

Digitalisaatio – tarua vai totta?

Leena Viinamäki, YTT, yliopettaja, sosiaalialan koulutus, Lapin ammattikorkeakoulu

Ville Kivivirta, HTT, tutkijatohtori, hallintotiede, Lapin yliopisto, Rovaniemi

Arto Selkälä, YTT, tutkijatohtori/tilastotieteen lehtori, Lapin yliopisto, Rovaniemi

Olli Voutilainen, FT, KTM, tutkimuspäällikkö, Vaasan yliopisto, Levón-instituutti, Vaasa

Antti Syväjärvi, FT, HTT, professori, hallintotiede, Lapin yliopisto, Rovaniemi

Asko Suikkanen, YTT, emeritusprofessori, sosiologia, Lapin yliopisto, Rovaniemi

Asiasanat: digitalisaatio, kansalaisuus

Artikkelin tausta

Artikkelimme perustuu maa- ja metsätalousministeriön rahoittamaan Lapin, Pohjanmaan ja Pohjois-Karjalan maakuntiin paikantuvaan Digikansalaisuus ja palveluiden saavutettavuus maaseudulla -hankkeeseenⁱ, jossa tutkitaan verkkoasioinnin (ml. internet ja mobiili) rajoja ja mahdollisuuksia erityisesti saavutettavuuden näkökulmasta. Tarkastelun keskiössä ovat verkkopalveluiden helppokäyttöisyys, käyttönopeus ja palvelutarpeeseen vastaaminen kansalaisryhmittäisen ja alueellisen tasavertaisuuden näkökulmista erityisesti harvaan asutulla maaseudulla asuvan väestön keskuudessa. Hankkeessa selvitetään sekä palveluiden käyttäjien että palveluiden tuottajien käsityksiä verkkoasioinnin käyttöintensiiteettiin vaikuttavista tekijöistä mm. kansalais- ja viranomaiskyselyiden avulla. (Digikansalaisuus haastaa julkisten ... 2016.)

Digitalisaatio ja elämisen arjen arvoitus

Digitalisaatiosta on muodostumassa vähitellen – osin jopa vaivihkaa – elämisen arjen kätevä selviämisavain optimaalisimmillaan 24/7/365 -toimintaperiaatteella niin erilaisia palveluja käyttävien kuin niitä tuottavienkin tahojen näkökulmista. Tämä näyttää kuitenkin olevan osittain sekä tarua että totta.

Viimeisimmän Tilastokeskuksen toteuttaman Väestön tieto- ja viestintätekniiikan käyttö 2016 -tutkimuksen mukaan vuonna 2016 käytti 88 prosenttia 16–89 -vuotiaista suomalaisista internetiä. Alle 55-vuotiaista sitä käyttivät lähes kaikki, 65–74 -vuotiaista netin käyttäjien osuus oli 74 prosenttia ja 75–89 -vuotiaista 31 prosenttia (Väestön tieto- ja viestintätekniiikan ... 2016.). Yleisimmin internetiä käytettiin asioiden hoitamiseen, tiedonhakuun, viestintään ja medioiden seuraamiseen. Em. tutkimuksen mukaan verkkopankkia oli vuonna 2016 käyttänyt viimeisten kolmen kuukauden aikana 81 prosenttia 16–89 -vuotiaista. Sähköpostia oli käyttänyt 79 prosenttia ja yhtä usea oli hakenut netistä tietoa tuotteista ja palveluista. Myös viranomaisten ja muiden julkisten palvelujen sivuilta haettiin tietoa yleisesti (72 %). Digibarometrin 2016 mukaan vuonna 2015 Suomella oli 22 vertailumaasta parhaat kansalaisten edellytykset digitaalisuuden hyödyntämiseen, mutta kansalaisten digikäytössä Suomi oli vasta sijalla 7. Suomi oli sijalla 13. vertailun kohteena olleesta 22 maasta arvioitaessa peruspalvelujen parempaa saavutettavuutta ICT:n hyödyntämisen avulla (Digibarometri 2016). Peruspalveluilla Digibarometrissa tarkoitetaan mm. sosiaali- ja terveyspalveluita, koulutusta ja pankki- ja vakuutuspalveluita. Sen sijaan tietoturvahuolet eivät estä suomalaisten viranomaisasiointia internetissä, millä ulottuvuudella Suomi oli sijalla 6. Digibarometrissa mukana olleesta 22 maasta vuonna 2015 ja mikä on tärkeää erityisesti viranomaisasioinnissa.

