



26.11.2020

## Yhteenveto pyöreän pöydän keskustelusta Hyvinvointi ja osallisuus digitaalisessa yhteiskunnassa

### Sisältö

Yhteenveto pyöreän pöydän keskustelusta Hyvinvointi ja osallisuus digitaalisessa yhteiskunnassa	1
1. Johdanto	2
2. Digitaalinen hyvinvointi	2
2.1. Polarisaatio – digitalisaation vaikutukset eivät jakaannu tasaisesti	2
2.2. Digitaalinen hyvinvointi ja pahoinvointi ovat eri asioita	2
2.3. Digitaalinen hyvinvointi vs. digitalisaation vaikutus hyvinvointiin	3
2.4. Digitaalinen osallisuus ja hyvinvointi kietoutuvat tiiviisti toisiinsa	3
2.5. Digitaalisen hyvinvoinnin arviointi ja seuranta on monitasoinen tehtävä	4
3. Digitaalinen osallisuus	4
3.1. Läsnäolo ja kohtaaminen – digitaalisten kohtaamisten laatu	4
3.2. Saavutettavuus ja selkeä kieli	5
3.3. Osallisuus eri tasoilla – polarisaation vähentäminen	5
3.4. Palveluiden kehittäminen – käyttäjien ja tuottajien osaaminen ja motivaatio	6
3.5. Digitaalisen osaamisen arviointi	6
4. Digitaalisten palveluiden kehittäminen	7
4.1. Erilaisia käyttäjäryhmiä ja yhteiskehittely	7
4.2. Näkökulma, kokonaisuus, tavoitteet ja motivaatio	7
4.3. Resurssit, kehittämisosaamisen, kumppanuus ja rahoitusmallit	8
4.4. Tiedon kerääminen ja hyödyntäminen kehittämisessä	8
5. Palautteesta	9

## 1. Johdanto

Digi arkeen -neuvottelukunta järjesti pyöreän pöydän keskustelun 29.10.2020 verkkotilaisuutena. Pyöreään pöytään osallistui lähes 80 henkilöä yli 60 eri organisaatiosta. Pyöreän pöydän tilaisuus jakautui yhdeksään pienryhmäkeskusteluun, joissa keskusteltiin kolmesta teemasta: digitaalinen hyvinvointi, digitaalinen osallisuus ja digitaalisten palveluiden kehittäminen. Kunkin pienryhmän keskustelussa keskityttiin ensin jäsentämään teemaan liittyviä haasteita ja tämän jälkeen ryhmissä koottiin ideoita haasteiden ratkaisemiseksi.

Pyöreän pöydän keskustelutilaisuus toteutettiin Zoom-alustalla. Ryhmäkeskusteluiden tukena käytettiin Google Jamboard -työkalua. Ryhmät kirjasivat huomioita, kiteytyksiä ja ideoita yhteensä yli 650 digitaaliselle tarralapulle 45 digitaalisella fläppitaulun sivulla.

Raporttiin on koottu pienryhmissä esitetyt keskeiset jäsennykset haasteista ja ratkaisuideoista, sekä nostettu esiin joitakin läpileikkaavia teemoja. Pyöreän pöydän keskusteluissa tuotettu materiaali on tallessa neuvottelukunnan sähköisellä työalustalla. Raportissa on nostettu esille 14 kokonaisuutta. Pienryhmien keskusteluissa tuotettiin kymmeniä havaintoja eri näkökulmista. Tarkempi pureutuminen näihin on edelleen mahdollista ryhmien tekemien kirjausten avulla.

Digitaalinen hyvinvointi, tai ylipäänsä hyvinvointi, oli mahdollisesti perustavanlaatuisin teema pyöreän pöydän keskusteluissa. Se liittyy ihmisten perustarpeisiin ja yhteiskunnallisiin ilmiöihin monella eri tasolla. Digitalisaation vaikutukset hyvinvointiin, ja digitaalisen hyvinvoinnin edistäminen eivät kuitenkaan ole yksinkertaisia ilmiöitä. Tulosten näkökulmasta digitaalinen osallisuus ja digitaalisten palveluiden saavutettavuus olivat pyöreän pöydän keskusteluissa läpileikkaavia teemoja. Digitaalinen osallisuus kytkeytyy kiinteästi digitaaliseen hyvinvointiin, ja toisaalta digitaalisten palveluiden kehittäminen saavutettaviksi ja osallisuutta tukeviksi kytkee palveluiden kehittämisen hyvinvointiin. Keskustelut digitaalisten palveluiden kehittämisestä nosti esille konkreettisimpia ajatuksia tekemisen haasteista ja mahdollisuuksista.

