

Digitaaliset esteet asunnottomuutta kokevien ihmisten arjessa

LAB-ammattikorkeakoulu

Medianomi YAMK, Muotoilu- ja media-alan uudistava osaaminen

2021

Satu Mustonen

		Tiivistelmä
Tekijä(t) Mustonen, Satu	Julkaisun laji Opinnäytetyö, YAMK	Valmistumisaika 2021
	Sivumäärä 79	
Työn nimi Digitaalisen osallisuuden esteet asunnottomuutta kokevien ihmisten arjessa		
Tutkinto Medianomi YAMK, Muotoilu- ja media-alan uudistava osaaminen		
Ohjaavan opettajan nimi, titteli ja organisaatio Mirja Kälviäinen, Yliopettaja, Muotoiluinstituutti		
Tiivistelmä Tässä opinnäytetyössä kartoitettiin asunnottomuutta kokevien ihmisten ja muiden heikossa asemassa olevien, päiväkeskusten ja matalan kynnyksen kohtaamispaikkojen asiakkaiden digitaalisen osallisuuden esteitä. Opinnäytetyö on tehty yhteistyössä Sininauhaliiton digiosallisuushankkeen (2020–2023) kanssa. Työssä kartoitettiin myös asunnottomuutta kokevien ja muiden heikossa asemassa olevien ihmisten kanssa työskentelevien sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten sekä digitaalisten palveluiden tuottajien näkökulmaa aiheeseen. Kehittämistyö on laadullinen käyttäjätutkimus. Sen tavoitteena oli selvittää, liittyvätkö mahdolliset esteet asunnottomuutta kokevien elämäntilanteeseen, taloudelliseen ahdingoon ja digitaitojen puutteeseen vai onko taustalla jotain perustavanlaatuisempaa. Kehittämistyössä hyödynnettiin teemahaastatteluita ja palvelumuotoilun menetelmiä sekä digitaalista osallisuutta koskevaa tutkimuskirjallisuutta ja alan ajankohtaista keskustelua. Työ osoitti, että asunnottomuutta kokevilla oli esteitä etenkin saavutettavuuden, laitteiden ja liittymien kalleuden sekä sähköiseen identiteettiin ja tunnistautumisen välineisiin liittyvien ongelmien osalta. On kyseenalaista määritellä esteiden johtuvan vain digitalisaatiosta tai kohderyhmän omista digitaalisista taidoista. Esteitä tulisi ratkoa digituen, mutta myös lainsäädännön, palveluiden suunnittelun ja saavutettavuuden parantamisen kautta.		
Asiasanat digiosallisuus, digitalisaatio, digikuilu, osallisuus, muotoiluajattelu		

Abstract

Author(s) Mustonen, Satu	Type of Publication Master's Thesis, UAS	Published 2021
	Number of Pages 79	
Title of Publication Digital barriers in the daily lives of people experiencing homelessness		
Name of Degree Master of Culture and Arts UAS, Regenerative Design and Media Competence		
Name, title and organization of the supervising teacher Mirja Kälviäinen, Principal lecturer, The Institute of Design		
Abstract <p>This thesis explores whether those persons experiencing homelessness as well as other vulnerable people in day centres and meeting places have barriers to digital inclusion in today's digitalized society. The research was made in collaboration with the Finnish Blue Ribbon's (Sininauhaliitto) digital inclusion project (2020–2023). The aim of the thesis was also to shed a light on how social and health professionals, working with vulnerable people and digital service providers, perceive the digital inclusion of marginalized population.</p> <p>This thesis is a qualitative user research and the findings in the report are from thematic interviews and service design methods, as well as research literature on digital inclusion and the contemporary discussions in the field. Its aim is to find out whether the potential barriers to digital inclusion are related to difficult situations in life, financial distress and shortcomings of digital skills or whether there are more fundamental reasons behind it.</p> <p>Findings show that those experiencing homelessness face barriers, particularly, accessibility, the high cost of digital technology and connections along with online identification problems. Still, it would be questionable to think that the barriers exist merely due to digitalization or the lack of vulnerable people's own digital skills. The road to digital inclusion should involve digital support, as well as legislative work, better service design and improved accessibility.</p>		
Keywords digital inclusion, digitalization, digital divide, inclusion, design thinking		

Sisällys

1	Johdanto	3
2	Digitalisoituvaa yhteiskunta	5
2.1	Digitalisaatio muuttaa ihmisten tapaa toimia ja ajatella	5
2.2	Palvelut digitalisoitu(i)vat	6
2.3	Digiosallisuus on nivoutunut osallisuuteen.....	7
2.3.1	Digitukipalveluita ei vielä tunneta.....	11
2.4	Digitalisoituvaa yhteiskunta asunnottomuutta kokevien näkökulmasta	11
2.4.1	Asunnottomuus ilmiönä	11
2.4.2	Asunnottomuutta kokevien ihmisten digitaalisten palveluiden käyttö	12
2.5	Digitaalisten palveluiden muotoilu.....	14
2.5.1	Palvelumuotoilu menetelmänä.....	14
2.5.2	Digitaalisten ratkaisujen palvelumuotoilu	15
3	Kehittämistyön menetelmät ja aineisto.....	19
3.1	Laadullinen käyttäjätutkimus.....	19
3.2	Kehittämistyön prosessi ja menetelmät	19
3.2.1	Haastattelut: aineisto ja hankintamenetelmä	21
3.2.2	Tilastot	23
3.2.3	Luotaimet	23
3.2.4	Yhteissuunnittelun työpajat.....	24
4	Yksilöhaastattelujen tulokset	26
4.1	Yksilöhaastattelujen eteneminen ja kolmen pääteeman löytyminen.....	26
4.2	Sähköisen tunnistautumisen ongelmat	28
4.2.1	Sähköisen tunnistautumisen ongelma: henkilöllisyystodistuksen tai verkkopankkitunnusten katoaminen.....	28
4.2.2	Sähköisen tunnistautumisen ongelma: tunnuslukulaite.....	29
4.2.3	Sähköisen tunnistautumisen ongelma: osaamisen haasteet.....	29
4.2.4	Tunnistautumisvälineiden puuttumisen vaikutukset	30
4.2.5	Sähköisen tunnistautumisen hyödyt	32
4.3	Digitaalisten laitteiden puuttuminen, hajoaminen tai huonokuntoisuus.....	32
4.3.1	Digitaalinen laite perusoikeutena	33
4.4	Saavutettavuuden esteet.....	34
4.4.1	Verkkopalveluiden rakenteiden monimutkaisuus	35
4.4.2	Liitteiden lähettäminen verkkopalveluun	39
4.4.3	Kielelliset ongelmat	39
4.4.4	Aistahaasteet.....	39
4.5	Osaaminen ja omien taitojen arviointi	39

4.5.1	Työntekijöiden osaaminen.....	40
4.6	Digitaaliset palvelut ja sovellukset	41
4.6.1	Sosiaaliset suhteet ja sosiaalinen media	42
4.6.2	Sähköpostin käyttö	42
4.6.3	Nettikaupankäynti.....	43
4.6.4	Tietoturva	43
4.7	Digituki	43
4.8	Koronapandemian vaikutus digitaaliseen osallisuuteen	44
4.9	Palveluiden monikanavaisuuden tarve	45
4.10	Yksilöhaastatteluiden analyysi.....	46
5	Tilastojen tulokset.....	47
5.1	Tilastojen ryhmittely samankaltaisuuskaavion avulla	47
5.2	Tilastojen analyysi	54
6	Luotainten tulokset	55
6.1	Luotainten määrä jäi vähäiseksi	55
6.2	Luotainten analyysi.....	58
7	Yhteissuunnittelun eteneminen ja tulokset.....	59
7.1	Ensimmäinen työpaja	59
7.2	Toinen työpaja.....	60
7.3	Ensimmäisen työpajan tulokset	61
7.4	Toisen työpajan tulokset.....	67
7.4.1	Sähköinen tunnistautuminen	67
7.4.2	Saavutettavuus.....	68
7.4.3	Laitteet	69
7.4.4	Villit ideat.....	70
7.5	Yhteissuunnittelun analyysi	71
8	Johtopäätökset ja pohdinta.....	73
8.1	Digiosallisuus vaatii omatoimisuutta palveluviidakossa.....	73
8.2	Viesti ruohonjuuritasolta kehittäjille kuuluviin	73
8.3	Digiosallisuus on yhdenvertaisuuskysymys	74
	Lähteet	76

Liitteet

Liite 1. Suostumus tutkimukseen osallistumiseen

Liite 2. Tiedote tutkimuksesta

Liite 3. Haastattelukysymykset

1 Johdanto

Digitaalisuus määrittää ihmisyyttä enemmän kuin koskaan aiemmin. Liiketoiminnan fyysiset rajoitteet ovat poistuneet, työn tekeminen ja sosiaalinen elämä ovat muuttaneet muotoaan. (VM 2018 ja 2021).

Samaan aikaan Suomen halutaan olevan sosiaalisesti, taloudellisesti ja ekologisesti kestävä yhteiskunta (VM 2020). Jotta tämä olisi mahdollista, tulisi yhteiskunnan torjua köyhyydestä, syrjäytymisestä ja eriarvoisuudesta syntyviä ongelmia. Yksi keskeisimmistä keinoista on ihmisten osallisuuden vahvistaminen. Digitalisaatio on synnyttänyt myös uuden termin *digiosallisuus*. Digiosallisuus on osallistumista yhteiskuntaan digitaalisia välineitä, sovelluksia ja palveluita käyttäen niin, että ihmisen arki on sujuvaa. (Hänninen ym. 2021, 41.)

Suomi on monin mittarein tarkasteltuna digitalisaation kärkimaita: kansalaiset ovat tottuneita digipalvelujen ja -sovellusten käyttäjiä, sillä noin 80 prosenttia väestöstä käyttää useita kertoja päivässä internetiä (Digi- ja väestötietovirasto, 2020). Digituen tarpeessa arvioidaan silti olevan jopa miljoona ihmistä (Valtiovarainministeriö 2019, 29).

Osa asunnottomuutta ja päihde- tai mielenterveysongelmia kokeneista ihmisistä on tämän opinnäytetyön perusteella vaarassa ajautua niin sanottuun digitaaliseen kuiluun: he eivät saa aina tarvitsemiaan välttämättömiä tukia tai palveluita ja saattavat jäädä muillakin tavoin vaille digitaalista osallisuutta; sosiaalisia suhteita, mielipiteen ilmaisua, tiedonvälitystä, kaupankäyntiä tai ansaintamahdollisuuksia.

Kehittämistyöni on laadullinen käyttäjätutkimus, joka kartoittaa digitaalisissa palveluissa ja sovelluksissa olevia esteitä asunnottomuutta kokevien ja muiden heikossa asemassa olevien ihmisten arjessa. Selvitän, liittyvätkö mahdolliset esteet asunnottomuutta kokevien elämäntilanteeseen, taloudelliseen ahdinkoon ja digitaitojen puutteeseen vai onko taustalla jotain perustavanlaatuisempaa. Tutkin asunnottomuutta kokevien ja muiden matalan kynnyksen kohtaamispaikkojen asiakkaiden toimintaympäristön kokonaisuutta digitaalisen osallisuuden näkökulmasta. Kehittämistyössä hyödynnetään kirjallisuutta, teemahaastatteluita ja palvelumuotoilun menetelmiä. Perehdyn digiosallisuuteen lähdekirjallisuuden ja tutkimuksen pohjalta, jonka jälkeen kartoitan asunnottomuutta kokevien ja muiden heikommassa asemassa olevien ihmisten digiosallisuutta haastatteluiden, luotaimien ja tilastojen avulla. Haastatteluita on tehty sekä työntekijöille että asiakkaille päiväkeskuksessa, tuetussa asumisyksikössä sekä kahdessa matalan kynnyksen kohtaamispaikassa Helsingissä syksyllä 2020 ja talvella 2021.

Lisäksi työssä hyödynnetään palvelumuotoilun keinoja. Yhteissuunnittelun työpajoissa päiväkeskusten ja kohtaamispaikkojen työntekijät kohtaavat palveluntuottajatahojen asiantuntijoita Kelasta ja Nordeasta. Yhteissuunnittelun avulla syvennetään alkukartoituksesta saatua tietoa ja ideoidaan mahdollisia ratkaisuja löydettyihin ongelma-kohtiin.

Kehitystyöni on tehty yhteistyössä Sininauhaliiton digiosallisuushankkeen (2020–2023) kanssa. Hanke kehittää keinoja asunnottomuutta kokevien digitaitojen vahvistamiseksi sekä heidän digiosallisuutensa mahdollistamiseksi. Myös hankkeen työntekijät osallistuvat yhteissuunnittelun työpajoihin. Opinnäytetyöni hyödyttää hanketta ja sen hankekumppaneita tuomalla lisätietoa ja kehitysehdotuksia digiosallisuuden lisäämiseen tutkittavan kohderyhmän osalta. Hanke voi halutessaan käyttää kehittämistyön tuloksia omassa vaikuttamis- ja kehittämistyössään. Työn on myös tarkoitus tuoda kohderyhmän kanssa työskentelevien ammattilaisten ääntä esiin palveluntuottajille ja päättäjille.

Opinnäytetyöni tekeminen ajoittui vuosille 2020–2021. Tuona aikana koronapandemia pakotti yhteiskunnat ottamaan niin sanottuja digiloikkia, kun kasvokkaisia tapaamisia ja asiointia oli pakko siirtää verkkoon. Kehittämistyöni osoittaa, että digitaalisten harppausten sijaan poikkeusaika näkyi asunnottomuutta kokeville ja muille heikossa asemassa oleville ihmisille digitaalisen osallisuuden kapenemisena, kun maksuttomien tilojen ja paikkojen käyttö hankaloitui koronaan liittyvien rajoitusten takia.

2 Digitalisoituva yhteiskunta

2.1 Digitalisaatio muuttaa ihmisten tapaa toimia ja ajatella

Digitalisaatio -termiin ei ole voinut olla törmäämättä viime vuosina. Digitalisaatio oli Suomen edellisen hallitusohjelman läpileikkaava teema ja myös nykyinen hallitusohjelma pitää sisällään digitalisaation edistämisen ohjelman. Käsitteelle ei ole olemassa kuitenkaan yhtä selkeää määritelmää. Yksinkertaisimmillaan ja teknisimmillään digitalisaatio tarkoittaa ”digitaalitekniikan integrointia osaksi elämän jokapäiväisiä toimintoja hyödyntämällä kokonaisvaltaisesti digitoinnin mahdollisuuksia”. Digitointi puolestaan on analogisen informaation – kuvan, tekstin tai äänen – siirtämistä digitaaliseen muotoon. (Alasoini 2015, 26.)

Digitalisaatiota voidaan kuvata myös sosiaaliseksi, taloudelliseksi ja kulttuuriseksi prosessiksi, jossa yksilöt, erilaiset yhteiskunnalliset ryhmät, organisaatiot ja yhteisöt saavuttavat, ottavat käyttöön ja hyödyntävät digitaalisia teknologioita (Merisalo 2016, 14). Tämä teknologinen kehitys tekee mahdolliseksi siirtää yhä useampia toimintoja verkkoon ja luo uusia muotoja demokratialle, vuorovaikutukselle ja yhteisöllisyydelle (Ahola & Hirvonen 2021). Digitalisaatio muuttaa ihmisten tapaa toimia ja ajatella jokaisella elämän alueella liiketoiminnasta henkilökohtaiseen elämään (Lindgren ym. 2019, 16). Se muuttaa ilmiön kaltaisesti palveluita, rakenteita, arvostuksia, arvonluontia ja käyttäytymistä (Anttila & Hämäläinen 2019, 6).

Kun asioita hoidetaan enenevässä määrin digitaalisesti, tulevat uudet verkostomaiset toimintatavat ja valtavan datamäärän keruu sekä nopea analysointi mahdolliseksi. Samalla teknologian ymmärtämisestä tulee kansalaistaito ja esimerkiksi algoritmien ymmärtäminen korostuu entisestään. (Sitra, 2018.)

Teknologian kehittymisen sekä laitteiden hintojen alenemisen myötä jo 57 prosenttia maailman väestöstä pääsee internetiin. Suomessa osuus on jo 94 prosenttia. Noin 80 prosenttia 16–89-vuotiaasta suomalaisesta käyttää internetiä useasti päivässä. (Tilastokeskus 2019.) Liki puolet maailman väestöstä käyttää aktiivisesti sosiaalista mediaa, Suomessa 60 prosenttia (Statista 2019). Mobiilitekniikan myötä ”tosielämä” tai ”IRL (in real life) -tila” ja digitaalinen tila ovat niin kytköksissä toisiinsa, että ne eivät juuri enää esiinny erillään (Anttila & Hämäläinen 2019, 8).

Digitalisaatio tuo monenlaisia hyötyjä yhteiskunnalle ja yksilöille: palvelut nopeutuvat, kun ne eivät ole ajasta ja paikasta riippuvaisia, ihmisillä on matalampi kynnys vaikuttaa päätöksentekoon ja verkostoitua. Kaikki eivät kuitenkaan kykene käyttämään digitaalisia palveluita samalla tavalla: mm. koulutus, ikä, sukupuoli, asuinpaikka, tulotaso,

vammaisuus tai etninen ja kulttuurinen tausta saattavat vaikuttaa niin, että ihminen jää osattomaksi digitaalisista palveluista. (Horowitz, ym. 2019.)

Lähestyn tässä kehittämistyössä digitalisaatiota tutkimani kohderyhmän, asunnottomuutta kokevien ja muiden heikossa asemassa olevien ihmisten näkökulmasta. Tutkin digitaalista osallisuutta ja digitaalisten palveluiden käyttöä heidän arjessaan. Tarkastelen myös heidän kanssaan työskentelevien sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten näkökulmaa digitalisaatioon.

2.2 Palvelut digitalisoitu(i)vat

Valtion ja kuntien viranomaisten tarjoamat julkiset palvelut on tarkoitus olla kokonaisuudessaan kansalaisten ja yritysten saatavilla digitaalisesti vuoteen 2023 mennessä. Päätös ei perustu ainoastaan hallitusohjelmaan, vaan asian määrittelee myös laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta, joka velvoittaa viranomaiset tarjoamaan digitaalisen palvelukanavan. (VM 2021.) Käsittelen tässä luvussa lähinnä niitä palveluita, jotka tulivat esille tutkimani kohderyhmän haastatteluissa ja muissa tutkimusmenetelmissä esiin. Arjen haasteet koskivat enimmäkseen sosiaali- ja terveydenhuollon, Kelan, pankkien ja TE-toimistojen digitaalisia palveluita. Lisäksi näihin kaikkiin palveluihin liittyy sähköisen identiteetin ja tunnistautumisen ongelmat.

Kaksi kolmasosaa suomalaisista käytti ainakin yhtä sosiaali- ja terveydenhuollon verkkopalvelua vuonna 2017 (Hyppönen & Ilmarinen 2019, 279). Viimeisimmässä kansalaisten digitaitokartoituksessa viranomaisten digipalveluja oli käyttänyt 81,5 prosenttia vastaajista (VM 2020). Helsinkiläisistä 87 prosenttia oli hakenut tietoa viranomaisten tai julkisten palvelujen verkkosivuilta tai sovelluksista vuonna 2019. Virallisen lomakkeen oli hakenut, täyttänyt ja lähettänyt sähköisesti 76–77 prosenttia. (Ahola & Hirvonen 2021, 20.)

THL kartoitti sosiaali- ja terveydenhuollon digitaalisia palveluita vuonna 2017. Sen luvut ovat huolestuttavat, sillä yli puolet vastaajista koki esteitä verkkopalveluiden käytössä. (Hyppönen ym. 2018, 289).

Kelassa digitaalisissa palveluissa on jo noin miljoona tunnistettua asiakaskäyntiä viikossa ja yli 70 prosenttia etuushakemuksista on digitaalisia (TietoEVRY 2020). Asiointien määrää ei haluta kasvattaa, vaan tehdä asiakaskokemuksista parempia niin, ettei Kela ”vaivaisi” asiakkaitaan, sanoo Kelan IT-palveluista ja yhteisistä palveluista vastaava johtaja Nina Nissilä TietoEVRYN podcastissa. Kommentti on kiinnostava, kun sitä peilaa haastattelemani asiakkaiden haasteisiin, mutta ehkäpä se kertoo mahdollisuuksien tulevaisuudesta.

Pankit ovat olleet digitalisaation eturintamassa. Asioiden hoitamisesta netissä yleisintä on verkkopankin käyttö. Tilastokeskuksen Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö -tilaston (2020) mukaan vuonna 2020 verkkopankkia oli viimeisen kolmen kuukauden käyttänyt 87 prosenttia 16–89-vuotiaista. Pankkikonttorien määrä on puolittunut tällä vuosituhannella.

Sähköinen tunnistautuminen tarkoittaa internetissä oleviin palveluihin kirjautumista oman henkilöllisyyden todistamalla. Vahvaa sähköistä tunnistautumista tarvitaan yhä useammassa palvelussa – ei ainoastaan julkishallinnon, pankkien, kauppojen ja vakuutusyhtiöiden sähköisissä palveluissa. Pankkitunnusten hankkiminen ei ole välttämätöntä, mutta sekä julkishallinto että kaupalliset toimijat siirtävät asiointiin painopistettä kasvokkaisesta asioinnista ja puhelinpalveluista sähköiseen asiointiin. Myös puhelinpalveluja on joidenkin palveluntuottajien, kuten pankkien palveluissa automatisoitu niin, että usein palvelua saadaksesen niihin tulee tunnistautua samoilla välineillä kuin verkkopankkiin tai puhelimeen vastaa aluksi robottivastaaja. Moni viranomaisen ja muukin taho käyttää tunnistautumiseen pankkien Tupas-tunnistamispalvelua.

Tilastokeskuksen Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö -tilaston (2020) mukaan 68 prosenttia kirjautuu yleisesti palveluihin käyttäjätunnuksella ja salasanalla, 64 prosenttia pankin avainlukulistaa käyttäen ja 54 prosenttia mobiilivarmenteella. Huomionarvoista on, että 10 prosenttia ei ollut tunnistautunut lainkaan sähköisiin asiointipalveluihin viimeisen 12 kuukauden aikana. Kysely oli tehty puhelimitse, joten jokaisella vastaajalla oli vähintään toimiva puhelinliittymä.

Myös työllistämispalveluiden digitalisaatio on voimakkaasti kehittymässä. TE-toimistojen sähköistä palvelujärjestelmää ollaan korvaamassa kokonaan uudella digiratkaisulla vuoden 2022 alusta lähtien (TEM 2020, 20).

2.3 Digiosallisuus on nivoutunut osallisuuteen

Tässä työssä tarkastellaan asunnottomuutta kokevien ja muiden heikossa asemassa olevien ihmisten digitaalisten palvelujen ja laitteiden käyttöä osallisuuden ja digitaalisen osallisuuden näkökulmista. Osallisuus on osallistumista, toimintaa ja olemista; vaikuttamista oman elämänsä kulkuun, mahdollisuuksiin, toimintoihin, palveluihin ja joihinkin yhteisiin asioihin. (Isola ym., 3). Osallisuuden kokemus tarkoittaa yksilöllistä ja/tai ryhmäsidonnaiseen yhteenkuuluvuuteen perustuvaa tunnetta siitä, että omaa elinpiiriä ja arkea koskeviin asioihin ja toimintaan on mahdollista osallistua (Hänninen ym. 2021, 11) Osallisuus ja osattomuus ovat yhteiskuntapolitiikan keskeisiä aiheita

(Eskelinen, 2018, 11). Yksilölle osallisuus merkitsee sitä, että tuntee kuuluvansa itselle merkitykselliseen ryhmään tai yhteisöön. Yhteisössä osallisuus on ihmisten keskinäistä arvostusta ja luottamusta. Heillä on mahdollisuus vaikuttaa yhteisöissään. (THL 2020). Osallisuutta vahvistamalla yhteiskunnat kykenevät torjumaan köyhyyttä, syrjäytymistä ja eriarvoisuutta.

Digiosallisuus on terminä vielä melko uusi. Kuten digitalisaatio-termi, myös digiosallisuus saa määrittäjänsä usein sen mukaan, mikä taho sen määrittää. Seifertin ja Rösselin (2019) mukaan se on nykyaikaisen informaatio- ja kommunikaatioteknologian kautta tapahtuvaa aktiivista osallistumista digitaalisen yhteiskunnan toimintaan. Teknologian tutkimuskeskus VTT ja Jyväskylän yliopiston Digiosallisuus Suomessa -hanke määrittelevät digiosallisuuden käsitettä seuraavasti: ”Digiosallisuus tarkoittaa vapaaehtoista ja arjen sujuvuuden kannalta riittävän aktiivista osallistumista yhteiskunnan toimintaan, jossa hyödynnetään digitaalisia välineitä, sovelluksia ja palveluita yksilön/yhteiskunnallisen ryhmän näkökulmasta mielekkäällä ja merkityksellisellä tavalla.” (Hänninen ym. 2021, 41).

Digiosallisuuden lisäksi puhutaan usein termeistä digitaalinen inkluusio (digital inclusion), digikuilu (digital divide) ja digitaalinen lukutaito. Koska elämme nykyään rinnakkain online ja irl (in real life) -elämää, voi todeta, että osallisuutta ei ole ilman digiosallisuutta (Hänninen ym. 2021, 7–16). 1990-luvun puolivälistä saakka käytössä olleen digikuilu-käsitteen teoria on hyvin elävä ja monipolvinen, tärkein lienee huomio siitä, että digikuilut eivät katoa vain infrastruktuuria ja teknologian saatavuutta parantamalla ja digikuilu saattaa aiheuttaa epätasa-arvon vahvistumista. Käytän tässä työssä lähinnä käsitteitä digitaalinen osallisuus ja digiosallisuus.

Kun ihmisellä ei ole mahdollisuuksia käyttää digitaalista teknologiaa joko taloudellisten resurssien, iän, terveydentilan tai muun syyn takia, hän saattaa kokea digitaalista osattomuutta. Kun näin käy, on vaarana uudenlainen rakenteellinen syrjäytyminen (Koskiahho & Saarinen 2019). Silloin kun kasvokkain tapahtuvat kohtaamiset sosiaali- ja terveydenhuollossa vähenevät, on taloudellisesti heikossa asemassa olevilla ihmisillä tutkitusti suurempi riski jäädä vaille näitä palveluita (Heponiemi ym., 2020).

Digitaidot tuovat monelle vapautta ja mahdollisuuksia, joita ennen ei ole ollut. Palvelut voidaan järjestää ja saada entistä tehokkaammin, osallistavammin ja turvallisemmin. Toisaalta digitalisaatiosta voi aiheutua myös syrjinnän, eriarvoisuuden ja osattomuuden kokemuksia. (Anttila & Hämäläinen 2019, 6.) Suomessa on arvioitu olevan jopa miljoona digituen tarpeessa olevaa ihmistä. Siksi valtiolta on yhdessä monien kumppanien kanssa tehnyt monia toimia digiosallisuuden edistämiseksi. (VM 2019, 29.) Laki

digitaalisten palvelujen tarjoamisesta velvoittaa julkista sektoria ja osaa yksityisen ja kolmannen sektorin organisaatioista noudattamaan muun muassa saavutettavuusvaatimuksia.

Samaan aikaan kun digitalisaatio etenee, elämme kuitenkin maailmassa, jossa yksi suurista megatrendeistä on eriarvoisuuden kasvu, niin eri tuloluokkien kuin ikäluokkien välillä. Seuraavassa kuviossa on kuvattu marginaalissa olevien ihmisten digitaalisen osallisuuden toimintaympäristöä Sitran Megatrendit 2020 -katsaukseen (Sitra 2019) ja tekemiini haastatteluihin pohjaten. Työkaluna on alun perin yritysten ja toimialojen toimintaympäristöön kehitetty PESTEL-analyysi, jossa näkökulmina ovat poliittinen (P), ekonominen (E), sosiaalinen (S), teknologinen (T) ja ekologinen (E) tila ja tulevaisuus (Lapin luotsi 2019).



Kuvio 1. PESTEL-analyysi: Megatrendien vaikutus asunnottomuutta kokevien ja muiden heikossa asemassa olevien digiosallisuuteen (Mustonen 2020).

2.3.1 Digitukipalveluita ei vielä tunneta

Digitaitoja kartoittavan kyselyn mukaan ihmisiä kannustaa digitaalisten palveluiden käyttöön eniten se, että he tuntevat osaavansa käyttää laitteita ja että laitteiden käyttöön on saatavilla tukea. Sähköisten palvelujen järjestämisestä ja niihin liittyvästä tuesta säädetään vuonna 2019 voimaan tullessa ns. digipalvelulaissa (306/2019).

Viranomaiset ovat lain mukaan veloitettuja järjestämään tukea digipalveluidensa käyttöön. (VM 2020.) Digitukea on tarjolla melko runsaasti koko valtakunnan tasolla, sillä sitä tarjoavat niin julkiset palvelut, kolmas sektori kuin vapaaehtoiset, mutta kenttä on kirjava eikä vielä kovin hyvin koordinoitu (Uudenmaan liitto 2020).

