



Vaasan yliopisto
UNIVERSITY OF VAASA

OSUVA Open
Science

This is a self-archived – parallel published version of this article in the publication archive of the University of Vaasa. It might differ from the original.

Digitaalinen kuilu ja tietoinen valinta

Author(s): Naarmala, Jyri; Mäkinen, Olli

Title: Digitaalinen kuilu ja tietoinen valinta

Year: 2021

Version: Published version

Copyright ©2021 Kirjoittajat ja Jyväskylän yliopisto.

Please cite the original version:

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. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-8804-3>

Jyri Naarmala & Olli Mäkinen

Digitaalinen kuilu ja tietoinen valinta

Artikkelin aiheena on tietoyhteiskuntaan osallistuminen, ulkopuolelle jääminen, sekä tietoinen valinta. Tarkastelussa lähdetään liikkeelle digitaalisen kuilun käsitteestä, sen kehittymisestä ja lähikäsitteistä. Internetin merkityksen ja digitalisaation vaikutuksien kautta edetään digitaalisiin syrjäytyjiin ja syrjäytettyihin. Lisäksi tarkastellaan sähköistä hallintoa ja kommunikaation merkitystä. Lopuksi pohditaan osallistumisen merkitystä, edellytyksiä, sekä tähän liittyviä yhteiskunnallisia vaikutuksia.

Johdanto

Digitaalinen kuilu (digital divide) on käsitteenä erityisen merkittävä tarkasteltaessa osallistumisen mahdollisuuksia tietoyhteiskunnassa. Yleensä argumentoinnissa on keskitytty pohtimaan sitä, onko kaikilla tasapuoliset mahdollisuudet osallistua tietoyhteiskunnassa teknisten resurssien tai taitojen ja valmiuksien osalta, vaiko ei. Lähtökohtaisesti oletuksena on ollut se, että kansalaiset haluavat osallistua tietoyhteiskuntaan ja ovat halukkaita omaksumaan kaikki uudet tekniset innovaatiot välittömästi. Tällaisessa digitaalisen kuilun käsitteessä vaikuttaisi olevan pohjavireenä eräänlainen teknologinen determinismi (Gunkel 2003, 509), jolloin näkökulma on teknologiavetoinen sosiaalinen muutos.

Muutoinkin digitaalisen kuilun osalta keskustelussa vaikuttaa olevan vallalla positiivinen vääristymä, jolloin yliarvioidaan positiivisten lopputulosten todennäköisyys. Teknisten resurssien ja mahdollisuuksien ohella on merkittävää myös tapa, jolla internetiä käytetään. Käsitteenä digitaalinen kuilu juontaa jo 1900-luvun lopulta, minkä lisäksi käsitteen kuvaama ongelmakenttä on muuttunut ja kehittynyt. Tästä syystä tätä tärkeää käsitettä on tarpeen edelleen tarkentaa ja tarvittaessa myös uudelleen määritellä.

Tässä artikkelissa keskitytään tarkastelemaan digitaalisen kuilun eri muotoja ja tasoja, joilla se realisoituu. Esimerkiksi Gunkel (2003) on esittänyt perusteltua kritiikkiä digitaalisen kuilun käsitteen osalta niin terminologisella kuin rakenteellisella tasolla. Vaikka kritiikki on esitetty jo lähes kaksi vuosikymmentä sitten, ovat huomiot edelleen ajankohtaisia. Käsitettä onkin tarkasteltava tämän päivän yhteiskuntaan suhteutettuna, sekä huomioitava yhteiskunnalliset muutokset, joista osa on pohjimmiltaan globaaleja. Yhteiskunnallisella tasolla internetin avoimuus on paljon laajempi kysymys, kuin pelkkä operaattoreiden tulojen jakautumisen matemaattinen laskutoimitus.

Artikkelissa käsitellään vaikeita moraalisia ja eettisiä ongelmia. Tavoitteena on tarkastella ja tarkentaa osittain vanhentuneiden käsitteiden määrittelyjä, sekä tarjota vaihtoehtoinen näkökulma ja työkaluja ongelmakentän parempaan ymmärtämiseen. Tämä tapahtuu kyseenalaistamalla se, mitkä palvelut tulisi priorisoida ja mitkä ei, sekä se miten tällaisia valintoja motivoidaan. Kun pohditaan digitaalista eriarvoisuutta ja eriytymistä, on näillä valinnoilla merkittäviä yhteiskunnallisia vaikutuksia. Lisäksi artikkelissa tarkastellaan internetin ja sähköisten palveluiden roolia, verkossa menestymisen edellytyksiä, sekä tietoyhteiskuntaan osallistumisen ja ulkopuolelle jättäytymisen problematiikkaa. Näitä asioita tarkastellaan digitaalisen kahtiajaon näkökulmasta.

Yhteiskunnallisessa keskustelussa on korostunut tehokkuusajattelu ja säästöjen tavoittelu. Tämän seurauksena julkisten palveluiden tuottajat ovat tiukassa ristipaineessa etsineet keinoja toimintansa tehostamiseen muun muassa automatisoinnin kautta. Tavoitteena peruspalveluiden turvaaminen digitalisoitumisen ja automatisoinnin kautta on tavoiteltava ja suositeltava suuntaus. Mutta miten varmistetaan palveluiden saatavuus kaikille ja onko tämän oltava ainoa tapa palveluiden

tuottamiseen huomisen tietoyhteiskunnassa – vai tulisiko tälle olla olemassa vaihtoehtoja? Entä onko olemassa suuri riski siitä, että vaihtoehdot ovatkin liian kalliita? Onko niin, että digitaalinen kuilu onkin kaventuessaan entisestään syventynyt?

Kuilun käsitteestä osallistamiseen

Tutkijoiden Helbigin, Gil-Garcian ja Ferron (2009, 89) mukaan käsite digitaalinen kuilu juontaa politiikan näyttämölle ja vakiintui osaksi keskustelua, kun Yhdysvaltojen paikallishallinto yritti lukuisissa raporteissaan (NTIA, 1995; NTIA, 1998; NTIA, 1999) arvioida mistä oikeastaan on kysymys. Samalla kun teknologia ja ympäristö kehittyvät ja muuttuvat, käy samoin myös digitaalisen kuilun käsitteelle. Helbig ja kumppanit (2009, 90) esittävät että keskustelussa on kyseenalaistettu digitaalisen kuilun olemassaolo, tai se onko koko käsitettä määritelty kunnolla. Heidän mukaansa kirjallisuudessa digitaalinen kuilu kuvataan monimutkaiseksi vuorovaikutukseksi yksilöiden, teknologian ja yhteiskunnan välillä.

Taloudellisen yhteistyön ja kehityksen järjestö (OECD 2001, 5) määrittelee digitaalisen kuilun tarkoittavan kuilua erilaisilla sosioekonomisilla tasoilla yksilöiden, talouksien, yritysten ja maantieteellisten alueiden välillä toisaalta tieto- ja viestintäteknologiaan pääsyn, ja toisaalta taas erilaisten internetin käyttömahdollisuuksien suhteen. Zhao ja kumppanit (2014, 39) toteavatkin tämän digitaalisen kuilun määritelmän käsittävän kaksi erottavaa tekijää, jotka ovat pääsyn kuilu ja käytön kuilu, joiden molempian taustalla vaikuttavat sosiaaliset ja taloudelliset erot.