## 2. Digitaalinen hyvinvointi

### 2.1. Polarisaatio – digitalisaation vaikutukset eivät jakaannu tasaisesti

Korona-aika on nostanut esille sen, että digitalisaation tuomat hyvinvointihyödyt eivät jakaannu tasaisesti yhteiskunnassa. Nopeasti lisääntynyt etätö ilman kohtaamisia kasvokkain on tuonut joillekin huomattavaa lisäkuormitusta, joillekin etätö on jo ennestään tuttua. Korona-aika on myös nostanut esille saatavuus- ja saavutettavuuseroja alueellisesti. Digitaidot ja digituki eivät ole samalla tavalla saatavilla eri alueilla ja eri ryhmille yhteiskunnassa. Joillekin digitaalisten palveluiden käyttö on jo ennestään tuttua, ja heillä on siihen riittävät taidot ja laitteet. Toisilla jo digitaalisten peruspalveluiden käyttö voi tyssätä osaamisen tai sopivien laitteiden puutteeseen.

### 2.2. Digitaalinen hyvinvointi ja pahoinvointi ovat eri asioita

Digitaalisen hyvinvoinnin ja digitaalisen pahoinvoinnin kokemus on subjektiivinen, mutta sen arviointiin löytyy objektiivisia mittareita. On huomattava, että hyvinvoinnin ja pahoinvoinnin kokemus voivat olla hyvin erilaisia asioita, eikä samoilla mittareilla voi arvioida molempia.

Digitaalisen hyvinvoinnin ja pahoinvoinnin taustalla on hyvin erilaisia asioita. Digitaalisen pahoinvoinnin taustalla on usein haasteet arkisten asioiden ja arkisten digipalveluiden käytön kanssa. Tällöin pääsy digitaalisten peruspalveluiden äärelle saattaa olla vaikeaa – palveluiden käyttö ylipäänsä on joillekin vaikeaa, ja digitalisaation haasteet tekevät siitä vielä vaikeampaa. Toisaalta digitaalisen pahoinvoinnin taustalla voi olla myös tarve päästä välillä eroon digitaalisista laitteista. Esimerkiksi nuorten kohdalla lisääntynyt ruutuaika voi tuottaa pahoinvointia.

Digitaalisen hyvinvoinnin merkityksissä eri ihmisille on merkittäviä eroja. Toisille digitaalinen hyvinvointi syntyy hyvästä selviytymisestä arkisten digiasioiden ja arkisen digiasioinnin kanssa. Toisille digitaalinen hyvinvointi syntyy elämää rikastavista digitaalisista palveluista, esimerkiksi etäkonsertteihin osallistumisesta.

### **2.3. Digitaalinen hyvinvointi vs. digitalisaation vaikutus hyvinvointiin**

Pyöreässä pöydässä keskusteltiin digitaalisen hyvinvoinnin käsitteestä ylipäänsä. Se ei ole yksiselitteisesti tuttu ihmisille. Pohdittiin, pitäisikö puhua vain digitalisaation vaikutuksista hyvinvoinnille.

Toisaalta kyse on keskustelijoiden ymmärryksestä. Osaavatko ihmiset fokusoida ajattelunsa ja keskustelun nimenomaan digitalisaatioon ja digitaalisiin palveluihin liittyvään hyvinvointiin. Toisaalta kyse on siitä, että digitalisaatioon ja digitaalisiin palveluihin liittyvä hyvinvointi ei ole vain tekninen, digitaalinen asia. Tässä raportissa, ja pyöreän pöydän keskusteluissa, tämä käsitteen haaste näkyy erityisesti siinä, miten digitaalista hyvinvointia arvioidaan ja miten digitaalisia palveluita kehitetään. Näissä tarkastellaan (digitaalista) hyvinvointia huomattavasti laajemmin, kuin pelkästään digitaalisten palveluiden käyttöön liittyvänä asiana.