Digitaitokartoituksen mukaan kansallisia digitukipalveluita ei vielä tunneta (VM 2020). Puhuttaessa niin sanotusti yhteiskunnan laidalla, heikossa asemassa olevista ihmisistä on hyvä huomioida myös se, ettei heidän ole välttämättä helppo hakea esimerkiksi kirjastossa tai työväenopistossa tarjolla olevaa digitukea. Asunnottomiin päihteidenkäyttäjiin kohdistettu stigma eli ei-toivottu sosiaalinen leimautuminen on tutkitusti voimakasta ja päihderiippuvuutta pidetään usein itseaiheutettuna. Stigma aiheuttaa kohteelleen muun muassa häpeää, kärsimystä ja itsearvostuksen vähenemistä. (Viskari 2016, 41.) Olisikin hyvä, että digitukea tarjottaessa otettaisiin huomioon henkilökohtaiset tarpeet ja erityispiirteet sekä ihmisten yhteiskunnallista asemaa kohtaan tunnetut ennako-oletukset (Hänninen ym. 202, 36). Asunnottomuutta kokevan ihmisen elämäntilanne on vaikea, kuten tämänkin työn tuloksista käy ilmi. Silloin korostuvat ihmisläheisyyden, kiireettömän opastuksen ja rauhallisen oppimisympäristön merkitys (Uudenmaan liitto 2019).

Helsingissä matalan kynnyksen opastusta digipalveluiden käyttöön nimenomaan asunnottomuutta kokeville on tarjolla jonkin verran, lähinnä järjestöjen tarjoamana. Sininauhaliitto ja Kriminaalihuollon tukisäätiön Hard Luck Cafe koordinoivat 2019 perustettua Marglt -verkostoa, jonka tarkoitus on vahvistaa heikoimmassa asemassa olevien ihmisten digiosallisuutta ja digioikeuksia. Toimintaa kehitetään esimerkiksi ruokavaihtelussa asioiville, asunnottomille, entisille vangeille ja muutoin syrjäytyneille. (Innokylä 2020.)

2.4 Digitalisoitua yhteiskunta asunnottomuutta kokevien näkökulmasta

2.4.1 Asunnottomuus ilmiönä

Asunnottomaksi ihmiseksi määritellään henkilö, jolla ei ole omaa vuokra- tai omistusasuntoa. Pitkäaikaisasunnottomuutta kokevan ihmisen asunnottomuus on

pitkittynyt tai uhkaa pitkittyä sosiaalisten tai terveydellisten syiden vuoksi yli vuoden mittaiseksi tai asunnottomuutta on esiintynyt toistuvasti viimeisen kolmen vuoden aikana. Asunnottomia ihmisiä ovat yhtä lailla ne, jotka joutuvat viettämään yönsä kadulla ja ne, jotka asuvat tilapäisesti tuttavien tai sukulaisten luona. Suomessa asunnottomiksi ihmisiksi lasketaan ulkona porrashuoneissa, ensisuojuissa yms. yöpyvät, asuntoloissa, majoitusliikkeissä asuvat, erilaisissa laitoksissa asuvat, vapautuvat vangit, joilla ei ole asuntoa tiedossa ja tilapäisesti tuttavien tai sukulaisten luona asuvat. Suomen lain mukaan asuminen on jokaisen ihmisen perus- ja ihmisoikeus. (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA 2019)

Vuonna 2019 Suomessa oli 4 341 asunnottomia ihmistä, joista ulkona, porrashuoneissa ja ensisuojuissa asui 721. Reilu tuhat heistä oli pitkäaikaisasunnottomia. Pääkaupunkiseudulla asunnottomia ihmisiä oli 2190. (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA 2020).

Asunnottomuuden taustalla on niin yhteiskunnallisia syitä, kuten väestönkasvu ja kaupungistuminen, talouden suhdannevaihtelut sekä suuret tuloerot kuin yksilöllisiä riskitekijöitä kuten vähävaraisuus, elämänhallinnan vaikeudet, päihde- ja mielenterveysongelmat, sosiaalisten resurssien, sairaus, ero, muutto toiselle paikkakunnalle ja työttömäksi jääminen (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA 2019).

Asunnottomuutta voi tarkastella viheliäisenä ongelmana (wicked problems), sillä sen ratkomiseen vaikuttaa sen määrittely, eri intressiryhmien näkemykset siitä vaihtelevat ja asunnottomuuden pysyvä ratkaisu vaikuttaa olevan saavuttamattomissa. Taustalla on monimutkaisia asumis-, työ- ja rahoitusmarkkinoiden toimintoja ja toisaalta pitkäaikaisasunnottomuutta kokevien ihmisten kohdalla usein elämänhallinnan ongelmia, oppimisvaikeuksia, päihde- ja mielenterveysongelmia sekä rikoshistoriaa. (Saari 2015, 136—144).

2.4.2 Asunnottomuutta kokevien ihmisten digitaalisten palveluiden käyttö

Vailla vakinaista asuntoa olevien ihmisten digitaalisten palveluiden käyttöä ei ole Suomessa juurikaan tutkittu. Tutkimukset ovat käsitelleet enimmäkseen ikääntyneiden ja nuorten digiosallisuutta.

Aihepiiriä sivuavat Laurea-ammattikorkeakoulun opinnäytetyö, jossa käsiteltiin rikostaustaisten digiosallisuutta työntekijöiden haastatteluiden kautta (Huovila 2020) sekä Rikosseuraamuslaitoksen selvitys, jossa kartoitettiin vankien valmiuksia digitaalisten palveluiden käyttöön haastattelemalla yhdyshenkilöitä. Ensin mainitussa

työssä ilmeni, että rikostaustaisten asiakkaiden digitaalisten palvelujen käyttämiseen tarvittavat tiedot ja taidot ovat varsin vaihtelevalla tasolla. Osalla tietokoneiden ja muiden digilaitteiden hallinta, sekä tarvittavien ohjelmistojen käyttö on varsin sujuvaa, osalle puolestaan kaikki digitaalisuuteen liittyvä on täysin vierasta. Sama lopputulos oli myös toisessa mainitussa julkaisussa: vankien kyky selviytyä digitaalisista palveluista oli erittäin vaihtelevaa (Pajuoja 2019, 43). Kyseisessä selvityksessä tuli myös esiin, että vaillinaisia digitaitoja enemmän ongelmia aiheuttavat puuttuvat sähköisen asioinnin välineet ja siitä koitua ongelmien kasautuminen. Sama tunnistautumiseen liittyvä ongelma tulee esiin tässä kehitystyössä.

”Kela-asiointiin tosin vaikuttaa se, että monelta puuttuu verkkopankkitunnukset ja henkilöllisyystodistus. Ilman henkilöllisyystodistusta ei saa verkkopankkitunnuksia. Henkilöllisyystodistusta ei saa ilman rahaa...” (Pajuoja 2019, 44)

Kummassakaan tutkimuksessa ei haastateltu vankeja tai rikostaustaisia ihmisiä, vaan heidän kanssaan työskenteleviä ihmisiä, joten varsinaista ensi käden tietoa näistä tutkimuksista ei löydy.

Köyhyyttä ja huono-osaisuutta tutkinut sosiaali- ja terveyspolitiikan professori Juho Saari huomauttaa kirjassaan ”Huono-osaiset – elämän edellytykset yhteiskunnan pohjalla” (2015), että huono-osaisten ihmisten sopeutumisen vaikeutta tietoyhteiskuntaan olisi syytä käsitellä tarkemmin. Saaren käyttämän kattotermin *huono-osaiset* alle kuuluvat hänen määritelmänsä mukaan ”leipäjonoista apua hakevat, diakoniatyön asiakkaat, huumeiden käyttäjät, mielenterveyskuntoutujat, päihdeongelmaiset sekä asunnottomat. Näiden ohella on laitosväestöä, kuten vangit ja oikeuspsykiatrian potilaat, jotka todennäköisesti ovat kaikkein heikoimmassa asemassa oleva ryhmä”. Saaren mukaan tutkijat ja virkamiehet eivät kykene hahmottamaan politiikkalinjauksia, joita tietotekniikkaan liittyvät uudet ”jakolinjat” vaatisivat (Saari 2015, 257).

Saaren kirjan ilmestymisen jälkeen tutkimuksen tekoon on jossakin määrin ryhdytty. Valtioneuvoston tilaama, VTT:n ja Jyväskylän yliopiston toteuttama Digiosallisuus Suomessa -hanke kartoittaa kokonaiskuvaa digiosallisuuden kansallisesta tilanteesta, hyvistä käytänteistä ja eri tahojen rooleista sekä luo mittariston, jota voidaan hyödyntää digiosallisuuden arvioinnissa (Hänninen ym., 2021). Myös kansalaisjärjestöjen, tutkijoiden, eri viranomaisten ja valtiovarainministeriön yhteinen Digi arkeen -neuvottelukunta on paneutunut sosiaalisesti syrjäytyneiden digitaaliseen osallisuuteen, samoin kuin Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen, Aalto-yliopiston, Helsingin yliopiston, Jyväskylän yliopiston, Laurea-ammattikorkeakoulun ja Ikäinstituutin yhteinen Digiln-hanke.

Asunnottomuutta kokevat, usein päihde- ja mielenterveysongelmien kanssa kamppailevat ihmiset ovat silti jääneet digitalisaatiokehityksessä ja siihen liittyvässä politiikassa marginaaliin. Tämä on epäkohta palveluiden yhdenvertaisuuden ja saavutettavuuden, mutta myös sosiaali- ja terveyspalvelujen kulurakenteen näkökulmasta, sillä arvioilta 10 prosenttia pääkaupunkiseudun asukkaista aiheuttaa 80 prosenttia sosiaali- ja terveyspalvelujen kustannuksista (Kapiainen ym. 2010).

Sininauhaliiton digiosallisuushanke yrittää saada asunnottomuutta kokevien ja muiden heikossa asemassa olevien ääntä esille ajankohtaiseen digitalisaatiota koskevaan keskusteluun ja päätöksentekoon. Hanke on saanut kiitosta sidosryhmiltään vahvasta somenäkyvyydestä ja vaikuttamisesta. Projektipäällikkö Piia Niilolan mukaan digitaalisen osallisuuden esteitä tulisi tarkastella ensisijaisesti palvelurakenteiden ja ihmisen kohtaamisen toimimattomuuden, ei teknologian näkökulmasta. Asunnottomuutta kokevan ihmisen ongelmaa yritetään usein ratkoa hallintohimmeleiden kautta, vaikka kyse olisi arjen hallinnasta. Järjestöt paikkaavat julkispalveluiden palveluohjausta tulkkaamalla asiakkaalle monimutkaisia viranomaisten päätöksiä tai ohjeita. (Niilola 2021). Myös Juho Saari nostaa esiin heikot arjen taidot. Jos työntekijä hoitaa asunnottoman ihmisen asioita, tämä saattaa tottua siihen, ettei kukaan odota hänen hoitavan omia asioitaan. (Saari 2015, 144).

Toisaalta Niilola toteaa, että koska palvelut ovat muuttuneet suurelta osin digitaalisiksi, ilmaantuu asunnottomuutta kokevien arkeen myös puhtaasti teknologiahäntöisiä ongelmia: kun ihminen elää arkeaan kadulla ja päiväkeskuksissa, hän on esimerkiksi riippuvainen siitä, missä päin kaupunkia sattuu olemaan julkisen tilan virtalähde tai avoin verkko, jonka avulla hän voi käyttää digilaitettaan. Digitaalisen osallisuuden esteenä on usein myös varattomuus, jonka takia ihmiseltä puuttuu digitaalinen laite. (Niilola 2021).

2.5 Digitaalisten palveluiden muotoilu

2.5.1 Palvelumuotoilu menetelmänä

Kun palveluita kehitetään muotoilun prosesseja ja menetelmiä käyttäen, puhutaan palvelumuotoilusta (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2018, 38). Siinä, missä palveluita aiemmin suunniteltiin markkinoita tarkastellen ja asiakaspalautteita keräten, on palvelumuotoilu palvelukokemuksen käyttäjälähtöistä tai ihmislähtöistä suunnittelua (Känsälä 2019, Halmeenmäki 2012). Se perustuu visuaalisuuteen, kokeiluihin, käyttäjää kohtaan tunnettuun empatiaan ja iteraatioon eli toistoon. Palvelumuotoilun avulla voidaan innovoida, kehittää ja suunnitella palveluita luovin menetelmin. Sille on tyypillistä

muutoksen tekeminen eli asioiden ajattelu uudella tavalla, siilojen rikkominen eli palvelujen tarjoaminen asiakkaalle yhdeltä luukulta ja ihmislähtöisyys. (Känsälä 2019.)

Palvelumuotoilu antaa konkreettisia työkaluja, joilla testata nopeasti ja käyttäjälähtöisesti aineettomia palvelukonsepteja kaikki sidosryhmät huomioon ottaen (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2018, 38, Känsälä 2019). Kun palveluita suunnitellaan palvelumuotoilun keinoin, kysytään käyttäjältä, ihmiseltä hänen tarpeistaan: ”Miksi sinä toimit, kuten toimit?” (Känsälä 2019). Testauksen sijaan moni palvelumuotoilija puhuukin yhteistyön tekemisestä ihmisten kanssa. Yhdessä luontia kuvataan termillä yhteissuunnittelu (co-design tai co-creation) (Halmeenmäki 2012). Palvelumuotoiluprosessit ovat yleensä liiketoimintalähtöisiä: palvelumuotoilun avulla syntyneen palvelun vaikutusta mitataan, jotta tiedetään, tulisiko osia siitä muotoilla uudestaan (Känsälä 2019).

Palvelumuotoilussa puhutaan arvolupauksesta. Termi on yrityslähtöinen ja kertoo, mitä arvoa yritys tuottaa asiakkailleen, minkä ongelman se ratkaisee, minkä asiakastarpeen tyydyttää ja minkälaisen tuoteportfolion se tarjoaa kullekin asiakkaalle (Osterwalder & Pigneur Tuulaniemen 2011 mukaan). Toisaalta, kuten Juha Tuulaniemi kirjassaan ”Palvelumuotoilu” toteaa, kun palvelut ovat paremmaksi muotoiltuja, niitä käyttää useampi ihminen. Toiminnasta tulee kannattavampaa, on palvelu sitten kaupallinen, julkinen tai voittoa tavoittelemattoman organisaation tuottama. Arvon muodostamisen elementtejä ovat tuttu ja turvallinen brändi, helppokäyttöisyys, hinta, muotoilu, ominaisuudet, tekemisen helpottaminen, saavutettavuus, säästö, tuoteräätälöinti, uutuusarvo ja riskin pienentäminen. (Tuulaniemi 2011.)

Palvelupolku kuvaa asiakkaan kokemaa kokonaisuutta palvelukokonaisuudesta; miten hän kulkee ja kokee palvelun aika-akselilla. Palvelupolku koostuu palvelutuokioista ja sitä kuvataan vaiheittain, joka helpottaa palveluun käsiksi pääsemistä suunnittelun keinoin. Palvelutuokiot puolestaan koostuvat kontaktipisteistä, joiden kautta asiakas on kontaktissa palveluun. Kontaktipisteitä analysoitaessa otetaan huomioon kaikki aistit. (Tuulaniemi 2011.)

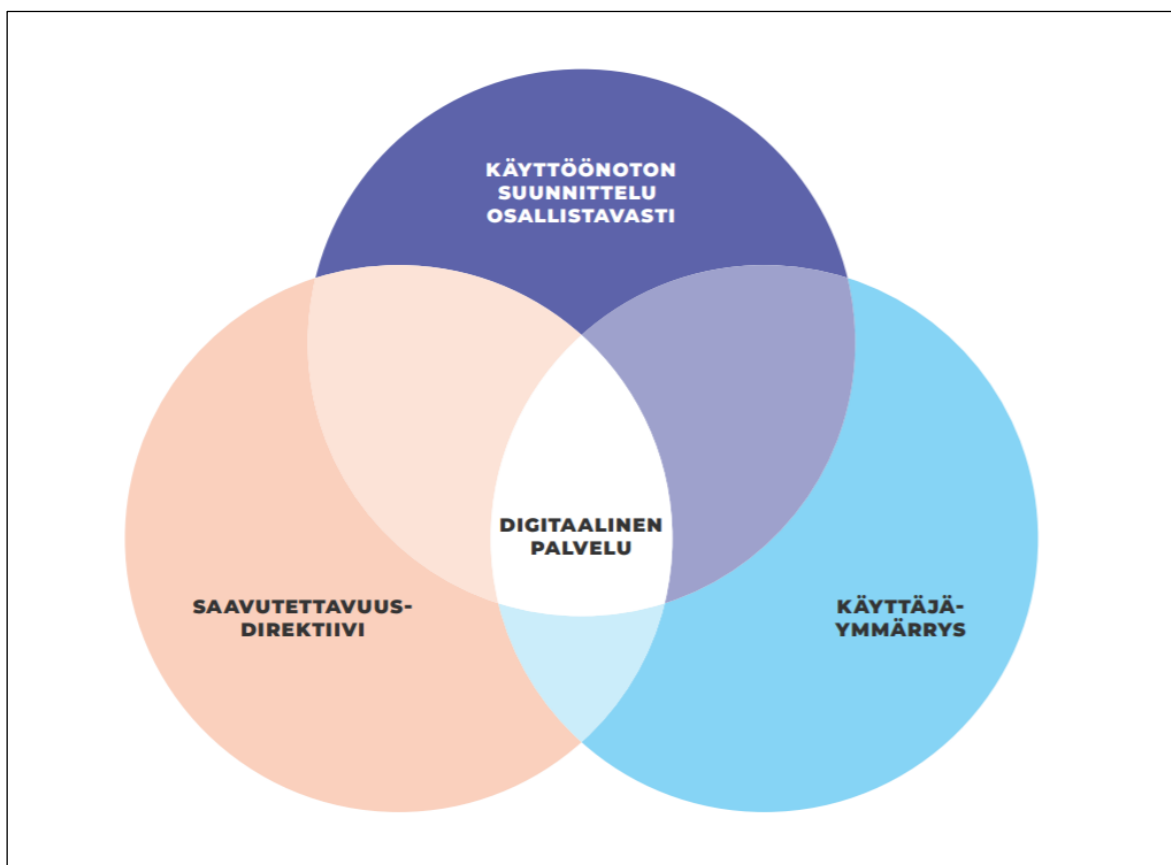
2.5.2 Digitaalisten ratkaisujen palvelumuotoilu

Prototyypin on idean, palvelun tai jonkin toiminnon ensimmäinen versio, jonka ei tarvitse olla loppuun asti hiottu (Mäkinen 2018, 138). Sekä fyysisiä että digitaalisia palveluja (verkkosivustoja, mobiilisovelluksia) suunniteltaessa ja testatessa käytetään usein siihen tarkoitettuja suunnittelutyökaluja (Penin 2018, 271–272). Palvelua voi olla haastavaa testata. Toisin kuin konkreettiset esineet, palvelut ovat aikaan ja paikkaan sidottuja ja usein niihin liittyy ihmisten välistä kanssakäymistä. (Stickdorn & Schneider 2011, 132).

Digitaalisen käyttöliittymän prototyyppiä suunniteltaessa tulisi ottaa huomioon sen käytettävyys, selkeys ja johdonmukaisuus. (Penin, 269)

Muotoiluajattelu on yleistynyt digitaalisten palveluiden suunnittelussa, mutta vasta aivan viime vuosina yrityspuolella jo tuttua dynamiikkaa, käytettävyyttä ja palvelun sujuvuutta on tullut julkisen palveluiden digitaalisiin ratkaisuihin. Siirtymä siihen, että digitaalista palvelua tarkasteltaisiin todellakin palveluna eikä teknologisena ratkaisuna on vielä kesken. Digitaalisten palveluiden erilaisiin ominaisuuksiin keskittymisen sijaan tulisi miettiä palvelun käyttäjää – ihmistä – palvelupolulla. Haasteita tuottaa myös se, että toisin kuin muissa palveluissa, digitaalisessa palvelussa ihminen ei välttämättä koskaan kohtaa toista ihmistä. (Hofemann ym. 2014, 145–146).

Hyvin tavallinen tilanne edelleenkin on se, että digitaalisten palveluiden käyttäjiä ei ole otettu mukaan suunnittelemaan palvelua. Heitä ei välttämättä edes haastatella. Jotta palvelu olisi inklusiivinen, tulisi käyttäjät ottaa alusta saakka mukaan kehittämään niitä. Johannes Anttila ja Mirja Hämäläinen haastattelivat Helsingin kaupungille tekemäänsä selvitystyöhön ”Saavutettavuus, inklusiivisuus ja osallisuus – digitaalinen inklusiivisuus ja yhdenvertaisuus kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan tavoitteena” (2019) lukuisien eri järjestöjen edustajia. Tarkoituksena oli selvittää digitaalisten palveluiden yhdenvertaisuuteen ja inklusiivisuuteen liittyvää ongelmakenttää ja miettiä ratkaisuja. Selvityksessä todetaan, että ”kun palvelu siirretään digitaaliseksi, sen pitäisi nimenomaan saada mukaan uusia ryhmiä, ei jättää niitä ulkopuolelle.” Sen lisäksi, että käyttäjät otetaan mukaan suunnittelemaan palveluita, uusi digitaalinen palvelu olisi hyvä tehdä heille houkuttelevaksi, heidän lähtökohdistaan. (Anttila ja Hämäläinen 2019, 29.) Samaa viestiä kuulin itse tekemissäni haastatteluissa.



Kuvio 2. Inklusiivisuusnäkökulmasta onnistunut digitaalinen palvelu on suunniteltu yhdessä käyttäjien kanssa ja se täyttää saavutettavuuskriteerit. Sen käyttöönotto on suunniteltu käyttäjien arjen tarpeiden näkökulmasta (Johannes Anttila ja Mirja Hämäläinen 2019).

Vaikka sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja on siirretty digitaalisiksi jo 2010-luvulta alkaen, on varsinaisia tutkimuksia sotepalvelujen digitaalisten ratkaisujen palvelumuotoilusta olemassa toistaiseksi melko vähän. Opinnäytetöitä tosin on tehty jo muutamia.

Terveydenhuollon digitaalisten palveluiden käyttöönotto on hankalaa muun muassa siksi, ettei uusia digitaalisia palveluprosesseja riittävästi integroida olemassa oleviin palveluprosesseihin. Palveluiden muuttuminen digitaalseksi luo paineita myös opetella uudenlaista vuorovaikutusta asiakkaan kanssa. Toisaalta digitaalisia palveluita saatetaan arjella ottaa käyttöön terveydenhuollossa siksi, että ammattilaiset pelkäävät oman asiantuntija-asemansa heikkenevän, kun asiakkaalla on aiempaa kattavampi pääsy tiedon äärelle digitalisaation myötä. (Rantala 2018, 75.)

Tuoretta tietoa etäpalveluiden toimivuudesta esimerkiksi perusterveydenhuollon mielenterveyspalveluissa ja toimeentulotuen asiakkaille löytyy vuoden 2020 Sosiaalibarometristä. Näissä palveluissa kasvatettiin etäpalveluja koronaepidemian aikana. Niiden ei todettu soveltuvan kovin hyvin kaikkein heikoimmassa asemassa oleville henkilöille. (Eronen ym., 2021, 11.)

Digitalisaation luoma kulttuurin muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa vaatii samalla tavalla käyttäjälähtöisyyttä, kuin minkä tahansa palveluiden suunnittelussa. Se tulee esiin tämänkin kehittämistyön tuloksissa. Pelkkä teknologiavetoinen palveluiden kehittäminen ei vastaa saavutettavuuden, osaamisen ja sujuvuuden haasteisiin heikossa asemassa olevien, paljon sotepalveluja käyttävien ihmisten digitaalisen osallisuuden edistämisessä. Palveluiden käyttäjät ovat itse asiantuntijoita ja heidän osaamisensa kannattaisi ottaa käyttöön.

3 Kehittämistyön menetelmät ja aineisto

3.1 Laadullinen käyttäjätutkimus

Kehitystyöni on laadullinen käyttäjätutkimus. Tämä tarkoittaa, että pyrin ymmärtämään tarkasteltavaa ilmiötä, digitaalista osallisuutta, tutkimuksen kohteena olevien ihmisten näkökulmasta. Olen kiinnostunut ajatuksista, merkityksistä ja tunteista, joita ihmiset antavat tutkimuskohteelle. (Puusa & Juuti, 2020, Johdanto.) Laadullisen tutkimuksen menetelmät ovat yleensä induktiivisia eli tuloksia analysoidaan ja johtopäätöksiä tehdään tausta-aineistosta nousevan esiymmärryksen ja käytännön aineiston avulla (Kälviäinen 2020).

Laadullista tutkimusta käytetään usein sellaisten ilmiöiden tarkasteluun, joita ei tunneta kovin hyvin ja joita olemassa olevat teoria eivät ohjaa niin paljon kuin tutkimuksia, jotka on tehty määrällisiä menetelmiä käyttämällä (Ojasalo, Moilanen, Ritalahti 2018, 105). Tavallisesti laadullisessa tutkimuksessa käytetään aineiston hankinnassa yksilö- ja ryhmähaastatteluja, dokumenttiaineistoja tai havainnointia, ja on yleistä myös yhdistellä niitä (Puusa & Juuti, 2020, kpl. 20).

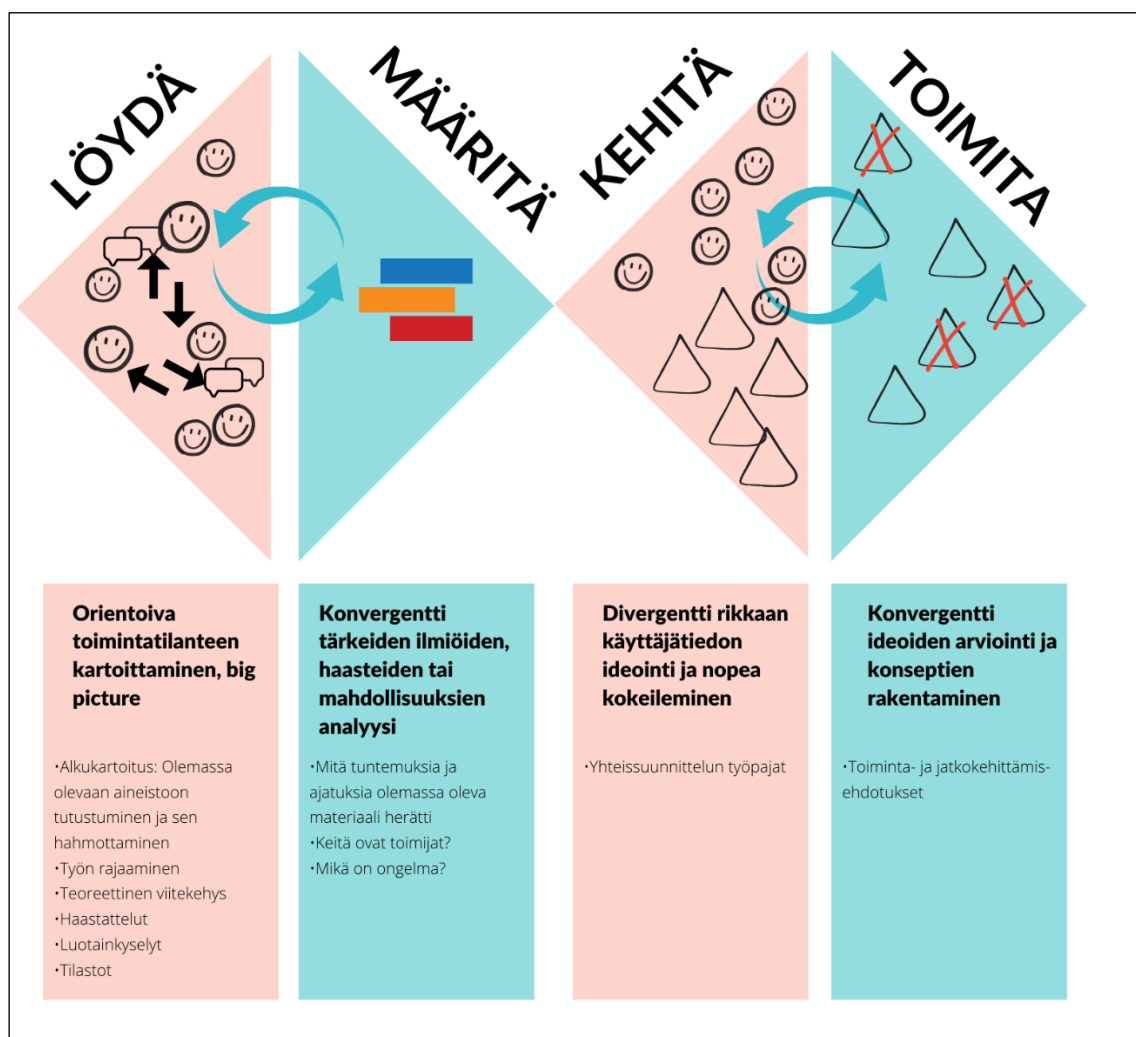
Laadullisen selvitystyöni sisältöasiantuntijoita ovat jo aiemmin mainitut asunnottomuutta kokevat ihmiset, muut heikossa asemassa olevat matalan kynnyksen palveluja käyttävät ihmiset, heidän kanssaan työskentelevät päiväkeskusohjaajat, yhteisötyöntekijät ja etsivän lähityön ammattilaiset, Sininauhaliiton digiosallisuushankkeen työntekijät sekä palvelutuottajat Kelasta ja Nordeasta.

3.2 Kehitystyön prosessi ja menetelmät

Tutkimukselliselle kehittämistyölle tyypillistä on käyttää monenlaisia menetelmiä eikä niinkään kiinnittää huomiota kvalitatiivisen ja kvantitatiivisen tutkimuksen eroihin. Ytimessä on ”mahdollisten maailmojen”, uusien käytäntöjen etsiminen, ei tietyissä menetelmissä pysyminen. (Ojasalo, Moilanen, Ritalahti 2018, 40) Varsinaiset tutkimusmenetelmät vievät yleensä liikaa resursseja ja aikaa ja siksi nopeiden ja yksinkertaistettujen versioiden soveltaminen kehittämisessä on järkevämpää (Kälviäinen 2020, 24). Kehittämistyölle tyypillistä on myös käyttää monenlaisia menetelmiä eikä niinkään kiinnittää huomiota kvalitatiivisen ja kvantitatiivisen tutkimuksen eroihin. Asiantuntijatyön kehittämisessä käytetään myös usein yhteisöllisiä menetelmiä. Raja-aitojen ylittäminen on sallittua menetelmien välillä ja niin teen minäkin tässä opinnäytetyössäni: olen käyttänyt tutkimuksessa niin haastatteluita, tilastotietoa kuin

palvelumuotoilullisista menetelmistä luotaimia ja yhteissuunnittelua. (Ojasalo, Moilanen, Ritalahti 2018, 40.)

