

Puheenvuoro: Digitaalinen murros kunnan palveluissa – Huomioidaanko kuntalainen hyvinvoinnin toimijana?

Tarja Kettunen, Minna Ylilahti, Karoliina Kaasalainen, Miia Grénman, Milla Immonen, Anu Kangasniemi, Kirsti Kasila & Heidi Similä

Lähtökohtia

Hyvinvoinnin toteutuminen ja hyvinvointia tukevien sosiaalisten käytäntöjen olemassaolo ja syntyminen edellyttävät toimijuutta ja sen mahdollistumista. Tässä kirjoituksessa tarkastelemme kuntalaisen suhdetta kunnan digitalisoituvaan palveluympäristöön toimijuuden ja hyvinvoinnin näkökulmasta. Tarkoituksemme on tuoda esiin ajankohtaisia digitaalisten kokonaisuuksien käyttöönottoon liittyviä kriittisiä piirteitä, jotka vaativat tunnistamista paikallistasolla. Millaista hyvinvointia digitaalinen toimintaympäristö tukee ja tuottaa?

Kuntalain (410/2015, §1) mukaan kunta edistää asukkaidensa hyvinvointia. Tehtävä on kunnille haastava ja sen toteuttaminen hakee vielä muotoaan (esim. Syväjärvi & Leinonen 2020). Hyvinvointi on laaja-alainen, monisäikeinen ja -ulotteinen asia, jonka merkitys elämäntulon eri vaiheissa vaihtelee yksilöllisesti. Kysymystä hyvinvoinnista pitääkin ajatella laajasti yksilöllisestä hyvästä elämästä käsin. Tämä korostuu juuri nyt, sillä teknologia integroituu yhä vahvemmin osaksi kaiken ikäisten julkisia palveluja. Teknologia muuttaa radikaalisti tapaamme käyttää näitä palveluja (STM 2016) ja se voi muokata käsityksiämme hyvinvoinnista. Teknologian myötä hyvinvoinnin kokonaisuus voi muuttua määrälliseksi, melko yksittäisiksi asioiksi, joka pirstaloittaa helposti hyvinvoinnin sisältöä. Voidaan kysyä, kapeutuuko tul-

kinta hyvinvoinnista vain mitattavissa olevien asioiden luetteloksi ja millaiseen toimijuuteen kunnan palveluihin sidottu teknologia rohkaisee kuntalaisia?

Toimijan kannalta hyvinvointia tukee kyky toimia omien arvojen mukaisesti (esim. Hayes ym. 2006) sekä mahdollisuus tehdä valintoja ja suunnitella toimintaansa (esim. Bandura 2000). Julkisten palvelujen digitalisoituminen tukee tällaista arkielämän toimijuutta monin tavoin, mutta ei ilman huolellista suunnittelua sekä jatkuvaa arviointia ja tutkimusta. Käytännössä paikalliset olosuhteet ja toimintamahdollisuudet ohjaavat kuntalaisten toimijuuden rakentumista (Karila ym. 2020). Toimintaympäristön tasolla tarkasteltuna teknologia tuottaa kuntalaisille tarjoumia (Gibson 1979), jotka mahdollistavat jotakin toimintaa samalla kun rajaavat jotakin muuta pois. Teknologian valitseminen on toimintaan ja toimintamahdollisuuksiin vaikuttamista ja tämä piirre tekee siitä erityisen juuri julkisten palvelujen yhteydessä. Kuka käytännössä päättää siitä, millainen digitaalinen ympäristö kuntalaisille mahdollistuu ja kuka vastaa erilaisten tarpeiden arvioinnista? Entä mihin tarkoitukseen teknologian tuottamaa tietoa käytetään; onko sen tarkoitus palvella kuntalaisten tietotarpeita vai tuottaa tietoa kuntalaisista erilaisiin kunnan tarpeisiin? Mitä nämä tarpeet oikeastaan ovat?

Digitaalinen laite tai sovelluskokonaisuus palvelujen yhteydessä tarkoittaa eri asiaa kuin

yksilön henkilökohtainen kulutustuotteen ostaminen markkinoilta. Teknologian hyödyllisyys tulisi aina perustua puolueettomaan arviointiin. Luottamus teknologian toimittajaan tai valmistajaan ei saisi johtaa siihen, että jätämme tutkimukseen perustuvan tarkastelun pois ja oletamme teknologian tuottavan aina hyvää itsessään. Digitaalisen ympäristön ja laitteiden käytön analysointi yhdessä eri toimijoiden kanssa tulisi olla selkeä toimintatapa. Eri toimijoiden ja kuntalaisten mukaan ottaminen varmistaa sen, että käyttöön otettu teknologia on ymmärrettävää, hallittavaa ja näin ollen hyvinvointia edistävää. Kunnan toimintakulttuuri, jossa kaikilla on mahdollisuus ja edellytykset osallistua hyvinvoinnin edistämiseen synnyttää kuntalaisissa luottamusta asioiden hoitumiseen.