Pyöreässä pöydässä keskusteltiin myös inhimillisen, ja kasvokkaisen, kohtaamisen tärkeydestä. Kaikkea ei voi eikä kannata digitalisoida, ja myös digitaalisissa palveluissa pitäisi säilyttää inhimillisen kohtaamisen tunne. Tämä pohdinta nostaa monessa kohdassa esiin sen, että digitaalisen hyvinvoinnin haaste ei ole vain tekninen.

Esille nostettiin myös se, että digitalisaation on jo merkittävä osa yhteiskuntaa. Sitä ei pitäisi puhtaan käsitteellistämisen kautta eristää omaksi lohkokseen eikä sen merkitystä liikaa korostaa.

### **2.4. Digitaalinen osallisuus ja hyvinvointi kietoutuvat tiiviisti toisiinsa**

Osallisuus on yksi merkittävä osa hyvinvointia, ei vain digitaalisesti. Lisäksi, Digitalisaatio ei saa lisätä osattomuutta. Merkittävää onkin osallisuuden edistäminen laajasti yhteiskunnassa, ei vain (digitaalisten) palveluiden kehittämisessä.

Kun tarkastellaan erityisesti digitaalisten palveluiden kehittämistä ja hyvinvoinnin edistämistä tätä kautta, nousee esille kolme keskeistä asiaa.

1. Palveluiden ja palveluprosessien kehittäminen käyttäjälähtöisesti, eri käyttäjäryhmiä aidosti osallistaen. Panostetaan kehittämisessä palveluiden saavutettavuuteen, joka pitäisi nostaa samanlaiseen asemaan, kuin esteettömyys.
2. Ihmisiä pitäisi motivoida ja kannustaa digipalveluiden pariin heille turvallisella tavalla. Palveluiden lisäksi niiden tukipalveluiden pitäisi olla yhtä lailla kunnossa, saavutettavia ja käyttäjien kanssa kehitettyjä.

3. Varmistetaan kaikille pääsy Internetiin ja turvallisen älylaitteen käyttöön, esim. tarjoamalla yhteiskäyttöisiä laitteita käyttöön kirjastojen kautta.

Käyttäjälähtöisen palveluiden kehittämisen päätavoitteena on luoda palveluita, jotka tuovat hyötyä käyttäjilleen ja helpottavat elämää sen sijaan, että ne tekevät palveluiden käyttämisestä entistä vaikeampaa. Motivoidaan ihmisiä digipalveluiden pariin heidän omien tavoitteidensa ja tarpeittensa kautta. Poistetaan pelkoja digitalisaatiota ja digitaalisia palveluita kohtaan.

Saavutettavuudesta keskusteltaessa huomio kiinnittyy helposti erityisryhmiin, mikä onkin tärkeää. On myös huomattava, että käyttäjälähtöinen palveluiden kehittäminen auttaa käyttäjiä laajasti kytkemällä palvelut niiden käyttötilanteisiin. Näin saadaan edistettyä osallisuutta digitaalisten palveluiden kautta, ei pelkästään digitaalisten palveluiden saavutettavuutta erityisryhmille.

## **2.5. Digitaalisen hyvinvoinnin arviointi ja seuranta on monitasoinen tehtävä**

Digitaalista hyvinvointia ei voi seurata yhdellä mittarilla, sitä on arvioitava useammalla eri tasolla. Lisäksi hyvinvoinnin ja pahoinvoinnin (ääripäiden) mittarit eivät voi olla samoja. Arvioinnissa ja seurannassa voidaan käyttää joitakin suoria mittareita, esimerkiksi laitteiden määrä, käyttöjaksojen ja käyttöajan määrä, tukipalveluihin tulevien tikettien määrä. Monia asioita joudutaan selvittämään selvitysten kautta, esimerkiksi palveluiden käyttäjätyytyväisyys, palveluiden saavutettavuuden arviointi, etätyöntekijöiden kuormitus ja hyvinvointi. Syvällinen ymmärrys yhteiskunnan muutoksista vaatii tutkimusta, esimerkiksi kysymys siitä mitkä asiat (digitalisaatioon liittyen) synnyttävät eriarvoisuutta.

Tietoa digitalisaation hyvinvointivaikutusten arviointiin kerätään jo paljon. Tärkeää olisi saada tämä tieto koottua ja jaettua avoimesti ja maksutta digitaalisten palveluiden kehittämisen tueksi.

