



Leila Kurki

2.3.2018

Valtiovarainministeriö
valtiovarainministerio@vm.fi

VM056:00/2016

Digituen toimintamalliehdotus, AUTA-hankkeen loppuraportti

- Julkisten palvelujen digitalisoinnissa on oltava tarjolla kattavasti myös vaihtoehtoisia palvelukanavia, joiden avulla asiointi voidaan tehdä henkilökohtaisesti.
- Digituen toteuttaminen raportissa esitetyllä tavalla edellyttää riittäviä henkilö-, laite- ja ohjelmistoresursseja. Erityisen tärkeää on varmistaa tuen antajien tarkoituksenmukainen osaaminen, sekä ohjeistukset.
- Yritysten vastuuta neuvonnasta, ohjauksesta ja laitevikojen korjaamisesta olisi pitänyt painottaa raportissa enemmän ja esittää konkreettisia toimenpiteitä esim. dialogin käynnistämisestä.
- Yleisen digiosaamisen tason parantaminen on kannatettavaa, sillä digiosaaminen on välttämätön kansalaistaito yhteiskunnassa selviytymiseen.
- Pelkkä toivomus siitä, että maakunnan ja SOTE-palvelujen palveluntuottajat ottaisivat huomioon myös digituen tarjoamisen ja saatavuuden palveluissaan ei ole läheskään riittävää, vaan toiminnan edistyminen edellyttäisi säädöspohjaa ja systemaattista seurantaa.
- Digituen kehittämisen ja arvioinnin lähtökohdaksi on otettava tarve- ja käyttäjälähtöisyys.

Toimihenkilökeskusjärjestö STTK pitää valtiovarainministeriön AUTA-hanketta tärkeänä ja ajankohtaisena. Hallitusohjelman julkisten palvelujen digitalisointihanke on herättänyt kansalaisissa huolta palvelujen saatavuudesta ja käyttömahdollisuuksista. Huonoja kokemuksia on ollut esimerkiksi TE-palvelujen saatavuudessa, julkisten viranomaisten neuvontavollisuuden toteutumisessa, sekä digipalvelujen käyttöominaisuuksissa. Hyvin toteutetut palvelujen

Leila Kurki

2.3.2018

digitalisoinnit, kuten verohallinto ja poliisi, ovat taas olleet hyviä esimerkkejä. Niiden kansalaisten kohdalla, jotka kykenevät ja haluavat käyttää digitaalisia palveluja, nämä uudistukset ovat selkeästi parantaneet palvelujen saatavuutta ja käyttömukavuutta. Samalla onnistuneet palvelu-uudistukset ovat tuottaneet kustannussäästöjä.

Digituen toimintamalli ja digituen määritelmä (luvut 1-3).

STTK pitää tärkeänä, että hankkeessa on tunnistettu ja tunnustettu tarve myös henkilökohtaiseen palveluun. Raportissa on hyvin nostettu tarkasteluun kansalaisten digitaaliset taidot ja niiden puute. Samoin esille on tuotu muut esteet digitaalisten palvelujen käytössä, kuten taloudelliset esteet laitteiden hankkimiseksi, kielitaito ja toimintarajoitteet. Raportin kuvaukset digituen muodoista, toimijoista ja ohjaus-, rahoitus- ja säädösperusteista on hyvin kattava ja toimisi erinomaisena koulutusmateriaalina viranomaisille ja kansalaisjärjestöille.

Tähän mennessä digituen saaminen on ollut sattuman kauppaa, sillä neuvonta ja osaavat ohjaajat ovat olleet lähinnä kansalaisjärjestöjen varassa. Tärkeä on myös huomata, että nyt aktiivisen ja osaavan väestöryhmän tilanne voi muuttua elämän varrella, joten digituen tarjoaminen ei voi olla vain kertaponnistus. Digisyryjäytyminen on todellinen uhka, mikäli julkisten palvelujen digitalisoinnissa ei oteta näitä asioita vakavasti.

