

Havainnot e-kansalaisuudesta eräissä EU-maissa, Suomessa ja Suomen Lapissaⁱ

Leena Viinamäki, YTT, yliopettaja, sosiaaliala, Lapin ammattikorkeakoulu

Arto Selkälä, YTT, tilastotieteen lehtori, Lapin yliopisto

Asko Suikkanen, YTT, sosiologian emeritusprofessori, Lapin yliopisto

Asiasanat: digitalisaatio, e-kansalainen, hyvinvointipalvelut, internet

Johdanto

Pohdimme artikkelissamme internetperustaisen arjen asioinnin realisoitumista kansalaisten keskuudessa 14 EU:n maassa, Suomessa ja Suomen Lapissa 2010-luvun ensimmäisellä puoliskolla tilastojen, kuntalaiskyselyn ja esimerkinomaisten sanomalehtiartikkelien avulla. Sekä Suomessa että muissa EU-maissa on alettu siirtää 2000-luvulla hyvinvointipalveluja enenevässä määrin internetperustaisiksi ajasta ja paikasta riippumattomana kustannus-tehokkaana palvelumuotona (eEurope 2005; Rantanen 2005; Verdegem & Verleye 2009; OECD/International Telecommunication Union 2011; Hyppönen, Hyry, Valta & Ahlgren 2014; A Digital Single Market ... 2015; Endl, Jäschke, Thiel & Wickinghoff 2015).

Artikkelitutkimuksemme painottuu kansainväliseen ja kansalliseen tilastoanalyysiin ja on jatkoa Yhteiskuntapolitiikka -lehdessä julkaistulle tapaustutkimukselliselle artikkelille ”e-Kansalaisuus syrjäseudulla. Internetin käyttökokemuksia Lapista”, jossa tutkimme, onko internetin käytöllä yhteys kokemukseen julkisten hyvinvointipalveluiden saatavuudesta Lapin maakunnassa tilanteessa, jossa perinteiset asiantuntija- ja viranomaispalvelupisteet harvenevat ja korvautuvat yhteispalvelupisteillä. Julkisia hyvinvointipalveluja tutkimuksessa edustivat TE-toimiston ja Kelan palvelut ja referenssipalveluna toimivat pankkipalvelut. Yhteiskuntapolitiikka -lehdessä julkaistun artikkelimme tutkimustulosten mukaan on tärkeää kehittää monikanavaisia ja erilaisten kansalaisryhmien tarpeet huomioivia hyvinvointipalveluita, koska kansalaisilla on enenevässä määrin oikeuksien lisäksi myös vastuuta omasta hyvinvoinnistaan. Hyvinvointipalveluiden tarjonnan monikanavaisuuden merkitys korostuu Lapin kaltaisilla harvaan asutuilla maaseutualueilla asuvan väestön ikä- ja

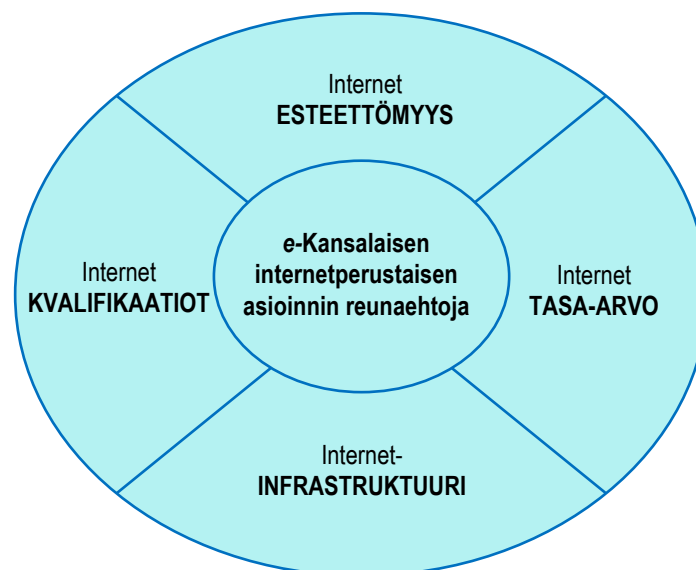
koulutusrakenteen vuoksi. (Selkälä, Viinamäki, Suikkanen & Vasari 2016, 332–342.) Tämä artikkelitutkimuksemme toimii myös pienimuotoisena taustaselvityksenä maa- ja metsätalousministeriön rahoittamalle kolmen maakunnan alueelle paikantuvalla Digitaalisuus ja palveluiden saavutettavuus maaseudulla -hankkeelle (2016–2017), jossa tutkitaan verkkoasioinnin käyttöä edistäviä ja hidastavia tekijöitä kansalaisryhmittäisen ja alueellisen tasavertaisuuden näkökulmista Lapin, Pohjois-Karjalan ja Pohjanmaan maakunnissa. (Digikansalaisuus haastaa julkisten ... 2016.)

Hyvinvointipalveluiden digitalisaatiokehityksestä voidaan ensinnäkin erottaa retoriikka- ja tavoitemaailmaa edustava päätöksentekopolitiikka- ja tuottajanäkökulma. Toiseksi hyvinvointipalveluiden digitalisaatiokehityksestä voidaan erottaa reaali- ja toteumamaailmaa edustava kansalais- ja käyttäjänäkökulma. Kahdessa viimeisimmässä hallitusohjelmassa korostuu digitaalisten hyvinvointipalveluiden tuottamisen lisääminen. Hyvinvointipalveluiden digitalisoimisessa korostui Jyrki Kataisen hallitusohjelmassa tasa-arvonäkökulma ja Juha Sipilän hallitusohjelmassa korostuu kustannus-tehokkuus. (Pääministeri Jyrki Kataisen ... 2011, 50, 78; Valtioneuvoston tiedonanto eduskunnalle ... 2015,18, 24.) Myös erilaisia kehittämishankkeita on resursoitu vauhdittamaan digitalisoitumiskehitystä. Liikenne- ja viestintäministeriön tukemassa *Kohti esteetöntä tietoyhteiskuntaa Toimenpideohjelmassa 2011–2015* on pyritty tunnistamaan niitä epäkohtia, jotka toimivat esteenä kansalaisten tasa-arvoiselle ja yhdenvertaiselle osallistumiselle tietoyhteiskunnassa (Kohti esteetöntä tietoyhteiskuntaa ... 2011, 7–9). *Julkisen hallinnon ICT:n hyödyntämisen strategian 2012–2020* tavoitetilaksi on määritelty, että vuonna 2020 käyttäjien tarpeista lähtevät palvelut ja tiedot ovat helposti ja turvallisesti saatavilla ja käytettävissä eri tavoilla ja välineillä. Tavoitetilassa on jokaiselle käyttäjälle olemassa esteetön tapa saada tarvitsemansa palvelut ja tiedot käyttöön. (Palvelut ja tiedot käytössä 2013, 1, 6.) *Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelmassa 2009–2015* (SADe-ohjelma) on tavoiteltu kustannus-tehokkuutta, säästöjä ja laajaa hyötyjäjoukkoa (ml. kansalaiset, yritykset, yhteisöt, kunnat ja valtion viranomaiset). Ohjelman seitsemässä hankkeessa on kehitetty sähköisiä palveluja vuorovaikutuksessa palvelujen käyttäjien kanssa huomioiden käytön helppous. Ohjelman vaikuttavuus vaihtelee palveluittain ja kokonaisuuksittain. (Sähköisen asioinnin ja ... 2009–2015; SADe-ohjelma ... 2016.) Alueellista käyttäjänäkökulmaa edustaa *DigimpiLappi -projekti*, jossa on mukana erilaisia alan toimijoita yhteisellä visiolla digitaalisemmasta Lapista. Projektissa vapaaehtoiset lappilaiset digilähettiläät auttavat ja kannustavat digikokemusosaamisensa pohjalta muitakin lappilaisia käyttämään olemassa olevaa teknologiaa arjen asioiden asioiden. Projektissa edistettäviä sähköisiä palveluja ovat Lapin Kansan ja Pohjolan Sanomien näköislehdet, OP-mobiili,

Pivo, verkkoneuvottelu sekä palveluportaalit www.virtu.fi ja www.kanta.fi. (DigimpiLappi n.d.; Digilähettiläät n.d.)

e-Kansalaisen internetperustaisen asioinnin reunaehdoja

Verkkopohjaisten palveluiden yleistyttyä sekä Suomessa että muissa EU-maissa 2000-luvulla on alettu puhua digitaalisesta kuilusta ja digitaalisesta syrjäytymisestä, joilla kuvataan yhteiskunnan eri väestöryhmien marginalisoitumista internetperustaisesta yhteiskunnasta (Van Dijk 2008; Roivas 2009; A Digital Agenda ... 2010; ks. myös Closing Europe's digital divide 2008). Digikuilu paikantuu EU-maissa väestöryhmien lisäksi myös alueittain kaupunki–maaseutu -ulottuvuudelle (Informationsgesellschaft 2010; Informationsgesellschaftsstatistiken auf regionaler ... 2014; Privatpersoners användning av ... 2012; Väestön tieto- ja viestintätekniiikan ... 2014; ks. myös IKT-Einsatz in Haushalten 2012; (N)ONLINER Atlas 2012; Findahl 2013). Internetperustaiset arjen asiointimahdollisuudet kuvaavat e-kansalaisuutta ja sen muodostumisen reunaehdoja eri kansalaisryhmien ja erilaisilla asuinalueilla asuvien kansalaisten keskuudessa (SADe-hankkeen loppuraportti 2009; A Digital Single Market ... 2015, Kuvio 1.).