Seuraavaksi tarkastelemme teknologian käyttöönottoon liittyviä ajankohtaisia kriittisiä piirteitä. Niitä ovat teknologian käytön moninaiset seuraukset kuntalaisten arjessa, teknologian tarjoama tieto ja tiedon suhde hyvinvointia edistävään toimijuuteen sekä teknologian kustannushyödyt ja kustannusten hillinnän mahdollisuudet.

Teknologiaa kuntalaisten arjessa

Teknologiset laitteet, älyesineet ja digitaaliset sovellukset ovat viime vuosina moninaistuneet ja niiden käyttöalueet ovat räjähdysmäisesti laajentuneet. Tarjolla on esimerkiksi kokonaisvaltaisia teknologisia ratkaisuja kuntalaisten koteihin helpottamaan arkea ja luomaan turvaa tai kouluihin monipuolistamaan oppijalähtöisiä oppimisympäristöjä ja hyödyntämään yksilöllistä hyvinvointitietoa koulun kehittämisessä. Terveystieteiden asiakkaiden käytössä on puolestaan digitaalista teknologiaa kroonisten sairauksien tarkkailussa ja hoidossa. Eri tavoin itse mitattua hyvinvointitietoa hyödynnetään palveluissa yhä enenevässä määrin, kun seurataan ja arvioidaan terveyden- ja omahoidon onnistumista. Tällainen asetelma pakottaa kysymään, ovatko kaikki teknologian käytön seuraukset tunnistettuja. Teknologian käyttöä ei voi irrottaa muusta elämästä erilliseksi elämäalueeksi.

Toimintakykyä tukevat ja kompensoivat välineet helpottavat arkea ja edistävät sosiaalista kanssakäymistä, vaikuttamista ja mahdollistavat elämyksiä. Teknologia tukee ikäihmisten ja tukea tarvitsevien autonomisuutta kuten kotona asumista ja liikkumista sekä mahdollistaa yhteydenpitoa läheisten ja eri toimijoiden välillä. Laitteet ja sovellukset, kuten älypuhelimet, älykellot, rannekkeet, korut ja päälle puettavat vaatteet tai tilat antureineen ovat esimerkkejä tarkkailemisen ja itsensä mittaamisen teknologioista ihmisten arjessa. Ne tuottavat henkilökohtaista, monitoroitavaa ja mitattavaa hyvinvointitietoa arjen toiminnoista, liikkumisesta ja terveydentilasta. Mittaamisen muodot ja kohteet ovatkin viime vuosina kehittyneet huomasti. Kehon näkyvien ja fyysisten ominaisuuksien lisäksi yhä enemmän mitataan mielen mentaalisia ominaisuuksia, kuten tunnetiloja ja tunteita (Räikkönen & Grénman 2020).

Omaehtoinen hyvinvointia tukevan teknologian hankkiminen ja kuluttaminen on kuitenkin toimintana eri asia kuin julkisten palvelujen asiakkaana käytettävä teknologia. Palvelujen piirissä olevat kuntalaiset käyttävät sitä teknologiaa, jota kunta palvelun tarjoajana käyttää. Koska palvelujen piirissä on erilaisia asiakasryhmiä, myös hyvinvointi ja sen tukeminen näyttäytyvät erilaisena asiakkaasta, potilaasta tai organisaatiosta riippuen (Niemi ym. 2017). On pidettävä mielessä sekin, että kaikki kuntalaiset eivät kykene tarttumaan heille tarjottuihin mahdollisuuksiin. Digitaalisten palvelujen käyttö voi olla vaikeata osalle kuntalaisista kuten nuorille, iäkkäille, maahanmuuttajille tai vammaisille. Teknologia mahdollistaa autonomisuutta ja itsemääräämistä, mutta voi toimia myös yksilön vapautta ja yksityisyyttä vaarantavasti ellei teknologian käyttö ole ymmärrettävää tai siitä ei sovi ymmärrettävällä tavalla.

