



Digi arkeen nvk 27.4.2022

VN TEAS Digiosallisuus Suomessa
Teknologian tutkimuskeskus VTT
Jyväskylän Yliopisto

Olli Kuusisto

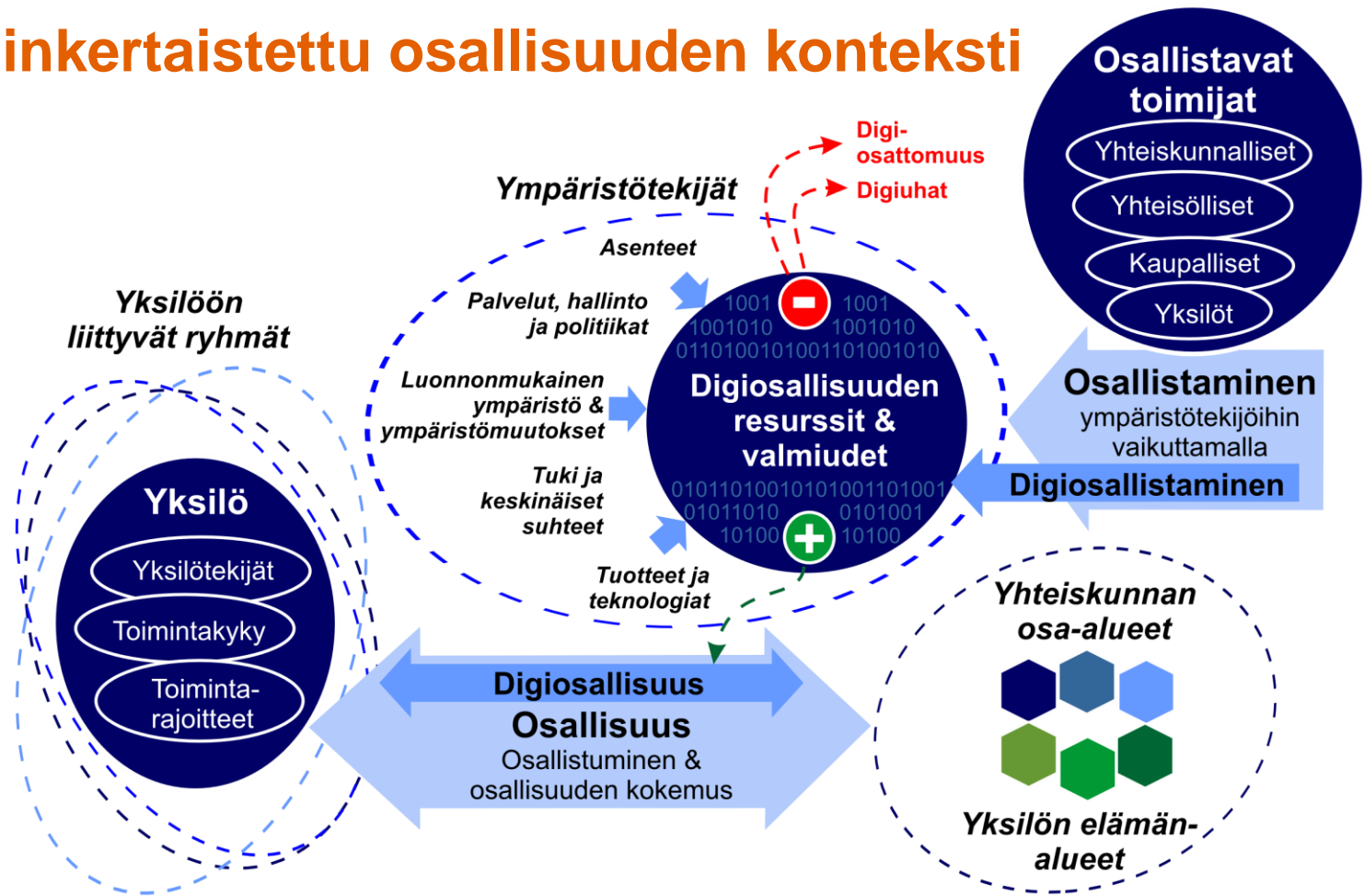
Hankkeen tutkimuskysymykset

- **Digiosallisuuden määritelmä, seuranta ja mittaaminen:**
 - Miten digiosallisuus määritellään eri tieteenalojen (tai poikkitieteellisistä) näkökulmista?
 - Miten digiosallisuutta ja sen kehitystä voidaan seurata, mitata ja arvioida?
Hankkeen toivotaan tuottavan esityksen tarkoituksenmukaisesta mittaristosta.
- **Digiosallisuuden tilannekuva Suomessa:**
 - Millaista **tietoa** on saatavilla digiosallisuuden toteutumisesta Suomessa tällä hetkellä?
 - Mitä digiosallisuus tarkoittaa eri **hallinnonalojen näkökulmasta**? Mitkä ovat digitaalisten palveluiden mahdollisuudet ja haasteet?
 - Mitä ja miten digitalisaatio on mahdollistanut osallisuutta **yhteiskunnan eri sektoreilla ja toimialueilla** (esim. koulutus, työpaikat, palveluiden käyttö, asiointi, yhteisöllisyys, vaikuttaminen)?
 - Millaisia **hyviä käytäntöjä** digitaalisen osallisuuden edistämisen osalta voitaisiin hyödyntää ja jakaa sektoreiden ja toimialueiden välillä?
 - Miten rakennetaan **tiivimpää yhteistyötä ja tiedonvaihtoa** parhaista käytännöistä eri toimijoiden välillä?
 - Millä **yhteiskunnallisilla keinoilla** voidaan edistää digiosallisuutta?

Digiosallisuus Suomessa -hanke 2020-2022

- Digiosallisuus käsitteenä – mistä on kyse
- Digiosallisuuden mittaristoehdotus – mitä halutaan mitata
- Digiosallisuuden tilannekuva – case-kuvauksia
- Digiosallisuuden edistäminen – hyvät käytännöt ja suositukset

Yksinkertaistettu osallisuuden konteksti



Hankkeen haastatteluissa esille tulleita näkökulmia

Ihmisoikeudet

Turvallisuus

Hyvinvointi

Digitalisaatio

Onnellisuus

Tasa-arvo

Digosallisuus

Terveys

Osallisuus

Vuorovaikutus

Yhdenvertaisuus

Arjen

Demokratia

tukeminen

Lähde: Kuusisto, O.; Merisalo, M.; Kääriäinen, J.; Hänninen, R.; Karhinen, J.; Korpela, V.; Pajula, L.; Pihlajamaa, O.; Taipale, S.; Wiilka, T-A. (2022). Digiosallisuus Suomessa: Digiosallisuus Suomessa -hankkeen loppuraportti. Valtioneuvoston kanslia. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja No. 2022:10, <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-182-7>