Kuvio 1. Internetkvalifikaatiot, -esteettömyys, -tasa-arvo ja -infrastrukturi internetperustaisen asioinnin reunaehtoina.

Digitalisaation mahdollisuuksia, kustannus-tehokuutta sekä yksilöllisyyttä korostavana aikakautena julkishallinnon kyky hyödyntää digitalisaatiota rakenteistaa julkisen sektorin toimintamahdollisuuksia ja siten myös asiakkaiden asiointikanavavalikoimia erityyppisten kohderyhmäspesifien palveluprosessien priorisointien kautta. (User expectations ... 2010, 37–38;

Valtioneuvoston tiedonanto ... 2015, 24–25.) e-Kansalaisen internetperustaista asiointia määrittää internetESTEETTÖMYYS (ml. e-palveluiden saatavuus ja saavutettavuus sekä e-palveluiden tekninen toimintavarmuus), internetKVALIFIKAATIOT (ml. e-asiointiosaaminen erilaisissa asiointiportaaleissa), internetINFRASTRUKTUURI (ml. käytettävissä olevat internetperustaisen asioinnin mahdollistavat laitteet ja verkkoyhteydet) sekä internetTASA-ARVO (ml. e-palveluiden saavutettavuus alueittain ja väestöryhmittäin) (ks. myös Kohti esteetöntä tietoyhteiskuntaa 2011).

e-Hyvinvointipalvelutarjonnan monipuolistumista määrittää palveluiden tarjonnan näkökulmasta (palveluiden e-saatavuus) käyttäjälähtöisyyden huomioiminen asiointiprosessissa, joista keskeisiä ovat perinteisten paperilomakkeiden muokkaaminen verkkoasiointiin soveltuviksi, käyttöturvallisuuden olennaisesti liittyvät sähköisen tunnistamisen ja tunnistautumisen kysymykset sekä ITtukipalveluiden saatavuuden haasteet (Proposal for a REGULATION ... 2012; Lindgren & Jansson 2013; Kaikki eivät saa ... 2015). e-Hyvinvointipalveluiden käytön yleistymistä rakenteistaa palveluiden kysynnän näkökulmasta (palveluiden e-saatavuus ja e-saavutettavuus) erityisesti harvaan asutulla maaseudulla internetyhteyksien kustannukset ja internetyhteyksien toimintavarmuus kansalaisten hallitsemien internetkvalifikaatioiden lisäksi (Tuottava ja uudistuva Suomi 2010; PTS bredbandskartläggning 2013; Mahdollisuuksien maaseutu. Maaseutupoliittinen ... 2014, 33–34). Sekä EU-maittaista että suomalaista palveluiden digitalisoitumisdiskurssia luonnehtii toisaalta toive- ja luottamus digitalisaation mukanaan tuomien ajasta ja paikasta riippumattomien asiointimahdollisuuksien yleistymiseen ja arkipäiväistymiseen 24/7 -periaatteella. Toisaalta digidiskurssia luonnehtii polarisoitumis- ja osattomuuspelko siitä, että se eriyttää uudella tavalla eri väestöryhmien asiointi- ja elämisen mahdollisuuksia asiointi- ja informaatioportaalien yleistymisen myötä. Pohdimme artikkelissa myös, millaisia institutionaalisia ja yksilöllisiä ehtoja käytävä digitalisoitumisdiskurssi asettaa e-asiointipalveluja tuottaville toimijoille ja niitä käyttäville kansalaisille.

Tutkimusasetelma

Artikkelitutkimuksemme aineistot muodostuvat Eurostatin ja Tilastokeskuksen tilastoista vuosilta 2010–2013 sekä ESR-rahoitteisen LUC-konsernin toteuttaman Pohjoisen hyvinvoinnin tietopaikka -hankkeen (1.9.2011–31.12.2013) hyvinvointibarometriosion tammikuussa 2012 toteutetusta kuntalaiskyselyn internetin käyttöä koskevasta datasta sekä 16 esimerkinomaisesta lappilaisesta sanomalehtiartikkelista vuosilta 2013–2016. Kokoomataulukotyypinen tilastotarkastelu kontekstoi hyvinvointibarometrin kuntalaiskyselyn analyysiä, minkä vuoksi tilastotarkastelu ajoittuu 2010-

luvun ensimmäiselle puoliskolle. Lisäksi Suomessa tilastointikäytännöt ovat osittain muuttuneet suomalaisväestön tieto- ja viestintätekniiikan käyttöä kuvaavassa Tilastokeskuksen tilastoinnissa vuonna 2014 (Melkas 2015). Eurostatin tilastot kuvaavat esimerkinomaisesti EU-maittaista e-kansalaisuutta arjen e-asioinnissa. Tilastokeskuksen kansallinen tilastotarkastelu mahdollistaa suomalaisen e-kansalaisen profiilin pääpiirteittäisen luonnehtimisen viiden eri tarkasteluulottuvuuden kautta. 14 lappilaiskuntaan paikantuvan hyvinvointibarometrin kuntalaiskyselyn analyysin kautta piirtyy kuudella tarkastelu-ulottuvuudella kuva lappilaisen e-kansalaisen profiilista (Selkälä, Viinamäki & Suikkanen 2014a, 32–48.). Sanomalehtiartikkelit kuvaavat esimerkinomaisesti käytyä julkista keskustelua lappilaisten digipalveluiden tuottajien ja käyttäjien näkökulmista.

Tutkimustulokset

Vertailemme e-kansalaisuutta arjen asioinnissa tilastojen avulla kansainvälisesti EU-maittain 14 maan osalta ja kansallisesti koko maan osalta neljän yleisen internetperustaisen asiointimuodon kautta. Lapin maakunnasta tarkastelemme internetin käyttöä hyvinvointibarometrin kysymyksen ”Hyödynnättekö internetiä arjen asioinnissa (esim. sähköistä ajanvarausmahdollisuutta, pankkipalveluja laskujen maksamisessa tai viranomaisasioinnissa)” avulla alueellisesti keskisen ja itäisen Lapin sekä pohjoisen Lapin kunnissa, mikä kuvastaa Suomen pohjoisinta e-kansalaisuutta seutukunnittain ja saamelaisvastaajien keskuudessa. Suomen ja Lapin e-kansalaisuusanalyysi perustuu demografisiin ja asuinalueita kuvaaviin tietoihin. Yhteensä 16 esimerkinomaista sanomalehtiartikkelia on poimittu Lapin Kansa, Pohjolan Sanomat ja meän Tornionlaakso - sanomalehdistä. Sanomalehtiartikkelit tarjoavat informaatiota lukijakunnalleen lappilaisen digitalisaatiokehityksen viimeisimmistä vaiheista. Tutkimusaineistoilla luomme e-kansalaisuuden perusprofiilia keskeisten e-asiointimuotojen kautta 2010-luvun ensimmäiseltä puoliskolta.

Taulukossa 1. kuvaamme internetin käyttöä arjen asioinnissa (*hakenut tietoja viranomaisten internetsivuilta; hakenut internetistä virallisia lomakkeita täyttämistä varten; lähettänyt täytettyjä lomakkeita viranomaisille internetin kautta; käyttänyt internetiä pankkiasioden hoitamiseen*) 14 EU-maassa 16–74 -vuotiaiden keskuudessa (%) vuosina 2010–2013.

Taulukko 1. Internetin käyttö arjen asioiden 14 EU-maassa 16–74 -vuotiaiden keskuudessa (%) vuosina 2010–2013.

