

Asia: VM056:00/2016

Digituen toimintamalliehdotus, AUTA-hankkeen loppuraportti

Lausunnonantajan lausunto

Tässä kohtaa voitte kommentoida digituen toimintamallia, kuten esitettyjä digituen toimijoita ja roolitusta (luvut 1-3).

Lisäksi toivomme erityisesti kommentteja digituen määritelmään.

Digituen toimintamalliehdotus sisältää useita positiivisia lähtökohtia, joista voidaan mainita erityisesti seuraavat neljä. 1) Hankkeen keskeiseksi toteuttamistavaksi on valittu kokeilutoiminta. Kokeilukulttuurin edistäminen on esillä Sipilän hallituksen ohjelmassa, ja se soveltuu hyvin hankkeen kohdekentän tilanteeseen, jossa on olemassa olevaa toimintaa ja toimijoita, mutta huonosti tietoa eri palvelumuotojen toimivuudesta ja kattavuudesta. 2) Sähköisten laitteiden ja palvelujen tuelle ei ole Suomessa muodostunut yhteistä sanastoa. On tärkeää, että kehitetään sanastoa, jonka avulla asiakas löytää tarvitsemansa tuen, ja joka helpottaa digituen tuottajien asiakasviestintää, tuottajien keskinäistä viestintää sekä viestintää valtakunnallisen toimijan kanssa. 3) Digitalisaatiossa on turvattava myös palvelut, jotka eivät ole digitaalisia. On ihmisiä, jotka eivät pysty tuenkaan avulla käyttämään sähköisiä palveluja ja heille tulee turvata muita asiointiväyliä, kuten puhelin- ja tiskiasiointi. 4) Saavutettavuusdirektiivillä halutaan taata ihmisten yhdenvertaisuus. Verkkopalveluiden suunnittelu saavutettavaksi tukee kaikkia verkkopalveluiden käyttäjiä. Kaikilla käyttäjillä tulee olla tasavertaiset mahdollisuudet käyttää palveluja riippumatta kuulo- tai näkökyvystä, motorisista vaikeuksista tai muista toimintarajoitteista.

Erityisesti seuraavat neljä kohtaa nousevat lisäselvitystä vaativiksi osakokonaisuuksiksi. 1) Mikäli järjestöt tuottavat digitukea, edellyttääkö tuen saaminen järjestöltä jäsenmaksun maksamista tai mahtuvatko kaikki halukkaat esim. kansalaisopistojen kursseille. Vapaaehtoistyön hyödyntämien lakisääteisten palveluiden saavuttamisen tukena saattaa aiheuttaa ongelmatilanteita. Tukipalveluiden saavuttaminen tulee turvata, jolloin vapaaehtoistyön roolia tulee tarkastella kriittisesti. Tuen tarvitsijoita saattaa olla arvioitua enemmän. Suunnitellun rahoituksen riittävyttä tulisi peilata erilaisia skenaarioita vasten. Lisäksi julkisten palvelujen tulisi lähtökohtaisesti olla maksuttomia. 2) Miten pitkälle yhtenäinen sanasto riittää, vai pitäisikö palveluiden, joihin digitukea on mahdollista saada, perustua yhtenäiseen järjestelmään (vrt. esim. Suomi.fi), jolloin tuen antaminen olisi suunnitelmallisempaa. 3) Digituen tarjoaminen asettaa tietoturva vaatimuksia, joita ei ole tässä raportissa huomioitu riittävän kattavasti. Esimerkiksi tuen antajan pääsy tuen saajan

tunnuksiin/tietoihin yms. niihin liittyvät käytänteet tulee määritellä. 4) Suunnittelussa täytyy huomioida tarkemmalla tasolla, miten käytännössä turvataan yhdenvertaiset tukipalvelut myös pienemmällä paikkakunnilla ja harvaan asutuilla alueilla. On kuitenkin hienoa, että toimintamallissa pyritään löytämään ratkaisuja digituen tarjonnan laajaan vaihteluun eri paikkakunnilla. Lisäksi on hyvä huomioida, että vaikka digitaalisen käytön tukea tarvitsevat ryhmitellään usein iän perusteella, minkä tahansa ikäisellä voi olla ongelmia digipalveluiden käytössä.

Sähköisten ja digitaalisten palveluiden määritelmä jää hieman epäselväksi. Raportissa tulisi määritellä tarkemmin mihin palveluihin digitukea voi saada/antaa.

Tässä kohtaa voitte kommentoida toimintamallin ohjauksen periaatteita, rahoitusta ja täytäntöönpanoa (luvut 4, 6, 7).

On huomioitava, että alueellisen digituen kehittäjän ja koordinoijan eli maakunnan mahdollisuus ottaa tehtävänsä vastaan on sidoksissa maakuntaudistuksen aikatauluun. Lisäksi tulisi huomioida, että onko esim. väestöpohjaltaan ja maantieteellisesti erilaisilla maakunnilla samanlaisia resursseja digituen laadukkaaseen toteutukseen. Rahoituksen riittävyttä on vaikea arvioida tässä vaiheessa, koska suunnitelma ei perustu nykytilanteeseen ja sen kustannuksiin. Toimintamallin kuvaus ja ehdotukset jatkotoimenpiteistä ovat asianmukaisia.

Tässä kohtaa voitte kommentoida säädöstarpeita (luku 5).

Tässä vaiheessa VRK:n ja maakuntien roolit vaikuttavat menevän osittain päällekkäin. Lisäksi rooleja tulisi määritellä ja kuvata tarkemmalla tasolla sekä muodostaa niistä selkeämmät kokonaisuudet. Myös toimintamallin ohjaus jää vielä turhan epäselväksi.

On tärkeää, että vahvan tunnistautumisen välineet voidaan taata kaikille ja digituen saatavuus voidaan taata koko Suomessa. Joillekin tunnistusvälineen saatavuus kuuluu digituen käyttämisen haasteisiin. Säädöstarpeissa tulee huomioida esim. se, että kaikilla ei ole verkkopankkitunnuksia. Tähän tulee laatia ratkaisuja ja ohjeita.

Verkkosivustojen saavutettavuudesta säädetään saavutettavuusdirektiivin täytäntöönpanon yhteydessä. Sen tarkoituksena on varmistaa, että julkiset verkkopalvelut ovat kaikkien kansalaisten käytettävissä. Tällä tarkoitetaan sivustojen teknisiä ominaisuuksista. On kuitenkin huomioitava, että käytettävyydessä ja saavutettavuudessa tulee huomioida muitakin asioita kuin tekninen saavutettavuus (vrt. esim. käyttäjäkeskeinen suunnittelu ja selkokielen määrittely).

Muut mahdolliset huomiot

Suurin osa digitaalisista palveluista on erilaisia, mutta niitä yhdistämällä saavutettaisiin helpompi käytettävyys ja miellyttävämpi palvelukokonaisuus. Digituki olisi helpompi yhtenäistää ja räätälöidä paremmin käyttäjien tarpeisiin, jos palvelukokonaisuus olisi yhtenäinen. Tämä helpottaisi digituen kehittämistä, antamista ja saamista. Toisin sanoen olisi hyvä pohtia, voiko palvelujärjestelmää ja tukea erottaa toisistaan vai pitäisikö asiaa tarkastella kokonaisuutena.

Mäkilä Jukka
Satakuntaliitto

Perttula Arttu
Satakunnan maakuntaudistus