssien puute esimerkiksi tarvittavien laitteiden, verkkoyhteyden ja tunnistautumisvälineiden osalta. Vaikka vertaisopastusta tarjotaan, se ei usein onnistu taitojen tai välineiden puuttuessa. (Kuusisto, Merisalo & Kääriäinen 2022, 11.) Myös Digiosallisuus Suomessa -hankkeen väliraportissa kerrotaan, että digitaalisten palvelujen käyttäminen voi olla haasteellista erilaisille ryhmille, kuten nuorille, ikääntyneille ja toimintarajoitteisille ihmisille (Hänninen ym. 2021, 8). Molemmissa hankeraporteissa lisäksi monikulttuurisista taustoista tulevat ja vieraskieliset luetaan ryhmiksi, joilla voi olla digiosallisuuden toteutumisessa haasteita esimerkiksi kulttuuriin, taitoihin ja kielelliseen osaamiseen liittyen (Kuusisto, Merisalo & Kääriäinen 2022, 11; Hänninen ym. 2021, 8).

Käytännössä huono-osaisuus voi vaikuttaa digitaaliseen osallisuuteen esimerkiksi siten, että luottotietonsa menettäneen ihmisen digitaalinen asiointi hankaloi-

tuu. Luottotiedottoman voi olla jopa mahdotonta hankkia digiosallisuuden edellytyksenä olevia liittymiä ja laitteita. (THL 2023.) Digiosallisuus Suomessa -hankkeen loppuraportin mukaan ihmisillä voi olla haasteita myös tunnistautumisen kanssa esimerkiksi silloin, jos yksilö ei syystä tai toisesta saa pankkitunnuksia. Nämä tunnistautumisen haasteet voivat olla esteenä digitaalisissa palveluissa asiointille. Tällä hetkellä Suomessa kehitetäänkin erilaisia sähköisen tunnistautumisen ratkaisuja, joilla voidaan tulevaisuudessa varmistaa kaikille edellytykset luotettavaan toimimiseen sähköisessä maailmassa. (Kuusisto, Merisalo & Kääriäinen 2022, 69.)

Digiosallisuus Suomessa -hankkeen väliraportissa digiosattomuutta lähestytään digikuilun käsitteellä, jolla viitataan yleensä ”internetin saatavuuteen ja käyttöön liittyvää stratifikaatiota eli kerrostuneisuutta sekä siihen perustuvaa sosiaalista epätasa-arvoa”. Digikuilun käsitteeseen liittyy ajatus siitä, että aukko tai kuilu internetin saatavuudessa perustuu sosioekonomiseen statukseen, maantieteeseen, ikään, koulutukseen, kykyihin, kieleen tai muihin tekijöihin. Digikuiluja voidaan kuvailla myös aukoiksi digitaalisen teknologian saatavuudessa, saavutettavuudessa ja käytettävyydessä. Nämä aukot johtavat siihen, että jokin yksittäinen yhteiskunnallinen ryhmä tai yksilö ei voi, halua tai osaa sisällyttää digitaalista teknologiaa osaksi omaa arkipäiväänsä. (Hänninen ym. 2021, 18–19.) Digikuilulla on kolme tasoa, joista ensimmäinen koskee pääsyä digipalveluihin sekä teknologian saatavuutta ja toimivuutta, toinen digiosaamista sekä -taitoja ja kolmas digipalveluista saatuja hyötyjä, vaikutuksia sekä merkityksellisyyttä (Hänninen ym. 2021, 19, 27). Valitettavasti digikuilujen ongelma ei ratkea yksinkertaisesti parantamalla digitaalista infrastruktuuria tai ratkomalla teknologian saatavuuteen liittyviä elementtejä (Hänninen ym. 19). Digikuilut kuitenkin mahdollistavat erilaisten osallisuutta ja digiosallisuutta edesauttavien elementtien jäsentämisen, sillä digikuilut osoittavat yleensä erilaisia osallisuuteen ja digiosallisuuteen liittyviä puutteita (Hänninen ym. 2021, 8–9)