Perinteiset digitaalisen kuilun määritelmät ovat korostaneet myös eriarvoisuuden globaalia luonnetta. Näin esimerkiksi Pippa Norris (2001, 233), jonka mukaan digitaalisella kuilulla on monet kasvot (Mts. 95–112). Hän katsoo, että informaatioteknologia voi joko syventää rikkaiden ja köyhien maiden välistä kuilua tai auttaa elintasoerojen umpeen kuromisessa; toinen kysymys on kehitysmaiden sisäisten sosiaalisten ja taloudellisten erojen kehitys, mikä on informaatioteknologian vaikutus tähän kehityskulkuun. Entä demokratia, edesauttaako internet ja sosiaalinen media demokratiakehitystä vai onko se vallanpitäjien väline, jonka

avulla pystytään valvomaan kansalaisia ja tukahduttamaan kaikenlaista demokratiakehitystä?

Euroopassa on digitaalisen kuilun ohella käytetty käsitettä tietoyhteiskuntaan osallistaminen (e-inclusion) (Commission of the European Communities, 2005), jonka voi hyvin ymmärtää pyrkimyksenä ohjata kansalaisia tietoyhteiskunnan palveluiden pariin. Tämän ohella on digitaalinen osallistaminen (digital inclusion) myös vastaavan kaltainen käsite, jota eurooppalaisessa poliittisessa keskustelussa ja politikoinnissa on vilahdellut. Näistä jälkimmäisestä on laatinut erittäin kattavan käsitelmäärittelyn Helsper (2008, 29), jonka määritelmän mukaan digitaalinen osallistaminen muodostuu käsitteellisesti neljästä kategoriasta, jotka ovat (1) käyttö, (2) asenteet, (3) pääsy ja (4) taidot, sekä näihin liittyvistä alemman tason indikaattoreista.

Digitaalisessa kuilussa ei ole kuitenkaan enää kysymys pelkästään tieto- ja viestintäteknologiasta vaan ennen kaikkea informaatiosta tuotantotekijänä ja informaatioon liittyvistä valmiuksista, informaatio- ja medialukutaidosta, viime kädessä siis osaamisesta. Informaatiosta on tullut kaikkein tärkein tuotantotekijä ja ne, joilla on se joko hallussaan tai helppo ja mutkaton pääsy siihen ja sen lähteille, ovat ylivertaisessa asemassa globaalissa kilpailussa. Voidaankin sanoa, että informaatio on valtaa. Informaatio ja tieto eivät ole useinkaan ilmaisia tai vapaasti saatavilla, koska ne ovat kilpailutekijöitä. Open access -liike ei pysty ainaakaan vielä vaikuttamaan siihen, että tiedon lähteet ovat yleensä maksullisia tietokantoja, joihin täytyy kyetä kirjautumaan.

Trilling ja Fadel (2009) korostavat, että informaatio- ja viestintäteknologian osaaminen kuuluu tämän vuosituhannen osaamisen keskiöön yhdessä yhteisöllisyyttä tukevien taitojen ja esim. pelillisyyden kanssa (Beck & Wade, 2006). Kun viestinnän vallankumous on toteutunut internetin myötä, on alettu puhua erilaisista kompetensseista ja lukutaidoista. Juha Herkman (2007) on pohtinut kasvatuksen paradoksia ja sitä, miten kriittiset kasvatuserätykset, esim. ongelmalähtöinen oppiminen (problem based learning) ja uudet median ja mediakulttuurin muodot kohtaavat toisensa (Mts. 9–12). Kouluissa tulisi olla sekä pedagogisia valmiuksia että välineitä opettaa sekä mediakasvatusta että visuaalista lukutaitoa, koska kulttuurimme on muuttunut kuvalliseksi (Mts. 68–70).

Informaatiolukutaito (information literacy) on kriittinen taito nyky-yhteiskunnassa selviytymisen kannalta. Yhdysvaltalainen kirjastojärjestö ACRL (2015) määrittelee informaatiolukutaidon olevan yhdistelmä taitoja kattavasti löytää informaatiota, ymmärtää miten tietoa tuotetaan ja arvotetaan, sekä informaation käyttöä uuden tietämyksen luomisessa ja eettisessä osallistumisessa oppimisyhteisössä. Tiedon hankkimiseen ja sen käyttämiseen liittyy myös tavat, miten tietoa käytetään. Plagiointi ja tiedon varastaminen on epäeettistä, mutta niin on myös siihen liittyvä epätasa-arvo, joka syntyy digitaalisen kuilun myötä. Tiedonhaku on myös yhteisöllistä ja tapahtuu yhä enemmän sosiaalisen median kautta virtuaaliympäristöissä (Shah & Marcionini, 2010).

Economist Intelligence Unit huomioi jo vuonna 2007 sen, että sekä pääsy internetiin, että sen käyttövalmiuteen ja osaamiseen liittyvät seikat ovat eriarvoistavia ja että varsinkin kehitysmaat joutuvat epätasa-arvoiseen asemaan: eriarvoisuus ikään kuin kertaantuu (Economist Intelligence Unit, 2007). Näyttää myös siltä, että digitaalinen kuilu liittyy yhä useammin myös osaamiseen. Tämänlaista digitaalista kuilua esiintyy myös kehittyneissä maissa, eikä se ole vierasta pohjoismaissaakaan. Vaikka käytettävyytutkimus ja kilpailu tekevät sovelluksista ja käyttöliittymistä yhä käyttäjystävällisempiä, tekniikka kehittyy ja monimutkaistuu niin huimaavaa vauhtia, että kaikki eivät pysy eivätkä edes halua pysyä kehityksessä mukana, koska osaamista pitäisi jatkuvasti päivittää (Hargittai, 2002).

Myös sosiaalisen median käyttö, joka on suorassa riippuvuussuhteessa digitaalisiin valmiuksiin, vaikuttaa elinikäiseen oppimiseen ja verkostoitumiseen (LeNoue, Hall & Eighmy, 2011; Matthews, Andrews, & Adams, 2011). Oppiminen tapahtuu verkostoista, joita sosiaalinen media jatkuvasti sekä tukee että kehittää (Moran, Seaman & Tinti-Kane, 2011). Kansalaiset viettävät yhä suuremman osan elämästään virtuaaliympäristöissä – ehkä itse sitä tiedostamatta. Niiden ulkopuolelle jääminen tai jättäytyminen sekä eristää rajaa yksilön valinnan mahdollisuuksia.

Englanninkielinen käsite ”digital divide” voidaan ymmärtää sanatakkasti tarkoittavan digitaalista jakaantumista, tai -erottamista. Suomenkielinen vastine ”digitaalinen kuilu” puolestaan voidaan ymmärtää kahden asian välissä olevaksi, näitä erottavaksi syväksi alueeksi. Näin ollen englanninkielinen termi keskittyisi painottamaan erottamista, kun

taas suomenkielinen vastine painottaisi välissä olevaa asiaa.

Käsitteellisellä tasolla kuuluu kuvaa erottavia tekijöitä, kun taas osallistaminen pyrkii yhdistämään. Ajatus siitä, että osallistaminen olisi yksioikoinen ratkaisu yhteiskunnan digitaalisten palveluiden piiriin saatamiselle voidaan kuitenkin perustellusti kyseenalaistaa. Yhdistämisen suunnittelu onnistuu parhaimmalla mahdollisella tavalla vasta siinä vaiheessa, kun perin pohjin ymmärretään ne tekijät, jotka erottavat ja pohjimmiltaan aiheuttavat digitaalisen kuilun. Miten siis voidaan osallistaa digitaaliseen yhteiskuntaan esimerkiksi sellaisia henkilöitä, jotka yksinkertaisesti eivät halua käyttää digitaalisia palveluita? Jotta tällaisia toimijoita voidaan paremmin ymmärtää, on tunnistettava positiivisen vääristymän sekä teknologisen determinismin vääristävä vaikutus ilmiöiden tunnistamisessa ja tulkitsemisessa. Määrittelyä hankaloittavasti myös muut tekijät, kuten teknologinen kehitys ja yhteiskunnan muutokset, jotka jatkuvasti muokkaavat toimintaympäristöä.

