

VIRPI LUND – SOILE JUUJÄRVI

Monipaikkaisen digituen ristiriidat ja ekspansiivinen oppiminen yhteisöpajoissa

Lund, Virpi – Juujärvi, Soile. 2023. MONIPAIKKAISEN DIGITUEN RISTIRIIDAT JA EKSPANSIIVINEN OPPIMINEN YHTEISÖPAJOISSA. *Kasvatus* 54 (3), 221–236.

Digituki on yhteiskunnan eri toimijoiden tarjoamaa uudenlaista tukea digitaalisten laitteiden ja palvelujen itsenäiseen käyttöön, jotta kansalaisia ei syrjäytyisi digitaalisten laitteiden ja taitojen puutteen vuoksi. Tässä tutkimuksessa yhteisöpajat mahdollistavat toimijoiden yhteistyön rakentamisen digituen antamiseksi haavoittuvassa asemassa oleville kansalaisille. Tutkimuksessa syvennytään siihen, millaisia monipaikkaisen digituen toteuttamiseen liittyviä ristiriitoja yhteisöpajoissa tunnistettiin, miten ristiriidat kehittyivät ja millaisia ratkaisuja ristiriitoihin löydettiin. Tutkimus soveltaa kulttuurihistoriallisen toiminnan teoriaa jäsentämään ristiriitoja, joita paikannettiin aluksi toimintajärjestelmämallin avulla. Ratkaisurytyksissä peiliaineisto motivoi osallistujia havaitsemaan ristiriitoja ja ratkaisuun niitä erilaisten välineiden avulla. Kaksoisärsytyksen prosessi käynnisti ekspansiivisia oppimistekoja, jolloin oppiminen ilmeni nykyisten digituen käytäntöjen kyseenalaistamisena ja analysoimisena sekä muutoksen ja ratkaisujen etsimisenä vallitseviin epäkohtiin. Yhteisöpajojen keskusteluaineiston analyysi osoitti, että digitukitoiminnan ristiriidat liittyvät puutteellisiin ja ristiriitaisiin sääntöihin ja käytäntöihin, jotka estävät kokonaisvaltaisen digituen saamisen ja hämärtävät toimijoiden välistä työnjakoa. Ratkaisuksi esitettiin sääntöjen selkiyttämistä, älylaitteiden sisällyttämistä toimeentulotukeen, paikallisten digitukitoimijoiden verkostoitumista ja työnjaosta sopimista. Tutkimus tuo uutta tietoa neljännen sukupolven toiminnan teoriaan digitaalisen eriarvoisuuden ongelmasta ja sen ratkaisemisesta yhteisessä oppimisprosessissa.

Asiasanat: digitaalinen syrjäytyminen, digituki, ekspansiivinen oppiminen, kaksoisärsytys, Muutoslaboratorio, ristiriidat, toimintajärjestelmä, yhteisöpajat

Johdanto

Suomalainen yhteiskunta on läpeensä digitalisoitumassa. Vaikka suuri osa kansalaisista pääsee nauttimaan digitalisaation tuomista hyödyistä, kuten digitaalisista palveluista, osa on jäämässä myönteisen kehityksen ulkopuolelle älylaitteiden, osaamisen tai tuen puutteen vuoksi (Digi- ja väestötietovirasto 2022). Käytännössä eriarvoistuminen ilmenee kolmella tasolla: 1) internettiin, teknologiaan ja digitaalisiin palveluihin pääsyssä, 2) teknologian ja palvelujen käyttöä koskevilla tiedoilla ja taidoilla sekä 3) käytöstä saaduissa hyödyissä ja vaikutuksissa (Hänninen ym. 2021). Tutkimusten mukaan sosiaalinen ja digitaalinen eriarvoisuus vahvistavat toisiaan. Erityisesti taloudellisesti ja sosiaalisesti huono-osaiset ryhmät syrjäytyvät yhteiskunnan kehityksestä laitteiden ja taitojen puutteen vuoksi (Eubanks 2011; Helsper 2021; Scheerder, van Deursen & van Dijk 2017).

Nopeasti digitalisoituvassa yhteiskunnassa tarvitaan jatkuvasti uusien taitojen oppimista ja vanhojen taitojen päivittämistä. Digitaalinen osaaminen on osoittautunut moniulotteiseksi kokonaisuudeksi, johon sisältyvät informaation lukutaidon lisäksi viestinnän ja yhteistyön, sisällön luomisen, tietoturvan ja ongelmanratkaisun osa-alueet (Carretero, Vuorikari & Punie 2017). Vastaavasti digitaalisten palvelujen käyttö edellyttää kerroksittain rakentuvia taitoja, kuten toiminnallisia taitoja laitteiden ja sovellusten käytössä sekä internetin perustoimintojen hallintaa, informaation käsittelyn taitoja ja strategisia taitoja käyttää palveluita tavoitteellisesti oman elämän päämäärien saavuttamiseksi (van Deursen, Courtois & van Dijk 2014).

Ihmiset oppivat digitaaliset taidot tyypillisesti yrityksen ja erehdyksen kautta, itseopiskelemalla tai muiden ihmisten opastamana (van Deursen ym. 2014; Helsper 2021). Osaaminen kehittyy asteittain: ensin opitaan suoriutumaan yksinkertaisista tehtävistä toisen ohjauksessa, minkä jälkeen edetään rutiininomaiseen suoriutumiseen rajatuissa tehtävissä. Edistyneellä tasolla henkilö osaa valita mie-

lekkäitä tehtäviä ja ratkaista erilaisia ongelmia. (Carretero ym. 2017.) Läheisten antama tuki on merkittävin tuen muoto (van Deursen ym. 2014; Hänninen, Taipale & Luostari 2021; Tetri & Juujärvi 2022). Välttämättömien palvelujen digitalisoituessa tarvitaan kuitenkin myös eri palveluntuottajien järjestämää tukea.

Suomessa on aktiivisesti kehitetty valtakunnallista digituen toimintamallia; digituki on suomalaisessa kehittämistoiminnassa syntynyt käsite. Se tarkoittaa sähköisen asioinnin, palvelun käytön tai laitteen käytön tukea, jonka tavoitteena on auttaa asiakasta itsenäiseen ja turvalliseen laitteen käyttöön ja asiointiin silloin, kun hän ei pysty tai osaa itse käyttää palvelua tai laitetta tai ei omista laitteita. Digitukea antavat niin julkisten palvelujen ja kolmannen sektorin toimijat kuin yritykset omista lähtökohdistaan käsin. (Valtiovarainministeriö 2017.) Vaikka digitukea on tarjolla monessa paikassa, erityisesti haavoittuvassa asemassa olevat kansalaiset jäävät sitä ilman (Juujärvi 2022). Tällaisia ryhmiä ovat esimerkiksi vaikeassa työnmarkkina-asemassa olevat henkilöt ja maahanmuuttajat.

Tämä tutkimus tarkastelee haavoittuvassa asemassa olevien ryhmien digitukea koskevia, vaihteittain kehittyviä ristiriitoja ja niiden mahdollista ratkaisua oppimistekojen ja kaksois-ärsytyksen prosessin avulla monitoimijaisessa yhteisöpajaprosessissa. Tutkimus edistää niin kutsuttua neljännen sukupolven toiminnan teoriaa digitaaliseen eriarvoisuuteen liittyvän ongelman ratkaisemiseksi, jossa tarvitaan kansallisen tason, kaupunkien, järjestöjen ja ruohonjuuritason toimijoiden yhteistyötä. Neljännen sukupolven toiminnan teorian kiinnostuksen kohteena on ihmiskuntaa uhkaavien vakavien ongelmien, kuten ilmastonmuutoksen, köyhyyden ja syrjinnän, ratkaiseminen (ks. Engeström & Sannino 2020). Tutkimuksemme tieteellinen kontribuutio kytkeytyy sektorirajat ylittävien toimijoiden kollektiiviseen ekspansiiviseen oppimisprosessiin, jossa erityisesti ruohonjuuritason toimijoilla on ensikäden tietoa ilmiön erityispiirteistä, jota ilman yhteiskunnallisten ongelmien ratkomi-

nen ei onnistu. Vastaamme tutkimuksessa seuraaviin kysymyksiin:

1. Millaisia monipaikkaisen digituen toteuttamiseen liittyviä ristiriitoja tunnistettiin?
2. Miten ristiriidat kehittyivät?
3. Millaisia ratkaisuja ristiriitoihin löydettiin?

Digituen järjestäminen Suomessa

Digituen käsite on osa valtakunnallista digituen toimintamallia, joka kehitettiin Sipilän hallituksen Digitalisoidaan julkiset palvelut -kärkihankkeessa (2015–2019). Toimintamalli perustuu erilaisten toimijoiden yhteistyöhön. Digituen kentällä on lukuisia toimijoita, ja vastaavasti kansalaisten tuen tarpeet ovat moninaisia. Tällöin on tarkoituksenmukaista, että digitukea on saatavilla monista paikoista.