THL:n mukaan ”digiympäristö tarjoaa myös viihdettä, irtautumista arjesta, omien mielenkiinnon kohteiden parissa olemista sekä vertaiskontakteja ja yhteydenpitoa itselle tärkeisiin ihmisiin” (THL 2023). Kun otetaan huomioon digitaalisten re-

surssien puute (esim. Hänninen ym. 2021, 17), huomataan, että digitaalisen osallisuuden vajeista kärsivät huono-osaiset ihmiset, digiosattomat, jäävät siis todennäköisesti paitsi digiosallisuuden mukanaan tuomista sosiaalisista kontakteista ja erilaisista ajanvieteistä. Toisin sanoen digiosallisuuden vajeista kärsivät ihmiset ovat eriarvoisessa asemassa niin välttämättömien asioiden hoitamisessa digitaalisen teknologian avulla kuin myös digitaalisen teknologian vapaaehtoisen viihdekäytön osalta. Myös aiemmassa alaluvussa mainittu digilukutaito liittyy eriarvoisuuteen digiosallisuudessa. Ilman digilukutaitoa yksilö on eriarvoisessa asemassa suhteessa digiosallisuuden toteutumisen mahdollisuuksiin (Hänninen ym. 2021, 22). Ja toisaalta: muilla elämänaloilla huono-osainen ihminen on todennäköisesti huono-osainen myös digiosallisuuden suhteen (esim. THL 2023), jolloin riittävää digilukutaitoa ei synny.

6 POHDINTA

Digiosallisuuteen sisältyy eri asioita sen perusteella, kuka ja missä tarkoituksessa digiosallisuuden määrittelee (Kuusisto, Merisalo & Kääriäinen 2022, 18). Yhteen lauseeseen tiivistettynä digiosallisuus voidaan määritellä osallisuudeksi digitalisoituvassa yhteiskunnassa (Kuusisto, Merisalo & Kääriäinen 2022, 17; Hänninen ym. 2021, 2). Opinnäytetyöni tuloksena analysoimastani aineistosta löytyi neljä digiosallisuuden pääteemaa: digiosallisuus käsitteenä; digiosallisuuden edistäminen; digiosallisuus, digitaidot ja digilaitteet sekä digiosallisuus suhteessa huono-osaisuuteen ja eriarvoisuuteen. Näiden pääteemojen alle mahtuu vielä paljon erilaisia digiosallisuuteen liittyviä käsitteitä, kuten saatavuus ja saavutettavuus (esim. Hänninen ym. 2021, 31), digiosallistuminen ja digiosallistaminen (esim. Hänninen ym. 2021, 25), digitaalinen pääoma (esim. Hänninen ym. 2021, 22) sekä digikuilu (esim. Hänninen ym. 2021, 18–19).

Tutkimuseettisesti opinnäytetyössäni kyseenalaisinta oli mielestäni aineiston valinta. Aineistot olivat kyllä luotettavia ja uskon opinnäytetyöni tulosten olevan suhteellisen hyvin yleistettävissä sosiaalialalle, mutta luulen aineistoni ulkopuolelle jääneen tietoa, jolla olisi ollut perustellusti paikka tässä opinnäytetyössä. Koska opinnäytetyöni toteutusprosessi venyi, on mahdollista, että digiosallisuudesta on aineistoni valinnan jälkeen ilmestynyt uusia julkaisuja. Toisaalta aineiston rajaus oli tehtävä johonkin, sillä kovin montaa analysoitavaa aineistoa ei opinnäytetyön mittakaavassa pysty olemaan. Laajuudeltaankin koen opinnäytetyöni olevan kiitettävä, joten analysoitavaa aineistoa oli riittävästi.

En ehkä saavuttanut opinnäytetyölläni sitä, mitä halusin, mutta onnistuin vastaamaan tutkimuskysymykseeni. Analysoimastani aineistosta löytynyt vastaus on lopulta kaikkea muuta kuin yksinkertainen. Digiosallisuus on erittäin laaja kokonaisuus, jonka määritelmä riippuu määrittelijästä ja määrittelyn tarkoituksesta (esim. Kuusisto, Merisalo & Kääriäinen 2022, 18). Aineistoni perusteella digiosallisuuden käsitteeseen sisältyy sosiaalialan näkökulmasta ainakin digiosallisuuden edistäminen esimerkiksi saavutettavuuden (THL 2023; Hänninen ym. 2021, 31–33; Kuusisto, Merisalo & Kääriäinen 2022, 66–68) kautta; digitaidot ja digilaitteet sekä niihin liittyen digipalveluiden löydettävyyys (ks. Hänninen ym. 2021, 31)

ja helppokäyttöisyys (Kuusisto, Merisalo & Kääriäinen 2022, 69) sekä digitalisaatioon liittyvät rajoitukset ja esteet (Hänninen ym. 2021, 17) sekä niiden huomioiminen erityisesti huono-osaisuutta ja eriarvoisuutta ajatellen.

