

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 määritelmästä

Yhtenä syynä digitaalisten palveluiden käyttämättä jättämiseen voi olla haluttomuus käyttää niitä, epäluulo tietosuojan toteutumista kohtaan tai puhdas kiinnostuksen tai motivaation puute. Missä määrin digitukeen pitäisi sisällyttää ohjauksen lisäksi myös houkuttelua tai motivointia? Tätä näkökulmaa ei määritelmässä ole nostettu esiin, vaan siinä puhutaan ainoastaan sähköiseen asiointiin ohjaamisesta. Motivoivia tekijöitä olisi syytä tuoda mallissa enemmän esille. Esim. osalle perinteisten palveluiden käyttäjille digitaalisen palvelun nopeus ei aina ole motivaatiotekijä.

Digituen määritelmään sisältyy myös asiakkaan laitteen käytön opastus. Entä apuvälineiden käytön opastaminen ja ohjaus? Tällä hetkellä esimerkiksi näkövammaisilla henkilöillä voi olla suuriakin ongelmia omien apuvälineidensä käytön hallitsemisessa, koska niiden käytön neuvonta on maksullista henkilöille, jotka eivät ole työelämässä tai opiskele. Apuvälineiden käytön kouluttaminen ja opastus ei kuitenkaan voi olla palveluntuottajan tehtävä, sillä kyseessä on spesifi osaamisen alue. Osaamisen ongelmat tai vanhentuneet laitteet ovat monelle näkövammaiselle henkilölle suuri este uusien digitaalisten palveluiden käytössä.

Digituen kuvaus keskittyy pääasiassa asiakkaiden valmiuksiin ja niiden kehittämiseen. Tukea antavien toimijoiden valmiuksien parantaminen digituen antamisessa pitäisi määritellä ja huomioida tarkemmin ja selvemmin, vaikka yleinen digiosaamisen kehittäminen onkin rajattu toimintamallin ulkopuolelle.

Esimerkki: Digituen tarjoaminen vaatii henkilöstöresursseja sekä osaamista ja sen kehittämistä. Esim. kirjastojen nykyiset mahdollisuudet tarjota digitukea vaihtelevat paikkakunnittain, jolloin palvelun yhdenvertainen saatavuus ei toteudu. Lisäksi kirjastojen laitteet, tilat ja vakituisen henkilökunnan osaaminen vaativat usein päivittämistä. Monissa kunnissa virkamiesten työvälineet (puhelimet,

tabletit jne.) eivät ole tietoyhteiskunnan edellytysten tasolla, jolloin niiden käytön neuvominen toisille ei ole mahdollista.

Toimintamallista:

Raportti ja siinä esiteltävä digineuvonnan malli eivät tule yhtään liian aikaisin, vaan enemmänkin viime hetkellä. Moni toimija - esim. kolmas sektori ja kirjastot – on jo ryhtynyt erilaisiin toimenpiteisiin paikataksaan neuvonnan aukkoja. Tätä työtä on myös jatkettava, jos maakunnat ottavat digitukeen liittyvät tehtävänsä vastaan vasta vuonna 2020.

Positiivista on, että malli pyrkii käyttäjä- ja palvelulähtöiseen digineuvonnan malliin, joka lähentää julkista, yksityistä ja kolmatta sektoria keskenään. Raportti ehdottaa viime kädessä hajautettua mallia, jossa ruohonjuuritasolla on monia erilaisia toimijoita ja digineuvojia. Jotta tällainen malli toimii, tarvitaan siihen yhdenmukaisia sähköisen asioinnin toimintatapoja, helppokäyttöisiä ja samaa käyttölogiikkaa toteuttavia käyttöliittymiä ja valtakunnallista toimijaa, joka ohjaa ja antaa tukea. Näin raportissa ehdotetaan. Tällaiseen toimintamalliin tarvitaan hyvää yhteistyötä eri tahojen välillä ja toimivia ohjaus- ja resursointisuhteita.

Raportti keskittyy ymmärrettävästi sähköisten viranomaispalvelujen digineuvonnan järjestämiseen. Se jättää muut digitaaliset palvelut vähemmälle huomiolle. Esim. ikäihmisille tarjotaan yksityisen sektorin suunnalta erilaisia maksullisia digitaalisia sisältöpalveluja, mikä on sinänsä positiivista, mutta kirjavoittaa kokonais kuvaa. Tämä tekee neuvontaympäristön entistä haasteellisemmaksi, sillä digitaalinen toimintaympäristö on moninainen. Siiloutumisen riskit on syytä tunnistaa.