Digiasioinnin optimoijat vs. välttelijät

Arkipäiväistymisestäään huolimatta digitalisaatio Suomessa on eriytynyt kansalaisryhmittäin ja alueittain. Suomessa monilla alueilla on meneillään joko positiivinen tai negatiivinen rakenteellinen noidankehä, jossa ovat kytkeytyneinä toisiinsa väestö- ja elinkeinorakennemuutokset. Tällaisen kehityksen taustalla olevista rakenteellisista tekijöistä keskeisimpiä ovat alueiden väestörakenteen vinoutuminen muuttotappioalueilla ikääntyvään väestöön ja muuttovoittoalueilla parhaassa työiässä olevaan väestöön, mikä heijastuu alueen elinkeinorakenteeseen, työssäkäynti- ja opiskelumahdollisuuksiin, alueella asuvan väestön ostovoimaan sekä palvelutarpeisiin. Yksityisellä, julkisella ja kolmannella sektorilla siirretään enenevässä määrin palveluja ja toimintoja internetperustaisiksi kustannus- tehokkaalla saavutettavuudella perustellen, mutta verkkoyhteyksien kehittämis- ja rakentamiskustannukset perustuvat liiketaloudellisille kannattavuus- ja kysyntälähtöisyysperiaatteille. Erityisesti harvaan asutuilla muuttotappioalueilla asuvilla kansalaisilla internetperustaiset asiointikustannukset muodostuvatkin varsin helposti hintaviksi etenkin kiinteiden

laajakaistaliittymien (esim. 100 megan kiinteä laajakaista ja valokuitulaajakaista) kohdalla niiden vähäisen kysynnän vuoksi. (Viinamäki, Selkälä & Suikkanen 2016.) Tämä puolestaan rajoittaa digiasioinnin muodostumista relevantiksi arjen asiointikanavaksi. Myös digipalveluiden käyttöintensiteetin mukaan digikansalaiset ovat varsin heterogeeninen ryhmä.

Digikansalaisprofiileja rakenteistavat sekä digipalveluiden käyttäjä- että tuottajalähtöiset tekijät (Selkälä, Viinamäki, Suikkanen & Vasari 2016). Tuottajalähtöisiä tekijöitä ovat e-palveluiden alueittainen ja väestöryhmittäinen saatavuus ja saavutettavuus teknisine toimintavarmoine verkkoyhteyksineen tosiasiallisia verkkoyhteyden valinnan mahdollisuuksiakaan unohtamatta. Avainasemassa ovat digipalveluiden tuottajien reaaliaikaiset digikvalifikaatiot. Vastaavasti käyttäjälähtöisiä tekijöitä ovat e-asiointiosaaminen erilaisissa asiointiportaaleissa tiedonhakuineen, lomakkeiden täyttämisineen ja lähettämisineen sekä internetperustaisen asioinnin mahdollistavien laitteiden ja verkkoyhteyksien hankintamahdollisuudet. (Emt.)

Sekä Suomessa että muualla Euroopassa näyttää tutkimuskirjallisuuden perusteella erottuvan internetperustaisen asioinnin intensiteetissä erilaisia digikansalaisryhmiä (esim. Henrich-Matejka 2011; DIVSI Entscheider-Studie ... 2013). Ensimmäisen ryhmän muodostavat *diginatiivit*, jotka ovat syntyneet digiverkkoon ja elävät digiverkossa hyödyntäen internetiä optimaalisen intensiivisesti elämisen arjessaan. Toisen käyttäjäryhmän muodostavat *digipiipahtajat*, jotka hyödyntävät satunnaisesti ”elämisenä kiireen” sanelemana internetiä arjen asiointissaan 24/7/365 -toimintaperiaatteen mukaisesti pyrkien kuitenkin käyttämään perinteisiä asiointikanavia (ml. käynti- ja puhelinasiointi) mahdollisuuksiensa mukaan. Kolmannen ryhmän muodostavat *digiepäilijät*, jotka käyttävät internetiä arjen asiointissaan enemmän tai vähemmän vastentahtoisesti ”vapaaehtoisen pakon” sanelemana muiden asiointikanavien saavutettavuusintensiteetin (mm. aukioloajat) vähentymisen vuoksi. Neljännen ryhmän muodostavat *digivälittelijät*, jotka suhtautuvat varsin epäilevästi internetperustaisiin asiointimahdollisuuksiin mm. tietoturvaan liittyvien riskitekijöiden vuoksi pyrkien minimoimaan internetperustaisen asiointinsa. Viidennen ryhmän muodostavat *digikieltäytyjät*, jotka eivät käytä internetiä arjen asiointissa lainkaan, vaan he käyttävät perinteisiä asiointikanavia niiden vaikeasta saavutettavuudesta huolimatta. Kuvaamamme digikansalaisryhmien muotoutumisen taustalla on internetperustaisten palveluiden käyttökokemukseen perustuva digisukupolvi- jaotteleminen. Vanhimpiin ikäryhmiin kuuluvilla ei ole