Kunnan palveluissa vallitsevat toimintakäytännöt ja digitaaliset ratkaisut voivat realisoitua kuntalaisten toiminnassa monin tavoin (esim. Juvonen 2014). Kuntalainen voi ottaa ne annettuina, soveltaa, toimia toisin, tulkitta niitä uudelleen tai pyrkiä niistä pois omilla valinnoillaan. Valintatilanteessa hän harkitsee

sitä, mihin voi vaikuttaa ja mikä on omien vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella. Varsin usein hyvinvointiin liittyvät valinnat tapahtuvat vuorovaikutuksessa läheisten, ammattilaisten ja palvelun tarjoajien kanssa omia kiinnostuksen kohteita, mielitekoja ja toiveita puntaroiden (esim. Giddens 1984). Hyvinvoinnin kannalta kuluttavissa elämäntilanteissa ihmiset pyrkivät vähentämään epävarmuutta ja hallitsemaan elämänsä (Mattila-Aalto 2014). Näihin elämäntilanteisiin liittyy monenlaisia toiminnan arvojärjestyksiä, jotka tuottavat erilaisia toiminnan mahdollisuuksia ja sulkevat joitakin pois.

Hyvinvointitoimijuus rakentuu ja muotoutuu elämäkulussa sosiaalisten kontaktien kautta. Se voidaan nähdä myös kollektiivisena prosessina. Erilaiset vertaisyhteisöt mahdollistavat omaehtoisen toimijuuden syntymistä ja tuottavat yhteenkuuluvuuden kokemuksia (esim. Kumpulainen 2016). Toimijuus ja mahdollisuus erilaisiin toimijuuksiin on tästä näkökulmasta ajatellen eräänlainen sosiaalinen resurssi. Toimitaan samalla tavoin kuin muut. Sosiaalisten hyötyjen korostaminen voi edistää teknologioiden käyttöönottoa ja erilaiset teknologiat voivat olla edullinen ja tehokas keino kasvattaa läheisten kanssa vietettyä aikaa ja lisätä hyvinvointia (esim. Sims ym. 2016).

Tiedon suhde hyvinvointia edistävään toimijuuteen

Useasti teknologiaa koskevassa retoriikassa korostuvat yksilön mahdollisuudet ja vastuut, vapaus, omaehtoiset valinnat ja hyvinvoinnin tavoittelu. Monet sosiaaliset, taloudelliset, kulttuuriset ja aineelliset edellytykset määrittävät kuitenkin hyvinvointiin liittyviä valintoja sekä rajoittavat mahdollisuuksia ja vapautta toimia hyvinvointia edistävästi.

Teknologisoitumisen ja digitalisaation myötä tiedon kriittinen lukutaito on avaintekijä. Tietoa on saatavilla ajasta ja paikasta riippumatta, mikä mahdollistaa entistä paremmin tietoon perustuvan päätöksenteon. Kun tietoa on laajasti saatavilla, vastuu hyvinvoinnin ylläpitämisestä on helppo siirtää yksilöille ja yksilön valinnaksi.

Haasteeksi muodostuu tiedon tulkinta, arviointi ja soveltaminen omaan arkeen.

Omaehtoista, käytännönläheistä tietoa sovelletaan todennäköisemmin kuin yleisen tason informaatiota. Tähän perustuu osaltaan myös odotusarvo digitaalisen teknologian lisähyödyistä hyvinvoinnin edistämiseksi. Tiedon ohella valintojen tekeminen edellyttää kuitenkin myös taitoa ja kykyä tehdä päätöksiä ja toteuttaa niitä erilaisissa toimintaympäristöissä ja elämänvaiheissa. Tällä tavoin ymmärrettynä toimijuus on yksilön uskoa ja tunnetta siitä, että pystyy vaikuttamaan itseään koskeviin tapahtumiin (Bandura 2000). Tunne motivoi ja avaa tulevaisuutta koskevaa valintojen horisonttia kohti yksilöllistä hyvinvointia, kohti omannäköistä hyvää elämää.

Hyvinvointisovellukset ovat yksi esimerkki yksilöllisen tiedon käytöstä myös kunnan palveluissa. Niiden tyypillisimpiä ominaisuuksia ovat käyttäytymisen seuranta, numeerinen tai laadullinen tieto toiminnasta, muistutukset ja viestit, sekä sosiaalinen vuorovaikutus. Esimerkiksi aktiivisuusmittari tai liikuntasovellus voi kannustaa käyttäjiä tekemään aktiivisuutta lisääviä valintoja, auttaa paremmin arvioimaan fyysistä kuntoa sekä harjoittelutiedon avulla auttaa suunnittelemaan harjoittelua. Teknologia voi toimia elämäntapamuutoksen alkuvaiheessa motivaation tukena, muistuttamassa tavoitteesta ja lisätä ymmärrystä toiminnasta. Tätä kautta omasta hyvinvoinnista huolehtimisen taidot kehittyvät ja teknologia voi vahvistaa toimijuutta.

