

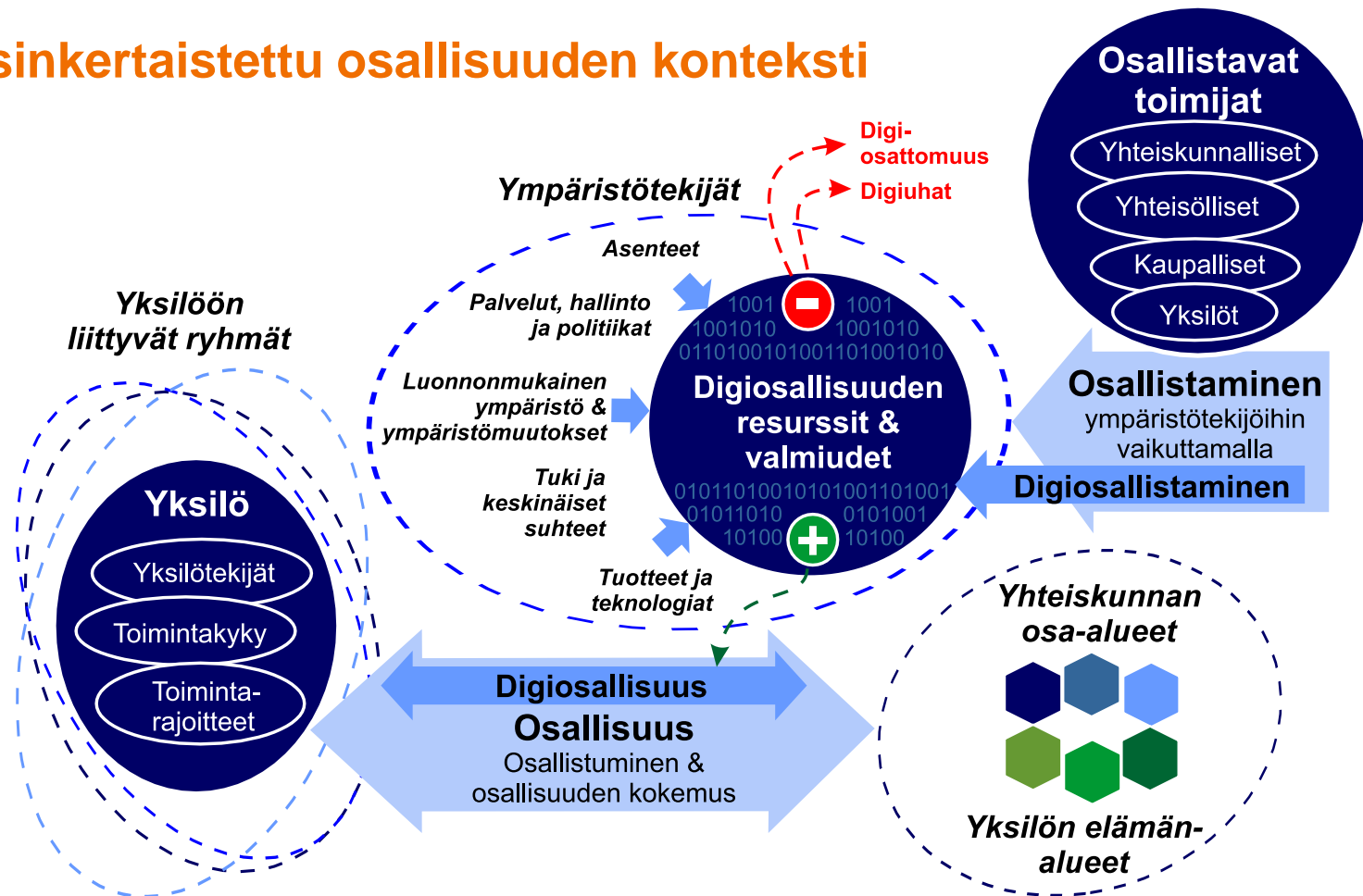
Digiosallisuutta selvittämässä

VN TEAS Digiosallisuus Suomessa -hanke

VALLI ry Ikäteknologiakeskus
Järjestöjen digiverkoston kokous

Olli Kuusisto
Teknologian tutkimuskeskus VTT
14.9.2021

Yksinkertaistettu osallisuuden konteksti



Haastatteluissa esille tulleita näkökulmia



Mikä edistää tai rajoittaa digiosallisuuden toteutumista?