MAA	Kotoa internet-yhteys ⁱⁱ	Hakenut tietoja viranomaisten internetsivuilta ⁱⁱⁱ				Hakenut internetistä virallisia lomakkeita täyttämistä varten ^{iv}				Läettänyt täytettyjä lomakkeita viranomaisille internetin kautta ^v				Käyttänyt internetiä pankkiasioiden hoitamiseen ^{vi}			
		2012	2010	2011	2012	2013	2010	2011	2012	2013	2010	2011	2012	2013	2010	2011	2012
Vuosi	2012	2010	2011	2012	2013	2010	2011	2012	2013	2010	2011	2012	2013	2010	2011	2012	2013
EU 28 maat	76	37	35	39	37	26	25	27	25	21	20	22	21	36	36	40	42
Belgia	78	40	39	42	41	25	24	26	26	22	26	29	32	51	54	56	58
Tanska	92	76	78	80	83	51	52	53	50	59	64	69	66	71	75	79	82
Saksa	85	49	49	50	49	34	30	31	30	23	15	15	14	43	45	45	47
Viro	74	49	48	51	45	39	32	31	30	38	36	33	30	65	68	68	72
Espanja	67	37	36	42	41	24	24	28	29	16	17	22	24	26	27	31	33
Ranska	80	48	45	52	47	40	34	37	31	40	36	40	32	50	51	54	58
Italia	63	21	21	17	18	15	15	13	15	7	8	8	10	18	20	21	22
Hollanti	94	61	58	62	75	44	47	49	53	43	48	50	57	77	79	80	82
Itävalta	79	45	44	47	48	33	38	34	37	20	24	26	28	38	44	45	49
Suomi	87	61	58	61	61	49	53	55	51	39	40	45	45	76	79	82	84
Ruotsi	92	64	70	74	74	43	44	48	48	37	42	45	46	75	78	79	82
Englanti	87	39	28	33	33	26	22	27	22	23	23	26	22	45	:	52	54
Islanti	95	74	68	72	76	61	54	60	57	58	70	75	70	77	80	86	87
Norja	93	72	72	73	69	54	53	54	49	49	53	51	50	83	85	86	87

Vuonna 2012, jolloin toteutimme Pohjoisen hyvinvoinnin tietopaikka -hankkeen hyvinvointibarometriosion kuntalaiskyselyn, Italiassa ainoastaan 63 %:lla kotitalouksista ja islantilaisilla peräti 95 %:lla kotitalouksista oli kotona internetyhteys, kun suomalaisilla se oli 87 %:lla kotitalouksista. Internetin käytön yleisyys arjen asiointissa eriytyy asiointitavan mukaan EU-maissa. Tarkasteluajanjaksolla 2010–2013 oli pankkiasioiden hoitaminen yleisintä, toiseksi yleisintä oli tietojen hakeminen viranomaisten internetsivustoilta, kolmanneksi yleisintä oli virallisten lomakkeiden hakeminen täyttämistä varten ja neljänneksi yleisintä oli täytettyjen lomakkeiden lähettäminen viranomaisille internetin kautta. Pankkiasiointi on yleistynyt suhteellisesti eniten jokaisessa tarkastelemassamme EU-maassa vuodesta 2010 vuoteen 2013 tultaessa. Internetperustainen asiointi yleistyy osittain myös ”vapaaehtoisen asiointipakon” vuoksi, koska perinteisten asiointikanavien (käynti- ja puhelinasiointi) toimintaa vähennetään muun muassa lyhentämällä asiointipisteiden päivittäisiä ja viikoittaisia aukioloaikoja. E-asiakasvolyyymien kehitys heijastuu kumulatiivisesti e-asiointimahdollisuuksien kehittämiseen. Ts. mitä enemmän kansalaiset käyttävät e-palveluja, sitä systemaattisemmin niitä kehitetään, jolloin puolestaan käytettävyys ja käyttäjävolyyymit myös lisääntyvät.

EU-maittaisessa vertailussamme Pohjoismaat ovat edelläkävijämaita sekä Italia ja Espanja ”aloittelijamaita” tarkasteltaessa suhteellista osuutta 16–74 -vuotiaiden keskuudessa tietojen hakemisessa viranomaisten internetsivustoilta, virallisten lomakkeiden hakemisessa viranomaisten internetsivustoilta sekä viranomaisille täytettyjen lomakkeiden lähettämisessä pankkiasioinnin lisäksi vuosina 2010–2013. Italiassa ja Espanjassa internetperustainen asiointi on tarkastelemistamme EU-maista suhteellisesti vähäisintä. e-Kansalaisuus näyttää EU-tilastojen valossa eriytyvän hyvinvointivaltiomalliajattelun mukaan etelä-eurooppalaiseen matalan intensiteetin ja pohjoismaiseen korkean intensiteetin internetperustaiseen arjen asiointiin ja asiointimahdollisuuksiin. Pohjoismaiseen hyvinvointivaltiomalliin verrattuna etelä-eurooppalaisessa hyvinvointivaltiomallissa puuttuu julkisesti määritelty sosiaaliturvan minimi sekä määritelty oikeus hyvinvointiin perheen merkityksen korostuessa sosiaaliturvan lähteenä. Pohjoismaista hyvinvointivaltiomallia luonnehtii solidaarisuus ja suhteellisen runsaiden etuuksien universaalisuus korkean dekommodifikaatioasteen^{vii} lisäksi. (ks. Tanninen 2008, 2–9.) Internetperustainen asiointi edellyttää kansalaisilta riittävää internetinfrastruktuuria ja -kvalifikaatioita sekä internetperustaisten palvelujen tuottajilta internettasa-arvoon ja esteettömyyteen liittyvien tekijöiden huomioimista. Sekä internetperustaisia palveluja käyttäville kansalaisille että niiden tuottamisesta vastuussa oleville tahoille aiheutuu verkkoasioinnin mahdollistavia välineiden hankkimis- ja ylläpitokustannuksia,

mikä selittää hyvinvointivaltiomallin soveltumista myös e-kansalaisuusanalyysiin (ks. myös DESI 2015).

Pohjoismaissa internetperustainen asiointi eriytyy maittain varsin selväpiirteisesti. Vuonna 2013 viranomaisten tietojen hakeminen internetsivuilta oli tanskalaisten keskuudessa yleisintä (83 %) vastaavan osuuden ollessa Suomessa 61 %. Vuonna 2013 islantilaiset hakivat pohjoismaalaisista suhteellisesti useimmin virallisia lomakkeita internetistä täyttämistä varten (57 %, Suomessa vastaava osuus oli 51 %) ja lähettivät täytettyjä lomakkeita viranomaisille internetin kautta (70 %, Suomessa vastaava osuus oli 45 %). Vuonna 2013 pankkiasiointi oli islantilaisten ja norjalaisten keskuudessa yleisintä 16–74 -vuotiaista 87 %:n käyttäessä internetiä pankkiasioiden hoitamiseen vastaavan osuuden ollessa Suomessa 84 %. Digitaalitalouden ja -yhteiskunnan indeksi (*Digital Economy and Society Index, DESI-indeksi*) on yhdistelmäindeksi, jolla arvioidaan EU-maiden kehitystä kohti digitaalitaloutta ja -yhteiskuntaa. DESI-indeksi kuvaa siirtoyhteyksiä, inhimillistä pääomaa, internetin käyttöä, digitaalitekniikan integraatiota ja julkishallinnon digitaalisia palveluja. (Digitaalitalouden ja -yhteiskunnan ... 2015.) Vuonna 2015 Tanska, Suomi, Alankomaat ja Ruotsi kuuluivat korkeimman DESI-indeksin EU-maihin (ks. esim. DESI 2015).

Eurooppalaisen tarkastelun rinnalla olemme tutkineet suomalaista ja lappilaista internetperustaista asiointia. Väestöryhmien lisäksi maan eri alueilla asuvien keskuudessa internetperustainen asiointi eriytyy. Taulukossa 2. kuvaamme suomalaisten internetin käyttöä (%-osuus väestöstä) viranomais- ja pankkiasioinnissa iän, sukupuolen, työmarkkinastatuksen, koulutustason ja asuinalueen kaupunki–maaseutu -ulottuvuudella vuosina 2010–2013.

Taulukko 2. Internetin käyttö (%-osuus väestöstä) Suomessa viranomais- ja pankkiasioinnissa iän, sukupuolen, työmarkkinastatuksen, koulutustason ja asuinalueen kaupunkimaisuuden mukaan vuosina 2010–2013.^{viii}

Indikaattori	Hakenut tietoja viranomaisten internetsivuilta				Hakenut internetistä virallisia lomakkeita täyttämistä varten				Lähettänyt täytettyjä lomakkeita viranomaisille internetin kautta				Käyttänyt internetiä pankkiasioiden hoitamiseen			
	2010	2011	2012	2013	2010	2011	2012	2013	2010	2011	2012	2013	2010	2011	2012	2013
Ikä																
16–24 vuotta	61	54	60	57	51	59	59	49	42	37	41	42	72	72	75	78
25–34 vuotta	81	77	76	78	69	73	73	70	58	57	62	62	98	98	98	98
35–44 vuotta	76	72	76	81	63	64	67	67	49	54	59	63	91	93	96	99
45–54 vuotta	65	66	71	67	50	54	63	50	41	43	52	45	83	87	92	92
55–64 vuotta	48	48	50	51	37	40	43	42	26	30	33	34	66	72	74	80
65–74 vuotta	27	27	29	33	19	22	23	26	13	15	17	22	36	45	51	55