Monet hyvinvointisovellusten käyttökokeemukset ovat olleet positiivisia (esim. Ryan ym. 2019), mutta käyttö voi tuottaa myös pettymyksiä. Osalle ihmisistä voi kehittyä riippuvuussuhde mittaamiseen ja he kokevat syyllisyyttä, turhautumista ja ahdistusta silloin kun sovelluksen tarjoama tieto ei ole käytettävissä (mm. Ryan ym. 2019). Tiedon luotettavuuteen liittyvät ongelmat ovat yksi keskeisin syy luopua teknologian käytöstä. Muita luopumisen syitä ovat kokemus tiedon hyödyttömyydestä, yksityisyys ja tietoturvakysymykset sekä motivaation hiipuminen. Teknologian käyttö voi myös loppua, kun henkilö on saavuttanut tavoitteen-

sa. (Attig & Franke 2020.) Teknologian hyödyllisyys, helppokäyttöisyys, helppo saatavuus ja arkielämään soveltuvuus ovat edellytyksiä niiden käyttöön ottamiselle.

Digitaaliset sovellukset ja työkalut parantavat terveystiedon saavutettavuutta, sekä mahdollistavat hyvinvoinnin parantamiseen tähtäävien palvelujen tarjoamisen ajasta ja paikasta riippumatta. Lisäksi ne tuottavat mitattua tietoa oman subjektiivisen kokemuksen rinnalle. Myös tekoälyn laajat mahdollisuudet on kunnissa tunnistettu. Tekoälyn avulla voidaan tuottaa yksilöllistettyjä suosituksia siitä, mitä kuntalaisen kannattaisi milloinkin tehdä itse hyvinvoinnin edistämisen näkökulmasta. Toimijuuden rakentamisen näkökulmasta vieläkin merkittävämpää olisi, jos teknologia voisi auttaa räätälöimään itselle sopivia palveluja tai tarkoituksenmukaista vuorovaikutusverkostoa elämäntilanteen ja avun tarpeen mukaan (Ks. Gerlander ym. 2015). Voisiko esimerkiksi pitkäaikaissairas hallita hoitoverkostoaan ja itse kutsua koolle kulloinkin ongelmatilanteeseen tarvittavan ammattilaisten tiimin?

Digitaalisilla palveluilla kustannusten hillintään?

Digitaalisuuden mahdollisuudet nähdään välittyvän koko yhteiskuntaan muun muassa alentuneina kustannuksina. Digitaaliset ratkaisut ovatkin osoittautuneet kustannusvaikuttaviksi, kun niitä on verrattu käytäntöihin, joissa vuorovaikutusta on ollut vähän tai palveluihin pääsy on ollut rajattua (Rinaldi ym. 2018, Jiang ym. 2019). Esimerkiksi ohjausta ja neuvontaa sisältävissä palveluissa digitaalisten väylien käyttönotolla on saatu alennettua kustannuksia 10–15 % (Tenhunen ym. 2018). Useimmiten tämä perustuu siihen, että palvelua pystytään tarjoamaan suuremmalle väestömäärälle verrattuna kasvokkain tapahtuvaan palveluun (esim. Väätäinen ym. 2019).

Digitaalisten palveluiden kustannushyödyt eivät kuitenkaan ole itsestäänselvyys, vaan itse asiassa melko moniosainen kokonaisuus, joka edellyttää päätöksentekijöiltä huolellista selvi-

tystyötä. On tärkeä tunnistaa, millä mekanismeilla ja millaisissa palvelukokonaisuuksissa kustannushyötyä syntyy. Esimerkiksi ilman ammattilaisen ohjausta toteutetut mobiilipuhelininterventiot eivät ole olleet kustannusvaikuttavia masennusoireiden lievittämisessä, mutta ohjattu mobiilisovelluksen käyttö sen sijaan on (Paganini ym. 2018). Toisaalta esimerkiksi tupakoinnin lopettamisessa myös omatoimiset internet-interventiot ovat olleet vaikuttavia (Taylor ym. 2018). Liikuntaan kannustamisessa omatoiminen aktiivisuusmittareiden käyttö on niin ikään ollut edullinen tapa tukea aktiivisuutta (Laine ym. 2014).

