



# Digiosallisuus Suomessa hankkeen löydöksistä VN TEAS 04/2020 – 12/2021

Digi arkeen neuvottelukunta  
2.11.2021

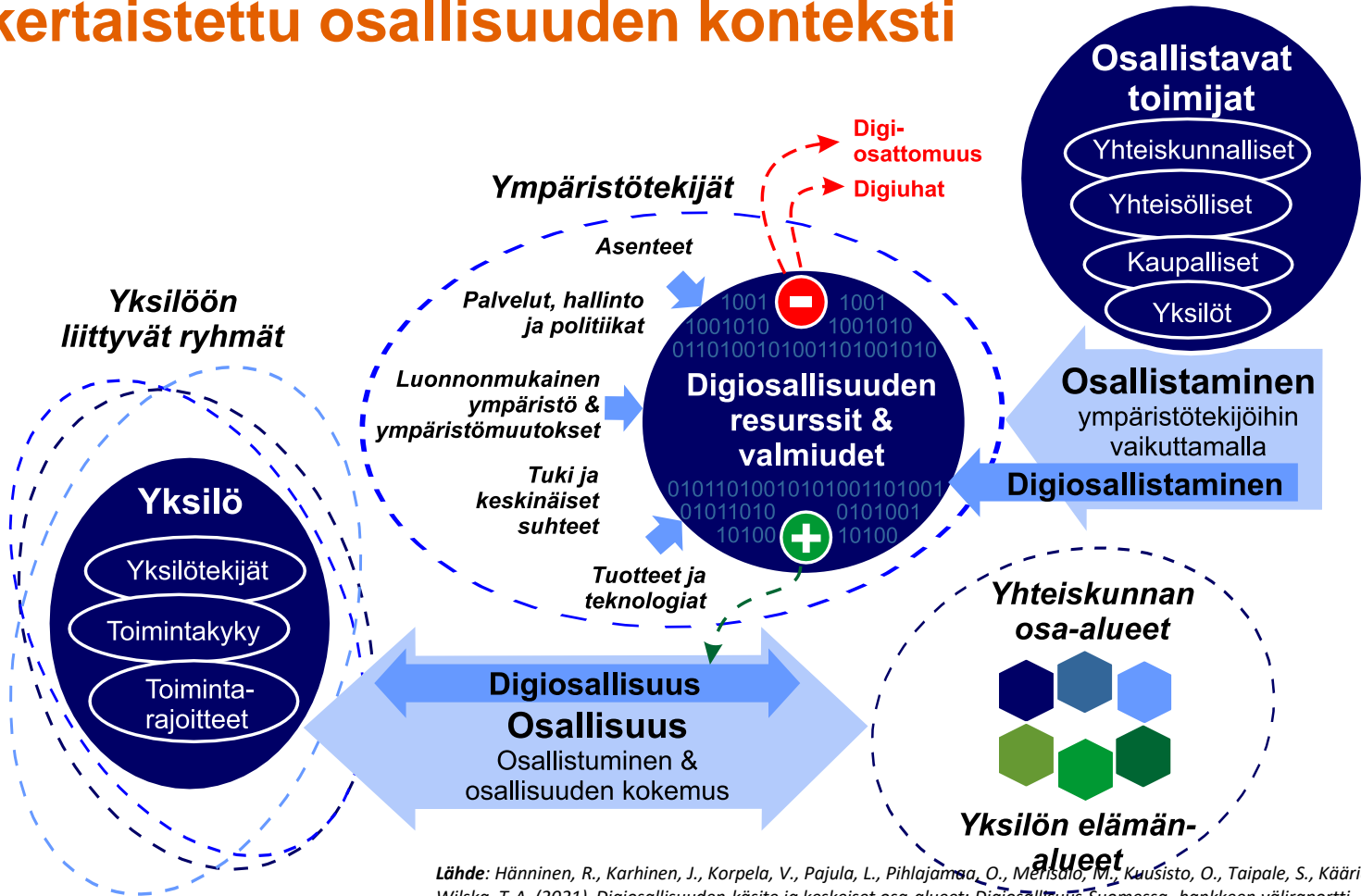
*Olli Kuusisto, Maria Merisalo, Jukka  
Kääriäinen, Olli Pihlajamaa, Jaana Leikas*  
Teknologian tutkimuskeskus VTT