Opinnäytetyöni eteni niin muotoiluprosessille kuin muullekin kehittämistyölle hedelmällisesti divergenttiä ja konvergenttiä ajattelua vuorotellen. Divergentille ajattelulle tyypillistä on tuottaa paljon ja vaihtoehtoisia ratkaisuja. Ajattelu on sujuvaa, joustavaa, ideoita kehittävää ja omaperäistä ja konvergentti ajattelu tuottaa oikean vastauksen määriteltyyn kysymykseen, on rationaalinen lähestymistavaltaan ja tuottaa tietoa. Prosessi ei etene lineaarisesti vaan kehittäminen on iteroivaa (toistoihin perustuvaa) eli edellisiin vaiheisiin palataan ja niitä parannellaan, joka on välttämätöntä nopeasti muuttuvassa maailmassa. Tällaista muotoiluajatteluun (*design thinking*) perustuvaa prosessia voi visuaalisesti kuvata hyvin Design Councilin kehittämällä tuplatimanttimallilla (double diamond), joka on työkalu sekä muotoilijoille että kenelle tahansa kehittäjälle. Seuraavassa kuviossa olen kuvannut kehitystyöni prosessia tuplatimanttimallia (2019) ja Mirja Kälviäisen muotoiluprosessin työkaluja (2020) mukaillen. Olen suomentanut termit.



Kuvio 3. Kehittämistyön eteneminen (Mustonen 2021).

3.2.1 Haastattelut: aineisto ja hankintamenetelmä

Aloitin yhteissuunnittelun digitaalisen osallisuuden esteiden kartoittamiseksi yksilöhaastatteluilla. Haastatteluissa tutkittiin asunnottomuutta kokevien ihmisten käyttäjäkokemusta, toiveita ja haasteita liittyen digitaalisiin palveluihin, sovelluksiin ja laitteisiin. Haastattelun tulokset löytyvät luvusta 4 ja kysymykset löytyvät liitteestä 1.

Haastattelin seitsemää kohderyhmään kuuluvaa ihmistä ja kahdeksaa työntekijää. Lisäksi analysoin viisi Sininauhaliiton Ruokajonosta osallisuuteen -hankkeen yhteydessä aiemmin tehtyä haastattelua. Näistä haastateltavista kolme kuului kohderyhmään ja kaksi oli työntekijöitä. Analyysi koostuu siis yhteensä 20 ihmisen haastattelusta. Suunnittelin kysymyksenasetteluni käyttäen hyväkseni taustamateriaalia.

Sekä itse tekemäni haastattelut että Sininauhaliiton hankkeen yhteydessä tehdyt haastattelut on tehty aidoissa toimintaympäristöissä Sininauhasäätiön päiväkeskuksessa, Helsingin Vieraskodin tuetussa asumisyksikössä, Krimimaalihuollon tukisäätiön kohtaamispaikassa ja Diakonissalaitoksen matalan kynnyksen kohtaamispaikassa D-asemalla.

Tuttuun paikkaan sidottuihin kysymyksiin vastaaminen oli luultavasti helpompaa paikan päällä (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2018, 106), vaikkakin moni haastateltavista käytti digitaalisia laitteita ja palveluja myös muualla kuin edellä mainituissa paikoissa. Etnografinen havainnointi, jossa olisin osallistunut haastateltavien arkeen digitaalisten laitteiden käyttötilanteissa, olisi varmasti tuonut paljon lisätietoa aiheesta, ja mikäli minulla olisi ollut enemmän aikaa, olisin toteuttanut sen jollakin tapaa osana opinnäytetyötäni.

Tietoperustaan tutustumisen jälkeen opinnäytetyöni varsinainen ensimmäinen kehittämistyön vaihe oli syventyä aihepiiriin yksilöhaastatteluiden avulla. Haastattelin sekä asunnottomuutta kokevia tai kokeneita tai muuten heikommassa asemassa olevia ihmisiä sekä heidän kanssaan työskenteleviä sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia.

Olin asettanut kysymykset etukäteen ja pyrin pysymään suunnittelemani kysymysjärjestyksessä, mutta saatoin vaihdella järjestystä ja kysyä jatkokysymyksiä riippuen haastateltavan vastauksesta. Tilanne oli keskustelunomainen. Haastattelua voi siis luonnehtia puolistrukturoiduksi haastatteluksi. Koin sen sopivaksi tavaksi hankkia taustatietoa työpajoja varten (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2018, 109). Laajempaa kyselyä varten tulisi varata enemmän aikaa ja jakaa työtä useammalle ihmiselle.

Asetin kaikille kohderyhmään kuuluville haastateltaville samat 30 kysymystä, lukuun ottamatta yhtä haastateltavaa, joka halusi jättää haastattelun kesken hieman ennen sen loppumista. Ratkaisu oli hänen tilanteessaan täysin ymmärrettävää.

Tutkimushaastattelun etiikkaan kuuluu se, ettei aiheuta ihmisille vaivaa (Hyvärinen, Nikander & Ruusuvoori, 2017,27). Haastattelut kestivät puolesta tunnista tuntiin.

Hain tutkimuslupaa haastatteluihin kolmannen sektorin järjestöimijoilta syksyllä 2020 ja talvella 2020–2021. Haastattelemani seitsemän asiakasta löysin menemällä paikan päälle. Tein haastatteluja neljään otteeseen heti luvat saatuani. Joiltakin haastateltavilta kysyin itse suostumusta haastatteluun ja osaa heistä paikan henkilökunta vinkkasi minulle. Niistä ihmisistä, joita pyysin haastateltavikseni, noin puolet suostui haastatteluun.

Koska olen työskennellyt asunnottomuutta kokeneiden ihmisten parissa sekä naapurustotyöntekijän että viestinnän suunnittelijan / toimittajan roolissa, en ollut täysin vieraalla maaperällä. Tiedostin silti sen, että välillä kysymykseni tuntuivat haastateltavista ilmeisesti vaikeilta, huvittavilta, jankkaavilta, oudoilta tai tilanteeseen hieman vaikeasti sovitettavilta. Siksi oli tärkeää osata kuunnella ja käyttää myös empatiakykyä, kun haastateltava vaikkapa ihmetteli, miksi toistan ”samoja” kysymyksiä.

Kerroin haastateltaville haastattelun aluksi mistä tutkimuksessa on kyse, mitä ja missä opiskelen, ja missä tulokset julkaistaan. Haastateltavat saivat sekä tiedotteen opinnäytetyöstäni että allekirjoitettavakseen ”Suostumus tutkimukseen osallistumiseen” -lomakkeen. Olin alun perin ajatellut haastattelevani useampaa asunnottomuutta kokevaa tai muuten heikossa asemassa olevaa ihmistä, mutta koska aika oli rajattu ja toisaalta työntekijöiden näkökulma oli myös tärkeää saada esiin, päätin näiden seitsemän haastattelun (ja kolmen aiemman haastattelun) litteroinnin jälkeen, että haastatteluja on sopiva määrä eli niiden saturaatiopiste on saavutettu (Hyvärinen, Nikander & Ruusuvoori 2017, 29). Olin saanut tarpeeksi aineistoa työpajoja varten.

Kahdeksan työntekijän haastattelut sovin heidän kanssaan etukäteen sähköpostitse. Kuusi niistä tein paikan päällä heidän työpaikoillaan aidoissa toimintaympäristöissä ja kaksi etänä Teams-sovelluksen kautta. Yhden työntekijän kanssa kävimme läpi haastattelun yhteydessä myös käytännön ongelmaa tietokoneella yhden digitaalisen palvelun osalta.

Myös työntekijöiden haastattelut olivat puolistrukturoituja, ne soljuivat melko vapaasti, mutta minulla oli kysymyspatteristo, jonka kävin jokaisen kanssa läpi. Kaikki haastateltavat työntekijät yhtä lukuun ottamatta osallistuivat myöhemmin järjestettäviin työpajoihin.

Kerroin kaikille haastateltaville äänittäväni haastattelut, mikäli se sopii heille ja tuhoavani haastattelumateriaalin litteroinnin eli tekstin auki kirjoittamisen jälkeen. Äänitin haastattelut puhelimeni nauhurilla. Äänittäminen oli tärkeää, jotta pystyin tarkistamaan haastateltavien sanottavan ja toisaalta ymmärtämään, mikäli hän rivien välissä tarkoitti jotain, mikä ensi kuulemalta ei ehkä avautunut täysin (Ojasalo, Moilanen, Ritalahti 2018, 107).

3.2.2 Tilastot

Sain myös käytettäväkseni Sininauhasäätiön tilastoimat digineuvontatilanteet Tuusulan päiväkeskuksessa elokuusta 2020 tammikuuhun 2021. Tilastoanalyysi on määrällinen menetelmä, ja jotta sitä voisi kontrolloidusti mitata, pitäisi tuntea aihepiirin teoria hyvin (Ojasalo, Moilanen, Ritalahti 2018, 104). Tässä tapauksessa käytin tilastoa peilaten sitä Helsingissä tekemiini haastatteluihin niin, että sain hieman peilauspintaa sille, ovatko ongelmat samankaltaisia.

3.2.3 Luotaimet

Haastattelutilanteissa haastateltavat eivät käyttäneet digitaalisia laitteita tai palveluita, yhtä haastateltua työntekijää lukuun ottamatta. Tilastot puolestaan kuvailivat ongelmatilanteita lyhyesti ja otsikkotasolla. Halusin vielä hieman lisävalaistusta ongelmatilanteista ennen työpajoja, joten otin avuksi pienimuotoisen havainnoivan menetelmän käyttämällä avuksi luotaimia. Havainnointia käytetään tutkimusmenetelmänä, kun halutaan tietää, miten ihmiset käyttäytyvät luonnollisessa toimintaympäristössä. Jos pääsy ympäristöön estyy tutkijalta itseltään, hän voi ottaa avukseen luotaimet. (Ojasalo, Moilanen, Ritalahti 2018, 114)

Luotaimet ovat itsedokumentointimenetelmiä, joiden avulla asiakkaat tai työntekijät tekevät heille annettuja tehtäviä (Ojasalo, Moilanen, Ritalahti 2018, 76). Ne ovat palvelumuotoilun perustyökaluja, joiden avulla voi päästä tarkkailemaan tilanteita, joissa tutkijan ei ole mahdollista olla läsnä (Jyrämä ja Mattelmäki 2015, 82).

Luotain oli hyvin yksinkertainen, A4-kokoinen lomake. Niitä oli kahdenlaisia: ensimmäiseen, asiakkaan lomakkeeseen työntekijän tuli täyttää asiakkaan kohtaama digitaalisen palvelun tai laitteen käytön ongelma, mitä apua siihen oli tarjolla ja minkälaista apua olisi kaivannut. Toisella, ohjaajan lomakkeella kartoitettiin ongelmia ohjaajan näkökulmasta suhteessa palvelun- tai tuen tarjoajaan. Toimitin lomakkeet Sininauhasäätiön päiväkeskuksen ohjaajille Helsinkiin ja Tuusulaan ja pyysin heitä

täyttämään niitä aina, kun vastaan tulee digiohjaustilanne. Lomake oli tarkoitus täyttää heti digiohjaustilanteen jälkeen.

3.2.4 Yhteissuunnittelun työpajat

Kehittämistutkimuksen ydin on siinä, että se parantaa nyt olemassa olevia käytäntöjä (Johnson, 2015). Jotta olisin haastatteluiden ja tilastotiedon lisäksi saanut aikaan myös jotain uutta, halusin kokeilla yhteisöllistä kartoitus- ja ideointitilaisuutta.

Kehittämishankkeisiin voidaan saada uusia ideoita ja ratkaisuja käyttämällä luovuusmenetelmiä tai -työkaluja (Ojasalo, Moilanen, Ritalahti 2018, 158). Siksi pidin tilannekartoituksen eli haastattelujen sekä tilastojen ja luotainten analyysin jälkeen kaksi yhteissuunnittelun työpajaa kohderyhmän kanssa työskentelevien ammattilaisten, hankkeen työntekijöiden sekä kahden eri palveluntuottajan, Kelan ja Nordea-pankin työntekijöiden kanssa. Näiden työpajojen tarkoituksena oli sekä syventää alkukartoituksesta saatua tietoa että ideoida mahdollisia ratkaisuja löydettyihin ongelma-kohtiin hanketta varten.

Yhteissuunnittelun työpajojen suunnittelu alkoi syksyllä 2020. Kutsut työpajoihin lähetin tammi-helmikuussa 2021 ja pajat pidettiin neljässä osassa 26.3.–23.4.

Olin kehittämistyöni alkuvaiheessa ajatellut, että asiakasryhmä olisi hyvä saada mukaan työpajoihin. Se ei kuitenkaan onnistunut. Koronapandemian vuoksi työpajat oli pakko siirtää pidettäväksi etänä, eikä kohderyhmällä ollut juurikaan sopivia välineitä tai taitoja etätyöskentelyyn. Toisaalta asunnoton tai muuten heikossa asemassa oleva ihminen saattaa elämäntilanteensa vuoksi olla osittain haavoittuvassa asemassa eikä välttämättä olla terveydellisten tai muiden seikkojen takia valmis yli tunnin mittaiseen työpajatyöskentelyyn. Lisäksi olin erityisesti kiinnostunut – ja myös Sininauhaliiton Digiosallisuutta asunnottomille -hanke oli kertonut minulle olevansa kiinnostunut - työntekijöiden näkökulmasta. Siksi kutsuin työpajoihin jo haastatteleman Sininauhasäätiön päiväkeskusohjaajat, Helsingin kaupungin lähityötä tekevät ammattilaiset ja toisen Helsingin Diakonissalaitoksen D-aseman yhteisötyöntekijöistä. Palveluntuottajaroolissa mukana oli kaksi asiantuntijaa Kelasta ja yksi asiantuntija Nordea-pankista. Mukana olivat myös Sininauhaliiton digiosallisuushankkeen työntekijät.

Yhteensä osallistujia oli 12, eikä yhteisten aikojen löytyminen ollut kovin helppoa, joten päätin jakaa ryhmän vielä kahtia. Näin etätyöpajoja tuli yhteensä neljä. Ratkaisu osoittautui hyväksi, koska pienemmässä ryhmässä keskustelu oli sujuvampaa. Tämä korostui myös siksi, että työpajat jouduttiin pitämään koronapandemian aiheuttaman poikkeustilanteen takia etänä Teams-sovelluksen ja virtuaalialusta Miron yhdistelmällä.

Olin osallistunut itse kahteen Mirossa pidettyyn etätyöpajaan talvella, jotta tietäisin hieman, mitä kannatti ottaa huomioon työpajan suunnittelussa.

Ensimmäisessä työpajassa oli vielä kertaalleen tarkoitus kartoittaa tarkemmin ongelmatilanteita eri toimijoiden näkökulmasta. Tässä vaiheessa kehittämistyötäni etenin iteroiden eli toistaen ongelmatilanteiden kartoitusta. Tarkoitukseni oli siivilöidä työpajan avulla kaksi tai kolme tärkeintä ongelmatilannetta, joita sitten tarkastelisimme tarkemmin toisessa työpajassa ja miettisimme mahdollisia kehitysideoita näihin ongelmiin. Tämä kerrottiin myös osallistujille etukäteen. Osallistujia voi olla vaikea saada motivoitumaan, jos he eivät tiedä syytä tilaisuudessa mukana ololle tai sitä, miten työpajassa aiotaan työskennellä (Kantojärvi 2012, 42). Työpajan kestoksi oli ilmoitettu 1 t 20 min, mutta tämä kesto ylittyi kaikissa työpajoissa osallistujien toiveesta.

Aloitin työpajojen suunnittelun käymällä läpi aiemmin opinnoissa vastaan tulleita palvelumuotoilun tapoja. Peilasin niitä siihen mennessä kertyneeseen haastattelu-, tilasto- ja luotainmateriaaleihin ja niistä tekemääni analyysiin. Päädyin valitsemaan menetelmäksi työpajoihin Digitaalisen nuorisotyön osaamiskeskus Verken kehittämän Innoboksin innovaatiokortit, joista ongelman kartoitus- ja ratkaisukortit toimivat parhaiten. Innoboksi on alun perin kehitetty digitaalista nuorisotyötä varten, mutta luettuni läpi kortit huomasi, että ne soveltuvat muuhunkin kehittämistyöhön ja erilaisten uusien toimintatapojen tai menetelmien löytämiseen. Tarkoituksena on auttaa osallistujia kartoittamaan ja löytämään haaste, jota haluaa lähteä ratkomaan. Haastetta tarkastellaan useammasta näkökulmasta ja prosessin edetessä se saattaa jopa muuttua (Verke 2019.) Kortteihin olisi ollut omat pohjat valmiina Mirossa, mutta muokkasin niistä omaan työskentelyyni paremmin soveltuvat pohjat.

Käytin haastatteluista, tilastoista ja luotaimista saatua materiaalia stimuluksena työpajoissa. Oli myös suhteellisen helppoa fasilitoida työpajat ja niissä käydyt keskustelut, koska olin jo saanut melko hyvän pohjakäsityksen yleisimmistä digitaalisten palveluiden ja laitteiden käyttöön liittyvistä esteistä, joita asiakasryhmä kohtaa. Toki yhteissuunnittelun työpajan fasilitoijana olin hyvin noviisi, joten koko työskentelyn ajan opin uutta. Kaikki osallistujat osallistuivat työpajoihin lukuun ottamatta toista työpajaa, johon yksi osallistuja ei päässyt. Perehdyin ennen työpajaa fasilitoinnin periaatteisiin. Koska työpajat pidettiin etänä, olin mitoittanut ne huomattavasti lyhyemmiksi kuin olisin suunnitellut niiden olevan lähitapaamisena. Luovan toiminnan sujumiseksi ryhmässä olisi hyvä ylläpitää kiireettömyyden ja avoimuuden tuntua, mutta silti pitää mielessä, että ryhmätoiminta on tavoitteellista ja kurinalaista (Ojasalo, Moilanen, Ritalahti 2018, 159).

4 Yksilöhaastattelujen tulokset

4.1 Yksilöhaastattelujen eteneminen ja kolmen pääteeman löytyminen

Kymmenestä kohderyhmään kuuluvasta haastateltavasta neljä oli asunnotonta, kolme asui asunnottomille tarkoitettussa asumisyksikössä ja kolme omassa asunnossa. Kahdeksan heistä oli työttömiä, yksi osittaisella sairauseläkkeellä ja yksi töissä. He olivat haastatteluhetkellä iältään 28–57-vuotiaita. Haastateltavien sukupuolijakauma ($M=7$, $N=3$) ei ole tasainen, vaan suurin osa oli miehiä. Tämä korreloi toisaalta asunnottomuutta kokevien sukupuolijakauman kanssa, sillä kolme neljänestä heistä on miehiä (ARAn selvitys 2/2021).

Kaikista haastatellusta kymmenestä työntekijästä kahdeksan oli naisia ja kaksi miehiä. Heidän koulutustaan tai työkokemuksen määrää ei tiedusteltu. Kahdeksan työskenteli asunnottomuutta kokeville tarkoitetuissa palveluissa, Sininauhasäätiön päiväkeskuksessa Helsingissä ja Tuusulassa ja helsinkiläisessä tuetun asumisen yksikössä (myöhemmin päiväkeskusohjaaja 1, 2, 3, 4 ja asumisohjaaja 1, 2), kaksi Helsingin kaupungin etsivässä lähityössä, joka tukee mm. asunnottomia (lähityöntekijä 1,2) ja kaksi matalan kynnyksen kohtaamispaikassa helsinkiläisessä lähiössä (myöhemmin yhteisötyöntekijä 1, 2).

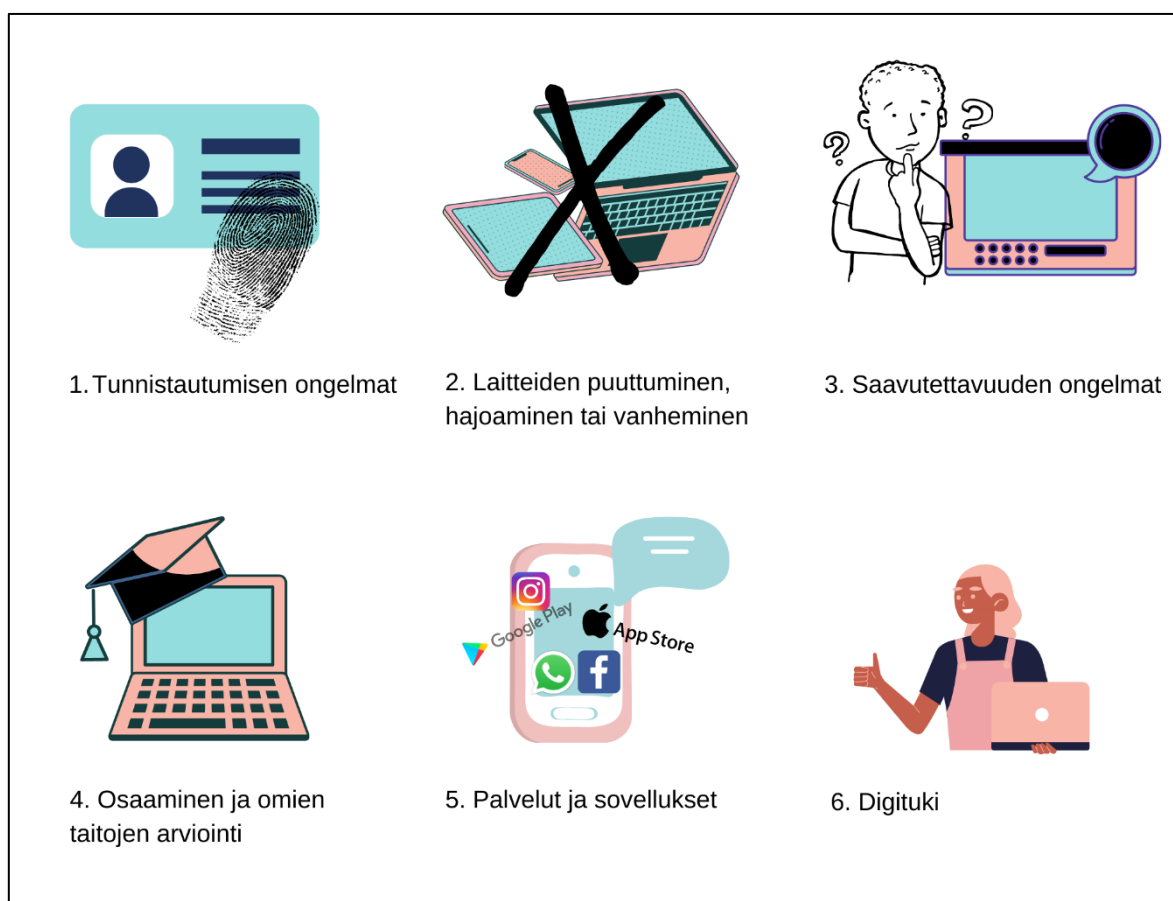
Aluksi litteroin haastattelut melko tarkasti, sillä se tuntui minulle luontevimmalta ja autenttisten kielikuvien säilyttämisen näkökulmasta parhaimmalta tavalta. Litteroitua materiaalia syntyi yhteensä 27 A4-sivua fonttikoolla 11 ja rivivälillä 1.15. Haastateltavat asunnottomuustaukaiset ja muut asiakkaat on nimetty anonyymisti sukupuolensa ja ikänsä mukaan, työntekijät puolestaan työroolinsa mukaan ja numeroituna. Pysin pitämään tähän nostamissani sitaateissa mukana puhekielisyden, sillä se avaa mielestäni paremmin myös niitä aitoja mielipiteitä ja tunteita, joita haastateltavat puheessaan tuovat esiin.

Tämän jälkeen kävin läpi litteroidun aineiston läpi löytääkseni säännönmukaisuuksia, joiden yhteneväisyyttä sen jälkeen tarkastelin (Ojasalo, Moilanen, Ritalahti 2018, 111). Jäsensin nämä löytämäni yhteneväisyydet värillisillä koodilla käyttämällä eri värisiä merkintöjä.

Tuomen ja Sarajärven (2018, 320) mukaan Eskola & Suoranta (2014) toteavat, että aineiston koodaamisella ei ainoastaan jäsennetä sitä, mitä tekstissä jäsentäjän mielestä käsitellään, vaan koodit toimivat myös osoitteina tekstissä. Seuraavaksi tein aineistosta koodaamastani sisällöstä samankaltaisuuskaavion, joka on asiakkaiden tarpeita ja toiveita esiintuova ja erittelevä palvelumuotoilun väline. Irrotin koodaamani sisällön ja

kiinnitin niitä leikkaa-liimaa menetelmällä erivärisille papereille, sitten ryhmittelin toisiinsa liittyviä aiheita ja yhdistelin niitä vielä hieman laajempiin ryhmiin. Näin oli helppoa nähdä yhdellä silmäyksellä haastateltavien mielestä merkitykselliset asiat digitaalisten palveluiden ja laitteiden käytössä. (Tuulaniemi 2011, 146–147.)

Samankaltaisuuskaavio osoitti, että asiakkaiden haastatteluissa nousi selkeimmin esiin viisi teemaa: sähköisen tunnistautumisen ongelmat, laitteiden puute, hajoaminen tai vanhentuminen, saavutettavuuden ongelmat, osaamisen haasteet, haastateltavien käyttämät palvelut ja sovellukset sekä digituki. Teemat on kuvattu alla olevassa kuviossa 1. Työntekijöiden haastatteluissa nousivat esiin samat teemat, viimeistä Digituki -teemaa lukuun ottamatta.



Kuvio 4. Haastatteluista nousseet pääteemat (Mustonen 2021).

Edellä mainittujen teemojen lisäksi käyn läpi lyhyesti teemoja, jotka tulivat esille aineistosta vähemmässä määrin. Ne koskivat sosiaalisten suhteiden ylläpitoa digitaalisesti, tietoturva, nettiostamista, vuoden 2020 keväällä alkaneen

koronapandemian aiheuttaman poikkeustilan vaikutusta sekä ajatuksia palveluiden säilymisestä monikanavaisina.

Osittain asiat kytkeytyvät toisiinsa ja menevät päällekkäin. Esimerkiksi sähköisen tunnistautumisen ongelmat saattavat johtua laitteen puuttumisesta tai vanhentumisesta. Toisaalta tunnistautumisen eri vaiheet voivat olla hankalia saavutettavuuden kannalta.

4.2 Sähköisen tunnistautumisen ongelmat

Haastatteluissa esille tulleita ongelmia sähköisessä tunnistautumisessa olivat henkilöllisyystodistuksen puuttuminen/katoaminen, käyttäjätunnusten ja tunnuslukujen unohtaminen ja/tai tunnuslukulaitteen kadottaminen ja osaamisen haasteet. Eräs työntekijä kertoi myös tapauksesta, jossa käyttäjätunnuksia ei ollut suostuttu lähettämään kuntoutuslaitokseen.

Verkkopankkitunnukset pitää käytännössä hakea pankkikonttorista, ellei ihmisellä ole jo entuudestaan käytössään jonkin toisen pankin myöntämiä verkkopankkitunnuksia. Mobiilivarmenteen hankkijalla tulee olla jo entuudestaan verkkopankkitunnukset.

Konttoreiden määrä on puolittunut 2000-luvulla (Yle, 2021) ja niitä oli vuonna 2020 koko maassa 769 kappaletta (Finanssivalvonta 2020). Helsingissä tämän näkee ajoittain kadulle asti virtaavina jonoina joidenkin konttorien edessä. Ilmiöstä kertoivat haastatteluissa useat työntekijät.

”Esimerkiksi Nordean konttori Itäkeskuksessa. Eilen kun viimeksi kuljin siitä ohi, niin ajattelin, että se alkaa olla yhtä pitkä kuin ruokajonot. Siellä on paljon vanhuksia ja tätä meidän asiakasryhmää. Varsinkin nyt, kun ei ole paikkaa missä käydä maksamassa laskuja, esimerkiksi kirjastossa.” (Päiväkeskusohjaaja 2)

Toisaalta, mikäli sähköinen tunnistautuminen ja asiointi sujuisivat, monen asiakkaan virallisten asioiden hoito helpottuisi.

4.2.1 Sähköisen tunnistautumisen ongelma: henkilöllisyystodistuksen tai verkkopankkitunnusten katoaminen

Hankkiakseen verkkopankkitunnukset tai mobiilivarmenteen, pitää hakijan osoittaa henkilöllisyytensä passilla tai virallisella henkilökortilla. Asunnottomuutta kokevalle ja mahdollisesti päihteitä käyttävälle ihmiselle omasta omaisuudesta huolehtiminen voi olla joskus haastavaa. Useampikin haastateltavista kertoi kadottaneensa henkilöllisyystodistuksen, osa useampaan kertaan. Henkilöllisyystodistus voi kadota pienen kokonsa takia ja tunnusluvut unohtuvat helposti ei-asunnottomaltakin ihmiseltä.