ehtinyt kertyä internetin käytöstä kokemusta työelämässä toimiessaan. Vastaavasti nuorimmat ikäryhmät ovat tottuneet hyödyntämään internetin mahdollisuuksia lapsuudestaan asti.

2010-luvun digimantrasta totta sekä palveluiden tuottajien että käyttäjien näkökulmasta?

Digikansalaisryhmien heterogeenisuus internetperustaisessa asiointi-intensiteetissä haastaa toisaalta palveluja tuottavat tahot huomioimaan erilaiset käyttäjäprofiilit palvelutarjontaa kehittäessään ja toisaalta kansalaiset miettimään omaksumiensa asiointikäyttäytymismallien tietoista muuttamista 2010-luvun asiointi- ja palvelukulttuuriin yhteensopiviksi. Alueittain ja väestöryhmittäin tasa-arvoisia internetperustaisia palveluja kehitettäessä on tärkeää huomioida sekä eri kansalaisryhmien (mm. sosioekonomiselta asemaltaan huono-osaiset, ulkomaalaiset, ikääntyneet, vammaiset ja maksuhäiriöiset kansalaiset) erityistarpeet että maantieteelliset erityispiirteet. Näin voitaisiin tunnistaa internetin toimivuutta rajoittavia katvealueita, kun rakennetaan ja ylläpidetään teknisesti toimintavarmoja ja kustannus-tehokkaita verkkoyhteyksiä.

Lähteet

Digibarometri 2016. <http://www.digibarometri.fi/uploads/5/8/8/7/58877615/digibarometri-2016.pdf>

Digikansalaisuus haastaa julkisten palveluiden tuotannon 17.5.2016. Viitattu 20.3.2016
<http://www.ulapland.fi/news/Digikansalaisuus-haastaa-julkisten-palveluiden-tuotannon-/ui4m1i13/8ac13b25-8c9f-44bc-8d7f-ea743a97f657>

DIVSI Entscheider-Studie zu Vertrauen und Sicherheit im Internet 2013. Viitattu 18.3.2017
https://www.divsi.de/wp-content/uploads/2013/07/DIVSI_Entscheiderstudie-130205-Druckfassung.pdf

Henrich-Matejka, Jörn 2011. Guideline on e-services for rural areas. Work package: 6.
Viitattu 20.3.2017
http://archive.northsearegion.eu/files/repository/20140605112526_Guidelineone-services.pdf

Selkälä, Arto & Viinamäki, Leena & Suikkanen, Asko & Vasari, Pekka 2016. e-Kansalaisuus syrjäseudulla. Internetin käyttökokemuksia Lapista. Yhteiskuntapolitiikka 81 2016:3, 332–342. Viitattu 12.4.2017
http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130698/YP1603_Selkalaym.pdf?sequence=4

Viinamäki, Leena & Selkälä, Arto & Suikkanen, Asko 2016. Havaintoja e-kansalaisuudesta eräissä EU-maissa, Suomessa ja Suomen Lapissa. TEEMA-ARTIKKELI. Lumen. Lapin

ammattikorkeakoulun verkkolehti nro 3/2016, ISSN: 2343-2837. Viitattu 12.3.2017
<https://blogi.eoppimispalvelut.fi/lumenlehti/2016/12/07/e-kansalaisuudesta-eraissa-eu-maissa-ja-suomen-lapissa/>

Väestön tieto- ja viestintätekniiikan käyttö 2016. Viitattu 20.3.2017
<http://www.stat.fi/til/sutivi/2016/index.html>

i Tämän artikkelin kirjoittajat muodostavat hankkeen tutkijaryhmän, jossa *Antti Syväjärvi* toimii hankkeen akateemisenä johtajana.