Vaikka digitaalisilla palveluilla on arvioitu olevan suotuisia kustannusvaikutuksia (mm. Rinaldi ym. 2018, Jiang ym. 2019), tuloksiin liittyy epävarmuutta ja laajalle väestölle skaalattujen palvelujen kustannuksista on edelleen vähän arviointitietoa (Paganini ym. 2018, WHO 2019). Osallistujien valikoitumisen, toimintaympäristön eroavaisuuksien tai lyhyiden arviointijaksojen vuoksi tutkimustulokset eivät välttämättä vastaa vaikutuksia arkiympäristössä. Väestötasolla odotettuja hyötyjä ei saavuteta, jos palvelut eivät sisällöltään ja käytettävyydeltään vastaa käyttäjien tarpeita ja siksi käyttöaste jää matalaksi. Voidaan ajatella, että silloin kun digitalisaatiota hyödyntävä ajasta ja paikasta riippumaton palvelutarjonta muodostaa kuntalaiselle mielekkään ja tarkoituksenmukaisen palvelukokonaisuuden, se on myös kustannustehokasta (STM 2016). Tämän vuoksi olisi tärkeitä kehittää palvelujärjestelmän osaksi arviointimalleja, jotka mahdollistavat arkitoimintaan integroidun systemaattisen tiedonkeruun palvelujen käyttöasteesta, -kokemuksista sekä vaikutuksista.

Teknologia hallittavaksi kokonaisuudeksi

Elämme murrosvaihetta. Hallitsemattoman teknologiapalapelin sijaan haluamme kiinnittää huomiota kokonaisvaltaiseen hyvinvoinnin tukemiseen ja toimijuuden vahvistamiseen kunnan palveluissa. Tähän pääsemme, kun digitaaliset

palvelut suunnitellaan huolellisesti vastaamaan kuntalaisten tarpeisiin ja kuntalaisten digitaatio-osaamisesta pidetään huolta. Edellytyksenä on, että teknologian käyttöä arvioidaan jatkuvasti ja nouseviin huolen aiheisiin tartutaan jo kuntakohtaisesti paikallistasolla. Kunnalla on vastuu toimivien, saavutettavien ja luotettavien palveluiden tarjoamisesta.

Tarvelähtöisyys – olennainen osa palveluiden digitalisaatiota kohti hyvinvointia

Digitalisaation ei voi olettaa yksin ratkaisevan hyvinvointiin liittyviä laajoja ongelmia kuten eriarvoisuutta tai yksinäisyyttä. Teknologian käyttöön ottamisessa tulisi systemaattisesti miettiä, miten erilaiset sosiodemografiset ryhmät ja vähemmistöt pääsevät osallisiksi digitaalisten palvelujen kehittämiseen, jotta uudet teknologiat tuottaisivat lisäarvoa tasa-arvoisesti ja tarkoituksenmukaisesti eri väestöryhmille. Kunnilla on rajattomasti mahdollisuuksia innostaa kuntalaisia palvelujen kehittämistyöhön. Käytettävien palvelujen kehittäminen on konkreettista lähi-tekemistä, joka myös kiinnostaa kuntalaisia ja on kuntalain (410/2015, §22, §37) mukaista kuntalaisten vaikuttamismahdollisuuksista huolehtimista (Kuntaliitto.fi). Yhteiskehittäminen kuntalaisten kanssa voi auttaa tunnistamaan käyttäjäryhmiä, jotka todennäköisimmin hyötyisivät tai uhkaisivat jäädä paitsioon uudistuvassa palvelujärjestelmässä.

Tämä edellyttää, että kunnassa on vuoropuhelua tukevia rakenteita ja toimintamalleja. Näin ei aina ole. Tiedetään, että kuntien hyvinvointityön rakenteissa ja toimintamalleissa on alueellisia eroja (Pekkanen ym. 2020) ja noin 70 prosenttia kunnista on kirjannut hyvinvointikertomukseen toimenpiteitä kuntalaisten osallisuuden edistämiseksi (TEAviisari 2020). Hyvinvointikoordinaattorin työssä vuoropuhelu ja yhteistyö kuntalaisten ja eri tahojen kanssa olisi luonteva osa toimenkuvaa, mutta valtaosassa kuntia tehtävä on osa-aikainen tai oman toiminnan ohella tehtävää työtä

Teknologian tulisi olla kuntalaisten tarpei-

siin perustuvaa ja koostua mielekkäistä palvelukokonaisuuksista. Hyvinvoinnin edistämisen näkökulmasta digitaalisten sovellusten tulisi tunnistaa sopivia hetkiä tuen tarjoamiselle erilaisissa elämäntilanteissa. Tällöin digitalisaatio voisi johtaa toiminnan yksinkertaistumiseen, palvelujen nopeaan tarjontaan ja tätä kautta kustannusten laskuun. Miten teknologioita kehittäviä yrityksiä voitaisiin rohkaista vastuulliseen ajatteluun siten, että kehitystyön lähtökohtana olisi käyttäjien tasapainoinen arki.