Raportti mainitsee kirjastot keskeisiksi digineuvojiksi, mutta lopullinen ehdotus ei vahvista kirjastojen roolia nykyistä enempää. Olisi suotavaa, että kirjastojen rooli näkyisi vahvemmin ja selkeämmin. Esim. Suomessa kirjastojen tarjoamat e-kirjapalvelut vaihtelevat eikä kaikilla kunnilla ole mahdollisuuksia tarjota e-kirjapalveluja kuntalaisilleen. Myös julkisiin e-kirjapalveluihin tarvitaan viranomaispalvelujen tapaan koko maan kattava palvelumalli, jota kirjastojen digineuvonta tukee.

Raportissa todetaan, että kotiin vietävälle tuelle on selvää tarvetta (s. 19). Jotta tämä ryhmä on mahdollista saada digipalveluiden ja –neuvonnan piiriin, tarvitaan siihen runsaasti lisäpanostusta ja yhteistyötä. Ruohonjuuritasolla tapahtuvaan neuvontaan tullaan edelleen tarvitsemaan vapaaehtoisten toimijoiden panostusta, joten tässäkin on tärkeää, että yhteistyö eri tasojen ja tahojen välillä toimii.

Raportissa on tunnistettu, että tarpeet muuttuvat ajan kuluessa, minkä vuoksi tehtäviä on syytä tarkastella ajoittain uusin silmin. Tästä esimerkkinä on kansalaisneuvonnan tehtävien muuttuminen.

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

Rahoitusta työlle tarvitaan huomattavasti enemmän kuin raportissa on suunniteltu. Ruotsissa Skånen kuntaliitto on saanut Euroopan sosiaalirahastolta reilun kahden miljoonan euron tuen digitaalisen kompetenssin kasvattamiseksi alueella. Projekti on kaksivuotinen.

Nykyisten toimintamallien kehittämistä ja hyvien käytäntöjen levittämistä tulee tukea valtion rahoituksella. Hallitusohjelman digitalisaation tavoitteiden kannalta kirjastojen tukeminen olisi helposti toteutettava ja kustannustehokas toimintatapa.

Haastavimmalle kohderyhmälle ainoa toimiva tuen malli on vertais- ja lähituki. Riskinä kuitenkin on, että tuen määrää ja tarvetta aliarvioidaan, mikä näkyy myös toiminnalle kaavailussa rahoituksessa. Yksinkertaisempiinkin laitteisiin ja verkkopalveluihin saatetaan tarvita useita neuvontakertoja; huonosti liikkuvilla henkilöillä nämä täytyy viedä kotiin. Siksi digituen kenttää on tarpeellista koordinoita ja seurata mm. alueellisen yhdenvertaisuuden näkökulmasta, koska toiminta on haluttu jättää hyvin avoimeksi. Ehkä haasteellisimmille alueille tarvittaisiin myös erityistoimia tuen kohdentumiseksi.

Riittävä resursointi ja tuki tuen antajille on ehdottoman tarpeellista, eikä neuvontaa ja tuen antamista voi jättää yksin yhdistysten ja vapaaehtoisten toimijoiden harteille. Esimerkkinä mainittakoon, että vapaaehtoisilla neuvojilla voi olla toiminnassaan neljän kuukauden kesätauko.

Asiakkaan ohjaamiseksi digituen äärelle tarvitaan hyvin suunniteltua viestintää. Viestinnän suunnittelu on syytä tehdä huolella ja yhdessä alueellisten toimijoiden kanssa. Viestintään on myös varattava riittävästi resursseja. Viestintää on syytä tukea keskitetysti tuottamalla riittävästi sopivaa materiaalia ja viestintäpohjia alueelliseen ja paikalliseen tarpeeseen. Puutteellinen viestintä voi pahimmillaan johtaa tarjolla olevan tuen vajaakäyttöön.

**Tässä kohtaa voitte kommentoida säädöstarpeita (luku 5).**

Verkkosivustojen saavutettavuudesta tullaan säätämään saavutettavuusdirektiivin täytäntöönpanon yhteydessä. Kuten raportissa mainitaan, kyse on sivustojen teknisistä ominaisuuksista. Tekninen saavutettavuus ei kuitenkaan yksin riitä, vaan käytettävässä ja saavutettavassa verkkopalvelussa on mita suurimmassa määrin kyse ymmärrettävästä kielestä ja hahmottamisen helpottamisesta. Tämä auttaa myös niitä, joiden tekninen lukutaito on huono.

## **Muut mahdolliset huomiot**

Raportista puuttui katsaus ulkomaisiin käytäntöihin: miten esim. muissa Pohjoismaissa neuvonta on järjestetty tai on suunnitteilla järjestää, ja erityisesti mitä opitusta kannattaa Suomessa hyödyntää.

Positiivista raportissa oli runsas kokeilutoiminta, josta saatiin monipuolista kokemusta.

Ryömä Marketta  
Celia