Yhteenvedoa Digiosallisuus-työpajan ryhmätöiden kommentteista

Palveluiden toimiminen saumattomasti ja taustalla sopivalta osin

- Kehittämisen osalta ei tavoite, että paljon käytetään palveluja.
- Kehittämisen pitää elää mukana yhteiskunnan, laitteiden ja taitojen muuttuessa.

Saavutettavuus (ja esteettömyys)

- Saavutettavuuden edistäminen parantaa suuren joukon kokemusta eikä vain tietyn ryhmän
- Pienituloiset, maahanmuuttajat -suuri osa käyttää **mobiilisti**, joka usein toimii erilailla ja mm. tulostus haasteellista mobiililaitteesta.

Osaaminen/taidot, kyky omaksua taitoja, jotka ovat edellytyksenä osallisuuden toteutumiseksi.

- **Päätäjien kouluttaminen ja tiedottaminen** sekä tarvittavat **resurssit**.
- **Suunnittelijoiden (ja toteuttajien) osaamisen** kasvattaminen rajoitteista - mitä rajoitteita kansalaisilla oikeasti on ja miten ne vaikuttavat palvelujen käyttöön.
- **Kansalaisten osaaminen, somelukutaidon ja digilukutaidon** edistäminen on tärkeässä roolissa
- Puuttuvat **apulaiset** ja puutteelliset **digitaidot**: sovellusten ja laitteiden käytössä tarvitaan ohjausta/apua
- Miten asioiden tulisi olla **tulevaisuudessa - uudet mahdollisuudet**. Esimerkiksi nuorten osaaminen voi olla erilaista kuin suunnittelijat ajattelevat.
- Erilaisten rajoitteiden vaikutus palvelujen käyttöön ja niiden huomiointi digipalvelujen suunnittelussa.

Millainen pysyvä vaikutus poikkeustilanteen aikana (**korona**) tehdystä digiloikasta jää?

Turvalliset tilat ja alustat, jossa ihmiset voivat tuoda asioitaan esille (vrt. trollit ja vihapuhe)

Yksityinen puoli ja rajankäynti julkisen puolen kanssa: miten voi käydä julkisen ja yksityisen kanssa dialogia (esim. pankkipalvelujen kautta tunnistautuminen - saavutettavuus ja käytettävyys).

Mikä edistää tai rajoittaa digiosallisuuden toteutumista?

Yhteenvetoa Digiosallisuus-työpajan ryhmätöiden kommentteista

Digikuilu

- Digiosallisuus voi erityisesti heikoimmassa asemassa olevien osalta **rajoittaa** osallisuutta
- Digitaalisten kanavien rinnalla säilytettävä ***analogiset kanavat**

Kustannuskysymys vs. demokratia- ja ihmisoikeuskysymys;

Että jokainen voi käyttää digitaalisia palveluita -> asia käsitetään usein kustannuskysymyksenä, eikä nähdä laajempaa kontekstia

