



Kuvat: @Maaseutuverkosto, Contum Oy, Jyrki Vesa sekä @maaseutupolitiikka Anssi Toivanen

SAAVUTETTAVIA DIGIPALVELUITA KANSALAISILLE AJASTA JA PAIKASTA RIIPPUMATTA

Digitalisaation politiikkatavoitteita tulisi tukea aktiivisemmin.

Suurin haaste digitalisaation edistämisessä on tietoliikenneinfrastruktuurin puutteiden ohella kansalaisten osallistaminen digipalveluiden hyödyntäjiksi ja kehittäjiksi.

Riskitekijöinä ovat eriarvoisuus ja taloudellisten mahdollisuuksien hukkaaminen. Ajasta ja paikasta riippumattomuus on digipalveluiden vahvuus käyttäjä- ja tuottajanäkökulmasta.

Digikansalaisuus ja palveluiden saavutettavuus maaseudulla -tutkimushankkeesta saatujen tulosten mukaan on tärkeää saada mukaan kansalaiset digipalveluiden aktiivisiksi kehittäjiksi. Hankkeessa on paikallistettu maaseudun verkkopalveluiden tuottamisen kehittämiskohteita sekä arvioitu verkkopalveluiden organisoimien vaatimuksia johtamishaasteiden ja verkkopalveluiden infrastruktuurin kehittämiseksi.

Verkkopalveluiden tuottamisessa pyritään tulevaisuudessa nykyistä enemmän palveluiden yhteistuotantoon ja vuorovaikutteisuuteen, mikä edellyttää tietoa sekä palveluiden käyttäjien että palveluiden tarjoajien näkökulmasta.

Hankkeessa on tutkittu sähköisten palveluiden käyttöä ja digikansalaisuuden muotoutumisen edellytyksiä sekä käyttäjä- että tuottajanäkökulmista kolmessa maakunnassa. Kolme erilaista tutkimusmaakuntaa varmistavat saatavien tutkimustulosten kansallisen hyödynnettävyyden.

Maakunnat ovat seuraavat:

- Lappi, jota luonnehtii harva asutus, yhteispalvelu- toimintapisteiden kehittäminen sekä pohjoisimpien kuntien osalta myös saamelaiskulttuurin erityispiirteet
- Pohjanmaa, jota luonnehtii hankkeen kahteen muuhun tapausmaakuntaan verrattuna varsin lyhyet asiointimatkat sekä kaksikielisyys
- Pohjois-Karjala, jossa on toteutettu lukuisia kokeiluja digitalisaation arkipäiväistämiseksi ja jota luonnehtii myös harva asutus

Tutkimusaineisto muodostuu Lapin, Pohjanmaan ja Pohjois-Karjalan maakunnissa toteutetuista kansalais- ja viranomaiskyselyistä tilastodatan lisäksi. Hankkeen yhteydessä toteutettiin myös alueellisia työpajoja. Hanketta tukevia haastatteluja tehtiin järjestösektorin toimijoille ja saamelaisalueen avaininformanteille. Analyysit mahdollistavat digipalveluja käyttävien kansalaisten ja julkisrahoitteisten palvelujen tuottajatahojen näkemysten vertailun digikansalaisuuden muotoutumisen reunaehdoista.

KESKEISET KÄSITTEET

DIGITALISAATIOTA terminä käytetään viittaamaan yleisesti siihen prosessiin, jossa eri elämänoaloja integroidaan digitaalisiin informaatio- ja kommunikaatioinfrastruktuureihin.

DIGIKANSALAISELLEA tarkoitetaan ihmistä, joka kykenee osallistumaan digitaalisen yhteiskunnan toimintaan.

SAAVUTETTAVUUTTA voidaan lähestyä etäisyyksien ohella sosiaalisesti tasa-arvoisesta näkökulmasta sekä myös ekologisesti ja taloudellisesti. Tutkimushankkeessa on tarkasteltu palveluiden saavutettavuutta sekä alueellisten ja väestöryhmittäisten erityispiirteiden että tasa-arvon näkökulmista.

Osalle kansalaisista internetperustainen asiointi on vapaaehtoinen pakko palvelukanavavalikoiman vähentymisen myötä ja osalle tervetullut, uudentyyppinen ajasta ja paikasta riippumaton asiointikanava. Kansalaisten kokemusten kartoittaminen internetperustaisesta asioinnista on välttämätöntä internetperustaisten palveluiden toimivuuden ja vaikuttavuuden arvioinnin näkökulmasta.