Internetin merkitys, käyttö ja vastarannan kiisket

Jo pitkälti toista vuosikymmentä sitten Hoffman ja kumppanit (2004) pohdiskelivat sitä, onko internetistä tullut korvaamaton. Heidän mukaansa korvaamattomuudella voidaan tarkoittaa esimerkiksi kuluttajakäyttäytymisessä käytettyjä käsitteitä, kuten välttämättömyystarvikkeita, olennaiset tarvikkeet, tai tuotteet, joita ilman ei selviydytä. Toisaalta – jos internetin käyttöä pohditaan eettisessä tai moraalisessa mielessä – se kuuluu paljolti viihdemedian piiriin, jolloin von Wrightin ”hyvän” kategorisoinnin mukaisesti sen luonnetta voisi kutsua hedonistiseksi kuitenkin sulkematta pois siihen kuuluvia utilitaristisen mutta myös välineellisen ja teknisen hyvän piirteitä (Wright 2001, 49–68; Mäkinen 2006, 35).

Hoffman ja kumppanit (2004) esittävät, että vaikka internetistä on kiistatta muodostunut olennainen osa jokapäiväistä elämää ja myös monella tavalla korvaamaton, on yhteiskunnassa monille pääsy internetiin edelleen saavuttamattomissa. Kansainvälisen televiestintäliiton (International Telecommunication Union 2016, 179) raportin mukaan vuonna 2016 ihmiset eivät enää mene online, vaan ovat online. Raport-

tin mukaan avoin, kaikkialla läsnä oleva, nopea ja sisällöltään rikas internet on muuttanut tapaa, jolla ihmiset elävät, viestivät ja asioivat. Internet tarjoaakin loistavia hyötyjä yksilöille, hallinnolle, organisaatioille ja yksityiselle sektorille. Lisäksi raportissa todetaan, että tästäkään huolimatta monet ihmiset eivät edelleenkään käytä internetiä, minkä lisäksi monet käyttäjät eivät hyödynnä sen koko potentiaalia. Raportissa todetaankin tarvittavan parempaa ymmärrystä sen suhteen, ketkä ovat online ja ketkä eivät – sekä sen suhteen miten ihmiset käyttävät internetiä – jotta voidaan rakentaa entistä kattavampi tietoyhteiskunta.

Internetin hyödyt ovat edelleen tavoittamattomissa yli puolelle koko maailman väestöstä. Internetin ulkopuolelle jäävä populaatio on globaalilla tasolla 3,9 miljardia ihmistä ja muodostuu käytännössä naisista, vanhuksista, heikosti koulutetuista ja maaseudun asukkaista. Jotta useammat ihmiset saataisiin houkuteltua internetin palveluiden pariin, on tärkeää keskittyä vähentämään sosioekonomista epätasa-arvoisuutta. Internetin käytön tai käyttämättömyyden suhteen ovat koulutus ja tulotaso ratkaisevia tekijöitä. (International Telecommunication Union 2016, 179.)

Useimmilla ihmisillä on mahdollisuus käyttää internetin palveluita, mutta monet eivät kuitenkaan niitä käytä. 3G ja 4G verkkojen leviäminen ympäri maailmaa on kuitenkin tuonut internetin yhä useamman ulottuville. Vuonna 2016 mobiiliverkko kattoi 84 prosenttia maailman populaatiosta, sekä 47,1 prosenttia internetin käytön penetraatiosta. Tällöin internetin käyttäjien määrä jää reilusti alle niiden määrän, joilla on pääsy verkkoon. Vaikka infrastruktuurin käyttöönotto on äärimmäisen tärkeää, korkeat hinnat, huono palvelun laatu ja muut haasteet ovat vakavia esteitä useampien ihmisten osallistumiselle digitaaliseen maailmaan. (International Telecommunication Union, 2016, 179.)

Wyatt, Thomas & Terranova (2002, 36) tunnistivat alustavassa ei-käytön taksonomiassa neljä erilaista internetin ei-käyttäjien tyyppiä. Heidän mukaansa näistä ensimmäinen ryhmä muodostuu vastustajista (resisters), jotka eivät ole koskaan käyttäneet internetiä, koska eivät halua tehdä niin. Toinen ryhmä muodostuu heidän mukaansa hylkääjistä (rejectors), jotka ovat lopettaneet internetin käytön omasta tahdostaan. Kolmannen ryhmän he esittävät muodostuvan torjutuista (excluded), jotka eivät ole koskaan käyttäneet internetiä, sillä heillä ei eriyistä johtuen ole pääsyä sinne. Viimeinen, eli neljäs ryhmä, muodostuu

heidän mukaansa karkotetuista (expelled), jotka ovat lopettaneet internetin käytön vastoin omaa tahtoaan. Toisaalta, ei-käyttämisen taustalla saattaa olla hyvinkin erilaisia tekijöitä. Esimerkiksi Portwood-Stacerin (2012, 100) mukaan mitä tahansa tiettyä kuluttamisen vastaista tapahtumaa motivoivat todennäköisesti toimijan puolelta useat erilaiset tavoitteet, sekä tiedostamisen vaihtelevat asteet. Lisäksi hän toteaa (emt. 102), että kuluttamisen vastaisissa toimissa on paljon merkityksiä, jotka ylittävät pelkät aineelliset vaikutukset.

Analyysissään Euroopan digitaalistrategiasta (Euroopan komissio 2010), nostaa Saariketo (2013) esille muun muassa sen, että strategiatekstissä ei mainita, että internetin käyttämättä jättäminen voisi olla ihmisen oma valinta. Saariketo toteaa myös, että oma lukunsa ovat ne eurooppalaiset, jotka eivät halua käyttää internetiä, koska eivät luota siihen. Lisäksi hänen mukaansa joukko, joka ei käytä internetiä, määrittellään strategiatekstissä iäkkäiksi, vähätuloisiksi, työttömiksi tai heikosti koulutetuiksi.

Väestön tieto- ja viestintätekniiikan käyttö -tutkimuksen mukaan vuonna 2019 internetin käyttäjien osuus Suomessa koko 16–89-vuotiaasta väestöstä oli 90 prosenttia. Tutkimuksen mukaan 79 prosenttia 16–89-vuotiaasta suomalaisesta käytti internetiä useasti päivässä. Alle 45-vuotiaista näin tekivät lähes kaikki, mutta määrä vähenee 57 prosenttiin 65–74-vuotiaiden ja 23 prosenttiin 75–89-vuotiaiden osalta. Kahdessa viimeksi mainitussa ikäryhmässä eivät kaikki ole kuitenkaan ottaneet internetiä käyttöön, ja nekin jotka ovat näin tehneet eivät käytä sitä yhtä ahkerasti kuin nuoremmat. Luvuissa on mukana sekä internetin yksityiskäyttö, että työhön ja opiskeluun liittyvä käyttö. (Suomen virallinen tilasto 2019, 5.)

