

DigiIN

Digitaaliset julkispalvelut monikulttuurisessa yhteiskunnassa: Toteutuuko yhdenvertaisuus?

Ulla Buchert

Tutkijatohtori (DigiIN & CoE AgeCare)

Helsingin yliopisto, Yhteiskuntapolitiikka & sosiologia

Helsingin yliopistossa tutkimme erityisesti

- Digitaalisten julkispalveluiden käytön haasteita ja ratkaisuja: sote-palvelut, etuudet, työllisyyspalvelut, koulutuspalvelut jne.
- Näkökulmana eri kulttuuri-, kieli- ja sosioekonomisista taustoista tulevien maahanmuuttajien arki

Aineistot: eri ikäiset ja eri taustoista tulevat

- CHARM-kysely (N=1092), 50+v venäjänkieliset maahanmuuttajat, edustava otos (Anne Kouvonen, Laura Kemppainen, Young Shin)
- FinMonik –kysely (N=6083), eri maista tulevat 20-64v maahanmuuttajat (Young Shin, Laura Kemppainen, Anne Kouvonen)
- Haavoittuvassa asemassa olevien työkäisten maahanmuuttajanaisten haastattelut pk-seudulla (n=22) (Ulla Buchert, Anna-Kaisa Nikkilä)
- Venäjänkielisten 29-79v maahanmuuttajien havainnointi, digipäiväkirjat, haastattelut pk-seudulla (n=30) (Nuriiar Safarov)
- Venäjänkielisten 35-49v työttömien ja 64-82v ikääntyvien haastattelut, eri puolilla Suomea (n=13) (Juuso Kilpinen, Tatiana Glushkova)
- Maahanmuuttajien parissa toimivien kolmannen sektorin järjestöjen työntekijöiden haastattelut, pk-seudulla (n=15) (Ulla Buchert)
- Syyrialais- ja somalitaustaisten pakolaisten haastattelut, Kaakkois-Suomessa (n=20, forthcoming) (Jutta Hartikainen)

Digitaalisten teknologioiden käyttö

On varsin yleistä...

- Internetiä käyttää EU:ssa noin 86% aikuisväestöstä (Eurostat 2019); Suomessa päivittäin noin 90% aikuisväestöstä, yleisimmin älypuhelimella (80%) (Tilastokeskus 2019)
- Venäjänkieliset 50+ -vuotiaat maahanmuuttajat: 50-64 -vuotiaista 90 %:lla oli käytössään älypuhelin ja 90% käytti internetiä päivittäin (Charm)

...mutta silti jakautunutta

- Yhteiskunnallisesti hyvässä asemassa olevat 1) käyttävät digitaalisia teknologioita enemmän, 2) useimmilla elämänalueilla, 3) hyödyllisempiin tarkoituksiin, 4) hyötyvät käytöstä enemmän kuin muut (Esim. Helsper 2021; Leguina & Downey 2021; Hantrais & Lenihan 2021)
- Käyttö on yhteydessä esim. koulutustasoon, taloudelliseen ja sosiaaliseen tilanteeseen, verkostoihin, fyysiseen ja psyykkiseen terveyteen, ikään, kielitaitoon, luku- ja kirjoitustaitoon, kehitysvammaisuuteen, muistisairauksiin jne. (esim. Kouvonen et al. 2021; Kemppainen et al. 2021; Shin et al. 2021; Buchert, Wrede 2021)

Digitaalisten julkispalvelujen erityisyys

- **Julkispalvelujen lainsäädännöllinen perusta**
 - Lainsäädännössä määritellään kansalaisille oikeuksia ja ammattilaisille tehtäviä, jotka toteutuvat julkispalvelujen kautta
- **Katutason byrokraatit -> Näyttötason byrokraatit (Lipsky 1980, Landsbergen 2004)**
 - Koulutetut ammattilaiset edustavat julkista valtaa tapaamisissa kansalaisten kanssa ja sovittavat yhteen julkisorganisaation tavoitteita ja asiakkaidensa tarpeita
 - Institutionaalinen vuorovaikutus tapahtuu internetissä digitaalisten itsepalvelujärjestelmien ja prosessien avulla
- **Julkispalvelujen digitaaliset itsepalvelujärjestelmät (sote)**
 - OmaKanta (reseptit, hoitoon liittyvät kirjaukset, laboratorio- ja röntgentutkimukset), Kelan e-palvelut (sosiaaliturva), sähköiset ajanvarausjärjestelmät, online palveluntarvearvioinnit ja oirekartoitukset, yleinen terveystieto, sairauksien ennaltaehkäisy ja hoito-ohjeet netissä jne.

Digitaaliset julkispalvelut ja toimijuus

- Kuvitteellisten ja tosielämän käyttäjien välillä asymmetrioita
- Käyttömahdollisuuksissa ja -taidoissa huomattavia eroja (maahanmuuttotoustaist aikuiset)
- Oletuksena **itsenäinen toimijuus**
 - Digiteknologiat: laitteet (älypuhelin, kannettava tietokone, pöytäkone, tabletti); internet: sivustot, tietokannat; ohjelmat, applikaatiot
 - Digitaidot: käytön vaativuus (some - Kelan e-palvelut), armottomuus (mitä tapahtuu, jos ei osakaan?), virheiden seuraukset (valokuva jää lähettämättä – toimeentulo vaarantuu)
 - Järjestelmäkielten osaaminen: viralliset kielet – englanti – muut kielet, luettu ja kirjoitettu kieli, ammatilliset kielet, digitaalinen kieli
 - Asiasisältöjen ymmärtäminen: Monimutkaisia lääketieteellisiä, sosiaali- ja hyvinvointioikeudellisia, palvelujärjestelmän rakenteeseen ja toimintaan liittyviä kysymyksiä

- Monien kohdalla **relatiionaalinen toimijuus**
 - Pyydetään neuvoja, apua ja tukea puolisoilta, alaikäisiltä ja aikuisilta lapsilta, muilta sukulaisilta tai läheisiltä, järjestöistä jne.
- Sivutuotteena **riippuvainen toimijuus**
 - Joku toinen käyttää digitaalisia järjestelmiä asianosaisen puolesta, äärimmillään täysi riippuvuus muiden tuesta
- Pakko turvautua ulkopuoliseen digitukeen
 - Rikkoo yksityisyyden suojan
 - Vaarantaa oikeuden asioiden luottamukselliseen käsittelyyn ja oikean tiedon saamisen
 - Altistaa itsemääräämisoikeuden menettämislle ja hyväksikäytölle
 - Tekee vastuulliseksi muiden tekemistä valinnoista ja virheistä

Johtopäätökset

- Internetin tai älypuhelimien yleinen käyttö eroaa merkittävästi digitaalisten julkispalvelujen käytöstä
- Digitaalisiin itsepalvelujärjestelmiin liittyy heikossa yhteiskunnallisessa asemassa olevien ryhmien kohdalla vakavia ongelmia: yhdenvertaisuus ei toteudu
- Etenkin julkisten sosiaali- ja terveystalvelujen ja etuuksien kohdalla on paradoksaalista tarjota niitä tavalla, joka estää niiden itsenäisen käytön heikoimmassa asemassa olevilta ja/tai heikentää heidän tilannettaan entisestään
- Tulee olla palveluntuottajien vastuulla järjestää riittävä määrä helposti saavutettavaa, ammatillisesti asiantuntevaa digitukea
- Digitalisoinnin mahdolliset seuraukset erilaisille väestöryhmille tulisi selvittää aina etukäteen



Kiitos.