Hyvinvoinnin kannalta keskeinen asia on, miten kuntalaiset käyttävät heille tarjottuja teknologisia ratkaisuja ja mitä muuta hyvinvoinnin kannalta tärkeää käytetty aika syrjäyttää. Tarvitsemme sellaisia alustaratkaisuja ja teknologiaa, jotka innostavat kuntalaisia toimimaan ja aktivoitumaan yhdessä. Toisaalta tarvitsemme myös teknologiaa, joka auttaa kuntalaisia tunnistamaan omaa teknologian käyttöön liittyvää, hyvinvointia haittaavaa toimintaa.

Teknologisten ratkaisujen huolellinen suunnittelu

Palvelujen yhteensovittaminen ja niiden saatavuus edellyttävät kuntapäätäjiltä suunnitelmallista teknologian hyödyntämistä. Päätöksenteossa suunnittelu lähtee saavutettavan hyvinvointituloksen määrittelystä. Sen jälkeen nimetään toiminnan tavoitteet ja pohditaan teknologian mahdollisuuksia tavoitteen saavuttamiseksi. Tämä edellyttää digitalisaation koordinaatiota hallinnonalat ylittävänä palvelukokonaisuuksina, yhteistyössä eri hallinnonalojen kanssa. Tällä hetkellä kuntatason suunnittelu on kuitenkin vielä melko eriytynyttä ja yksittäisten toimialojen omiin vastuisiin perustuvaa. Hyvinvoinnin strategiset linjaukset osoittavat myös, että harva kunta täyttää strategiatyölle asetetut yhteistyön ja strategisen tavoitteellisuuden ehdot (Syväjärvi & Leinonen 2020).

Toimijuuden ja hyvinvoinnin edistämisen näkökulmasta teknologian suunnittelussa tulisi ottaa huomioon periaatteet, joilla voidaan tukea kuntalaisten hyvän elämän toteutumista, vahvistaa päätöksentekokykyä sekä taitoa

tiedostaa ja toimia itselle tärkeiden asioiden mukaisesti. Lisäksi teknologian tulisi tukea käyttäjän uskoa ja tunnetta siitä, että hän pystyy vaikuttamaan ja ennakoimaan itseä koskevia tapahtumia. Toimijuutta tukeva teknologia edistää itseymmärryksen kehittymistä. Se myös tukee teknologian käyttäjän autonomiaa lisäämällä ymmärrystä teknologian erilaisista käyttötarkoituksista ja tarjoaa mahdollisuuksia itse muokata sovelluksen toimintoja. Lisäksi käyttäjän oma päätöksenteko henkilökohtaisen tiedon jakamisesta tai siirtämisestä muiden nähtävillä ovat avainasemassa.

Digitaaliset palvelut voivat avata uusia väyliä kuntalaisten toimijuuden edistämiseksi. Koronapandemian vuoksi monissa kunnissa on onnistuttu tukemaan palveluiden käyttöä kotoa käsin. Miten nämä vaihtoehtoiset palvelut ovat tavoittaneet kuntalaiset, ja miten käy etäpalveluiden kehittämiseksi pandemian jälkeen? Entä millaisia lisämahdollisuuksia digitaaliset väylät voisivat tarjota asukasnäkökulmien hyödyntämiseksi vaikkapa osana päätösten ennakoarviointia?

Digitaidot ja osaaminen

Digitaitojen vaaliminen on koko yhteiskunnan ja jokaisen kunnan asia. Tarvitsemme jatkuvan digioppimisen järjestelmän, sillä teknologia muuttuu nopeasti ja digitaitoja on päivitettävä läpi elämänsä. Tällä hetkellä eri ihmisryhmät ovat eriarvoisessa asemassa digitaitojen osamisessa. Digitaalisen syrjäytymisen ehkäisyssä syrjäyttävät rakenteet on huomioitava paremmin, kun suunnitellaan jatkuvan digioppimisen järjestelmää. Erilaiset toimintakokeilut ovat tervetulleita. Hyvänä esimerkkinä voidaan mainita järjestöjen toteuttamat, vertaisoppimiseen perustuvat koulutukset kuntien kirjastotiloissa (Alanko ym. 2020).

Tutkimus ja arviointi osaksi toimintaa

Vaikka automatisoiduilta ja oppivilta sovelluksilta odotetaan paljon hyvinvoinnin ja terveyden toimialueella, on esimerkiksi tekoäly- ja

päätöksentekijärjestelmien käytännön hyötyjen arviointi monilta osin vielä puutteellista (Wilkinson ym. 2020, Wolff ym. 2020). Myös ymmärrys käyttäjien kokemuksista ja teknologian käytön pitkäaikaisvaikutuksista on vielä niukkaa. Jatkossa tulisikin arvioida teknologian koko kehityskaarta käyttöönotosta lähtien. Tarvitaan monitieteistä tutkimusta yhteistyössä teknologiaa kehittävien yritysten, eri hallinnonalojen ja loppukäyttäjien kanssa.