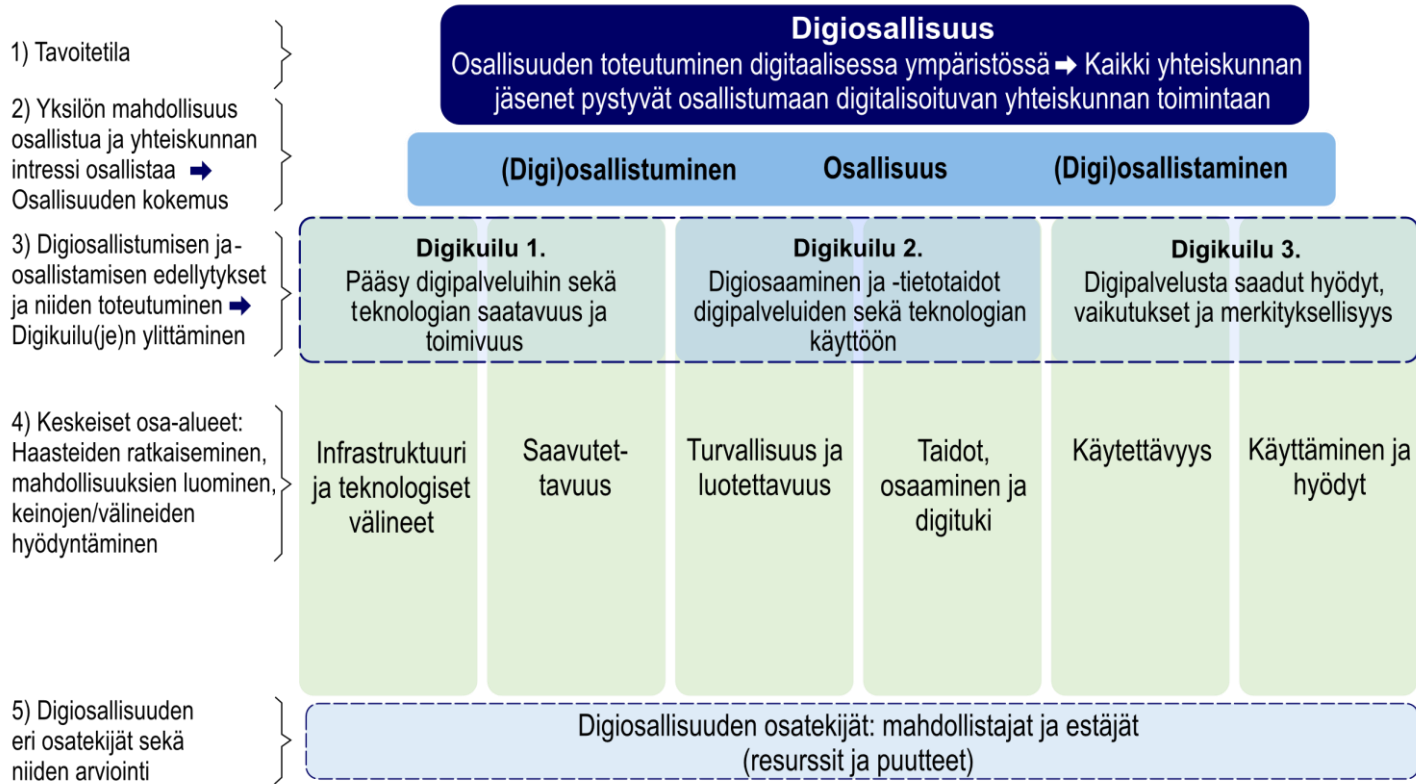
Digiosallisuus Suomessa, sidosryhmiä

Haastattelut:

- 32 organisaatiota
- 50 henkilöä



Digiosallisuuden kehikko



Lähde: 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 kanslia. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja No. 2021:25 <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-287-9>

Hallinnonalojen näkökulmia



Digiosallisuuden mittarit, keskeisiä näkökulmia

- Digiosallisuuden määritelmä
 - Huomioitavat osa-alueet
- Hallinnonalojen näkökulmat
- Kansainvälinen, **kansallinen**, alueellinen, paikallinen vs. ryhmäkohtainen, palvelukohtainen, ala-/toimijakohtainen, jne.
 - Mittarin tulokset kansallisella tasolla vs. erilaiset **ryhmittelyt**
 - DESI ym., Tilastokeskus (vrt. alaryhmät), edusryhmien kyselyt yms.
- Osallistuja vs. osallistaja

Esimerkki tiedonkeräämisen potentiaalisista kohderyhmistä

- Tulot
 - Pienin tuloluokka
 - Keskituloiset
 - Suurin tuloluokka
- Ikä
 - Lapset
 - Nuoret
 - Aikuiset
 - Ikääntyneet
- Toimintarajoitteisuus
 - Näkövammaiset
 - Kuulovammaiset
 - Kognitiiviset rajoitteet
 - Fyysiset rajoitteet
 - Mielenterveys
- Alue (tilastokeskuksen luokitus)
 - Pääkaupunkiseutu
 - Suuret kaupungit
 - Muut kaupunkimaiset kunnat
 - Taajaan asutut/maaseutum. kunnat
- Asumismuoto
 - Omistusasunto
 - Vuokra-asunto
 - Asunnoton
- Monikulttuurisuus (äidinkieli)
 - Esim. 3 suurinta kieliryhmää kotimaisten kielten lisäksi
 - Kieli1
 - Kieli2
 - Kieli3
- Kotitalouden koko