Lakisääteiset velvollisuudet määrittelevät osaltaan digituen toimijoiden välistä työnjakoa. Julkisilla palvelulla ja viranomaisilla on hallintolain (2003) ja digipalvelulain (Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 2019) mukaan velvollisuus tiedottaa asiakkaita palveluistaan ja neuvoa palvelujen käytössä. Digitaalisten palvelujen rinnalla tulee myös tarjota mahdollisuus perinteiseen virastossa asiointiin. Kansalaisopistoilla, kirjastoilla ja järjestöillä on vastuullaan digiosaamista kasvattava tuki, ohjaus ja koulutus. Kansalaisopistot ja kirjastot toimivat oman lainsäädäntönsä pohjalta, kun taas järjestöjen digituki on heidän jäsenistöään ja kohderyhmäänsä palvelevaa yleishyödyllistä toimintaa, jota ohjaavat vapaaehtoistyön ja digituen eettiset ohjeet. Yritysten lakisääteinen vastuu rajoittuu kuluttajansuojaan, mutta ne voivat tarjota asiakkailleen monenlaista maksullista digitukea, esimerkiksi laiteneuvontaa ja -huoltoa. Pankkien rooli on kuitenkin merkittävä, koska pankkitunnuksia käytetään laajasti julkisiin palveluihin kirjaututtaessa. Siten pankkitunnusten saaminen ja käytön oppiminen on edellytys palvelujen käytölle. (Valtiovarainministeriö 2017.)

Edellä kuvattu monipaikkainen digituen toimintamalli on osoittautunut joiltakin osin haasteelliseksi. Ensinnäkin digituki on lakisää-

teistä ainoastaan julkisten palvelujen osalta, ja siinäkin se rajoittuu omien palvelujen neuvontaan (Valtiovarainministeriö 2017). Tällöin digitukea ei välttämättä ole riittävästi saatavilla. Digituella ei lisäksi ole virallista alueellista koordinoijaa, minkä seurauksena asiakkaat ohjautuvat vaihtelevasti sopivan tuen äärelle. Alkuperäisten suunnitelmien mukaan alueellinen koordinointi sisältyi tulevien maakuntien tehtäviin, mikä ei kuitenkaan ole toteutunut Sipilän hallituksen maakuntaudistuksen kaaduttua (Rantanen 2019).

Digituen työnjako on niin ikään ongelmallinen erityisesti paljon tukea tarvitsevan henkilön näkökulmasta. Ilman älylaitetta tai perustaitoja asiakas ei hyödy julkisten sähköisten palvelujen neuvonnasta, johon hänellä on lakisääteinen oikeus. Tällöin hänen tulisi ensin mennä hakemaan opastusta esimerkiksi järjestöjen matalan kynnyksen paikoista tai osallistua kansalaisopiston digikurssille. Järjestöjen työntekijöiden ja vapaaehtoisten antaman digituen puolestaan tulisi rajoittua opastamiseen laitteiden käytössä ja perustaidoissa, koska heillä ei ole oikeutta käsitellä palvelussa tarvittavia henkilötietoja. Käytännössä järjestöt auttavat laajasti myös sähköisessä asioinnissa, jotta asiakkaat saisivat hoidettua kiireelliset arkielämän asiansa (Juujärvi 2022).

Toisen puolesta asiointiin järjestöissä liittyy kuitenkin epäselvyyksiä ja eettisiä ongelmia, joihin ei ole olemassa riittävästi lainsäädäntöä (Buchert & Wrede 2021). Digi- ja väestötietovirasto (2023) on laatinut digituen järjestäjien toimesta eettiset ohjeet, joiden mukaan asiakasta tulee kannustaa itsenäiseen tekemiseen ohjaustilanteessa. Digituen antaja ei saa ottaa asiakkaan salasanvoja ja vahvan tunnistautumisen välineitä eikä hoitaa asiakkaan puolesta hänen henkilökohtaisia asioitaan. Myös henkilötietojen näkemiseen täytyy pyytää asiakkaalta lupa (Digi- ja väestötietovirasto 2022). Digituen antaja tarvitsee myös paikasta riippumatta monipuolista osaamista: riittävän hyviä digitaalisia taitoja, monipuolisia vuorovaikutustaitoja, palvelujärjestelmän tuntemusta ja perehtyneisyyttä tietoturvakysymyksiin (Juujärvi 2022).

Kulttuurihistoriallinen toiminnan teoria viitekehiksenä

Toiminnan teoriassa ihmisen toimintaa voidaan kuvata toimintajärjestelmän avulla. Toiminnassa tekijöiden teoilla on aina tavoite, joka suuntautuu johonkin kohteeseen kulttuuristen välineiden avulla, ja tärkeinä nähdään myös säännöt, yhteisö ja työnjako (Engeström 2007, 2015). Engeströmin (2015) mukaan toiminnan kohde yhdistää yksilöiden tavoitteelliset teot tulevaisuuteen suuntautuneeseen kollektiiviseen toimintaan ja erottaa toiminnat toisistaan. Tekijällä tarkoitetaan yksittäistä ihmistä tai ryhmää, yhteisöllä puolestaan ihmisiä, jotka jakavat saman kohteen. Välineet ovat työkaluja, käsitteitä, keinoja, malleja ja merkkejä, joiden avulla ihminen pystyy säätelemään ja muuttamaan omaa toimintaansa ulkopäin ja muokkaamaan myös ulkoista maailmaa. Säännöt koskevat muun muassa menettelytapoja, ohjeita, resursseja, kustannuksia, normeja ja määräyksiä. Työnjako viittaa tehtävien, päätösvallan ja etujen jakautumiseen toimijoiden kesken.

Toimintajärjestelmän edellä mainituissa osatekijöissä ja näiden välillä ilmenee erilaisten tavoitteiden, suhteiden ja etujen välisiä ristiriitoja. Toiminnan sisäiset ristiriidat nousevat muutoksessa olevasta toiminnan kohteesta, ja ne voidaan pyrkiä ratkaisemaan luomalla jokin uusi malli toiminnasta. Oppiminen tapahtuu vaiheittain ratkaisemalla ristiriitoja oppimistekojen avulla. (Engeström & Sannino 2010.) Oppimisen kohteena on koko toimintajärjestelmä ja sen laadullinen muutos.

Ekspansiivisia oppimistekoja ovat vallitsevan käytännön kyseenalaistaminen, käytännön analysoiminen, uuden ratkaisun mallintaminen, uuden mallin tutkiminen, mallin käyttöönotto, prosessin reflektointi ja uuden käytännön vakiinnuttaminen. Ekspansiivisen oppimisen alussa on tarve muutokseen, joka ilmenee tyytymättömyytenä. Tyytymättömyyden lisääntyessä toimintajärjestelmän joidenkin osatekijöiden sisällä tai niiden välille muodostuu ristiriitoja, jotka suuntautuvat vä-

hitellen selvärajaisempiin kohteisiin. Vallitsevien käytäntöjen kyseenalaistamisesta siirtyään uuden ratkaisun mallintamiseen ja kohti uusia käytäntöjä. (Engeström & Sannino 2010.) Tämä tapahtuu toimintajärjestelmässä ilmenneen lähikehityksen vyöhykkeen (*zone of proximal development*) avulla, jolloin oppimisen kohde laajenee ajallisesti ja paikallisesti (Engeström, Rantavuori & Kerosuo 2013).

Ristiriidoilla tarkoitetaan toiminnan teoriassa toimintajärjestelmien ja toimintojen sisällä sekä välillä historiallisesti muodostuneita rakenteellisia jännitteitä. Ne selittävät häiriöitä ja palvelevat kehityksen lähteinä, ja niiden tunnistamiseksi tarvitaan historiallista erittelyä kohteena olevasta toiminnasta. Toiminnossa voi ilmetä eriasteisia ristiriitoja. Ensimmäisen asteen ristiriidat tapahtuvat toimintajärjestelmän osatekijöiden sisällä, toisen asteen ristiriidat toimintajärjestelmän joidenkin osatekijöiden välillä, kolmannen asteen ristiriidat uuden toimintatavan ja vanhan käytännön välillä sekä neljännen asteen ristiriidat uuden toiminnan ja naapuritoimintojen välillä. (Engeström 2015.) Ihmisten välisissä keskusteluisissa ristiriidat ilmenevät erilaisina ilmaisutyyppinä, esimerkiksi dilemmoina, konflikteina, kriittisinä konflikteina, joita ei voi ratkaista yksin, ja kaksoissidostilanteina, joihin ei löydy mitään hyväksyttävää tapaa toimia (Engeström & Sannino 2011).

Muutoslaboratorio on osallistavan kehittämisen menetelmä, joka suuntautuu oppimiseen ja toimintatavan kehittämiseen (Engeström 2007; Virkkunen & Newnham 2013). Muutoslaboratorio-menetelmä perustuu kehittävän työntutkimuksen metodologiaan (Engeström 1995), jota on aiemmin käytetty organisaatioiden, koululaitosten ja sairaaloiden kehittämisessä. Nykyisin sitä käytetään enenevässä määrin myös ratkaistaessa monimutkaisia yhteiskunnallisia ongelmia, kuten asunnottomuus, asuinalueiden segregointi ja ilmastonmuutos (Lotz-Sisitka, Mukute, Chikunda, Baloi & Pesanayi 2017; Lund 2021; Sannino 2020a; Vogel, Mukute, Coetzer & Gwata 2021).