Resurssien puute, ymmärryksen puute ja perässä laahaava lainsäädäntö

Digituki

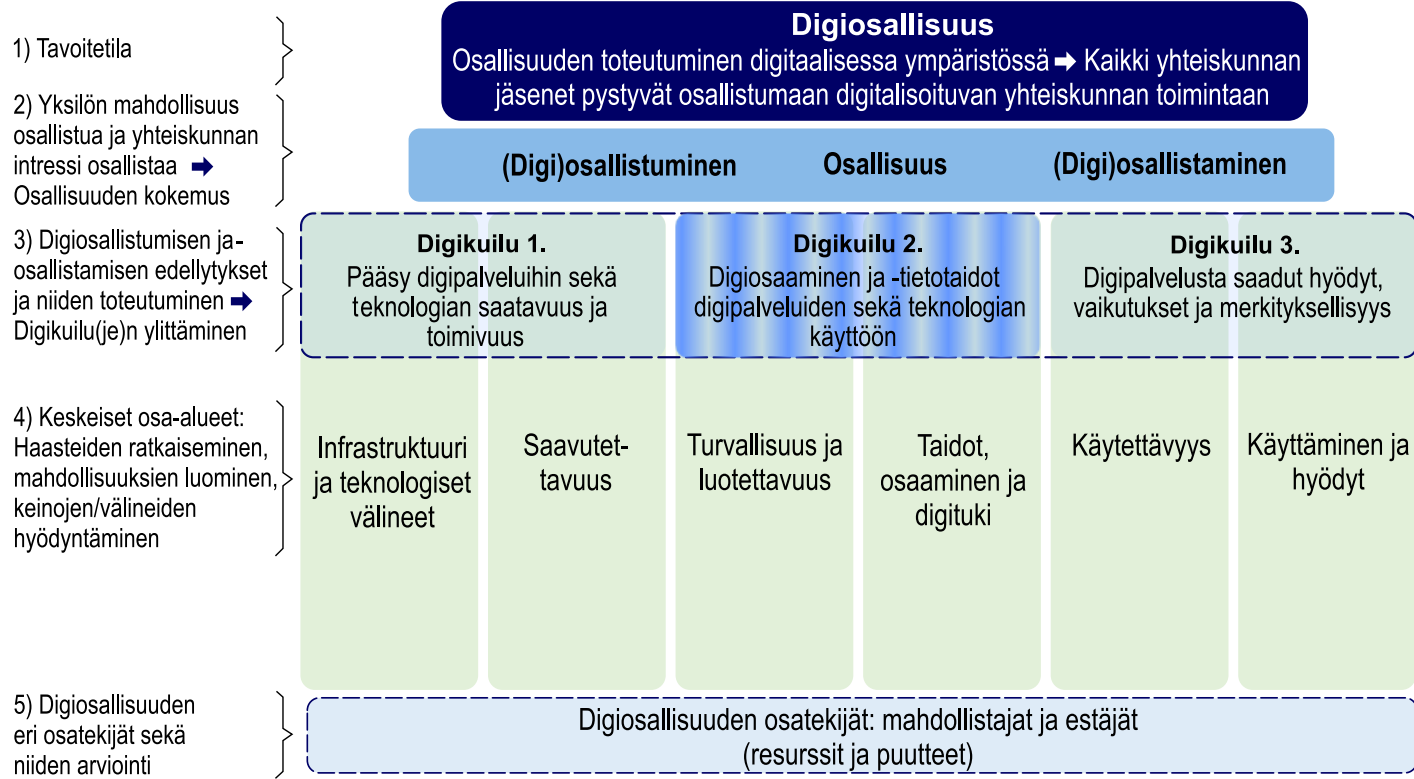
- Ei voi lähteä siitä, että kaikilla olisi jokin laite käytettävissä; väestöryhmät / asiointipisteet.
- Jos karsitaan kohtaavaa asiakaspalvelua, tulee olla ePalvelupisteitä, joissa saa tukea käyttöön.

- Tuki **heikommassa asemassa** oleville, tuen saatavuuden varmistaminen.
- Vieraskieliset: **kieliversiot** tärkeitä,
- Miten esteettömiä **näkövammaisille** (apulaitteiden toiminta palvelussa).
- **Nuoret/lapset/vanhukset**: ei ole itsestään selvää, että kaikilla on mahdollisuus omaan laitteeseen.

Käytettävyys

- Ei pidä tyytyä, jos digipalvelut vaikeita, vaan saa vaatia **parempia digipalveluita**

Digiosallisuuden kehikko



Keitä kaikkia digiosallisuus koskee ?

- Kaikki digitaalisiin palveluihin liittyvät sektorit
 - Julkinen, yksityinen, kolmas
- Digitaalisten palveluiden käyttäjät
 - Mahdollisia luokittelukriteereitä
 - Ikä
 - Alue
 - Toimimisrajoite
 - Asumismuoto
 - Tulot
 - Monikulttuurisuus
 - Päihdeongelma
 - Jne.