Digiosallisuuden mittaristoehdotus

Digiosallisuuden osa-alue		Mittari	Tietolähde
Digitaalisen kuilun 1. aste: pääsy digipalveluihin sekä teknologian saatavuus ja toimivuus	Infrastruktuuri ja teknologiset välineet	<ol style="list-style-type: none"> Kotitalouksien mahdollisuus vähintään 100 Mbit/s internetyhteyteen vuoteen 2025 mennessä, %. Matkaviestinverkon kotitaloussaatus (4G/100Mbit/5G/100Mbit/5G/300Mbit), %. Kotitalouden käytössä olevia 3G/4G/liittymä matkapuhelimeen, %. Kotitaloudessa internetyhteys, %. Kotitaloudessa (jokin) tietokone, %. Julkiset internetpääteet ja -yhteydet. Kokemus siitä, että yksilöllä on käytettävissään haluamansa a) infrastruktuuri ja b) teknologiset välineet. 	<p>Traficom</p> <p>Traficom</p> <p>Suomen virallinen tilasto (SVT)</p> <p>SVT</p> <p>SVT</p> <p>Ei ole kootusti kerätty</p> <p>Ei kerätä: Kokemuskysely</p>
	Saavutettavuus	<ol style="list-style-type: none"> Esteettömyysdirektiivi on osa kansallista lainsäädäntöä vuoteen 2022 mennessä ja se on täytännössä v. 2025 mennessä. Saavutettavuusvaatimusten piiriin kuuluvien tahojen tarjoamat palvelut täyttävät saavutettavuuden minimivaatimukset. Julkisen digipalvelun tarjoaja on tehnyt verkkosivustolleen saavutettavuusarvioinnin. Kokemus digipalvelujen a) löydettävyydestä ja b) käytön helppoudesta. 	<p>STM</p> <p>ESAVI / DVV</p> <p>DVV</p> <p>DVV / Ei kerätä: Kokemuskysely</p>
Digitaalisen kuilun 2. aste: digiosaaminen ja tietotaidot digipalveluiden sekä teknologian käyttöön	Taidot, osaaminen ja digituki	<ol style="list-style-type: none"> Suomen sijoitus kansainvälisessä maavertailussa digitaalisissa perustaidoissa ja perustason ylittävissä digitaaloissa. Hyötykäyttäjät, jotka pystyvät käyttämään palveluita ja laitteita täysin itsenäisesti sekä voivat opastaa ja auttaa muita. Syy digilaitteiden ja -palvelujen käyttämättömyydelle: osaamattomuus käyttää laitteita. Julkishallinnon digitukeen käyttämät resurssit ja vaikutukset tarvittavan tuen saamiseen, digitaalisiin ja osaamiseen. a) Digiosallisuuskasvatuksen/-koulutuksen määrä ja laatu ja b) oppilaiden ja opettajien digitaidot. Kokemus a) riittävistä digitaaloista ja b) halukkuudesta oppia uusia digitaaloja. 	<p>EC / DESI</p> <p>VM Digitaalkartoitus</p> <p>VM Digitaalkartoitus</p> <p>Ei kerätä (DVV, VM, STM, OKM)</p> <p>Ei kerätä (OKM, OPH/KAVI), ICILS</p> <p>Ei kerätä: Kokemuskysely</p>
	Turvallisuus ja luotettavuus	<ol style="list-style-type: none"> Suomen sijoitus kansainvälisessä kyberturvallisuuden maavertailuarvioinnissa. Julkiset digitaaliset palvelut täyttävät tietoturva- ja tietosuojavaatimukset. Julkisen hallinnon organisaatioiden henkilöstön luottamuksen taso digitaaliseen toimintaympäristöön. Älypuhelimessa tietoturvaohjelma tai palvelu, osuus älypuhelin käyttäjistä, %. Yksilöiden kokemat verkkopalvelujen laatuun ja luottamukseen liittyvät esteet käyttäessä palvelua. Kokemus digipalvelujen a) luotettavuudesta ja b) omasta osaamisesta huolehtia tietoturvaan. 	<p>ITU</p> <p>DVV</p> <p>DVV</p> <p>SVT</p> <p>VM Digitalisaation edistämisen tilannekuva</p> <p>Ei kerätä: Kokemuskysely</p>
Digitaalisen kuilun 3. aste: digipalveluista saadut hyödyt, vaikutukset ja merkityksellisyys	Käytettävyys	<ol style="list-style-type: none"> Erialaisten käyttäjäryhmien tarpeiden ja erityispiirteiden huomiointi kaikissa julkishallinnon digipalveluissa. Julkisten digipalvelujen verkkosisältöjen selkkokieliisyys ja ymmärrettävyys. Julkisten digipalvelujen verkkosisältöjen käytettävyyden arviointi ja kehitys osana palvelun kehittämistä ja ylläpitoa. Kokemus digipalvelujen a) käytön sujuvuudesta ja b) sisällöllisestä ymmärrettävyydestä. 	<p>Ei kerätä</p> <p>DVV</p> <p>DVV</p> <p>DVV / Ei kerätä: Kokemuskysely</p>
	Käyttäminen ja hyödyt	<ol style="list-style-type: none"> Internetin käyttö a) pankkiasioiden hoitamiseen ja b) viranomaisten tai julkisten palveluiden tarjoajien kanssa asiointiin. Kokenut esteitä ja huolia sähköisten palvelujen käytössä (%) Kokemus digitaalisten palvelujen hyödyllisyydestä itselle. Kokemus a) digitaalisten palvelujen tehokkuudesta ja b) oman arjen sujuvuudesta digitaalisia palveluja hyödyntämällä. Kokemus osallistumisen mahdollisuudesta yhteiskunnallisiin asioihin digitaalisia välineitä hyödyntämällä. Kokemus omasta tasavertaisuudesta digitaalisten palvelujen käyttäjänä. 	<p>SVT</p> <p>THL</p> <p>Ei kerätä: Kokemuskysely</p> <p>Ei kerätä: Kokemuskysely</p> <p>Ei kerätä: Kokemuskysely</p> <p>Ei kerätä: Kokemuskysely</p>

Lähde: Kuusisto, O.; Merisalo, M.; Kääriäinen, J.; Hänninen, R.; Karhinen, J.; Korpela, V.; Pajula, L.; Pihlajamaa, O.; Taipale, S.; Wilska, T.-A. (2022). Digiosallisuus Suomessa: Digiosallisuus Suomessa -hankkeen loppuraportti. Valtioneuvoston kanslia. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja No. 2022:10, <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-182-7>

Yhteenvedo yksilön kokemukseen liittyvistä digiosallisuuden mittareista – kyselypatteristo

1. Koen, että minulla on käytettävissäni tarvitsemani digitaalinen **infrastrukturi**.
2. Koen, että minulla on käytettävissäni tarvitsemani **teknologiset välineet**.
3. Koen, että **löydän** digipalvelut **helposti**.
4. Koen digipalvelujen **käytön helpoksi**.
5. Koen, että minulla on **riittävät digिताidot**.
6. Koen, että olen **halukas oppimaan uusia digिताitoja**.
7. Koen digipalvelut **luotettaviksi**.
8. Koen, että osaan huolehtia omasta **tietoturvastani**.
9. Koen digipalvelujen **käytön sujuvaksi**.
10. Koen digipalvelut **sisällöllisesti ymmärrettäviksi**.
11. Koen digitaaliset palvelut itselleni **hyödyllisiksi**.
12. Koen digitaaliset palvelut **tehokkaaksi** tavaksi hoitaa asiani.
13. Koen, että digitaaliset palvelut **sujuvoittavat omaa arkeani**.
14. Koen, että minulla on **mahdollisuus vaikuttaa** yhteiskunnallisiin asioihin digitaalisiä välineitä hyödyntämällä.
15. Koen olevani **tasavertaisessa** asemassa (muihin verrattuna) digitaalisten palveluiden käyttäjänä.
16. Koen, että **vuorovaikutus** palvelun tarjoajan kanssa toimii hyvin

Lähde: Kuusisto, O.; Merisalo, M.; Kääriäinen, J.; Hänninen, R.; Karhinen, J.; Korpela, V.; Pajula, L.; Pihlajamaa, O.; Taipale, S.; Wilska, T-A. (2022). Digiosallisuus Suomessa: Digiosallisuus Suomessa -hankkeen loppuraportti. Prime Minister's Office Finland. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja No. 2022:10, <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-182-7>
Viimeinen kohta lisätty Digi arkeen -neuvottelu-kunnan digiosallisuus-hahmotelman pohjalta.