Digikansalaisuus edellyttää tiettyä minimiosaamistasoa hyödyntää digitalisaatiota elämisen arjessa, digitoimintojen mahdollistavaa perusinfrastruktuuria ja kansalaisen aktiivista toimijuutta. Maa-seutupolitiikan toteutumisen esteenä voidaan pitää digitaalista syrjäytymistä osana kansalaisten marginalisointikehitystä tietoyhteiskunnasta.

Palveluiden saatavuuden kannalta korostuu, että asukas tulisi olla enemmän yhteistoimija ja digikansalainen, eikä pelkkä palveluita käyttävä asiakas. Lisäksi erityisesti julkisrahoitteisten digipalveluiden kehittämisessä on haasteena resurssi-, tieto- ja osaamistarpeiden eriarvoisuus.

Digikansalaisuus ja palveluiden saavutettavuus maaseudulla -hankkeen tutkimustulosten mukaan digitaalisten palveluiden kehittämisessä tulisi huomioida eri tyyppisten alueiden ominaispiirteitä, realistinen alueiden tulevaisuuskuva sekä moninai-



Kuvio: Digikansalaisen verkkoasiointin reunaehdot.

set digiasiakkuudet ja palvelusuhdeverkostot. Digitalisaation käyttö ja mahdollisuudet eriytyvät monin eri tavoin alueellisesti, ikäryhmittäin ja muiden taloudelliset-sosiaalisten indikaattorien mukaan.

DIGIPALVELUJEN KEHITTÄMISESSÄ TULISI NOUDATTAA SEURAAVIA PERIAATTEITA:

1. Suositeltava toimintamalli koulutuksessa, ohjauksessa, asiointin toteuttamisessa jne. olisi monitasomallin omaksuminen, missä käytön ja osaamisen minimitaso turvataan kaikille.

Minimitaso tarkoittaa perustasoa (digipassi kaikille -ajattelu), jonka ylläpitoa ja sujumista kansallisesti ohjataan. Tämä on samalla tietty hyväksyttävä taso digikansalaisuuden toteutumisessa. Toinen taso on aktiivikäyttäjän tavoitetaso, johon liittyy palkintoja ja bonuksia digipalvelujen laaja-alaisesta käyttämisestä. Tämä kannustaisi minimitason käyttäjiä kehittämään digiosaamistaan.

2. Digipalveluissa palveludynamiikan ja palvelutarpeen muutoksen huomioiminen tulisi olla keskeistä. Merkittävä yleinen kysymys digipalveluiden kehittämisessä on palveluiden toimivuuden seurantarjestelmien ja -käytäntöjen luominen esimerkiksi terveyspalveluissa syrjäseuduille.

3. Digipalveluissa asiakkaan (käyttäjän) osallistuminen palveluiden toimivuuden arviointiin ja kehittämiseen tulee turvata. Digipalveluiden kehittämisessä oleellista on tietoisesti rakentaa palvelujen kehittämiskulttuuri.

4. Keskeinen kehittämiskohde on palveluprosessien, palveluketjujen ja palvelutilanteen seurannan järjestäminen. Digipalvelut sisältö-olemukseltaan antavat näiden järjestämiseen uudenlaisia mahdollisuuksia.

5. Digipalveluihin tulisi luoda myöhästymisistä, toimimattomuudesta yms. syistä johtuvissa tapauksissa korvaus- ja vakuutusjärjestelmä VR:n tapaan, sen korvatessa osan junalippujen kustannuksista liian pitkistä myöhästymisajoista johtuen. Digipalvelut eroavat huomattavasti kasvokkain toteutuvista julkisista palveluista (esim. useimmat terveys- ja sosiaalipalvelut). Nyt digipalvelujen toimimattomuusongelmat siirtyvät lähes poikkeuksetta käyttäjille erilaisina hankalina tilanteina.

Alla olevassa taulukossa esitämme tutkimustuloksiimme perustuen

- miten nykyisistä vahvuuksista ja lähitulevaisuuden mahdollisuuksista voi muotoutua **digimenestymisstrategia**,
- miten nykyiset heikkoudet voidaan minimoida lähitulevaisuuden mahdollisuuksien kanssa **digikehittämisstrategiaksi**,
- miten lähitulevaisuuden uhkatekijät voidaan eliminoida minimiin nykyisten vahvuuksien kautta **digivarautumisstrategisin** keinoin sekä
- miten nykyisistä heikkouksista ja lähitulevaisuuden uhkatekijöistä voidaan luoda realistinen **digiselviytymisstrategia**.

Tutkimustulostemme mukaan digitalisaatio lisää alueiden elinvoimaisuutta ja kansalaisten mahdollisuuksia asua, elää ja toimia myös harvaan asutulla maaseudulla. Tämä edellyttää, että sekä asukkaat että palveluntuottajat ottavat käyttöön digitaalisia työkaluja ja palveluja. Avainasemassa on yleisen myönteisen digitetietoisuuden aikaansaaminen ja ylläpitäminen myös digiepäilijöiden keskuudessa.