## **3. Digitaalinen osallisuus**

### **3.1. Läsäolo ja kohtaaminen – digitaalisten kohtaamisten laatu**

Digitaalinen osallisuus syntyy kohtaamisissa digitaalisten palveluiden kautta ja digitaalisissa palvelutilanteissa. Näissä on keskeistä huomioida kohtaamisen laatu ja säilyttää tavalla tai toisella kohtaamisen inhimillinen tunne. Kohtaamista tulee tukea ja sen onnistuminen tulee varmistaa – nämä ovat tehtäviä, joita ei voi jättää pelkästään esimerkiksi palvelun käyttäjille. Digitaalisten kohtaamisten vaikeus näkyy korona-aikana työajan muuttumisessa pelkäsi digitaalseksi etäoloksi. Tämän psyykkiset ja emotionaaliset vaikutukset ovat vielä epäselviä. Toinen esimerkki ovat sosiaalisen median väärinymmärrykset ja nopeasti kärjistyvät keskustelut. Vuorovaikutus pelkän kirjoitetun tekstin avulla on monille vaikeaa.

Pyöreässä pöydässä nostettiin kohtaamisesta esille myös palveluidentuottajien ja organisaatioiden näkökulma. Digitaalisten palveluiden kohtaamisessa toinen osapuoli on tyypillisesti käyttäjä, toinen palveluntuottaja. Monissa organisaatioissa palveluiden laajuus on suuri (Kela, kunnat, Verohallinto), ja näissä organisaatioissa myös digitaalisen osaamisen tarve on suuri. Henkilöstön tukeen ja kouluttamiseen digitaalisissa kohtaamisissa on panostettava riittävästi, ei vain loppukäyttäjien tekniseen tukeen.

Osallisuuden edistämisessä on keskeistä kuulla erilaisia näkemyksiä ja pohtia, mitä voi ja kannattaa digitalisoida. Missä tilanteissa kohtaaminen toimii hyvin digitaalisesti – missä tilanteissa on säilytettävä

kasvokkainen kohtaaminen? On selvitetävä ja tuettava ihmisten osaamista, motivaatiota ja asenteita. Palveluissa käytettävä kieli on keskeinen ja konkreettinen asia.

### **3.2. Saavutettavuus ja selkeä kieli**

Osallisuus muodostuu muun muassa ihmisten teknisestä, fyysisestä, sosiaalisesta ja psyykkisestä mahdollisuudesta osallistua yhteiskuntaan. Digitaalista osallisuuttakin on siis tarkasteltava muistakin kuin teknisestä näkökulmasta. Kun arvioidaan digitaalisia palveluita, arvioidaan samalla ihmisten kokemusta osallisuudesta. Kun tarkastellaan digitaalisten palveluiden saavutettavuutta, on arvioitava niiden sopiminen käyttäjien tarpeisiin ja tilanteisiin. Teknisestä näkökulmasta tulee arvioida esimerkiksi palveluiden saavutettavuus apuvälineillä (kuulolaitteet, etätulkkaus, ruudunlukijat) ja käyttäjien tyypillisesti käytettävissä olevat laitteet. Myös tietoturvan näkökulma on arvioitava ja varmistettava, että saatavuuden parantamisella ja palvelun helppokäyttöisyyden kehittämällä ei samalla romuteta tietoturvaa.

Digipalveluiden (ja palveluiden) kieli on usein vaikeaa, mikä heikentää saavutettavuutta. Palveluiden kehittäminen yhdessä käyttäjien ja kielen asiantuntijoiden kanssa parantaa saavutettavuutta erityisesti kielellisiä erityisvaikeuksia omaaville. Todennäköisesti huomion kiinnittäminen palveluiden kieleen parantaa saavutettavuutta kaikille käyttäjille.

Digitaalisten palveluiden kehittämisessä on myös osallisuuden keskeinen perushaaste – kaikkia ei saada ikinä digitaalisen maailman tai palveluiden piiriin.

### **3.3. Osallisuus eri tasoilla – polarisaation vähentäminen**

“Täydellinen osallisuus” ei ole mahdollista. Aktiivisen kansalaisuuden vaatimus on monelle mahdottomuus (esim. Laura Pertola 2019).