Muutoslaboratorion oppimistoiminta etenee vaiheittain perustuen ekspansiivisiin oppimistekoihin. Aluksi kartoitetaan muutoksen tarvetta ja sitoudutaan kehittämiseen. Tämän jälkeen eritellään toiminnan kehittämishaasteita ja mahdollisuuksia vertaillen nykyistä ja entistä toimintaa sekä hahmotellen keskeistä ristiriitaa. Seuraavaksi kehitetään uutta toiminnan mallia, kokeillaan sitä ja otetaan se käyttöön. Lopuksi uusi malli vakiinnutetaan. Muutoslaboratorion rakenne tukee osallistujien oppimista ja toimijuuden kehittymistä ja tarjoaa välineet uusien ratkaisujen kehittämistä ja kokeilua varten. (Virkkunen & Newnham 2013.)

Muutoslaboratoriossa osanottajien muutostoimijuutta rakennetaan kaksoisärsytyksen periaatteen avulla (Sannino 2015, 2020b; Vygotsky 1997). Periaate toteutuu vaiheittaisena prosessina, jota seuraamalla saadaan selville, miten toimijat tulkitsevat motiivikonfliktina kokemaansa tilannetta, tekevät päätöksiä ja toimeenpanevat päätöksensä (Kaup & Brooks 2022; Morselli & Sannino 2021).

Kaksoisärsytyksen prosessissa niin kutsuttu peiliaineisto on ensimmäinen ärsyke, joka auttaa havaitsemaan toiminnassa ilmeneviä ristiriitoja ja motivoi toimijoita ratkaisemaan kehittämistä edellyttäviä asioita yhdessä. Peiliaineistoja hankitaan nykyisistä toiminnan käytännöistä ja sitä edeltävistä kehitysvaiheista joko osallistujien itsensä tuottamina tai tutkijoiden valmistamina (ks. Engeström 2007). Peiliaineistoja ovat esimerkiksi kuva-aineistot, kirjoitukset ja nauhoitteet, joiden tarkoituksena on herättää kriittisyyttä vallitsevaan tilanteeseen ja toimintatapoihin. Peiliaineiston jännitteiden ja ongelmien piilevät yksityiskohdat antavat vihteitä ristiriidasta. Se avaa tilan moniääniselle, erilaisista taustoista tulevien toimijoiden väliselle vuoropuhelulle ja eri näkökulmien kohtaamiselle. Se myös auttaa toimijoita pois totutusta toimintatavasta, näkemään asioita toisin ja löytämään uusia yhteyksiä asioiden ja havaintojen välille. (Virkkunen & Newnham 2013.)

Muutoslaboratoriossa toinen ärsyke tarkoittaa sitä, että osallistujat keksivät yhdessä ratkaisun jonkun artefaktin tai välineen avul-

la ongelmalliseen tilanteeseen rakentaen uutta toimintatapaa vanhan tilalle. Toinen ärsyke toimii ensimmäisen ärsykkeen aikaansaaman motiivikonfliktin ratkaisemisessa, ja se voi olla osallistujien keksimä tai tutkijoiden valmistama. (Sannino 2020b; Virkkunen & Newnham 2013.) Materiaalinen esine, vertauskuva, toimintamalli tai innovaatio voivat toimia toisena ärsykkeenä (Jokinen, Moberg, Sannino, Engeström & Kerosuo 2022). Toisen ärsykkeen vaiheittainen rakentuminen voi olla pitkä prosessi, joka syntyy vähitellen varsin heikoistakin ilmaisuista (Jalasi 2020). Tehokas toinen ärsyke on osallistujien itsensä rakentama, ja sen merkitys rikastuu ja kasvaa prosessin aikana sekä muodostuu pysyväksi välineeksi (Engeström 2011).

Menetelmät

Tutkimuksen lähestymistapa ja asetelma

Aloite tutkimukseen tuli Digionnea kaikille -hankkeelta, jonka tavoitteena oli paikallisten digitukitoimijoiden yhteistyön kehittäminen ja roolien selkeyttäminen Espoon alueella. Tutkimuksessa toteutettiin yhteisöpajojen interventio, joka tähtäsi vaiheittaiseen oppimis- ja muutosprosessiin tavoitteellisen ohjauksen ja välineiden avulla (Lund, Rantala & Marttila 2022). Yhteisöpajoihin osallistui digituen parissa toimivia yhteisöjä ja digituen järjestämisen yhteiskehittämisestä kiinnostuneita toimijoita. Osallistujiksi niihin kutsuttiin erityisesti haavoittuvassa asemassa oleville ryhmille digitukea antavia tai koordinoivia henkilöitä, joiden taustaorganisaatioita olivat ruoka-apuyhteisöt, maahanmuuttajajärjestöt, seurakunnat, työväenopisto, kirjastot, sosiaali- ja terveyspalvelut, pankit ja Kansaneläkelaitos. Mukana oli sekä paikallisia että valtakunnallisia digituen kehittäjiä ja toimijoita, ruohonjuuritason ammattilaisia, esihenkilöitä, järjestöjen toiminnanjohtajia, vapaaehtoistyöntekijöitä ja vertaistukijoita, jotka edustivat asiakasnäkökulmaa (Rantala, Marttila & Lund 2022).

Yhteisöpajat on Muutoslaboratorio-menetelmään ja kaksoisärsytyksen prosessiin perus-

tuva sovellus, jota tämän artikkelin kirjoittajat ovat kehittäneet ja käyttäneet aiemmin muun muassa kaupunkikehittämisen tutkimus- ja kehittämishankkeissa asukkaiden osallistumisen ja oppimisen tukemisessa yhdessä virkamiesten, päättäjien ja kolmannen sektorin toimijoiden kanssa (Lund 2021). Yhteisöpajat ovat luonteeltaan avoimia; niissä määritellään usein vasta aluillaan olevaa toimintaa ja luodaan uutta toimintajärjestelmää hajallaan olevien toimijoiden yhteistyönä. Viiden yhteisöpajan oppimistoiminnan suunnittelu pohjautuu Muutoslaboratorion vaiheittain eteneviin ekspansiivisiin oppimistekoihin. Yhteisöpajojen määrä on vähäisempi kuin perinteisessä Muutoslaboratoriotyöskentelyssä, koska osallistujat edustavat eri organisaatioita ja hallinnon tasoja omine aikatauluineen eivätkä voi sitoutua pitkiin prosesseihin. Näin ollen yhteisöpajoissa ekspansiiviset oppimisteot pyritään toteuttamaan tiiviimmässä aikataulussa.

Yhteisöpajat toteutettiin keväällä ja syksyllä 2022, ja niihin sisältyi kesällä toteutettu kokeilujakso. Viiden yhteisöpajan osallistujamäärä vaihteli 17 ja 21 henkilön välillä; kaikkiaan niihin osallistui 41 henkilöä.

Yhteisöpajojen ohjaus ja tavoitteet

Tutkijat toimivat yhteisöpajojen ohjaajina. He esittivät peiliaineistoja, suunnittelivat niiden perusteella oppimistekoihin johtavia tehtäviä ja auttoivat osallistujia kuvaamaan toimintaansa toimintajärjestelmän olennaisten suhteiden avulla. He opettivat käsitteitä ja mallien käyttöä sekä ohjasivat, motivoivat ja haastivat osallistujia pohtimaan asioita useista näkökulmista. Vuorovaikutuksen lisäämiseksi he jakoivat osallistujat sopiviin ryhmiin, joita ohjasivat fasilitaattorit.

Ensimmäisen yhteisöpajan tavoitteena oli virittäytyä yhteiseen työskentelyyn, kartoittaa tilannetta ja asettaa yhteiset tavoitteet. Osallistujat kävivät fasilitaattorien johdolla kolmessa ryhmässä dialogista keskustelua siitä, millaista digitukea on olemassa. Toisessa yhteisöpajassa tavoitteena oli digituen järjestämiseen liittyvien kehityshaasteiden ja -mahdollisuuksien

erittelemineen. Tehtävänä oli tunnistaa kyseiseen toimintaan sisältyviä haasteita ja mahdollisuuksia sekä kirjata niitä. Kolmannen yhteisöpajan tavoitteena oli etsiä käytännön ratkaisuja digitukitoiminnan ristiriitoihin ja visioida uutta toiminnan mallia. Ryhmien tehtävänä oli pohtia konkreettisia muutoskohteita ja rakentaa toimintajärjestelmä muutoskohteen ympärille. Neljännessä yhteisöpajassa tavoitteena oli suunnitella ja sitoutua kokeilemaan jotain uutta ratkaisua tai mallia viiden kuukauden kokeilujakson aikana. Viidennessä yhteisöpajassa muodostettiin yhteinen näkemys digituen lähitulevaisuudesta ja jatkoaskelista.

Aineisto ja analyysin vaiheet

Tutkimuksen aineistona oli viiden yhteisöpajan nauhoitettu ja litteroitu ryhmäkeskusteluaineisto, joka on kestoltaan 24 tuntia ja 33 minuuttia. Analyysissä hyödynsimme myös muita tuotoksia, kuten ohjeistuksia, käsikirjoituksia, osallistujien tuottamia aineistoja ja esityksiä. Tutkimus on saanut puoltavan lausunnon pääkaupunkiseudun ammattikorkeakoulujen ihmistieteiden eettiseltä toimikunnalta. Kaikki osallistujat antoivat suostumuksensa tutkimukseen.