Eettisyys teknologian käytössä

Nopeasti kehittyvä digitalisaatio herättää huolenaiheita liittyen eettisiin, oikeudellisiin ja sosiaalisiin kysymyksiin. Nyt ja tulevaisuudessa ratkaistavat kysymykset liittyvät mm. osaamiseen, tasapuoliseen pääsyyn, vastuisiin, yksityisyyteen, tiedon hallintaan tai käyttöön ja tulkinnaan, luotettavuuteen ja osallisuuteen. Eettisten kysymysten pohdinta ei tulisi kuitenkaan keskittyä vain uhkakuvien tarkasteluun.

Yksittäisten tuotteiden tai palvelun sijaan digitaalinen palveluympäristö joustavana kokonaisuutena tavoittaa eri asiakasryhmät, toimii tasa-arvoisena ympäristönä, on turvallinen ja mahdollisimman vuorovaikutteinen. Tämä vaatii paikallistasolla keskustelua ja ratkaisujen kriittistäkin tarkastelua yhdessä kuntalaisten kanssa. Hyvinvoinnin digitalisaation edut ovat monitahoisia, mutta eivät eri toimintaympäristöissä itsestään selvästi toteutuvia.

Lähteet

- Alanko, L., Honkanen, J., Hämäläinen, M., Mantere, E., Prusskij, C. ym. (2020.) *Digihyvinvoinnin tiekartta Suomelle*. Helsinki: Demos.
- Attig, C., & Franke, T. (2020). Abandonment of personal quantification: A review and empirical study investigating reasons for wearable activity tracking attrition. *Computers in Human Behavior*, Vol. 102, s. 223–237.