Osallisuutta on erilaista. On isoja asioita, kuten demokratia ja osallistuminen kunnalliseen ja valtiolliseen päätöksentekoon. Suuri osa osallisuutta on arkipäiväistä, pääsyä peruspalveluihin ja teknisen tuen äärelle. Digitalisaatio tuo monelle mahdollisuuden osallistua isoihin asioihin, kun taas toisilta puuttuvat perusmahdollisuudet digitaaliseen osallisuuteen, esimerkiksi oma sähköpostiosoite tai sopiva laite. Tähän liittyvät myös digitaalisen hyvinvoinnin vivahde-erot. Toisille digitaalinen hyvinvointi on arjesta selviytymistä, toisille elämän rikastamista. Digitaitoihin ja niiden ylläpitoon tulisi myös kiinnittää huomiota, jotta alati muuttuvassa ja digitalisoituvassa työelämässä pysyttäisiin mukana. Tämä parantaisi myös osallisuutta.

Yhdenvertaisuuden haasteena keskeistä on tavoittaa syrjäytyneet jollakin tavalla. Laajasti tarkastellen motivaatio osallisuuteen ei ole vain digitalisaation ja digitaalisten palveluiden asia. Kun tarkastellaan erityisesti digitaalisia palveluita ja digitaalista osallisuutta, on kiinnitettävä huomiota 1. koulutukseen ja yhdenvertaisen opetuksen takaamiseen, kun opetus siirtyy yhä enemmän digitaalisuuden piiriin, 2. oikeanlaisen, matalan kynnyksen opastukseen ja vertaistukeen, 3. syrjäytyneiden, kouluttamattomien ja pahoinvoivien ihmisten osallisuuden tukemiseen. On taattava kaikille pääsy aineellisiin resursseihin, tietoon ja joukkoon kuulumisen kokemukseen.

Osallisuuden edistämiseen liittyen pyöreässä pöydässä nostettiin esille toisaalta sääntelyn ja kontrollin, ja toisaalta motivaation ja tuen merkitys. Pyöreässä pöydässä ehdotettiin, että jollekin taholle annettaisiin vetovastuu saavutettavuuden parantamisesta, valvonnasta ja sääntelystä, ja kokonaiskuvan ylläpitämisestä.

Digipalvelulaki ja saavutettavuusvaatimukset luovat jo nyt perustaa osallisuuden kehittämiseksi, mutta lisäksi pitää varmistaa, että lainsäädännön takaamat oikeudet alkavat näkyä konkreettisesti ihmisten arjessa. Esitettiin, että digitaalisille palveluille voisi asettaa saavutettavuustavoitteet julkiselle ja yksityiselle sektorille, ja että digipalvelulaki toteutettaisiin empimättä julkisella sektorilla kaikissa palveluissa. Toisaalta motivaatio, palkitseminen ja tuki julkisille ja yksityisille palveluiden kehittäjille nähtiin tärkeänä. Voidaan rakentaa parempia palveluita verkostomaisella yhteistyöllä, kokemusten jakamisella ja käyttäjälähtöisellä kehittämisellä.

Käyttäjien osalta nostettiin esille asioita, joita julkinen sektori voi tehdä osallisuuden ja palveluiden saavutettavuuden parantamiseksi. Lisäksi nostettiin esille asioita, joilla käyttäjiä voidaan auttaa auttamaan itseään.

### **3.4. Palveluiden kehittäminen – käyttäjien ja tuottajien osaaminen ja motivaatio**

Osallisuutta edistettäessä on tarkasteltava palveluita ja niiden käyttäjiä. Käyttäjien osalta heidän tiedot, taidot ja osaaminen sekä motivaatio palvelun käyttöön ovat keskeisiä. Käyttäjän motivaatioon taas vaikuttaa palvelusta saatava hyöty ja palvelun käytön onnistuminen. Palvelua voidaan lisäksi arvioida saavutettavuuden ja käytettävyyden näkökulmasta.