Digiosallisuus käyttäjän kannalta

- Vaikka digitaalinen palvelu olisi olemassa, se ei tue käyttäjää, mikäli
 - käyttäjällä ei ole käytettävissä sen käyttöön tarvittavaa **tietoliikenneyhteyttä ja laitetta/laitteita** (**Infrastrukturi ja teknologia – digikompassi: Infrastrukturi**)
 - käyttäjä ei **löydä** sitä kohtuullisen helposti tai se ei ole **helppokäyttöinen** (kaikille) (**Saavutettavuus – digikompassi: Julkiset palvelut, yritykset**)
 - käyttäjän digitaidot eivät **riitä** ja/tai puuttuu **halukkuus** niiden oppimiseen (**Osaaminen, taidot ja digituki – digikompassi: Osaaminen**)
 - se ei ole **luotettava ja tietoturvallinen** (**Luotettavuus ja turvallisuus – digikompassi: Julkiset palvelut, yritykset**)*
 - sen käyttö ei ole **sujuvaa** ja sisältö ei ole **ymmärrettävää** (**Käytettävyys – digikompassi: Julkiset palvelut, yritykset**)*
 - se ei **sujuvoita tai tehosta omaa arkea**, anna **osallistumisen mahdollisuuksia**, ja tuo **tasavertaisuutta** digitaalisten palvelujen käyttöön (**Käyttäminen ja hyödyt – digikompassi: Julkiset palvelut, yritykset**)*
- Lisäksi vaaditaan, että
 - *palvelun sisältö on **ajan tasalla**, sen toiminta on **läpinäkyvää, ja että** se mahdollistaa **vuorovaikutuksen** palvelun tarjoajan ja käyttäjän välillä mahdollisten epäselvien tilanteiden selvittämiseksi ja/tai palvelun kehittämiseksi (**Digikompassi: Julkiset palvelut, yritykset**)
- Jos yksikin asia edellä mainituista puuttuu, tulos voi olla käyttäjän kannalta 0
- **HUOM.** Tulee myös varmistaa monikanavaiset palvelut niille, jotka eivät syystä tai toisesta pysty digipalveluja käyttämään.

Digiosallisuuden tilannekuva, nostoja havainnoista

▪ Yleiset

- monikanavaisuus (digiasiointi, tuettu digiasiointi, puhelinasiointi, käyntiasiointi).
- eri tahoilla tarvitaan ymmärrystä ja tietoa, jotta digiosallisuus voi toteutua: käyttäjät, kehittäjät, päättäjät.

▪ Infrastrukturi ja teknologiset välineet

- aika- ja paikkariippumaton palveluiden tarjonta; esim. haja-asutusalueille ja liikuntarajoitteisille.
- mahdollistetaan itsenäinen toimiminen osana yhteiskuntaa (esim. kotona pidempään pärjääminen).

▪ Saavutettavuus

- kansalaiset ovat digitaidoiltaan ja tarpeiltaan heterogeeninen joukko (esim. ikäihmiset).
- heikompiosaisten huomiointi digiosallisuudessa.

▪ Turvallisuus ja luotettavuus

- palveluntarjoajan pitää ansaita käyttäjien luottamus: tietoturva- ja tietosuojaloukkaukset sekä disinformaatio, mutta myös digipalveluiden mahdollinen huono käytettävyys aiheuttavat huolta.
- vahvan tunnistautumisen mahdollisuus tulee olla kaikilla.

▪ Taidot, osaaminen ja digituki

- digitukea tekevät myös järjestöt, vapaaehtoiset ja käyttäjän läheiset, jotka ovat tärkeitä voimavaroja.
- järjestöjen hankekohtainen rahoitus voi olla riski toiminnan jatkuvuuden kannalta.

▪ Käytettävyys

- digitalisaatio mahdollistaa palvelujen tarjoamisen (palvelupolkuina) ihmisen elämäntilanteen mukaan.
- käyttäjälähtöinen suunnittelu ja käytettävyys on tärkeää - vaikuttaa myös mielikuvaan palvelusta.

▪ Käyttäminen ja hyödyt

- asiantuntijaresursseja voidaan kohdistaa vaativiin tapauksiin automatisoinnin ja tehostamisen kautta.
- tulee huomioida, että digitaalisen kanavan kautta palvelu voi myös jäädä etäisemmäksi tai vaikeutua.

Lähde: Kuusisto, O.; Merisalo, M.; Kääriäinen, J.; Hänninen, R.; Karhinen, J.; Korpela, V.; Pajula, L.; Pihlajamäe, O.; Taipale, S.; Wilska, T.-A. (2022).

Digiosallisuus Suomessa - hankkeen loppuraportti. Prime Minister's Office Finland. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja No. 2022:10, <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-182-7>

Digiosallisuuteen liittyviä kuntien digihankkeita

Hankkeen nimi

Kunnat

Lämpö-hanke	Helsinki, Turku, Tampere, Jyväskylä ja Oulu
Open Agenda	li, Inari, Pietarsaari, Tuusula ja Lapinjärvi
Koko kunnan palaute-, aloite- ja osallistamispalvelu	Järvenpää ja Kerava
Osallisuuden ja asiakaspalvelujen digimuutos 3.0 hanke:	Kuusamo, Kajaani ja Taivalkoski
#kyllä, jokainen ovi on oikea -kehittämishanke	Lempäälä
Uusimuotoisen digitaalisen osallisuusalan kehittäminen Limingassa ja Utajärvellä	Liminka ja Utajärvi
PaiNaa etätyössä- jokilaaksosta saaristoon	Naantali ja Paimio
Älykäs asiointi ja osallistuminen	Nurmijärvi, Hollola, Jämsä, Oulu ja Porvoo
Kuntalaisen modernit digitaaliset asiakaspalvelut yhdessä kehittäen	Oulu ja Jyväskylä
Posion ja Ranuan kuntien digitalisaation edistämishanke	Posio ja Ranua
Avoin kunta: toiminnan strateginen uudistaminen asukas keskiössä	Riihimäki, Hämeenlinna, Kristiinankaupunki, Pedersöre ja Vaasa
Kehitä kirjastoa - Pohjois-Suomen kirjastojen virtuaalinen osallistamisalusta asiakkaille	Rovaniemi ja Oulu
Rajapinta digitaalisuuteen	Soini
Kaupunkiseudun digitaalinen kansalaispaneeli	Tampere, Kangasala, Lempäälä, Nokia, Orivesi, Pirkkala, Tampere, Vesilahti ja Ylöjärvi
Monipaikkainen digitukipalvelu kuntalaisille	Vantaa ja Espoo

Lähde: Kuusisto, O.; Merisalo, M.; Kääriäinen, J.; Hänninen, R.; Karhinen, J.; Korpela, V.; Pajula, L.; Pihlajamaa, O.; Taipale, S.; Wilska, T-A. (2022). *Digiosallisuus Suomessa: Digiosallisuus Suomessa - hankkeen loppuraportti. Prime Minister's Office Finland. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja No. 2022:10, <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-182-7>*