*Riitta Hänninen, Joonas Karhinen, Sakari  
Taipale, Laura Pajula, Viivi Korpela*  
Jyväskylän Yliopisto (JYU)

# 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?

# Yksinkertaistettu osallisuuden konteksti

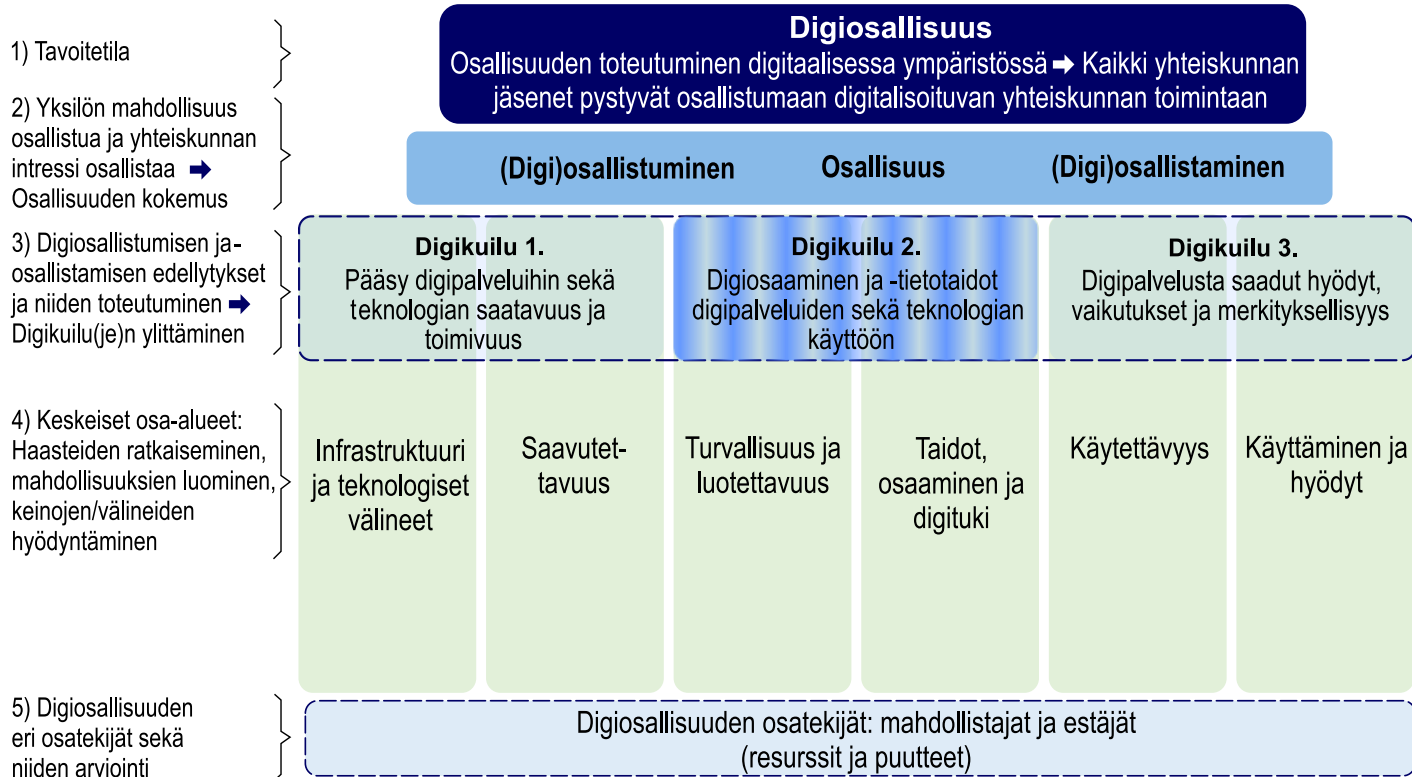


Lähde: Hänninen, R., Karhinen, J., Korpela, V., Pajula, L., Pihlajamaa, O., Mertsalo, M., Kauusisto, O., Taipale, S., Kääriäinen, J., & Wilska, T.-A. (2021). Digiosallisuuden käsite ja keskeiset osa-alueet: Digiosallisuus Suomessa -hankkeen väliraportti. Valtioneuvoston kanslia. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja No. 2021:25 <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-287-9>