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.**”*

Digiosallisuuden toimijat ja roolit (DRAFT)

Poliittinen ohjaus
(EC, OECD, WHO, Valtioneuvosto)

- Regulaatio, direktiivit, suositukset
- Hallitusohjelma, lainsäädäntö, rahoitus

Strateginen ohjaus
(VNK, ministeriöt)

- Hallitusohjelman ja lainsäädännön toteuttaminen
- Rahoitus

Operatiivinen toteutus
(Virastot, kunnat ja kaupungit, 3. sektori,
yritykset)

- Digitaaliset ratkaisut ja palvelut
- sekä niihin liittyvät (tuki)prosessit

Käyttäjänäkökulma
(Kansalaiset, yritykset ja em. edustavat
järjestöt)

- Digiosallisuuden toteutuminen käyttäjien näkökulmasta
- Palaute ja kehittäminen

Digitaalinen osallisuus



Avustettu elämä

Digitaaliset palvelut
avustettuina
Digineuvojat, fyysisesti

SOME
Virtuaaliyhteisöt
avustettuina

**Omiin asioihin
vaikuttaminen
/ Omat asiat**



Digitaaliset palvelut
Virtuaaliset digineuvojat

SOME
Virtuaaliyhteisöt

Itsenäinen elämä



**Yhteisiin asioihin
vaikuttaminen /
yhteisön asiat**



Muokattu: THL Työpaperi 2017, Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa

- 1) Päätösvalta omassa elämässä
- 2) Vaikuttamisen prosessit
- 3) Panostus yhteiseen hyvään, sosiaalisiin suhteisiin.

Digiosallisuuden ulottuvuus		Ulottuvuuden keskeinen määritelmä ja tavoitetila (jos määritely)	Mittari	Nykytila (jos tiedossa)	Mistä tieto kerätään
1. aste Pääsy digipalveluihin sekä teknologian saatavuus ja toimivuus	Infrastruktuuri 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 tavoitetila (jos määritelty)/mitä pitäisi mitata/mitataanko oikeaa asiaa?	Mittari	Nykytila (jos tiedossa)	Mistä tieto kerätään	
1. aste: Pääsy digipalveluihin sekä teknologian saatavuus ja toimivuus	Infrastruktuuri ja teknologiset välineet	Infrastruktuuri ja välineet ovat digitaalisen yhteiskunnan toimintaan osallistumisen perusta.	1. Kansalaisten mahdollisuus vähintään 100 Mbit/s internetyhteyteen	64 %	Liikenne- ja viestintävirasto: kiinteän verkon laajakaistasaatavuus
		Yksilön näkökulmasta erot infrastruktuurin ja teknologisten välineiden käytössä jäsenyvät edelleen sosioekonomisen position ja alueen mukaan.	2. Kotoa internetyhteys % (esim. nettotulot alle 2100 €/kk)	89 % (81 %)	TK, väestön tieto- ja viestintäteknikan käyttö, liite 5; (myös osin Eurostat)
		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.	4. Kotitaloudessa (jokin) tietokone % (esim. nettotulot alle 2100 €/kk)	87 % (78 %)	TK, väestön tieto- ja viestintäteknikan käyttö, liite 1; (myös osin Eurostat)
		5a. Kotitalouden käytössä olevia 3G/4G/liittymiä matkapuhelimeen/kaikki kotitaloudet, %	5a. Kotitalouden käytössä olevia 3G/4G/liittymiä matkapuhelimeen/kaikki kotitaloudet, %	77 %	TK, väestön tieto- ja viestintäteknikan käyttö, liite 8; (myös osin Eurostat); kotitaloussaatavuus
		5b. Matkaviestinverkon kotitaloussaatavuus 4G100Mbit/5G100Mbit/5G300Mbit	5b. Matkaviestinverkon kotitaloussaatavuus 4G100Mbit/5G100Mbit/5G300Mbit	93 % 67 % 60 %	Traficom Matkaviestinverkon kotitaloussaatavuus
		6. Julkiset internetpäätteet	6. Julkiset internetpäätteet	?	Kirjastot, muut ?
		7. Kokemus siitä, että yksilöllä on käytettävissään haluamansa a) infrastruktuuri, b) teknologiset välineet ja c) digipalvelut	7. Kokemus siitä, että yksilöllä on käytettävissään haluamansa a) infrastruktuuri, b) teknologiset välineet ja c) digipalvelut	?	Kyselyllä kerättävä tieto