Naapurimaassamme Ruotsissa tehdyssä kyselytutkimuksessa (Findahl 2010) selvisi, että liki 30 % väestöstä jää internetin ulkopuolelle tai käyttää sitä hyvin satunnaisesti ja syitä tälle on tutkittu. Tämän 30 % joukon esilletulo oli pontimena uudelle tutkimukselle, jossa haluttiin tietää, keitä nämä ihmiset ovat. Findahlin (2013) raportin mukaan ulkopuolisuus koskee eniten seniorikansalaisia ja niitä, joilla on alhainen koulutustaso sekä alhaisimmat tulot. Myös erilaiset työelämästä ja yhteiskunnasta syrjäytyneet käyttävät internetiä harvakseltaan. Kaikkien ei-käyttäjätutkimusten ongelma on aina se, että heitä ei tavoiteta kyse-

lytutkimuksilla. Siksi todellinen ei-käyttäjien lukumäärä voi olla vaikeaa määrittää, kuten Findahl (2013) toteaa.

Findahlin ja Davidssonin selvityksessä ruotsalaisten internet käytöstä vuodelta 2015 käy ilmi, että noin 200 000 ruotsalaista ei käytä internetiä, vaikka heillä olisi siihen mahdollisuus. Erikoista tilanteessa on se, että määrä on pysynyt samalla tasolla useiden vuosien ajan. Iäkkäämpien käyttäjien keskuudessa on 10-15 prosenttiyksikön ero käyttömahdollisuuksien ja käytön välillä, mikä osoittaa, että pelkkä pääsy internetiin ei tee internetistä käyttökelpoista. Puutteelliset tietotekniikkataidot ja vähäinen halukkuus kokeilla uutta tekniikkaa yhdistettynä vähäiseen mielenkiintoon rajoittavat internetin leviämistä ruotsissa. (Findahl & Davidsson 2015, 18.)

Viime vuosina pinnalle noussut käsite digitalisaatio vaikuttaisi entisestään korostaneen vastakkainasettelua, sillä jo käsitteellisesti vaihtoehtona on vastakkain asettelu digitalisaatiota hyödyntävien ja toisaalta taas ei digitalisaatiota hyödyntävien ratkaisujen välillä. Onko nyt käynyt niin, että jo entuudestaan tuttu vastakkainasettelu onkin vain entisestään korostunut? Voiko kyseessä olla vastareaktio? Vaikka näillä ihmisillä olisi tarvittavat tiedot ja tekniset välineet, sekä resurssit, valitsevat he mieluummin tietoyhteiskunnan ulkopuolelle jäämisen. Miten tämä ryhmä eroaa muista digitaalisen kuilun erottamista ihmisistä? Onko ihmisillä vapaus valita pitäytyminen vanhassa ja tutussa, vai tulisiko kaikki velvoittaa osallistumaan tietoyhteiskuntaan, ilman vaihtoehtoja? Entä onko olemassa olosuhteita, joissa tietoyhteiskuntakansalaisuus ei olekaan optimaalinen rationaalisen valinnan tulos ja miten yhteiskunnan tulisi toimia tällaisissa tilanteissa?

Hirschmanin ajatuksista digiloikkaan

Informaatioteknologiasta on kiistatta tullut erottamaton osa organisaatioiden arkipäivää. Tämä pitää paikkansa niin yksityisen kuin julkisenkin sektorin puolella. Julkinen hallinto pyrkii informaatioteknologian avulla tarjoamaan julkiset palvelut taloudellisemmin, tehokkaammin ja kattavammin. Vaikuttaisi myös siltä, että suuntaus olisi edelleen kohti ketterämpiä ja asiakasvetoisempia palvelumalleja. Tästä luonnollisesti

aiheutuu suuria odotuksia julkisille palveluille. EU:n sähköisen hallinnon toimenpideohjelmassa 2016–2020 (Euroopan Komissio, 2016) tämä muotoillaan seuraavasti: ”Julkisen hallinnon ja julkisten laitosten Euroopan unionissa pitäisi olla vuoteen 2020 mennessä avoimia, tehokkaita ja osallistavia ja tarjota rajattomia, räätälöityjä, käyttäjäystävällisiä päästä päähän ulottuvia digitaalisia julkisia palveluja kaikille kansalaisille ja yrityksille EU:ssa.”

Lähtökohtaisesti kansalaiset voivat nauttia julkisen sektorin tarjoamista palveluista, tai jos ovat tyytymättömiä, voivat he vaikuttaa palveluiden kehittämiseen viime kädessä äänestämisen kautta. Hirschman (1970) on klassisessa työssään jaotellut organisaatioiden ja yksittäisten kansalaisten mahdollisuudet reagoida epäkohtiin kolmella tavalla: vetäytymällä (Exit), vaatimalla muutosta (Voice) tai tyytymällä tilanteeseen (Loyalty). Hirschmanin EVL-mallia on tutkittu paljon. Mallia on myöhemmin täydennetty neljännellä vaihtoehdolla (Neglect) (Rusbult, Zembrodt & Gunn 1982; Farrell 1983) ja tämä laajennettu malli tunnetaan nimellä EVLN.

Hirschmanin ajattelussa tyytyväisyys on avainmekanismi. Yksilön harkinta vetäytymisen tai muutoksen vaatimisen taustalla on tyytyväisyys. Vetäytyminen edustaa kuluttajan valintaa, jolloin kansalainen voi saada parempaa palvelua vetäytymällä, joko vaihtamalla yksityisen sektorin palveluiden pariin tai muuttamalla joko toimialueen sisällä, tai kokonaan toimialueelta pois. Hirschmanille vetäytyminen on viimeinen vaihtoehto, jota yksilöt eivät oikeasti halua valita. Muutoksen vaatiminen lisääntyy, kun vetäytymisen mahdollisuudet eivät enää ole käytettävissä. Muutoksen vaatimista harkitaan vetäytymisen rinnalla, joka puolestaan viittaa siihen, että vetäytymisen nopeus tai suurempi tahto vetäytymiseen on avuksi, kun vaaditaan muutosta. Tällöin kuluttajat tasapainoilevat vetäytymisen varmuudella suhteessa siihen todennäköisyyteen, että heidän vaatimiinsa muutoksiin vastataan. (John 2017, 514–515, 517.)

Koko EVL-mallin ajatuksena on ymmärtää kansalaisten ja viranomaisten reaktioita yli hallinnon, oli sitten kyseessä organisaatiot tai yksilöt. Julkiset viranomaiset ja poliitikot voivat muuttaa käsityksiään kansalaisten muutosvaatimuksien tai vetäytymisen pohjalta. Tätä edistyneempi lähestymistapa voisi tarkastella julkisten toimijoiden vastauksia

muutoksen vaatimukseen tai vetäytymiseen, kuten esimerkiksi vastausta muutoksen vaatimiseen julkisten palveluiden parantamiseksi. Tehokkuuteen ja palvelun laatuun voidaan vaikuttaa positiivisesti vaatimalla muutosta tai negatiivisesti vetäytymällä, mutta oikeanlaisella yhdistelmällä vetäytymistä ja muutoksen vaatimusta voidaan saavuttaa parannuksia. Huolimatta siitä, että useat palvelut tuotetaan julkisten organisaatioiden toimesta, kansalaiset voivat valita ostavatko palvelut itse, vai siirtyvätkö he julkisen sektorin palvelun tarjoajien välillä, joko asuinalueensa sisällä, tai sen ulkopuolella. Samaan aikaan he äänestävät, anovat, valittavat ja organisoivat. (John 2017, 523–525.)