”Mulla oli jossain vaiheessa ne koodit, oli ne paperiset ja sain sen pienen laskimen näköisen jutun, mut mä osasin senkin kämmätä.” (Mies, 44)

Puhelimia ja henkilöllisyystodistuksia saatetaan myös varastaa. Henkilöllisyystodistus ja omat tavarat ovat ehkä mukana kassissa tai kahdessa, yöpymispaikat vaihtelevat kaverin sohvalta porrashuoneeseen ja ensisuojaan hätämajoitukseen. Monet kavereidenkin luona majailevat ihmiset joutuvat vaihtamaan majapaikkaa välillä. Osa haastateltavista oli ollut tilanteessa, jossa kateissa olivat niin henkilöllisyystodistus kuin pankkitunnukset.

”Mulla on hukkunut monta kertaa tässä parin vuoden aikana pankkitunnukset. Ja sit multa on hukkunu peiffit (paperit).” (Mies, 28)

Tätä ongelmatilannetta kuvaillaan tarkemmin luvussa 4.2.4.

4.2.2 Sähköisen tunnistautumisen ongelma: tunnuslukulaite

Yli puolet haastateltavistani ei omistanut älypuhelinia tai -tablettia, joten sen lisäksi, että he eivät voineet käyttää puhelimessa toimivaa mobiilipankkia, he eivät myöskään voineet tunnistautua tunnuslukusovelluksen kautta verkkopankkiin vaikkapa jollain päiväkeskuksen koneella. He voivat käyttää joko Nordean ja Danske Bankin tarjoamaa tunnuslukulaitetta tai Osuuspankin tarjoamaa paperista avainlukulistaa. Nordealla ja Danske Bankilla on tarjolla myös puhuva, hieman isompi tunnuslukulaite, joka on suunniteltu yhdessä Näkövammaliiton kanssa. Laite on näkövammaisille ilmainen, muille se maksaa 20 euroa. Tavallinen tunnuslukulaite on ensimmäisellä hankintakerralla ilmainen ja seuraava, kadonneen tai rikkoutuneen tilalle hankittava laite maksaa 10–12 euroa. Vuonna 2017 markkinoille tullut tunnuslukulaite on helpottanut monen ihmisen sähköisen tunnistautumisen asiointia, mutta, kuten muutama haastateltava kertoi, laite on melko pieni, joten se saattaa helposti kadota asunnottoman ihmisen arjessa.

”Sitten jos sen hävittää, niin se maksaa nykyään kymmenen euroa.” (Nainen, 46)

4.2.3 Sähköisen tunnistautumisen ongelma: osaamisen haasteet

Osalla haastateltavista sähköisen tunnistautumisen haasteet liittyivät keskittymisen tai osaamisen haasteisiin. Myös työntekijät kertoivat näistä haasteista. Tunnistautuminen pitäisi voida tehdä monta kertaa peräkkäin, jotta siitä tulisi rutiini. Pankkien verkkosivuilla tällaista harjoitusmahdollisuutta harjoitustunnuksia käyttäen ei tällä hetkellä ole, työntekijät kertoivat. Yksi pankki tarjoaa demosivuillaan mahdollisuuden harjoitella verkkopankin eri toimintoja, mutta ilman harjoitustunnuksia, jolloin itse kirjautumista ei

voi harjoitella. Osa pankeista tarjoaa harjoittelumahdollisuuden mobiilisovelluksissaan sekä ohjevideoita nettisivuillaan tai YouTube-kanavallaan. Näin eräs haastateltava kuvaili kirjautumisyrittänsä verkkopankkitunnuksilla:

”Sun pitää laittaa koko ajan oma tunnusluku ja sitten pitää painaa ok ja pitää taas painaa ykköstä, kakkosta, kolmosta, että saat koodit, että saat omat tilitiedot ja...kyllä se on...kun ei tuu enää kotiin näitä...tilitietoja ja muita.” (Nainen, 47)

Joiltakin haastateltavilta tunnistautuminen oli onnistunut ainoastaan silloin, kun heitä neuvoi joku vieressä.

4.2.4 Tunnistautumisvälineiden puuttumisen vaikutukset

Tunnistautumisvälineiden puuttuessa sähköinen asiointi on mahdotonta siis monessa paikassa. Tämä saattaa vaikuttaa muun muassa tukien vajaakäyttöön tai myöhästymiseen (työttömyyskorvaus, toimeentulotuki, eläke ym.), terveystalveluiden vajaakäyttöön sekä käyttämättömiin tai unohtuneisiin ajanvarauksiin. Sekä haastatellut asiakkaat että työntekijät kertoivat tällaisista tapauksista.

”En ole hakenut tämän kuun toimeentulotukea enkä saakaan sitä ilman tiliotetta.

Mulla ei ole nyt henkilöllisyystodistusta eikä tiliotetta. Ennen onnistui Kelassa ilman tiliotetta, mutta ei enää.” (Mies, 31)

Hankalinta oli, jos asiakkaalta puuttuivat niin henkilöllisyystodistus, puhelin kuin pankkitunnukset. Tilanteen ratkaisu on hankala ja vie aikaa, kuten seuraavasta ongelmasta kuvaavasta kuviosta 2 käy ilmi. Päiväkeskusohjaaja 1, joka kertoi ongelmasta, kuvasi sitä ns. pattitilanteeksi, joka toistuu melko usein.

”Koska hän ei ollut saanut tiliotteita puuttuvien verkkopankkitunnusten takia verkkopankista eikä puuttuvan henkilöllisyystodistuksen takia pankkikonttorista, ei perustoimeentulotukea myönnetty. Hän voisi hakea täydentävää toimeentulotukea Kelasta passia varten, mutta ensin pitäisi saada perustoimeentuloa. Soitimme Kelan yhteistyökumppaneiden ns. viranomaislinjalle. Lähetin myös salattua sähköpostia, jota varten minun piti kirjautua omilla verkkopankkitunnuksillani Kelan sivuille sisään. Sitten työpäiväni jo päättyi. Pitää selvittää vielä se, onko hänen kuvansa jo poliisin sähköisessä palvelussa vai pitääkö ostaa myös uudet passikuvat. Se olisi nopea asia selvittää, jos olisi verkkopankkitunnukset.” (Päiväkeskusohjaaja 1)



Kuvio 5: Ongelmatilanne, jossa asiakas yrittää hakea toimeentulotukea ilman henkilöllisyystodistusta, puhelinta ja pankkitunnuksia (Mustonen 2021).

Kyseiset tilanteet vaativat työntekijöiltä kärsivällisyyttä ja työaikaa. Ennen digitalisaatiotakin on toki tarvittu henkilöllisyystodistusta ja tiliotteita. Silti moni haastateltu, pidempään alalla ollut työntekijä kertoi, että asioiden hoito oli aiemmin yksinkertaisempaa, joskin osittain hitaampaa. Asioiden hoitamisen kerrottiin jäävän välillä kesken ja toisaalta jos palveluntarjoaja on soittanut asiakkaalle, ei ole välttämättä osannut asioida itsenäisesti tilannetta loppuun ilman työntekijän tukea. Tässä kyseisessä tilanteessa helpottava tekijä oli se, että asunnottomuutta kokeva asiakas yöpyi kaverillaan, joten ilmoitus valmiista henkilöllisyystodistuksesta voitiin lähettää sinne.

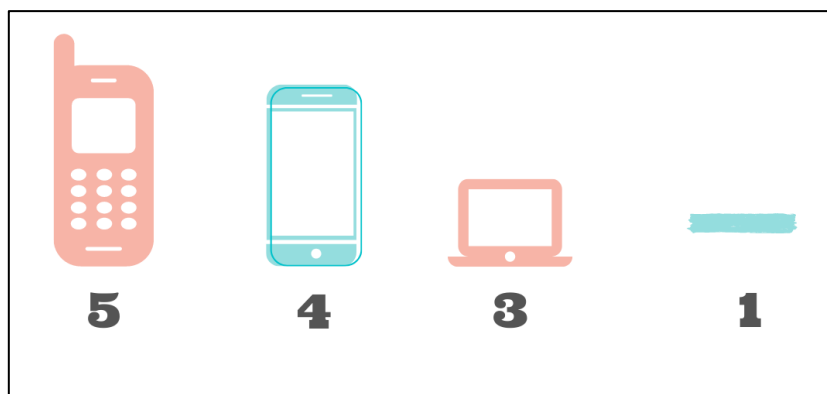
4.2.5 Sähköisen tunnistautumisen hyödyt

Haastateltavat kertoivat myös, että sähköinen tunnistautuminen on onnistuessaan myös nopeuttanut asiointia. Useampi haastateltava ilmaisi iloa ja tyytyväisyyttä siitä, että esimerkiksi työttömyyskorvaukset tai toimeentulotuki tuli pian hakemuksen täyttämisen jälkeen tilille. Joillekin palveluihin jonottaminen fyysisesti jossain paikassa ja kasvokkain kohtaaminen ei nimenomaan olekaan toivottava asiointimuoto.

”Pankit ovat auki vain muutaman tunnin päivässä ja niissä on pitkät jonot. Meidän asukkaamme ovat sellaisia, että eivät oikein jaksa jonottaa, alkoholia on runsaasti käytössä.” (Asumisohjaaja 1)

4.3 Digitaalisten laitteiden puuttuminen, hajoaminen tai huonokuntoisuus

Digitaalinen osattomuus ei välttämättä tarkoita laitteiden puuttumista. Vaikka haastatellut ihmiset voi asumisstatuksensa ja tulotasonsa mukaan luokitella huono-osaisiksi, oli yhdeksällä kymmenestä haastatteluhetkellä puhelin. Neljällä oli älypuhelin, viidellä perusmallin puhelin. Kolmella heistä oli käytössään kannettava tietokone. Kenelläkään ei ollut tablettia/padia. Vaikkei näin pieni otos tarjoa vertailukelpoista kvantitatiivista aineistoa, on kuitenkin kiinnostavaa heijastaa sitä Tilastokeskuksen kyselytutkimuksen (2019) lukuihin, joiden mukaan 83 prosentilla suomalaisista ja 90 prosentilla helsinkiläisistä on omassa käytössä nimenomaan älypuhelin (Helsingin kaupungin Tietokeskus, 2021).



Kuvio 6. Haastateltavien asiakkaiden (N=10) henkilökohtaisessa käytössä olevat digitaaliset laitteet, kappalemäärä (Mustonen 2021).

Puhelimen ja tietokoneen katoaminen, varastetuksi tuleminen tai hajoaminen oli kuitenkin tuttua kaikille haasteltaville, samoin se, että laite vanhenee eikä siksi enää toimi kaikkien sovellusten kanssa. Laitteet ja liittymät ovat perustoimeentulotuella ja asumistuella elävälle ihmiselle kalliita, ja joskus niitä saatetaan myydä rahan takia, kuten kaksi haastateltavaa kertoi. Suurin osa haastateltavista halusi käyttää digilaitteita ja osa heistä haaveili omasta, uudesta laitteesta. Hyvin moni käytti laitteessaan prepaid-liittymää. Luottotietonsa menettänyt ihminen saa usein puhelinliittymän operaattoreilta vain vakuutta vastaan.

”Mulla on prepaid ja siinä on tällä hetkellä yksi sentti puheaikaa. Soitan piipin (antaa soida yhden kerran vastaanottajan puhelimessa) ja odotan, että mulle soitetaan takaisin. Mutta kun numero aina vaihtuu, niin äiti ei uskalla soittaa mulle takaisin.” (Mies, 51)

4.3.1 Digitaalinen laite perusoikeutena

Kaikki haastatellut työntekijät olivat sitä mieltä, että asunnottomille, asunnottomuustauustaisille ja vähävaraisille ihmisille pitäisi tarjota mahdollisuus digitaalisiin laitteisiin ja nettiin pääsyyn. Oma puhelin ja tietokone tai tabletti lisäisivät omista asioista huolehtimista ja osallisuuden tunnetta. Tätäkin tärkeämmäksi viestiksi moni työntekijä nosti sen, että jos yhteiskunta haluaa siirtää kansalaisten asiointia yhä enemmän sähköiseksi, on kohtuullista, että siihen tarjotaan hyvin tarjolla oleva mahdollisuus. Laitteita on matalan kynnyksen paikoissa, kuten päiväkeskuksissa, asukastaloissa, kirjastoissa ja kohtaamispaikoissa, mutta usein laitteiden määrä ja

paikkojen aukioloajat ovat rajallisia eikä tällaisia paikkoja ole joka kaupunginosassa eikä varsinkaan harvemmin asutulla seudulla.

”Meillä on vain yksi kone. Ei se riitä. Se on ensisijaisesti asioita hoitaville, mutta kun täällä viettää koko päivän, niin olisihan se hyvä olla kone ihan ajanviettoon.”
(Päiväkeskusohjaaja 2)

Myös julkispalveluissa, kuten Kelassa tai terveys- ja hyvinvointikeskuksissa, on asiakaskoneita ja palveluneuvojia aukioloaikana. Asunnottomuutta kokeva ihminen ei välttämättä kuitenkaan uskalla mennä näihin paikkoihin tai ei koe olevansa niihin tervetullut, kuten työntekijät nostivat haastatteluissa esiin. Asunnottomuuteen liitetty stigma on vahva.

Haastatellut nostivat esiin myös latauspisteiden rajoitetun määrän sellaisille ihmisille, joilla ei ole päiväsaikaan oleskelupaikkaa. Joko pistokkeita ei löydy tai ihmisellä ei ole omaa laturia tai laturi on rikki. Joistakin paikoista laitetaan lataava, asunnottomuutta kokeva ihminen saatetaan käskää pois. Yöpymispaikat voivat olla sellaisia, ettei niissä ole mahdollisuutta oikeastaan muuhun kuin hetken lepäämiseen. Joissakin asunnottomille tarkoitetuissa paikoissa tosin on tarjolla erikseen lukittavia latauskaappeja, jonka saavat auki vain työntekijät, joten laitteet pysyvät turvassa.

”Pistokkeet siellä rautatieasemalla ovat tosi ylhäällä, melkein kuin kiusalla. Neuvoin yhden asiakkaan Clas Ohlsonille, koska siellä on latauspiste. Eilen näin, kun joku istui Sörnäisten metroaseman lattialla lataamassa puhelinta.”
(Lähityöntekijä 1)

4.4 Saavutettavuuden esteet

Haasteet ja esteet verkkopalveluiden saavutettavuudessa nousivat esiin miltei kaikissa haastatteluissa. Saavutettavuudella haastateltavat viittasivat useimmiten sisällölliseen, mutta myös tekniseen saavutettavuuteen. Saavutettavuudesta puhuttaessa viitataan usein erilaisiin erityisryhmiin, joilla on esimerkiksi aistivammasta tai kognitiivisista haasteista aiheutuvia haasteita verkkopalveluiden käytössä. Lyhyesti saavutettavuudella tarkoitetaan verkkopalveluiden teknistä toteutusta, helppokäyttöisyyttä sekä sisältöjen selkeyttä ja ymmärrettävyyttä. (Aluehallintovirasto, 29.4.) Saavutettavuuden ongelmia käsitellään osittain myös seuraavassa alaluvussa *2.4 Osaaminen ja omien taitojen arviointi*.

Ongelmia tuottivat eniten helppokäyttöisyyden ongelmat: palveluiden monivaiheisuus, käytetty kieli, liitteiden liittäminen hakemuksiin ja yleisesti sivuilla olevan asiamäärän

runsaus. Kun elämässä on jo valmiiksi haasteita kodittomuuden, mahdollisen päihteidenkäytön ja siitä johtuvien kognitiivisten ongelmien ja mielenterveyshaasteiden kanssa, ei digitaalisten palveluiden käyttöönotto itsenäisesti ole välttämättä yksinkertaista.

”Silloin kun maailma laitettiin kiinni, niin mun oli pakko maksaa lasku kännykällä. Se kesti neljä tuntia.” (Mies, 55)

”Heille aina sanotaan, että katso sieltä kanta.fi ja sitten aika moni ei edes tiedä, että mistä pitää katsoa. Heille on aivan outo tämä sanakin ”kantapistefi” ja moni on ehkä hämmentynyt.” (Asumisohjaaja 2)

4.4.1 Verkkopalveluiden rakenteiden monimutkaisuus

Osalle haasteita oli tuottanut verkkosivujen tai sovellusten rakenteesta löytyvä runsaus tai epäselvyys. Moni haastateltu työntekijä kertoi, että esimerkiksi verkkopankkien sivuilla saattaa olla niin paljon eri vaihtoehtoja, että pelkkää tiliotetta etsivä käyttäjä kokee runsaudenpulaa. Yksi haastateltava kertoi, ettei osaa mennä kännykällään eteenpäin, kun ruudulle nousee laitteiden päivityspyyntöjä ja sivujen yksityisyydensuojailmoituksia.

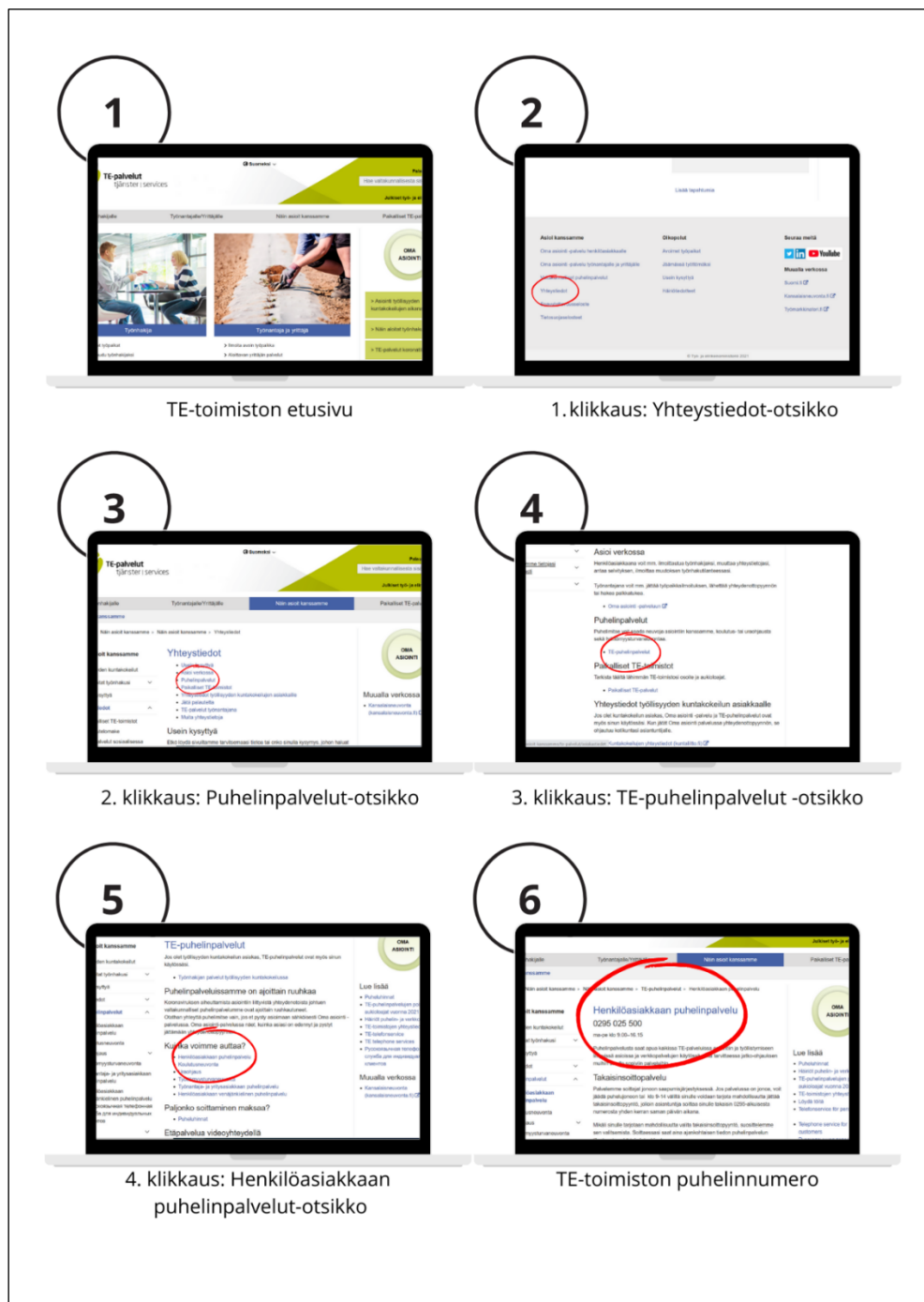
Moni työntekijä koki joidenkin julkispalvelujen verkkosivut monimutkaisiksi rakenteeltaan. Mainittuja ongelmia olivat esimerkiksi liian pitkät linkkipolut etsittyyn kohteeseen, liian pienet fontit ja liian suuri tekstimäärä ilman kuvia. Yksi työntekijä kertoi asiakkaiden tuskastuvan siitä, että moneen palveluun pitää täyttää paljon tietoa itsestään ennen kuin pääsee eteenpäin.

”Siinä on niin monta juttua mitä pitää tehdä: mee täältä ja sit täältä ja sit tänne. Ei pääse suoraan niinku.” (Mies, 28)

Seuraavassa kuvaan kolme esimerkkiä tietojen etsimisestä sivuilta, joita asunnottomien kanssa työskentelevä päiväkeskuksen ohjaaja käyttää arjessaan suhteellisen usein. Kävimme tilanteet läpi yhdessä päiväkeskuksessa tehdyn haastattelun yhteydessä ja videoin ne. Päiväkeskuksen ohjaajien työn tavoitteena on, että asunnoton ihminen itse kykenisi etsimään tiedot ja hoitamaan omia asioitaan, johon peilaten alla olevat esimerkit vaikuttivat työntekijän mielestä haastavilta. Esimerkit ovat kuvattuna ensin työntekijän sitaattina ja sitten havainnollistavina kuvina julkishallinnon palvelun nettisivuilta.

1) Puhelinnumeron etsiminen TE-toimiston sivulta

"Kirjoitetaan Googleen "te-toimisto". Sitten mennään etusivulle. Etsitään puhelinnumeroa. Löydetäänkö jostain vaikka yhteystiedot... (vierittää sivua alas ja klikkaa -yhteystiedot -otsikkoa). Vieläkään ei löydy mistään puhelinnumeroa. Tuossa "TE-puhelinpalvelut". Henkilöasiakkaan puhelinpalvelu. Ja nyt me saatiin se, viiden klikkauksen ja otsikon päähän." (Päiväkeskusohjaaja 1)



Kuvio 7. Puhelinnumeron etsiminen TE-toimiston sivulta (Mustonen 2021).

2) Toimeentulotuen tulostettavan lomakkeen hakeminen Kelan nettisivuilta

”Lomakkeet.... Lomakkeet (vierittää sivua alaspäin) ...täällä. Ja... sieltä löytyy toimeentulotuki. Sitten on tällaisia sanahirviöitä ja otatko E41 vai TO2 - lomakkeen.... Tuo lienee normaali. Ja sitten sen saa auki.” (Päiväkeskusohjaaja 1)



1. klikkaus: Lomakkeet-otsikko. Se löytyy etusivulta, mutta käyttäjän pitää vierittää sivua alemmas ja etsiä otsikko monen muun pienen otsikon seasta sivun oikeasta laidasta.

2. klikkaus: Toimeentulotuki-otsikko. Jälleen pitää osata skrollata tarpeeksi alas.

3. klikkaus: Toimeentulotuen lomakkeen lataus

Kuvio 8. Toimeentulotuen tulostettavan lomakkeen hakeminen Kelan nettisivuilta (Mustonen 2021).

3) Sosiaaliviraston asumisen tuen työntekijöiden yhteystietojen etsiminen

”Täällä alussa on ihan hyvin tämä neuvonta. Mutta sitten numero, mihin pitää soittaa, etsitään oman sukunimen kirjaimella ja iällä ja sitten tukiasukkaat ja SAS-sijoittajat ja vapautuvat vangit ovat erikseen... että pitää jaksaa keskittyä.”

(Päiväkeskusohjaaja 1)

1

Google search results for "asumisen tuki" showing the Helsinki City website as the top result.

2

Screenshot of the Helsinki City website showing the "Asumisen tuki" page. The "Henkilökunta" link is highlighted.

"Asumisen tuki" -hakusanalla ensimmäinen tulos Googlen hakupalvelussa on Helsingin kaupungin asumisen tuki.

Henkilökunta-otsikko on etusivulla

3

Screenshot of the Helsinki City website showing the "Asumisen tuen henkilökunta" page. The page lists staff members and their contact information.

Asiakkaan pitää etsiä yhteyshenkilönsä oman asumisstatuksensa, ikänsä ja sukunimensä alkukirjaimen mukaan skrollaamalla sivua tarpeeksi alas.

Kuvio 9. Helsingin kaupungin sosiaaliviraston asumisen tuen työntekijöiden yhteystietojen etsiminen (Mustonen 2021).

4.4.2 Liitteiden lähettäminen verkkopalveluun

Moni työntekijöistä kertoi, että toimeentulotukihakemukseen liitteenä lisättävät tiliotteet tuottivat paljon haasteita asiakkaille. Hakemuksen käsittely ja siten myös tuen saaminen nopeutuu, kun tiliotteet toimitetaan heti hakemuksen yhteydessä. Tiliotteet tallennetaan tietokoneelle pdf:nä tai niistä otetaan ruutukaappaukset. Ne voi myös kuvata tai skannata. Kela opastaa tähän verkkosivuillaan olevalla videolla. Haastateltavat kertoivat, että liitteiden lisääminen on ohjeista huolimatta silti monelle vaikeaa. Pankin sivut koettiin epäselviksi eivätkä asiakkaat muistaneet välttämättä mistä tiliotteet löytyvät.

4.4.3 Kielelliset ongelmat

Saavutettavuus tarkoittaa selkeän rakenteen lisäksi myös selkeää ja ymmärrettävää kieltä. Olisi hyvä, että verkkosivujen ja mobiilisovellusten kieli olisi helppolukuista, kappalejaot jäsentäisivät tekstiä selkeästi ja välissä olisi tarpeeksi kuvaavia väliotsikoita. (Aluehallintovirasto, 29.4.). Useampi työntekijä kertoi asiakkaiden hankaluuksista ymmärtää lukemaansa. Myös puhelinpalveluiden automatisoidut robottivastaajat tuottivat ongelmia.

”Kun siellä sanotaan ”näppäile käyttäjätunnuksesi nopeuttaaksesi palvelua”, niin asiakas saattaa lyödä luurin kiinni, koska hänellä ei ole käyttäjätunnusta. Tuon kohdan voi ohittaa, mutta he eivät tajua sitä siitä selityksestä.”

(Päiväkeskusohjaaja 2)

4.4.4 Aistahaasteet

Haastateltavat kertoivat myös aisteihin liittyvistä haasteista. Osalla saattoi olla ikänäköä, johon ei ollut haettu apua, osalla elämäntilanteesta johtuvia fyysisiä haasteita. Työntekijät kertoivat, että mikäli viettää paljon aikaa ulkona ja käyttää päihteitä runsaasti, voivat esimerkiksi kädet olla karheat ja kuivat, jolloin älylaitteen kosketusnäyttö ei toimi kovin jouhevasti.

”Monesti on pienet näppäimet noissa puhelimissa ja suuret, turvonneet, kuivat kädet asunnottomalla.” (Päiväkeskusohjaaja 1)

4.5 Osaaminen ja omien taitojen arviointi

Asunnottomuus, pitkäaikaistyöttömyys tai vähävaraisuus eivät välttämättä korreloi ihmisen digiosaamisen tai -kokemuksen kanssa. Haastattelemistani ihmisistä kaksi oli

hyvinkin kokeneita digitaalisten laitteiden kanssa, mutta sittemmin asunnottomaksi jäätyään joko omasta halustaan tai olosuhteiden pakosta asioivat vain vähän digitaalisesti. Osittain haastateltavat kokivat, että asioinnin vaikeus johtui omista taidoista, osittain itsellä koettiin olevan keskittymiskyvyn ongelmia. Laitteiden ja yhteyksien kalleus sekä tunnistautumisvälineiden puute vaikeuttivat myös digitaalisten taitojen kerryttämistä, vaikkakin miltei kaikki halusivat oppia lisää taitoja.

”Mä en jaksakaan keskittyä siihen, että laita se ja se, että pääset eteenpäin. Ainoa mitä mä jaksan tehdä digitaalisesti on uusia mun repsut.” (Nainen, 56)

Useat työntekijät kertoivat, että vaikka asiakkaalla olisi laite ja taitoa käyttää sitä, ei virallisten asioiden hoito onnistu välttämättä ilman tukea. Keskittymisvaikeudet ja kärsimättömyys mainittiin useammassa haastattelussa. He kertoivat keskittymisvaikeuksien taustalla olevan päihteidenkäyttöä tai päihteidenkäytöstä johtuvia kognitiivisia haasteita. Moni myös haastoi käsitteen ns. diginatiiveista ja korosti sitä, ettei nuorillakaan ole aina digitaitoja, varsinkaan virallisten asioiden hoidossa.

”Kärsimättömyys on haaste. Hakemuksissa on monta vaihetta ja pitää klikata monia kohtia. Kelalla on yleisimmin niitä monta klikkausta vaativia hakemuksia.” (Yhteisötyöntekijä 2)

”Opiaattien käyttäjät esimerkiksi eivät ole pitkäjänteisiä. He turhautuvat tosi nopeasti, laittavat hanskat tiskiin ja sitten jää asiat hoitamatta.” (Lähityöntekijä 2)

4.5.1 Työntekijöiden osaaminen

Asunnottomien ja muiden heikossa asemassa olevien kanssa työskentelevät ammattilaiset kokivat pääosin omien digitaitojensa olevan riittävät, osa koki niiden olevan hyvät. Silti työntekijöilläkin oli haasteita, usein johtuen ajallisista resursseista tai puuttuvasta tietämyksestä. Moni on opetellut digitalisaation taitoja ja digiopetusta itseksensä. Nykyään sosiaali- ja terveydenhuollon henkilökuntaa tosin jo opetetaan verkkoympäristössä toimimiseen ja alan digitalisaation kehittämiseen. Apua haettiin niin työkavereilta kuin internetin hakukoneista.