Laadullisen analyysin ensimmäinen vaihe haki vastauksia tutkimuskysymykseen 1. Tämän artikkelin ensimmäinen kirjoittaja (Lund) analysoi toisen yhteisöpajan keskusteluaineiston teorialähtöisesti hyödyntäen toimintajärjestelmää analyysirunkona. Hän etsi aineistosta sisällöllisesti sopivia asioita ja ilmaisuja, jotka kuvasivat digitukitoimintaan liittyviä ristiriitoja toimintajärjestelmän osatekijöiden (tekijä, väline, kohde, säännöt, yhteisö ja työnjako) alle. Toinen kirjoittaja (Juujärvi) tarkisti analyysin, lisäsi siihen omia havaintojaan, ja yhdessä tutkijat muodostivat analyysin lopulliset tulokset toimintajärjestelmään.

Toisessa vaiheessa haettiin vastauksia tutkimuskysymyksiin 2 ja 3. Ensimmäinen kirjoittaja analysoi viiden yhteisöpajan keskusteluaineiston jäljittäen vaiheittain kehittyviä ristiriitoja ja niiden mahdollisia ratkaisuyrityksiä. Hän seurasi teorialähtöisesti mahdollisia ekspansiivisia oppimistekoja ja kaksois-

ärsytyksen prosessia, peiliaineiston avulla kehittyvää ongelmaa ja sitä seurannutta ratkaisuyritystä sekä siihen liittyviä välineitä. Toinen kirjoittaja tarkisti analyysin ja täydensi analyysiä omilla havainnoillaan ja teorian tiedolla.

Tulokset

Digitukitoimintaan liittyvät ristiriidat

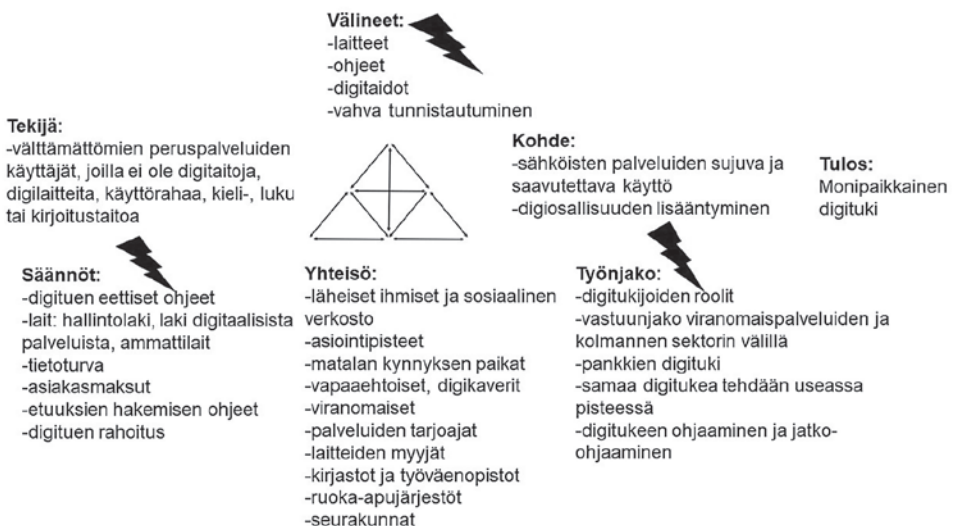
Digitukitoiminnan toimintajärjestelmässä tekijä, kohde ja yhteisö olivat osatekijöitä, joihin ei liittynyt sisäisiä ristiriitoja. Tekijällä viitataan tässä toimintajärjestelmässä ihmiseen, joka tullakseen toimeen tarvitsee yhteiskunnan välttämättömiä peruspalveluita, mutta hänellä ei ole digilaitetta, digitaitoja, rahaa tai kieli-, luku- tai kirjoitustaitoa. Toiminnan kohde tarkoitti sähköisten palveluiden sujuvaa ja saavutettavaa käyttämistä sekä digiosallisuuden lisäämistä. Yhteisö koettiin laajaksi, ja sillä tarkoitettiin digituen saamista sekä antamista useilta toimijoilta ja monessa eri paikassa.

Digitukitoiminnan toimintajärjestelmässä sääntöihin, välineisiin ja työnjakoon sen sijaan kohdistui ristiriitoja (ks. Kuvio). Digitukitoiminnassa välineisiin liittyvät ristiriidat tarkoittivat vanhentuneita ja kallistuvia digilaitteita, monimutkaistuvia digipalveluita, puutteita ih-

misten digitaidoissa, esimerkiksi palveluihin tunnistautumisessa, ohjeiden puutetta ja vaikeaa digisanastoa. Digituen tarjonnan ja saamisen epätasaisuus viittaa työnjaollisiin haasteisiin. Digitukijoiden roolit ja vastuunjako ovat epäselviä, ja digituen tarjonta on epäyhtenäistä sekä päällekkäistä. Digitukea tarvitseva asiakas saa sattumanvaraisesti tai voi jäädä kokonaan ilman digitukea. Digituen säännöissä ristiriidat liittyivät asiakkaan ja digitukijan oikeusturvaan digituen neuvontatilanteessa, digituen eettisten ohjeiden ja lakien noudattamiseen, digipalveluiden ja etuuskien hakemisen palvelumaksuihin sekä pysyvän digituen järjestämiseen. (Ks. Kuvio.)

Ristiriitojen kehittyminen ja ratkaiseminen yhteisöpajoissa

Kuvaamme ristiriitojen vaiheittaista kehittymistä ja ratkaisemista ekspansiivisten oppimistekojen ja kaksoisärsytyksen prosessin avulla, jota havainnollistamme oheisessa taulukossa. Ensimmäisessä yhteisöpajassa osallistujat puolustivat vilkkaasti sekä digitukea tarvitsevaa asiakasta että digituen antajaa. Puolustuspuheet koskivat toisaalta asiakkaan tukemista digitaalisten palveluiden käytössä ja toisaalta sitä, saavatko asiakkaan henkilö- ja



TAULUKKO. Nykytilanteeseen liittyviä toimintatapoja ja kaksoisärsytyksen eteneminen oppimistekojen mukaan

Yhteisöpajojen ensisijaiset oppimisteot	Yhteisöpaja 1 Kyseenalaistaminen käytännön kokemusten avulla	Yhteisöpaja 2 Kehityshaasteiden ja -mahdollisuuksien erittelevä ja analysoiva	Yhteisöpaja 3 Uuden ratkaisun mallintaminen ja tutkiminen	Yhteisöpaja 4 Uuden ratkaisun kokeileminen	Yhteisöpaja 5 Prosessin reflektointi ja uuden ratkaisun vakiinnuttaminen
Yhteisöpajoissa ilmenneitä nykytilanteeseen liittyviä toimintatapoja					
	Vapaaehtoinen digitukija näkee salassa pidettäviä asiakkaan henkilö- ja pankkitietoja. Luottamus vapaaehtoisen digitukijan ja asiakkaan välillä.	Pään kääntäminen pois asiakkaan laitteelta opastustilanteessa. Asiakkaan niskan takaa katsominen asiointitilanteessa. Jotkut käyttävät digituen eettisiä ohjeita. Sinä käytät, minä neuvon -toiminta.	Kirjaston digilaitteiden tai kuntalaispäänteen käyttäminen digiasioinnissa.	Digiasiointi edellyttää Prepaid-liittymän ja rahan käyttämistä ja/ tai toimistoissa asiointia.	Asiakas kulkee monessa paikassa saamassa tai saamatta digitukea.
Kaksoisärsytyksen eteneminen					
Peiliaineisto	Kuvituskuvia ihmisistä digilaitteiden parissa.	Yhteenveto, neuvontatilanteen video, jossa asiakas ei omista digilaitetta eikä tunne digituen termejä, lehtiartikkeli kirjaston ruuhkautuneesta digituesta, blogikirjoitus kanssa- ja puolesta-asioinnista.	Toimintajärjestelmämalliin kirjatut digitukitoiminnan ristiriidat, asiantuntijan puhe digituen verkostoista ja visiosta, ennakoitidiologi digituen kehittämisestä vuoden sisällä.	Asiantuntijoiden paneelikeskustelu muutosten käytännön haasteista ja vaikutuksista, muutosta eteenpäin stimuloivien kysymysten esittäminen.	-
Ensimmäinen ärsyke eli motiivikonfliktin virittäminen	Asiakkaan itsenäisyys vs. ohjauksen digiasioinnin vahvassa tunnistautumiseksi.	Epäselvät vastuut kolmannen sektorin toimijoiden ja viranomaispalveluiden välillä kanssa-asioinnissa.	Asiakkaan itsenäisyys vs. digiasioinnissa tarvittavien digitaalisten laitteiden puute.	Pankkitunnuksen, mobiilivarmenteiden, digilaitteiden ja -taitojen puute syrjäyttää palveluista.	Ihmiset tarvitsevat monenlaista digitukea monissa eri paikoissa vs. digitukitoiminnan koordinointi.