Toiseuden aika – digitaaliset syrjäytyjät ja syrjäytetyt

Syyt virtuaalimaailman ulkopuolelle jäämiselle voivat olla moninaiset, kuten Findahlin (2013) tutkimus osoitti – yli kaksi kolmasosaa ei-käyttäjistä ilmoitti syyksi sen, ettei heillä ole kiinnostusta internetiä kohtaan (Mts. 11). Ryhmän motiiveja on tietenkin vaikea tietää, ne saattavat olla hyvinkin erilaiset, mutta kyseessä on todennäköisesti hyvin erilaisia syitä. Voidaan kuitenkin olettaa, että tämä ryhmä jää vapaaehtoisesti virtuaalimaailman ulkopuolelle.

Kun virtuaalimaailma on tullut keskeiseksi kanavaksi, jossa ja jonka kautta yhteiskunta tuottaa ja jakaa toimintansa kannalta keskeistä ja tärkeää informaatiota, voidaan puhua toiseudesta tai ulkopuolisuudesta, tietenkin suhteessa virtuaalimaailmaan. Näkökanta on siinä mielessä mielenkiintoinen, että 2000-luvun alussa keskusteltiin ahkerasta nettiriippuvuudesta, liiasta internetin käytöstä, josta oltiin huolestuneita. Kun nyt virtuaalisuus on normaalia – jo työelämän vaatimusten vuoksi – voimme alkaa olla huolestuneita niistä, jotka karttavat virtuaalimaailmaa.

Toiseus ja ulkopuolisuus on myös arvottamista. Postmoderni yhteiskunta on heterogeeninen, mikä osaltaan on vaikuttanut yhtenäiskulttuurin murenemiseen. Monet kansalaiset haluavat olla erilaisia, erottua muista. Mutta jos erilaisuus arvotetaan vähempiarvoiseksi, normaalius suhteessa toiseuteen muuttuu valtasuhteeksi (Löytty 2005, 9). Toiseus ja siihen liittyvät valtasuhteet rakentuvat usein vastakohtapareille (Kekko-

nen ym. 2014, 7): me – muut, normaalit – poikkeavat, etniset suomalaiset – maahanmuuttajat, suomea äidinkieltä puhuvat – suomenruotsalaiset jne. Zygmunt Baumanin mukaan yhteiskunta pyrkii ”korjaamaan” toiseutta, yhdenmukaistamaan populaatiota (2002, 130).

Kekkosen ja kumppanien mukaan (2014, 8) syrjäytyminen on laaja yleiskäsite. Sillä kuvataan monesti köyhyyttä ja huono-osaisuutta mutta toisaalta niitä yhteisöllisiä mekanismeja, jotka irrottavat ihmisryhmiä yhteiskunnan valtavirrasta. Kun toiseus on valtasuhde, on sitä syrjäytyminenkin: syrjäytyneitä voidaan kutsua toisen luokan kansalaisiksi. Kirjoittajat toteavat myös nuorten kohdalta, että toiseus voi olla yksilön itsensä valitsemaa. Paradoksaalista onkin syrjäytyminen tilanteessa, jossa yksilö vetäytyy vapaaehtoisesti (eli syrjäytyy) internetin vertaismaailmaan (esimerkiksi hikikomori, katso Haasio & Zechner 2014, 56–62) ja toisaalta myös tilanteessa, jossa yksilö jää internetin ulkopuolelle. Jälkimmäinen toiseuden muoto on ongelmallinen yhteiskunnan kannalta erityisesti siitä syystä, että suuri osa tiedottamisesta tapahtuu verkon verkossa ja kautta.

Sähköisen hallinnon toimintaympäristö ja kommunikaation merkitys

Helbig ja kumppanit (2009) yhdistävät kirjallisuuteen pohjautuvassa analyysissään sähköisen hallinnon ja digitaalisen kuilun käsitteistön ja esittävät kolme lähestymistapaa ilmiökentän ymmärtämiseksi. Tasoja on kolme, joista ensimmäinen kattaa teknologiadeterministiset argumentit, eli tällöin informaatioteknologian nähdään pystyvän ratkaisuun sosiaaliset, poliittiset, taloudelliset ja organisaationaaliset ongelmat. Tämän näkemyksen mukaan teknologia joko on tai ei ole saavutettavissa. Toinen taso kattaa moniulotteiset argumentit, jolloin ympäristö, sosiaaliset-, poliittiset- ja organisaationaaliset tekijät muovaavat teknologian käyttöä. Kolmas taso kattaa voimaan saattavat argumentit. Tällöin tarkastellaan sähköisen hallinnon ja digitaalisen kuilun kompleksisuutta.

Otenyo ja Lind (2011, 12) esittävät, että yksi merkittävimmistä sähköisen julkishallinnon (e-Government) käytäntöjen muokkautumista ohjaavista muuttujista on ekologia. Tässä yhteydessä he nostavat esille

Gausin vuodelta 1947 (Gaus 2006 [1947]) ja Riggsin vuodelta 1961 (Riggs 1961), jotka heidän mukaansa antoivat merkityksen ekologia-käsitteelle julkisessa hallinnossa. Otenyon ja Lindin (Mts.) mukaan Gausin ja Riggsin oletus oli, että hallinnon periaatteet ja käytännöt olivat ympäristönsä muovaamia.

Riggs (1980, 107) määrittelee sanan ”ekologia” tarkoittavan suhdetta minkä tahansa ympäristön ja tähän liittyvän järjestelmän välillä. Riggs (1980, 108) viittaa ekologia termin juontavan biologiasta ja myöhemmin sosiologien ”sosiaaliseen ekologiaan” ja jopa väestötietelijöiden käyttämään ”ihmisten ekologiaan”. Riggs (Mts.) nostaa esille myös tilanteen, jossa tarkastellaan samankaltaisten systeemien välisiä suhteita. Hänen mukaansa tällöin on kyseessä ”kontekstuaalinen analyysi”, jonka osalta hän korostaa erityisesti konteksti sanan alkuperän merkitystä. Hän muistuttaa, että sanaa käytettiin alun perin tekstissä merkitsemään sanojen välisiä yhteyksiä, kun ne kutoutuvat yhteen diskurssissa. Sanojen ymmärtäminen ei näin onnistu ilman kontekstia, jossa niitä käytetään.

Tarkasteltaessa julkisen sektorin toimintaa, tuovat ekologia ja konteksti käsitteinä selkeyttä ilmiökenttään. Lisäksi nämä oivallukset tarjoavat näkökulmia, joiden valossa hallinnon haasteita voidaan tarkastella kokonaisvaltaisemmin. Julkisten palveluiden tuottaminen ilman ymmärrystä ympäröivästä ympäristöstä ja sen vaikutuksista ei ole ainoastaan vaivalloista ja haastavaa, vaan paikoitellen jopa mahdotonta. Samalla tavalla esimerkiksi tehokas virastojen välinen yhteistyö, tai laajamittainen viranomaisyhteistyö, on äärimmäisen hankalaa toteuttaa ilman kattavaa ymmärrystä toiminnan kontekstista.

Otenyo ja Lind (2011, 14, 18, 20, 23–24) esittävät useita julkiseen hallintoon vaikuttavia tekijöitä, kuten yhteiskunnalliset muutokset, poliittiset muutokset, taloudelliset muutokset, sekä teknologiset muutokset. Heidän mukaansa yhteiskunnalliset muutokset vaikuttavat julkisiin palveluihin merkittävästi ja esimerkkinä mainitaan sosiaaliset olosuhteet ICT-palveluiden kulutuksen suhteen. Myös poliittiset muutokset ovat merkittäviä, josta esimerkkinä käytetään sähköistä julkishallintoa. Nykypäivän taloudellisiksi muutoksiksi, jotka vaikuttavat sähköiseen hallintoon, he listaavat kasvavan liittovaltion budjettivajeen, tuotantosektorilla kilpailun Kiinan kanssa, sekä nopean globalisaation. Teknologisten muutosten osalta he puolestaan esittävät, että tekninen ympäristö, jonka

kautta sähköinen hallinto toimii, on epäsuora tulos kulttuurisesta harhasta, joka asettaa läntisen yhteiskunnan teollisen vallankumouksen ytimeen. Lisäksi he toteavat, että laadukkaiden palveluiden tarjoaminen sisältää riskin kansalaisten epätasaiselle pääsyyllä palveluihin, sekä riskin informaation luotettavuuden osalta.