Kaikki 16–74 vuotta	61	58	61	61	49	53	55	51	39	40	45	45	76	79	82	84
Sukupuoli																
Mies	63	59	61	60	52	53	55	51	41	42	44	46	77	79	81	84
Nainen	59	58	61	63	46	52	56	51	37	38	45	44	76	79	83	85
Työmarkkinastatus																
Opiskelija	65	62	61	65	54	61	64	55	44	43	49	46	69	69	73	75
Työllinen	70	66	70	69	56	59	62	56	45	46	51	50	89	90	93	95
Eläkeläinen	29	30	33	35	21	24	25	26	14	17	19	23	42	48	55	59
Koulutustaso																
Perusaste	39	38	36	41	28	35	35	34	22	53	24	27	52	55	58	65
Keskiaste	59	56	60	57	49	52	55	48	39	52	44	42	81	84	86	86
Korkea-aste	81	77	82	81	67	67	71	67	54	43	61	61	91	92	95	96
Asuinalue																
Pääkaupunkiseutu	77	72	72	76	62	67	65	61	48	53	53	55	86	86	88	91
Suuret kaupungit	65	59	63	65	52	56	60	55	43	44	47	47	79	81	84	88
Muut kaupunkimaiset kunnat	57	56	59	59	47	49	53	51	39	37	43	45	76	80	80	85
Taajaan as/maaseutum. kunnat	51	51	55	52	41	45	48	43	31	32	40	38	69	73	79	78

Vuonna 2012 Pohjoisen hyvinvoinnin tietopaikka -hankkeen hyvinvointibarometriosison kuntalaiskyselyjen toteuttamisen aikaan Suomessa oli internetin kautta pankkiasioiden hoitaminen yleisintä, toiseksi yleisintä oli tietojen hakeminen viranomaisten internetsivustoilta, kolmanneksi yleisintä oli virallisten lomakkeiden hakeminen täyttämistä varten ja neljänneksi yleisintä oli täytettyjen lomakkeiden lähettäminen viranomaisille internetin kautta iän, sukupuolen, työmarkkinastatuksen, koulutustason ja asuinalueen kaupunkimaisuuden mukaan tarkasteluna.

Kansallisessa vertailussamme erityisesti seniorikansalaisten, naisten ja perusasteen tutkinnon suorittaneiden internetasiointi on lisääntynyt suhteellisesti eniten myönteiseen suuntaan tarkasteltaessa muutoksen suhteellista osuutta vuodesta 2010 vuoteen 2013 tultaessa. Suhteellisesti suurimmat nousut ovat tapahtuneet pankkiasioiden hoitamisessa, 65–74 -vuotiaiden, eläkeläisten, perusasteen tutkinnon suorittaneiden, pääkaupunkiseudun ja suurten kaupunkien ulkopuolella asuvien keskuudessa sekä täytettyjen lomakkeiden lähettämisessä viranomaisille 35–44 -vuotiaiden keskuudessa. Eri väestöryhmien välisten käyttöerojen pienentymisestä huolimatta keski-ikäiset, työlliset, korkea-asteen tutkinnon suorittaneet sekä (pää)kaupunkiseudulla asuvat ovat käyttäneet internetiä arjen asiointiin muita väestöryhmiä suhteellisesti useimmin em. tarkasteluajanjaksona.

Kaiken kaikkiaan digitalisaatio polarisoi internetin käyttämisen osalta kansalaisia sekä Suomessa että muissa EU-maissa. Internetin hyödyntämättömyyden taustalla on heikko sosioekonominen asema,

seniorikansalaisuus sekä maakohtaiset pääosin kaupunki–maaseutu -ulottuvuudelle asemoituvat alueelliset erot. Toisaalta maaseutukaan ei ole homogeeninen alue – ei edes Suomessa ja Suomen Lapissa. Tästä on hyvänä esimerkkinä Pohjoisen hyvinvoinnin tietopaikka -hankkeen kuntalaiskyselystä saadut tulokset internetin hyödyntämisestä arjen asioinnissa sekä Viestintäviraston kuntakohtaiset laajakaistakattavuuskuvaukset vuodelta 2015 (Kuva 1.).

ESR-rahoitteisessa Lapin yliopiston, Kemi-Tornion ja Rovaniemen ammattikorkeakoulujen toteuttamassa Pohjoisen hyvinvoinnin tietopaikka -hankkeessa (1.9.2011–31.12.2013) hyvinvointibarometriosion kuntalaiskysely lähetettiin keskisen ja itäisen Lapin sekä pohjoisen Lapin kuntien asukkaille (*Kemijärvi, Pelkosenniemi, Posio, Salla, Savukoski^{ix}, Inari, Sodankylä, Utsjoki^x, Ranua, Rovaniemi^{xi}, Enontekiö, Kittilä, Kolari, Muonio^{xii}*). Kyselyn sai tammikuussa 2012 viisi prosenttia tutkimuspaikkakuntien kuntien asukkaista eli yhteensä 4 419 henkilöä, joista 2031 vastasi kyselyyn. Kuntalaiskyselyn kunnittainen kokonaisvastausprosentti vaihteli Muonion 39,2:sta Kittilän 56,2:een kuntalaiskyselyn kokonaisvastausprosentin ollessa 46,0. Hyvinvointibarometrikyselyn teemoja olivat kuntalaisten arviot hyvinvointipalveluista ja asuinkunnasta sekä henkilökohtaiset arviot vastaajien sosiaalisesta, terveydellisestä hyvinvoinnista ja elämäntavasta (Selkälä, Viinamäki & Suikkanen 2014a, 32–48.)

Taulukossa 3. kuvaamme internetin hyödyntämistä arjen asioinnissa neljään seutukuntaan paikantuvassa 14 lappilaiskunnassa sekä saamea äidinkielenään puhuvien keskuudessa (Taulukko 3.)

Taulukko 3. Internetin käyttö (% kuntalaiskyselyyn vastanneista) Itä-Lapin, Pohjois-Lapin, Rovaniemen ja Tunturi-Lapin seutukunnissa sekä saamea^{xiii} äidinkielenään puhuvien keskuudessa sukupuolen, iän, työmarkkina-aseman, koulutustason, välimatkan asuinkunnan keskustaastaan sekä asiointivälineen mukaan.

	Itä-Lapin seutukunta		Pohjois-Lapin seutukunta		Rovaniemen seutukunta		Tunturi-Lapin seutukunta		Barometriin vastaajat yht.		Saame äidinkielenä	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Kyselyyn vastanneet	357	17	288	14	1114	54	273	13	2032	100	20	100
Sukupuoli												
Nainen	117	67	103	74	436	74	101	77	757	73	7	64
Mies	108	69	81	65	364	80	79	68	632	74	-	-
Ikä												
18–29 vuotta	21	96	16	94	119	99	25	93	181	97	-	-
30–49 vuotta	57	95	54	93	223	95	52	90	386	94	-	-
50–64 vuotta	97	82	82	80	307	85	74	80	560	83	8	73
65–74 vuotta	37	50	27	56	110	63	24	48	198	57	-	-
yli 74 vuotta	8	17	4	11	31	23	5	22	48	20	-	-
Työmarkkina-asema												
Työssä	104	94	102	93	408	94	99	89	713	93	6	86
Työtön	22	88	10	71	43	83	14	93	89	84	-	-
Lomautettu	-	-	-	-	-	-	-	-	7	100	-	-
Äitiys/vanhempain/hoitovapaalla	-	-	6	100	17	100	6	100	31	100	-	-
Päätoiminen opiskelija	7	78	7	100	67	99	-	-	85	96	-	-
Ei-päätoiminen opiskelija	-	-	-	-	7	100	-	-	8	100	-	-
Pitkäaikaisella sairauslomalla (yli 6 kk)	5	83	-	-	7	100	-	-	16	80	-	-
Eläkkeellä	73	45	46	41	208	51	44	45	371	48	-	-
Osa-aikaeläkkeellä	-	-	-	-	7	88	-	-	11	79	-	-
Muu tilanne	4	67	6	86	24	86	-	-	37	84	-	-
Korkein ammatillinen koulutus												
Ei ammatillista koulutusta	36	46	20	48	83	52	21	44	160	49	-	-
Ammatillinen kurssi	32	53	17	44	58	52	29	57	136	52	-	-
Kansanopistotutkinto	-	-	-	-	-	-	-	-	4	22	-	-
Ammattikoulututkinto	71	87	63	73	227	85	62	85	423	83	5	71
Opistoasteen tutkinto	42	89	42	89	190	87	30	94	304	88	-	-
AMK-tutkinto	16	94	18	100	88	93	16	100	138	95	-	-
Yliopistotutkinto	19	86	19	86	130	94	15	94	183	92	-	-
Matka asuinkunnan keskustaastaan												
0–2 km	92	71	72	67	276	75	69	75	509	73	-	-
2–5 km	29	78	22	71	254	83	18	86	323	82	-	-
5–10 km	23	66	12	86	123	80	5	71	163	78	-	-
10–20 km	28	72	20	83	47	81	26	77	121	78	-	-
20–50 km	50	61	33	61	68	67	47	61	198	63	-	-