Alun perin ajatuksenani oli koota yksiin kansiin hajanainen tieto digiosallisuudesta laajempien teosten alaluvuista, artikkeleista ja internet-sivuilta. Tämä osoitautui kuitenkin aika nopeasti liian isotöiseksi ja aikaa vieväksi tehtäväksi opinäytetyön puitteissa. Uskon edelleen, että tällainen koosteteos olisi hyödyllinen sosiaalialalle ja toivoisin, että digiosallisuudesta tehtäisiin laaja käytännön työssä sovellettavissa oleva opas sosiaali- ja terveysalan ammattilaisille. Toisaalta Digiosallisuus Suomessa -hankkeen väli- ja loppuraportit (Hänninen ym. 2021; Kuusisto, Merisalo & Kääriäinen 2022) tarjoavat jo aika laajasti tietoa digiosallisuudesta.

En voi sanoa, että opinäytetyön kirjoittaminen olisi ollut helppo tehtävä. Opinäytetyöni kannalta kiinnostavien materiaalien läpi käyminen vei paljon enemmän aikaa kuin olin ajatellut. Myös aiheen rajausta tuotti vaikeuksia ja myönnettäköön, että tarkemmalla rajauksella olisin varmaankin saanut opinäytetyössäni syvällisempiä tuloksia. Vaikeuden tunteessa ei ollut kyse niinkään siitä, ettenkö olisi tiennyt mitä olen tekemässä, vaan siitä, millaiset tavoitteet itselleni ja opinäytetyölleni asetin. Kun työ tuntui ylitsepääsemättömän hankalalta, päätin, että valmis opinäytetyö on riittävän hyvä. Loppujen lopuksi olen ylpeä työni lopputuloksesta ja uskon opinäytetyöni olevan hieman enemmän kuin riittävä.

Analysoimassani aineistossa digitalisaatio ja digiosallisuus useine puolineen nähtiin sekä negatiivisena että positiivisena asiana (esim. Hänninen ym. 2021, 17). Mieleeni palaavat Osallisuuden ja itsemääräämisoikeuden tukeminen -kursilla vierailleen digituen erityisasiantuntija Piia Niilolan sanat: digitalisaatio ei ole hyvä eikä huono ilmiö – se on ilmiö, jonka kanssa on opittava elämään. Digitalisaatio tulisi siis kohdata neutraalina asiana, jolla on sekä hyviä että huonoja vaikutuksia. Sosiaalialan kannalta tärkeää ei mielestäni ole niinkään digitalisaation mukanaan tuomien muutosten tarkastelu ja erittely vaan näiden muutosten vaikutukset yksilöihin, yhteisöihin ja yhteiskuntaan sekä siitä huolehtiminen, että pysymme ammattilaisina digitalisaation mukana siten, että voimme turvata asiakkaidemme osallisuuden myös jatkossa.

Uskon, että digiosallisuus ja sen edistäminen on tärkeää myös sosiaali- ja terveysalan (henkilöstö)resurssien säästämiseksi. Jos asiakas tietää, mistä digipalvelut löytyvät ja miten niitä käytetään, yhteydenotot digipalveluihin liittyen vähenisivät. Jotta tietoisuus digipalveluista ja niiden käytöstä lisääntyisi, tulisi sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten kertoa digipalveluista ja niiden käytöstä asiakkaille systemaattisesti. Emme saisi olettaa, että asiakas osaa käyttää digipalveluita tai että hänellä on pääsy digipalveluiden käyttämiseksi välttämättömiin laitteisiin sekä yhteyksiin. Esimerkiksi THL:n (2023) mukaan digiosallisuuden edistämiseksi tulisi tarjota ohjausta digitaalisten laitteiden ja palveluiden käyttöön. Jos näitä palveluita olisi enemmän tarjolla, sekin vähentäisi digineuvonnan luomaa kuormitusta sosiaali- ja terveysalalla. Jotain konkreettista pitäisi tehdä, jotta digi-kuiluja (ks. esim. Hänninen ym. 2021, 18–19) saataisiin kurottua umpeen.