Polku kohti onnistunutta digitaalisen palvelun käyttökokemusta sisältää useita askeleita. Pyöreän pöydän keskustelussa nostettiin esille seuraavia; Varmistetaan palveluiden suunnittelijoiden, tuottajien ja toteuttajien osaaminen – ei pelkästään palveluiden käyttäjien osaaminen. Kannustetaan ihmisiä sekä käyttäjiä että palveluiden tuottajia osaamisen kehittämiseen, perusdigitaalisten ylläpitoon ja luodaan heille turvallisia ympäristöjä harjoitteluun ja kokeilemiseen. Näin luodaan onnistumisen kokemuksia ja parannetaan ihmisten uskallusta kokeilla ja käyttää digitaalisia palveluita. Digitaalisten palveluiden käytön opastus pitää suunnitella ihmisten tarpeiden pohjalta – se on siis yhtä tärkeä osa, kuin digitaalisen palvelun ydin. Tärkeä on huomioida palvelun ja sen käyttäjien toiminta myös mahdollisissa teknisissä ja inhimillisissä virhetilanteissa. Miten palvelu toimii, kun järjestelmässä on häiriö? Miten palvelu toimii, kun käyttäjä ei osaa edetä tai huomaa tehneensä virheen?

Keskeistä palveluiden kehittämisessä on huomioida käyttäjien ja palvelun tuottajien prosessi, yhteinen palvelupolku. Palveluita ei pitäisi kehittää vain tekniikan näkökulmasta vaan työn ja palveluiden käyttämisen prosessien näkökulmista kokonaisuutena.

### **3.5. Digitaalisen osaamisen arviointi**

Digitaalisen osaamisen arviointi yhteiskunnassa on yhtä lailla monitahoinen haaste kuin digitaalisen hyvinvoinninkin arviointi. Voidaan tarkastella suoria mittareita ja havaintoja (laitemäärät, palveluiden käyttäjämäärät, teknisesti saavutettavien palveluiden määrä, web-analytiikka, asiakaspalautteet) ja yhdistellä eri mittareiden tuottamaa tietoa toisiinsa. Monet keskeiset arvioinnin kohteet vaativat selvityksiä: Miten digilaitteita käytetään? Miten saadaan esiin digitaalisia palveluita käyttämättömien näkemykset? Miten marginalisoidut ryhmät osallistuvat kuulemis- ja osallisuuspalveluihin? Miten eri ryhmillä on mahdollista osallistua kuulemisiin? Miten palveluissa on huomioitu erilaiset osallistumisen tavat vs. tapausten ratkaiseminen yksittäin? Miten saavutettavuusvaatimuksia noudatetaan? Jotkin keskeiset asiat vaativat syvällisempää tutkimusta: Miten luodaan, ylläpidetään ja varmistetaan luottamus julkisiin viranomaisiin ja

yksityisen sektorin toimijoihin digitaalisissa palveluissa (re: Vastaamo-case)? Miten laajasti ja hyvin digipalvelulakia noudatetaan ja miten siihen suhtaudutaan? Digiosaamisen tarpeita mietittäessä olisi hyvä tehdä yhteistyötä yksityisen sektorin kanssa, jotta työelämän vaatimukset tulisi huomioitua jo koulutusvaiheessa. Tällöin osallisuus paranisi myös alati digitalisoituvassa työelämässä mukana pysymisen kautta.

Keskeistä on jatkuvasti kerätä välitöntä palautetta palveluiden käytöstä, yhdistellä sitä muuhun saatavilla olevaan tietoon ja hyödyntää palveluiden kehittämisessä. Keskeinen sisältö tässä on esimerkiksi digituessa syntyvä ymmärrys käyttäjästä, ja sen ymmärryksen hyödyntäminen palveluiden kehittämisessä.

## **4. Digitaalisten palveluiden kehittäminen**

Digitaalisen hyvinvoinnin ja osallisuuden haasteet näkyvät digitaalisten palveluiden kehittämisen haasteina ja tavoitteina. Digitaalisten palveluiden kehittäminen, laajasti ajateltuna, tuo osaratkaisuja hyvinvoinnin ja osallisuuden haasteisiin. Seuraavassa on nostettu esille vielä erityisiä palveluiden kehittämisen haasteita, ja osin kerrattu keskeisiä digitaalisen hyvinvoinnin ja osallisuuden haasteiden asettamia vaatimuksia palveluiden kehittämiselle.