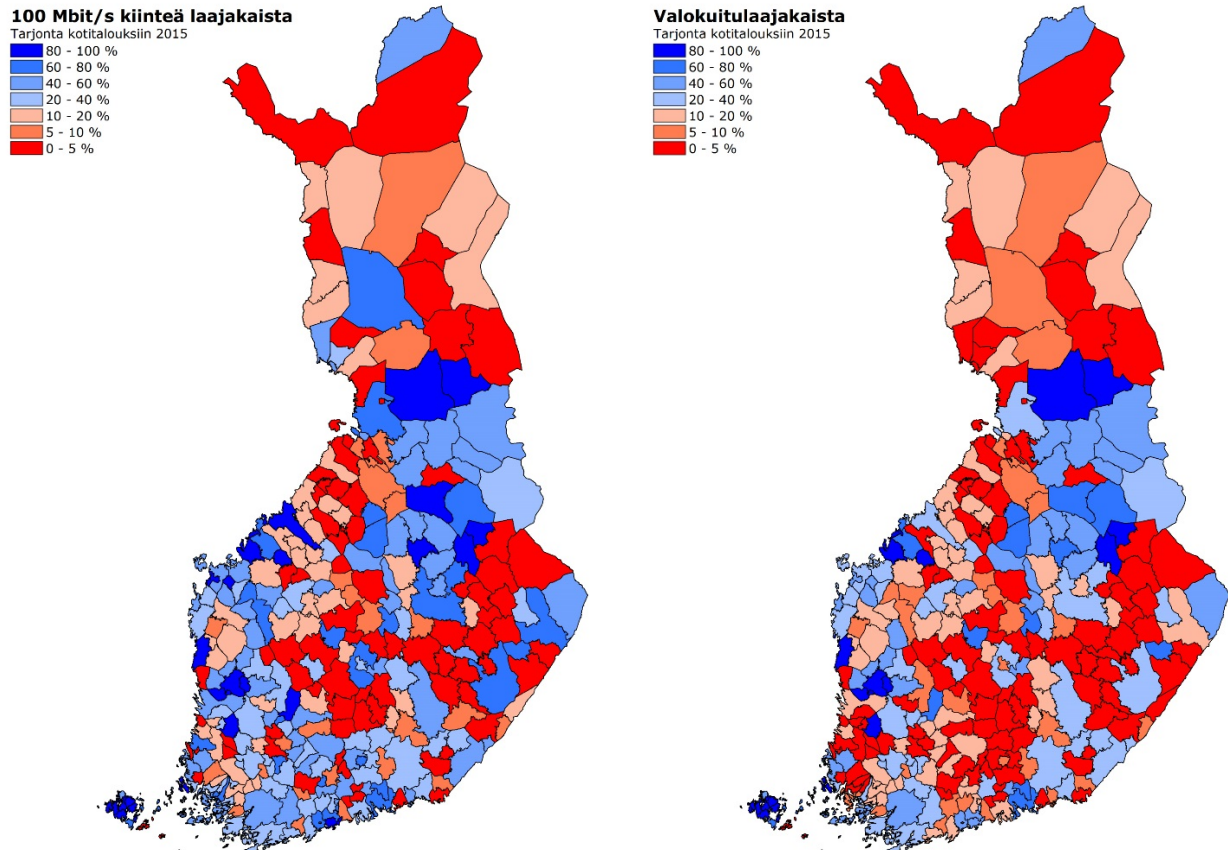
50–100 km	-	-	20	69	26	61	13	77	62	66	-	-
Yli 100 km			5	71			-	-	8	80	-	-
Asiointiväline												
Oma auto	163	72	122	78	492	82	113	72	890	78	8	73
Sukulaisten tai tuttavien auto	-	-	-	-	10	40	6	67	20	42	-	-
Julkinen kulkuväline	-	-	-	-	12	55	-	-	16	53	-	-
Kuljetuspalvelu	-	-	-	-	4	18	-	-	4	13	-	-
Polkupyörä, kävely, jne.	29	58	25	66	155	76	27	75	236	72	-	-

Lappilaisten internetin kautta tapahtuva arjen asiointi ei juurikaan poikkea seutukunnittain tarkasteltuna maan keskimääräisestä internetasioinnin kansalaisprofiilista. Seutukunnittain tarkasteltuna Rovaniemen seutukunnassa asuvat asioivat muiden seutukuntien asukkaisiin verrattuna suhteellisesti hieman useammin internetin kautta. Rovaniemen seutukunnassa on muita seutukuntia korkeampi koulutustaso, väestö on iältään nuorempaa, Rovaniemelle on keskittynyt lappilainen korkea-asteen koulutustarjonta ja myös seutukunnan elinkeinorakenne ammatteineen ja työtehtävineen edesauttaa internetin kautta asioimista verrattuna Itä-Lapin, Pohjois-Lapin ja Tunturi-Lapin seutukuntien vastaaviin elämisen arjen ja internetperustaisen asioinnin reunaehtoihin. (Suikkanen, Viinamäki & Selkälä 2014a, 261–278.)

Saamelaisvastaajien internetin kautta arjen asiointi ei olennaisesti poikkea lappilaisvastaajien keskimääräisestä internetasioinnin profiilista. Vaikka saamelaisvastaajia oli vähän, saatua tulosta voidaan kuitenkin tulkita ns. heikkona singaalina ja vinkkinä saamelaisväestön internetin kautta asioimisen edistämiseksi ja saamenkielisten (ml. inarinsaame, koltansaame ja pohjoissaame) asiointiportaalien kehittämiseksi, koska saamelaiset arvostavat viranomaisten kasvokkaista kohtaamista ja henkilökohtaista tuntemista. Palveluiden etäännyessä asuinalueesta hyvin toteutettuna ja saamelaisten kokemusasiantuntijuutta hyödyntäen internetperustaisista palveluista voi onnistuneimmillaan muodostua aito vaihtoehto muille palvelukanaville (Heikkilä, Laiti-Hedemäki & Pohjola 2013, 140–141).

Julkinen sektori siirtää hyvinvointipalveluja kustannus-tehokkuuden nimissä enenevässä määrin internetiin, mutta verkkoyhteyksien kehittäminen ja kustannukset perustuvat liiketaloudellisille kannattavuus- ja kysyntälähtöisyysperiaatteille. Tällöin harvaan asutulla maaseudulla internetyhteyksien kehittäminen ja käyttäjille myönteinen internetin käyttämisen kustannuskehitys vaarantuu potentiaalisen asiakaskunnan jatkuvasti vähentyessä mm. muuttoliikkeen ja väestön ”luonnollisen” demografisen kehityksen myötä. Kuvassa 1. realisoituvat kuntakohtaiset tarjontaerot

vuonna 2015 tasokkaimpien saatavilla olevien verkkoyhteyksien osalta. Verkkoyhteyksien tasokkuus määrittää internetin optimaalisia hyödyntämismahdollisuuksia elämisen arjessa sekä luo kuntakohtaista julkista imagoa esimerkiksi etäopiskelu-, etätyössäkäynti ja etäyrittäjyysmahdollisuuksille.



100 megan kiinteän laajakaistan kuntakohtainen tarjonta (2015 kuntajako) Valokuitulaajakaistan kuntakohtainen tarjonta (2015 kuntajako)

Kuva 1. 100 megan kiinteän laajakaistan ja valokuitulaajakaistan kuntakohtainen tarjonta kotitalouksiin 2015. (Lähde: Nopean laajakaistan tarjonta ... 2016.)

Lapissa 100 megan kiinteä laajakaista oli saatavilla Meri-Lapissa, Rovaniemen seutukunnassa ja Utsjoella ja valokuitulaajakaista oli tarjolla ainoastaan Utsjoella vuonna 2015 Viestintäviraston mukaan (Nopean laajakaistan tarjonta ... 2016). Erityisesti sellaisessa viranomaisasioinnissa, jossa asiointiin voi liittyä erilaisia liitedokumentteja osana hakemusta, korostuu verkkoyhteyksien nopeus ja toimintavarmuus. Sekä 100 megan kiinteän laajakaistan että valokuitulaajakaistan tarjonta on vielä suhteellisen sirpalemaista tarkasteltaessa tilannetta koko maassa. Maakuntatasolla Lapissa valokuitulaajakaistan tarjonta on vähäisempää kuin muualla maassa. Eniten sitä oli tarjolla Utsjoella

vuonna 2015. Myös Itä- ja Keski-Suomessa on laajoja heikon tarjonnan laajakaista-alueita suhteellisen paljon.

Käydyn julkisen sanomalehtikeskustelun perusteella lappilaiset ovat tiedostaneet internetperustaisen asioinnin rajat ja mahdollisuudet varsin realistisesti – niin internetperustaisten palveluiden tuottajat kuin niiden käyttäjätkin (Taulukko 4.).

Taulukko 4. Esimerkinomaista digikeskustelua 16 lappilaisen sanomalehtiartikkelin kertomana vuosilta 2013–2016.