Liikenne- ja viestintäpalveluiden esteettömyyden toimenpideohjelmassa 2017–2021 esitetään kolme tavoitetta. Näistä ensimmäinen on yhdenvertaisuuden ja esteettömyyden valtavirtaistuminen, sekä kaikille suunnittelun periaatteen käyttö. Toisena tavoitteena ohjelmassa on syrjäytymisen torjuminen. Kolmantena tavoitteena on lisätä palveluiden tarjoamista eri tavoin sekä siten, että palvelut eivät ole riippuvaisia vain määrätystä teknologiasta. (Vesänen-Nikitin & Åkermarck 2017, 18–20.)

On merkittävää, että syrjäytymisen ehkäiseminen, teknologianeutraalisuus, sekä kaikille suunnittelun periaate on nostettu toimenpideohjelman tärkeiksi tavoitteiksi. Vaikuttaminen ja osallistuminen ovat tärkeä osa yhteiskunnallista vuorovaikutusta. Kansalaisten vaikutusmahdollisuuksien turvaaminen, sekä sen takaaminen, että tietoihin ja palveluiden piiriin pääsy on mahdollista, on kriittistä toimivan yhteiskunnan kannalta. Internet tarjoakin mahdollisuuksia siirtyä kohti toimivaa kansalaisyhteiskuntaa ja demokratiaa (Mäkinen & Naarmala, 2014, 3233), kommunikatiivista yhteiskuntaa, vaikkakaan kaikki eivät ole tästä samaa mieltä vaan katsovat, että internetin alkuaikojen idealismista on päinvastoin loitonnuttu (Salter, 2003).

Jürgen Habermas katsoo, että yhteiskunnassa on vallalla kommunikatiivinen tyhjiö, että kommunikaatio on demokratian tason ja toimivuuden paras indikaattori. Habermasin diskurssietiikan mukaan mitä enemmän kansalaiset ja organisaatiot kommunikoivat yhteiskunnassa, sitä tehokkaammin demokratia toimii (Salter 2003; Fultner 2011). Habermas käyttää termiä julkinen alue (sfääri) yhteiskunnan sijaan; se on välittävä tila massoille ja valtaa pitävälle eliitille ja juuri tässä tilassa valta muotoutuu ja sitä käytetään (Cavanagh 2007).

Demokratian toimivuus riippuu siis kommunikaation tilasta. Digitaalinen kuilu – etenkin jos se johtuu kansalaisten vapaaehtoisesta jäämisestä tietoverkkojen ulkopuolelle – on este demokratian toteutumiselle. Yhteiskunta on ilmeisesti ottanut sen kannan, että sähköisesti tuotettu informaatio riittää – yhteiskunnan näkökannalta. Tietenkään se ei riitä heidän kannaltaan, jotka eivät omasta tahdostaan tai joko

osaamisen tai taloudellisten seikkojen vuoksi kykene vastaanottamaan sähköisessä muodossa olevaa viestiä. Pohjoismaisen hyvinvointivaltion mallin mukaisesti palvelut tulee pystyä tuottamaan ja tarjoamaan siten, että ne ovat kaikkien kansalaisten saavutettavissa. Onko siis digitaalisen kuilun kiinni kurominen jäänyt jokaisen kansalaisen omalle vastuulle, vai onko tämä koko yhteiskunnan asia?

Loppusanat

Eurooppalaisessa keskustelussa on digitaalisen kuilun rinnalle nostettu digitaalinen osallistaminen, joka käsitteenä sisältää poliittista retoriikkaa ajatellen huomattavasti positiivisemmän arvolatauksen. Digitaalinen kuilu on kuitenkin vakiintuneena käsitteenä tutumpi, mutta sen merkitys on vaihdellut sen mukaan, kuka käsitettä käyttää ja mihin tarkoitukseen. Tietoyhteiskuntaan osallistumisen mahdollisuuksilla on kuitenkin merkittävä rooli, ja tässä artikkelissa on keskitytty tarkastelemaan määritelmää, joilla digitaalista kuilua on luonnehdittu, sekä pohdittu kansalaisten osallistumisen mahdollisuuksia Hirschmanin EVL-teorian lähtökohdista. Lisäksi olemme esittäneet kysymyksen yhteiskunnan palveluiden saavutettavuuden ja toisaalta taas tuottamisen kustannustehokkuuden osalta. Miten paljon tietoyhteiskunnan ulkopuolelle jättäytyminen saa maksaa? Entä miten pitäisi määritellä ulkopuolelle jäämisen, tai jättäytyksen kerrannaisvaikutukset? Entä millainen vastuu on yhteiskunnan jäsenillä omasta osallistumisestaan?

Digitaalisen kuilun osalta erottelu kahteen leiriin, jossa toisaalta osallistutaan ja toisaalta taas ei osallistuta digitalisoituvaan yhteiskuntaan, vaikuttaisi asioiden liialliselta yksinkertaistamiselta. Wyatt ja kumppanit (2002) osoittivat, että digitaalisen kuilun toiselle puolelle jääneet eivät ole selkeä homogeeninen joukko. Lisäksi toiminnan taustalla voi olla hyvinkin erilaisia vaikuttavia asioita, kuten Portwood-Stacer (2012) tutkimuksessaan osoittaa. Toisaalta taas Saariketo (2013) osoittaa Euroopan digitalisaationstrategian esittävän tämän ryhmän hyvin kategorisesti määriteltynä joukkona. Tässä valossa vaikuttaisikin siltä, että selkeän kahtiajaon sijaan voitaisiin ajatella, että kyseessä on hienojakoisempi ilmiö, useampaan suuntaan hajoava repeämä.

Modernin yhteiskunnan toimivuutta ja kansalaisten osallistumista ajatellen on kuitenkin ristiriitaista se, että liian suuri osallistuminen ei ole yhteiskunnan toimivuuden kannalta aina kaikkein paras tilanne. Toisaalta, jos ihmiset eivät ole kiinnostuneita, eivätkä osallistu yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen, on riskinä se, että byrokraatit ottavat vallan. Hirschmanin EVL-mallin mukaisesti voidaan huomata, että perinteiseen yhteiskunnalliseen osallistumiseen ja vaikuttamiseen ovat muutoksen vaatiminen (voice) ja uskollisuus (loyalty) olleet perinteisiä tapoja reagoida. Kun mietitään esimerkiksi eduskuntavaaleja, pitäisikö nukkuvien puoluetta ajatella vetäytymisen (exit) vai paremminkin asiantilasta piittaamattomuuden (neglect) valinneina, kuten EVLN-mallin neljäntenä vaihtoehtona voidaan ajatella? Olennainen ero on tällöin lojaliteettia ruokkivassa motivaatiossa. Samalla tavalla on tarkasteltava tietoyhteiskuntaan osallistumista ja sen palveluiden pariin pääsyä.