LUONNOS

Digiosallisuuden ulottuvuus		Ulottuvuuden keskeinen määritelmä ja tavoitetila (jos määritelty)/mitä pitäisi mitata/mitataanko oikeaa asiaa?	Mittari	Nykytila (jos tiedossa)	Mistä tieto kerätään
1. aste: Pääsy digipalveluihin sekä teknologian saatavuus ja toimivuus	Saavutettavuus		1. Saavutettavuusvaatimusten piiriin kuuluvien tahojen tarjoamat palvelut täyttävät saavutettavuuden minimivaatimukset (WCAG-kriteerit taso AA)	?	Etelä-Suomen aluehallintovirasto
		Saavutettavuudella tarkoitetaan palvelujen tekniseen toteutukseen, helppokäyttöisyyteen ja sisältöjen ymmärrettävyyteen ja selkeyteen liittyvää esteettömyyttä (Aluehallintovirasto 2020).	2. Esteettömyysdirektiivi on osa kansallista lainsäädäntöä vuoteen 2022 mennessä ja se on täytännössä vuoteen 2025 mennessä	?	STM?
		EU saavutettavuusdirektiivi (2016/2101) ja digitaalisten palvelujen tarjoamista koskevan kansallisen lain (VM 2019) myötä lain piiriin kuuluvien tahojen tarjoamien digitaalisten palveluiden tulee olla kaikille saavutettavia.	3. Digipalvelun tarjoavalta verkkosivustolta/alustalta löytyy saavutettavuusseloste	28 % (VM:n kysely)	VM:n Digitalisaation edistämisen tilannekuva; Kuntien digikartoitus; jatkossa Etelä-Suomen aluehallintovirasto (?)
		Euroopan parlamentti ja neuvosto on asettanut vuonna 2019 voimaan tulleen esteettömyysdirektiivin.	4. Digipalvelulain digitaalisten palvelujen järjestämiseen liittyvien velvoitteiden huomiointi verkkosivustolla	24 %	Digipalvelulain toimeenpanon seurantakysely 2021
			5. Kokemus digipalvelujen löydettävyydestä	?	Käytettävyyssarvioinnit/ Kyselyllä kerättävä tieto
			6. Kokemus digipalvelujen käytön helppoudesta	?	Käytettävyyssarvioinnit/ Kyselyllä kerättävä tieto

LUONNOS

Digiosallisuuden ulottuvuus	Ulottuvuuden keskeinen määritelmä ja tavoitetila (jos määritelty)/mitä pitäisi mitata/mitataanko oikeaa asiaa?	Mittari	Nykytila (jos tiedossa)	Mistä tieto kerätään	
2. aste: Digiosaaminen ja tietotaidot digipalveluiden sekä teknologian käyttöön	Taidot, osaaminen ja digituki	Digiosallisuuden edellytyksenä ovat yksilöiden riittävät teknologiset taidot ja osaaminen.	1. Hyötykäyttäjät eli käyttäjät, jotka pystyvät käyttämään palveluita ja laitteita täysin itsenäisesti sekä voivat opastaa ja auttaa muita	Hyötykäyttäjiä oli vastaajien joukossa enemmistö.	VM:n Digitaalokartoitus, digitaalitasot, ks dia 9 kysytyt palvelut (vrt. DESI perustaidot; Tuomivaara & Alasoini 2021)
		VM:n vuonna 2020 toteuttaman digitaalokartoituksen mukaan uusien digitaalisten palveluiden käyttöönottoon kannustaa kokemus osaamisesta käyttää teknologisia laitteita ja että niiden käyttöön on saatavilla tukea. Digitaalitasot.	2. Digituen tarjoajien määrä/julkishallinnon digitukeen käyttämät kansalliset resurssit (hlö/h/eurot)	?	Digi- ja väestötietovirasto?
		Digituki.	3. Syy digilaitteiden ja -palvelujen käyttämättömyydelle: osaamattomuus käyttää laitteita	14 %	VM:n Digitaalokartoitus, puhelinhaast, dia 15
			4. Digiosallisuuskasvatus/-koulutus	?	?
			5. Kokemus riittävistä digitaidoista	?	Kyselyllä kerättävä tieto
			6. Kokemus halukkuudesta oppia uusia digitaitoja	?	Kyselyllä kerättävä tieto (vrt. Digitaalokartoitus (sähköinen kysely), avovastaukset)