”Omat taitoni eivät ole riittävät. Kelan ja pankkien sivut kyllä osaan, mutta joudun koko ajan opettelemaan itsekin. Huomaan miettiväni välillä, että kuinka meidän asiakkaillamme on niin hyvät hermot.” (Päiväkeskusohjaaja 2)

4.6 Digitaaliset palvelut ja sovellukset

Pyysin haasteltavia asiakkaita kertomaan, minkälaisia digitaalisia palveluita, verkkosivuja ja sovelluksia he käyttivät. Kerroin myös, ettei kysymykseen tarvitse vastata täydellisen kattavasti, onhan kysymys luonteeltaan intiimi. Tilastokeskuksen mukaan internetiä käytettiin Suomessa vuonna 2019 yleisimmin pankkiasioiden hoitoon, sähköpostien lähettämiseen, tavaroita ja palveluita koskevaan tiedonetsintään sekä verkkolehtien ja uutissivujen lukemiseen. Myös tiedonetsintä sairauksista, ravitsemuksesta ja terveydestä, pikaviestittely älypuhelimella (esimerkiksi WhatsApp), musiikin kuuntelu ja videoiden katsominen sekä elokuvien, sarjojen ja urheilulähetysten seuraaminen olivat melko yleisiä. (Helsingin kaupungin Tietokeskus, 2021.)

Haastattelemiani asunnottomat, asunnottomuustaukaiset tai kohtaamispaikkojen asiakkaat kertoivat useimmiten käyttävänsä internetiä sosiaaliseen mediaan, viestittelyyn ja videoiden katsomiseen. Kysymykseni olivat erilaisia kuin Tilastokeskuksen tekemässä haastattelussa, mutta suomalaisten eniten käyttämät pankkipalvelut ja sähköposti eivät silti nousseet haastattelemieni ihmisten vastauksissa juuri esille. Joukossa oli myös monta tavallisen peruskännyn käyttäjää, jotka eivät ylipäättäen käyttäneet nettiä juurikaan. Älypuhelimien käyttäjistäkin löytyi vastaaja, joka ei halunnut käyttää puhelimen ”äly”ominaisuuksia.

”Puhelimel mä enemmän niinku jubailen. Mä en pysty räplään sillai. Ehkä yksi tai kaksi viestiä ja sit mä soitan. Et en mä pysty puolta päivästä käyttää viesteihin, ei.”
(Mies, 28)



Kuvio 10. Sanapilvi haastateltujen (N=7) päiväkeskusten ja kohtaamispaikkojen asiakkaiden mainitsemista digitaalisista palveluista ja sovelluksista (Mustonen 2021).

4.6.1 Sosiaaliset suhteet ja sosiaalinen media

Harva haastateltava asunnottomuutta kokenut tai muu asiakasryhmään kuuluva mainitsi erikseen digilaitteiden kautta ylläpidettävistä sosiaalisista suhteista, mutta tarkemmin kysyttäessä miltei kaikki käyttivät laitettaan jollakin tapaa yhteydenpitoon, suurin osa puheluilla tai viesteillä yksityisviestisovelluksissa, mutta osa myös muissa sosiaalisen median palveluissa tai chateissa. Eräs haastateltavista koki läheisyyttä peliryhmään, jota ei ole koskaan tavannut mobiilisovelluksen ulkopuolella.

”Se on tosi koukuttavaa. Et välillä, kun nukkuu pommiin eikä ehdi siihen, niin pelin chat-sivuilla tulee sanomista.” (Mies, 44)

Yleisimpiä haastateltujen mainitsemia sosiaalisen median sovelluksia tai nettisivuja olivat Facebook, WhatsApp ja YouTube. Yksi haastateltava kertoi kuuluvansa oman kotimaansa Facebook-ryhmään.

4.6.2 Sähköpostin käyttö

Sähköpostiosoitetta tarvitaan useissa palveluissa, ovat ne sitten viranomaispalveluja tai kaupallisten tarjoamia alustoja ja sovelluksia. 93 prosenttia suomalaisista oli käyttänyt sähköpostia viimeisen kolmen kuukauden aikana vuonna 2019 (Helsingin kaupungin Tietokeskus, 2021). Usealla haastateltavallani oli ollut ongelmia sähköpostin kanssa. He eivät muistaneet käydä tarkistamassa sähköpostiaan tai he käyttivät sähköpostia niin harvoin, että eivät enää muistaneet tunnistautumistietoja. Sähköpostiosoitteita saattoi myös olla niin suuri määrä, etteivät he muistaneet mitä niistä olivat mihinkin käyttäneet. Työntekijät kertoivat, että sähköpostin unohtaminen vaikeuttaa esimerkiksi muiden palveluiden käyttöä, kuten lukittuneen Facebook-tilin palauttamista. Työntekijät kertoivat myös hankaluuksista palauttaa jo olemassa olevaa sähköpostitiliä, jos asiakkaalla ei ollut puhelinnumeroa. Työntekijät saattoivat käyttää tarkoitukseen omaa sähköpostiosoitettaan.

”On mulla sähköpostiosoite, mutta en koskaan käytä sitä.” (Mies, 31)

”Joko sähköpostiosoitteita on se 20 000 kappaletta eikä mihinkään muisteta salasanoja eikä välillä sitä osoitettakaan. Joskus sitä sähköpostia ei ole koskaan edes käytetty.” (Päiväkeskusohjaaja 1)

4.6.3 Nettikaupankäynti

Harvalla haastateltavalla oli kokemusta nettikaupan käyttämisestä. Syynä oli joko pankki- ja luottokortin tai luottotietojen puuttuminen, kokemuksen puuttuminen tai luottamuspuula. Myyntikokemusta olikin enemmän käytetyn tavaran markkinoilla.

”Oon mä myynyt jotain tuolla Facebookin Marketplacessa. Siellä voi myydä mitä vain, vaikka laittaa kovan hinnan tai voi kirjoittaa siihen, että ”tarjoa”.” (Mies, 44)

4.6.4 Tietoturva

Kaksi haastateltavaa kertoi rajoittavansa verkkopalveluiden ja -sovellusten käyttöä tietoturvaepäilyn takia. Kahdella haastateltavalla oli kokemuksia identiteettivarkauksista tai muista tietoturvaongelmista. Omien asioiden hoito yleisten tilojen asiakaskoneilla jonkun neuvomana mietitytti myös yksityisyydensuojan kannalta.

”Kelassa, pankissa, työkkärissä ne koneet on vierekkäin siinä avokonttorissa. Jos puhun siinä jonkun neuvojan kanssa, niin sen asian kuulee 20 tyyppiä siinä ympärillä.” (Mies, 55)

4.7 Digituki

Suurin osa haastateltavista vastasi kysymykseen *Ketkä sinua on auttaneet ja opettaneet digitaalisessa asiointissa* saavansa apua päiväkeskuksesta tai matalan kynnyksen paikasta. Kehittämistyön teko ajoittui vuosiin 2020–2021, jolloin päiväkeskukset ja matalan kynnyksen kohtaamispaikat joutuivat rajoittamaan toimintaansa koronapandemian takia. Moneen paikkaan pääsi vain nopeasti hoitamaan asiansa tai hakemaan ruokaa.

”Mä en tiedä mitä pitäisi tehdä, kun kaikki sanoo vaan, että katso netistä. -- Täällä ei voi enää oleilla, haen vain kerran viikossa ruokakassin.” (Mies, 55)

Osa koki, ettei tarvitse digitukea, vaan ongelmia aiheutti ennemminkin tarttuminen virallisten asioiden hoitoon. Se saattaa olla itsenäisesti hankalaa, jos on esimerkiksi huumeiden korvaushoitolääkkeen alasajovaiheessa, yöpyy yleisö-wc:ssä tai majoilee kavereillaan, kuten joillakin haastateltavilla oli tilanne. Asunnottomuutta kokevan elämässä ensisijainen asia ei ole sähköisen tunnistautumisen välineiden hankkiminen, vaikka se voisikin viedä tilannetta käytännössä eteenpäin ja työntekijät kertoivat tukevansa siinä. Osa oli saanut apua palveluntuottajilta, esimerkiksi pankista.

”Mulla on sellainen pieni muovilaite, mitä mä olen oppinut tossa käyttämään. Mä opin sen kun mä menin pankkiin, niin ne näytti, miten sitä käytetään.” (Mies, 31)

Ystävien apua korostettiin useassa vastauksessa. Osa toivoi ohjattua, ryhmissä tai yksilöllisesti tapahtuvaa digitukea päiväkeskuksessa tai matalan kynnyksen kohtaamispaikassa.

”Olisi hyvä, että olisi yksi ihminen, kenen kanssa asioita käydään läpi. Ja rauhalliseen tahtiin, pitää kerrata.” (Mies, 55)

Työntekijöistä kaikki olivat sitä mieltä, että asiakasryhmälle kohdennettua digitukea ja -koulutusta pitäisi olla nykyistä enemmän. He ehdottivat, että digitukea voisivat antaa niin matalan kynnyksen sotepalveluiden työntekijät, kuin erilliset digikouluttajat matalan kynnyksen paikoissa. Myös julkispalveluiden paikkoihin toivottiin lisää omaa digiopastusta juuri tälle kohderyhmälle. Työntekijät uskoivat asiakasryhmän hakeutuvan nimenomaan tuttuihin matalan kynnyksen paikkoihin, missä ei erottuisi porukasta ja missä on tuttu työntekijä, jolta uskalletaan kysyä.

”Ymmärrän, että esimerkiksi pankkipalvelut eivät pysty tähän, mutta sotepalveluiden pitäisi paikata vajetta, kun toiset poistavat palvelupisteitä ja siirtävät palvelut nettiin.” (Lähityöntekijä 2)

4.8 Koronapandemian vaikutus digitaaliseen osallisuuteen

Samaan aikaan, kun koronapandemia lisäsi työssäkäyvien ja opiskelijoiden digitaalisten palveluiden tarvetta ja merkitystä, asunnottomuutta kokevien, työttömien ja matalan kynnyksen paikkojen kävijöille se merkitsi osittain digitaalisen osallisuuden kapenemista.

Kokoontumisrajoitukset sulki kirjastojen ja asukastilojen lisäksi myös päivätoimintaa. Vaikka akuutein ongelma monelle oli oleskelupaikan löytyminen päiviksi ja mahdollisuus peseytymiseen ja maksuttomaan ruokaan, heikensi poikkeustila monelta myös digiasioinnin ja esimerkiksi sosiaalipalveluihin hakeutumisen, kun kasvokkain asiointi vähentyi. (Kestilä, Härmä, Rissanen, 2020.)

Myös julkisten tilojen istuinpaikkoja, joiden lähellä mahdollisesti olisi ollut satunnaisia latauspisteitä, rajattiin pois käytöstä eivätkä myöskään heidän kanssaan työskentelevien ammattilaisten ollut normaaliin tapaan mahdollista auttaa digitaalisessa asiointissa. Kun ihminen on vasta opettelemassa digitaalisia taitoja, on kasvokkainen kohtaaminen tärkeää (Niilola, 6.5.). Puhelimitse tarjottu digituki ei ollut riittävää, totesivat myös etsivän lähityön tekijät Helsingissä koronakeväänä 2020 (Etsivä lähityö 4.5.) Samaan aikaan kun

puhuttiin digitaalisista harppauksista ja loikista, nyrjähti osa väestä digitaaliseen kuoppaan.

”Nyt kun kirjastot menivät kiinni, niin oli ihan mahdoton tilanne.” (Yhteisötyöntekijä 2)

4.9 Palveluiden monikanavaisuuden tarve

Työntekijät nostivat haastatteluissa esiin täysivaltaisuuden ja digiosattomuuden ristiriitatilanteen, joka syntyy, kun ihmisen katsotaan olevan kyvykäs huolehtimaan omista asioistaan, mutta asioista huolehtiminen digitaalisesti ei ota sujuakseen. Koska ihminen on todettu täysivaltaiseksi, tulisi hänen siis hoitaa omat asiansa.

”On niitäkin, joiden kognitiiviset kyvyt tai prosessitaidot eivät riitä siihen, että he voisivat (digitaalisesti) itsenäisesti hoitaa, mutta jotka ovat kuitenkin sellaisessa asemassa, että niiden täytyisi itsenäisesti hoitua. He ovat vaikeimmassa asemassa.” (Lähityöntekijä 1)

Moni haastateltava korosti monikanavaisuutta; sitä, että digitaalisten palveluiden rinnalla olisi myös kasvokkaista kohtaamista ja asiointipisteitä, joissa on aina ihminen neuvomassa. Digitalisaation koettiin myös lisäävän kuluja niille ihmisille, joilla on joko haasteita verkkopalveluiden käytössä tai ei omaa laitetta, jolla käyttää niitä. Esimerkiksi pankkipalvelut ovat huomattava paljon kalliimpia, jos ihminen hoitaa niitä konttorissa. Rahan lisäksi ihminen joutuu konttorissa asioidessaan käyttämään siihen aikaansa huomattavasti sujuvaa digiasiointia enemmän. Myös TE-toimistoon soittamisen hinnan kerrottiin yllättävän monet asiakkaat.

”Ja sitten nämä heikossa asemassa olevat joutuvat maksamaan hirveää summaa siitä konttorissa maksetusta laskusta. Ne keillä on rahaa ja taitoa, kyllähän ne pystyvät läppäreillään ja kännyköillään maksamaan.” (Päiväkeskusohjaaja 2)

Kansalaisia kehoitetaan nykyään usein myös osallistumaan digitaalisesti keskusteluihin, kehittämiseen, chatteihin ja äänestyksiin. Entä, jos kaikki osallistuminen siirtyy digitaaliseksi?

”Kuuluuko heidän äänensä, kun palautejärjestelmä on kuitenkin sähköinen?”
(Lähityöntekijä 1)

4.10 Yksilöhaastatteluiden analyysi

Haastatellut asunnottomuutta kokevat tai muuten heikossa asemassa olevat eivät haastattelujen perusteella ole digitaalisen yhteiskunnan ulkopuolella, mutta kylläkin osittain syrjässä. Haastattelujen litteroimisen ja teemoituksen jälkeen tekemäni samankaltaisuuskaavio auttoi minua syventymään siihen, mitkä ongelmat tai digitaalisen osallisuuden esteet nousivat eniten esille. Päätin, että aloitamme ensimmäisen työntekijöiden kanssa pidettävän työpajan kartoittamalla esteitä vielä kerran yleisellä tasolla, mutta että syventyisimme sen jälkeen erityisesti 1) sähköisen tunnistautumisen ongelmiin, 2) digitaalisten laitteiden puutteeseen, hajoamiseen tai vanhenemiseen sekä 3) saavutettavuuden ongelmiin.

Kaikki nämä kolme estettä vaikuttavat ihmisen perustoimeentulon ja terveyden ylläpitoon, mikäli lähtöoletamus tai vähintäänkin toive on, että ihminen selviytyy virallisten asioiden hoitamisesta digitaalisesti lähivuosien aikana. Digitaalinen osallisuus joka tapauksessa helpottaa asioiden hoitoa, elämänhallintaa ja osallisuutta, kuten opinnäytetyön luvussa 2.3 todetaan.

Toisaalta moni muu haastatteluissa esille nousseista ongelmakohdista, kuten sosiaalisten suhteiden virtuaalinen ylläpitäminen ja uuden oppiminen, ei toteudu ilman näiden kolmen mainitun osa-alueen sujuvuutta. Sisäänkäynti sähköisiin palveluihin tunnistautumalla, sähköisen laitteen ja liittymän omistaminen henkilökohtaisesti ja saavutettavat palvelut nousivat aineistoista oikeastaan välttämättömiksi, jotta digitaalinen osallisuus voisi toteutua.

Haastatellut asunnottomuutta kokeneet ja muut matalan kynnyksen päivätoiminta- tai kohtaamispaikkapalveluja käyttävät ihmiset käyttivät digitaalisia laitteita ja palveluita, mutta heillä oli selvästi ajoittaisia ongelmia viranomaispalveluita käytettäessä, lähinnä niiden vaikeakäyttöisyyden takia. Moni puhui myös kärsimättömyyden ja osaamattomuuden tunteista. Laitteiden ja liittymien kalleus tulivat esiin heidän haastatteluissaan.

Haastateltujen työntekijöiden näkökulmasta selkeästi eniten hankaluutta tuottivat tilanteet, joissa oli pitänyt selvittää tunnistautumisen tai hakemusten täyttämisen ongelmia tilanteessa, jossa asiakkaalla ei ole siihen tarvittavia välineitä. Työntekijät olivat myös huolissaan laitteiden hinnasta ja monikanavaisen palvelun vähenemisestä. He puhuivat kiireestä ja resurssien puutteesta. Monen työtehtävään on tullut digitukijan osa ilman siihen erikseen liittyvää koulutusta tai resurssia.

5 Tilastojen tulokset

5.1 Tilastojen ryhmittely samankaltaisuuskaavion avulla

Sininauhasäätiö oli tilastoinut tiedot 107 eri ohjaustilanteesta digilaitteen tai sähköisen palvelun käytössä Tuusulan päivätoiminnassa. Ryhmittelin tiedot samankaltaisuuskaavion avulla. Aluksi yritin ryhmitellä vastauksia samoihin teemoihin kuin haastattelut, mutta se ei onnistunut. Tilastoissa ei ollut esimerkiksi erikseen sähköisen tunnistautumisen ongelmia. Tilaston keräämisestä vastannut päiväkeskusohjaaja arvioi kuitenkin, että noin 40 prosenttiin digineuvontatilanteista liittyi myös sähköisen tunnistautumisen ongelmat.

Ryhmittelin aluksi vastaukset kolmeen erilliseen sarakkeeseen, jonka jälkeen tarkensin sarakkeita vielä niin, että niitä tuli yhteensä kahdeksan.

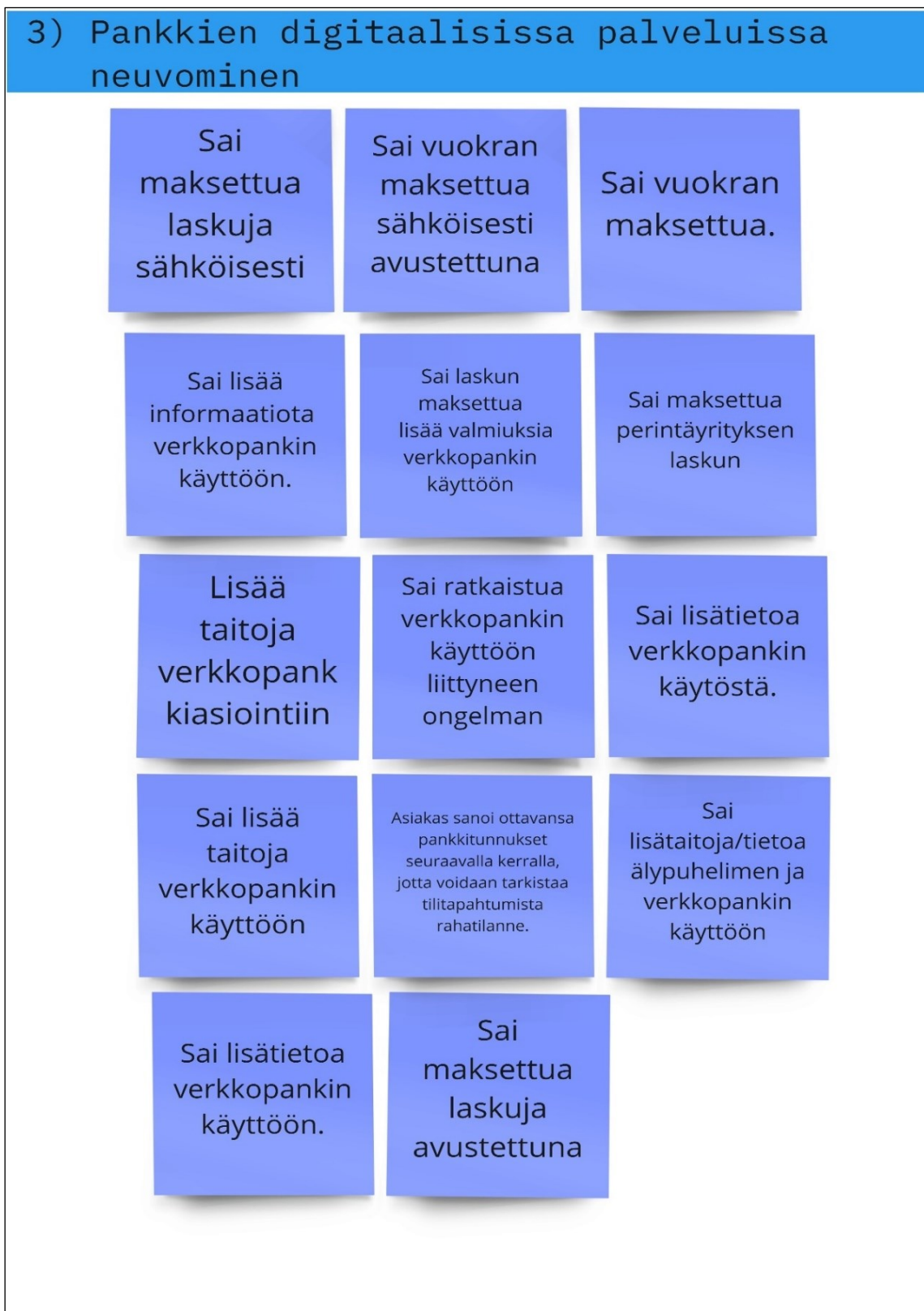


Kuva 1. Samankaltaisuuskaavio digineuvontatilanteita koskevasta tilastoinnista, sarake 1: Toimeentuloon ja tukiin liittyvissä digitaalisissa palveluissa neuvominen (Mustonen 2021).

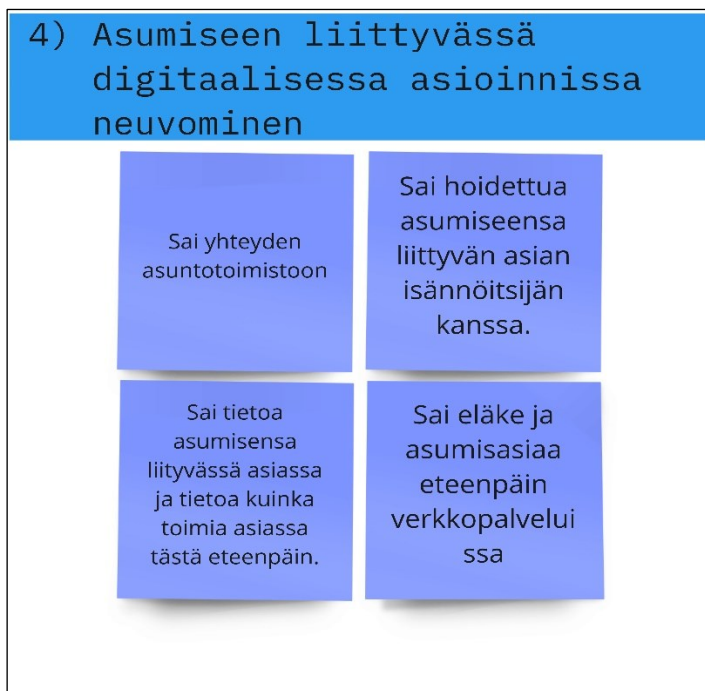
3) Digitaalisissa terveystalveluissa neuvominen



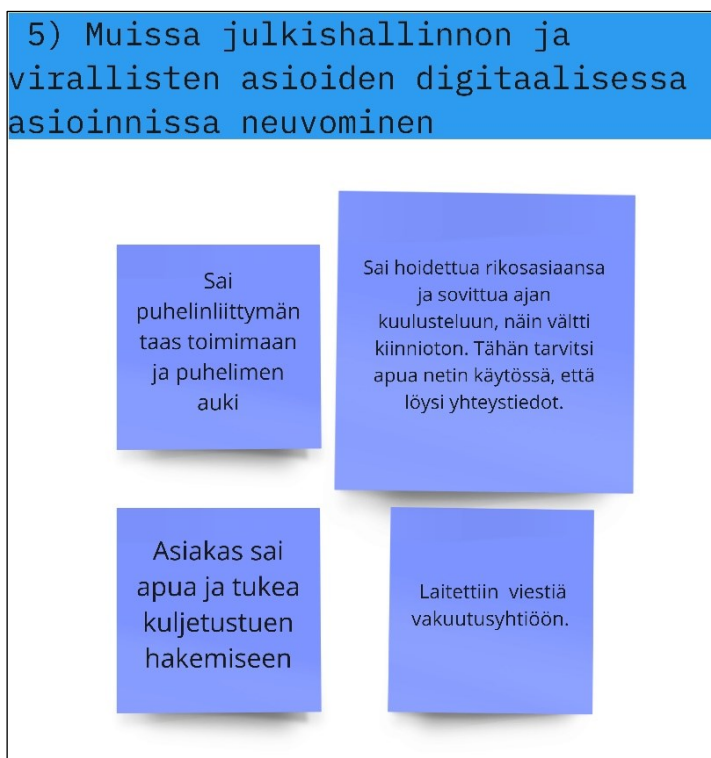
Kuva 2. Samankaltaisuuskaavio digineuvontatilanteita koskevasta tilastoinnista, sarake 2: Digitaalisissa terveystalveluissa neuvominen (Mustonen 2021).



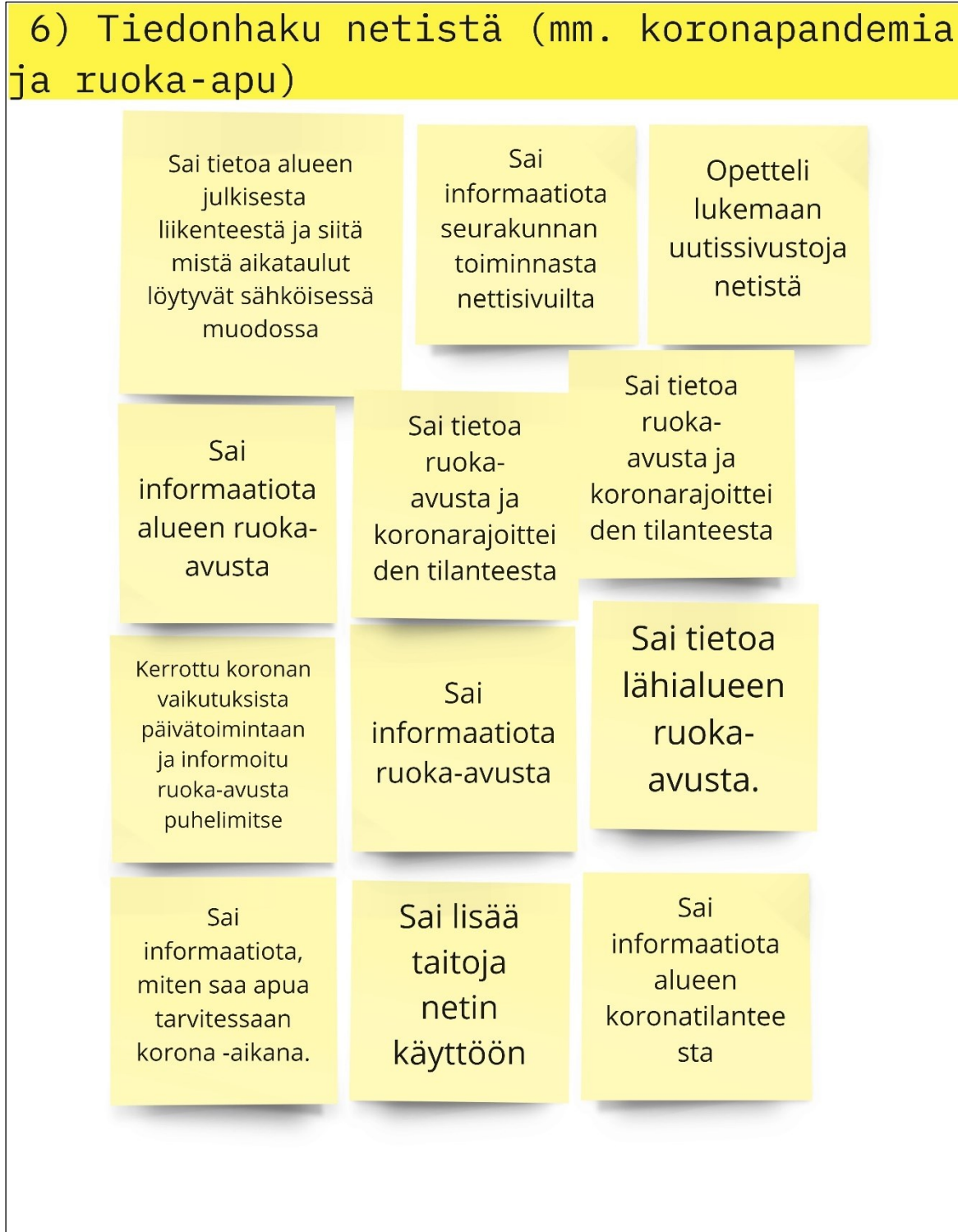
Kuva 3. Samankaltaisuuskaavio digineuvontatilanteita koskevasta tilastoinnista, sarake 3: Pankkien digitaalisissa palveluissa neuvominen (Mustonen 2021).



Kuva 4. Samankaltaisuuskaavio digineuvontatilanteita koskevasta tilastoinnista, sarake 4: Asumiseen liittyvässä digitaalisessa asiointissa neuvominen (Mustonen 2021).



