

Digituen saavutettavuutta kehittämässä – digituen symboli yhtenä ratkaisuna?



Vauhdilla etenevä digitalisaatio haastaa kansalaisten osallisuuden ja yhdenvertaisuuden toteutumista. Yhteiskunta edellyttää digitaaloissa elinikäistä oppimista. Oppimisen ja digipalveluiden käytön tueksi on tarjolla maksutonta digitukea, mutta löytävätkö ihmiset sen? Digituen yhteisöpajoissa kehitettiin digituen symboli, jolla lisätään digituen tunnistettavuutta ja löydettävyyttä ja näin tuetaan digiosallisuuden edellytyksiä.

EUROOPPALAISISSA TUTKIMUKSISSA suomalaisten digitaidot näyttävät hyvällä tasolla: kahdeksalla kymmenestä suomalaisesta on vähintään digitaaliset perustaidot (Euroopan komissio 2022). Digitukea ja -osaamista tutkivan ja kehittävän Digi- ja väestötietoviraston (DVV) teettämässä digitaatoraportissa (2022) kuitenkin havaitaan, että lähes neljä kymmenestä suomalaisesta kokee tarvitsevänsä vähintään usein apua selviytyäkseen digitaalisten laitteiden ja palveluiden kanssa.

Digitalisaation eriarvoistavista vaikutuksista on keskusteltu, ja tutkimuksissa ja hankkeissa on pyritty osaltaan tuomaan digiosallisuutta koskevia haasteita näkyviksi. Valtioneuvoston Digiosallisuus Suomessa -hankkeen mukaan ”digiosallisuus tarkoittaa vapaaehtoista ja arjen sujumuuden kannalta riittävän aktiivista osallistumista yhteiskunnan toimintaan, jossa hyödynnetään digitaalisia välineitä, sovelluksia ja palveluita yksilön/yhteiskunnallisen ryhmän näkökulmasta mielekkäällä ja merkityksellisellä tavalla.” (Kuusisto ym. 2022.)

Tutkijat puhuvat digiosallisuuden määritelmän yhteydessä niin sanotuista digikuiluista ja niiden

aiheuttamasta sosiaalisesta epätasa-arvosta. Ensimmäinen kuilu koskee laitteiden ja internetin saavuutta ja saavutettavuutta, toinen yksilön digiosamista ja tietotaitoja ja kolmas sitä, miten yksilö pystyy hyödyntämään teknologiaa omassa elämässään. (Hänninen ym. 2021.)

Digiosattomuuden riskit korostuvat muun muassa niillä, joilla on vaikeuksia luku-, kirjoitus- ja kieli- taidossa. Esimerkiksi lukuvaikeuksien esiintyvyyden arvioidaan olevan väestötasolla viidestä kymmeneen prosenttia (Kuntoutussäätiö 2016). Kirjoitettuun kieleen nojaavat digitaaliset palvelut ja niiden opetuspalvelut sulkevat monia ulos.

DIGITUKI JA SEN PIRSTALEISUUS

Suomessa järjestöt, kirjastot ja kunnat ovat tarjonneet erityyppistä digiopastustoimintaa vaihtelevasti 1990-luvulta lähtien. Valtio ryhtyi rakentamaan digituen mallia 2010-luvun lopulla. Digiosallisuuden edistämiseksi valtiovarainministeriön alainen AUTA-hanke loi vuosina 2016–17 suuntaviivat valtakunnal-

DIGITUKI ON SUOMESSA JÄRJESTETTY NIIN SANOTUN MONIPAIKKAISEN MALLIN MUKAISESTI.

liselle digituen mallille, jota koordinoi DVV. Viranomaiset tunnistavat digituen yhdeksi digitalisaation osa-alueeksi. (Valtiovarainministeriö 2019).

Aikuiskasvatuksen kentällä digituen voi nähdä osana laajaa oppimisenäkemyttä ja yhteiskunnallisen osallistumisen kontekstia, joka edistää yhdenvertaisuuden ja demokratian toteutumista.

DVV määrittelee digituen sähköisen asioinnin sekä palveluiden ja laitteiden käytön tueksi, jonka tavoite on vahvistaa ihmisten digiosaamista sekä auttaa ihmisiä asioimaan sähköisissä palveluissa itsenäisesti ja turvallisesti (Digi- ja väestötietovirasto 2023).

Suomessa digituki on organisoitu niin sanotun monipaikkaisen mallin mukaisesti. Digitukea toteuttavat, koordinoivat ja suunnittelevat monet tahot, ja sitä on tarjolla monenlaisissa paikoissa: kirjastoissa, kouluissa, asukastiloissa, virastoissa ja asiointipisteillä. Lisäksi laki velvoittaa viranomaiset neuvomaan niiden omien sähköisten palveluiden käytössä (Hallintolaki 434/2003, 8 §). Vaikka apua on laajasti tarjolla, selvitykset osoittavat, että käytännössä monilla on haasteita löytää digituen määritelmän mukaisen, luotettavan tuen pariin (Digi- ja väestötietovirasto 2022).