### **4.1. Erilaisia käyttäjäryhmiä ja yhteiskehittely**

Keskeinen digitaalisten palveluiden kehittämisen haaste on käyttäjäryhmien moninaisuus. Haasteesta selviytyminen edellyttää aktiivista vuoropuhelua ja palveluiden yhteiskehittelyä käyttäjien kanssa kehitysprosessin alusta lähtien. Vain aktiivisella osallistamisella saadaan relevanttia ja riittävän tarkkaa tietoa käyttäjien tarpeista – huomioiden sekä palvelun loppukäyttäjät että palvelun tuottajat. Yhteiskehittelyn periaatteena on ottaa palvelunkäyttäjät mukaan suunnitteluun, testaukseen ja esimerkiksi arvioimaan kehityssprinttien konkreettisia tuotoksia. Näin saadaan palveluja kehitettyä käyttäjien ongelmien ja tarpeiden näkökulmasta. Tyypillinen toimintatapa käyttäjien kanssa yhteiskehittelyssä on ketterä, kehittämisprosessin aikaista jatkuvaa oppimista korostava toimintamalli. Tällöin palveluita kehitetään nopealla rytmillä, jatkuvasti kokeillen ja prototyyppejä rakentaen, jatkuvassa vuorovaikutuksessa käyttäjien kanssa.

### **4.2. Näkökulma, kokonaisuus, tavoitteet ja motivaatio**

Palveluiden kehittämisen näkökulman tulee olla riittävän laaja – ei vain tekninen. Palveluita on katsottava palvelun käyttäjien ja palvelun tuottajien (henkilöstön) yhteisen palvelupolun näkökulmasta. Teknisten palveluiden kehittämisen lisäksi tarvitaan työn prosessien kehittämistä.

Yksi keskeinen osa riittävän laajasta näkemyksestä on palvelun ytimen ja palvelun (teknisen) tuen suunnitteleminen kokonaisuutena käyttäjien tarpeiden mukaan. Digitaalisen palvelun käyttöön pitäisi saada tukea aina myös puhelimitse, käyttäjälle sopivalla tavalla, kielellä jne. Kun kehitetään palveluita käyttäjille heidän tarpeidensa näkökulmasta, on huomioitava tukitarpeissa myös käyttötilanne – sähköpostin toimimattomuuteen ei auta sähköpostiosoite tekniseen tukeen.

Käyttäjälähtöisessä kehittämisessä, jossa näkökulma on riittävän laaja, pystytään myös ratkaisemaan palveluihin ja niiden käyttöön liittyviä ongelmia muilla kuin teknisillä keinoilla. Voidaan parantaa tukea tai

tehdä toimenpiteitä käyttäjien osaamisen kasvattamiseksi. Tähän liittyy esimerkiksi medialukutaidon ja digilaitteiden käyttötaitojen kehittäminen.

Palveluiden kehittämisessä on tärkeä selvittää, keiden näkökulmista tarkastellaan hyötyjä, ja miten niitä arvioidaan. Ollaanko tehostamassa palvelutuotantoa vai lisäämässä palvelun käyttäjien saamaa hyötyä. Kilpailu palvelun käyttäjien ajasta on kovaa, ja jos palvelu ei tuota hyötyä, jää sen käyttäminen monelta.

### **4.3. Resurssit, kehittämisosaamisen, kumppanuus ja rahoitusmallit**

Osallistamisen ja palvelukehityksen resurssit ovat niukkoja, ja niiden kohdistaminen on keskeinen haaste. Digitaalisten palveluiden kehittäjien omaa osaamista voisikin koittaa edelleen parantaa. Keinona tähän esitettiin useita kertoja kokemusten, hyvien käytäntöjen, tiedon ja tulosten jakamista eri toimijoiden välillä avoimesti.

Toinen keskeinen haaste on kumppanuuden ja yhdessä kehittämisen ajatuksen ja toimintamallin puuttuminen. Suomessa lukuisat toimijat kehittävät digitaalisia palveluita, osin päällekkäin, ja resurssit pilkkoutuvat pieniksi paloiksi näiden toimijoiden kesken. Myöskään palveluiden kehittämisen rahoitusmallit (julkisella sektorilla) eivät suosi laatua, osallistamista ja riittävän laajaa näkökulmaa kehittämiseen. Sen sijaan hankerahoituksella kehitetään yksittäisiä palveluita yksittäisissä kehitysprojekteissa. Näin keskitytään liikaa kehitettävien palveluiden määrään laadun kustannuksella. Näin jää helposti huomioimatta myös erilaisia kansalaisryhmiä, joiden näkökulma olisi tärkeä palveluiden saavutettavuuden kannalta.