STTK pitää digituen määritelmää hyvänä ja riittävän kattavana ja se sisältää keskeiset sähköisen asiointin elementit. Määritelmä antaa suuntaviivat sille, millaiset toimenpiteet ovat olennaisia ja ohjaa siten viranomaisia ja yhteistyötahoja rakentamaan oikeanlaisia palvelun sisältöjä.

STTK pitää tärkeänä varmistaa, että julkisten palvelujen digitalisoinnissa on tarjolla kattavasti myös vaihtoehtoisia palvelukanavia, joiden avulla asiointi voidaan tehdä henkilökohtaisesti. Henkilökohtaisen palvelun tarvetta ei saa aliarvioida, vaan suunnittelussa on oltava alusta lähtien mukana realistinen kuva erilaisista asiakasryhmistä ja heidän palvelutarpeistaan. Henkilökohtainen palvelu on rakennettava alusta lähtien sisälle kaikkiin digitaalista asiakkuutta tavoitteleviin palvelukonsepteihin, jotta vältetään asiakkaille oikeanlaisen palvelumallin puutteesta johtuvista hankaluuksista ja lisäkustannuksista.

STTK katsoo, että digituen toteuttaminen raportissa esitetyllä tavalla edellyttää riittäviä henkilö-, laite- ja ohjelmistoresursseja. Erityisen tärkeää on varmistaa tuen antajien tarkoituksenmukainen osaaminen,

Leila Kurki

2.3.2018

sekä ohjeistukset. Näihin raportissa ei esitetä määrärahoja tai toimenpiteitä, ja toimenpiteiden vastuutahot jäävät epäselviksi.

STTK katsoo, että yritysten rooli siirtymisessä yhä digitaalisempaan palveluiden maailmaan on merkittävä. Siksi yritysten vastuuta neuvonnasta, ohjauksesta ja laitevikojen korjaamisesta olisi pitänyt painottaa raportissa enemmän, ja esittää konkreettisia toimenpiteitä esim. dialogin käynnistämisestä. Myyjän vastuu laitteiden ostamisen yhteydessä laitteen käyttöön ja yrityksen vastuu turvata laitevikojen korjaus ratkaisisivat helposti ja nopeasti useat nyt käyttöä estävät tilanteet. Koko digitalisaatioprosessin edistämisen kannalla on erityisen epäeettistä sallia pakkomyynnin jatkuminen.

STTK kannattaa yleisen digiosaamisen tason parantamista, sillä digiosaaminen on välttämätön kansalaistaito yhteiskunnassa selviytymiseen. Digiosaaminen on integroitava kaikkeen koulutustarjontaan, oppisisältöihin, sekä opiskelun ja opetuksen eri muotoihin. Tässä vastuu on koulutuksen järjestäjillä niin ammatillisessa koulutuksessa, ammattikorkeakouluilla kuin korkeakouluilla ja yliopistoillakin. Vapaan sivistystyön oppilaitokset ovat hoitaneet pääosin yleissivistävänä koulutustarjontana tätä tehtävää, ja niillä on jatkossakin erityinen vastuu erityisryhmien digitaidoista.

STTK pitää hyvänä ehdotusta valtakunnallisesta toimijasta, jonka vastuulla olisi tuen tarjoaminen toimijoille, tuen mallien kehittäminen, sekä toimenpiteiden seuranta ja arviointi. Alueellisen toimijan rooli voi joillakin alueilla olla hyvinkin keskeinen, mutta toisilla alueilla (esim. pääkaupunkiseutu ja muut isot kaupunkialueet) marginaalinen.

STTK ehdottaa, että valmisteluun tulisi ottaa myös vaihtoehto maakuntamallille. Maakunnan esittäminen alueelliseksi toimijaksi on useasta syystä ongelmallista. Sitoutuminen pelkästään maakuntamalliin, jolla ei vielä ole edes lain antamaa valtuutusta, kaventaa digituen toimintamallin onnistumismahdollisuuksia. Maakunnan vastuu digituen toimenpiteiden toimeenpanosta jäisi kovin hataralle pohjalle, sillä sen toteutuminen jäisi puhtaasti kunkin maakunnan oman harkinnan varaan. On hyvin todennäköistä, että digituen järjestämiseen, kehittämiseen ja koordinointiin liittyvä toiminta ei tule olemaan mahdollisten maakuntien rahankäytön prioriteettien joukossa. Pelkkä toivomus siitä, että maakunnan ja SOTE-palvelujen palveluntuottajat ottaisivat huomioon myös digituen tarjoamisen ja saatavuuden palveluissaan ei ole läheskään riittävää, vaan toiminnan edistyminen edellyttäisi säädöspohjaa ja systemaattista seurantaa.