Oman haasteensa kentälle tuo se, että 'digituki' ei ole yksiselitteinen käsite, vaan sen sisältö vaihtelee tarjoajan mukaan. Viranomaisten tarjoama digituki keskittyy palveluohjaukseen ja neuvontaan pääosin viranomaisen omissa palveluissa. Järjestöt tarjoavat tukea laitteiden käyttöä ja valintaa koskeissa kysymyksissä, sovellusten käytössä, ajanvarausten tekemisessä, tiedonhaussa tai oikean asiointikanavan löytämisessä. Digituki voi olla myös vapaaehtoisten, läheisten tai ystävien tarjoamaa vertaistukea. Se voi olla tarkoin määriteltyä, rajattua ja ohjeistettua tai yksittäisen tuen tarjoajan antamaa epävirallista tukea.

DVV edistää toiminnallaan digituen laatua ja turvallisuutta. Esimerkiksi digituen eettinen ohjeistus tarjoaa digitukijoille ohjenuoran, jossa määritellään

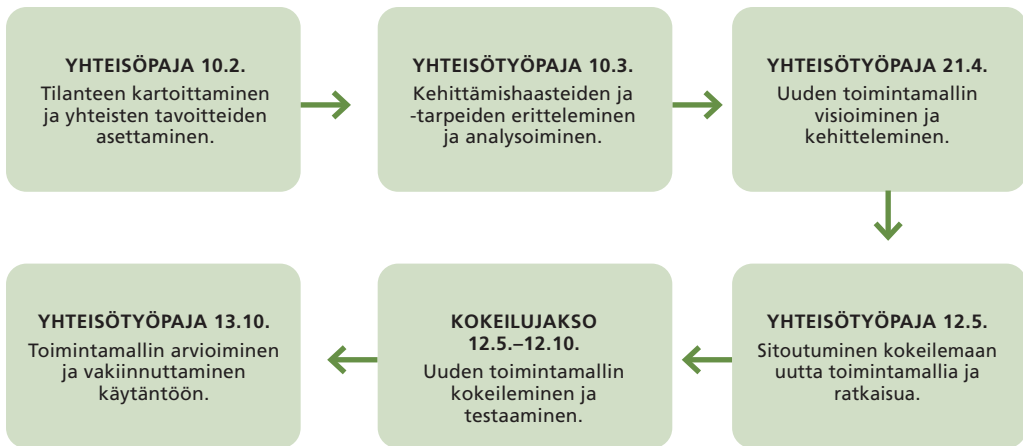
sekä tuen antajan että vastaanottajan velvollisuudet (Digi- ja väestötietovirasto 2023). Digitukijan osamista voi vahvistaa myös suorittamalla digitaalisia osaamismerkkejä muun muassa ohjaamistaidoissa, digitaidoissa, monikulttuurisissa ohjaamistaidoissa sekä verkosto-osaamisessa.

Monenlaisten toimijoiden, tukimuotojen ja termistöjen sävyttämä digituen kenttä on pirstaleinen. Tuentarvitsijoiden näkökulmasta tuki ei ole helposti tunnistettavissa tai löydettävissä, eivätkä ihmiset aina löydä oppimista edistävän tuen pariin. Moni tukea tarvitseva jää läheisiltä ja tuttavilta saadun epävirallisen digituen varaan (Buchert 2021).

DIGITUEN YHTEISÖPAJOISSA RATKOTTIIN DIGIOSALLISUUTEEN LIITTYVIÄ HAASTEITA

Kaksi digisyrjäytymisen vähentämiseen tähtäävää hanketta järjesti vuonna 2022 digituen yhteisöpaikkojen sarjan, jonka tavoite oli vahvistaa Espoon digitukitoimijoiden välistä yhteistyötä sekä selkeyttää toimijoiden rooleja erityisesti haavoittuvassa asemassa olevien ryhmien digiosallisuuden edistämiseksi. Hankkeet olivat Euroopan sosiaalirahaston rahoittama ja Laurea-ammattikorkeakoulun ja Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen koordinoima DigiOn – Digionnea kaikille (ESR+ 2021–23) sekä opetus- ja kulttuuriministeriön rahoittama ja Laurea-ammattikorkeakoulun toteuttama VoimaProfi – Empowering people towards Socially Inclusive Society (OKM 2022–24; Lund & Juujärvi 2023; Lund ym. 2022). Haavoittuvassa asemassa olevilla ryhmillä tarkoitamme esimerkiksi paljon palveluita tarvitsevia, pitkäaikaistyöttömiä, luku- ja kirjoitustaidottomia, mielenterveys- ja päihdekuntoutujia sekä palveluista syrjäytyneitä. Perustamme havaintomme yhteisöpaikoissa kertyneeseen keskusteluaineistoon, jota kertyi yhteensä 24 tuntia 33 minuuttia, sekä ryhmien työpapereihin.