Digiosallisuuden tapauskuvaukset

Sektorit / alue	Digiosallisuuden tapaus	Tieto-osallisuus	Toiminta-osallisuus	Suunnitteluosallisuus	Päättökäytännön osallisuus
Vaikuttaminen	Kansalaisaloite.fi	X	X	X	
	Osallistava budjetointi	X	X	X	X
	Virtuaaliset tilaisuudet	X		X	
Koulutus	Etäopetus	X	X	(X)	
Asiointi (ja palveluiden käyttö)	OmaVero	X	X		
	OuluBot virtuaalinen avustaja	X	X		
	Ohjausta verkossa	X	X	(X)	
Työpaikat	Työmarkkinatori	X	X		
	Ukko.fi kevytyrittäjyys	X	X		
Yhteisöllisyys	Digimuseo.fi	X	X		
	Kohdataan-palvelu	X	X		
Tuki	Matalan kynnyksen digituki	X	X		

Lähde: Kuusisto, O.; Merisalo, M.; Kääriäinen, J.; Hänninen, R.; Karhinen, J.; Korpela, V.; Pajula, L.; Pihlajamaa, O.; Taipale, S.; Wilska, T-A. (2022). Digiosallisuus Suomessa: Digiosallisuus Suomessa - hankkeen loppuraportti. Prime Minister's Office Finland. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja No. 2022:10, <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-182-7>

Hyvät käytännöt

1. **Yhteistyö ja tiedonvaihto** hallinnonalojen, sektorien ja toimialojen rajat ylittävästi
2. **Yhteiskehittämisen menetelmät** tukevat käyttäjälähtöisten palvelujen kehittämistä
3. **Prosessien uudelleenmuotoilu ja palveluportaalit**
4. **Digituen toimintamalli**



Kuvaaja RF. .studio palvelusta Pexels

Suosituksukset

1. Digiosallisuuden määritelmä ja **yhtenäiset käsitteet** käyttöön
2. Digiosallisuuden **mittareiden** jatkokehittäminen ja jalkauttaminen
3. Digiosallisuuden yhteisen **tilannekuvan** muodostaminen ja jatkokehitys
4. **Käyttäjänäkökulman** huomioiminen laajasti digipalveluiden kehittämisessä
5. **Luottamusta** digipalveluihin parannettava
6. **Heikoimmassa asemassa olevien** (digi)osallisuuden parantaminen
7. **Yhteistyön syventäminen** digiratkaisujen digiosallisuuden kehittämisessä

Lähde: Kuusisto, O.; Merisalo, M.; Kääriäinen, J.; Hänninen, R.; Karhinen, J.; Korpela, V.; Pajula, L.; Pihlajamäe, O.; Taipale, S.; Wiilka, T.-A. (2022). Digiosallisuus Suomessa - hankkeen loppuraportti. Prime Minister's Office Finland. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja No. 2022:10, <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-182-7>

Digikansalaisen Suomi v. 2061

”Kaikilla on pääsy turvallisiin ja helppokäyttöisiin palveluihin. Palvelut opastavat käyttäjiä, kertovat mihin tiedot tallentuvat, ja niiden toimintaperiaatteet ovat läpinäkyviä.

*Käyttäjän ei välttämättä tarvitse itse tehdä mitään, vaan palvelua voidaan ehdottaa esimerkiksi käyttäjän elämäntilanteen mukaan. **Palvelu etsii tarvitsijansa eikä päinvastoin.**”*

Lisätietoa

- [Digiosallisuus Suomessa hankkeen verkkosivu:](#)
 - **Hankkeen julkaisut:**
 - **Loppuraportti:** [Digiosallisuus Suomessa : Digiosallisuus Suomessa -hankkeen *loppuraportti*](#) (31.1.2022)
 - **Tiedote:** [Raportti: Kohti digiosallisempaa Suomea](#) (31.1.2022)
 - **Väliraportti ja tiedote:** [Digiosallisuuden käsite ja keskeiset osa-alueet : Digiosallisuus Suomessa -hankkeen väliraportti ja tiedote](#) (23.4.2021)

- Olli Kuusisto, olli.kuusisto@gov.fi



Lisämateriaalia

Digiosallisuuden osa-alueiden huomiointi tiiviisti - 1

▪ Infrastrukturi ja teknologia

- Palveluiden tulisi toimia yleisimmillä selainten ja käyttöjärjestelmien yhdistelmillä, sekä tietokoneella että yleisimmillä mobiililaitteilla (iPad-, iPhone- ja Android-puhelimet ja -tabletit sekä Windows-tabletti). Ne on hyvä tehdä riittävän kevytrakenteisiksi ja selkeiksi, jotta ne toimivat myös vähemmän suorituskykyisillä laitteilla ja yhteyksillä.

▪ Saavutettavuus

- Julkisen hallinnon palveluissa saavutettavuuden minimivaatimus on saavutettavuusdirektiivin mukainen toteutus (sisältäen mm. saavutettavuusselosteen), jatkossa myös esteettömyysdirektiivin, joka laajentaa velvoitetta myös yksityisen sektorin suuntaan kattaen sekä digitaalisia laitteita että palveluja. Saavutettavuus- ja esteettömyysvaatimukset keskittyvät palvelujen ja tuotteiden suunnitteluun niin, että ne olisivat paremmin käyttäjien, erityisesti toimimisrajoitteisten, käytettävissä. Toisaalta direktiivi ei sisällä sisällöllistä saavutettavuutta, eli sitä, että ymmärtää ja pystyy hyödyntämään palvelun sisältöjä. Esitetyissä tapauskuvauksissa tämä on pyritty huomioimaan. Useissa, etenkin isompien kaupunkien palveluissa on myös huomioitu erityisesti monikulttuurisuus ja -kielisyys.

▪ Turvallisuus ja luotettavuus

- Palveluiden tulisi olla (tieto)turvallisista käyttää, ja niiden tietosuojan kunnossa, mukaan lukien tietosuojaseloste. Julkisen hallinnon osalta tietosuoja- ja tietoturva-asiat toteutetaan valtionhallinnon lainsäädännön mukaisesti, mukaan lukien tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät testaukset sekä auditoinnit. Tietoturvallisuutta täytyy jatkuvasti ylläpitää ja kehittää, mikä toisaalta asettaa usein haasteita palveluiden käytettävyydelle. Digipalvelulaki toteaa, että viranomaisen on otettava huomioon suunnittelussa tietoturvallisuus, tietosuoja, löydettävyys ja helppokäyttöisyys siten, että niiden toteutuminen varmistetaan digitaalisissa palveluissa.