LUONNOS

Digiosallisuuden ulottuvuus		Ulottuvuuden keskeinen määritelmä ja tavoitetilä (jos määritelty)/mitä pitäisi mitata/mitataanko oikeaa asiaa?	Mittari	Nykytilä (jos tiedossa)	Mistä tieto kerätään
2. aste: Digiosaaminen ja tietotaidot digipalveluiden sekä teknologian käyttöön	Turvallisuus ja luotettavuus	<p>EU:n sähköisen hallinnon toimintaohjelma vuosille 2016–2020: Luotettavuudella ja turvallisuudella tarkoitetaan toimintaohjelmassa henkilötietojen ja yksityisyyden suojaa, niitä koskevien oikeudellisten seikkojen noudattamista sekä näiden tekijöiden huomioimista jo palveluiden suunnitteluvaiheessa (Euroopan komissio 2016).</p> <p>Suomessa julkisen hallinnon digitaalisen turvallisuuden strategiassa ja periaatepäätöksessä tavoitteena on kehittää kokonaisturvallisuutta suojaamalla kansalaisia, yhteisöjä ja yhteiskuntaa tietoihin, palveluihin ja yhteiskunnan toimintaan kohdistuvilta riskeiltä ja uhilta.</p> <p>Digitaitokartoituksen mukaan omassa osaamisessa koetut aukot liittyivät usein laitteiden ja palveluiden tietoturvaan.</p>	1. Nähty sosiaalisessa mediassa ihmisryhmiin kohdistuvia vihamielisiä ja halventavia viestejä 3 kk aikana, kaikki	39 %	TK, väestön tietojen ja viestintäteknikan käyttö, liite 29
			2. Älypuhelimessa tietoturvaohjelma tai palvelu, osuus älypuhelinien käyttäjistä, kaikki	64 %	TK, väestön tietojen ja viestintäteknikan käyttö, liite 14
			3a. Yksilöiden kokemat verkkopalvelujen laatuun ja luottamukseen liittyvät esteet [käyttää palvelua]/	>50%	VM:n Digitalisaation edistämisen tilannekuva/kyselyllä kerättävä tieto
			3b. Kokemus digipalvelujen luotettavuudesta		
			4. Kokemus omasta osaamisesta huolehtia tietoturvastaan	?	Kyselyllä kerättävä tieto
5. Julkisen hallinnon organisaatioiden henkilöstön a) luottamuksen taso digitaaliseen toimintaympäristöön b) koulutustarve digitaalisen toimintaympäristön turvallisuuteen liittyen	?	DVV Digiturva-barometri			

Digiosallisuuden ulottuvuus		Ulottuvuuden keskeinen määritelmä ja tavoitetila (jos määritelty)/mitä pitäisi mitata/mitataanko oikeaa asiaa?	Mittari	Nykytila (jos tiedossa)	Mistä tieto kerätään
3. aste Digipalveluista saadut hyödyt, vaikutukset ja merkityksellisyys	Käytettävyys	<p>Käytettävyydellä tarkoitetaan digipalvelujen käytön käyttäjäystävällisyyden, vaivattomuuden ja tehokkuuden sekä käyttöä vaikeuttavien yksilöllisten tekijöiden huomioimista digipalvelujen suunnittelussa ja kehittämisessä.</p> <p>Keskeisiä tekijöitä ovat erilaisten asiakasryhmien tarpeiden ja erityispiirteiden huomioiminen digitaalisten palvelujen ja niiden sisällön ymmärrettävyys.</p> <p>Konkreettisia keinoja yhteiskehittäminen ja palvelumuotoilu, käyttäjälähtöinen suunnittelu ja kiinnittämällä huomiota käyttäjäkokemukseen ja sen laatuun.</p>	1. Erilaisten käyttäjäryhmien tarpeiden ja erityispiirteiden huomiointi kaikissa julkishallinnon digipalveluissa	?	?
			2. Verkkosisältöjen selkokielisyys	?	?
			3. Verkkosisältöjen ymmärrettävyys ja käytettävyys	?	Käytettävyys-arvioinnit/palveluko kemuskyselyt (esim. DVV laatu-työkalut TBD / Espoon asiakaskysely)
			4. Kokemus digipalvelujen käytön sujuvuudesta	?	Kyselyllä kerättävä tieto
			5. Kokemus digipalvelujen sisällöllisestä ymmärrettävyydestä	?	Kyselyllä kerättävä tieto