<i>Tuettujen laajakaistahankkeiden tilanne Lapissa</i>	Lapin Kansa 27.9.2013
<i>Telia satsaa parempaan kuuluvuuteen</i>	Pohjolan Sanomat 19.10.2013
<i>Rovaniemi pohtii kuituverkkoyhtiötä</i>	Lapin Kansa 17.4.2014
<i>Valokuituverkko jäämässä repaleiseksi</i>	Pohjolan Sanomat 7.6.2014
<i>Työnhaku siirtyy yhä enemmän verkkoon</i>	Lapin Kansa 18.6.2014
<i>Sote-laki vie palveluja internettiin</i>	Lapin Kansa 19.8.2014
<i>Lukijalta Avoin kirje ministeri Kiurulle: Kaikki eivät käytä nettiä</i>	Lapin Kansa 24.8.2014
<i>Valokuituverkko takaa nopeuden vaan tilaajia kaivataan</i>	meän Tornionlaakso 8.1.2015
<i>Tervolassa syntyi hämminki yhdistysten kuituliittymätuesta</i>	Lapin Kansa 22.2.2015
<i>Vauhtia langattomaan nettiin</i>	Pohjolan Sanomat 12.5.2015
<i>Uusi 4G-verkko eristi Lapin katvekyvät</i>	Lapin Kansa 3.12.2016
<i>Netti pätkii päivittäin, Sonera syyttää asiakkaan laitteita</i>	Lapin Kansa 25.2.2016
<i>Palveluja tarjolle kaiken kansan kotisohvalle</i>	Lapin Kansa 15.4.2016
<i>Laajakaistat kaikille vuoteen 2023 mennessä</i>	Lapin Kansa 2.6.2016
<i>Kaksi vakavaa verkkohäiriötä</i>	Lapin Kansa 3.8.2016
<i>Lähettillät vievät Lappiin digisanomaa</i>	Lapin Kansa 17.8.2016

Periaatteessa Lapissa on toimiva ja tasokas laajakaistaverkko, mutta ennakoimattomia yllätyksiä on ilmestynyt verkkorakentamisessa muun muassa verkkohäiriöinä ja laajakaistaverkon rakentamis- ja liittymiskustannusten kytkeytymisestä verkkoliittymämääriin. Toisaalta internetperustainen asiointimahdollisuus arkipäiväistyy myös lappialaisten keskuudessa epäröivistä puheenvuoroista huolimatta. Tällöin on kuitenkin huomattava, että internetperustainen asiointi voi olla aidosti ainoastaan yksi valinnainen asiointikanava muiden asiointikanavien joukossa.

Erityisesti tasokkaimpien verkkoyhteyksien kehittäminen myötäilee varsin pitkälle myös Lapissa kuntien maksukykyisten kotitalouksien nykyistä ja ennakoitua volyymikehitystä kunnan elinkeino- ja väestörakenteen lisäksi, mikä pahimmillaan vaikeuttaa esimerkiksi etätyöpaikkojen perustamista sekä etäyöntekijöiden muuttamista harvaan asutulle maaseudulle. Digitalisaatio (ml. resurssit ja

niiden käyttö) ja e-asiointi etenevät ja toteutuvat omien logiikkojensa myötä usein eri tahtisesti ja osin hallitsemattomasti. Digitalisaatio ei muodosta suunnitelmallisesti etenevää prosessia, vaan sen kehitykseen liittyy yhteiskunnan eriytymisestä aiheutuvia seuraamuksia ja jopa sattumanvaraisuutta (ks. Kuva 1.; Taulukko 4.). Siten yksilö- ja yhteisötasolla voi olla huomattavaa hajontaa ja erilaisuutta niin käyttäjäkokemuksissa kuin e-kansalaisuuden toteutumisasteessakin. Internetperustaisen etäasioinnin keskeisin reunaehto on internetyhteyksien kustannus-tehokas toimintavarmuus poikkeustilanteita lukuun ottamatta. Digitalisoituvassa yhteiskunnassa kattavista ja toimintavarmista verkkoyhteyksistä on muodostumassa enenevässä määrin yksi keskeinen kuntien imagoa luonnehtiva vetovoima- ja menestystekijä elinkeinoelämän ja yksittäisen kuntalaisen näkökulmasta arvioituna (ks. myös Wiberg & Lind 2012). Tällainen kehitys onnistuessaan minimoi etäisyyksien merkitystä erityisesti harvaan asutulla maaseudulla, mikä voi kääntää muuttotappion muuttovoitoksi.

Johtopäätökset

Digitalisaatio haastaa elämisen arjessa eri kansalaisryhmien tasa-arvoisen internetperustaisen hyvinvointipalveluiden käyttämismahdollisuuden. Sosioekonomiselta asemaltaan huono-osaisilla, ulkomaalaisilla, ikääntyneillä, vammaisilla ja maksuhäiriöisillä voi olla haasteellista käyttää internetiä arjen asiointissa, kustantaa tietokoneen ja internetin hankinta- ja käyttökulut sekä saada internetperustaiseen asiointiin tarvittavia verkon tunnistamispalveluja (ks. esim. Kaikki eivät saa ... 2015). Kansalaisten tasa-arvon nimissä onkin hyvä pohtia, pitäisikö tietokoneen ja internetin käyttökustannukset huomioida toimeentulolaskelmassa e-hyvinvointipalveluiden yleistymisen myötä myös samoin periaattein kuin huomioidaan sanomalehti- ja puhelinkustannukset? Tietokoneen tai matkapuhelimen hankinnasta aiheutuvat kustannukset voidaan huomioida asiakkaan tilanteesta riippuen toimeentulotukilaskelmassa kuntakohtaisten linjausten mukaisesti, koska ne kuuluvat täydentävän toimeentulotuen menoryhmään. Myös olisi hyvä tarkemmin tutkia kuntakohtaisesti sitä, määrittääkö kunnan vai kuntalaisen taloudellinen tilanne e-kansalaisuudesta aiheutuvien kustannusten huomioimista toimeentulotukilaskelmassa (Toimeentulotuki. Opas toimeentulotukilain ... 2013, 121).

On myös hyvä pohtia e-lomakkeiden käyttäjälähtöisyyttä ja täyttäjäystävällisyyttä nykyistä moniulotteisemmin, jotta kansalaisen sosioekonominen asema ja tutkintotaso eivät muodostuisi esteeksi e-asiointille. Toisin sanoen internetpohjaisten lomakkeiden pitäisi olla verraten nopeita ja yksiselitteisiä täyttää (ks. tark. Verdegem & Verleye, 2009; Selkälä ym. 2016). Lomakkeiden

täyttämässä olisi hyvä olla esimerkiksi välitalennusmahdollisuus ennen lomakkeiden lopullista lähettämistä ao. viranomaiselle, mikä korostuu erityisesti Lapin kaltaisella harvaan asutulla alueella, jossa on internetin toimintavarmuudessa katvealueita satunnaisten toimintahäiriöiden lisäksi (Svento 2015). Välitalennusominaisuus mahdollistaa lomakkeen vaiheittaisen täyttämisen ja sen varmistamisen, että jo täytetty lomakeosa säilyy huolimatta teknisistä verkkohäiriöistä sekä puhelimitse epävarmojen lomakekohtien varmistamisen ennen lomakkeen lopullista lähettämistä viranomaisprosessiin. On myös perusteltua kysyä, missä määrin ja millaisissa olosuhteissa internetillä on tosiasiallista hyötyä ja merkitystä hyvinvointipalveluiden saavutettavuudessa? Niin ikään on hyvä arvioida, onko riittävästi huomioitu e-asiointiportaaleja kehitettäessä saamelaisten ym. muiden etnisten vähemmistöjen kaksikielisyyden kysymys (äidinkielen ja arkikielen käytön eri yhteydet) internetperustaisessa asiointinnissa? Lisäksi olisi hyvä tarkemmin tutkia, missä määrin eri kansalaisryhmät kokevat, että internetperustainen asiointi tosiasiallisesti kompensoi perinteisen henkilökohtaisen asiointipalvelun?

Tutkimustulostemme mukaan digitalisaatio internetperustaisine vaihtoehtoisine palvelumuotoineen (käyntiasiointi ja puhelinasiointi vs. internet- ja mobiiliperustainen verkkoasiointi) onnistuneimmillaan mahdollistaa myös harvaan asutulla maaseudulla eri kansalaisryhmien elämisen mahdollisuudet riippumatta asuinpaikasta ja sosioekonomisesta asemasta sekä väestöryhmittäisen että alueellisen tasa-arvon näkökulmista arvioituna (ks. myös Selkälä ym. 2016). Internetperustaiset palvelut tuovat ajasta ja paikasta riippumattoman vaihtoehdon aikaan ja paikkaan sidotulle perinteiselle kasvokkaiselle palvelutilanteelle lisäten kansalaisten valinnanmahdollisuuksia viranomaisasiointinnissa ja muussakin asiointinnissa. Digitalisaatio voi parhaimmillaan toimia uudentyypisenä primus motorina ylisukupolittaiselle sosiaaliseen pääomaan perustuvan yhteisöllisyyden muotoutumiselle tarjoten elämisen mahdollisuuksia perheellistymisiässä olevista nuorista aikuista eläkkeellä oleviin ikäihmisiin myös harvaan asutulla maaseudulla (Hyypä 2013; Suikkanen, Viinamäki & Selkälä 2014b, 321–330). Tällöin yhteisöllinen ulkopuolisuus kääntyy ylisukupolittaiseksi yhteisölliseksi osallisuudeksi nuorten kylästellessä ja opastaessa seniorikansalaisia hyödyntämään internetiä elämisen arjessa.