Toinen ärsyke	Metafora: Harmaalla alueella oleminen. Kysymys: Voisiko pankeista saada enemmän digitukea?	Toimintajärjestelmämalli ja sen osatekijöiden määritelmät. Metafora: Pysähtymisen paikka. Kysymykset: Miten asiat hoidettiin ennen digiaikaa? Pitäisikö jotain tehdä toisin?	Toimintajärjestelmä. Henkilöllisyystodistus ideana mallinnukselle.	Tieto toimeentulolain uudistuksesta. Keskustelu digitaaliseen asiointiin liittyvistä monista puutteista.	Digitukiverkoston asiantuntijan liittyminen yhteisöpajoihin.
Ratkaisun hahmotteleminen	Pankkitoimihenkilön kutsuminen mukaan yhteisöpajoihin (yhteisön laajennus).	Selkeiden sääntöjen luominen eettisyyttä edellyttävissä digitukiasioissa.	Digiasointiin tarvittavien laitteiden takaaminen kaikille.	Toimeentulolakiin vaikuttaminen kirjoittamalla lausunto (Laurea-ammattikorkeakoulu 2022).	Digituen koordinointi ja työnjako.

Huom. Kaksoisärsytyksen prosessi etenee ylhäältä alaspäin pystyriiveillä yhteisöpaja kerrallaan: peiliaineisto, ensimmäinen ärsyke eli motiivikonfliktin virittäminen, toinen ärsyke ja tilanteen ratkaisun hahmotteleminen.

pankkitiedot tulla digitukijan tietoon. Ristiriita liittyi asiakkaan itsenäisen toiminnan tukemisen ja kolmannen sektorin digitukijan ohjaussääntöjen ja -rajojen välille (ks. Taulukko).

Ryhmässä kyseenalaistettiin pankkien tarjoamat digitukikäytännöt riittämättömiksi, koska asiakkaat eivät saa sieltä apua pankkitunnusten käytön opetteluun. Kun pankkien digituki on vähäistä, joutuvat digitukijat hankalaan tilanteeseen neuvoessaan asiakkaita salassa pidettävissä pankkiasioissa. Ryhmässä kritisoitiin järjestöissä toimivien digitukijoiden vastuuta asiakkaan pankkiasioiden hoitamisessa. Siinä digitukija tukee asiakasta vahvan tunnistautumisen ohjaamisessa, johon hänellä ei ole valtuuksia eikä tietoa auttamisen rajoista.

Tämä koettiin niin kutsutuksi harmaaksi alueeksi, joka toisena ärsykkeenä (metafora, ks. Taulukko) pysäytti osallistujat pohtimaan. Osallistujat 1, 3 ja 5 kertoivat kokevansa asioiden yhdessä tekemisen olevan toisaalta hankalaa, toisaalta hyödyllistä:

Osallistuja 3: Mutta jos sä autat asiakasta siinä asiassa, niin väkisinäkin näet jotain.

Osallistuja 1: Nyt täytyy tunnustaa, että en tiedä, et onks mulla juridista oikeutta nähdä niitä, että nyt ollaan vähän harmaalla alueella.

Osallistuja 3: Mun mielestä se on just tärkeää, että tehdään yhdessä just sen takia, että siinä on se luottamuksellisuus ja sen lisäksi myös, et se asiakas mahdollisesti oppii siitä tilanteesta.

Osallistuja 5: No, tulee mieleen pankin edustus. Voisiko heiltä mahdollisesti sitten olla joku mukana, koska paljon on pankkiasioita, joita ihmisten pitäisi osata, ja se pankista saatava tuki on aika minimaalista.

Osallistuja 3: On joskus vähän haasteellista siinä auttaa, voi olla tosi hankala näis pankkiasioissa, kun aattelee arkaluonteisia asioita ja tälle auttaa. Saisko jotenkin pankista digitukea enemmän?

Osallistuja 1: Pankkimaailma aiheuttaa paljon vääntöä meillä, koska meillä ei sinne pääsyä oo.

Osallistajat toivoivat pankilta vahvempaa roolia digituen antajana ja neuvojana. Kyseinen yhteisön laajentamisyrittäminen palveli seuraavana toisena ärsyksenä, ja keskustelu pääsi jatkumaan. Ryhmä toivoi pankeista asiantuntijaa tuleviin yhteisöpajoihin (ks. Taulukko).

Toisessa yhteisöpajassa (ks. Taulukko) kyseenalaistettiin yhteiskunnassa vallalla olevaa uskomusta, että kaikilla on digitaaliset laitteet. Osallistajat analysoivat sitä, että digitaalisten laitteiden puuttuminen tai vanhentuneet digitaaliset laitteet johtavat vääjäämättä myös digitaalisten laitteiden puuttumiseen. Silloin digitueta ei ole hyötyä, eivätkä digitaaliset laitteet voi kehittyä.

Analysointi jatkui: jos ihmiset eivät osaa käyttää digitaalisia palveluita, he hakeutuvat paikasta toiseen etsimään kasvokkain tapahtuvaa digitukea. Tämä synnyttää kolmannen sektorin toimijoille, seurakunnille ja järjestöille painetta ja ruuhkaa neuvoo ihmisiä digitaalisten palveluiden käytössä. Jos ihmiset eivät saa tarvitsemaansa digitukea, voi helposti syntyä tilanteita, joissa joku tekee asiat toisen puolesta, mikä on vastoin digituen eettisiä ohjeita. Yhteisöpajan alussa näytetty video (peilaaineisto, ks. Taulukko), jossa asiakas jää digitaalisten laitteiden puuttuessa ilman palveluja puhutti osallistujia ja johdatteli heidät pohtimaan asioita eettisyyden näkökulmasta.

Keskustelu oli polveilevaa, mutta se tarkensi kehittyvää ristiriitaa eli digituen sääntöihin liittyvää epäselvyyttä (ks. Taulukko): vapaaehtoisella digitukijalla ne eivät välttämättä ole lainkaan tiedossa, kun taas virkavastuullisella salassapitovelvollisella työntekijällä on oikeus ja velvollisuus antaa asiakkaan tarvitsemää neuvontaa palvelun käytössä. Osallistajat 2, 3, 4, 5 ja 12 analysoivat digituen nykytilannetta:

Osallistuja 12: Ja erityisesti järjestöjen kannalta se, että se on eri asia, että mikä velvoittaa, että ajatellaan tuota kanssa- ja puolesta asiointia, niin se ei ole vapaaehtoisilla eli he eivät voi tehdä sellaisia asioita, mitä taas ammattilainen, että se rajoittaa sen toimintaa aika lailla ja kuitenkin sitten pitäisi tarjota sitä tukea.

Osallistuja 3: Et, se mihinkä mä haluaisin näissä aina palata, niin on Digi- ja väestöviraston digituen eettiset ohjeet, niin nehan ratkaisevat niin kuin suuren osan näistä ongelmatilanteista. Viranomaiset on vähän eri asemassa tietenkin, että heillä se on viranpuolesta se vaitiolovelvollisuus. Juuri näistä ohjeista sen näkee sen rajan sitten, että sinne tulee niin kuin just tunnistautumisen kohdalla usein viranomaisasioissa, luottamuksellisissa asioissa se kohta, että nyt näin ei mennä katsomaan tuonne, vaan varataan yhdessä aika tälle asiakkaalle tai neuvotaan asioimaan suoraan siellä viranomaisessa.

Osallistuja 5: Että se neuvoja joutuu tekemään sen kirjautumisen eli hän antaa luottamukselliset tietonsa toisen kädelle.

Osallistuja 2: Mutta sellaista ei saa tehdä.

Osallistuja 5: Taustaksi nyt, miten näät asiat menivät ennen digiaikaa? Oliko se niin, että asiakas meni tuonne sosiaalityöntekijän juttusille ja se työntekijä täytti (lomakkeen) siinä haastattelema?

Osallistuja 4: Niin sit sekin on semmoinen tavallaan pysähtymisen paikka, että pitäisikö tää järjestää jotenkin toisella tavalla?

Osallistujan 4 aiempi puheenvuoro niin sanotusta pysähtymisen paikasta oli palvellut toisena ärsyksenä (metafora, ks. Taulukko) ja jatkui kysymysten esittämisellä. Tämä käänsi osallistajat pohtimaan uusia kehitysmahdollisuuksia.

Kolmannessa yhteisöpajassa (ks. Taulukko) osallistajat mainitsivat, että digitaaliset laitteet otetaan kunnissa vaihtelevasti huomioon täydentävän toimeentulotuen myöntämisessä. Osallistuja 3 huomasi, että pöydällä oleva toimintajärjestelmän malli palveli nyt hyvin ryhmän tavoitteita, ja totesi: ”ihmisiltähän puuttuu noi välineet”. Osallistajat määrittelivät ristiriidaksi digitaalisten laitteiden puutteen, joka estää asiakkaiden itsenäistä asioiden hoitamista (ks. Taulukko).