LUONNOS

Digiosallisuuden ulottuvuus	Ulottuvuuden keskeinen määritelmä ja tavoittila (jos määritelty)/mitä pitäisi mitata/mitataanko oikeaa asiaa?	Mittari	Nykytila (jos tiedossa)	Mistä tieto kerätään	
3. aste Digipalveluista saadut hyödyt, vaikutukset ja merkityksellisyys	Käyttäminen ja hyödyt	<p>Digiosallisuuden kannalta sekä digipalveluiden ja teknologioiden käyttö ja käyttämättömyys ovat molemmat keskeisiä ilmiöitä.</p>	<p>1. Internetin käyttö pankkiasioiden hoitamiseen (esim. eläkeläinen)</p>	<p>87 % (68 %)</p>	<p>TK, väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö, liite 19 (myös osin Eurostat)</p>
		<p>Käyttämättömyydellä voidaan tarkoittaa sitä, että ei ole mahdollista hyödyntää teknologiaa tai digipalvelua, mutta toisaalta myös aktiivista valintaa olla käyttämättä saatavilla olevia digipalveluita.</p>	<p>2. Sairauksiin, ravitsemukseen tai terveyteen liittyvä tiedon etsintä, kaikki</p>	<p>72 %</p>	<p>TK, väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö, liite 17 (myös osin Eurostat)</p>
		<p>Keskeistä on, millainen teknologia ja digitaaliset palvelut koetaan hyödyllisiksi, kuka kokee minkäkin teknologian hyödylliseksi ja millaista hyötyä yksilöt kokevat saavansa teknologian käytöstä.</p>	<p>3. Kokemus osallistumisesta yhteiskunnallisiin asioihin digitaalisia välineitä hyödyntämällä</p>	<p>?</p>	<p>Kyselyllä kerättävä tieto</p>
		<p>Keskeistä on, millainen teknologia ja digitaaliset palvelut koetaan hyödyllisiksi, kuka kokee minkäkin teknologian hyödylliseksi ja millaista hyötyä yksilöt kokevat saavansa teknologian käytöstä.</p>	<p>4. Kokemus oman arjen sujuvuudesta digitaalisia palveluja hyödyntämällä</p>	<p>?</p>	<p>Kyselyllä kerättävä tieto</p>
		<p>Keskeistä on, millainen teknologia ja digitaaliset palvelut koetaan hyödyllisiksi, kuka kokee minkäkin teknologian hyödylliseksi ja millaista hyötyä yksilöt kokevat saavansa teknologian käytöstä.</p>	<p>5. Kokemus omasta tasavertaisuudesta digitaalisten palvelujen käyttäjänä</p>	<p>?</p>	<p>Kyselyllä kerättävä tieto</p>
		<p>Keskeistä on, millainen teknologia ja digitaaliset palvelut koetaan hyödyllisiksi, kuka kokee minkäkin teknologian hyödylliseksi ja millaista hyötyä yksilöt kokevat saavansa teknologian käytöstä.</p>	<p>6. Kokemus vuorovaikutuksesta palvelun tarjoajan kanssa</p>	<p>?</p>	<p>Kyselyllä kerättävä tieto</p>
		<p>Keskeistä on, millainen teknologia ja digitaaliset palvelut koetaan hyödyllisiksi, kuka kokee minkäkin teknologian hyödylliseksi ja millaista hyötyä yksilöt kokevat saavansa teknologian käytöstä.</p>	<p>7. Kokemus digitaalisten palvelujen hyödyllisyydestä itselle</p>	<p>?</p>	<p>Kyselyllä kerättävä tieto</p>
		<p>Keskeistä on, millainen teknologia ja digitaaliset palvelut koetaan hyödyllisiksi, kuka kokee minkäkin teknologian hyödylliseksi ja millaista hyötyä yksilöt kokevat saavansa teknologian käytöstä.</p>	<p>8. Palvelujen (kustannus)tehokkuus</p>	<p>?</p>	<p>?</p>

LUONNOS