# Haastatteluissa esille tulleita näkökulmia



# Digiosallisuuden kehikko



**Lähde:** Hänninen, R., Karhinen, J., Korpela, V., Pajula, L., Pihlajamäe, 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>

Digiosallisuuden ulottuvuus		Ulottuvuuden keskeinen määritelmä ja tavoitetila (jos määritelty)	Mittari	Nykytila (jos tiedossa)	Mistä tieto kerätään
1. aste Pääsy digipalveluihin sekä teknologian saatavuus ja toimivuus	Infrastrukturi ja teknologiset välineet				
	Saavutettavuus				
2. aste Digiosaaminen ja tietotaidot digipalveluiden sekä teknologian käyttöön	Turvallisuus ja luotettavuus				
	Taidot, osaaminen ja digituki				
3. aste Digipalveluista saadut hyödyt, vaikutukset ja merkityksellisyys	Käytettävyys				
	Käyttäminen ja hyödyt				

MITTARIKEHIKON RAKENNEMALLI

Digiosallisuuden ulottuvuus	Ulottuvuuden keskeinen määritelmä ja tavoitetilä (jos määritelty)/mitä pitäisi mitata/mitataanko oikeaa asiaa?	Mittari	Nykytilä (jos tiedossa)	Mistä tieto kerätään	
<p><b>1. aste:</b></p> <p><b>Pääsy digipalveluihin sekä teknologian saatavuus ja toimivuus</b></p>	<p><b>Infra- strukturi ja teknologiset välineet</b></p>	<p>Infrastrukturi ja välineet ovat digitaalisen yhteiskunnan toimintaan osallistumisen perusta.</p>	<p>1. Kotitalouksien mahdollisuus vähintään 100 Mbit/s internetyhteyteen vuoteen 2025 mennessä.</p>	<p>64 %</p>	<p>Traficom (2021) kiinteän verkon laajakaistasaatavuus</p>
		<p>Yksilön näkökulmasta erot infrastruktuurin ja teknologisten välineiden käytössä jäsenyivät edelleen sosioekonomisen position ja alueen mukaan.</p>	<p>2. Matkaviestinverkon kotitaloussaatus (4G 100 Mbit / 5G 100 Mbit / 5G300 Mbit)</p>	<p>93 % 76 % 60 %</p>	<p>Traficom (2021) matkaviestinverkon laajakaistapalvelujen peittoalueet</p>
		<p>Esimerkiksi Liikenne- ja viestintäministeriön digitaalisen infrastruktuurin strategia: vuonna 2025 kaikilla kotitalouksilla tulisi olla mahdollisuus käyttää vähintään 100 Mbit/s yhteyksiä (HE221/2020). Suuret alueelliset erot.</p>	<p>3. Kotitalouden käytössä olevia 3G/4G liittymiä matkapuhelimeen</p>	<p>77 %</p>	<p>SVT (2021) väestön tieto- ja viestintäteknikan käyttö, liite 8</p>
			<p>4. Kotitaloudessa internet-yhteys</p>	<p>89 %</p>	<p>SVT (2021) väestön tieto- ja viestintäteknikan käyttö, liite 5</p>
			<p>5. Kotitaloudessa (jokin) tietokone</p>	<p>87 %</p>	<p>SVT (2021) väestön tieto- ja viestintäteknikan käyttö, liite 1</p>
			<p>6. Julkiset internetpääteet</p>	<p>?</p>	<p>Tietoa ei ole kootusti kerätty</p>
			<p>7. Kokemus siitä, että yksilöllä on käytettävissään haluamansa a) infrastrukturi ja b) teknologiset välineet</p>	<p>?</p>	<p>Kyselyllä kerättävä tieto</p>

