



26.11.2020

Digi arkeen -neuvottelukunta

Digitalisaation vaikutuksista hyvinvointiin ja osallisuuteen on koottava tilannekuva

Johtopäätökset pyöreän pöydän tilaisuudesta Hyvinvointi ja osallisuus digitaalisessa yhteiskunnassa

Digi arkeen -neuvottelukunta järjesti 29.10.2020 pyöreän pöydän keskustelun aiheesta hyvinvointi ja osallisuus digitaalisessa yhteiskunnassa.

Osallisuuden ja hyvinvoinnin käsitteet

Pyöreän pöydän keskustelun tärkeä tulos on, että käsitteet digitaalinen hyvinvointi ja digiosallisuus eivät ole selkeitä. Niiden sisältöä on kirkastettava, jotta niitä voidaan edistää ja mitata oikealla tavalla.

Aiheet ovat tiiviisti toisiinsa liittyviä. Keskusteluissa havaittiin, että digitaalisen hyvinvoinnin käsite koettiin monitahoiseksi ja epäselväksi. Selkeämpää olisi puhua digitalisaation vaikutuksista hyvinvointiin.

Digitaalinen osallisuus kytkeytyy kiinteästi hyvinvointiin, ja digitaalisten palveluiden kehittäminen saavutettaviksi ja osallisuutta tukeviksi lisää myös hyvinvointia. Osallisuuden ja hyvinvoinnin kehittämistä digitaalisessa yhteiskunnassa toteutetaan myös edistämällä osallisuuden ja hyvinvoinnin toteutumista yleensä.

Osallistumisen eri muotoja yhteiskunnan toimintaan voidaan luokitella esimerkiksi seuraavasti: tieto-osallisuus, suunnitteluosallisuus, päätöksenteko-osallisuus ja toimintaosallisuus. Yleisen osallisuusmäärittelyn lisäksi digiosallisuudessa korostuvat erityisesti saavutettavuus, löydettävyyys, käytettävyyys, sisältö, osaaminen, turvallisuus, luotettavuus, vuorovaikutus, infrastruktuuri ja sääntely.

THL jaottelee osallisuuden ja erilaiset osallisuutta lisäävät toimet kolmeen osa-alueeseen:

- Osallisuus omassa elämässä: Mahdollisuus elää omannäköistä elämää; mahdollisuus määrittellä, mihin toimintaan tai palveluun osallistuu.
- Osallisuus yhteisöissä ja vaikuttamisen prosesseissa: Mahdollisuus kuulua itselle tärkeisiin ryhmiin ja yhteisöihin sekä vaikuttaa itselleen tärkeisiin asioihin; mahdollisuus saada tukea vaikuttamiseen.
- Osallisuus yhteisestä hyvästä: Mahdollisuus yhdessä tekemiseen; mahdollisuus päästä nauttimaan yhteisestä hyvästä ja osallistua yhteisen hyvän tuottamiseen ja jakamiseen. Yhteinen hyvä on toimintaa ja arvoja, josta seuraa arvostusta, kiitosta ja yhteyksiä muihin ihmisiin.

Samat teemat nousivat esiin myös pyöreän pöydän keskusteluissa. On osallistumista yhteiskuntaan demokraattisesta näkökulmasta, osallistumista yhteiskunnalliseen keskusteluun, osallistumista kunnalliseen tai valtiolliseen päätöksentekoon jne. Osallisuus on myös arkipäiväistä, pääsyä peruspalveluihin ja teknisen tuen äärelle sekä alati muuttuvassa ja digitalisoituvassa työelämässä mukana pysymistä. Tällöin korostuvat

etenkin suunnittelu- ja toimintaosallisuuden muodot. 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.

Digihyvinvointi voidaan määritellä sosiaalisesti, fyysiseksi ja psyykkiseksi hyvinvoinniksi digitaalisten laitteiden ja palveluiden sisältämässä arjessa. Pyöreän pöydän keskusteluissa toivottiin, että tarkastelun kohteena olisi myös se *miten* digitalisaatio vaikuttaa meidän hyvinvointiimme.