Internetin merkitys julkisten palveluiden asiointikanavana on entisestään korostunut. Tärkeimpänä ajurina ovat jatkuvasti kiristyvät vaatimukset julkisen sektorin aina vain kustannustehokkaampaan suoriutumiseen. Toisaalta vaakakupissa vaikuttaa palveluiden tuottaminen niin, että ne olisivat myös haja-asutusalueilla helpommin saavutettavissa. Myös yksityisen sektorin palveluiden osalta palveluiden digitalisoituminen on arkipäivää ja yritysten näkökulmasta digitaaliset markkinointi- ja myyntikanavat alkavat muodostua vakiintuneeksi käytännöksi. Voidaanko sähköisten palveluiden kehittyminen jättää puhtaasti vapaiden markkinoiden varaan, vai onko yhteiskunnan otettava vastuulle myös sellaisten palveluiden tuottaminen, mikä ei vapailla markkinoilla toimivia yksityisiä yrityksiä kiinnosta?

Suurelle osalla kansalaisista on sähköistyvä julkishallinto erinomainen vaihtoehto, kunhan palveluiden saavutettavuus ja toimivuus ovat kelvollisella tasolla. Mutta miten tulisi toimia, kun palveluita ei ole saatavilla, tai niihin pääsy ei ole mahdollista? Entä miten tulisi suhtautua niihin, jotka ovat täysin sähköisten palveluiden ulkopuolella, eivätkä halua siirtyä käyttämään digitaalisia palveluita? Keskustelussa on toistuvasti nousut esille myös kysymys internetin neutraliteetista. Neutraliteetista luopuminen tarkoittaisi käytännössä sitä, että päätökset verkkoliikenteen priorisoinnista ja pääsyn rajoittamisesta keskittyisivät sellaisten toimijoiden käsiin, joita ohjaavat kaupalliset intressit. Miten siis tulisi suhtau-

tua markkinavoimien vaikutuksiin, sillä internet muodostaa käytännössä globaalin tietoyhteiskunnan selkärangan?

Lähtökohtaisesti Suomen tilanne on kuitenkin lupaava, sillä vuoden 2020 e-Government selvityksessä, on Suomi sijoittunut kansainvälisessä vertailussa EDGI-mittarilla (E-Government Development Index) mitattuna sijalle neljä (United Nations 2020, 51). Lohdullista onkin nähdä asia siten, että tarpeelliset keinot ovat jo olemassa. Kääntöpuolelta on kuitenkin se, että keinojen käytöstä ja resurssien suuntaamisesta päätettäessä, on kyse poliittisesta tahdosta ja pitemmän aikajänteen tavoitteista. Perusteltua onkin kysyä, miten voidaan tehdä pitkäjänteistä ja vakaata kehittämistyötä, jos yhteiskunnallinen poliittinen ilmasto on kovin vaihteleva ja tuulinen? Tärkeää olisikin jatkuvasti muistuttaa päättäjiä siitä, että teknologia ei ole tietoyhteiskunnassakaan itse tarkoitus, vaan ennen kaikkea väline, jonka avulla haluttu tahtotila on mahdollista saavuttaa.

Lähteet

- ACRL (2015). Framework for Information Literacy. <http://www.ala.org/acrl/standards/ilframework> (viitattu 24.9.2020).
- Bauman, Zygmunt (2002). *Notkea moderni*. Tampere: Vastapaino.
- Beck, John. C. & Wade, Mitchell (2006). *The Kids Are Alright: How the Gamer Generation Is Changing the Workplace*. Boston (Mass.): Harvard Business School Press.
- Cavanagh, Allison (2007). *Sociology in the Age of the Internet*. Buckingham: Open University Press.
- Commission of the European Communities (2005). i2010 – A European Information Society for growth and employment. COM(2005) 229 final (Communication from the Commission to the Council, the European Parliament, the European Economic and Social committee and the Committee of the Regions). Brussels. <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:52005DC0229> (viitattu 24.9.2020).
- Economist Intelligence Unit (2007). The 2007 e-readiness rankings, Raising the bar. A white paper from the Economist Intelligence Unit. http://graphics.eiu.com/files/ad_pdfs/2007Ereadiness_Ranking_WP.pdf (viitattu 24.9.2020).
- Euroopan komissio (2010). Euroopan Digitaalistrategia. Komission tiedon-

- anto Euroopan parlamentille, neuvostolle, Euroopan talous- ja sosiaaliko-
mitealle ja alueiden komitealle. KOM(2010) 245 Lopullinen/2, Bryssel
26.8.2010. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/PDF/?uri=CELEX:52010DC0245&from=ES> (viitattu 24.9.2020)
- Euroopan Komissio (2016). EU:n sähköisen hallinnon toimintaohjelma 2016-
2020 : Hallinnon digitalisaatiokehityksen vauhdittaminen. Komission tie-
donanto Euroopan parlamentille, neuvostolle, Euroopan talous- ja sosi-
aalikomitealle ja alueiden komitealle (COM(2016) 179 final). Bryssel:
Euroopan Komissio. [http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/
HTML/?uri=CELEX:52016DC0179&from=EN](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/HTML/?uri=CELEX:52016DC0179&from=EN) (viitattu 24.9.2020).
- Farrell, Dan (1983). Exit, voice, loyalty, and neglect as responses to job dissatis-
faction: A multidimensional scaling study. *Academy of Management Journal*,
26(4), 596–607. <https://doi.org/10.2307/255909>
- Findahl, Olle (2010). *Svenskarna och Internet 2010*. .SE (Stiftelsen för Inter-
netinfrastruktur). https://www.iis.se/docs/SOI2010_web_v1.pdf (viitattu
24.9.2020).
- Findahl, Olle (2013). *En miljon svenskar vill inte använda internet*. Digidel.
https://www.iis.se/docs/digidel_rapport_2013.pdf (viitattu 24.9.2020).
- Findahl, Olle & Davidsson, Pamela (2015). *Svenskarna och internet : 2015
års undersökning av svenska folkets internetvanor*. Internetstiftelsen i Sve-
rige. https://www.iis.se/docs/Svenskarna_och_internet_2015.pdf (vii-
tattu 24.9.2020).
- Fultner, Barbara (2011). *Jürgen Habermas: Key Concepts*. (B. Fultner, Ed.)
Durham: Acumen.
- Gaus, John Merriman (2006 [1947]). *Reflections on Public Administration*. Tusca-
loosa: University of Alabama Press. Viitattu 10.10.2020. ProQuest Ebook
Central.
- Gunkel, David J. (2003). Second thoughts: toward a critique of the dig-
ital divide. *New Media & Society*, 5(No 4), 499–522. [https://doi.
org/10.1177%2F146144480354003](https://doi.org/10.1177%2F146144480354003)
- Haasio, Ari, & Zechner, Minna (2014). Identiteettipuhetta Hikikomero-kes-
kustelufoorumilla. Teoksessa Mika Gissler, Marjatta Kekkonen, Päivi
Känkänen, Päivi Muranen, & Matilda Wrede-Jäntti (toim.) *Nuoruus toisin
sanoen : Nuorten elinolot vuosikirja 2014*. Helsinki: Terveysten ja hyvinvoin-
nin laitos, 56–62. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-245-996-1> (viitattu
24.9.2020).
- Hargittai, Eszter (2002). Second-Level Digital Divide: Differences in People's
Online Skills. *First Monday*, 7(4). <https://doi.org/10.5210/fin.v7i4.942>
- Helbig, Natalie, Gil-García, J. Ramon & Ferro, Enrico (2009). Understanding
the complexity of electronic government: Implications from the digital