Lähde: Kuusisto, O.; Merisalo, M.; Kääriäinen, J.; Hänninen, R.; Karhinen, J.; Korpela, V.; Pajula, L.; Pihlajamaa, O.; Taipale, S.; Wiilka, T.-A. (2022). Digiosallisuus Suomessa - hankkeen loppuraportti. Prime Minister's Office Finland. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja No. 2022:10, <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-182-7>

Digiosallisuuden osa-alueiden huomiointi tiiviisti - 2

- Taidot osaaminen ja digituki
 - Tapauskuvauksessa tuotiin esiin eri osapuolten taidot ja osaaminen, mukaan lukien suunnittelijat, substanssiosaajat, tekniset kehittäjät ja loppukäyttäjät. Jotta lopputulos on hyvä, täytyy kaikilla osapuolilla olla riittävät taidot. Palvelujen siirtyessä digiin, velvoittaa digipalvelulaki julkisen hallinnon toimijoita siihen, että digitaalisessa palvelussa on oltava näkyvillä tieto mistä asiakas voi saada neuvoja palvelun käyttämiseksi. Toisaalta digituki on ollut vahvasti esillä myös juuri liittyen digituen opastajien kouluttamiseen digi- ja väestötietoviraston (DVV) toimesta, joka kehittää valtakunnallista digitukea ja koordinoi digitukiverkoston toimintaa.
- Käytettävyys
 - Käytettävyys tulisi huomioida laajasti muun muassa ottamalla loppukäyttäjiä ja eri käyttäjäryhmiä mukaan yhteiskehittämiseen. Esitetyissä tapauskuvauksissa on toimittu näin, ja valtaosassa myös substanssiosaajia eri tasoilta on ollut mukana kehitystyössä. Joissakin tapauksissa osallistaminen on alkanut jo suunnitteluvaiheesta ja jatkunut koko kehitysprosessin ajan, toisissa vasta myöhemmissä vaiheissa. Usein mukana on ollut myös palvelumuotoilu- ja/tai käyttökokemusasiantuntijoita.
- Käyttäminen ja hyödyt
 - Hyötyjä tulisi myös aktiivisesti korostaa ja markkinoida, sekä kannustaa ja rohkaista käyttäjiä. Vastaavasti tulisi myös selvittää käyttämättömyyden syitä ja puuttua niihin. Edellä esitettyjen digiosallisuuden osa-alueiden lisäksi palvelujen digiosallisuuteen vaikuttavat sitä kautta saatavat hyödyt. Käytön esteinä voi olla, usein myös omasta viiteryhmään liittyen, yksi tai useampi aikaisemmin esitetyn digiosallisuuden osa-alueen toteutumattomuus, mutta myös asenteilla ja motivaatiolla on vaikutusta. Käyttäminen tulisi tehdä vähintään yhtä helpoksi kuin kasvokkain tai puhelinasiointi.

Lähde: Kuusisto, O.; Merisalo, M.; Kääriäinen, J.; Hänninen, R.; Karhinen, J.; Korpela, V.; Pajula, L.; Pihlajamaa, O.; Taipale, S.; Wiilka, T.-A. (2022). Digiosallisuus Suomessa - hankkeen loppuraportti. Prime Minister's Office Finland. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja No. 2022:10, <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-182-7>

Hallinnonalojen näkökulmia ja rooleja digiosallisuudessa - 1

- Valtioneuvoston kanslia / Digiministerityöryhmä* ja digitoimisto
 - Poikkihallinnollinen yhteistyö.
- Valtiovarainministeriö
 - Yleiset julkisten palveluiden digitalisoinnin periaatteet, lainsäädäntö, ohjaus ja kehittäminen, saavutettavuus ja käytettävyys, digituen verkosto ja toimintamalli (koordinointi). Tiedon avaamisen hanke. Digi- ja kyber- turvallisuuden edistäminen. Digipalvelulaki. Digi arkeen -neuvottelukunta, jossa ministeriöistä mukana myös STM, OM ja OKM, sekä lisäksi DVV, KELA, Kuntaliitto ja laajasti tutkimusta, elinkeinoelämää, järjestöjä.
- Sosiaali- ja terveysministeriö
 - Hyvinvoinnin, osallisuuden sekä tasa-arvon edistäminen digitalisaatiossa, sote-palveluiden digitalisaatio, esteettömyysdirektiivin toimeenpanon koordinaatio, erityisryhmät: mm. ikääntyneet, kehitysvammaiset, kuulo-/näkörajoitteiset.
- Oikeusministeriö
 - Perusoikeudet digitaalisessa yhteiskunnassa, demokraattinen osallistuminen, kielelliset oikeudet, oikeusturva (hyvä hallinto ja julkisuuslaki), tietosuojalaki ja tietosuojavaltuutettu.
- Opetus- ja kulttuuriministeriö
 - Koulutuksen ja opetuksen digitalisoituminen, digitaidot ja -osaaminen (kirjastot ja kansalaisopistot), digitaalisen koulutuksen tasapuolisuus. Nuorison syrjäytymisen ehkäiseminen.
- Työ- ja elinkeinoministeriö
 - Työvoima- ja yrityspalveluiden (prosessien) digitalisaatio, erityisryhminä mm. pitkäaikaistyöttömät, nuoret ja maahanmuuttajat, työelämän ja työmarkkinoiden muutos.

** Digitalisaation, datatalouden ja julkisen hallinnon kehittämisen ministerityöryhmä*

Lähde: Kuusisto, O.; Merisalo, M.; Kääriäinen, J.; Hänninen, R.; Karhinen, J.; Korpela, V.; Pajula, L.; Pihlajamaa, O.; Taipale, S.; Wilska, T-A. (2022). Digiosallisuus Suomessa: Digiosallisuus Suomessa - hankkeen loppuraportti. Prime Minister's Office Finland. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja No. 2022:10, <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-182-7>

Hallinnonalojen näkökulmia ja rooleja digiosallisuudessa - 2

■ Liikenne- ja viestintäministeriö

- Avoin data ja tietosuoja, viestinnän turvallisuus, tieto- ja kyberturvallisuus, tieto- ja viestintäteknologiat ja -verkot, liikenteen ja viestinnän palveluiden digitaalisuus ja esteettömyys.

■ Ympäristöministeriö

- Rakennetun ympäristön digitalisaatio, teknologia osana toimivan asumisen edistämässä, kansalaisvaikuttaminen ja tietojen saanti omasta elinympäristöstä digitaalisesti.

■ Maa- ja metsätalousministeriö

- Maaseudun / haja-asutusalueiden kehittäminen digitalisaation avulla - erityisesti tietoverkot ja yhteydet (monipaikkaisuus).

■ Sisäministeriö

- Turvallisuuspalveluiden (poliisi, pelastuslaitos, hätäkeskus) saavutettavuus, tavoitettavuus ja toimintavarmuus digitaalisessa ympäristössä. Maahanmuuttajien asioinnin ja käsittelyprosessien kehittäminen digitaalisesti.

■ Puolustusministeriö

- Kyberturvallisuus, muun muassa viranomaisten toimintaedellytysten turvaaminen laajakaistaisella viranomaisverkolla sekä kyberturvallisuuden ja sen johtamisen kehittäminen. Sähköiset asiointipalvelut sekä asevelvollisille että muille Puolustusvoimien kanssa asioiville..

■ Sisäministeriö

- Kyber- ja hybridiuhkien torjumiseen osallistuminen, ja vakauden, turvallisuuden ja vapaan kanssakäymisen edistäminen digitaalisessa ympäristössä. Kyberturvallisuuden kv. koordinointi.