Lopuksi mieltäni painavat vielä digiosattomuuden mukanaan tuomat ongelmat. Aiheeseen opinnäytetyössäni perehdyttyäni ja omia työelämäkokemuksiani poh-tiessani olen huolissani siitä, kuinka vähän sosiaali- ja terveysalalla tunnutaan kiinnittävän huomiota nuorten aikuisten digiosattomuuteen. Järjestelmässä näyt-täisi olevan jotain vikaa, jos edes niin sanotulta digisukupolvelta ei löydy tarvitta-vaa osaamista onnistuneeseen järjestelmässä navigointiin ja jos ilman verkko-pankkitunnuksia palveluiden saaminen on lähes mahdotonta. Yhteiskunnas-tamme tulisi joko poistaa tilanteet, joissa asioiminen ilman digitaalisia resursseja on mahdotonta tai vaihtoehtoisesti pyrkiä poistamaan se mahdollisuus, ettei yk-silöllä ole tarvittavia digitaalisia resursseja.

LÄHTEET

Bacic, A., Samkanai, S. & Tian, Q. 2022. Näkökulma digiosallisuuteen – kansalaisten kokemuksia Turun seudun digitoiminnasta. Turun ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö (AMK). Luettu osoitteesta: Näkökulma digiosallisuuteen (theseus.fi)

DigiIN 2022. Ikääntyneet. Viitattu 19.10.2022. <https://digiin.fi/teemat/ikaantyneet/>

Digitaalinen Helsinki 2023. Mitä digitalisaatio tarkoittaa? Viitattu 7.8.2023. <https://digi.hel.fi/esittely/mika-digi/>

Gerdt, b. & Eskelinen, S. 2018. Digiajan asiakaskokemus. Helsinki: Alma Talent.

Hänninen, R., Karhinen, J., Korpela, V., Pajula, L., Pihlajamaa, O., Merisalo, M., Kuusisto, O., Taipale, S., Kääriäinen, J. & Wilska, T.A. 2021. Digiosallisuuden käsite ja keskeiset osa-alueet. Digiosallisuus Suomessa -hankkeen väliraportti. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2021:25. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-287-9>

Isola, A-M., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S. & Keto-Tokoi, A. 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. Työpaperi 33/2017. Luettu osoitteesta https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN_ISBN_978-952-302-917-0.pdf?sequence=1

Juhila, K. 2022. Teemoittelu. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietokirjasto. Viitattu 7.12.2022. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/metodit/teemoittelu/>

Juujärvi, S. 2022. Sosiaalisesti syrjäytyneiden ryhmien digituki – Empatiaa ja käytännön ongelmanratkaisua. YHTEISKUNTAPOLITIIKKA 87 (2022):5–6 YP 5-6/2022 Sosiaalisesti syrjäytyneiden (julkari.fi)

Kuusisto, O., Merisalo, M. & Kääriäinen, J. (toim.) 2022. Digiosallisuus Suomessa. Digiosallisuus Suomessa –hankkeen loppuraportti. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2022:10. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-182-7>

Leemann, L., Kuusio, H. & Hämäläinen, R.-M. (2015). Sosiaalinen osallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveysten ja

hyvinvoinnin laitos. https://thl.fi/documents/966696/3775621/Tietopaketti_Sosiaalinen_Osallisuus.pdf/4bc56a65-8eb2-41c3-87b8-0cd963a2c600

Lindgren J., Mokka, R., Neuvonen, A. & Toponen, A. 2019. Digitalisaatio – Muroksen koko kuva. Helsinki: Tammi.

Marjamaa, M. & Sinisalo, R. 2022. Kirjallisuuskatsauksen ohjaus – perustana tutkimuskysymys ja ohjaushaastattelu. Julkaistu 3.6.2022. Kreodi 2/2022, Ohjauksen ja oppimisen teemanumero. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2022060343112>

Myllymäki, P. 2021. Tekoälyn älykkyydestä. Teoksessa Älykäs huominen. Helsinki: Gaudeamus. S. 9–31.