Leila Kurki

2.3.2018

Olisi myös harkittava, onko alueellisille digitukipalveluille olemassa todellista roolia? Potentiaalisia digitukipalvelujen tuottajia on jo nyt monia. Raportissa on mainittu kansalaisneuvonta, julkisen hallinnon yhteiset asiakaspalvelupisteet, valtion ja kuntien eri viranomaiset, kansalaisopistot, kirjastot, järjestöt ja yritykset. Kansalaisten näkökulmasta potentiaalisia digituen antajia on jo melkoinen tilkkutäkki, ja suurin ongelma näyttää olevankin, miten löytää tästä joukosta itselle soveltuvien.

Toimintamallin ohjauksen periaatteet, rahoitus ja täytäntöönpano (luvut 4, 6, 7).

Toimintamallin ohjauksen suurin haaste on jo nykyisen potentiaalisen digituen antajien kirjo. Hyvä ehdotus on suoda Suomi.fi-palveluun oma digituen osio. Tämä ei poista sitä, että ne kansalaisryhmät, jotka digitukea eniten tarvitsevat, eivät kykene tätä osiota hyödyntämään, tai eivät löydä sitä. Viestinnän ja henkilökohtaisen ohjauksen merkitys Suomi.fi -palvelun käytössä onkin keskeinen ja se pitäisi tehdä suunnitelmallisesti yhteistyössä eri toimijoiden kanssa. Onnistumisen edellytyksenä on, että raportissa ehdotetut lainsäädännön muutokset saadaan tehtyä ja tehtävät resurssoidaan riittävästi.

Alueellisen pysyvän toiminnan esityksessä jää epäselväksi, olisiko maakunnille suunniteltu rahoitus 1,5 M€/vuosi korvamerkittyä määrärahaa. Mikäli tämä summa on tarkoitus lisätä yleiskatteelliseen rahoitukseen, sen lopullinen käyttötarkoitus jää maakunnan oman harkinnan varaan, mikä ei takaa toiminnan jatkuvuutta.

STTK pitää tärkeänä, että toiminnan vaikuttavuutta arvioidaan sen kansalaisille tuoman hyödyn kautta ja digitaalisten palvelujen käytön kasvun, saatavuuden ja tukimallien leviämisen edistymisenä. Säästötavoitteiden toteutuminen arviointimittarina ei saa painottua suurimpana, koska silloin se jo lähtökohdiltaan ohjaa toimintaa kapeaksi ja vähentää uusien tukimallien innovointia.

STTK pitää tärkeänä, että julkisten palvelujen digitalisoinnin käyttöönoton ja toimintatapojen kehittämisen on kuljettava tiiviisti rinnakkain. Digituen kehittämisen lähtökohdaksi on otettava tarve- ja käyttäjälähtöisyys. Digitukea koskevien pilottien yhtenäiseksi arviointitavaksi olisi otettava ihmislähtöinen arviointikehys ja menetelmä.



Leila Kurki

2.3.2018

Säädöstarpeet (luku 5).

Luku 5 säädösperustasta ja lainsäädännön muutostarpeista on kattava ja siinä on koottu hyvää tietoa EU:n säädösten kansallisen valmistelun tilanteesta. Säädökset eri toimijoiden rooleista ja viranomaisten neuvontavelvoitteesta on syytä toteuttaa esitetyn aikataulun mukaisesti.

Muuta

Jatkotoimenpiteistä puuttuu hankkeen kokonaisarviointi.

Toimihenkilökeskusjärjestö STTK ry

Antti Palola
puheenjohtaja

Taina Vallander
johtaja, vt.

Lisätietoja

Leila Kurki
asiantuntija, työllisyys ja innovaatiot
leila.kurki@sttk.fi