Digituen yhteisöpajat pohjautuivat kehittävän työntutkimuksen kentällä kehitettyyn, interventiona toimivaan muutoslaboratoriomenetelmään (Engeström 1995). Niiden tarkoitus oli ohjata osallistujat suunnittelemaan ja toteuttamaan todellisuutta muokkaavia uusia kokeiluja ja ratkaisuja käytännön



Kuvio 1. Yhteisöpajojen tavoitteet 10.2.–13.10.2022.

toiminnassa ilmenneisiin ristiriitoihin (Engeström 2007; Virkkunen & Newnham 2013).

Yhteisöpajoihin osallistui 41 henkilöä. Osallistujissa oli digitukea paikallisesti ja valtakunnallisesti koordinoivia ja kehittäviä toimijoita, digiopastajia, kokemusasiantuntijoita ja päättäjiä. Heidän taustayhteisöjään olivat esimerkiksi ruoka-apuyhteisöt sekä maahanmuuttaneiden, asunnottomien ja ikääntyneiden järjestöt sekä asumispalveluja tarjoavat säätiöt. Mukana olivat myös seurakunta, työväenopisto, kirjasto, kunnan sosiaali-, terveys- ja asiointipalvelut, yksi pankki, kaksi hyvinvointialuetta ja Kansaneläkelaitos (Rantala ym. 2022).

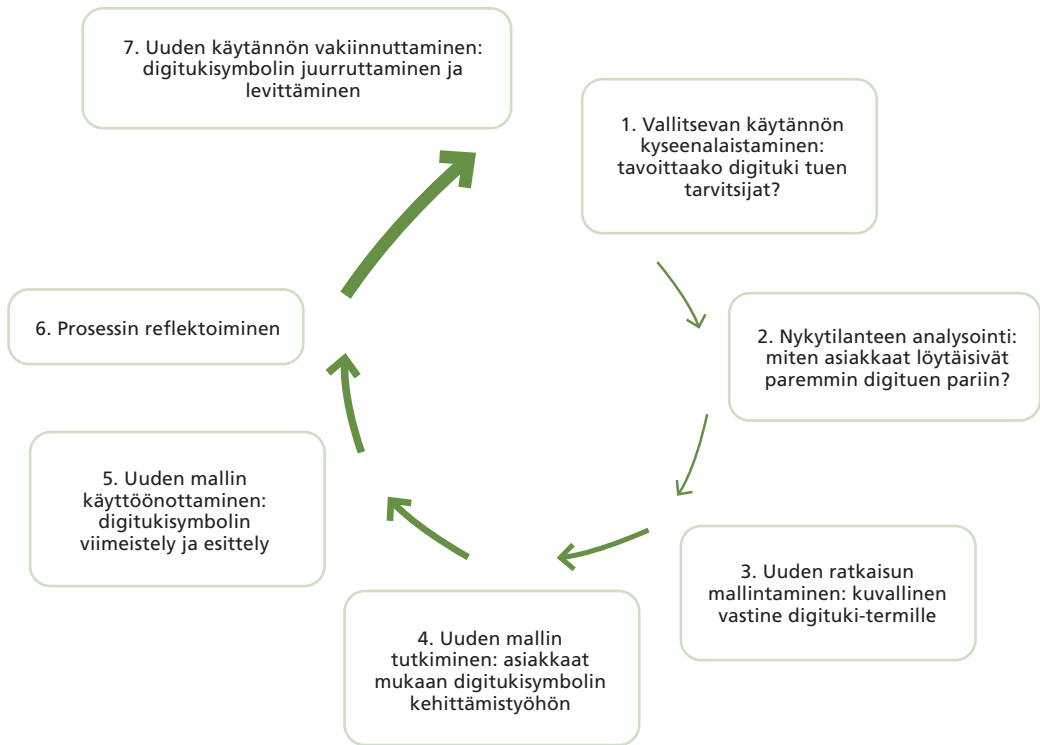
Yhteisöpajoissa kehittämisprosessia ohjanneet tutkijat hyödynsivät erilaisia ärsykeitä, peiliaineistoja ja analyysivälineitä käynnistääkseen yhteiskehittämisen. Osallistujat kirjasiivat prosessin aikana ajatuksiaan muun muassa toimintajärjestelmämalliin eritellen digitukea koskevia välineitä, kohdetta, sääntöjä, yhteisöä ja työnjakoa.