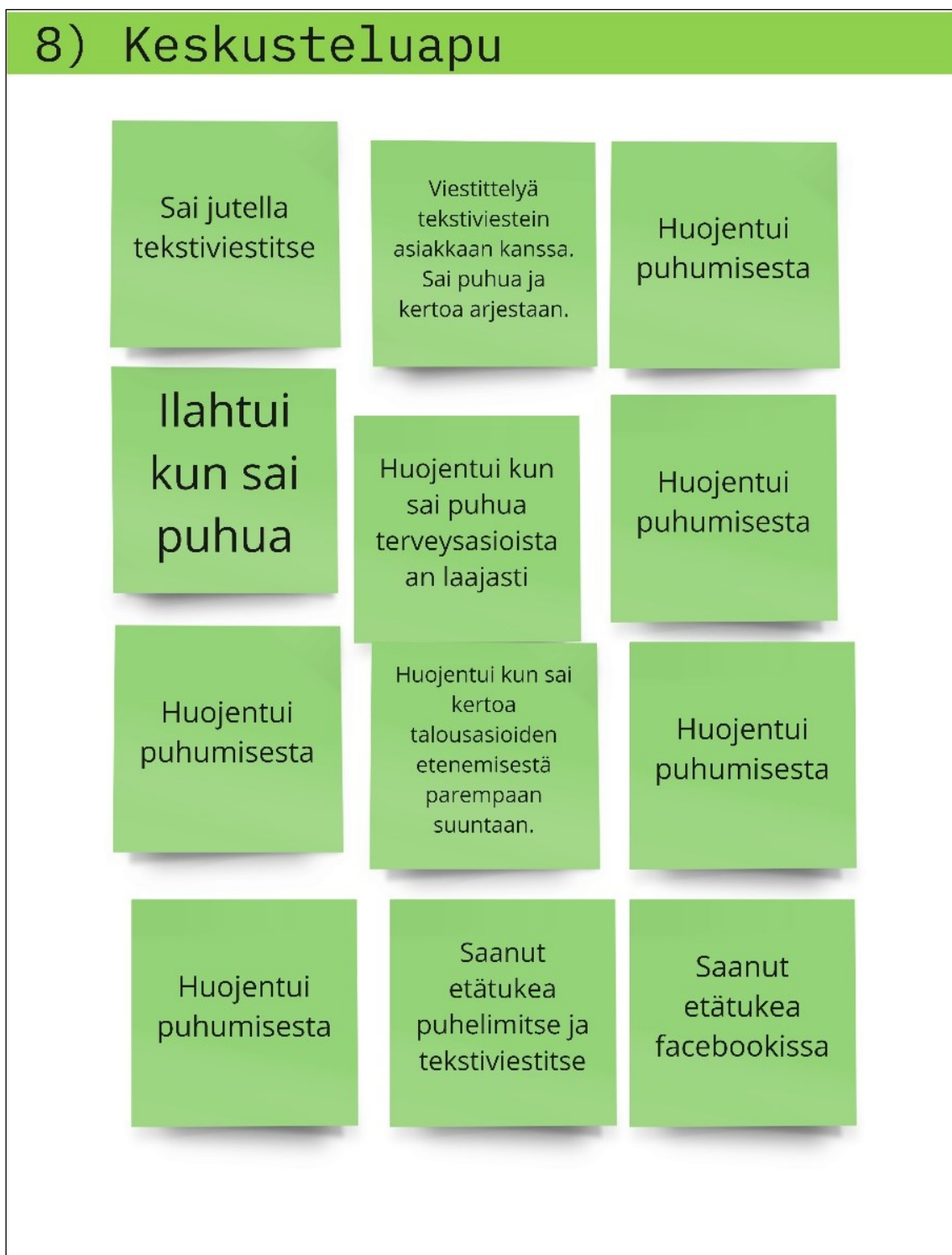
Kuva 5. Samankaltaisuuskaavio digineuvontatilanteita koskevasta tilastoinnista, sarake 5: Muissa julkishallinnon ja virallisten asioiden digitaalisessa asiointissa neuvominen (Mustonen 2021).



Kuva 6. Samankaltaisuuskaavio digineuvontatilanteita koskevasta tilastoinnista, sarake 6: Tiedonhaku netistä (mm. koronapandemia ja ruoka-apu) (Mustonen 2021).



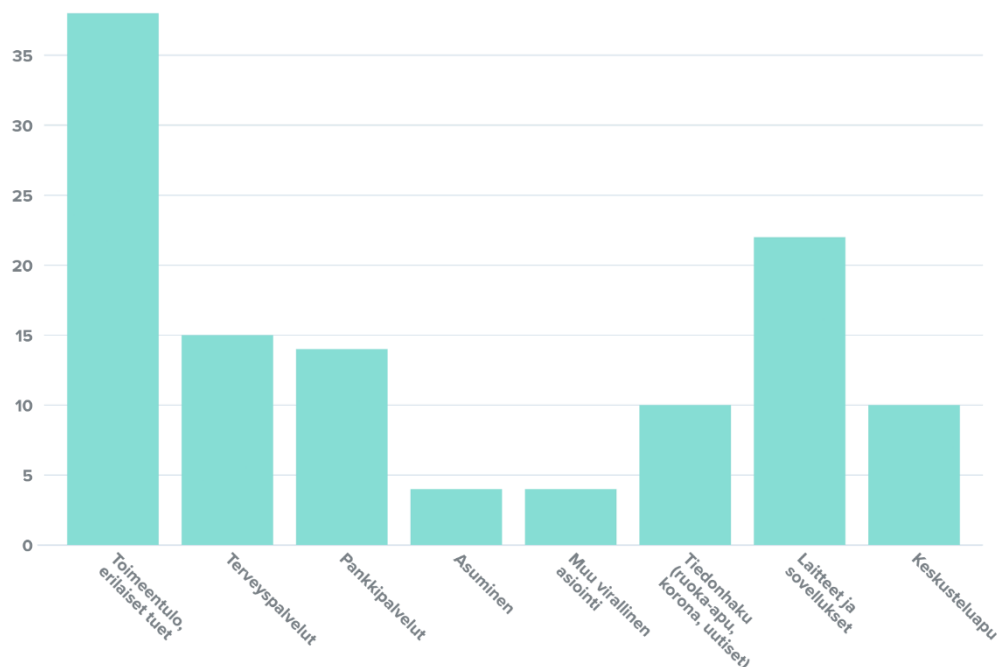
Kuva 7. Samankaltaisuuskaavio digineuvontatilanteita koskevasta tilastoinnista, sarake 7: Laitteiden ja sähköpostin käytössä neuvominen (Mustonen 2021).



Kuva 8. Samankaltaisuuskaavio digineuvontatilanteita koskevasta tilastoinnista, sarake 8: Keskusteluapu (Mustonen 2021).

Samankaltaisuuskaavioiden avulla tein vielä lopuksi yhteenvedon kaikista digineuvontatilanteista (Kuvio 11)

Tuusulan päivätoiminnan digineuvontatilanteet 1.8.2020-31.1.2021 (kpl)



Kuvio 11. Tuusulan päivätoiminnan digineuvontatilanteet (Mustonen 2021).

5.2 Tilastojen analyysi

Neuvontatilanteet todistivat samaa kuin haastattelut: eniten neuvontaa kaivattiin perustoimeentulon liittyvien sähköisten palveluiden hoitamisessa. Niiden määrä oli huomattavan paljon suurempi kuin muiden neuvontaa vaatineiden tilanteiden. Tämä voi kertoa monestakin seikasta: hankalista hakulomakkeista tai nettisivuista, puutteellisesta tiedosta tai monimutkaisilta tuntuvista asioista. Lappuja tarkasteltaessa huomaa kuitenkin, että noin puolet neuvontatilanteista on koskenut nimenomaan teknisiä ongelmia: Kelan verkkopalvelun opettelua ja liitetiedostojen lähettämistä.

Lisäksi asiakkaat olivat tarvinneet neuvontaa pankki- ja terveyspalveluiden käyttöön ja laitteiden, lähinnä älypuhelimien käyttöön. Koronapandemia näkyi niissä puheluissa, joissa kaivattiin tietoa poikkeustilan aikana auki olevista paikoista ja ruokajakelusta. Koronapandemian vaikutus saattaa näkyä myös etänä annetun keskusteluavun määrässä, joka on tässä tilastossa siis kirjattu digineuvonnaksi.

6 Luotainten tulokset

6.1 Luotainten määrä jäi vähäiseksi

Luotainten hyöty jäi melko vaisuksi, sillä asiakasnäkökulmasta täytettyjä luotaimia sain takaisin 15 kappaletta, ohjaajien vain kaksi. Syyksi arvelen antamani puutteellisen perehdytyksen tai lomakkeiden liian niukan selitetekstin. Kävimme läpi lomakkeet luovutustilanteessa, mutta niitä olisi voinut käydä läpi käytännön esimerkein. Olimme yhteydessä lomakkeista kahteen otteeseen ennen varsinaista palautusta. Tuolloin päiväkeskusohjaajat mainitsivat, että olivat ehkä täyttäneet lomakkeita ”väärin” eli täyttäneet asiakkaiden esiin tuomia digitaalisen asioinnin ongelmia ohjaajien lomakkeeseen. Koska ohjaajien näkökulmaa eritteleviä lomakkeita palautettiin vain kaksi kappaletta, yhdistin vastaukset samaan taulukkoon.

Tuusulan päivätoiminta, kevät 2021 Kysely/ Satu Mustonen, LAB-ammattikorkeakoulu

DIGITAALISTEN PALVELUIDEN JA LAITTEIDEN KÄYTTÖ / OHJAAJA

Ongelman nimi ELÄKEEN HAKEMINEN VERKKOPALVELUSSA KEVÄ

(Tarkempi kuvaus)
HAKEMUKSESA EPÄSELNÄ KOHTA, JONKA TÄYTTÄMISEEN EI LÖYTYNYT OHJETTA GOOGLETAMALLA

Minkälaista apua oli tarjolla?
SITIN KEVÄN ASIAKASPALVELUUN JA SAIN AVUN

Minkälaista apua olisit kaivannut?
KIRJALLISET OHJEET LOMAKKEEJSA

Kuva 9: Luotainlomake digitaalisesta ongelmatilanteesta ohjaajan näkökulmasta.

Suurin osa luotainlomakkeissa kuvatuista ongelmista liittyi jälleen jollakin tavalla toimeentuloon, sote- tai pankkipalveluihin. Vähemmän ongelmia aiheuttivat vapaa-aikaan liittyvät tai itse laitteen tekniikkaan liittyvät ongelmat. Seuraavassa tilanteet ovat kuvattuna taulukkoon.

Digitaalisten palvelun tai laitteen käytön ongelmatilanne	Tarkempi kuvaus	Minkälaista apua oli tarjolla?	Minkälaista apua olisit kaivannut?
Asiakas ei pääse pankin sivuille	Asiakas tarvitsee tiliotteet, mutta Nordean sivu ei aukea.	Yritin auttaa, mutta asiakas ei jaksanut odottaa, että sivut avautuvat.	Paremmat laitteet.
Laskujen maksu	Autettu menemään verkkopankkiin ja maksamaan laskut & vuokra, asiakkaalla huono näkö, ikää, haasteita painella tunnuslukulaitteen nappeja	-	-
Pankin tunnuslukulaitteen käyttö tunnistautuessa palveluun	-	Vain kirjallinen ohje pankin sivuilla.	-
Eläkkeen hakeminen verkkopalvelussa (Keva)	Hakemuksessa epäselvä kohta, jonka täyttämiseen ei löytynyt ohjetta googlaamalla.	Soitettu Kevan asiakaspalveluun ja saatu apu.	Kirjalliset ohjeet lomakkeeseen.
Tiliotteen toimittaminen Kelaan	TTT-hakemus oli hylätty kolme kertaa. Perusteena oli, että tarvittavia tietoja ei ollut toimitettu. Asiakas oli toimittanut kolme kertaa tilin tapahtumatiedot.	Päiväkeskusohjaaja haki tilitiedot.	Kelasta olisi voitu ohjeistaa asiakasta, mikä on tilitapahtumien ja tiliotteen ero.
Kelan päätöksen lukeminen verkkopalvelussa	Asiakas ei löytänyt päätöstä eikä itsenäisesti ymmärtänyt lukemaansa.	Päiväkeskusohjaaja selitti asian auki ja neuvoi, mistä päätös löytyy. Asiakas olisi voinut soittaa asiakaspalveluun.	Selkeät verkkopalvelun sisällöt. Selkokieliset päätökset.
Asuntohakemus Helsingin kaupungin asunnot Oy:hyn	Asiakas ei osaa käyttää nettiä. Ei ole ikinä tehnyt sähköistä hakemusta.	Päiväkeskusohjaaja teki puolesta ja asiakas katsoi vieressä.	-

Verokortin hakeminen eläkettä varten Verohallinnon nettisivuilta	Lomakkeelta ei löytynyt selkeää ohjetta sen täyttämiseen.	Puhelinsoitto Verohallinnon asiakaspalveluun auttoi. Tekivät verokortin odottaessa ja lähettivät sen hakijalle	-
Koronaviilkun asennus puhelimeen	Asiakas ei osannut asentaa. Ohjeet asentamiseen olisivat löytyneet netistä, mutta asiakas ei osannut käyttää nettiä.	Päiväkeskuksen ohjaaja auttoi asiakasta.	Koronaviilku -apu voisi toimia asiakaspalvelu-tyyppisesti tai mielellään fyysisesti esim. kunnan sote-palveluiden yhteydessä.
Tietokoneen käyttäminen	Asiakas ei ole osannut käyttää tietokonetta, luotu yhdessä sähköpostitili ja tehty asuntohakemus Tori.fi -nettipalveluun.	Päiväkeskuksen ohjaaja on näyttänyt, mistä pitää painaa, kerrottu asetusten yms. Merkityksestä, miten hiirellä voi skrollata jne.	-
Kännykän vastaajan numero oli väärä	-	Päiväkeskusohjaaja yritti auttaa muokkaamalla numeroa, päivittämällä puhelimen ja palauttamalla tehdasasetukset. Apua sai vasta menemällä puhelinliikkeeseen.	Etätuki tekniseen tukeen.
Puhelimen päivittäminen	Puhelin ei toiminut ennen kuin sen päivitti.	Päiväkeskusohjaaja päivitti puhelimen.	-
Kuvien lähettäminen puhelimella	-	Päiväkeskusohjaaja on näyttänyt, kuinka lähettää ja vastaanottaa kuvia puhelimella.	-
Kopioiden tarvitseminen, kirjastot kiinni	Asiakas tarvitsi kopioita asiakirjoista. Kirjastot olivat kiinni ja rahat vähissä).	Päiväkeskuksessa tulostettiin asiakirjat maksutta.	-
Puhelimen myynti-ilmoituksen kuva	-	Päiväkeskusohjaaja on ottanut omalla puhelimellaan kuvan asiakkaan puhelimesta ja lähettänyt kuvan asiakkaan sähköpostiin. Asiakas osannut itse laittaa ilmoituksen	-

		päiväkeskuksen asiakaskoneella.	
Tarkistettu matalan kynnyksen kohtaamispaikan aukioloaika	-	Päiväkeskusohjaaja etsinyt kohtaamispaikan numeron ja antanut asiakkaan soittaa omalla puhelimellaan.	-
Sähköpostitilin luominen	-	Päiväkeskusohjaaja on neuvonut.	Esimerkiksi kirjastossa voisi olla joku kurssi

Taulukko 1: Luotainkyselyn tulokset

6.2 Luotainten analyysi

Myös luotainkyselyn vastauksissa kerrotuissa ongelmatilanteista suuri määrä eli noin puolet koski virallisten hakemusten tekemistä. Muut tilanteet koskivat ongelmia laitteiden käytössä tai päivityksissä sekä esimerkiksi sähköpostiosoitteen hankintaa ja aukioloaikojen selvittämistä. Luotaimet vahvistivat edelleen käsitystä siitä, että oleellisinta olisi selvittää nimenomaan niitä digitaalisia esteitä, jotka hankaloittavat toimeentuloon ja asumiseen liittyvien asioiden edistämistä asunnottomuutta kokevan ihmisen elämässä.

Luotainkyselyjen tulokset tuovat esiin myös päiväkeskusten työntekijöiden suurta roolia sähköisten palveluiden eräänlaisina tulkkeina tai jopa asiakaspalveluna. Aina asunnottomuutta kokevalla ihmisellä ei ole mahdollisuutta saada tällaista matalan kynnyksen henkilökohtaista, kohtaavaa tukea. Silloin luotaimissa olleita ongelmia ei varmastikaan saataisi selvitettyä.

Onko yhdenvertaisuutta edistävää, että esimerkiksi Helsingin kaupungin vuokra-asuntoa ei voi hakea kuin sähköisesti? Miten saada tukea, jos sitä on tarjolla vain netissä tai puhelimitse, jos ihmisellä ei ole laitteita näihin? Olisi syytä toteuttaa luotaintutkimusta laajemmassa mittakaavassa sekä asunnottomien ja asunnottomuustaustaisten että heidän kanssaan työskentelevien ammattilaisten parissa, jotta esteiden toistuvuudesta ja tarkemmista syistä saataisiin vielä kattavammin tietoa.

7 Yhteissuunnittelun eteneminen ja tulokset

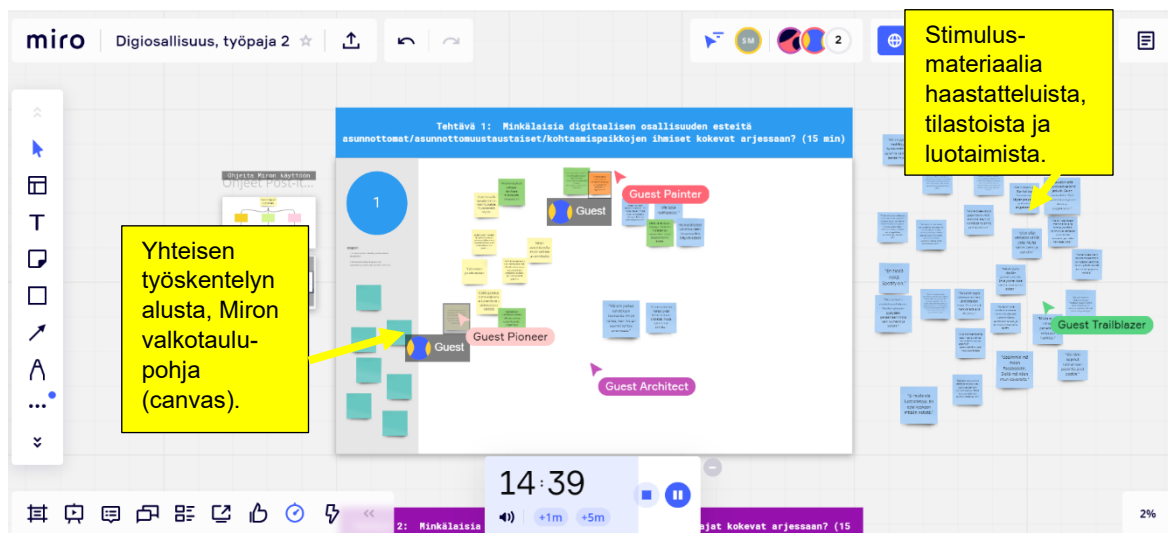
7.1 Ensimmäinen työpaja

Työpajojen aluksi jokainen esittäytyi kertomalla lyhyesti, kuka on ja mistä organisaatioista / työtehtävästä tulee. Sen jälkeen esittelin kehittämistyöni etenemisen lyhyesti diojen kera sekä kerroin, mitä työpajassa oli tarkoitus pohtia. Sitten kävimme lyhyesti läpi Miron toiminnan ja kerroin vielä työpajan tarkemman aikataulun. Olin myös tehnyt lyhyet ohjeet Miron käytöstä työskentelypohjalle. Siten osallistuja saattoi käydä kertaamassa Miron peruskäyttöä työskentelyn aikana. Käytännössä työskentelimme post it -lappu menetelmällä kooten vastauksia Miron pohjille (canvas).

Ensimmäisessä työpajassa pohjia oli kolme Miron valkotaululla. Ensimmäiseen pohjaan koottiin vastauksia kysymykseen minkälaisia digitaalisen osallisuuden esteitä asunnottomuutta kokevat / kohtaamispaikkojen asiakkaat kohtaavat arjessaan, toiseen pohjaan osallistujat miettivät vastauksia samaan kysymykseen, mutta päiväkeskusten ja kohtaamispaikkojen työntekijöiden näkökulmasta. Kolmannella pohjalla osallistujat pohtivat sitä, miten ensimmäiseen ja toiseen pohjaan kerätyt haasteet ja esteet näkyvät palveluntuottajien päässä (pankki, Kela, sosiaaliviranomaiset, terveysviranomaiset ym.) ja minkälaisia seurannaisongelmia niistä kenties koituu. Jokaisen pohjan vieressä oli stimulusmateriaalina haastatteluista kerättyä kokijatietoa anonyymeinä sitaatteina. Osallistujat saivat myös kopioida ja kommentoida suoraan tätä stimulusmateriaalia pohjalle, jos se tuntui heistä juuri oleelliselta.

Jokainen osallistuja työskenteli itsekseen kymmenen minuuttia, ja työskentelyjen väleissä osallistujat keskustelivat johdattelmanani toiset kymmenen minuuttia. Nauhoitin keskustelut. Olin arvellut, että etänä työskentely on raskasta eikä houkuttele pitkiin puheenvuoroihin, mutta aika loppui kesken ja minulta jopa toivottiin ensimmäisen ryhmän työpajassa, että seuraavassa työpajassa keskustelulle jäisi enemmän aikaa. Suunnitellussa aikataulussa ei keskustelun ryöpsähtämisen takia aivan pysytty.

Ensimmäisen työpajan jälkeen kokosin samankaltaisuuskaavion avulla vastauksia erilaisiin teemoihin. Tätä kautta löysin kolme pääteemaa, jotka nostin toisen työpajan pohjille.

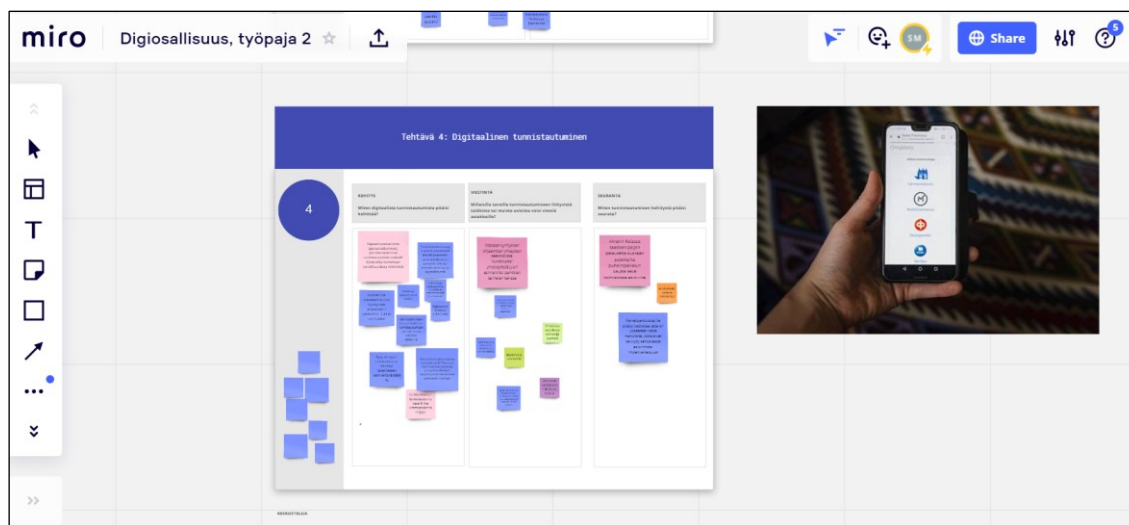


Kuva 10: Osa ensimmäisen työpajan näkymästä Miro-alustalla (Mustonen 2021).

7.2 Toinen työpaja

Toinen työpaja oli toiminnallisesti hyvin samankaltainen kuin ensimmäinen työpaja. Tunnelma oli alusta saakka rentoutuneempi, koska osallistujat tiesivät jo toisensa ja Miro oli tutumpi työvälineenä.

Valkotaulupohjia oli yhteensä seitsemän. Niissä keskityttiin pohtimaan kolmea ensimmäisestä yhteissuunnittelun työpajasta nousutta digitaalisen osallisuuden estettä tarkemmin. Ensin osallistujat ryhmittelivät vastauksia nelikenttään, jonka otsikot olivat 1) Mikä on ongelma 2) Kenelle on ongelma 3) Missä ja milloin ongelmat aiheutuvat ja 4) Miksi ongelmat aiheutuvat. Selvensin näitä kysymyksiä vielä suullisesti.



Kuva 11: Osa toisen työpajan näkymästä Miro-alustalla (Mustonen 2021).

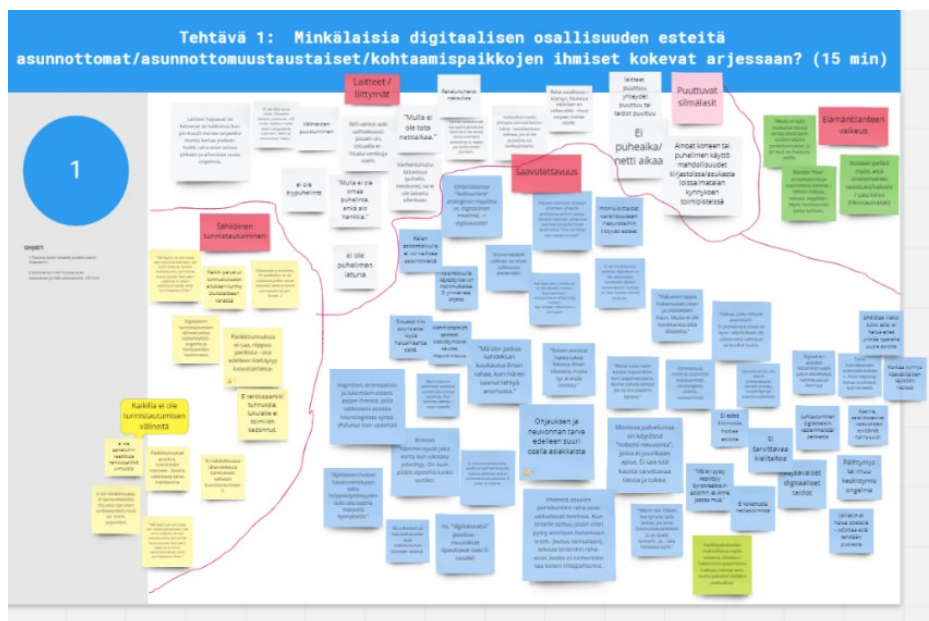
Tämän jälkeen samaa digitaalisen osallisuuden estettä pohdittiin eri näkökulmista: miten sitä pitäisi kehittää, kuka sitä voisi kehittää, miten siitä pitäisi viestiä ja miten kehittämisen seuranta järjestettäisiin. Myös tässä työpajassa työskenneltiin ensin itsekseen ennalta määrätty aika ja jokaisen osion jälkeen keskusteltiin minun johdattalemanani. Viimeiseksi osallistujat ideoivat vielä vastauksia pohjaan, jonka nimi oli ”Out of the box / villi laatikko”, johon he saivat ideoida mielikuvituksellisimpia ideoitaan digitaalisen osallisuuden esteiden vähentämiseksi aiempiin pohjiin kirjaamiensa ideoiden ja ajatusten pohjalta.

7.3 Ensimmäisen työpajan tulokset

Työpajassa käsiteltiin digitaalisen osallisuuden esteitä siis kolmesta näkökulmasta: asunnottomuutta kokevien ja muiden matalan kynnyksen toimipisteissä kävijöiden, työntekijöiden ja palveluntuottajien näkökulmasta.

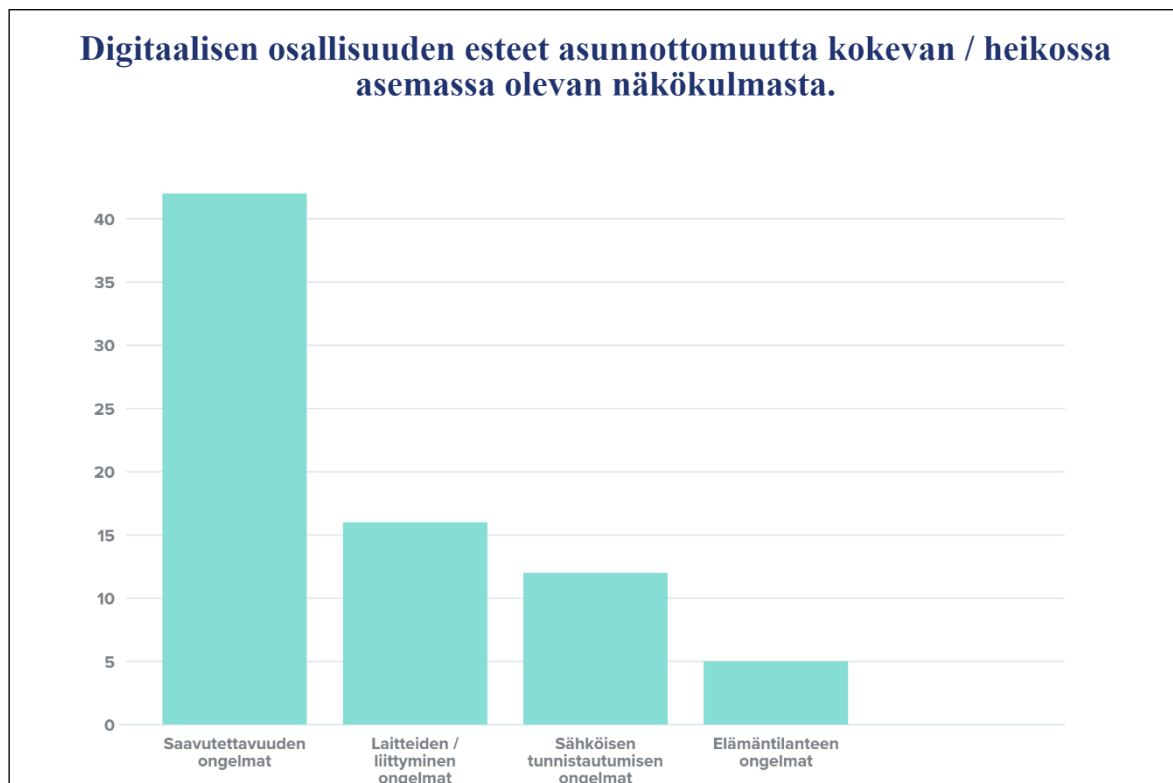
Työskentely tuotti paljon myös uutta tietoa, varsinkin siitä, mitä ongelmia työntekijöillä on, kun he yrittävät edistää asiakkaiden digitaalista osallisuutta ja miten nämä ongelmat näkyvät palveluntuottajille. Vaikka varsinaista ideointia esteiden ja ongelmien ratkaisuihin tuotettiin vasta yhteissuunnittelun toisessa työpajassa, syntyi jo ensimmäisen työpajan aikana varsinkin keskusteluissa paljon myös parannusehdotuksia.