- divide literature. *Government Information Quarterly*, 26(1), 89–97. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2008.05.004>
- Helsper, Ellen (2008). *Digital inclusion: an analysis of social disadvantage and the information society*. London, UK: Department for Communities and Local Government. <http://eprints.lse.ac.uk/id/eprint/26938> (viitattu 24.9.2020).
- Herkman, Juha (2007). *Kriittinen mediakasvatus*. Tampere: Vastapaino.
- Hirschman, Albert O. (1970). *Exit, Voice, and Loyalty. Responses to Decline in Firms, Organizations and States*. Harvard University Press.
- Hoffman, Donna L., Novak, Thomas P., & Venkatesh, Alladi (2004). Has the Internet Become indispensable? *Communications of the ACM*, 47(7), 37–42. <https://doi.org/10.1145/1005817.1005818>
- International Telecommunication Union (2016). *Measuring the Information Society Report 2016*. Switzerland, Geneva: International Telecommunication Union. <https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/publications/misr2016/MISR2016-w4.pdf> (viitattu 24.9.2020).
- John, Peter (2017). Finding Exits and Voices: Albert Hirschman's Contribution to the Study of Public Services. *International Public Management Journal*, 20(3), 512–529. <https://doi.org/10.1080/10967494.2016.1141814>
- Kekkonen, Marjatta, Känkänen, Päivi, Muranen, Päivi & Wrede-Jäntti, Matilda (2014). Johdanto. Teoksessa Mika Gissler, Marjatta Kekkonen, Päivi Känkänen, Päivi Muranen, & Matilda Wrede-Jäntti (Toim.), *Nuoruus toisinaan : Nuorten elinolot vuosikirja 2014*. Helsinki: Terveystieteiden tutkimuskeskus, 7–15. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-245-996-1> (viitattu 24.9.2020).
- LeNoue, Marvin, Hall, Tom & Eighmy, Myron A. (2011). Adult Education and the Social Media Revolution. *Adult Learning* 22(4), 4–12. <https://doi.org/10.1177/104515951102200201>
- Löytty, Olli (2005). Johdanto: Toiseuttamista ja tilakurittomuutta. Teoksessa Olli Löytty (Toim.), *Rajanylityksiä. Tutkimusreittejä toiseuden tuolle puolen*. Helsinki: Gaudeamus, 7–24.
- Matthews, Kelly E., Andrews, Victoria & Adams, Peter (2011). Social learning spaces and student engagement. *Higher Education Research and Development*, 30(2), 105–120. <https://doi.org/10.1080/07294360.2010.512629>
- Moran, Mike, Seaman, Jeff & Tinti-Kane, Hester (2011). *Teaching, Learning, and Sharing: How Today's Higher Education Faculty Use Social Media*. Babson Survey Research Group. <http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED535130.pdf> (viitattu 24.9.2020).
- Mäkinen, Olli (2006). *Internet ja etiikka*. Helsinki: BTJ.
- Mäkinen, Olli & Naarmala, Jyri (2014). *De Facto Ethics Principles and Appli-*

- cations. Teoksessa Mehdi Khosrow-Pour (Toim.), *Encyclopedia of Information Science and Technology*, Third Edition. Hershey, PA: IGI Global, 3228–3235.
- Norris, Pippa (2001). *Digital Divide – Civic Engagement, Information Poverty, and the Internet Worldwide*. USA: Cambridge University press.
- NTIA (1995). Falling through the Net: A survey of the ‘Have nots’ in Rural and Urban America. U.S. Department of Commerce National Telecommunications and Information Administration (NTIA). <https://www.ntia.doc.gov/ntiahome/fallingthru.html> (viitattu 24.9.2020).
- NTIA (1998). Falling through the Net II: New Data on the Digital Divide. U.S. Department of Commerce National Telecommunications and Information Administration (NTIA). <https://www.ntia.doc.gov/ntiahome/net2> (viitattu 24.9.2020).
- NTIA (1999). Falling through the Net: Defining the Digital Divide. U.S. Department of Commerce National Telecommunications and Information Administration (NTIA). <https://www.ntia.doc.gov/legacy/ntiahome/ftn99/FTTN.pdf> (viitattu 24.9.2020).
- OECD (2001). Understanding the Digital Divide. Paris: OECD. <https://www.oecd.org/sti/1888451.pdf> (viitattu 24.9.2020).
- Otenyo, Eric E., & Lind, Nancy S. (2011). *e-Government : the Use of Information and Communication Technologies in Administration*. New York: Teneo Press.
- Portwood-Stacer, Laura (2012). Anti-Consumption as Tactical Resistance: Anarchists, Subculture, and Activist Strategy. *Journal of Consumer Culture* 12(1): 87–105. <https://doi.org/10.1177/1469540512442029>
- Riggs, Fred Warren (1961). *The Ecology of Public Administration*. New Delhi: East Asia Publishing.
- Riggs, Fred Warren (1980). The Ecology and Context of Public Administration: A Comparative Perspective. *Public Administration Review*, 40(Mar/Apr80), 107–115. <https://doi.org/10.2307/975620>
- Rusbult, Caryl E., Zembrodt, Isabella M. & Gunn, Lawanna K. (1982). Exit, voice, loyalty, and neglect: Responses to dissatisfaction in romantic involvements. *Journal of Personality and Social Psychology*, 43(6), 1230–1242. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.43.6.1230>
- Saariketo, Minna (2013). Tulevaisuuden Ihannetoimijan Tarinallinen Tuot-taminen Euroopan Digitaalistrategiassa. *Hallinnon tutkimus* (4): 270–83. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:ELE-1618492>
- Salter, Lee (2003). Democracy, New Social Movement, and the Internet. A Habermasian Analysis. Teoksessa McCaughey, Martha & Ayers, Michael (Toim.), *Cyberactivism: Online Activism in Theory and practice*. New York: Routledge, 117–144.

- Shah, Chirag & Marcionini, Gary (2010). Awareness in collaborative information seeking. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 61(10), 1970–1986. <https://doi.org/10.1002/asi.21379>
- Suomen virallinen tilasto (2019): Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö 2019. Helsinki: Tilastokeskus. http://www.stat.fi/til/sutivi/2019/sutivi_2019_2019-11-07_fi.pdf (viitattu 24.9.2020).
- Trilling, Bernie & Fadel, Charles (2009) *21st century skills: learning for life in our times*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- United Nations (2020). E-Government Survey 2020 : Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development. With addendum on COVID-19 Response. New York: United Nations. [https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20\(Full%20Report\).pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20(Full%20Report).pdf) (viitattu 24.9.2020).
- Vesänen-Nikitin, Irja & Åkermarck, Mikael (2017). Liikenteen ja viestintän digitaaliset palvelut esteettömiksi: Toimenpideohjelma 2017–2021. Helsinki: Liikenne- ja viestintäministeriö. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-243-516-3> (viitattu 24.9.2020).
- Wright, Georg Henrik von (2001). *Hyvän muunnelmat*. Helsinki: Otava.
- Wyatt, Sally, Thomas, Graham & Terranova, Tiziana (2002). They Came, They Surfed, They Went Back to the Beach: Conceptualizing Use and Non-Use of the Internet. Teoksessa Steve Woolgar (Toim.), *Virtual Society? : Technology, Cyberbole, Reality*. Oxford: Oxford University Press, 23–40. Viitattu 13.10.2021. ProQuest Ebook Central.
- Zhao, Fang, Collier, Alan & Deng, Hepu (2014). A multidimensional and integrative approach to study global digital divide and e-government development. *Information Technology & People*, 27(1), 38–62. <https://doi.org/10.1108/ITP-01-2013-0022>