Digituen yhteisöpajojen prosessi (kuvio 1) kattoi kuusi vaihetta. Ensimmäisissä pajoissa ryhmät kyseenalaistivat ja analysoivat vallitsevia digituen käytäntöjä osallistujien omista arkimaailman kokemuksista käsin. Ryhmäkeskusteluissa osallistujat tunnistivat digitukikäytäntöjä koskevia jännitteitä ja kehittämishaasteita. He havaitsivat, että pääasialli-

nen ristiriita digituen kentällä koski tuen hajanaista tarjontaa ja epäselviä vastuita neuvontatilanteissa. Käytännössä yhteiskunta asettaa odotuksia digituetojen hallinnasta, mutta ei ole luonut yhdenvertaisia edellytyksiä elämänlaajuiselle oppimiselle. Eräs osallistuja kuvasi digituen nykytilaa:

”Tää on jotenkin mun mielestä tosi vaarallista, et se on menny näin. Ja sitten niinkun me yritetään täällä pienillä resursseilla erinäköisten hankkeitten ja muitten kautta nostaa esiin ja herätellä sitä, että tää digisyrrjäytyminen on tosi, tosi iso asia.”

Myöhemmissä yhteisöpajoissa ryhmät alkoivat mallintaa ratkaisuja digitukitoiminnan järjestämiseksi, minkä pohjalta muotoiltiin kolme konkreettista muutuskokeilua. Ryhmä 1 laati muutoslausunnon älylaitteiden ja internetyhteyksien sisällyttämiseksi osaksi toimeentulotukea (Rantala ym. 2022), ryhmä 2 (jatkossa ryhmä) kehitti digituen symbolia ja ryhmä 3 visualisoi digituessa esiintyviä vaikeita sanoja ja termejä edistääkseen tukea tarvitsevien ymmärrystä digitaalisista sisällöistä. Viiden kuukauden mittaisen kokeilujakson aikana ryhmät tutkivat uusia malleja ja kokeilivat niiden käyttöönottoa.



Kuvio 2. Vaiheittaiset ekspansiiviset oppimisteot (mukaillen Engeström 1987/2015).

DIGITUEN SYMBOLIN KEHITTÄMISPROSESSI

Digituen symbolin kehittäminen sai alkunsa ryhmän havaitsemasta ongelmasta, että jotkut tukea tarvitsevat eivät löytäneet osallisuutta ja oppimista edistävän digituen pariin. Digituen symbolin kehittämisprosessi nojaa löyhästi ekspansiivisten oppimistehtävien prosessiin (kuvio 2; Engeström 1987/2015; Engeström & Sannino 2010).

Ryhmäläiset edustivat monenlaisia organisaatioita ja asiakasryhmiä, mikä toi monipuolista asiantuntemusta, osaamista sekä viestinnällisiä mahdollisuuksia kehittämiseen.

Vallitsevan käytännön kyseenalaistaminen

”Et tota nämä marginaaliin jääneet ja digisyryjäytymisvaarassa olevat ihmiset, ni he eivät löydä digituen luo.” (Ryhmän osallistuja)

Digitaalisten palveluiden ja laitteiden käyttö vaatii monenlaista osaamista, eikä aina ole selvää mistä käytössä esiin tulevat haasteet johtuvat. Synä voivat olla puutteelliset taidot käyttää laitteita, palvelun käytettävyyden ongelmat tai sisällölliset haasteet, kuten vaikeaselkoinen kieli tai hankalasti saavutettavat sisällöt. DVV:n digituen löydettävyyssuositusten mukaan (2022b) moni jättäytyy digitalisaation ja digituen ulkopuolelle muistakin syistä, esimerkiksi heikkoja digitaitoja koskevasta häpeästä tai viranomaispelosta. Synä ovat myös kielteiset asenteet teknologiaa tai digipalveluita kohtaan, motivaation puute tai epävarmuus siitä, miten yhteiskunta toimii.

Ryhmän kokemusasiantuntijat toivat keskusteluun näkökulmia siitä, miten paljon tukea tarvitsevat voivat kokea viranomaisten tarjoamat digitukipalvelut jopa pelottavina. Jos esimerkiksi kunnan asiointipisteellä asiointi koetaan jäykäksi, liian kiireiseksi tai vaikeasti saatavilla olevaksi, vertaisten tai vapaaehtois-

ten antama digiopastus saattaa olla helpommin lähestyttävä vaihtoehto. Digituen löydettävyykskartoituksen mukaan moni ei tunnista tarvitsevansa digitukea arjen ongelmiinsa (Digi- ja väestötietovirasto 2022b). Esimerkeistä käyvät matkalipun ostaminen, lääkeresepin uusiminen tai hakemukseen tarvittavien liitteiden lisääminen tai tulostaminen.