Lähde: Kuusisto, O.; Merisalo, M.; Kääriäinen, J.; Hänninen, R.; Karhinen, J.; Korpela, V.; Pajula, L.; Pihlajamaa, O.; Taipale, S.; Wilska, T-A. (2022). Digiosallisuus Suomessa - Digiosallisuus Suomessa - hankkeen loppuraportti. Prime Minister's Office Finland. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja No. 2022:10, <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-182-7>

Yhteiskunnallisia toimijoita ja niiden rooleja digiosallisuuden edistämiseksi

Poliittinen ohjaus (EC, OECD, WHO, Valtioneuvosto)	<ul style="list-style-type: none">• Regulaatio, direktiivit, suositukset, valistus• Hallitusohjelma, lainsäädäntö, rahoitusraamit
Strateginen ohjaus (VNK, ministeriöt)	<ul style="list-style-type: none">• Hallitusohjelman ja lainsäädännön toteuttaminen, rahoitus• Yhteiskehittäminen ja palautteen keruu
Operatiivinen toteutus (Virastot, kunnat ja kaupungit, yritykset, 3. sektori)	<ul style="list-style-type: none">• Digitaaliset ratkaisut ja palvelut ja niihin liittyvät (tuki)prosessit• Yhteiskehittäminen ja palautteen keruu, vaikuttaminen
Käyttäjät (Kansalaiset, yritykset ja em. edustavat järjestöt)	<ul style="list-style-type: none">• Digiosallisuuden toteutuminen käyttäjien näkökulmasta• Yhteiskehittäminen ja palaute, yhteiskunnallinen vaikuttaminen
Koulutus ja tutkimus	<ul style="list-style-type: none">• Tietojen ja taitojen kehittäminen• Tiedon luominen, siirto ja päätöksenteon tuki



Lisämateriaalia digiosallisuuden mittareista

Mittariston tarkoitus – keskeiset kysymykset mittaristoja rakentaessa

1. Missä olemme olleet?
2. Missä olemme nyt?
3. Minne haluamme mennä?
4. Miten aiomme päästä sinne?
5. Miten tiedämme päässeemme sinne?

Sudenkuoppia

- Valitaan väärät tunnusluvut.
 - Mitataan vääriä asioita.
- Perustietojen keruu ei luotettavaa.
 - Tunnusluvut ovat yhtä luotettavia kuin niiden pohjatieto.
- Seurataan mittareita toiminnan asemesta.
 - Vaikutetaan mittariin, eikä toimintaan.
- Osaoptimointivaara, ellei ole kattavaa mittaristoa.
- Mittauksesta tehdään jäykistävä negatiivinen, byrokraattinen mekaaninen järjestelmä.
- Luullaan, että vain määrällisiä mittareita voidaan seurata.
- Mittauksen vastuutahoa ei ole määritelty ja/tai sillä ei ole keinoja vaikuttaa mittarin arvoon.

Tarvitaan erilaisia mittareita

Vrt. mittaamisen viitekehysesimerkki (Digibarometri)

Vaikutukset			
Käyttö			
Edellytykset			
	Yritykset	Kansalaiset	Julkinen

Lähde: Mattila, J., Pajarinen, M.,
Seppälä, T., Mäkräinen, K., &
Neuvonen, V. (2021).
Digibarometri 2021: Vuosikymmen
verkkokauppaa ja alustataloutta.

Mittariston tarkoitus

- Digiosallisuutta edistävien ja vahvistavien **toimenpiteiden suunnittelun tueksi** tarvitaan tutkittua tietoa ja kokonaiskuva kansallisesta nykytilanteesta.
- Samalla digiosallisuuden **kokonaisvaltainen arviointi ja seuranta** edellyttävät relevantin mittariston kehittämistä.
- Hallinnonalojen näkökulmat yhdistävän mittariston avulla saadaan **kokonaisvaltaista tilanne- ja seurantatietoa digiosallisuuden kehittämisestä** ja tarvittavista toimenpiteistä ja niiden kohteista.

Digiosallisuuden mittarit; Infrastruktuuri ja teknologiset välineet

Digiosallisuuden osa-alue	Mittari	Nykytila	Mistä tieto kerätään
Digitaalisen kuilun 1. aste: Pääsy digipalveluihin sekä teknologian saatavuus ja toimivuus'	1. Infrastruktuuri ja teknologiset välineet	1.1. Kotitalouksien mahdollisuus vähintään 100 Mbit/s internetyhteyteen vuoteen 2025 mennessä. %	65 % (koko maan ka.) Traficom (2021a) kiinteän verkon laajakaistasaatavuus.
	1.2. Matkaviestinverkon kotitaloussaatavuus (4G100Mbit/5G100Mbit/5G300Mbit), %.	93 % 76 % 60 % (koko maan ka:t)	Traficom (2021b) matkaviestinverkon laajakaistapalvelujen peittoalueet.
	1.3. Kotitalouden käytössä olevia 3G/4G/liittymiä matkapuhelimeen, %.	77 % (kaikista kotitalouksista)	SVT (2021a), väestön tieto- ja viestintätekniiikan käyttö, liite 8.
	1.4. Kotitaloudessa internetyhteys %	89 % (kaikista kotitalouksista)	SVT (2021b), väestön tieto- ja viestintätekniiikan käyttö, liite 5.
	1.5. Kotitaloudessa (jokin) tietokone %	87 % (kaikista kotitalouksista)	SVT (2021c), väestön tieto- ja viestintätekniiikan käyttö, liite 1.
	1.6. Julkiset internetpäätteet ja -yhteydet.	?	Tietoa ei ole kootusti kerätty.
	1.7. Kokemus siitä, että yksilöllä on käytettävissään tarvitsemansa a) infrastruktuuri ja b) teknologiset välineet.	?	Kyselyllä kerättävä tieto

Lähde: VN TEAS –hanke
Digiosallisuus Suomessa
2020–2021

Digiosallisuuden mittarit; Saavutettavuus

Digiosallisuuden osa-alue		Mittari	Nykytila	Mistä tieto kerätään
1. aste: Pääsy digipalveluihin sekä teknologian saatavuus ja toimivuus	2. Saavutettavuus	2.1. Esteettömyysdirektiivi on osa kansallista lainsäädäntöä vuoteen 2022 mennessä ja se on täytännössä vuoteen 2025 mennessä	?	STM
		2.2. Saavutettavuusvaatimusten piiriin kuuluvien tahojen tarjoamat palvelut täyttävät saavutettavuuden minimivaatimukset (WCAG-kriteerit taso AA). Alempaa tietoa: Digipalvelulain digitaalisten palvelujen järjestämiseen liittyvien veloitteiden huomiointi verkkosivustolla	?	Etelä-Suomen aluehallintovirasto; saavutettavuusvalvonta / DVV digitaalisten palvelujen laadun itsearviointityökalu.
		Digipalvelun tarjoavalta verkkosivustolta/alustalta löytyy saavutettavuusseloste	24 %	VM (2021b) Digipalvelulain toimeenpanon seurantakysely.
			28 %	VM (2020c) Digitalisaation edistämisen tilannekuva.
		2.3. Julkisen digipalvelun tarjoaja on tehnyt verkkosivustolleen saavutettavuusarvioinnin.	77 %	VM (2021b) Digipalvelulain toimeenpanon seurantakysely; Jatkossa DVV digitaalisten palvelujen laadun itsearviointi.
	2.4. Kokemus digipalvelujen a) löydettävyydestä ja b) käytön helppoudesta.	?	DVV Asiointipalveluiden laatu; Asiakasarvioinnit / Kyselyllä kerättävä tieto.	

