

DigiIN

Digitaaliset julkispalvelut: toteutuuko yhdenvertaisuus?

Anne Kouvonen

Sosiaalipolitiikan professori

Helsingin yliopisto

@STNDigiIN @AKouvonen @CoE_AgeCare

Ulla Buchert

Tutkijatohtori

Helsingin yliopisto, DigiIN ja CoE AgeCare

DigiIN-konsortion HY:n osahankkeessa tutkimme erityisesti:

- Digitaalisten julkispalveluiden käytön haasteita ja niiden ratkaisuja eri kulttuuri-, kieli- ja sosioekonomisista taustoista tulevien eri-ikäisten ja eri elämäntilanteissa olevien maahanmuuttajataustaisten ihmisten arjessa
- Fokuksessa laajasti eri julkispalvelut: sote-palvelut, etuudet, työllisyyspalvelut, koulutuspalvelut jne.

Aineistot: eri ikäiset ja eri taustoista tulevat

- CHARM-kysely (N=1092), 50+v venäjänkieliset maahanmuuttajat, edustava otos (Anne Kouvonen, Laura Kemppainen, Young Shin)
- FinMonik –kysely (N=6083), eri maista tulevat 20-64v maahanmuuttajat (Shin, Kemppainen, Kouvonen)
- Rakenteellisesti haavoittuvassa asemassa olevien työikäisten maahanmuuttajanaisten haastattelut pk-seudulla (n=22) (Ulla Buchert, Anna-Kaisa Nikkilä)
- Venäjänkielisten 29-79v maahanmuuttajien havainnointi, digipäiväkirjat, haastattelut pk-seudulla (n=30) (Nuriiar Safarov)
- Venäjänkielisten 35-49v työttömien ja 64-82v ikääntyvien haastattelut, eri puolilla Suomea (n=13) (Juuso Kilpinen, Tatiana Glushkova)
- Maahanmuuttajien parissa toimivien kolmannen sektorin järjestöjen työntekijöiden haastattelut, pk-seudulla (n=15) (Buchert)
- Syyrialais- ja somalitaustaisten pakolaisten haastattelut, Kaakkois-Suomessa (n=20, forthcoming) (Jutta Hartikainen)

Digitaalisten teknologioiden käyttö

On varsin yleistä...

- Internetiä käyttää Suomessa päivittäin noin 90% aikuisväestöstä (16-89-vuotiaat), yleisimmin älypuhelimella (80%) (Tilastokeskus 2019)
- Venäjänkielisistä 50-64 -vuotiaista maahanmuuttajista 90 %:lla oli käytössään älypuhelin ja sama osuus käytti internetiä päivittäin (Kouvonen et al. 2021)

...mutta silti jakautunutta

- Yhteiskunnallisesti hyvässä asemassa olevat 1) käyttävät digitaalisia teknologioita enemmän, 2) useimmilla elämänalueilla, 3) hyödyllisempiin tarkoituksiin, 4) hyötyvät käytöstä enemmän kuin muut (Esim. Helsper 2021; Leguina & Downey 2021; Hantrais & Lenihan 2021)
- Käyttö ja käyttötavat ovat yhteydessä esim. koulutustasoon, taloudelliseen ja sosiaaliseen tilanteeseen, verkostoihin, fyysiseen ja psyykkiseen terveyteen, ikään, kielitaitoon, luku- ja kirjoitustaitoon, kehitysvammaisuuteen, muistisairauksiin jne. (esim. Kouvonen et al. 2021; Kemppainen et al. 2021; Shin et al. 2021; Buchert, Wrede 2021)

Digitaalisten julkispalvelujen erityisyys (1)

- **Julkispalvelujen lainsäädännöllinen perusta**
 - Lainsäädännössä määritellään kansalaisille oikeuksia ja ammattilaisille tehtäviä, jotka toteutuvat julkispalvelujen kautta
- **Katutason (street level) byrokraatit -> näyttötason (screen level) byrokraatit (Lipsky 1980, Landsbergen 2004)**
 - Koulutetut ammattilaiset edustavat julkista valtaa tapaamisissa kansalaisten kanssa ja sovittavat yhteen julkisorganisaation tavoitteita ja asiakkaidensa tarpeita
 - Nyt institutionaalinen vuorovaikutus tapahtuu internetissä digitaalisten itsepalvelujärjestelmien ja prosessien avulla

Digitaalisten julkispalvelujen erityisyys (2)

- **Julkispalvelujen digitaaliset itsepalvelujärjestelmät**
 - Esim. OmaKanta (reseptit, hoitoon liittyvät kirjaukset, laboratorio- ja röntgentutkimukset), Kelan e-palvelut (sosiaaliturva), sähköiset ajanvarausjärjestelmät, online palveluntarvearvioinnit ja oirekartoitukset, yleinen terveystieto, sairauksien ennaltaehkäisy ja hoito-ohjeet netissä jne.