Nykytilanteen analysointi

”Et mistä me saadaan tietää, et mistä sitä tukea saa ja mistä siihen voi pyytää neuvoa, kun, on jotenkin ihan hukassa. Onko ne Espoon verkkosivuilla? Tai onko joku palvelupiste?” (Ryhmän osallistuja)

Digitukea on tarjolla moneen tarpeeseen ja monen toimijan järjestämänä, mutta silti ryhmän puheenvuoroissa toistui kokemus siitä, että tuen pariin ei löydetä. Digitukeen tuntuvat ohjautuvan ne, jotka ovat muutenkin aktiivisia tai osaavat etsiä tietoa itsenäisesti. Vaikeinta on tavoittaa paljon tukea tarvitsevat. Ryhmän keskustelu alkoi kääntyä yhä enemmän siihen, että digituen tunnistettavuuteen ja löydettävyyteen tulisi kiinnittää nykyistä enemmän voimavaroja.

Jotkin digitukea järjestävät tahot ovat löytäneet keinoja tavoittaa tuentarvitsijoita. Esimerkiksi senioreille suunnattu vertaistuki kirjastoissa ja palvelukeskuksissa on löytänyt tietyillä alueilla kävijänsä, mihin ovat vaikuttaneet myös toimijoiden tunnettuus ja toiminnan pitkäjänteisyys. Hyviä tiedottamisen väyliä ovat esimerkiksi erilaiset ilmoitustaulut, paikallislehtien minne mennä -palstat sekä puskaradiot niin asiakkaiden kuin sidosryhmien suuntaan. Ennen kaikkea digituki on tärkeää viedä sinne, missä ihmiset arjessaan muutenkin asioivat.

Uuden ratkaisun mallintaminen

”Henkilö, joka ei osaa kieltä, mikä olisi niin selkeä symboli, jonka perusteella tietävät, että tuolta sitä saa vai mikä olisi semmoinen keino, että tavallaan se ensikontakti olisi helppo saada.” (Ryhmän osallistuja)

Yhteisöpajassa pidetyssä paneelissa kolme osallistujaa kertoi, miten he viestivät antamastaan digituesta.

Kukaan ei käyttänyt termiä digituki. Sen sijaan he kertoivat hyödyntävänsä erilaisia kiertoilmaisuja kertoakseen, mitä tuki tarkoitti. Yksi panelisti esimerkiksi kertoi, kuinka käydessään asunnottomien päiväkeskuksissa hänellä oli tapana osoittaa puhelintaan ja kysyä kävijöiltä: ”Haluut sä apuu tän kanssa?”

Ryhmäläisten pohtiessa erilaisia ilmaisuja digituelle todettiin, miten kirjava viestintäkenttä sen ympärillä oli. Viranomaistoimijat käyttivät usein ilmaisuja, kuten ”apua tiedonhakuun ja sähköisten palveluiden käyttöön” tai ”neuvontaa sähköiseen asiointiin”. Erikielisille asiakasryhmille viestittiin erilaisin termein. Yhteiseksi kokemukseksi jäi, että digituki terminä, ilmaisuina ja toimintana avautuu vaikeasti asiakkaille, ja pahimmillaan vaikeaselkoisuus sulkee osan asiakkaita tuen ulkopuolelle.

Syvenevät keskustelut ja yhteisöpajoissa hyödynnetyt peiliaineistot osoittivat, että digituen löydettävyyteen sisältyy viestinnällisiä haasteita. Ryhmä nosti keskusteluissaan yhä useammin esille huomion siitä, että tuen tarvitsijoissa on paljon luku- ja kirjoitustaidottomia sekä oppimis- ja hahmottamisvaikeuksia omaavia henkilöitä. Heillä on vaarana jäädä digituen ulkopuolelle, jos he eivät ymmärrä palvelussa käytettyä kieltä.

Eräs ryhmäläinen kertoi Helsingissä, Espoossa ja Vantaalla asunnottomille ja ruoka-avun asiakkaille jaettavasta Sininauhasäätiön oppaasta *Opas kadun kansalle*, jossa kuvataan symbolein eri toimipisteissä tarjolla olevat palvelut, kuten suihku, lakineuvonta tai internetin käyttömahdollisuus (Sininauhasäätiö 2024). Kokemusten perusteella luku- ja kirjoitustaidottomat, erikieliset sekä digiä käyttämättömät pystyivät oppaan avulla löytämään itselleen tärkeimmät palvelut. Digituki puuttui oppaasta, vaikka moni kävijä sitä tarvitsi.

Ryhmä pohti, voisiko symboli auttaa paljon tukea tarvitsevia ihmisiä löytämään yhä paremmin digituen pariin. Pystyttäisiinkö symbolin avulla kuvaamaan tuen moninaista sisältöä ja yksilön itsenäiseen toimijuuteen tähtäävää palvelua? Digiosallisuutta ja digituen saavutettavuutta edustava symboli alkoi tuntua yhä tärkeämmältä. Eräs ryhmäläinen tiivistä suunnitelman ennen kokeilun pilottijakson alkamista seuraavasti: ”[m]ä mietin sitä symbolia sen takia, että se olisi niinku silleen, että se tavallaan ohittas ne kieliongelmat.”