Keskustelun perusteella digitaalisen hyvinvoinnin sijasta olisi hyvä puhua digitalisaation vaikutuksista ihmisten hyvinvointiin. Digitalisaatio on jo merkittävä osa yhteiskuntaa. Sitä ei pitäisi käsitteellistämisen kautta eristää omaksi lohkokseen eikä sen merkitystä liikaa korostaa. Digitalisaatio vaikuttaa ihmiseen monella eri tavalla eivätkä sen vaikutukset ole irti muista hyvinvointiin vaikuttavista tekijöistä. Digitalisaatio vaikuttaa myös eri tavalla eri ihmisten hyvinvointiin tai pahoinvointiin. Digitalisaation vaikutuksia tulee siksi tarkastella monipuolisesti ja erilaisia näkökulmia yhdistellen.

Yksi esimerkki tarkastella digitaalisen hyvinvoinnin eri ulottuvuuksia ja tasoja on pyöreän pöydän keskustelussa esiin noussut digiarjen tarvehierarkia (Fiksari Oy), jossa aktiivinen toimijuus rakentuu perusasioiden ja perusosaamisen varaan.



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 kyse ei hyvinvoinninkaan osalta ole vain teknisten välineiden toimivuudesta tai mahdollisuudesta ja taidosta käyttää niitä.

Seuranta ja arviointi

Osallisuuden ja hyvinvoinnin seuranta ja mittaaminen digitaalisessa yhteiskunnassa on tärkeää. Pyöreän pöydän toiveena oli, että niitä koskevaa tietopohjaa tulisi edelleen vahvistaa ja selkeyttää. Tähän vastaa

osallisuuden osalta hyvin VTT:n ja Jyväskylän yliopiston toteuttama VN TEAS –hanke Digiosallisuus Suomessa 1.

Digitaalisen hyvinvoinnin valittu määritelmä vaikuttaa luonnollisesti siihen, miten sitä arvioidaan ja myös siihen, miten digitaalisia palveluita kehitetään. Demos Helsingin kehittämä Digihyvinvoinnin tiekartta 2 tukee arviointikehikon luomista.

Digitaalista hyvinvointia ei tule tarkastella vain mahdollisuutena (esimerkiksi käytettävissä olevien laitteiden tai internetyhteyksien määrä) tai kykynä käyttää digitaalisia palveluita (digiosaaminen ja -taidot tai saatavilla oleva digituki). Myöskään mittarit koskien palvelujen käyttäjätyytyväisyyttä tai palvelujen saavutettavuutta eivät yksistään riitä. Tällaisten mittareiden rinnalle tarvitaan syvällisempää ymmärrystä siitä millaisia muutoksia digitalisaatio aiheuttaa koko yhteiskuntaan, esimerkiksi eriarvoistumisen näkökulmasta.

Tietoa digitalisaation hyvinvointivaikutusten arviointiin kerätään jo nyt paljon. Jatkossa on tärkeää, että kaikki tämä tieto saadaan koottua yhteen kokonaisvaltaisemman tilannekuvan ja ymmärryksen muodostamiseksi ja sen pitää olla johdonmukaista ja säännöllistä. Tätä työtä tulee resursoida. Tilannekuvan tulee olla sekä päättäjien, asiantuntijoiden että myös palvelujen kehittäjien hyödynnettävissä.

Ääripäiden ja jo-tapahtuneen polarisaation vuoksi tarvitaan monenlaisia mittareita (esimerkkinä internetin pääsy vs. internetin käyttämisen rajoittaminen riippuvuussuhteessa).

Luotettavan, virallisen ja vuosittain toistuvan kyselyn/datan keräämistä kannatettiin laajasti.

Palveluiden yhteissuunnittelu

Digitaalisten palveluiden yhteissuunnittelu lisää osallisuutta ja parantaa palveluiden saavutettavuutta ja käytettävyyttä. Käyttäjälähtöisten palveluiden kehittämisen päätavoitteena on luoda palveluita, jotka tuovat hyvinvointia käyttäjilleen ja helpottavat elämää sen sijaan, että tekisivät palveluiden käyttämisestä entistä vaikeampaa. Hyvin suunnitellut palvelut voivat motivoida ihmisiä digipalveluiden pariin heidän omien tavoitteidensa ja tarpeittensa kautta. On tärkeää myös poistaa pelkoja digitalisaatiota ja digitaalisia palveluita kohtaan.