Tein jokaiselle pohjalle samankaltaisuuskaavion. Tällä kertaa sekä pohjille kertyneissä vastauksissa että keskustelussa nousi kaikkein eniten esiin palveluiden saavutettavuuden moninaiset haasteet, varsinkin kun käsitelimme esteitä asunnottomien tai muuten heikossa asemassa olevien ihmisten näkökulmasta.



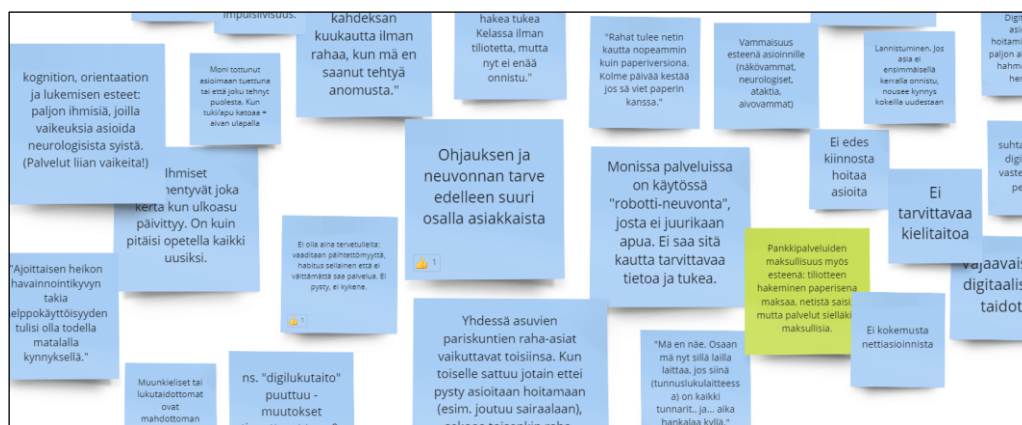
Kuva 12. Ensimmäisen työpajan samankaltaisuuskaavioksi ryhmiteltyjä vastauksia (Mustonen 2021).

Lappuja kertyi eniten tälle ensimmäiselle pohjalle. Tulokset olivat hyvin samankaltaisia haastattelujen ja luotainten kautta saatujen vastausten kanssa: saavutettavuuden, sähköisen tunnistautumisen ja laitteiden puuttumisen ongelmat toistuivat.



Kuvio 12. Digitaalisen osallisuuden esteet asunnottomuutta kokevan / heikossa asemassa olevan näkökulmasta (Mustonen 2021).

Vastauksissa nousi esille ristiriita digitaalisten palveluiden näennäisen helppokäyttöisyyden ja nopeuden sekä asunnottomuutta kokevien ja muiden matalan kynnyksen palveluita tarvitsevien ihmisten digiosallisuuskokemuksen välillä. Varsinkin palveluntuottajat nostivat esiin digitaalisten palveluiden nopeutta ja kustannustehokkuutta, vaikkakin he totesivat, että aina on ihmisiä, joille digiasiointi ei onnistu. Viranomaiskielen mutkikkuus, asiointikunto sekä kognition ja orientaation ongelmat nousivat esille monessa lapussa.



Kuva 13. Ote työpajan pohjasta, johon kerättiin asunnottomuustaustaisten kokemia digitaalisen osallisuuden esteitä (Mustonen 2021).

Keskusteluissa paneuduttiin osaan pohjilla olevista yksittäisistä ongelmankuvauksista vielä syvällisemmin. Suurin osa keskusteluista alkoi ja soljui eteenpäin ilman kehotusta eikä juurikaan vaatinut fasilitointia.

Esiin nousi myös uudestaan se, miten monimutkaista on selvittää henkilöllisyystodistuksensa ja verkkopankkitunnuksensa kadottaneen asiakkaan tilannetta.

”Useimmille se on tosi iso vyyhti, että mitä me tehdään ensin ja mistä me saadaan maksisitoumus henkkareihin ja tiliotteita ulos, että me saataisi sitä muuta rahaa anottua. Varsinkin jos asiakas on päihtynyt, niin se on iso vyyhti selvittää.”
(Päiväkeskusohjaaja 2)

Kelan asiantuntija korosti sitä, että päätöksiä voidaan tehdä myös puhelimitse, jos tunnistautuminen onnistuu. Hän myös korosti, että kaikenlaisia asiointitapoja on tarjolla jatkossakin, digitaalisen asiointin lisäksi. Työntekijätkin olivat huomanneet, että koronapandemian aikana puhelinpalvelun vastausajat olivat lyhentyneet.

Keskustelussa tuotiin esille myös matalan kynnyksen sähköisen asiointipalvelun tarve nimenomaan tapauksissa, jotka ovat monimutkaisia, isoja vyyhtejä selvittää. Samaan tapaan kuin matalan kynnyksen päiväkeskus auttaa asunnottomia asiakkaita heidän arkensa haasteissa antamalla hetken levätä, tavata toisia, syödä ja peseytyä, voisi matalan kynnyksen asiointipalvelu tarjota apua tilanteessa, jossa ihminen joutuisi kenties käymään useamman viranomaisen luona asioimassa. Yksi osallistujista ehdotti malliksi aikuisille suunnattua Ohjaamo. Nuorille jo olemassa olevaa palvelua onkin kaavailtu esiselitysvaiheeseen saakka ainakin Keravalle (Minkkinen 2019) ja Rovaniemelle (HS 30.10.2019).

Tällaisena yhteisenä portaalina nostettiin esiin Suomi.fi -palvelu, jonka olisi tarkoitus toimia kaikkien viranomaisten yhteisenä alustana. Se ei kuitenkaan toimi kuten sen on ajateltu toimivan, ainakaan vielä, sillä yleensä kansalainen ohjautuu sivulta viranomaisten omiin palveluihin tai nettisivuille. Suomi.fi -sivuilla ei myöskään ole vielä yksityisiä toimijoita, kuten pankkeja. Toisaalta, jos ihmisellä ei ole laitetta, ei hän pääse digitaalisiin palveluihin muutenkaan käsiksi. Hyvänä esimerkkinä monen eri palvelun yhteisestä, kasvokkaisia palveluja tarjoavasta toimipisteestä nostettiin esiin Kalasataman palvelupiste, jossa työskentelee samassa tilassa Kelan palveluneuvoja ja kaupungin sosiaalitoimiston työntekijä.

”Kun Kelan ja aikuissosiaalityön tyyppi jakavat arjen käytännöt, menevät ehkä yhdessä ruokatauolla hakemaan pitsaa, niin he löytävät yhteisen sävelen. He eivät ehkä luovuta sillä tavalla, että tuo kuuluu tuolle ja tuo tuolle. Että ihmisiä ei niin paljon luukutettaisi.” (Lähityöntekijä 2)

Tämä yhteisen ymmärryksen ja yhteistyön toive oli nähtävissä myös kommentissa, jossa palveluntuottajien epäiltiin olevan vieraantuneita asiakkaiden todellisesta elämäntilanteesta.

”Palveluntuottaja ei aina ymmärrä asiakkaan elämän realiteetteja, kun ”vaatii” asiakkaalta asioita, esim. ulkona asuva digitaidoton asiakas.”

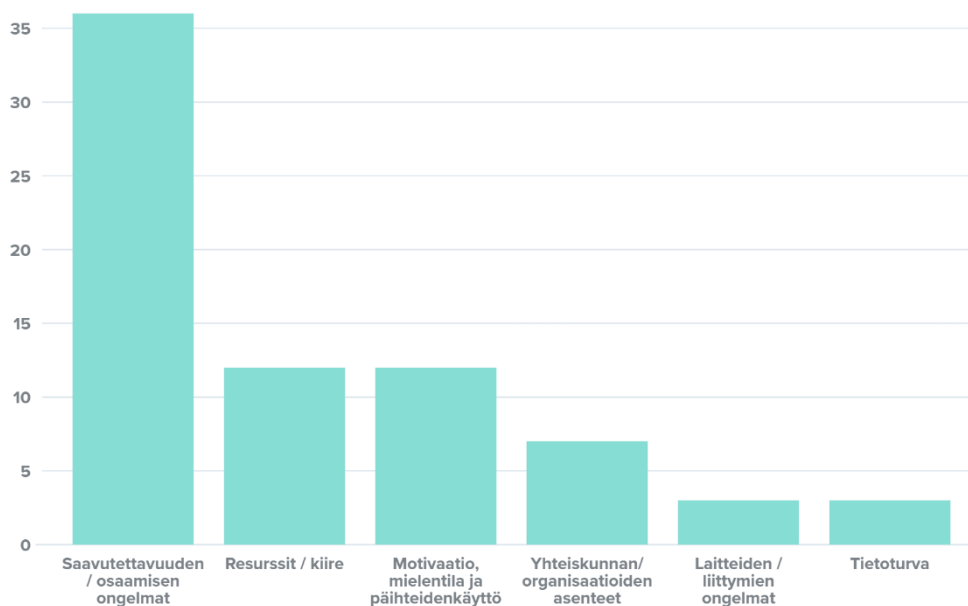
Kun osallistajat pohtivat esteitä päiväkeskusten ja muiden matalan kynnyksen kohtaamispaikkojen työntekijöiden näkökulmasta, vastauksissa oli enemmän hajontaa. Saavutettavuuden lisäksi rinnalle nousi tärkeinä huomioina resurssien puute ja kiire, asiakkaiden mielentilaan, motivaatioon ja päihteidenkäyttöön liittyvät seikat, tietoturvariskit sekä kiinnostavana nostona yhteiskunnan tai omien työnantajaorganisaatioiden kielteinen suhtautuminen kohderyhmän digitaaliseen osallisuuteen.

Pankin asiantuntija kysyi, voisivatko työntekijät kannustaa ja motivoida omalla työllään asiakkaiden motivaatiota laitteiden ja sovellusten käyttöönottoon. Työntekijät huomauttivat, että asiakkaiden motivaatiota syö toistuva epäonnistuminen. Myös Kelan asiantuntija korosti, että hyvin harvalla asiakkaalla on mistään muusta riippumaton motivaation puute, vaan kyseessä on usein lannistuminen jatkuvien epäonnistumisten takia.

Sininauhaliiton hanketyöntekijä huomautti, että innostuksen ja motivaation tulisi lähteä jostain, mikä tuottaa iloa ja nautintoa, sillä kukaan ei varsinaisesti nauti hakemuspaperien täyttämistä. Digituessa tulisi ottaa huomioon laitteiden viihdekäyttäminen apuna virallisten asioiden hoidossa. Tämä vaatii kuitenkin resursseja työntekijöiltä.

”Kun tein voileivät, esittelin erilaisia laitteita ja pelattiin ensin Angry birdsejä, oli helpompi hoitaa myös virallisia asioita.” (Hanketyöntekijä 1)

Digitaalisen osallisuuden esteet matalan kynnyksen päiväkeskuksen tai kohtaamispaikan työntekijän näkökulmasta.



Kuvio 14: Digitaalisen osallisuuden esteet matalan kynnyksen päiväkeskusten ja kohtaamispaikkojen työntekijöiden näkökulmasta (Mustonen 2021).

Työntekijät kokivat raskaaksi tilanteiden selvittämisen silloin, kun asiakkaalla oli haasteita jaksamisen, keskittymisen, asiointikunnon tai kielen kanssa, varsinkin silloin,

jos asiakkaalta puuttuivat henkilöllisyystodistus ja sähköisen tunnistautumisen välineet. Päiväkeskusohjaajat halusivat tuoda esiin Kelan työntekijälle, miten hankalaa on esimerkiksi se, ettei toimeentulotuen sähköinen haku onnistu englanniksi. Kelan työntekijä tarkasti asian työpajan aikana ja selvisi, että sivuilta löytyy ainoastaan tulostettavia englanninkielisiä kaavakkeita. Toisaalta Kelan kieltä sen nettisivuilla luonnehdittiin selkeämmäksi kuin Helsingin kaupungin virastojen kieltä.

Kolmannella pohjalla osallistujat pohtivat, miten ongelmat näkyvät palveluntuottajien päässä ja mitä seurannaisongelmia niistä saattaa koitua. Vastauksia tuli paljon ja niistäkin suurin osa koski jollakin tapaa saavutettavuutta. Vastauksia oli kuitenkin hankala ryhmitellä samantyyppiseen samankaltaisuuskaavioon kuin kahden muun pohjan vastauksia. Näissä vastauksissa tuli esiin asioita, mitä muilla pohjilla ei tullut. Esille tuli niitä tilanteita ja tunteita, joita palveluntuottajan päässä käydään läpi: asiakkaat vaativat takautuvasti ja nopeasti päätöksiä, asiakkaat saattoivat kadota, hakemukset olivat puutteellisia ja liitteettömiä tai liitteet niin omalaatuisia, että niistä oli vaikea saada selkoa. Myös suoran aggressiivista suhtautumistakin oli koettu. Pankkien toiminnalliset ongelmat tuottavat ongelmia myös Kelan päässä, totesi Kelan asiantuntija. Jos pankin sivuilta ei saa tallennettua kuin yhden kuukauden tiliotteen, ei se useinkaan riitä toimeentulotuen hakemiseen. Toisaalta myös palveluntarjoajan päässä koetaan resurssipulaa, kun monimutkaiset tilanteet vaatisivat kasvokkain tapahtuvaa asiointia.

”Usein palveluissakin tiedostetaan, että hyväosaiset suunnittelevat toisille hyväosaisille - mutta miten taklata tämä? Voi ehdistaa myös työntekijöitä palveluissa!” (nimeton lappu)

Kiinnostava oli pankin asiantuntijan kommentti, jonka mukaan puhelinpalveluistakin haluttaisiin monessa yrityksessä eroon, sillä ne vievät aikaa ja resursseja. Toisaalta hän totesi, että asiakas ei välttämättä saa apua ongelmaansa chateissa, jotka varsinkin robottitoimintoisina ovat vielä melko alkeellisia.

Kelan asiantuntija puolestaan huomautti, että sosiaalityön rajapinta on hyvin lähellä toimeentulotuen käsittelijöiden työtä, mutta resursseja tehdä sosiaalityötä ei ole.

Työskentely tuotti materiaalia niin paljon, että oli pakko tehdä karsintaa ja valita toiseen työpajaan käsiteltäväksi määrällisesti eniten mainintoja saaneet kolme digitaalisen osallisuuden esteitä: saavutettavuuden esteet, laitteiden puutteen tai vanhenemisen esteet sekä sähköisen asioinnin ongelmien tuottamat esteet.

”Jos se henkkari olisi digitaalinen, niin se voitaisiin digitaalisesti toimittaa siihen sun uuteen puhelimeen, ei haittaisi vaikka puhelin katoaisi.”

Toisaalta työpajassa tunnistettiin näiden ideoiden kohdalla tietoturvan ja laitteiden puuttumisen haasteet. Tärkeänä pidettiin sitä, ettei tarvitsisi hyppiä kahden eri sovelluksen välillä. Osallistujat toivat myös moneen otteeseen esille, että palveluihin pääsisi jatkossakin monimuotoisia reittejä pitkin, myös kasvokkaista asiointia käyttäen. Haasteena pidettiin sitä, että sähköinen tunnistautuminen on rakennettu keskivertokäyttäjää ajatellen, ei heikoimmassa asemassa olevan ihmisen näkökulmasta. Ratkaisuksi ehdotettiin myös säännöllistä opastusta tunnistautumiseen esimerkiksi yhteistyössä Kelan ja pankkien kanssa jalkauttamalla opastusta sinne, missä asiakkaat ovat: matalan kynnyksen kohtaamispaikkoihin tai virastoihin, enemmän käyttäjänsä näköisellä kielellä. Osallistujat olivat sitä mieltä, että sähköisen tunnistautumisen ongelmista pitäisi kertoa enemmän palveluntuottajille.

Esille tuotiin moneen otteeseen myös sähköiseen tunnistautumiseen liittyvä taloudellinen epätasa-arvo. Pankkikonttorista haettujen tiliotteiden hintaa pidettiin perustoimeentulolla elävälle ihmiselle kohtuuttoman hintaisena. Maksuhäiriöinen joutuu maksamaan usein puhelinoperaattorille panttimaksun saadakseen liittymän. Jos tätä rahaa ei ole, ratkaisuna on prepaid-liittymä, joka taas hankaloittaa asiointia, kun puhelinnumero vaihtuu tiuhaan.

7.4.2 Saavutettavuus

Saavutettavuutta lisäisi osallistujien mielestä palveluiden vuorovaikutteisuus, tai ehkä jopa palveluntarjoajan taholta tuleva proaktiivinen viesti asiakkaalle. Kansallisen tekoälyohjelma Aurora AI:n toivotaan tuovan näitä elementtejä palveluihin, sanoi yksi osallistuja.

”Palveluiden pitäisi ottaa asiakkaisiin yhteys, ei toisinpäin.”

”Ennen hoitaja saattoi soittaa kotiin, että täällä olisi nyt tulleet nämä tulokset. Ongelma on, että ihmisen omille harteille jätetään paljon sen sijaan, että se homma hoituisi ohjatusti.”

Matalan kynnyksen toimipisteiden työntekijät toivat esiin omien resurssien vajavaisuuden saavutettavuuden lisäämisessä. Digituki vie aikaa eikä siihen ole yleensä erikseen korvamerkitty rahaa tai aikaa.

Virastojen toivottiin myös välillä jalkautuvan matalan kynnyksen päiväkeskuksiin tai vähintäänkin tekevän yhden luukun toimipisteitä lisää, niin ettei asiakkaan tarvitsi kiertää

luukulta toiselle. Ehdotettiin myös, että ihminen saisi valita vaikkapa terveysasemalle mennessään, toivooko hän jonkun ohjaavan häntä palvelupolulla vai pärjääkö hän itse. Puheluiden ja niihin jonotuksen toivottiin muuttavan maksuttomiksi. Etäpalveluita tarjoava taho voisi tarjota myös enemmän etätukea, nyt asiakas joutuu turhan usein itse etsimään tietoa laajoilta palvelusivustoilta tai netin hakupalveluista. Palveluissa käytettyä kieltä voisi muuttaa edelleen selkokielisemmäksi – ja monikielisemmäksi. Palveluita toivottiin suunniteltavan huonoimmin selviytyvän näkökulmasta kaikille.

”Oma tapa viestiä asettaa normit: jos käyttää kapulakieltä, niin asiakkaat olettavat, että heidän täytyy tehdä niin.”

Kelan asiantuntija pohti, voidaanko heikoimmin digitaalisissa palveluissa pärjäävälle koskaan tehdä todella toimivaa ratkaisua, mutta työntekijät muistuttivat, että digipalveluissa pärjäämättömät määritellään Kelan mukaan itsenäisesti toimeentuleviksi.

Myös simppelempää, tavallista mobiilipankkia yksinkertaisempaa ”kapulapankkia” ehdotettiin kehitettäväksi. On hyvin yleistä edelleenkin, että asiakas ei esimerkiksi ymmärrä tiliotteen ja tilitapahtumien eroa, kertoi useampikin työntekijä. Mobiilipankki, jonka näkyvässä olisivat vain laskunmaksu, tiliote ja saldo, sai kannatusta keskusteluissa. Pankin asiantuntija kertoi, että helppokäyttöisempää mobiilipankkia on joskus ideoitukin, mutta lapsia, ei aikuisia ajatellen.

7.4.3 Laitteet

Toimeentulolaki ja sen tulkinta on jäänyt jälkeen digitaalisesta ajasta, totesivat osallistujat. Työpajassa ehdotettiin esimerkiksi perustoimeentulotukeen yhtä laitetta joka toinen vuosi. Älypuhelinta verrattiin silmälasihin, jotka kuuluvat perustoimeentulotukeen. Tämän ”kansalaislaitteen” lisäksi osallistujat ehdottivat perustoimeentukeen myös liittymää. Ryhmässä ehdotettiin myös vanhempien laitteiden järjestelmällistä lahjoitusmekanismia esimerkiksi yrityksiltä, jotka luopuvat säännöllisesti ns. vanhentuneista, mutta vielä täysin toimintakelpoisista puhelimistaan ja tietokoneistaan. Tätä lahjoitustoimintaa voitaisiin tehdä yhteistyössä järjestöjen kanssa. Toisaalta ryhmässä todettiin, että vanhat mallit ovat usein hitaita, niiden akku ei välttämättä kestä varsinkaan sellaisen ihmisen hallussa, joka ei pääse usein laitettaan lataamaan ja on paljon ulkona. Jotkut organisaatiot, kuten Helsingin kaupunki tuhoaa käytöstä poistetut puhelimensa tietoturvariskien takia. Tätä ihmeteltiin ryhmässä ja mietittiin, eikö tietoturvaongelmaa voisi ratkaista muilla tavoin.

7.4.4 Villit ideat

Työpajojen lopuksi osallistujat saivat ideoida vapaasti ratkaisuja mahdottomilta kuulostavien ratkaisujen avulla. Osion nimi oli ”Villi laatikko”. Osallistujat ideoivat mm. henkilöllisyystodistuksia pilveen ladattuna ja rannekkeisiin tallennettuna, ennalta täytettyjä lomakkeita kansallisen tekoälyohjelma Aurora AI:n kautta ja Kela-kortin tapaan valtiolta saatavia tunnistautumisen välineitä ja laitteita. Moni ideoista oli oman näkemykseni mukaan vähintäänkin selvittämisen arvoinen ja osaa näistä ideoista ollaankin jo kehittämässä valtionhallinnon tasolla, kuten vaihtoehtoista tapaa mobiilitunnistautumiselle.

Keskustelua käytiin myös kasvokkaisen asioinnin välttämättömyydestä. Tuusulan päiväkeskuksen työntekijät kertoivat esimerkiksi, ettei kunnassa ole enää lainkaan maksuautomaattia, joka on johtanut R-kioskin käyttämiseen samassa tarkoituksessa. Kävi ilmi, että moni muukin asiakas turvautuu kioskiin laskujen maksamisessa. Oli myös asiakkaita, jotka matkustivat kerran kuukaudessa junalla Jokelasta Hyvinkäälle, jossa maksuautomaatti oli vielä jäljellä. Vaikka laskujen maksu kioskillä on edullisempaa kuin pankkikonttorissa, maksaa se silti. Ne, joilla olisi varaa maksaa laskujenmaksusta, maksavat laskunsa ilmaiseksi verkossa ja ne, joilla taas ei ole siihen varaa, maksavat siitä vähintään 4,50 euroa laskua kohden. Keskustelijat ideoivatkin, että lähikaupoista voisi tulla digipisteitä, onhan niistä moni jo postin tai muiden tavarantoimittajien asiointipiste.



Kuva 15. Osallistujien ideoimia "villejä ideoita" digitaalisen osallisuuden esteisiin (Mustonen 2021).

7.5 Yhteissuunnittelun analyysi

Yhteissuunnittelun työpajat vahvistivat haastatteluiden, tilastojen ja luotainten kautta saatua tietoa siitä, mitkä ovat yleisimpiä digitaalisen osallisuuden esteitä. Kolmikosta saavutettavuus – laitteet – tunnistautuminen nousi kuitenkin digipalvelujen saavutettavuus suurimpaan rooliin.

Vuoropuhelu sekä työntekijöiden kesken että työntekijöiden ja palveluntuottajien välillä oli hedelmällistä. Erityisen kiinnostavaa oli kuulla ensimmäistä kertaa palveluntuottajatahon ääni ja syventyä aiempaa tarkemmin työntekijöiden näkökulmaan. Matalan kynnyksen asunnottomille suunnatun päiväkeskuksen työntekijät kertoivat

työpajan jälkeen, että heille oli tärkeää päästä kertomaan digitaalisen asiointin esteistä suoraan palveluntuottajille. Esimerkit oikeista arjen ongelmatilanteista, asiakkaiden elämäntilanteista ja asiointikunnosta sekä konkreettisista puutteista palveluissa saivat kenties enemmän painoarvoa, kun niistä asunnottomuutta kokevia ihmisiä kohtaavat ammattilaiset.

Olisi ollut hyvä, jos ongelmatilanteita olisivat kuvanneet asunnottomuutta kokevat ihmiset itse. Yhden ihmisen kertomana jonkun toisen kohtaamat esteet ja ongelmat ovat jossakin määrin tulkintaa, jota olisi hyvä välttää, aivan kuten kirjallisuudessa tulisi välttää toisen käden lähteitä. Osittain tämän vuoksi olin ottanut työpajoihin stimulusmateriaaliksi osia asunnottomuutta kokevien ihmisten haastatteluista. Toisaalta on arvokasta tietää, miten digitaalisen osallisuuden ongelmat näyttäytyvät asunnottomuutta kokevien kanssa työskennelleiden ihmisten näkökulmasta, jo siksin, että Sininauhaliiton digiosallisuushanke tarjoaa osaamistaan nimenomaan heille.

Toisen työpajan villit ideat -osio toi mielestäni varteenotettavia ehdotuksia palveluiden kehittäjille sekä virkakoneistolle ja poliittisille päättäjille. Ehdotukset laitteiden ja liittymien kuulumisesta perustoimeentuloon, mobiilipankin ja toimeentulotuen hakemisen rautalankamallit, sähköisen identiteetin ratkaisut ja palveluiden monikanavaisuus kannattaisi ottaa jatkokehittämisen aiheeksi. Tärkeää niissä on se, että ne kumpuavat todellisesta tarpeesta. Ideoita tärkeämpää oli viesti palveluiden yhdenvertaisuuden vaateista. Keskustelijat toivat esiin useaan otteeseen sen, että vaikka digitalisaatio nopeuttaa ja helpottaa kansalaisten enemmistön palveluiden käyttöä, monelle heikoimmassa asemassa olevalle se on merkinnyt päinvastaista tilannetta. Kustannukset ovat kasvaneet laitteiden ja liittymien hintojen takia, tukien viivästymisten takia ja kasvokkain tapahtuvan asiointin maksullisuuden takia. Digitaalista osallisuutta tulisi lisätä, mutta sekä työntekijät että palveluntuottajat kertoivat resurssivajeesta.

8 Johtopäätökset ja pohdinta

8.1 Digiosallisuus vaatii omatoimisuutta palveluviidakossa

Kehittämistyöni tavoite oli löytää syitä asunnottomuutta kokevien ihmisten digitaalisten palveluiden käytön esteille. Kartoitin näitä syitä haastatteleamalla ihmisiä asunnottomille ihmisille suunnatussa päiväkeskuksessa ja matalan kynnyksen kohtaamispaikassa. Otin käyttöön luotaimet, joiden avulla kartoitin digitaalisten palveluiden ongelmatilanteita työntekijöiden kautta. Analysoin muotoiluajattelun keinoin haastattelut ja luotaimet sekä saamani tiedot tilastoiduista digineuvontatilanteista. Yhteissuunnittelun työpajoissa syvensin vielä tietoa ongelmatilanteista luovassa ryhmätoimintatilanteessa.

Kohderyhmää eli asunnottomuutta kokevia ja muita heikommassa asemassa olevia päivätoiminnan asiakkaita ei ole juurikaan tutkittu digitaalisen osallisuuden näkökulmasta aiemmin. Kehittämistyön perusteella ei voi sanoa, että asunnottomuutta kokevat ihmiset olisivat digitalisaation ulkopuolella. Miltei jokainen käytti digitaalista laitetta ja myös digitaalisia sovelluksia ja palveluita. Suurimpia ongelmia tuottivat palveluiden ja sovellusten vaikeakäyttöisyys, laitteiden ja liittymien kalleus ja sähköisen tunnistautumisen ongelmat.

Ongelmat vaikuttavat juontavan digitalisaation itsestään selvään seurannaisvaikutukseen eli siihen, että ihmisen pitäisi osata itse luodata itseään palvelupoluilla ja eri sovelluksissa. Asunnottomuutta kokevalle palvelujen määrä voi olla usein vielä paljon suurempi kuin vaikkapa keskiluokkaiselle työssäkäyvälle ihmiselle hakemuksineen, liitteineen ja terveysaasteineen.