- Bandura, A. (2000). Self-efficacy: The foundation of agency. Teoksessa Perrig W. J. (Toim.), *Control of human behavior, mental processes, and consciousness*. Earlbaum, Mahwah, NJ, 17–33.
- Gerlander, M., Lukkari, T. & Kettunen, T. (2015). Yksittäisen hoitokäynnin tarkastelusta pitkäaikais-sairaana vuorovaikutussuhteiden verkoston tarkasteluun. *Prologi Puheviestinnän vuosikirja* 2014, s. 27–34.
- Gibson J.J. (1979) *The Ecological Approach to Visual Perception*. Boston, Houghton Mifflin Harcourt (HMH).
- Giddens A. (1984). *The Constitution of society: outline of the theory of structuration*. Cambridge, Polity Press.
- Hayes, S. C., Luoma, J. B., Bond, F. W., Masuda, A. & Lillis, J. (2006). Acceptance and commitment therapy: Model, processes and outcomes. *Behaviour Research and Therapy* Vol. 44, No. 1, s. 1–25.
- Jiang, X., Ming, W. K. & You, J. H. (2019). The cost-effectiveness of digital health interventions on the management of cardiovascular diseases: systematic review. *Journal of Medical Internet Research*, Vol. 21, No. 6, s. e13166.
- Juvonen, T. (2014). Nuorten aikuisten autonomisen toimijuuden jännitteinen rakentuminen ammatillisen etsivän työn kontekstissa. Teoksessa M. Laitinen & A. Niskala (toim.) *Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä*. Vastapaino, Hansaprint Oy; Vantaa, s. 237–356.
- Niskala (toim.) *Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä*. Vastapaino, Hansaprint Oy; Vantaa, s. 237–356.
- Karila, K., Siippainen, A., Repo, K., Paananen, M. & Fjällström, S. (2020). Paikallisuus, vanhemmat ja varhaiskasvatusmahdollisuudet – tarinoita kunnan ja pienten lasten vanhempien kohtaamisista. *Focus Localis*, Vol. 48, No. 1, s. 24–38.
- Kumpulainen K. (2016). Kulttuuri elinvoimaisten maaseutuyhteisöjen rakentajana. *Janus* Vol. 24, No. 4, s. 384–399.
- Kuntaliitto.fi. Johtaminen ja kehittäminen/käyttäjälähtöinen osallistuminen. <https://www.kuntaliitto.fi/johtaminen-ja-kehittaminen/kayttajalahoiten-osallistuminen>.
- Laine, J., Kuvaja-Köllner, V., Pietilä, E., Koivuneva, M., Valtonen, H. ym. (2014). Cost-Effectiveness of Population-Level Physical Activity Interventions: A Systematic Review. *American Journal of Health Promotion*, Vol. 29, No. 2, s. 71–80.
- Mattila–Aalto, M. 2014. Pähdekuntoutuksen asiakkaan toimijuuden ja sitoutumisen perusteet. Teoksessa M. Laitinen & A. Niskala (toim.) *Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä*. Vastapaino, Hansaprint Oy; Vantaa, s. 375–404.
- Niemi, P., Rautiainen, A., Kansaoja, S., Haapakoski, K., Pellinen, J. ym. (2017). Hyvinvoinnin teorit hyvinvoinnin edistämisessä ja poliittisessa päätöksenteossa. *Hallinnon tutkimus*, No. 3, s. 166–181.
- Paganini, S., Teigelkötter, W., Buntrock, C., & Baumeister, H. (2018). Economic evaluations of internet- and mobile-based interventions for the treatment and prevention of depression: A systematic review. *Journal of Affective Disorders*, Vol. 225, s. 733–755.
- Pekkanen, N., Saaristo, V. & Ståhl T. (2020). Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen rakenteet, prosessit ja toimenpiteet kunnissa ja alueilla. THL, Tutkimuksesta tiiviisti 5/2020.
- Rinaldi, G., Hijazi, A., & Haghparast-Bidgoli, H. (2020). Cost and cost-effectiveness of mHealth interventions for the prevention and control of type 2 diabetes mellitus: A systematic review. *Diabetes Research and Clinical Practice*, Vol. 162, s.108084.
- Räikkönen, J., & Grénman, M. (2020) Emotion tracking – Possibilities for measuring emotional consumer experiences. In: Emotional, Sensory, and Social Dimensions of Consumer Buying Behavior, M. G. Elmashhara & A. M. Soares (Eds.), 84–107. IGI Global
- Ryan, J., Edney, S., & Maher, C. (2019). Anxious or empowered? A cross-sectional study exploring how wearable activity trackers make their owners feel. *BMC psychology*, Vol. 7, No. 1, s. 42.
- Sosiaali- ja terveysministeriö (2016). *Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena* Sosiaali- ja terveysministeriön digitalisaatiolinjaukset 2025.
- Sims, T., Reed, A. E., Carr, D. C. (2017). Information and Communication Technology Use Is Related to Higher Well-Being Among the Oldest-Old, *The Journals of Gerontology: Series B*, Vol. 72, No. 5, s. 761–770.
- Syväjärvi, A., & Leinonen, J. (2020). Strategiatyöillä hyvinvointia? Strategiakäytäntöjen kehittyneisyys kuntien hyvinvoinnin ja terveyden edistämisessä. *Hallinnon tutkimus* No. 1, s. 52–66.
- Taylor G., Dalili, M. N., Semwal, M., Civljak, M., Sheikh, A., ym. (2017). Internet- based interventions for smoking cessation. *The Cochrane database of systematic reviews*, Vol 9, No. 9, CD007078.
- TEAvisari 2020. <https://teaviisari.fi/teaviisari/fi/index>
- Tenhunen, H., Hirvonen, P., Linna, M., Halminen, O., & Hörhammer, I. (2018). Intelligent Patient Flow Management System at a Primary Healthcare Center-The Effect on Service Use and Costs. Teoksessa Mantas ym. (toim) *Decision Support Systems and Education*. IOS Press, 142–146.
- Tomlinson, M., Rotheram-Borus, M. J., Swartz, L., & Tsai, A. C. (2013). Scaling up mHealth: where is the evidence?. *PLoS medicine*, Vol. 10, No. 2, s. e1001382.
- Vätäinen, S., Soini, E., Arvonen, S., Suojanen, L., &

- Pietiläinen, K. (2019). Potential direct secondary care cost benefits of HealthyWeightHub-Virtual Hospital 2.0 digital lifestyle intervention. *Finnish Journal of eHealth and eWelfare*, Vol. 11, No. 4, s. 342–356.
- Wilkinson, J., Arnold, K. F., Murray, E. J., van Smeden, M., Carr, K. ym. (2020). Time to reality check the promises of machine learning-powered precision medicine. *The Lancet Digital Health*, Vol 2, No.12, e677–e680
- Wolff, J., Pauling, J., Keck, A., & Baumbach, J. (2020). The economic impact of artificial intelligence in health care: Systematic review. *Journal of Medical Internet Research*, Vol. 22, No. 2, s. e16866.
- WHO (2019). *Recommendations on digital interventions for health system strengthening*. Geneva: WHO.