Uuden mallin tutkiminen

”[Ryhmän osallistuja] kertoi, että oli kysynyt asiakkaiden näkemystä symboliajatkuksesta. Yksi asiakas oli kiinnostunut paljon ja luonnosteli jo ideoita symbolista. Ryhmä piti ajatuksesta, että symboli lähtee asiakkailta itseltään.” (Ryhmän taapaamisen muistio)

Ryhmän toimijoille oli tärkeää, että kehittämiseen saataisiin syvällisempää ymmärrystä digituen tarvisijoiden toimintatavoista ja toiveista, jotta digituen symboli vastaisi aidosti ihmisten tarpeisiin (Hyysalo 2009; Miettinen 2022). Asiakkaat otettiin mukaan digituen symbolin kehittämiseen alusta lähtien.

Ensimmäiset digituen symbolin luonnokset syntyivät digituen asiakkaan ja ryhmän jäsenen ideoinnin pohjalta. Ryhmä toteutti asiakaskyselyn, jossa vastaajat arvioivat symboliluonnoksia erilaisten kysymysten avulla. Vastaajat saivat kuvata omin sanoin, mitä hyvää tai parannettavaa niissä oli sekä kertoa, mitkä olisivat heidän mielestään tulevan digituen symbolin tärkeimmät elementit.

Suomen- ja englanninkielisen verkkokyselyn lisäksi ryhmä toteutti henkilökohtaisia asiakashaastatteluja ikääntyneiden palvelukeskuksissa, diakoniatyössä ja asunnottomien päivätoimintayksiköissä. Asiakaskyselyyn saatiin 123 vastausta, joista 20 oli haastatteluita.

Vastausten perusteella digituki ei ole pelkkää laiteapua vaan ennen kaikkea ihmisten välistä vuorovaikutusta. Teknisten neuvojen lisäksi tarvitaan opastusta digipalveluiden sisältöjen selventämisessä ja esimerkiksi medialukutaidon vahvistamisessa. Ryhmä päätteli, että digituen symbolin tulisi kuvata digituen olemusta ja sisältöä.

Uuden mallin käyttöönottoaminen

”Ihan kommentoin silloin siihen kyselyyn vastanneena, niin minusta tuntuu, että tässä lopputuloksessa on ne omatkin ajatukset, mitä silloin on kyselyyn vastannu, niin ne on huomioitu, että tuntuu, et on muillaki ehkä samanlainen kokemus siitä, että on tullu yhteisesti muualta myöskin samanlaisia ajatuksia ja varmaan, uskon, että muillakin voi olla samanlainen kokemus, että tämä lopputulos



Kuva 1. Digituen symboli. Symboli on vapaasti ladattavissa sivustolla www.seniorsurf.fi.

on vastannu niihin omiin kommentteihin, mitä silloin on siinä antanu.” (Yhteisöpajan osallistuja)

Suunnittelun edetessä Vanhustyön keskusliiton SeniorSurf-toiminta otti vetovastuun symbolin toteuttamisesta yhdessä graafikon kanssa. Ryhmä esitelti valmiin digituen symbolin (**kuva 1**) viimeisessä yhteisöpajassa, ja myönteisen vastaanoton myötä se päätettiin julkaista.

Prosessin reflektointi

”No joo, että saadaan porukalla aikaan tän tyyppisessä työskentelyssä jotenki näin konkreettista, niin on aika iso positiivinen juttu. Mä en osannu odottaa sitä, että saatas ihan tuotosta aikaseksi, eikä vaan keskustelua. Sehän on hyvin palkitsevaa.” (Ryhmän osallistuja)

Digituen symbolia kehittäneen ryhmän jäsenet olivat sitoutuneita yhteiskehittämisprosessiin merkitykselliseksi koetun tavoitteen vuoksi. He kokivat, että jokaisen ääni tuli kuulluksi ja tunsivat ylpeyttä siitä, että digituen symboli tavoittaa ainakin osan niistä, jotka nyt jäävät digituen ulkopuolelle.

Ryhmäläiset kokivat yhteiskehittämisprosessin lisäävän heidän ymmärrystään digiosallisuutta koskevista haasteista ja sen eriarvoistavista vaikutuksista. Eräs osallistuja kertoi, että hänelle kirkastui, miten merkittävästi digituki vaikutti osallisuuteen – erityisesti tukea tarvitsevien asiakasryhmien näkökulmista.

Vaikka ryhmäläiset uskoivat digituen symbolin edistävän sille asetettuja tavoitteita, he totesivat yhdessä, ettei symboli yksistään takaa luotettavaa, digi-

tukimääritelmän mukaista palvelua. Symbolin avulla voisi kuitenkin tehdä digitukea nykyistä tunnistettavammaksi ja löydettävämmäksi, helpottaa tukea antavien tahojen välistä yhteistyötä ja siten edistää elämänlaajuista oppimista.