8.2 Viesti ruohonjuuritasolta kehittäjille kuuluviin

Digitukea voisi olla järkevää tarjota enemmän muuallakin kuin varsinaisissa digineuvontapisteissä. Terveyskeskukset, virastot ja pankit voisivat antaa digitukea henkilökohtaisesti, kasvokkain ja pikkuhiljaa ohjata digilaitteiden käyttöön haluavaa ja pystyvää asiakasta omatoimiseksi digiasiakkaaksi. Nyt osa työstä on siirtynyt päiväkeskusten, asumisyksiköiden, etsivän lähityön ja kohtaamispaikkojen henkilökunnalle, joilla ei välttämättä ole tähän palveluohjaustaitoja tai digitaitoja. Sekä haastatteluiden että työpajojen aikana tuli esiin useampaan otteeseen, että taitoja on myös vaikea harjoitella, jos välineet puuttuvat: pankkien harjoitussivuja ja tunnuksia kaipailtiin, samoin laitteita.

Tällainen yhteinen työskentely olisi tärkeää jatkossakin, jotta viesti esteistä kulkee palveluntuottajaportaaseen saakka. Vaikka palvelut suunnitellaan saavutettaviksi, eivät

kaikki erityisryhmät tule välttämättä huomioiduksi. Sote-palveluita ajatellen päihde- ja mielenterveyssyistä heikossa asemassa olevat ja asunnottomuutta kokevat ovat myös näiden palveluiden suuri käyttäjäryhmä, joten yhteistyö olisi tärkeää myös taloudellisesta näkökulmasta, ei pelkästään saavutettavuuden ja yhdenvertaisuuden takia.

Vuoropuhelua ruohonjuuritason toimijoiden kanssa olisi hyvä olla enemmän ja nimenomaan käyttäjälähtöisesti, mielellään oikeassa ympäristössä. Etnografinen tutkimus asunnottomuutta kokevien digitaalisesta osallisuudesta voisi olla tarpeen. Vähintäänkin palveluntuottajien jalkautuminen vaikkapa päiväkeskusten arkeen silloin tällöin olisi hyödyllistä.

Moni ehdotetuista ideoista oli mielestäni jatkokehittämisen arvoinen. Esimerkiksi toimeentulotuen uudistaminen kannattaisi ottaa vaikuttamistyön kärjeksi digitaalista osallisuutta edistäessä ja miksei jatkokehittämistäkin ajatellen. Myös viesti monikanavaisuudesta oli tärkeä. Toinen Sininauhaliiton hanketyöntekijöistä huomautti digipalveluiden olevan vain yksi palvelun väylä. Jos palvelu ei toimi digitaalisena, se tulisi unohtaa tai muuttaa huomattavasti paremmaksi. Vaihtoehtona ei saisi koskaan olla siinä tapauksessa kasvokkaisen palvelun tarjonnan heikentäminen. Olisi hyödyllistä tehdä tulevaisuudessa asiakkaiden kohtaamista katkoksista ja ongelmista digitaalisten palveluiden käytössä esimerkiksi prosessikaavioita ja palvelupolkumalleja samaan tapaan kuin tuon esiin luvussa 4.2.4, mutta siihen voisi vielä lisätä palveluntarjoajan näkökulman, jotta nähtäisiin, mitkä eri osapuolille näkymättömät toiminnot haittaavat palvelun jouhevaa sujumista. Tällaisia prosessikaavioita voisi tehdä yhteisissä työpajoissa palveluntarjoajan kanssa. Työpajan materiaali jää Sininauhaliiton hankkeen käyttöön tätä tarkoitusta varten virtuaalialusta Miroon.

Asunnottomuuskentällä ja muuten heikossa asemassa olevien kanssa työskenteleviä on ollut jonkin verran mukana kehittämässä digitaalista yhteiskuntaa. Esimerkiksi Sininauhaliiton digiosallisuushanke on hyvin verkostoitunut ja hankkeen työntekijöitä on kuultu Valtiovarainministeriön digitaalisen henkilöllisyyden kehitysprosessissa. Yhteissuunnittelun työpajat antoivat kuitenkin aihetta miettiä sitä, tulisiko kehittämiseen ottaa mukaan myös loppukäyttäjät, jollakin tavalla. Esimerkiksi digitaaliseen henkilöllisyyteen välineeksi kaavailtu älylaitteen ja USB-tikun yhdistelmä ei vaikuta kovin kätevältä tavalta ihmiselle, jonka arkipäivää ovat laitteiden katoaminen tai hajoaminen.

8.3 Digiosallisuus on yhdenvertaisuuskysymys

Marginaalissa olevien, asunnottomuutta kokevien ihmisten innostaminen digitaalisuuteen – heidän digitaalinen osallisuutensa – on sekä ihmisoikeus- että taloudellinen kysymys. Se on myös mielenterveys- ja riippuvuusongelmiin vahvasti

vaikuttava asia. Tarkempi kartoitus heidän osallisuudestaan on tärkeää, jotta tiedettäisiin, mitä oikeastaan tulee kehittää ja mitä keinoja digitaitojen vahvistamiseksi tarvitaan. Kun heidän osallisuutensa paranee, kapenee digitaalinen kuilu eri väestönsien välillä ja demokratia vahvistuu. Samalla ammattilaisten käsitys kohderyhmän perustarpeisiin kohdistuvasta auttamisesta laajenee digiosallisuuden kysymyksiin.

Se digitaalisten laitteiden ja palveluiden käytön hankaluus, mitä haastattelut kohtaavat, lisää heidän muuta osattomuuttaan yhteiskunnassa. Syynä tähän ovat palveluiden saavutettavuuden ongelmat, jotka aiheutuvat esimerkiksi monopolisesta hakemusprosessista liitteineen, tai hankalasta kielestä, laitteiden ja liittymien kalleudesta ja sähköiseen identiteettiin ja tunnistautumisen välineisiin liittyviin ongelmiin. Digitaalinen asiointi kehittämistyöni perusteella hankalampaa ihmisille, joilla on taloudellisia, asumissosiaalisia tai kognitiivisia ongelmia.

Kyse ei siis ole niinkään digitalisaatiosta vaan jostain perustavammasta. Osallisuutta tutkineen Anna-Maria Isolan mukaan ihmisen autonomia on riippuvainen elämän hallittavuudesta ja ymmärrettävyydestä. Ihminen voi vastuun omista asioistaan ja vaikuttaa niihin, kun hän pysyy rauhallisena ja pystyy käsittelemään informaatiota. (Isola ym, 2017, 25). Sen sijaan ennakoimattomuus ja turvattomuus heikentävät ihmisen autonomisuutta ja katkaisevat yhteyden omiin voimavaroihin (Isola ym., 2016). Olisikin syytä miettiä digitaalisia palveluja *palvelut*, ei digitaalisuus edellä. Jos palvelu ei toimi digitaalisesti, sitä tulee joko parantaa tai tulee edelleen tarjota kasvokkaisia palveluja riittävästi niitä tarvitseville. Toisaalta digitaalisten palvelujen käytön edistämiseksi tulisi tarjota tarpeeksi kasvokkaista digitukea, edullisia, perustoimeentuloon kuuluvia laitteita ja ottaa harkintaan maksuttomien nettiyhteyksien tarjoaminen taloudellisesti heikossa asemassa oleville. Digitaalisessa osallisuudessa on kyse palveluiden ja kommunikaatiovälineiden tarjoamisesta yhdenvertaisesti jokaiselle, jokaisen omien kykyjen ja taitojen mukaan.

Lähteet

Ahola, N., Hirvonen, J. 2021. Digitalisaation huipulla – ja reunalla. Verkkopalvelujen käyttö ja digisyrjäytyminen Helsingissä ja Suomessa. Helsinki: Helsingin kaupunki.

Anttila, J. & Hämäläinen, M. 2019. Demos Helsinki: Saavutettavuus, inklusiivisuus ja osallisuus – digitaalinen inklusiivisuus ja yhdenvertaisuus kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan tavoitteena. Viitattu 27.2.2020. Saatavissa https://www.demoshelsinki.fi/wp-content/uploads/2019/10/demos_helsinki_digitaalinen_inklusiivisuus_web.pdf

Alasoini, T. 2015. Digitalisaatio muuttaa työtä – millaista työelämää uudistavaa innovaatiopolitiikkaa tarvitaan? Työpoliittinen aikakauskirja 2/2015. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö.

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA. 2020. Asunnottomat 2020. Viitattu 28.5.2021. Saatavilla <https://www.ara.fi/download/noname/%7B016E9233-B95F-4B34-AFEC-C3B6395E1263%7D/165063>

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA. 2019. Asunnottomat 2019. Viitattu 28.5.2021. Saatavilla <https://www.ara.fi/fi-FI/content/54960/30587>

Design Council. 2020. What is the framework for innovation? Design Council's evolved Double Diamond. Design Council. Viitattu 22.5.2021. Saatavissa <https://www.designcouncil.org.uk/news-opinion/what-framework-innovation-designcouncils-evolved-double-diamon>

Eronen, A., Hiilamo, H., Ilmarinen, K., Jokela, M., Karjalainen, P., Karvonen, S., Kivipelto, M., Knop, J., Londén, P. 2021. Sosiaalibarometri 2021. Koronakriisi ja palvelujärjestelmän joustavuus. SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry. Viitattu 27.4.2021. Saatavilla <https://www.soste.fi/wp-content/uploads/2021/03/2021-3-23-SOSTE-julkaisu-Sosiaalibaometri-2021-osa-2-koronakriisi-ja-palvelujarjestelman-joustavuus.pdf>

Eskelinen, T. 2018. Ongelmallinen digimiesten osallisuus: Ikämiesten kokemuksia digitalisaatiosta. Itä-Suomen yliopisto. Viitattu 15.4.2021. Saatavilla https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/19511/urn_nbn_fi_uef-20180623.pdf?sequence=-1&isAllowed=y

Finanssivalvonta. 2020. Selvitykset peruspankkipalveluiden saatavuudesta ja hinnoittelusta. Viitattu 15.4.2021. Saatavilla <https://www.finanssivalvonta.fi/kuluttajansuoja/kysymyksiä-ja-vastauksia/pankkipalvelut/peruspankkipalvelut/fivan-selvitykset-peruspankkipalveluista/>

- Halmeenmäki, M. 2012. Käyttäjälähtöiset suunnittelumenetelmät sekä osallistava suunnittelu muotoilukonsultoinnin osana. Aalto-yliopisto. Viitattu 15.4.2021. Saatavilla https://aaltodoc.aalto.fi/bitstream/handle/123456789/5969/optika_id_108_halmeenm%c3%a4ki_matias_2012.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Heponiemi T., Jormanainen V., Leemann L., Manderbacka K., Aalto AM. & Hyppönen H. 2020. Digital Divide in Perceived Benefits of Online Health Care and Social Welfare Services: National Cross-Sectional Survey Study. *J Med Internet Res* 22(7):e17616.
- Hofemann, S., Raatikainen, M., Myllärniemi, V., Norja, T. 2017. Experiences in Applying Service Design to Digital Services. Conference paper. Viitattu 28.5.2021. Saatavilla https://www.researchgate.net/profile/Varvana-Myllaerniemi/publication/278671503_Experiences_in_Applying_Service_Design_to_Digital_Services/links/5582703408ae12bde6e4bfcf/Experiences-in-Applying-Service-Design-to-Digital-Services.pdf
- Horowitz, Minna., Nieminen, Hannu & työryhmä. 2019. Viestintä kuuluu kaikille. Kansalaisten viestinnälliset oikeudet ja mahdollisuudet Suomessa. Helsinki: Gaudeamus.
- Huovila, T. 2020. Rikostaustaiset ja digiosallisuus - Hard Luck -nettikahvilan työntekijöiden näkemyksiä rikostaustaisten asiakkaidensa esteistä digitalisoituvassa yhteiskunnassa toimimiselle. Viitattu 23.5.2021. Saatavilla https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/355156/Opinn%c3%a4ytety%c3%b6_Huovila_2020_rikostaustaiset_ja%20_digiosallisuus.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Hyppönen, H., Ilmarinen, K. 2019. Sähköisten sosiaali- ja terveystalvelujen tarjonta, palvelujen käyttö ja esteet. Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 20.5.2021. Saatavilla https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137697/SH%202018_17%20S%c3%a4hk%c3%b6isten%20sosiaali-%20ja%20terveystalvelujen%20tarjonta%20_%20H%20Hypp%c3%b6nen%20et%20al.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hyvärinen, M. 2017. Haastattelun maailma. Teoksessa Hyvärinen, M. Nikander, P. & Ruusuvoori, J. (toim.) Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Kustannusosakeyhtiö Vastapaino.
- Hänninen, R., Karhinen, J., Korpela, V., Pajula, L., Pihlajamaa, O., Merisalo, M., Kuusisto, O., Taipale, S., [Kääriäinen, J.](#) & Wilska, T-A. 2021. Digiosallisuuden käsite

ja keskeiset osa-alueet. Digiosallisuus Suomessa -hankkeen väliraportti.

Helsinki: Valtioneuvoston kanslia.

Innokylä. 2020. MargIT-verkosto – digioikeuksien edistäminen verkostotyön keinoin.

Viitattu 27.5.2021. Saatavilla: <https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/margit-verkosto-digioikeuksien-edistaminen-verkostotyön-keinoin>

Isola, Anna-Maria & Turunen, Elina & Hiilamo, Heikki. 2016. Miten köyhät selviytyvät Suomessa? Yhteiskuntapolitiikka. Viitattu 20.5.2021. Saatavilla

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130412/yp1602_isola.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Isola, A-M., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S., & KetoTokoi, A. 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa.

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 20.5.2021. Saatavilla

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN_ISBN_978-952-302-917-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Johnson, E. 2015. Kehittämistutkimusta ja ongelmanratkaisua YAMK-opinnäytetöissä.

Centria-ammattikorkeakoulu. Viitattu 30.10.2019. Saatavilla

<https://centriaamk.wordpress.com/2015/12/18/kehittamistutkimusta-ja-ongelmanratkaisua-yamk-opinnaytetoissa/>

Jyrämä, A., Mattelmäki, T. 2015. Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin: verkosto- ja muotoilunäkökulmia kaupungin palvelujen kehittämiseen. Aalto-yliopisto.

Viitattu 24.5.2021. Saatavilla

<https://aaltodoc.aalto.fi/bitstream/handle/123456789/15106/isbn9789526060606.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Kantojärvi, P. 2012. Fasilitointi luo uutta. Menesty ryhmän vetäjänä. Helsinki: Talentum.

Kapiainen S, Seppälä T, Häkkinen U, Lauharanta J, Roine R, Korppi-Tommola M. 2010.

Pääkaupunkiseudun erittäin kalliit potilaat. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL),

Avauksia 3/2010. Viitattu 29.5.2021. Saatavilla

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/80171/8645f919-c88b-4272-af87-b8fe7cd59152.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Koskiahho, B. & Saarinen, E. 2019. Ihan pihalla? Vanhat ihmiset digitaalisen maailman

myllerryksessä: neuvonnan, ohjauksen ja asioiden ajamisen järjestäminen. Helsinki:

Suomen sosiaali ja terveys ry SOSTE.

- Legner, C., Eymann, T., Hess, T., Matt, C., Böhmman, T., Drews, P., Mädche, A., Urbach, N., Ahlemann, F. 2017. Digitalization: Opportunity and challenge for the business and information systems engineering community. *Business & Information Systems Engineering* VOL. 59, Nro 4, 301-308.
- Lindgren, J., Mokka, R., Neuvonen, A., Toponen, A. 2019. Digitalisaatio. Murroksen koko kuva. Helsinki: Tammi.
- Megatrendikortit. Matka tulevaisuuteen 2018. Helsinki: Sitra. Viitattu 27.11.2019. Saatavilla <https://media.sitra.fi/2018/09/03142041/megatrendikortitwebfin31-08-2018.pdf>
- Merisalo, M. 2016. Electronic capital: Economic and social geographies of digitalization. Department of Geosciences and Geography A43. Helsinki: Unigrafia.
- Minkkinen, J. 2019. Kohti aikuisten ohjaamoja. Esiselvitysraportti. Rovaniemen kaupunki. Viitattu 27.4.2021. Saatavilla <https://www.rovaniemi.fi/loader.aspx?id=68428244-5a37-457e-bbff-94e1c1b95ad5>
- Mäkinen, M. 2018. Palvelumuotoiluajattelemalla paremmaksi? Opas järjestö- ja yhdistystoimijoille. Changeagentia. Viitattu 25.5.2021. Saatavissa https://palvelumuotoiluajatuksia.files.wordpress.com/2019/12/palvelumuotoiluajattelemalla_paremmaksi_opas_jacc88rjestocc88_ja_yhdistystoimijoille_milla_macc88kinen.pdf
- Niilola, P. 2021. Kohtaaminen ennen kohtaamista – digiosallisuus kuuluu kaikille. TaskuLähetys podcast. Viitattu 26.4.2021. Saatavissa <https://taskulahetys.fi/2021/01>
- Ojasalo, Moilanen & Ritalahti. 2018. Kehittämistyön menetelmät: uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Pajuoja, J. 2019. Rikosseuraamuslaitoksen toiminta- ja asiakasprosessien tulevaisuus. Oikeusministeriö. Viitattu 28.5.2021. Saatavilla https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161539/OMSO_2019_15_RISE_toiminta_ja_asiakasprosessien_tulevaisuus.pdf?sequence=1&isAllowed=
- Penin, L. 2018. An Introduction to Service Design: Designing the Invisible. Bloomsbury Visual Arts.
- Puusa, A., Juuti, P. 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Gaudeamus. [E-kirja] Viitattu 25.4.2021. BookBeat.
- Rantala, K. 2018. Professionals in value co-creation through digital healthcare services. Digitaalisen markkinoinnin väitöskirja. Jyväskylän Yliopisto. Viitattu 28.5.2021. Saatavilla

https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/58224/978-951-39-7454-1_v%c3%a4it%c3%b6s15062018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Saari, J. 2015. Huono-osaiset. Elämän edellytykset yhteiskunnan pohjalla. Helsinki: Gaudeamus.

Seifert A. & Rössel J. 2019. Digital Participation. Teoksessa D. Gu & M. Dupre (toim.) Encyclopedia of Gerontology and Population Aging, 1–5. Cham: Springer. Viitattu 24.5.2021. Saatavilla https://doi.org/10.1007/978-3-319-69892-2_1017-1.

Statista, 2020. Social media usage in Finland - statistics & facts. Viitattu 30.11.2019. Saatavilla <https://www.statista.com/topics/4173/social-media-usage-in-finland/>

Stickdorn, M., Shneider, J. 2012. This Is Service Design Thinking. John Wiley Sons Inc.

TietoEVERY. 2020. Miljoona tunnistaunutta digiasiointia joka viikko – podcast-vieraana Kelan Nina Nissilä. Spotify podcast ja nettisivu. Viitattu 23.5.2021. Saatavilla <https://www.tietoevery.com/fi/uutishuone/kaikki-uutiset-ja-tiedotteet/blogi/2020/miljoona-tunnistaunutta-digiasiointia-joka-viikko--podcast-vieraana-kelan-nina-nissila/>

THL. 2021. Osallisuuden osa-alueet ja osallisuuden edistämisen periaatteet. Viitattu 23.5.2021. Saatavilla <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-osa-alueet-ja-osallisuuden-edistamisen-periaatteet>

Tilastokeskus. 2021. Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö. Helsinki: Tilastokeskus. Viitattu 2.4.2021. Saatavilla <http://www.stat.fi/til/sutivi/index.html>

Tuomi, J., Sarajärvi, 2017. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi - Uudistettu laitos. Tammi. [E-kirja] Viitattu 3.5.2021. BookBeat.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Alma Talent. [E-kirja] Viitattu 25.4.2021. Nextstory.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2020. TE-palvelustrategia. Valtion työvoima- ja yrityspalveluita koskeva palvelustrategia vuosille 2021–2023. Viitattu 24.5.2021.

Saatavilla

https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162609/TEM_2020_58_TE-palvelustrategia.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Uudenmaan liitto. 2020. Mielipide: Yhtenäisellä digitukiverkostolla sopivat palvelut kuntalaisille. Viitattu 26.5.2021. Saatavilla

https://www.uudenmaanliitto.fi/aluekehitys/liiton_hankkeita/uudenmaan_digituki_-

[hanke/ajankohtaista digituki/mielipide yhtenaisella digitukiverkostolla sopivat palvelut kuntalaisille.36753.blog](https://www.uudenmaanliitto.fi/ajankohtaista/digituki/mielipide_yhtenaisella_digitukiverkostolla_sopivat_palvelut_kuntalaisille.36753.blog)

Uudenmaan liitto. 2019. Digituessa muodostuu luottamuksellisia asiakassuhteita – Turvallisuuden tunne ja eettiset toimintatavat johtavat hyvin oppimistuloksiin. Viitattu 26.5.2021. Saatavilla

https://www.uudenmaanliitto.fi/aluekehitys/liiton_hankkeita/uudenmaan_digituki_-_hanke/ajankohtaista_digituki/digituessa_muodostuu_luottamuksellisia_asiakassuhteita_-_turvallisuuden_tunne_ja_eettiset_toimintatavat_johtavat_hyviin_oppimistuloksiin.34993.blog

Valtiovarainministeriö. 2019. Viitattu 16.5. 2021. Saatavilla <https://vm.fi/digitalisaation-edistamisen-ohjelma>

Valtiovarainministeriö. 2019. Digitaalisten palvelujen ensisijaisuus. Viitattu 25.5.2021. Saatavilla <https://vm.fi/digipalvelujen-ensisijaisuus>

Verke. 2019. Innoboksi. Menetelmäpaketti uusien toimintatapojen, menetelmien ja palveluiden innovoimiseen nuorisotyön tarpeisiin. Viitattu 20.4.2021. Saatavilla <https://www.verke.org/julkaisut/innoboksi/>

Viskari, S., Avellan, M., Lund, P. 2016. Erilainen naapuri. Asuinaluelähtöisen ympäristötyön menetelmiä ja kokemuksia. Helsinki. Sininauhaliitto: 2016.

Yle Uutiset. 28.1.2021. Kivijalkapankkien määrä puolittui Suomessa 2000-luvulla – Finanssivalvonta: Jos tahti kiihtyy, voidaan tarvita tarkempaa lainsäädäntöä. Viitattu 17.5.2021. Saatavilla <https://yle.fi/uutiset/3-11760096>

Julkaisemattomat ja suulliset lähteet:

Kälviäinen, M. 2020. Palvelumuotoilun menetelmät. Luento 6.9.-7.9.2019. Viitattu 15.4.2021.

Kälviäinen, M. 2019. [Muotoiluajattelu ja muita tutkimuksellisia lähestymistapoja](https://reppu.lamk.fi/mod/resource/view.php?id=1061720). LAB-ammattikorkeakoulu. Opetusmateriaali. Viitattu 15.4.2021. Saatavilla <https://reppu.lamk.fi/mod/resource/view.php?id=1061720>

Känsälä, N. 2019. Palvelumuotoilu Cybercomissa. Luento 19.9.2019. Viitattu 15.4.2021.

Liite 1. Suostumus tutkimukseen osallistumiseen

Suostumus tutkimukseen osallistumiseen

Tutkimuksen nimi: Digitaalisen osallisuuden esteet asunnottomien ja asunnottomuustaustaisten keskuudessa

Tutkimuksen tekijä: Satu Mustonen, LAB-ammattikorkeakoulu

Kuvaus tutkimuksesta: Opinnäyte, tutkimuksen tulokset julkaistaan LAB-ammattikorkeakoulun nettisivuilla sekä mahdollisesti Sininauhaliiton nettisivuilla.

Minulle on selvitetty yllä mainitun tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuksessa käytettävät tutkimusmenetelmät. Olen tietoinen siitä, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Olen myös tietoinen siitä, että tutkimukseen osallistuminen ei aiheuta minulle minkäänlaisia kustannuksia, henkilöllisyyteni jää vain tutkijan tietoon, minua koskevaa aineistoa käytetään vain kyseiseen tutkimukseen ja aineisto hävitetään tutkimuksen valmistuttua.

Suostun siihen, että minua haastatellaan _____ ja antamani tietoja käytetään kyseisen tutkimuksen tarpeisiin.

Voin halutessani keskeyttää tutkimukseen osallistumisen milloin tahansa ilman, että minun täytyy perustella keskeyttämistäni tai että se vaikuttaa minun asiakassuhteeseeni.

Päiväys _____

Tutkittavan allekirjoitus ja nimenselvennys

Liite 2. Tiedote tutkimuksesta

Tiedote haastattelututkimuksesta koskien asunnottomien ja asunnottomuustaustaisten kokemia digitaalisen osallisuuden esteitä

LAB-AMMATTIKORKEAKOULU
Kulttuurialan koulutus (ylempi AMK)
Muotoilu ja media-alan uudistava osaaminen, S19
Satu Mustonen

Tutkimussuunnitelma

Opinnäytetyön nimi: Digitaalisten palvelujen esteet heikossa asemassa oleville ihmisille – alkukartoitus ja kehittämissuositukset

Digitaalisen osallisuuden esteitä tarkasteleva tutkimuksellinen kehitystyö kartoittaa digitaalisissa palveluissa ja sovelluksissa olevia esteitä digitaaliselle osallisuudelle asunnottomien ja asunnottomuustaustaisten ihmisten elämässä. Kartoituksen perusteella esitetään kehittämissuositukset palveluntuottajille ja/tai Sininauhaliiton Digiosallisuutta asunnottomille -hankkeelle (2020-2023).

Työssä yritetään löytää niitä käytännön pulmakohtia ja vaikkapa asiointiin esteitä/keskeytyksiä/vaikeuksia, jotka johtavat palveluiden alikäyttöön ja palveluiden viivästymiseen. Miten palveluita tai sovelluksia kohderyhmän ihmiset käyttävät? Miksi? Miksi eivät käytä? Mikä auttaisi heitä käyttämään niitä? Onko kohderyhmän ihmisillä laitteita? Miten he saavat laitteita? Missä he pääsevät nettiin? Mitä vaaditaan tunnistautumiseen?

Opinäytettä varten tehdään laadullinen käyttäjätutkimus, jonka sisältöasiantuntijoita ovat yllä mainitut asunnottomat ja asunnottomuustaustaiset asiakkaat sekä heille digitaalisia palveluita tarjoavat tahot, kuten Kela ja Helsingin kaupungin asumisen tuki sekä projektin tulevat hankekumppanit (Sininauhaliiton jäsenyhteisöjä ym.) Myös THL:n Yhdenvertaisuus ja osallisuus -yksikön Heikoimmassa asemassa olevien osallisuus -tiimin sekä Kelan palvelumuotoilijoiden kanssa olisi tarkoitus peilata nyt olemassa olevia digitaalisia palveluita asunnottomille. Haastatteluissa tutkitaan käyttäjäkokemusta, toiveita, haasteita, palveluiden tarjoajien ja viranomaisedustajien ennako-oletuksia ja -odotuksia sekä näiden kahden portaan välissä olevien järjestöjen päiväkeskusten ja asumisyksiköiden roolia.

Liite 3 Haastattelukysymykset

LAB-AMMATTIKORKEAKOULU
Kulttuurialan koulutus (ylempi AMK)
Muotoilu ja media-alan uudistava osaaminen, S19
Satu Mustonen

Opinnäytetyön nimi: Digitaalisten palvelujen esteet heikossa asemassa oleville ihmisille
– alkukartoitus ja kehittämissuositus

Haastattelukysymykset

Asiakas:

Taustakysymykset:

Ikä, sukupuoli, asuinpaikka

Asumismuoto/ asunnottomuustausta

Työssäkäyntistatus

Digitaalisten laitteiden ja sovellusten käyttöön liittyvät kysymykset:

Omistatko oman puhelimen/tietokoneen/padin tai tabletin?

Miten usein käytät puhelinta/tietokonetta/padia?

Miten usein käytät nettiä?

Mitä sivuja käytät useimmin/ mitä sovelluksia käytät eniten /käytätkö sosiaalista mediaa?

Miten arvioit omia taitojasi netin / laitteiden / äppien käyttäjänä?

Keneltä saat apua, jos sinulla on ongelmia laitteiden/sovellusten/nettisivujen käytössä?

Mistä sovelluksista pidät?

Kuinka paljon käytät aikaa sosiaaliseen kanssakäymiseen? n. tuntia/päivässä

Käytätkö nettikauppoja?

Oletko tutustunut ihmisiin netin kautta?

Onko sinulle käynyt koskaan mitään ikävää virtuaalisessa maailmassa (Herjaus, identiteettivarkaus tms.)

Haetko neuvoja netistä?

Osallistutko keskusteluihin / kuulutko vertaisryhmiin?

Mitä digitaalisia taitoja haluaisit oppia? (tiedonhaku/sovellusten käyttö/median käyttö/ostaminen&myyminen/ tekstinkäsittely/kuvaaminen/editointi/äänitys/jokin harrastus/

Sähköistä asiointia koskevat kysymykset:

Onnistuuko digitaalinen asiointi? Osaatko toimia itsenäisesti?

Onks sinulla ollut koskaan ongelmia pankkitunnusten kanssa?

Oletko saanut ongelmitta pankkitunnukset? Oletko saanut aina sun pankkitunnukset, kun olet tarvinnut niitä?

Missä digiohjausta pitäisi tehdä?

Ketkä sinua on auttaneet ja opettaneet digitaalisessa asiointissa?

Ohjaaja:

Mitkä ovat suurimpia ongelmia asiakkaiden digitaalisen osallisuuden toteutumiseksi?

Mikä olisi mielestäsi paras tapa edistää asiakkaittesi digitaalista osallisuutta?

Onko omat digitaitosi riittävät?

Mistä sinä saat apua?

Onko jotain asioita, jotka ovat jääneet ratkaisematta siksi, että asiakkaalta on puuttunut sähköinen tunnistautuminen?

Miten te edistätte asiakkaittenne digitaalista osallisuutta?