Digitaaliset julkispalvelut ja toimijuus

- Kuvitteellisten ja tosielämän käyttäjien välillä suuriakin asymmetrioita
- Käyttömahdollisuuksissa ja -taidoissa huomattavia eroja saman ikäistenkin ihmisten välillä
- Oletuksena **itsenäinen toimijuus monella eri osa-alueella**
 - Digiteknologiat: laitteet (älypuhelin, kannettava tietokone, pöytäkone, tabletti); internet: sivustot, tietokannat; ohjelmat, applikaatiot
 - Digitaidot: käytön vaativuus (some - Kelan e-palvelut), armottomuus (mitä tapahtuu, jos ei osakaan?), virheiden seuraukset (toimeentulo vaarantuu)
 - Järjestelmäkielten osaaminen: viralliset kielet – englanti – muut kielet, luettu ja kirjoitettu kieli, ammatilliset kielet, digitaalinen kieli
 - Asiasisältöjen ymmärtäminen: monimutkaisia lääketieteellisiä, sosiaali- ja hyvinvointioikeudellisia, palvelujärjestelmän rakenteeseen ja toimintaan liittyviä kysymyksiä ja termejä, joita ehkä mahdoton edes kääntää (monille) muille kielille

Relationaalinen ja riippuvainen toimijuus

- Sote-palvelut ja sosiaalietuudet koskevat arkielämän perustarpeita (terveys, asuminen, toimeentulo jne.)
 - Digitaalisten itsepalvelujärjestelmien käyttö oletuksena; muun yhteyden saaminen tehty vaikeaksi, käytännössä jopa mahdottomaksi
 - Käyttämättä jättäminen ei ole vaihtoehto, käyttö pitää vain saada ratkaistua jollakin tavoin
- **Relationaalinen toimijuus:** pyydetään neuvoja, apua ja tukea puolisoilta, alaikäisiltä ja aikuisilta lapsilta, muilta sukulaisilta tai läheisiltä, naapureilta, satunnaisilta ohikulkijoilta, järjestöistä jne.
- **Sivutuotteena riippuvainen toimijuus:** joku toinen käyttää digitaalisia järjestelmiä asianosaisen puolesta, **äärimmillään aikuisen täysivaltaisen ihmisen täysi riippuvuus** tuesta

Eettiset ongelmat

- Haavoittuvien ryhmien kohdalla digitaaliset itsepalvelujärjestelmät
 - Vähentävät ihmisten mahdollisuutta aktiiviseen ja itsenäiseen asiointiin
 - Pakottavat etsimään ja odottamaan ulkopuolista apua; tekevät riippuvaiseksi muiden ihmisten tarpeista ja aikatauluista
- Koska digitukea sekä terveyteen ja sosiaaliseen hyvinvointiin liittyviä asiasisältöjä ei ole mahdollista erottaa toisistaan, ”**digituki**”/puolesta-asiointi voi pahimmassa tapauksessa:
 - **Vaarantaa yksityisyyden suojan**, asioiden luottamuksellisen käsittelyn, tiedon oikeellisuuden
 - **Altistaa itsemääräämisoikeuden menettämiselle ja hyväksikäytölle**

Digipalveluiden tulee olla helposti saavutettavia ja ymmärrettäviä

”Meidän tulee kyseenalaistaa sitä ajatusta, että ihmisten pitäisi oppia virkakieltä ja vaikeaselkoisia digitaalisia palveluja. Digitalisaation pitäisikin olla ihmislähtöistä ja huomioida nykyistä paremmin erilaisten käyttäjien tarpeet... **Aina ei ole mahdollista erottaa asiointiosaamisen ja digitaitojen suhdetta** – asiointi voi olla hankalaa myös perinteisessä kanavassa.”