Toimintajärjestelmä toimi toisena ärsyksenä, jonka avulla osallistajat laajensivat näkökulmaa ja rinnastivat digitaalisen asiointiin liittyvän perusoikeuksiin (ks. Taulukko). Ryh-

mässä keskusteltiin, että digitaalisen asioinnin laitteet ja tuki pitäisi taata kaikille samalla tavalla kuin henkilöllisyystodistuskin. Seuraavassa osallistujat 3 ja 6 tutkivat tilannetta:

Osallistuja 6: Esimerkiksi henkilöllisyystodistus tunnustetaan asiaksi, joka kaikilla pitää olla ja sitä myötä ehkä pankkitunnukset myöskin, mutta nämä välineet, niin kauan kuin tää yhteiskunta ei tavallaan tunnusta sitä, että nämä niin kuin digiasioimisen välineet, mobiililaitteet, läppärit tai kännykkä, jolla sä pääset sinne digitunnistautumisen sovellukseen tai mikä ikinä se onkaan, niin kauan niillä ei ole mahdollisuutta asioida kunnolla, että tällä hetkellä.

Osallistuja 3: Me annetaan ohjeistukseks se, että mene kirjastoon, käytä jotain kirjaston konetta tai tule meidän aulaan, meilläkin on kuntalaispäätteitä ja niitä voi käyttää, mutta silti jopa rikosilmoitus tehdään niinku pankkitunnusten avulla ja nää kauppatilaukset ja kaikki, niihin tarvitsee sen vahvan tunnistautumisen ja ne ei voi lähteä kirjastoon tekee kauppatilausta, se on ihan järjetöntä.

Henkilöllisyystodistuksen huomaaminen ja siihen vetoaminen tarjosi helppoa ja automaattista mallia, joka palveli nyt seuraavana toisena ärsykkeenä ja siirsi osallistujat pois hankalan asian alueelta (ks. Taulukko). He mallinsivat uutta ratkaisua sanomalla, että perustuslain mukaan kansalaisella on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon, johon voidaan katsoa kuuluvaksi digilaitteet ja niiden tuki. Tämän pitäisi toteutua kaikille automaattisesti.

Neljännessä yhteisöpajassa yksi asiantuntijapanelisteista kertoi, että asunnottomien ihmisten digitaalisten laitteiden tulee kestää kylmyyttä, kosteutta ja toimia myös yleisten käymälöiden lattioilla (peiliaineisto, ks. Taulukko). Tämä sai osallistujat keskustelemaan haavoittuvassa asemassa olevien ihmisten tarpeista, heidän digitaalisten laitteiden laadusta ja digitaatioista. He kokivat tilanteen ristiriitaiseksi ja arvelivat digilaitteiden ja -taitojen puutteen syrjäyttävän ihmisiä palveluista (ks. Taulukko).

Osallistuja 7 tiesi, että toimeentulotukilain uudistaminen oli ajankohtaista. Sen tavoitte-

na oli erityisesti haavoittuvassa asemassa olevien asiakkaiden aseman ja asioinnin saavutettavuuden ja esteettömyyden parantaminen. Tämä tieto palveli toisena ärsykkeenä (ks. Taulukko) ja motivoi osallistujia tekemään lausuntoa toimeentulolain uudistamiseksi siten, että digitaalisten laitteiden ja tietoliikenneyhteyksien kustannukset liitettäisiin perustoimeentuloon. Osallistujat ajattelivat lausunnon parantavan asiakkaan oikeutta henkilökohtaiseen asiointiin.

Seuraavaksi osallistujat tutkivat pankkitunnusten ja mobiilivarmenteiden roolia digitaalisessa asioinnissa. Se liittyi edellisessä yhteisöpajassa esille tuotuun henkilöllisyystodistukseen ilmentäen, että tiettyjen asioiden tulee olla itsestään selviä ja kuulua kaikille yhteiskunnan palveluiden käyttämisen mahdollistamiseksi ja ihmisten osallisuuden takaamiseksi. Osallistujat 4 ja 6 kertoivat tunnistautumiskäytännöistä:

Osallistuja 4: Koska ei oo pankkitunnuksia, niin et sä pysty hoitaa netissä yhtään mitään. Suurin osa ei ees saa pankkitunnuksia, vaikka ne käytännössä pitäis olla pakolliset kaikille. Joo ja mobiilivarmennetta ei saa ilman pankkitunnuksia käyttöön, vaikka sitä pystyis käyttään. Vaikka sitä pystyis käyttään, mut se pitää käyttöönottaessa olla pankkitunnukset, ku pitää tunnistautuu. Tätä on mietitty.

Osallistuja 6: Toinen asia siellä tuli, että juuri se laitteen puute estää näiden palvelujen käytön, että voisin siitä kirjoittaa ja ehkä jonkun argumentin siitä, kun tässä nyt kuitenkin korostetaan tätä haavoittuvia ryhmiä, että kiinnitetään huomiota digitaitoihin ja se edellyttää näitä laitteita ja sitten voisi kirjoittaa sähköisestä tunnistautumisesta jotakin, tuollaiset pointit voisin siihen laittaa.

Tämä keskustelu palveli seuraavana toisena ärsykkeenä (ks. Taulukko). Sen avulla osallistujat totesivat, että he voivat sitoutua lausunnon (Laurea-ammattikorkeakoulu 2022) kirjoittamiseen, koska aineistoa siihen on riittävästi.

Viidennessä yhteisöpajassa (ks. Taulukko) ryhmä arveli, että digitukiasioiden esille tuo-

minen on tärkeää laajemminkin. Osallistujat puntaroivat asiakkaiden mahdollisuutta käyttää julkisia digitaalisia palveluita ja väittivät, että ne edellyttävät kehittämistä riittävien ja sopivien asioimisvaihtoehtojen löytämiseksi. He vaativat, että viranomaisilla ja yksityisillä digitaalisten palvelun tuottajilla tulisi olla velvollisuus huolehtia, että palveluita pystytään käyttämään monella tavalla. Osallistujien mielestä haavoittuvassa asemassa olevien ihmisten digitaalisen asioinnin turvaamiseksi tulisi verkossa tapahtuvan asioinnin lisäksi olla mahdollisuus kasvokkain tapahtuvaan asiointiin. Tämä tarkensi ristiriitaa ja haastoi osallistujia kehittämään monipuolista digitukea ja ottamaan käyttöön uusi työnjako digitukitoimijoiden välillä.

Yhteisöpajaan mukaan tullut uusi osallistuja, paikallisen digitukiverkoston asiantuntija, ratkaisi tilanteen lupaamalla, että hän voisi liittää toimenkuvaansa paikallisen digituen koordinoinnin. Hänen mukaantulonsa yhteisöpajaan palveli toisena ärsykkeenä (ks. Taulukko). Osallistujat 1, 6 ja 9 kertoivat, mitä uuden toimintatavan vakiinnuttaminen edellyttää:

Osallistuja 6: Minä kyllä näen, että meillä on aito ongelma tässä, että digitaalisuus lisääntyy väistämättä terveys-, sosiaali- ja muissakin palveluissa, pankkipalveluissa. Ja meillä on aidosti ihmisiä, jotka eivät siitä selviydy, ja sitten viranomaistahot yrittävät auttaa tässä, mutta sitten myöskin kolmas sektori ja yritykset yrittävät auttaa tässä ja se kasvaa koko ajan se avun tarve ja se auttamisen tarve ja sitten niitten lakien venyttäminen.

Osallistuja 1: Eli se on tämä työnjako. Vakiintunutta digitukiverkostoa. Tämäpä oli hieno, kun sinä olet täällä, niin me ratkaistiin tämä... Tässä tulee esiin tämä, Digikaveri-toiminta, jos siihenkin löytyisi jotain, siis jotenkin se tulisi mukaan tähän koordinaatioon tai tämä vapaaehtoisten antama digituki jollakin tavalla, koska nythän tulee esiin aika paljon sitä, että eri paikoissa ihmiset tarvitsevat sitä digitukea.

Osallistuja 9: Mutta sitten tässä kolmiossa havaittiin uusia asioita. Eli lähdeittiin puhumaan digituen anta-

misen käytännöistä, eettisistä säännöistä, näistä harmaista alueista. Ja sitten tää työnjako eri toimijoiden välillä. Mutta mehän löydettiin ratkasu tähän, kun tää digitukiverkosto nyt voi laajentaa toimintaansa ja sitten tähän nyt tuli mukaan näitä kolmannen sektorin toimijoita, jotka antavat digitukea mutta myöskin muita.

Viranomaisten, yritysten, järjestöjen ja vapaaehtoisten tarjoama digituki näyttäytyi digitukea etsivälle sekavalta. Osallistujat arvelivat, että digituen tarpeen kasvaessa sen koordinaatio on tärkeää (ks. Taulukko).

Pohdinta

Tässä artikkelissa on tarkasteltu digitukitoimintaan liittyviä ristiriitoja, jotka viittaavat laajemmin digitaaliseen syrjäytymiseen ja eriarvoistumiskehitykseen. Hajallaan olevien ja heterogeenisten digitukitoimijoiden yhteen saattamisessa ja paikallisten ratkaisujen etsimisessä hyödynnettiin yhteisöpajoja, jotka edustivat neljännen sukupolven toiminnan teoriaa (ks. Engeström & Sannino 2020). Ne tarjosivat ajan ja paikan yhteiskunnan eri tasoilta ja sektoreilta tuleville toimijoille, jotka jakavat saman kohteen pitkäjänteisen kehittämisen ja joiden näkökulmien moninaisuuden kohtaaminen on välttämätöntä digitukitoiminnan muutosprosessin aikaansaamisessa.