### **4.4. Tiedon kerääminen ja hyödyntäminen kehittämisessä**

Keskeisin tiedonlähde palveluiden kehittämiseen ovat käyttäjät, sekä loppukäyttäjät että palveluiden ja tukipalveluiden tuottajat. Yhteiskehittelyssä näiden tuottama tieto käytetään suoraan palvelun kehittämisessä. Käyttäjien antamaa palautetta tulisi hyödyntää myös palveluiden jatkuvassa parantamisessa, ei vain uusien palveluiden kehittämisprojekteissa. Myös palveluiden kehittäjien ja tuottajien aktiivinen palautteen antaminen, ja tällaisen asiantuntijapalautteen hyödyntäminen, on potentiaalisesti merkittäviä hyötyjä tuottava mekanismi.

Pyöreässä pöydässä korostettiin myös tiedon ja kokemusten jakamista kehittäjätahojen ja kehitysprojektien välillä. Tällainen kehittämisen parhaiden käytäntöjen ja osaamisen jakaminen laajentaa kehittäjien toimintamahdollisuuksia.

Pyöreässä pöydässä todettiin, että tiedon pitäisi olla avoimesti saatavilla eri kehittäjien välillä sekä yksityisellä että julkisella sektorilla. Tällaista yhteistyötä pitäisi tukea kehittämällä ja hyödyntämällä yhteisiä alustoja. Lisäksi olisi hyvä jakaa avoimesti järjestöjen tutkimustuloksia, julkisia tietovarantoja ja rajapintoja. Keskeistä on myös jakaa tietoa kehitettävistä palveluista, jotta eri toimijat eivät kehitä päällekkäisiä palveluita. Aiemmin esille nostettu kumppanuuden ajatus ja toimintamalli palveluiden kehittämisessä on tässä keskeistä. Yksi konkreettinen ehdotus on avoimen lähdekoodin kehitysprojekteihin osallistuminen, ja sitä kautta tiedon ja osaamisen avoimeksi tekeminen ja avoin jakaminen.



## 5. Palautteesta

Pyöreän pöydän aluksi kerätiin Mentimeter-työkalulla osallistujien odotuksia tilaisuudelle, ja lopuksi kysyttiin keskusteluista tulleita oivalluksia ja avoimia kysymyksiä. Osallistujat odottivat tilaisuudelta eniten keskustelua ja uusia oivalluksia, erilaisia näkökulmia ja kokemuksia. Moni toivoi lisäksi konkretiaa keskusteluihin sekä tietoa ja ideoita jatkotoimenpiteistä. Pienryhmien keskusteluissa nostettiin esille useita näkökulmia, ja digitaalisen osallisuuden ja hyvinvoinnin sekä digitaalisten palveluiden kehittämisen teemoja käsiteltiin monella tasolla. Näiden ilmiöiden monimuotoisuus näkyy myös oivalluksissa.

Tilaisuuden jälkeen kerätyssä palautteessa vastaajat olivat varsin tyytyväisiä tilaisuuteen kokonaisuutena, käsiteltyyn sisältöön ja pyöreän pöydän järjestelyihin. Palautteissa nousi esille myös käsiteltyjen teemojen moninaisuus sekä kehitysehdotuksia tuleviin pyöreän pöydän tilaisuuksiin ja digitaalisen hyvinvoinnin ja osallisuuden kehittämiseen.

Yksi kehitysehdotuksissa toistuva kommentti liittyi keskustelujen aiheisiin: pyöreässä pöydässä oli mukana kohtuullisen homogeeninen joukko ihmisiä, vaikka edustettuina olikin lukuisia eri tahoja. Näin on usein ylipäänsä muussakin digitaalisen hyvinvoinnin ja osallisuuden kehittämisessä. Nähtiin, että erilaisia toimijoita pitäisikin vielä laajemmin osallistaa keskusteluun ja sitä kautta saada vaikutuksia yhteiskuntaan. Palveluiden erilaiset käyttäjät, työntekijät, palveluiden kehittäjät, koodarit ja muut - kaikilla on merkittävä rooli Digi arkeen -neuvottelukunnan keskusteluihin nostamissa teemoissa, ja kaikilla on paljon annettavaa toisilleen.