Kirjallisuus

A Digital Agenda for Europe 2010. COM(2010)245 final. EU, 2010. Viitattu 5.6.2016 <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0245:FIN:EN:PDF>.

A Digital Single Market Strategy for Europe. COM(2015) 192 final. EU, 2015. Viitattu 30.5.2016 http://ec.europa.eu/priorities/digital-single-market/docs/dsm-communication_en.pdf.

Closing Europe's digital divide 2008. A report from the Economist Intelligence Unit. Economist Intelligence Unit. Viitattu 8.3.2016 http://graphics.eiu.com/upload/Intel_Digital_Divide.pdf.

DESI 2015. EU, 2015. Viitattu 30.5.2016 <http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/digital-economy-and-society-index-desi>.

Digikansalaisuus haastaa julkisten palveluiden tuotannon 17.5.2016. Viitattu 26.11.2016 <http://www.ulapland.fi/news/Digikansalaisuus-haastaa-julkisten-palveluiden-tuotannon-4m1i13/8ac13b25-8c9f-44bc-8d7f-ea743a97f657>.

Digilähettiläät n.d. Viitattu 27.11.2016 <http://www.digimpilappi.com/digilahettilaeat>.

DigimpiLappi n.d. Viitattu 27.11.2016 <http://www.digimpilappi.com/>.

Digitaalitalouden ja -yhteiskunnan indeksi (DESI) 2015. Maaprofiili. Suomi. EU, 2015. Viitattu 28.5.2015 <https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/scoreboard/finland>.

e-Europe 2005. 2002. An information society for all. An Action Plan to be presented in view of the Sevilla European Council, 21/22 June 2002. COM(2002) 263 final. EU. Viitattu 5.5.2016 <http://www.sustainable-design.ie/sustain/e-Europe2005.pdf>.

Endl, R., Jäschke, T., Thiel, C. & Wickinghoff, D. V. 2015. mHealth im Kontext des elektronischen Patientendossiers. Eine Studie im Auftrag von eHealth Suisse. FHS Hochschule für Angewandte Wissenschaften St.Gallen. Viitattu 5.5.2016 <http://www.e-health-suisse.ch/umsetzung/00135/00218/00278/index.html?lang=de>.

Findahl, O. 2013. Svenskarna och internet 2013. SE (Stiftelsen för internetinfrastruktur), 2013. Viitattu 22.7.2016 <https://www.iis.se/docs/SOI2013.pdf>.

Heikkilä, L., Laiti-Hedemäki, E. & Pohjola, A. 2013. Saamelaisten hyvä elämä ja hyvinvointipalvelut = Sámiid buorre eallin ja buresveadjijnbáyalusat = Sämmlilij šiev eellim já pyereestvaijeempalvâlusah = Saa mišioġġ jie llem da pue rrije llemkääzzkõõzz. Viitattu 15.8.2016 <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-484-660-8>.

Hyppönen, H., Hyry, J., Valta, K. & Ahlgren, S. 2014. Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi. Kansalaisten kokemukset ja tarpeet. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, Raportti 33/2014. Viitattu 5.2.2016 http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/125597/URN_ISBN_978-952-302-410-6.pdf?sequence=1.

Hyypä, M.T. 2013. KULTTUURI PIDENTÄÄ IKÄÄ. Helsinki: PerSona. Duodecim.

IKT-Einsatz in Haushalten 2012. Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien in Haushalten 2012. Herausgegeben von STATISTIK AUSTRIA. Viitattu 2.2.2016 http://www.e-government.steiermark.at/cms/dokumente/10103295_34808287/8f9aabca/IKT-Einsatz_in_Haushalten_2012.pdf.

Informationsgesellschaft 2010. Eurostat Jahrbuch der Regionen 2010. EU. Viitattu 17.8.2016 <http://ec.europa.eu/eurostat/documents/3217494/5727349/KS-HA-10-001-DE.PDF/8e20d449-c6f7-49b1-945b-8cf735573d24>.

Informationsgesellschaftsstatistiken auf regionaler Ebene 2014. Eurostat Jahrbuch der Regionen. EU. Viitattu 15.4.2016 http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Information_society_statistics_at_regional_level/de.

Kaikki eivät saa viranomaisten verkkopalveluja – pankki päättää, kenelle tunnukset antaa. Helsingin Sanomat, Kotimaa. Viitattu 11.11.2016 10.2.2015. <http://www.hs.fi/kotimaa/a1423460415556>.

- Kohti esteetöntä tietoyhteiskuntaa: Toimenpideohjelma 2011–2015. Liikenne- ja viestintäministeriö, Ohjelmia ja strategioita 1/2011. Viitattu 5.5.2016 <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-243-200-1>.
- Lindgren, I. & Jansson, G. 2013. Electronic services in the public sector: A conceptual framework. *Government Information Quarterly* 30, (2013): 2, 163–172. Viitattu 23.3.2016 <http://dx.doi.org/10.1016/j.giq.2012.10.005>.
- (N)ONLINER Atlas 2012. Eine Topographie des digitalen Grabens durch Deutschland. Nutzung und Nichtnutzung des Internets, Strukturen und regionale Verteilung. Eine Studie der Initiative D21, TNS Infratest. Viitattu 16.3.2016 <http://www.initiaved21.de/wp-content/uploads/2012/06/NONLINER-Atlas-2012-Basiszahlen-f%C3%BCr-Deutschland.pdf>.
- Mahdollisuuksien maaseutu. Maaseutupoliittinen kokonaisuohjelma 2014–2020. 2014. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Alueiden kehittäminen 9/2014. Viitattu 18.11.2016 http://www.tem.fi/files/38800/Mahdollisuuksien_maaseutu_Maaseutupoliittinen_kokonaisuohjelma_2014-2020.pdf.
- Melkas, P. 2015. VS: Tiedustelu Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö 2014 -julkaisun tietojen saamisesta myös vuosilta 2010-2013. Tilastokeskus. Tietoyhteiskunta.info@stat.fi. Tulostettu 18.5.2015.
- Nopean laajakaistan tarjonta Suomessa 2016. Viestintävirasto. Viitattu 11.11.2016 <https://www.viestintavirasto.fi/tilastotjatutkimukset/tilastot/2013/nopeidenyhteyksiensaataavuus.html>.
- OECD/International Telecommunication Union: M-Government 2011. Mobile Technologies for Responsive Governments and Connected Societies. OECD Publishing. Viitattu 5.5.2016 <http://dx.doi.org/10.1787/9789264118706-en>.
- Palvelut ja tiedot käytössä 2013. Julkisen hallinnon ICT:n hyödyntämisen strategia 2012–2020. Viitattu 10.10.2016 <http://vm.fi/documents/10623/360816/Julkinen+hallinnon+ICT-strategia/4148ad4f-157e-4aa6-aa44-aa395b63532>.
- Privatpersoners användning av datorer och internet 2012. Stockholm, Statistiska centralbyrån, 2013. Viitattu 1.15.2016 http://www.scb.se/statistik/_publikationer/LE0108_2012A01_BR_IT01BR1301.pdf.
- Proposal for a REGULATION OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL on electronic identification and trust services for electronic transactions in the internal market. COM(2012) 238 final. 2012/0146 (COD). EU. Viitattu 9.6.2016 <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2012:0238:FIN:en:PDF>.
- PTS bredbandskartläggning 2013. En geografisk översikt av bredbandstillgången i Sverige. Post- och telestyrelsen: PTS-ER-2014:12. Viitattu 15.4.2016 http://www.statistik.pts.se/bredband/pdf/bredbandskartlaggning_2013.pdf.
- Pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelma: Valtioneuvoston kanslia, 2011. Viitattu 12.1.2015 <http://valtioneuvosto.fi/hallitus/hallitusohjelma/pdf/fi.pdf>.
- Rantanen, H. 2005. Nettikioskeja ja laajakaistaa. Kansalaisten tietoyhteiskuntaa rakentamassa. Sitran raportteja 49. Viitattu 11.2.2016 <http://www.sitra.fi/julkaisut/Raportti49.pdf>.
- Roivas, S. 2009. Tietoyhteiskunnan lupaus. Tieto- ja kommunikaatioteknologioiden sosiaalisesta soveltamisesta. *Acta Electronica Universitatis Tampereensis* 830. Viitattu 5.5.2016 <http://www.tsr.fi/tsarchive/files/TietokantaTutkittu/2005/105412Loppuraportti.pdf>.