Monipaikkaisen digituen toteuttamiseen liittyvät ristiriidat alkoivat hahmottua vähitellen. Aineistossa korostuivat kriittiset puheen- vuorot ja ristiriidan kehittäminen, mikä ilmentää keskustelun digituen toimijoiden yhteistyöstä olleen vasta aluillaan. Osallistujat kyseenalaisivat ja analysoivat yhdessä nykyisiä digituen käytäntöjä haavoittuvassa asemassa olevien ihmisten näkökulmasta. Ristiriidat viittasivat siihen, miten asiakasta voidaan opastaa digitaalisten palveluiden käytössä, kun vapaaehtoinen digitukija ei saa lainkaan käsitellä asiakkaan henkilökohtaisia tietoja.

Kävi ilmi, että kolmannen sektorin toimijat liikkuvat digituessa niin kutsutulla harmaalla alueella opastaessaan asiakkaitaan digitaalisten palvelujen käytössä, kun apua tarvi-

taan vahvassa tunnistautumisessa ja henkilökohtaisten asioiden hoitamisessa. Opastaminen nähdään juridisesti kyseenalaisena mutta samalla moraalisesti oikeutettuna asiakkaan avuntarpeen vuoksi. Lisäksi digitaalisten laitteiden puute, joka johtaa myös digitaitojen puutteeseen, estää digitaalisten palveluiden käyttöä ja syrjäyttää yhteiskunnan palveluista. Erityisesti taloudellisten resurssien puute estää digilaitteen hankintaa, eikä nykyinen toimeentulolaki huomioi digilaitteiden hankkimista perustoimeentulotuen myöntämisessä.

Ristiriidat kehittyivät ekspansiivisten oppimistekojen avulla yhteisöpajojen oppimistoiminnan vaiheittaisessa etenemisessä. Kaksoisärsytyksen prosessi viritti oppimistekojä, joiden avulla osallistujat ratkaisivat ristiriitoja (ks. Sannino 2020b). Verrattuna perinteiseen kehittämiseen, yhteisöpajat formaalina interventiona mahdollistivat toiminnan kehittämisen hyödyntäen teoreettisia välineitä, kuten kaksoisärsytyksen prosessia joka auttoi osallistujia oppimaan ja ohjaamaan omaa oppimisprosessiaan (ks. Engeström 2007). Tutkijoiden esittämien peiliaineistojen ja oppimistekoihin johtavien tehtävien ansiosta osallistujat pystyivät tuomaan esiin nykyiseen toimintatapaan sisältyviä keskeisiä ongelmia ja kehityshaasteita. Erityisesti digitukikäytäntöjen eettisyyteen kytkeytyvät peiliaineistot sekä osallistujien omiin kokemuksiin liittyvät puheenvuorot saivat aikaan haavoittuvassa asemassa olevien ihmisten puolustamista ja käytäntöjen parannuspyrkimyksiä.

Tutkijat kertoivat ja jäsensivät toimintaa toimintajärjestelmän avulla säännöllisesti ja antoivat vihjeitä, ohjeita ja tehtäviä, joiden avulla kaksoisärsytystä heräteltiin. Ryhmäkeskusteluissa ilmenneet metaforat ja kysymykset, muisteleminen, toimintamallit, osallistujien kutsuminen mukaan ja vaikuttamispyrkimys lainsäädäntöön palvelivat toisina ärsykkeinä yhteisöpajoissa. Nämä ilmenivät yleensä pitkään jatkuneen tilanteen käsittelyn jälkeen pysähdyttävänä tai keskustelun kulkua suuntaavina hetkinä, joita tutkijat hyödynsivät opettamalla osallistujille teoreettisten vä-

lineiden käyttöä. Kaksoisärsytyksen prosessin käyttö stimuloi osallistujien oppimista siten, että he alkoivat tuottaa itse monivaiheisia ärsykejä toisilleen (ks. Jalasi 2021; ks. Sannino 2020b). Lopulta osallistujat keksivät yhdessä ratkaisun toisen ärsykkeen eli jonkun välineen avulla ongelmalliseen tilanteeseen.

Osallistujat mallinsivat muutuskokeiluja digituen kehittämiseksi sekä etsivät ratkaisuja vallitseviin epäkohtiin. He oivalsivat, että ristiriitojen ratkaisemiseen tarvittiin uusia tahoja. Erityisesti pankin ja Kelan edustajien mukaantulo yhteisöpajoihin koettiin tärkeänä, koska asiakkaiden akuutit haasteet liittyivät usein pankkitunnusten käyttöön ja etuuksien hakemiseen.

Osallistujat vaikuttivat myös meneillään olevaan toimentulolain uudistamiseen kirjoittamalla lausunnon siitä, että digitaalisten laitteiden ja tietoliikenneyhteyksien kustannukset tulisi sisällyttää perustoimeentuloon (ks. Laurea-ammattikorkeakoulu 2022). Haavoittuvassa asemassa olevien ryhmien näkökulmasta katsottuna puutteelliset ja ristiriitaiset säännöt sekä käytännöt estävät kokonaisvaltaisen digituen saamisen, joka sisältää niin digilaitteiden opastuksen ja digitaalisen osaamisen tuen kuin digipalveluiden neuvonnan. Näiden yhteensovittaminen on hankalaa, koska digituen antaminen jakautuu lainsäädännön ja suositusten perusteella eri toimijoille (Valtiovarainministeriö 2017). Tuettuun digiasiointiin tarvitaan uutta lainsäädäntöä, joka mahdollistaa paremmin asiakkaan parhaaksi toimimisen (Vanhusasiavaltuutettu 2022).

Juridisiin ja eettisiin sääntöihin liittyvät ristiriidat saivat osallistujat pohtimaan myös kolmannen sektorin paisunutta roolia digituen antamisessa ja pohtimaan uutta työnjakoa. Järjestöjen rooli haavoittuvassa asemassa olevien ryhmien digituen kehittämisessä on ollut merkittävä, mutta samalla niille on siirtynyt vastuuta julkisten palvelujen neuvonnasta (Juujärvi 2022). Epäselvät vastuut viranomaisten ja kolmannen sektorin toimijoiden välillä vaikeuttavat digituen antamista ja kehittämistä. Digitukitoiminnan työnjako ja paikallisten

digitukiverkostojen kehittäminen ovat ensisijaisia toimia haavoittuvassa asemassa olevien henkilöiden auttamisessa sekä tukemisessa digiasiointiin ja digitaaliseen maailmaan.

Lopuksi

Yhteisöpajojen avulla pystyttiin tarttumaan ajankohtaiseen digitaalisen eriarvoistumisen ongelmaan, johon yhteiskunnassa vasta etsitään ratkaisukeinoja. Tämä edellytti prosessimaista lähestymistapaa, jossa mahdollistui monen tason toimijoiden kohtaaminen vasta hahmottumassa olevan ongelman äärelle. Rakenteellisten ongelmien ratkominen edellyttää sitä, että löydetään ensikäden tietoa toiminnan kohteena olevasta jännitteisestä asiasta omaavat osallistujat ja yhteydet tahoihin, joiden avulla ongelmat voidaan ratkaista (ks. Vogel ym. 2021).

Tässä tutkimuksessa yhteisöpajoihin osallistui henkilöitä, jotka olivat perehtyneitä haavoittuvassa asemassa olevien ihmisten tilanteeseen, joilla oli käytännön kokemusta digitaalisesta syrjäytymisestä ja jotka ottivat tilanteen vakavasti. Heidän avullaan analysoitiin ja käsitteellistettiin käytännössä kohdattuja ongelmia, minkä seurauksena tilanne alettiin nähdä systeemisenä ongelmana yhteiskunnassa. Tämän ratkaiseminen puolestaan edellytti eri tasoilla toimivien tahojen kollektiivista toimijuutta ja oppimista. Yhteisöpajojen interventiossa tutkijat käynnistivät muutokseen johtavan oppimisprosessin, jossa ratkaistiin tärkeää yhteiskunnallista ongelmaa oppimisen avulla. Tutkijoiden tavoitteellinen ohjaus tuki osallistujien oppimista ja toimijuutta tarjoamalla välineitä ongelmien ratkaisuihin ja kestävien muutosten aikaansaamiseen omissa toiminnassa.

Tutkimus tuo uutta tietoa neljännen sukupolven toiminnan teoriaan digitaalisen eriarvoisuuden ongelmasta, jonka ratkaisemiseen tarvitaan eri tason toimijoiden yhteistä oppimisprosessia. Erityisesti ruohonjuuritason toimijoiden roolia yhteisessä oppimisprosessissa tulee vahvistaa, koska ongelma ei

ratkaista kestäväällä tavalla ilman heidän tietoaan. Kasvatustieteen tutkimus tarvitsee tutkijoiden mukanaoloa yhteiskunnallisten ongelmien ratkaisemisessa ja vaikuttamisessa ihmisten elämään.