# Suuntaa antava esimerkki tiedonkeräämisen kohderyhmistä

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



# Yhteenvedo käyttäjän kokemukseen liittyvistä digiosallisuuden mittareista – kyselypatteristo

1. Kokemus siitä, että käyttäjällä on käytössään haluamansa infrastruktuuri/Koen, että minulla on käytettävissäni haluamani digitaalinen infrastruktuuri.
2. Kokemus siitä, että käyttäjällä on käytössään haluamansa teknologiset välineet/ Koen, että minulla on käytettävissäni haluamani teknologiset välineet.
3. Kokemus digipalvelujen löydettävyydestä/ Koen, että löydän digipalvelut helposti.
4. Kokemus digipalvelujen käytön helppoudesta/Koen digipalvelujen käytön helpoksi.
5. Kokemus riittävästä digitaidoista/Koen, että minulla on riittävät digitaidot.
6. Kokemus halukkuudesta oppia uusia digitaitoja/Koen, että olen halukas oppimaan uusia digitaitoja.
7. Kokemus digipalvelujen luotettavuudesta/Koen digipalvelut luotettaviksi.
8. Kokemus omasta osaamisesta huolehtia tietoturvastaan/Koen, että osaan huolehtia omasta tietoturvastani.
9. Kokemus digipalvelujen käytön sujuvuudesta/Koen digipalvelujen käytön sujuvaksi.
10. Kokemus digipalvelujen sisällöllisestä ymmärrettävyydestä/Koen digipalvelut sisällöllisesti ymmärrettäviksi.
11. Kokemus digitaalisten välineiden hyödyllisyydestä itselle/Koen digitaaliset palvelut itselleni hyödyllisiksi.
12. Kokemus digitaalisten palvelujen tehokkuudesta/Koen digitaaliset palvelut tehokkaaksi tavaksi hoitaa asiani.
13. Kokemus oman arjen sujuvuudesta digitaalisia palveluja hyödyntämällä/Koen, että digitaaliset palvelut sujuvoittavat omaa arkeani.
14. Kokemus osallistumisen mahdollisuudesta yhteiskunnallisiin asioihin digitaalisia välineitä hyödyntämällä/Koen, että minulla on mahdollisuus vaikuttaa yhteiskunnallisiin asioihin digitaalisia välineitä hyödyntämällä.
15. Kokemus omasta tasavertaisuudesta digitaalisten palvelujen käyttäjänä/Koen olevani tasavertaisessa asemassa (muihin verrattuna) digitaalisten palveluiden käyttäjänä.

# Tilannekuva: keskeisiä havaintoja haastatteluista

## Yleiset

- palvelut varmistetaan kaikille - myös niille, jotka eivät syystä tai toisesta pysty digipalveluja käyttämään, monikanavaisuus (digiasiointi, tuettu digiasiointi, puhelinasiointi, käyntiasiointi)
- eri tahoilla tarvitaan ymmärrystä ja tietoa, jotta digiosallisuus voi toteutua: käyttäjät, kehittäjät, päättäjät

## Infrastruktuuri ja teknologiset välineet

- saavutetaan aika- ja paikkariippumatonta palveluiden tarjontaa; esim. parempi palvelu haja-asutusalueille ja liikuntarajoitteisille
- mahdollistetaan itsenäinen toimiminen osana yhteiskuntaa (esimerkiksi kotona pidempään pärjääminen)

## Saavutettavuus

- kansalaiset ovat digitaidoiltaan ja tarpeiltaan hyvin heterogeeninen joukko. Esimerkiksi ikäihmiset ei ole vain yksi kategoria.
- digiratkaisuja kehitettäessä tulee tiedostaa mitkä ryhmät voivat jäädä ulkopuolelle osallisuudesta tai osallisuus voi vaikeutua; heikompiensaisten huomiointi

## Turvallisuus ja luotettavuus

- tietoturva- ja tietosuojaloukkaukset sekä disinformaatio, mutta myös digipalveluiden mahdollinen huono käytettävyys aiheuttavat huolta: palveluntarjoajan pitää ansaita käyttäjien luottamus
- 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; yhden luukun periaatteen mukaisesti tiedon turvallinen siirto

## Käyttäminen ja hyödyt

- asiantuntijaresursseja voidaan kohdistaa vaativiin tapauksiin automatisoinnin ja tehostamisen kautta; esimerkiksi siirtämällä vakioasiointi "itsepalveluun"
- digitaalisten palvelujen osalta tulee huomioida, että digitaalisen kanavan kautta palvelu voi jäädä etäisemmäksi tai vaikeutua

LUONNOS

# Digiosallisuuden toimijat ja roolit (LUONNOS)

Poliittinen ohjaus (EC, OECD, WHO, Valtioneuvosto)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Regulaatio, direktiivit, suositukset</li><li>• Hallitusohjelma, lainsäädäntö, rahoitus</li></ul>
Strateginen ohjaus (VNK, ministeriöt)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Hallitusohjelman ja lainsäädännön toteuttaminen</li><li>• Rahoitus</li></ul>
Operatiivinen toteutus (Virastot, kunnat ja kaupungit, 3. sektori, yritykset)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Digitaaliset ratkaisut ja palvelut</li><li>• sekä niihin liittyvät (tuki)prosessit</li></ul>
Käyttäjät (Kansalaiset, yritykset ja em. edustavat järjestöt)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Digiosallisuuden toteutuminen käyttäjien näkökulmasta</li><li>• Palaute ja kehittäminen</li></ul>