Lähde: VN TEAS –hanke
Digiosallisuus Suomessa
2020-2021.

Digiosallisuuden mittarit; Taidot, osaaminen ja digituki

Digiosallisuuden osa-alue		Mittari	Nykytila	Mistä tieto kerätään
2. aste: Digiosaaminen ja tietotaidot digipalveluiden sekä teknologian käyttöön	3. Taidot, osaaminen ja digituki	3.1. Suomen sijoitus kansainvälisessä maavertailussa a) digitaalisissa perustaidoissa ja b) perustason ylittävissä digitaidoissa	a) 2. sija; 76 % (EU KA 58 %) b) 1. sija; 50 % (EU KA 33 %)	Euroopan komissio (2021a ja b). DESI-Indeksi.
		3.2. Hyötykäyttäjät eli käyttäjät, jotka pystyvät käyttämään palveluita ja laitteita täysin itsenäisesti sekä voivat opastaa ja auttaa muita.	Hyötykäyttäjiä oli vastaajien Joukossa enemmistö.	VM (2020f) Digitaitokartoitus.
		3.3. Syy digilaitteiden ja -palvelujen käyttämättömyydelle: osaamattomuus käyttää laitteita	14 %	VM (2020f) Digitaitokartoitus.
		3.4. Julkishallinnon digitukeen käyttämät kansalliset resurssit ja niiden käytön vaikutukset tarvittavan tuen saamiseen, digitaitoihin ja osaamiseen.	?	? Digi- ja väestötietovirasto, VM, STM, OKM
		3.5a. Digiosallisuuskasvatuksen/-koulutuksen määrä ja laatu	?	OKM, Opetushallitus/KAVI
		3.5b. Oppilaiden ja opettajien digitaidot, monilukutaidon taso	8. luokkalaisista 30 % erinomainen monilukutaidon taso	ICILS -tutkimus
	3.6. Kokemus a) riittävästä digitaidoista ja b) halukkuudesta oppia uusia digitaitoja	?	Kyselyllä kerättävä tieto (vrt. Digitaitokartoitus, sähköinen kysely, avovastaukset)	

Lähde: VN TEAS –hanke
Digiosallisuus Suomessa
2020-2021.

Digiosallisuuden mittarit; Turvallisuus ja luotettavuus

Digiosallisuuden osa-alue		Mittari	Nykytila	Mistä tieto kerätään
2. aste: Digiosaaminen ja tietotaidot digipalveluiden sekä teknologian käyttöön	4. Turvallisuus ja luotettavuus	4.1. Suomen sijoitus kansainvälisessä kyberturvallisuuden maavertailuarvioinnissa	Suomi 22. sijalla kv. maavertailussa.	ITU Global Security Index (ITU 2021a).
		4.2. Julkiset digitaaliset palvelut täyttävät tietoturva- ja tietosuojavaatimukset	?	DVV digitaalisten palvelujen laadun itsearviointi
		4.3. Julkisen hallinnon organisaatioiden henkilöstön luottamuksen taso digitaaliseen toimintaympäristöön	80 % luottaa omaan työnantajaan ja viranomaisiin	DVV (2020) Digiturva-barometri.
		4.4. Älypuhelimessa tietoturvaohjelma tai palvelu, osuus älypuhelimien käyttäjistä, %.	64 %	SVT (2021d), väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö, liite 14
		4.5. Yksilöiden kokemat verkkopalvelujen laatuun ja luottamukseen liittyvät esteet käyttää palvelua	>50 %	VM (2020c) Digitalisaation edistämisen tilannekuva.
		4.6. Kokemus digipalvelujen a) luotettavuudesta ja b) omasta osaamisesta huolehtia tietoturvastaan	?	Kyselyllä kerättävä tieto

Lähde: VN TEAS –
hanke Digiosallisuus
Suomessa 2020-2021

Digiosallisuuden mittarit; Käytettävyys

Digiosallisuuden osa-alue		Mittari	Nykytila	Mistä tieto kerätään
3. aste: Digipalveluista saadut hyödyt, vaikutukset ja merkityksellisyys	5. Käytettävyys	5.1. Erilaisten käyttäjäryhmien tarpeiden ja erityispiirteiden huomiointi kaikissa julkishallinnon digipalveluissa.	?	?
		5.2. Julkisten digipalvelujen verkkosisältöjen selkokiellisyys ja ymmärrettävyys	?	DVV digitaalisten palvelujen laadun itsearviointityökalu
		5.3. Julkisten digipalvelujen verkkosisältöjen käytettävyyden arviointi ja kehitys osana palvelun kehittämistä ja ylläpitoa.	28 % organisaatioista tehneet käytettävyydsarvioinnin tai -testauksen kaikkiin palveluihinsa	VM (2021b) Digipalvelulain toimeenpanon seurantakysely / DVV digitaalisten palvelujen laadun itsearviointityökalu
		5.4. Kokemus digipalvelujen a) käytön sujuvuudesta ja b) sisällöllisestä ymmärrettävyydestä.	?	DVV digitaalisten palvelujen laadun itsearviointityökalu / Kyselyllä kerättävä tieto

Lähde: VN TEAS – hanke Digiosallisuus Suomessa 2020-2021

Digiosallisuuden mittarit; Käyttäminen ja hyödyt

Digiosallisuuden osa-alue		Mittari	Nykytila	Mistä tieto kerätään
3. aste Digipalveluista saadut hyödyt, vaikutukset ja merkityksellisyys	6. Käyttäminen ja hyödyt	6.1. Internetin käyttö a) pankkiasioiden hoitamiseen ja b) viranomaisten tai julkisten palveluiden tarjoajien kanssa asiointiin (lähettänyt täytetyn virallisen lomakkeen internetin kautta).	a) 87 % b) 68 % (kansalliset ka:t)	SVT (2021e ja f) väestön tieto- ja viestintäteknikan käyttö, liite 19 (a), liite 26 (b)
		6.2. Kokenut esteitä ja huolia sähköisten palvelujen käytössä (%)	79,5 %	THL (2020). Sotkanet, Finsote-tutkimus, sähköiset palvelut.
		6.3. Kokemus digitaalisten palvelujen hyödyllisyydestä itselle.	?	Kyselyllä kerättävä tieto
		6.4. Kokemus a) digitaalisten palvelujen tehokkuudesta ja b) oman arjen sujuvuudesta digitaalisia palveluja hyödyntämällä.	?	Kyselyllä kerättävä tieto
		6.5. Kokemus osallistumisen mahdollisuudesta yhteiskunnallisiin asioihin digitaalisia välineitä hyödyntämällä.	?	Kyselyllä kerättävä tieto
		6.6. Kokemus omasta tasavertaisuudesta digitaalisten palvelujen käyttäjänä.	?	Kyselyllä kerättävä tieto

Lähde: VN TEAS –
hanke Digiosallisuus
Suomessa 2020-2021