Lähteet

- Buchert, U. & Wrede, S. 2021. 'Bridging' and 'fixing' endangered social rights in the digitalising welfare state: The ambiguous role of third sector organisations in supporting marginalised older migrants in Finland. Teoksessa H. Hirvonen, M. Tammelin, R. Hänninen & E. J. M. Wouters (toim.) *Digital transformations in care for older people. Critical perspectives*. Lontoo: Routledge, 54–71.
- Carretero Gomez, S., Vuorikari, R. & Punie, Y. 2017. DigComp 2.1. The digital competence framework for citizens with eight proficiency levels and examples of use. Luxembourg: Publications Office of the European Union. <https://data.europa.eu/doi/10.2760/38842>
- van Deursen, A., Courtois, C. & van Dijk, J. A. G. M. 2014. Internet skills, sources of support, and benefiting from internet use. *International Journal of Human-Computer Interaction* 30 (4), 278–290. <https://doi.org/10.1080/10447318.2013.858458>
- Digi- ja väestötietovirasto. 2023. *Digituen eettinen ohjeistus*. <https://dvv.fi/digituen-eettinen-ohjeistus>. (Luettu 8.3.2023.)
- Digi- ja väestötietovirasto. 2022. *Digitaitoraportti 2022*. <https://dvv.fi/digiosaamisen-tilannekuva>. (Luettu 8.3.2023.)
- 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 companion to Vygotsky*. New York, NY: Cambridge University Press, 363–382.
- Engeström, Y. 2011. From design experiments to formative interventions. *Theory & Psychology* 21 (5), 598–628. <https://doi.org/10.1177/0959354311419252>
- Engeström, Y. 2015. *Learning by expanding. An activity-theoretical approach to developmental research*. 2. painos. New York, NY: Cambridge University Press.
- Engeström, Y., Rantavuori, J. & Kerosuo, H. 2013. *Expansive learning in a library: Actions, cycles and deviations from instructional intentions*. *Vocations and Learning* 6, 81–106. <https://doi.org/10.1007/s12186-012-9089-6>
- Engeström, Y. & Sannino, A. 2010. *Studies of expansive learning: Foundations, findings and future challenges*. *Educational Research Review* 5 (1), 1–24. <https://doi.org/10.1016/j.edurev.2009.12.002>
- Engeström, Y. & Sannino, A. 2011. *Discursive manifestations of contradictions in organizational change efforts: A methodological framework*. *Journal of Orga-*

- nizational Change Management 24 (3), 368–387. <https://doi.org/10.1108/09534811111132758>
- Engeström, Y. & Sannino, A. 2020. From mediated action to heterogenous coalitions: Four generations of activity-theoretical studies of work and learning. *Mind, Culture, and Activity* 28 (1) 4–23. <https://doi.org/10.1080/10749039.2020.1806328>
- Eubanks, V. 2011. *Digital dead end: Fighting for social justice in the Information Age*. Cambridge: MIT Press.
- Hallintolaki 2003. 434/6.6.2003.
- Helsper, E. J. 2021. *The digital disconnect: The social causes and consequences of digital inequalities*. Lontoo: Sage.
- Hänninen, R., Karhinen, J., Korpela, V., Pajula, L., Pihlajamaa, O., Merisalo, M., Kuusisto, O., Taipale, S., Kääriäinen, J. & Vilksa, T.-A. 2021. Digiosallisuuden käsite ja keskeiset osa-alueet: Digiosallisuus Suomessa -hankkeen väliraportti. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan sarja 2021:25. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-287-9>
- Hänninen, R., Taipale, S. & Luostari, R. 2021. Exploring heterogeneous ICT use among older adults: The warm experts' perspective. *New Media & Society* 23 (6), 1584–1601. <https://doi.org/10.1177/1461444820917353>
- Jalasi, E. M. 2020. An integrated analytical framework for analysing expansive learning in improved cook stove practice. *Learning, Culture and Social Interaction* 26. <https://doi.org/10.1016/j.lcsi.2020.100414>
- Jokinen, E., Moberg, J., Sannino, A., Engeström, Y. & Kerosuo, H. 2022. Yhteisen ammatillisen toimijuuden kehityminen Asunto ensin -työssä TADS-prosessina. *Kasvatus* 53 (1), 86–94. <https://doi.org/10.33348/kvt.113951>
- Juujärvi, S. 2022. Sosiaalisesti syrjäytyneiden ryhmien digituki: Empatiaa ja käytännön ongelmanratkaisua. *Yhteiskuntapolitiikka* 87 (5–6), 491–501. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2022112466750>
- Kaup, C. & Brooks, E. 2022. A cultural-historical perspective on how double stimulation triggers expansive learning: How teachers and social educators can use double stimulation to implement computational thinking in mathematics. *Designs for Learning* 14 (1), 151–164. <https://doi.org/10.16993/dfl.206>
- Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 2019. 306/15.3.2019.
- Laurea-ammattikorkeakoulu. 2022. Lausunto toimeentulotukilain uudistamiseen liittyvästä hallituksen esityksestä. VN/650/2022. <https://www.lausuntopalvelu.fi/Fl/Proposal/Participation?proposallid=3c5d5104-dc1f-46e0-9b78-b2617f3261e8>. (Luettu 8.3.2023.)
- Lotz-Sisitka, H., Mukute, M., Chikunda, C., Baloi, A. & Pesanayi, T. 2017. Transgressing the norm: Transformative agency in community-based learning for sustainability in southern African contexts. *International Review of Education* 63 (6) 897–914. <https://doi.org/10.1007/s11159-017-9689-3>
- Lund, V. 2021. Supporting transformative agency among urban actors in the Change Laboratory intervention. *Current Urban Studies* 9 (3), 403–418. <https://doi.org/10.4236/cus.2021.93025>
- Lund, V., Rantala, H. & Marttila, M. 2022. Muutoslaboratoriossa ratkaistaan ristiriitoja kollektiivisesti. *Laurea Journal*. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2022102863746>
- Morselli, D. & Sannino, A. 2021. Testing the model of double stimulation in a Change Laboratory. *Teaching and Teacher Education* 97. <https://doi.org/10.1016/j.tate.2020.103224>
- Rantala, H., Marttila, M. & Lund, V. 2022. Toteutuuko kaikkien oikeus käyttää digitaalisia palveluita? Digituen yhteisöpajoissa esitettiin älypuhelimien sisällyttämistä osaksi toimeentulotukea. *Laurea Journal*. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2022102863745>
- Rantanen, T. 2019. Verkostomainen projektityöskentely: Uudenmaan digituen toimintamallin rakentaminen. YAMK-opinnäytetyö. *Laurea-ammattikorkeakoulu*. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2019120925457>
- Sannino, A. 2015. The principle of double stimulation: A path to volitional action. *Learning, Culture and Social Interaction* 6, 1–15. <https://doi.org/10.1016/j.lcsi.2015.01.001>
- Sannino, A. 2020a. Enacting the utopia of eradicating homelessness: Toward a new generation of activity-theoretical studies of learning. *Studies in Continuing Education* 42 (2) 163–179. <https://doi.org/10.1080/0158037X.2020.1725459>
- Sannino, A. 2020b. Transformative agency as warping: How collectives accomplish change amidst uncertainty. *Pedagogy, Culture & Society* 30 (1) 9–33. <https://doi.org/10.1080/14681366.2020.1805493>
- Scheerder A., van Deursen, A. & van Dijk, J. 2017. Determinants of internet skills, uses and outcomes. A systematic review of the second- and third-level digital divide. *Telematics and Informatics* 34 (8), 1607–1624. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2017.07.007>
- Tetri, B. & Juujärvi, S. 2022. Self-efficacy, internet self-efficacy and proxy efficacy as predictors of the use of digital social and health care services among mental health service users in Finland: A cross-sectional study. *Psychology Research and Behavior Management* 15, 291–303. <https://doi.org/10.2147/PRBM.S340867>
- Valtiovarainministeriö. 2017. Digituen toimintamalliehdotus. *Autahankkeen projektiryhmän loppuraportti*. <https://vm.fi/documents/10623/6581896/AUTA+raportti.pdf/74d0c25e-fa60-43c6-8856-c418faef9085>. (Luettu 8.3.2023.)
- Vanhusasiavaltuutettu. 2022. <https://vanhusasia.fi/-/iakkaiden-ihmisten-syrjailyminen-digyhteiskunnasta-on-ollut-tiedossa-pitkaan-vanhusasiavaltuutettu-ehdottaa-kolmea-ratkaisua-paattajille-yhdenvertaisuuden-edistamiseksi>. (Luettu 8.3.2023.)
- Virkkunen, J. & Newnham, D. 2013. *The Change Laboratory*. Rotterdam: Sense Publishers.
- Vogel, C., Mukute, M., Coetzer, K. & Gwata, M. 2021. Creating a climate of change in the city of Johannesburg: Co-learning to adapt to climate change. *South African Journal of Science* 117 (9/10). <https://doi.org/10.17159/sajs.2021/7929>
- Vygotsky, L. S. 1931/1997. *The collected works of L. S. Vygotsky*. Vol. 4: The history of the development of high-

er mental functions. Toim. R. W. Rieber. Käänt. Marie J. Hall. New York, NY: Plenum.

Saapunut toimitukseen: 15.11.2022

Hyväksytty julkaistavaksi: 5.5.2023

Tutkimusta ovat rahoittaneet opetus- ja kulttuuriministeriö (Empowering people towards socially inclusive society 2022–2024) ja Euroopan sosiaalirahasto (Digionnea kaikille 2021–23) osana Euroopan unionin covid-19-pandemian johdosta toteuttamia toimia.