Keskusteluissa digipalveluista nousi esiin kokemusasiantuntijuus, loppukäyttäjien mukaan ottaminen kehitystyöhön aikaisessa vaiheessa ja moninaisuuden huomioiminen. Lisäksi palveluiden kehittäminen tulisi tapahtua organisaatioissa laaja-alaisissa tiimeissä, jolloin eri näkökulmat tekniseltä puolelta substanssiin ja asiakastyöhön tulisivat huomioitua kattavasti.

Pohdittiin olisiko mahdollista luoda digipalveluiden kehittäjille standardit/vakiomalli, johon olisi kuvattu eri tahot, vastuut, roolitukset ja mm. käyttäjien mukaan ottaminen, palveluiden käytettävyyden ja vaikuttavuuden arviointi sekä jatkuva palautteen kerääminen sekä yhteiskehittäminen (*co-creation*). Peräänkuulutettiin myös prosessien ja kehityksen nopeaa vauhtia - moni käyttäjä ei pysy perässä muutoksissa.

Keskusteluissa nähtiin, että olennaisia seikkoja palveluiden laadukkaassa ja käyttäjälähtöisessä kehittämisessä ovat muun muassa:

- kokonaisvaltainen palvelumuotoilu käyttäjälähtöisesti

¹ [Lisätietoja VN TEAS Digiosallisuus Suomessa -hankkeesta](#)

² [Demos Helsingin julkaisu: Digihyvinvoinnin tiekartta](#)

- käyttäjäryhmien moninaisuuden huomioiminen ja kohdennettu tukikäyttäjien / kuntalaisten / kansalaisten ymmärtäminen – mitä he tarvitsevat ja heidän kuuleminen
- jatkuva palautteen pyytäminen ja kerääminen
- palveluiden jatkuva kehitys palautteen avulla.

Osaamisen kehittämiseen tulisi myös resursoida. Aina ei tarvitse tehdä uudelleen ja erillistä palvelua. Hyödynnetään avoimia rajapintoja, saatavilla olevaa dataa ja ekosysteemejä. Koettiin myös, että järjestöihin kertynyttä arvokasta tietoa erityisesti erityisryhmien osalta ei osata tai saada tarpeeksi hyvin hyötykäyttöön.

Palvelujen ja sovellusten elinkaaren suunnitteluun tulisi kiinnittää enemmän huomiota. Otetaan yksityinen ja kolmas sektori tiiviimmin mukaan kehittämiseen. Tilaajan vastuuta ei sovi unohtaa (mm. hankintaosaamisen parantaminen). Parhaita käytäntöjä tulisi jakaa!

Ehdotukset

Tilannekuvan muodostaminen digitalisaation vaikutuksista osallisuuteen ja hyvinvointiin tulisi vastuuttaa jollekin taholle. Tilannekuvan muodostamisessa tulisi hyödyntää laaja-alaisesti eri tutkimus- ja selvitystietoa.

Seurantaan liittyen ehdotetaan, että säännöllisesti toteutettaviin hyvinvointia ja osallisuutta mittaaviin väestötason kyselyihin sisällytettäisiin digitalisaation vaikutuksia selvittäviä mittareita ja indikaattoreita, joiden kautta kehittymistä voitaisiin seurata ja raportoida.

Digitaalisten palveluiden kehittämistä ja palveluiden laadun arviointia tulee edelleen jatkaa verkostomaisena yhteistyönä, kokemuksia jakamalla ja lisäämällä käyttäjälähtöistä kehittämistä valtion, kuntien, kolmannen ja yksityisen sektorin kesken.

Liite: Yhteenveto pyöreän pöydän keskustelusta Hyvinvointi ja osallisuus digitaalisessa yhteiskunnassa (26.11.2020)