Minna Piirainen, DVV, HS 1.11.2021

Johtopäätökset (1)

- Internetin tai älypuhelimien yleinen käyttö eroaa merkittävästi digitaalisten julkispalvelujen käytöstä
- Digitaalisiin itsepalvelujärjestelmiin liittyy haavoittuvien ryhmien ja kansalaisten kohdalla vakavia ongelmia: yhdenvertaisuus ei toteudu
- Digitalisoinnin mahdolliset seuraukset erilaisille väestöryhmille tulisi aina selvittää etukäteen
- **Etenkin julkisten sote-palvelujen ja etuuksien kohdalla on paradoksaalista tarjota niitä tavalla, joka estää niiden itsenäisen käytön heikoimmassa asemassa olevilta ja/tai heikentää heidän tilannettaan entisestään**
- Tulee olla palveluntuottajien vastuulla järjestää riittävä määrä helposti saavutettavaa, ammatillisesti asiantuntevaa digitukea sekä tukea hakemusten ym. täyttämiseen

Johtopäätökset (2)

- Digisyrjäytyminen ei johdu pelkästään, tai edes välttämättä, digitaitojen puutteesta vaan liittyy usein **laajempaan huono-osaisuuteen**
- **Pelkkä digituki ei riitä!**
- **Myös nuoret aikuiset voivat syrjäytyä digipalveluista**
- Osataan käyttää sujuvasti somea ym., mutta esim. liitetiedostojen liittäminen vaikeaa (mitä tulee liittää?) ja palvelujen kieltä ja logiikkaa vaikea ymmärtää
- Köyhyys, työelämän ulkopuolella oleminen, heikko suomen kielen taito, vähäiset sosiaaliset verkostot, heikko lukutaito, julkisen palvelujärjestelmän monimutkaisuus, vain älypuhelin käytössä (ei läppäriä) tai ei älylaitetta ollenkaan, heikko terveys, muistiongelmät ym.

Lähteitä (DigiIN-tutkimuksia)

- Buchert U, Wrede S. (2021). 'Bridging' and 'fixing' endangered social rights in the digitalising welfare state: The ambiguous role of third sector organisations in supporting marginalised older migrants in Finland. Chapter 4 in: Hirvonen H, Tammelin M, Hänninen R, Wouters EJM (eds). Digital Transformations in Care for Older People: Critical Perspectives. London: Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781003155317>
- Kaihlanen, A-M., Virtanen, L., Valkonen, P., Kilpinen, J., Hietapakka, L., Buchert, U., Hörhammer, I., Isola, A-M., Laukka, E., Kouvonen, A., Kujala, S. & Heponiemi, T. (2021). [Haavoittuvat ryhmät etäpalvelujen käyttäjinä: kokemuksia COVID- 19- epidemian ajalta](#). Tutkimuksesta tiiviisti : 2021_033, THL.
- Kempainen, L., Olakivi, A., Kouvonen, A., Safarov, N., Wrede, S. (2020) Yli 50-vuotiaat venäjänkieliset Suomessa: Terveys, osallistuminen, palvelut ja digiteknologioiden käyttö. Havaintoja CHARM-kyselystä. Valtiotieteellisen tiedekunnan julkaisuja ; No. 138.
- Kouvonen A, Kempainen L, Ketonen E, Kempainen T, Olakivi A, Wrede S. [Digital Information Technology Use, Self-Rated Health, and Depression: Population-Based Analysis of a Survey Study on Older Migrants](#). J Med Internet Res 2021;23(6):e20988
- Safarov N. [Personal experiences of digital public services access and use: Older migrants' digital choices](#). Technology in Society 2021, 66, August.
- Shin, YK., Koskinen, V., Kouvonen, A. *et al.* Digital Information Technology Use and Transnational Healthcare: A Population-Based Study on Older Russian-Speaking Migrants in Finland. *J Immigrant Minority Health* (2021). <https://doi.org/10.1007/s10903-021-01301-9>
- Taipale, S., Oinas, T., & Karhinen, J. (2021) [Heterogeneity of traditional and digital media use among older adults : A six-country comparison](#). Technology in Society, 66, Article 101642.

Kaikki DigiIN-hankkeen julkaisut löytyvät täältä: <https://digiin.fi/julkaisut/>

KIITOKSET

@STNDigiIN @AKouvonen