# 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 käyttäjän kannalta

- Vaikka digitaalinen palvelu olisi olemassa, se ei tue käyttäjää, mikäli
  - käyttäjällä ei ole käytettävissä sen käyttöön tarvittavaa **laitetta tai tietoliikenneyhteyttä**
  - kaikki eivät pysty sitä esimerkiksi **toimimisrajoitteista** johtuen käyttämään,
  - käyttäjä ei **löydä** sitä kohtuullisen helposti,
  - sen sisältö ei ole **ymmärrettävä**,
  - se ei ole **helppokäyttöinen** (sopiva käyttötarkoitukseensa),
  - sen sisältö ei ole **ajan tasalla**,
  - **käyttäjän osaaminen tai kyvyt** eivät riitä sen käyttöön,
  - se ei ole **(tieto)turvallinen**,
  - sen toiminta ei ole **luotettavaa ja läpinäkyvää** (ml. tietosuoja),
  - se ei mahdollista **vuorovaikutusta** palvelun tarjoajan ja käyttäjän välillä mahdollisten epäselvien tilanteiden selvittämiseksi ja/tai palvelun kehittämiseksi
- Jos yksikin asia edellä mainituista puuttuu, tulos voi olla käyttäjän kannalta 0

# 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.**”*

# Liite 1: Yksinkertaistettu osallisuuden konteksti, kuvan tekstit

- **Yksilö ja yksilöön liittyvät ryhmät**
  - Yksilötekijät
  - Toimintakyky
  - Toimintarajoitteet
- **Ympäristötekijät**
  - Asenteet
  - Palvelu, hallinto ja politiikat
  - Luonnonmukainen ympäristö & ympäristömuutokset
  - Tuki ja keskinäiset suhteet
  - Tuotteet ja teknologiat
- **Osallistavat toimijat**
  - Yhteiskunnalliset
  - Yhteisölliset
  - Kaupalliset
  - Yksilöt
- Osallisuutta tapahtuu, kun yksilön elämänalueet ja yhteiskunnan osa-alueet kohtaavat
- Osallistaminen tapahtuu ympäristötekijöihin vaikuttamalla
- Digiosallisuus on yksi osallisuuden toteutumisen muoto, samoin digiosallistaminen osallistamisen
- Digiosallistaminen vaikuttaa ympäristötekijöihin, jotka vaikuttavat digiosallisuuden resursseihin ja valmiuksiin positiivisesti tai negatiivisesti (digiosattomuus, digiuhat)

# Liite 2: Digiosallisuuden kehikko, kuvan tekstit

## 1. Tavoitetila

- Digiosallisuus – Osallisuuden toteutuminen digitaalisessa ympäristössä. Kaikki yhteiskunnan jäsenet pystyvät osallistumaan digitalisoituvan yhteiskunnan toimintaan

## 2. Yksilön mahdollisuus osallistua ja yhteiskunnan intressi osallistaa – osallisuuden kokemus

- (Digi)osallistuminen, Osallisuus, (Digi)osallistaminen

## 3. Digiosallistumisen ja -osallistamisen edellytykset ja niiden toteutuminen - Digikuilu(je)n ylittäminen

- Digikuilu 1. Pääsy digipalveluihin sekä teknologian saatavuus ja toimivuus
- Digikuilu 2. Digiosaaminen ja –tietotaidot digipalveluiden sekä teknologian käyttöön
- Digikuilu 3. Digipalvelusta saadut hyödyt, vaikutukset ja merkityksellisyys

## 4. Keskeiset osa-alueet: Haasteiden ratkaiseminen, mahdollisuuksien luominen, keinojen/välineiden hyödyntäminen

- Infrastrukturi ja teknologiset välineet
- Saavutettavuus
- Turvallisuus ja luotettavuus
- Taidot, osaaminen ja digituki
- Käytettävyys
- Käyttäminen ja hyödyt

## 5. Digiosallisuuden eri osatekijät sekä niiden arviointi