Uuden käytännön vakiinnuttaminen

”Mihin me symboli juurrutetaan ja millä tavalla me siitä viestitään? Sitten on myös itseäni mietittänyt, et jollain tavalla tuli kysymyksiä siitä, että tarkoitus on, että se symboli on kaikkien vapaasti käytettävissä.” (Ryhmän osallistuja)

Digituen symboli on otettu käyttöön muun muassa toimijoiden verkkosivuilla, opastusmainoksissa ja kartoissa sekä digitukea tarjoavien hankkeiden logoissa ja materiaaleissa. Se on saanut kentältä hyvää palautetta. Myös DVV on ottanut symbolin digituen materiaalipankkiinsa.

Digituen symboli on luotu vapaaseen ja yhteiseen käyttöön. Ryhmän toive on, että sitä käyttävät toimijat sitoutuvat noudattamaan valtakunnallisesti määritettyjä digituen eettisiä ohjeita. Turvallisia digiosallisuutta edistäviä toimia tulee kehittää symbolin rinnalla.

POHDINTA

Yhteiskunnan digitalisaatio edellyttää kansalaisilta jatkuvaa digitaalisten oppimista ja enenevässä määrin sähköisten palveluiden hallintaa. Digiosallisuutta edistävään digitukeen on panostettu valtionhallinnosta lähtien. Siitä huolimatta monet haavoittuvassa asemassa olevat henkilöt kokevat vaikeaksi löytää digituen piiriin, eikä aikuisiällä välttämättä osata tai pystytäkään hyödyntämään tarjolla olevia mahdollisuuksia elinikäiseen oppimiseen. Aikuiskasvatuksen kentällä onkin tärkeää kiinnittää huomiota siihen, ketkä jäävät oppimismahdollisuuksien ulkopuolelle ja miksi.

Aikuisten informaalista oppimista tapahtuu esimerkiksi vapaaehtoistoiminnassa ja matalan kynnyksen kohtaamispaikoissa, joiden tavoitteina on syrjäytymisvaarassa olevien ihmisten elinolojen parantaminen. Yksi keskeinen ristiriita koskee kuitenkin termiä: ’digituki’ on monitulkintainen ja vaikeaselkoinen käsite,


eikä moni tukea tarvitseva löydä palvelun pariin. Toimijoiden digituesta käyttämät ilmaiset saattavat sulkea tuen ulkopuolelle esimerkiksi niitä, joilla on kielellisiä vaikeuksia. Jotkut jäävät läheisiltä saatavan epävirallisen tuen ja hyväntahtoisuuden varaan.

Yhteisöpajat tarjosivat jaetun oppimis- ja kehittämissympäristön, jossa digituen kentälle kerääntynyt monialainen asiantuntijuus ja arjen kokemukset ohjasivat digiosallisuuden ja digituen haasteisiin pureutuvaa kehittämistyötä. Yhtenä ratkaisuehdotuksena syntyneellä digituen symbolilla lisätään tuen tunnistettavuutta ja löydettävyyttä. Vaikka symboli ei yksin ratkaise kaikkia digituen saavutettavuuden haasteita, se voi edistää haavoittuvassa asemassa olevien edellytyksiä yhdenvertaiseen oppimiseen ja siten osallisuuttaan digitaalisessa yhteiskunnassa.



VIRPI LUND


KM, aikuiskasvatuksen väitöskirjatutkija
Helsingin yliopisto
lehtori
Laurea AMK

 <https://orcid.org/0000-0002-2561-2316>



TUULA NÄRVÄ


HTM, sosiaalityön väitöskirjatutkija
Turun yliopisto
erikoissuunnittelija
KELA

 <https://orcid.org/0009-0000-7868-4017>



HANNA RANTALA


YTM, MSc, TKI-asiantuntija
Laurea AMK

 <https://orcid.org/0000-0002-3181-781X>



NINA ZIEßLER

sosionomi AMK, asiantuntija
SeniorSurf-toiminta
Vanhustyön keskusliitto

 <https://orcid.org/0009-0003-8016-0388>

Kaikki kirjoittajat ovat osallistuneet näkökulmatekstin tekoon yhtä merkittävällä panostuksella. Näkökulma laadittiin DigiOn – Digionnea kaikille (ESR+ 2021–23) ja VoimaProfi – Empowering People towards Socially Inclusive Society (OKM 2022–24) -hankkeiden järjestämien yhteisöpajojen innoittamana. Kiitämme kommentteista Tiina Etelämäkeä Vanhustyön keskusliitosta sekä *Aikuiskasvatuksen* toimikuntaa.