Digitalisaation myötä voidaan luoda positiivinen kehityssuunta eri alueilla asuville kansalaisille ja toimijatahoille, jos tietoliikenteen perusinfraan panostetaan ennakoivasti ja huomioidaan alueiden erilaisuus.

STRATEGISIA VAIHTOEHTOJA ALUEELLISEN DIGITALISAATIOPOLITIIKAN TOTEUTTAMISEKSI

Mahdollisuudet

LÄHITULEVAISUUS

Uhat

Vahvuudet

Digimenestymisstrategia

- Alueellisesti ja paikallisesti eriytynyt digitalisaatiopolitiikka. Esim. alueelliset ja paikalliset erityistarpeet (ml. palveluiden käyttäjät ja tuottajat) huomioivan digitoimintasuunnitelman laatiminen
- Virtuaalisten toimintaympäristöjen optimaalinen hyödyntäminen. Esim. erityisryhmät huomioivat asiointiportaalit
- Paikkakuntaokohtaiset pilottihankkeet toimivan digiekosysteemin luomiseksi, tasarvoisen digikansalaisuuden toteuttamiseksi asuinpaikasta riippumatta. Esim. digikansalaisraatien perustaminen digipalveluiden systemaattisen kehittämisen varmistamiseksi

NYKYISYYS

Digikehittämisstrategia

- Toimintaohjelman laatiminen kuntien digitalisaatioasteen nostamiseksi. Esim. kuntien verkkosivujen käytettävyyden lisääminen
- Toimintaohjelman laatiminen kuntien elinvoimaisuuden lisäämiseksi. Esim. valokuituverkon käytön mahdollistaminen kohtuullisilla käyttökustannuksilla (etätyö ja etäopiskelu)
- Toimintaohjelman laatiminen kuntalaisten nettipalveluiden optimaalisen hyödyntämisen mahdollistamiseksi asiointiportaaleissa. Esim. Internetyhteyksien kustantaminen joka talouteen kunnan toimesta

Heikkoudet

Digivarautumisstrategia

- Toimintaohjelman laatiminen digiosaamisen lisäämiseksi eri toimijatahojen keskuudessa. Esim. digipalveluiden tuottajien ja kansalaisten motivoiminen säännölliseen digikoulutukseen osallistumiseen
- Eri toimijatahojen tehtävien digitalisoiminen ja hoitaminen yhteistoiminnallisesti. Esim. alueelliset yhteistoimijaverkostot yhteensopivine ohjelmistoinnein
- Digitalisaation systemaattinen hyödyntäminen palveluja käyttävien ja niitä tuottavien keskuudessa. Esim. kuntaokohtaiset digikertomukset osaksi vuotuisia hyvinvointikertomuksia

Digiselviytymisstrategia

- Digipalveluiden tuottaminen ns. rattailla liikkuen kuntalaisten luo. Esim. digiasiointibussit
- Sosiaalisen pääoman optimaalinen hyödyntäminen digikansalaisuuden toteuttamisessa. Esim. digiosaamisen siirtäminen nuoremmalta sukupolvelta iäkkäämmälle "digikylätelyn" avulla
- Kansalaisten digiaktiivisuuden ja -tietoisuuden lisääminen. Esim. etsivä digikansalaistyö, jolla pyritään tunnistamaan internetperustaista asiointia kaihtavat kansalaiset käyntiasiointipisteissä

POLITIIKKASUOSITUKSET

SUOSITUKSIA KÄYTTÄJÄNÄKÖKULMASTA

1. Harvaan asutuilla alueilla pitäisi olla enemmän asiointikioskeja ym. uusia asiointimuotoja, joissa olisi tarvittaessa mahdollisuus opastettuun, matalan kynnyksen verkkoasiointiin.
2. Digikansalaisuus edellyttää, että ihmiset itse aktiivisemmin osallistuvat palveluiden suunnitteluun, palautteen antoon sekä keskeisistä palvelutarpeista viestimiseen.
3. Digipalveluissa tulisi suosia aktiivisia käyttäjiä ja toisaalta asettaa palvelun minimitaso ja sen saavuttamisen edellytykset.
4. Kussakin digipalvelussa tulisi avata käyttäjälle mahdollisuus palvelun toimivuuden arviointiin ja kehittämiseen.

