

KANNANOTTO

Valtakunnallinen sosiaali- ja terveysalan eettinen neuvottelukunta ETENE

Digitaidottomien syrjäyttäminen yhteiskunnasta – digitaalisen eriarvoisuuden kasvu tulee pysäyttää

- Monet ihmiset eivät pysty osallistumaan täysipainoisesti yhteiskuntaan, koska digitaalinen asiointi on heille vierasta ja monimutkaista, eikä henkilökohtaista palvelua ole aina saatavilla
- Osaamattomuus ja jatkuva avuntarve voivat aiheuttaa häpeää ja avuttomuutta
- Jos perinteisiä palveluita ja asiointikanavia tai apua digitaaliseen asiointiin ei ole helposti saatavilla, tarkoittaa se digitaidottomien syrjäyttämistä yhteiskunnasta
- Julkisia varoja käytettäessä on välttämätöntä vaatia ja varmistaa, että digitaalinen asiointi, järjestelmät ja palveluratkaisut toimivat
- Digitaalisia järjestelmiä, jotka eivät ole käyttäjälle helppoja ja jotka eivät tuo selvää hyötyä, ei ole järkevää käyttää, eikä niistä ole syytä maksaa
- Digitalisaation ei tule olla itsetarkoitus, vaan sen on vaikutettava kustannusten säästämiseen ja tuotettava ihmisille todellista hyötyä
- Julkisia digitaalisia palveluja ja viranomaisasiointia kehitettäessä tulisi varmistaa, että digitaaloiltaan erilaiset ihmiset pystyvät käyttämään palveluja ja hyötymään niistä
- Yhteiskunnan on tarjottava apua, tukea ja koulutusta digitaaliseen asiointiin niitä tarvitseville

Yhteiskunta digitalisoituu nopeasti, mikä on helpottanut monien asioiden hoitamista. Digitaalisten palvelujen kehittäminen voi vapauttaa resursseja palvelemaan paremmin ihmisiä, jotka eivät syystä tai toisesta kykene asioimaan digitaalisesti. Tämä kuitenkin edellyttää, että digitaalisten palvelujen rinnalla ylläpidetään perinteisiä asiointitapoja. Näin ei aina ole, vaan perinteisten asiointitapojen ja palvelujen vähentäminen tai poistaminen on aiheuttanut merkittäviä haasteita monille ihmisille, jotka eivät voi käyttää digitaalisia palveluja.

Tällaisia haasteita voidaan kuvata termeillä digitaalinen eriarvoisuus tai digitaalinen kuilu, joilla tarkoitetaan eroja sekä mahdollisuudessa päästä teknologian pariin, että kyvyssä hyödyntää sitä¹. Digitaalinen kuilu voi kuvata myös lopputulosta eli toiseutta, ulkopuolisuutta tai epätasa-arvoa suhteessa digitaaliseen maailmaan.

¹ Naarmala, J. & Mäkinen, O. (2021). Digitaalinen kuilu ja tietoinen valinta. In: Laakkonen, Mika (toim.) Informaatioteknologian filosofia, etiikka ja digitalisoitunut yhteiskunta, 275-295. SoPhi 146. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. [Digitaalinen kuilu ja tietoinen valinta \(uwasa.fi\)](https://www.uwasa.fi)

Väestömme ikääntyy. Ikääntyneet ovat toimintakyvyltään ja taustoiltaan moninainen ryhmä, joka muodostaa merkittävän osan väestöstämme. Ikääntyneet ovat aktiivisia kuluttajia, palvelujen käyttäjiä ja toimijoita yhteiskunnassa. Digitalisaatio voi tukea ikääntyneiden päivittäistä elämää esimerkiksi parantaen heidän mahdollisuuksiaan asua omassa kodissaan ja olla yhteydessä muihin ihmisiin. Nykyiset ikääntyneet eivät kuitenkaan ole lapsuudessaan, nuoruudessaan tai varhaisessa aikuisuudessaan tottuneet digitaaliseen yhteiskuntaan. Tämä, yhdessä jatkuvasti muuttuvien digitaalisen asiointien käytäntöjen kanssa, johtaa monilla avun ja tuen tarpeeseen. Monet ikääntyneet kokevat jäävänsä ulkopuolisiksi yhteiskunnasta, sillä digitaalinen asiointi voi tuntua vieraalta ja monimutkaiselta, eikä henkilökohtaista palvelua aina ole saatavilla tai siitä peritään erillinen maksu. Tämä koskee monia elämän osa-alueita, kuten sosiaali- ja terveyspalveluita, pankkiasioita, viranomaisasiointia, matkustamista ja kulttuuripalveluita. Aina ei myöskään välttämättä ole selvää, millaisia palveluja ja asiointitapoja on tarjolla tai miten niiden pariin pääsee tietoturvasesti.

Osaamattomuus ja jatkuva avuntarve voivat aiheuttaa häpeää, avuttomuutta, ulkopuolisuutta ja tunnetta vaivaksi olemisesta. Avuntarve voi myös tarkoittaa vaikeuksia säilyttää yksityisyys, esimerkiksi omien terveystietojen ja raha-asioiden suhteen. Monilla ikääntyneillä on läheisiä, jotka auttavat asiointissa ja onkin tärkeää varmistaa, että asiointi toisen puolesta on yksinkertaista. Kaikilla ei kuitenkaan ole perhettä tai läheisiä auttamassa, joten on varmistettava, että myös he saavat apua ja asiansa hoidettua. Monet ikääntyneet haluaisivat ja pystyisivät hoitamaan itse omat asiansa perinteisillä asiointitavoilla, jos niitä olisi helposti saatavilla.