- SADe-hankkeen loppuraportti 2009. Julkisen hallinnon ja julkisten palvelujen sähköisen asioinnin kehittämislinjaukset ja toimenpidesuunnitelma 2009–2012. Valtiovarainministeriön julkaisuja 6/2009. Viitattu 5.5.2016
http://www.2014.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/04_hallinnon_kehittaminen/20090323SADe/Sade_NETTI%2b_KANNET.pdf.
- SADe-ohjelma (Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelma). Loppuraportti. Valtiovarainministeriön julkaisu 21/2016. Viitattu 11.11.2016
<http://vm.fi/documents/10623/1464506/SADe-ohjelman+loppuraportti/1efdcfd5-8e24-4985-bb43-a82d3f621974>.
- Selkälä, A., Viinamäki, L. & Suikkanen, A. 2014. Pohjoisen hyvinvointibarometri ja hyvinvointiselontekojen käytännön toteuttaminen. Teoksessa Viinamäki, L. (toim.): Itä-Lapin seutukunnan hyvinvointibarometri 2013. Lapin ammattikorkeakoulu, Sarja A. Tutkimukset 1/2014. Viitattu 28.10.2016 <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-316-009-5>, , 32–48.
- Selkälä, A., Viinamäki, L., Suikkanen, A. & Vasari, P. 2016. e-Kansalaisuus syrjäseudulla. Internetin käyttökokemuksia Lapista. Yhteiskuntapolitiikka 81 2016:3, 332–342.
- Suikkanen, A., Viinamäki, L. & Selkälä, A. 2014a. Tutkijoiden tilanearvio Rovaniemen seutukuntalaisten hyvinvoinnista. Teoksessa Viinamäki, L. (toim.): Rovaniemen seutukunnan hyvinvointibarometri 2013. Lapin ammattikorkeakoulu, Sarja A. Tutkimukset 3/2014. Viitattu 28.10.2016 <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-316-011-8>. 261–278.
- Suikkanen, A., Viinamäki, L. & Selkälä, A. 2014b. Hyvinvointibarometri ja –selontekojen tuloksia hyvinvointipoliittisesta näkökulmasta. Teoksessa Viinamäki, L. (toim.): Rovaniemen seutukunnan hyvinvointibarometri 2013. Lapin ammattikorkeakoulu, Sarja A. Tutkimukset 1/2014. Viitattu 23.11.2016 <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-316-009-5>. 321–330.
- Svento, R. 2015. Laajakaistan yleispalveluvelvoitteen nostoesitys haastava. Tietoliikenteen ja tietotekniikan keskusliitto FiCom ry, 2015. Viitattu 19.11.2016
http://www.ficom.fi/ajankohtaista/index_1.html?Id=1426591286.html.
- Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelma (SADe-ohjelma) 14.04.2009–31.12.2015. Valtiovarainministeriö. Viitattu 31.5.2016 <http://vm.fi/sade>.
- User expectations of a life events approach for designing e-Government services. Final Report 2010. EU. Viitattu 15.5.2016 <http://ec.europa.eu/digital-agenda/sites/digital-agenda/files/smart2009-0075.pdf>.
- Tanninen, H. 2008. Hyvinvointivaltiomallit ja talouden toiminta. Palkansaajien tutkimuslaitos. Työpapereita 240. Viitattu 20.11.2016 http://www.labour.fi/?wpfb_dl=1282.
- Toimeentulotuki. opas toimeentulotukilain soveltajalle 2013. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2013:4. Viitattu 31.5.2016
http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-25836.pdf.
- Tuottava ja uudistuva Suomi 2010. Digitaalinen agenda vuosille 2011–2020. Arjen tietoyhteiskunnan neuvottelukunta, Liikenne- ja viestintäministeriö. Viitattu 7.7.2016
http://www.lvm.fi/c/document_library/get_file?folderId=1551286&name=DLFE-11771.pdf&title=Tuottava%20ja%20uudistuva%20Suomi.%20Digitaalinen%20agenda%202011-2020.
- Valtioneuvoston tiedonanto eduskunnalle 29.5.2015 nimitetyn pääministeri Juha Sipilän hallituksen ohjelmasta. Valtioneuvoston kanslia. Viitattu 31.5.2016
http://valtioneuvosto.fi/documents/10184/1433371/Tiedonanto_Sipil%C3%A4_29052015_final.pdf/6de03651-4770-492a-907f-89452141d0d5.

- Van Dijk, J. 2008. "The Digital Divide in Europe." In *The Handbook of Internet Politics*. Routledge, London. Accessed August 18, 2011. Viitattu 15.5.2015
<http://www.utwente.nl/gw/mco/bestanden/digitaldivide.pdf>.
- Verdegem, P. & Verleye, G. 2009. User-centered E-Government in practice: A comprehensive model for measuring user satisfaction. *Government Information Quarterly* 26 (2009): 487–497.
- Viinamäki, L. (toim.) 2014. Itä-Lapin seutukunnan hyvinvointibarometri 2013. Lapin ammattikorkeakoulu, Sarja A. Tutkimukset 1/2014. Viitattu 28.10.2016
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-316-009-5>.
- Viinamäki, L. (toim.) 2014. Pohjois-Lapin seutukunnan hyvinvointibarometri 2013. Lapin ammattikorkeakoulu, Sarja A. Tutkimukset 2/2014. Viitattu 28.10.2016
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-316-010-1>.
- Viinamäki, L. (toim.) 2014. Rovaniemen seutukunnan hyvinvointibarometri 2013. Lapin ammattikorkeakoulu, Sarja A. Tutkimukset 3/2014. Viitattu 28.10.2016
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-316-011-8>.
- Viinamäki, L. (toim.) 2014. Tunturi-Lapin seutukunnan hyvinvointibarometri 2013. Lapin ammattikorkeakoulu, Sarja A. Tutkimukset 4/2014. Viitattu 28.10.2016
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-316-012-5>.
- Väestön tieto- ja viestintätekniiikan käyttö 2014. Tilastokeskus, 2014. Viitattu 31.5.2015
http://www.tilastokeskus.fi/til/sutivi/2014/sutivi_2014_2014-11-06_fi.pdf.
- Wiberg, U. & Lind, T. 2012. Uppfattningar om att leva och bo i norr. Teoksessa Lidström, A. (toim.) *Ett delat Norrland – på väg mot regioner? Forskningsrapporter i statsvetenskap vid Umeå universitet*, 2012:1. Viitattu 22.11.2016
http://www.pol.umu.se/digitalAssets/92/92722_regionboken2012.pdf, 161–173.

ⁱ Kiitämme Lapin yliopistossa toteutettavan SÁRA -hankkeen tutkija *Elsa Laiti-Hedemäkeä* sekä Digitaalisuus ja palveluiden saavutettavuus maaseudulla -hankkeen tutkimusassistentti *Jaana Ilmastia* artikkelimme käsikirjoituksen kommentoinnista.

ⁱⁱ Lähde: Households - level of internet access. Percentage of households. Eurostat. Viitattu 27.11.2016
http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/show.do?dataset=isoc_ci_in_h&lang=en.

ⁱⁱⁱ Lähde: E-government activities of individuals via websites. Internet use: downloading official forms (last 12 months). Eurostat. Viitattu 27.11.2016 <http://ec.europa.eu/eurostat/data/database>.

^{iv} Lähde: E-government activities of individuals via websites. Internet use: downloading official forms (last 12 months). Eurostat. Viitattu 27.11.2016 <http://ec.europa.eu/eurostat/data/database>.

^v Lähde: E-government activities of individuals via websites. Internet use: submitting completed form (last 12 months). Eurostat. Viitattu 27.11.2016 <http://ec.europa.eu/eurostat/data/database>.

^{vi} Lähde: Individuals using the internet for internet banking - % of individuals aged 16 to 74. Eurostat. Viitattu 27.11.2016
<http://ec.europa.eu/eurostat/tgm/table.do?tab=table&init=1&language=en&pcode=tin00099&plugin=1>.

^{vii} Dekommodifikaation asteella tarkoitetaan sitä, miten laajalti sosiaalipalvelut ymmärretään yksilön oikeuksiksi ja riippumattomiksi markkinamekanismista.

^{viii} Lähde: Melkas, P. VS: Tiedustelu Väestön tieto- ja viestintätekniiikan käyttö 2014 -julkaisun tietojen saamisesta myös vuosilta 2010-2013. Tilastokeskus, 2015.

^{ix} Viinamäki, L. (toim.) 2014. Itä-Lapin seutukunnan hyvinvointibarometri 2013.

^x Viinamäki, L. (toim.) 2014. Pohjois-Lapin seutukunnan hyvinvointibarometri 2013.

^{xi} Viinamäki, L. (toim.) 2014. Rovaniemen seutukunnan hyvinvointibarometri 2013.

^{xii} Viinamäki, L. (toim.) 2014. Tunturi-Lapin seutukunnan hyvinvointibarometri 2013.

^{xiii} Koltansaame, inarinsaame tai pohjoissaame. Pohjois-Lapin seutukunnasta jokainen kunta (Inari, Sodankylä, Utsjoki) sekä Tunturi-Lapin seutukunnasta Enontekiö on mukana tarkastelussa.

HUOM: n & % -luvut ovat myös mukana taulukon seutukunnittaisissa tarkasteluissa, joista saamea äidinkielenään puhuvat on eroteltu viimeiseen osataulukkoon ”Saame äidinkielenä”. Prosentit on laskettu ottamatta huomioon ei vastanneita. Soluihin, joissa n liian pieni, on merkitty viiva. Jos solu on tyhjä, se tarkoittaa, ettei siihen kategoriaan ole tullut lainkaan vastauksia.