SUOSITUKSIA TUOTTAJANÄKÖKULMASTA

1. Erityisryhmien osaamisen kehittäminen tulisi huomioida nykyistä vahvemmin digitaalisten toimintatapojen ja palveluiden saataavuuden yhteydessä.
2. Tärkeintä digipalvelujen suunnittelussa ja toteutuksessa on käyttäjäystävälliset, teknisesti toimivat ja keskinäistä vuoroaikutusta tukevat menettelyt.
3. Palvelujen tuottajien tulee kehittää toimintaansa käyttäjiä osallistavaan, yhteistoiminnalliseen suuntaan esimerkiksi sosiaalisen markkinoinnin, kokeilujen sekä vaikuttavien kärkiprojektien avulla.
4. Toimijoiden digipalveluverkostojen luomisen haasteiden kartoitus tulee toteuttaa kunkin palvelun osalta. Samoin palveluiden tuottajien tulee selkeästi esittää kunkin palvelun osalta vaihtoehtoiset tavat palvelun saavuttamisessa.

DIGITALISUUS JA PALVELUIDEN SAAVUTETTAVUUS MAASEUDULLA -HANKE

Loppuraportti

Viinämäki L., Kivivirta V., Selkälä A., Voutilainen O., Syväjärvi A., Suikkanen A., (2017). ... ajasta ja paikasta riippumatta ... : Digikansalaisuus ja palveluiden saavutettavuus maaseudulla –hankkeen loppuraportti.

Sarja A. Referee-tutkimukset, Lapin ammattikorkeakoulu. URN:ISBN:978-952-316-190-0

Tutkijaryhmä:

Antti Syväjärvi, FT, HTT professori, hankkeen akateeminen johtaja
Ville Kivivirta, HTT, tutkijatohtori, hallintotiede, Lapin yliopisto
Arto Selkälä, YTT, tutkijatohtori/tilastotieteen lehtori, Lapin yliopisto
Asko Suikkanen, YTT, emeritusprofessori, sosiologia, Lapin yliopisto
Leena Viinämäki, YTT, yliopettaja, sosiaaliala, Lapin ammattikorkeakoulu
Olli Voutilainen, FT, KTM, tutkimuspäällikkö, Vaasan yliopisto, Levón-instituutti

Ks. myös:

Syväjärvi, A. & Kivivirta, V. (2017). Tulevaisuuden kunta ja digitalisaatio – Kohti digikuntaa ja digikuntalaista. Teoksessa Nyholm, I., Haveri, A., Majoinen, K. & Pekola-Sjöblom, M. (toim.) Tulevaisuuden kunta. Acta 264. Suomen Kuntaliitto, Helsinki. 265–277.

Selkälä, A. & Viinämäki, L. & Suikkanen, A. & Vasari, P. (2016). e-Kansalaisuus syrjäseudulla. Internetin käyttökokemuksia Lapista. Yhteiskuntapolitiikka 81 2016:3, 332–342. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130698/YP1603_Selkalaym.pdf?sequence=4 & http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130698/YP1603_Selkalaym_liitet1-2.pdf?sequence=2

Viinämäki, L. & Selkälä, A. & Suikkanen, A. 2016. Havaintoja e-kansalaisuudesta eräissä EU-maissa, Suomesa ja Suomen Lapissa- Teema-artikkeli. Lumen. Lapin ammatti-korkeakoulun verkkolehti nro 3/2016, <http://www.lapinamk.fi/loader.aspx?id=25cbf626-1638-4815-9b4b-4613343e3f80>

Digitalisuus ja palveluiden saavutettavuus maaseudulla -hanke rahoitettiin Maaseutupolitiikan / maa- ja metsätalousministeriön hankehaun kautta, maaseutupolitiikan hankeryhmän esittämänä maa- ja metsätalousministeriön päätöksellä.

Rahoituslähde: Makera. Yhteyshenkilö Antonia Husberg, etunumu.sukunimi@mmm.fi.



MAASEUTUPOLITIIKAN NEUVOSTO
PL 30, 00023 VALTIONEUVOSTO
Puh. +358 (0)295 16 2030 / 2033
S-posti: maaseutupolitiikka@mmm.fi
Maaseutupolitiikka.fi / @RuralPolicyFIN
#maapuhuu / #Maaseutupolitiikka



LANDSBYGDSPOLITISKA RÅDET
PB 30, 00023 STATSRÅDET
Tfn. +358 (0)295 16 2030 / 2033
E-post: maaseutupolitiikka@mmm.fi
Landsbygdspolitik.fi / @RuralPolicyFIN
#landetalar / #Landsbygdspolitik



THE RURAL POLICY COUNCIL
PO Box 30, 00023 GOVERNMENT
Tfn. +358 (0)295 16 2030 / 2033
E-mail: maaseutupolitiikka@mmm.fi
Ruralpolicy.fi / @RuralPolicyFIN
#maapuhuu / #Maaseutupolitiikka