Digitaalinen kuilu ei koske vain ikääntyneitä, vaan myös esimerkiksi vammaisia henkilöitä tai muita ihmisiä, joilla on toimintarajoitteita. Muun muassa koulutusaste voi vaikuttaa siihen, kuinka hyvin saatavilla olevaa teknologiaa pystytään hyödyntämään. Osa digiosaajistakin valitsee tai haluaisi valita henkilökohtaista palvelua ja asiointia. On syytä pohtia, voiko tällaista vapaaehtoista valintaa enää tehdä ja missä määrin digivalinnan pakollisuus koskee myös jo nuoriakin lapsia.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen toteuttaman väestökyselyn² mukaan esteitä tai huolta sosiaali- ja terveydenhuollon sähköisestä asiointista koki 79 prosenttia vastaajista. Kysely toteutettiin vuosina 2020–2021, ja siihen vastasi hieman alle 13 000 henkilöä. Esteitä tai huolta kokevien osuus ei ollut merkittävästi muuttunut edellisestä kyselystä (2017). Vastaajista noin viidennes koki tarvitsevänsä opastusta sosiaali- ja terveydenhuollon verkkopalveluiden käyttöön. Yleisin kokemus oli, että sähköinen yhteydenotto ei korvaa henkilökohtaista asiointia. Seuraavaksi eniten vastaajia huolestutti henkilökohtaisten tietojen turvallisuus. Viime vuosina selvästi lisääntyneet erilaiset huijaukset ja väärinkäytökset ovat voineet ja voivat edelleen tulevaisuudessa lisätä epäluuloa ja huolta omien tietojen joutumisesta väärin käsiin.

Yhteiskunnan velvollisuudet

Perustuslain mukaan ketään ei saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa eri asemaan sukupuolen, iän, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai

² Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi 2020–2021 Väestön kokemukset Maiju Kyytsönen, Anna-Mari Aalto, Tuulikki Vehko 7/2021 [Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi 2020–2021: Väestön kokemukset \(julkari.fi\)](#)

muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. Julkisen vallan on myös turvattava jokaiselle muun muassa yksityiselämän suoja ja riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut. Perinteisten asiointitapojen vähentäminen tai lopettaminen voi johtaa yhdenvertaisuuden heikkenemiseen sekä vaikeuttaa palveluiden löytämistä ja niihin pääsyä. Jos perinteiset palvelut ja asiointikanavat poistetaan tai ne eivät ole helposti saatavilla, tarkoittaa se digitaidottomien aktiivista syrjäyttämistä yhteiskunnasta.

Julkisen sektorin digitaalista asiointia ja palveluja on kehitetty erilaisin hankkein sekä ostamalla kehitystyötä ja palveluja yksityisiltä yrityksiltä. Digitalisaation johtamisesta on puuttunut suunnitelmallisuus, ja hankinta- ja sopimusosaaminen on saattanut olla puutteellista. Julkisia varoja käytettäessä on välttämätöntä vaatia ja varmistaa, että asiointi, järjestelmät ja palveluratkaisut toimivat. Järjestelmiä, jotka eivät ole käyttäjälle helppoja ja jotka eivät tuo selvää hyötyä, ei ole järkevää käyttää eikä niistä ole syytä maksaa. Digitalisaation ei tule olla itsetarkoitus, vaan sen on vaikutettava kustannusten säästämiseen ja tuotettava ihmisille hyötyä. Ikääntyneet – erityisesti digitaidoiltaan heikommat ikääntyneet – tulisi ottaa mukaan kehittämään digitaalisia palveluja ja asiointia, jotta heille suunnatuista palveluista saadaan paremmin tarpeita vastaavia.

Digitaalista kuilua voidaan kaventaa tarjoamalla apua ja tukea

Digitalisaation aiheuttamista haasteista, erityisesti ikääntyneille, on käyty julkista keskustelua jo pitkään. Eri asiantuntijat ja toimijat ovat painottaneet yhteiskunnan velvollisuutta huolehtia siitä, että kaikilla on mahdollisuus asioida, osallistua ja päästä palvelujen pariin. Esimerkiksi vanhusasiavaltuutettu on toistuvasti nostanut asiaa esiin³.

Julkisia digitaalisia palveluja ja viranomaisasiointia kehitettäessä tulisi varmistaa, että digitaidoiltaan erilaiset ihmiset pystyvät käyttämään palveluja ja hyötymään niistä. Yhteiskunnan on tarjottava apua, tukea ja koulutusta digitaaliseen asiointiin sitä tarvitseville. Digitaidot ja mahdollisen tarpeen tuelle voi ottaa puheeksi esimerkiksi sosiaali- ja terveyspalveluissa tai muussa viranomaisasiointinnissa.

Perinteisiä palvelutapoja tarvitaan myös tulevaisuudessa

Useimmat nykyiset keski-ikäiset ja nuoremmat ovat tottuneita digitaaliseen yhteiskuntaan. Tyypillisesti terveydentila ja toimintakyky heikkenevät ikääntyessä ja kuoleman lähestyessä, mikä lisää palveluiden ja hoidon tarvetta. Tämä voi aiheuttaa vaikeuksia digitaalisten palveluiden ja asiointin hyödyntämisessä myös niille, jotka ovat siihen tottuneet, mikä korostaa tarvetta järjestää asiointia ja palveluja perinteisin tavoin myös tulevaisuudessa. On tärkeää huomata, että ihmisen kohtaaminen lähipalvelutilanteessa on usein, myös digiosajille ja nuorille, arvo sinänsä, ja esimerkiksi sosiaali- ja terveyspalveluissa se on usein välttämätöntä kokonaisarvion saamiseksi.

³ Vanhusasiavaltuutetun kertomus eduskunnalle 2024 K 3/2024 vp [Vanhusasiavaltuutetun kertomus eduskunnalle 2024](#)