Nivala, E. & Ryytänen, S. 2019. Sosiaalipedagogiikka – Kohti inhimillisempää yhteiskuntaa. Helsinki: Gaudeamus.

Oinas, P. 2019. Aikalaiset arjessaan – kuvia kyläyhteisön paikasta kaupungissa. Väitöskirja, Lapin yliopisto. <https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/64023/Oinas.Pirjo%2011.12.19.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Saari, J. 2015. Huono-osaiset. Helsinki: Gaudeamus.

Saari, J., Eskelinen, N. & Björklund, L. 2020. Raskas perintö. Helsinki: Gaudeamus.

Salminen, A. 2011. Mikä kirjallisuuskatsaus? Johdatus kirjallisuuskatsauksen tyypeihin ja hallintotieteellisiin sovelluksiin. Opetusjulkaisuja 62. Julkisjohtaminen 4. Vaasa: Vaasan yliopisto. Viitattu 4.10.2022. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-476-349-3>

Sandberg, O. 2015. Hallittu syrjäytyminen: miten syrjäytymisestä muodostui lähes jokaiseen meistä ulottuva riski? Väitöskirja, Tampereen yliopisto. Tampere: Tampere University Press 2015

Sitra (2020). Megatrendit 2020. Sitran selvityksiä 162. Tammikuu 2020. Viitattu 6.10.2022. <https://media.sitra.fi/2019/12/15143428/megatrendit-2020.pdf>

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301

STM 2016. Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena. Sosiaali- ja terveysministeriön digitalisaatiolinjaukset 2025. <https://verkkojulkaisut.valtioneuvosto.fi/stm/zine/2/toc>

Tarkoma, S. 2021. Miten tekoäly vaikuttaa kokonaisturvallisuuteen? Teoksessa Älykäs huominen. Helsinki: Gaudeamus. S. 93–112.

Therborn, G. 2014. Eriarvoisuus tappaa. Suomentanut Tatu Henttonen. Tampere: Vastapaino.

THL 2023. Digiosallisuuden edistäminen. Päivitetty 10.10.2023. Viitattu 20.10.2023. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-edistamisen-mallit/digiosallisuuden-edistaminen>

THL 2024. Digitaaliset palvelut. Viitattu 18.2.2024. <https://thl.fi/aiheet/sote-palvelujen-johtaminen/kehittyva-palvelujarjestelma/digitaaliset-palvelut>

Terveysalan tutkimus- ja innovaatiotoiminnan kasvustrategia (2020). Tiekartta 2020–2023 – Kestävää kasvua ja hyvinvointia. Valtioneuvoston julkaisu 2020:33. Viitattu 6.10.2022. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162564/VN_2020_33.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2018) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi (uud. laitos). Helsinki: Tammi.

Tuusvuori, A. 2020. Digitalisaatio jättää haavoittuvimpia ihmisiä ilman lakisääteisiä palveluja. Julkaistu 23.10.2020. Yliopisto-lehti 8/2020. Viitattu 18.2.2024. <https://www.helsinki.fi/fi/uutiset/hyva-yhteiskunta/digitalisaatio-jattaa-haavoittuvimpia-ihmisia-ilman-lakisaaiteisia-palveluja>

Valli 2022. Ikäihmiset ja digitalisaatio – Selvitykset, tutkimukset ja oppaat. Viitattu 19.10.2022. <https://www.valli.fi/tyomuotomme/ikateknologiakeskus/ikaihmiset-ja-digitalisaatio/>

Viinamäki, L., Kivivirta, V., Selkälä, A., Voutilainen, O., Syväjärvi, A. & Suikkari, A. 2017. ...ajasta ja paikasta riippumatta... Digikansalaisuus ja palveluiden saavutettavuus maaseudulla –hankkeen loppuraportti. Lapin ammattikorkeakoulun julkaisuja. Sarja A. Referee-tutkimukset 1/2017. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/137218/A%201%202017%20Viinamaki%20Kivivirta%20Selkala%20Voutilainen%20Syvajarvi%20Suikkari.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Voutilainen, T. 2020. Digitaalisten palvelujen sääntely. Helsinki: Alma Talent.

Vuori, J. 2022. Laadullinen sisällönanalyysi. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietöarkisto. Viitattu 9.12.2022. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/laadullinen-sisallonanalyysi/>