LÄHTEET

- Buchert, U. (2021). Sote-palvelujen digitalisointi työntää ihmisiä kyseenalaiseen kanssa- ja puolesta-asiointiin. <https://digiin.fi/blogi/sote-palvelujen-digitalisointi-tyontaa-ihmisia-kyseenalaiseen-kanssa-ja-puolesta-asiointiin>. Blogiteksti 1.2.2021 (8.5.2023).
- Digi- ja väestötietovirasto (2020). *Suomalaisten digitaidot ovat suurimmaksi osaksi hyvällä tasolla – digitaitokartoitus nosti esiin myös huolenaiheita*. <https://dv.fi/-/suomalaisten-digitaidot-ovat-suurimmaksi-osaksi-hyvala-tasolla>. Tiedote 31.8.2020. (18.4.2023).
- Digi- ja väestötietovirasto (2022a). *Digitirohkea luottaa tulevaan*. Digitaitoraportti 2022. <https://dv.fi/documents/16079645/141915645/Digitaitoraportti+2022>
- Digi- ja väestötietovirasto (2022b). *Digituen löydettävyyden kipupisteet ja ratkaisun avaimet. Digituen löydettävyykkartoituksen tulokset*. <https://dv.fi/documents/16079645/20502009/Digituen-lo%CC%88ydetta%CC%88vyyskartoitus-2022.pdf>
- Digi- ja väestötietovirasto. (2023). *Digituen eettinen ohjeistus*. <https://dv.fi/digituen-eettinen-ohjeistus> (1.2.2023).
- Engeström, Y. (1987/2015). *Learning by expanding. An activity-theoretical approach to developmental research*. New York: Cambridge University Press.
- Engeström, Y. (1995). *Kehittävä työntutkimus. Perusteita, tuloksia ja haasteita*. Helsinki: Valtion painatuskeskus.
- Engeström, Y. (2007). Putting activity theory to work: The Change Laboratory as an application of double stimulation. Teoksessa H. Daniels, M. Cole & J. V. Wertsch (toim.) *The Cambridge Company to Vygotsky*. New York: Cambridge University Press, 363–382.
- Engeström, Y. & Sannino, A. (2010). Studies of expansive learning: Foundations, findings and future challenges. *Educational Research Review*, 5, 1–24. <https://doi.org/10.1016/j.edurev.2009.12.002>
- Euroopan komissio (2022). *Digitaalitalouden ja yhteiskunnan indeksi (DESI) 2022*. Suomi. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/digital-economy-and-society-index-desi-2022>
- Hallintolaki 434/2003. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>.
- Hyysalo, S. (2009). *Käyttjä tuotekehityksessä. Tieto, tutkimus, menetelmät*. Taideteollisen korkeakoulun julkaisu. B, 97/2009.
- Hänninen, R., Karhinen, J., Korpela V, Pajula, L., Pihlajamaa, O., Merisalo, M., Kuusisto, O., Taipale, S., Kääriäinen, J. & Wilska, T. (2021). *Digiosallisuuden käsite ja keskeiset osa-alueet. Digiosallisuus Suomessa -hankkeen väliraportti*. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2021: 25.
- Kuntoutussäätiö (2016). *Mitä lasten ja nuorten lukivaikeudesta tiedetään?* <https://kuntoutussaatio.fi/2016/10/04/mita-nuorten-aikuisten-lukivaikeudesta-tiedetaan> (9.5.2023).
- Kuusisto, O., Merisalo, M. & Kääriäinen, J. (2022). *Digiosallisuus Suomessa*. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163789/VNTEAS_2022_10.pdf
- Lund, V. & Juujärvi, S. (2023). Monipaikkaisen digituen ristiriidat ja ekspansiivinen oppiminen. *Kasvatus*, 54(3), 221–236.
- Lund, V., Marttila, M. & Rantala, H. (2022). Muutoslaboratoriossa ratkaistaan ristiriitoja kollektiivisesti. *Laurea Journal*. <https://journal.laurea.fi/muutoslaboratoriossa-ratkaistaan-ristiriitoja-kollektiivisesti/#a76ce6fe>
- Miettinen, S. (toim.) (2022). *Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen*. Kuopio: Teknologiateollisuus ry ja Savonia-ammattikorkeakoulu, Kuopion muotoiluakatemia.
- Rantala, H., Marttila, M. & Lund, V. (2022). Kenellä on oikeus digitaalisiin palveluihin? Digituen yhteisöpajoissa esitettiin älypuhelimien sisällyttämistä osaksi toimeentulotukea. *Laurea Journal*. <https://journal.laurea.fi/toteutuuko-kaikkien-oikeus-kayttaa-digitaalisia-palveluita-digituen-yhteisopajoissa-esitettiin-alypuhelimensisallyttamista-osaksi-toimeentulotukea/#30a03958>
- Sininahasaatiö (2024). *Opas kadun kansalle*. <https://sininahasaatio.fi/materiaalipankki/opus-kadun-kansalle/>
- Valtiovainministeriö (2019). *Digitaalinen Suomi – yhdenvertainen kaikille. Digi arkeen -neuvottelukunnan toimintakertomus*. Helsinki: Valtiovainministeriö.
- Virkkunen, J. & Newnham, D. (2013). *The Change Laboratory*. Rotterdam: Sense Publishers.