

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.

Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto Valli ry (jäljempänä Valli ry) näkee tärkeänä, että valtionhallinnon taholta on haluttu tukea digituen toimintamallin/mallien kehittämistä sekä samalla selvittää sen antamisen määriä ja tapoja. On tärkeää, että toimintamallissa on kuvattu maakunnille selkeä vastuu digituen koordinoimisessa. Loppuraportissa olisi voitu kuitenkin selkeämmin tuoda esille se, että tämän hetkinen ja osittain myös kuvatus toimintamallin mukainen digituki nojaa liian raskaasti vapaaehtoisten toimijoiden ja yhdistysten toimintaan. Vapaaehtois- ja vertaistukitoiminta ei voi tulevaisuudessa vastata julkisten palvelujen digitalisoimiseen liittyvistä tuki- ja neuvontapalveluista.

Loppuraportti tuo selkeästi ilmi useita esteitä digitaaliselle asiointille. Yksi suuri este, joka raportissa jää kovin ohuelle maininnalle, on taloudellinen esteellisyys. Suomessa on suuri joukko kansalaisia, joilla ei ole taloudellisia mahdollisuuksia oman koneen ja/tai nettiyhteyden hankkimiseen. Näille kansalaisille tulisi kehittää palvelumuotoja, jotka mahdollistavat laitteiden ja yhteyksien edullisen lainaamisen. Digitaalisten laitteiden ja yhteyksien liittämistä toimeentulotukiperustaisiksi tulisi selvittää.

Raportti tuo selkeästi esille useita henkilökohtaisia esteitä digitaalisten palvelujen käytölle. Toimintamallin käyttöönotossa tulisi kiinnittää huomiota siihen, että palvelujen käytön esteeksi muodostuu usein sekä ohjelmien ja internet-sivujen että digitaalisten laitteiden huono käytettävyys. Ohjelmat ja laitteet ovat usein monimutkaisia ja hankalia käyttää, eikä syy käyttämättömyydelle välttämättä ole ihmisen asenteissa tai kognitiivisessa toimintakyvyssä. Laitekanta uusiutuu erittäin nopealla syklillä, mikä aiheuttaa haastetta uusien laitteiden ja ohjelmien käyttöönotossa.

Toimintamallissa tulisi huomioida kognitiivinen saavutettavuus. Mm. ikäihmisten ja joidenkin erityisryhmien osalta kognitiivinen toimintakyky voi olla alentunut ja saavutettavuus onkin ensiarvoisen tärkeä digitaalisten palvelujen käyttöä lisäävä tekijä.

Raportti nostaa esille lukumääräarvion niistä kansalaisista, joilla ei esimerkiksi ole tietokoneita tai jotka eivät muista syistä pysty käyttämään internetiä. Olisi tärkeää arvioida myös sellaisten kansalaisten osuutta, jotka eivät koe asiointiaan sujuvaksi ja joille asiointi aiheuttaa stressiä ja toiseuden ja ulkopuolisuuden kokemusta.

Sähköisesti annettava valtuutus tarjoaa uudenlaisen mahdollisuuden ottaa käyttöön digitaalisia palveluja. Haasteeksi muodostuu kuitenkin se, että jokaiseen palveluun on tehtävä erillinen valtuutus. Toinen perustavanlaatuinen haaste on, että valtuuttaminen ei tue ikäihmisen osallisuutta, itsenäisyyttä eikä itsemääräämisoikeutta. Edellä mainittujen tekijöiden on todettu voimaannuttavan ihmistä toimimaan aktiivisena kansalaisena.

Esitetystä mallista digituen tarjoamisessa korostuu alueellinen eriarvoisuus. Joillakin alueilla on tänä päivänä kohtuullisen helppo saada digitukea tai sitä on kohtuullisessa määrin tarjolla. Uskomme kuitenkin, että Suomesta löytyy huolestuttavan paljon alueita, joissa digituen tarjonta on olematonta tai riittämätöntä. Erityisesti haja-asutusalueilla digituen tarjonta on vähäistä ja välimatkat ovat suuret. Usein digituen toimipisteet ovat keskittyneet taajamiin ja kaupunkien keskustoihin. Maakuntien koordinaatiossa tulee jatkossa pohtia, miten niissä perustettavien verkostojen avulla voidaan turvata myös haja-asutusalueilla tarjottava digituki. Alueellista tasa-arvoisuutta tukisi se, että yhteispalvelupisteitä olisi alueellisesti kattavasti.

Digituen eräs haastava näkökulma on avustaminen vahvassa tunnistautumisen. Toimintamallissa ei ole riittävällä tavalla avattu vahvaan tunnistautumiseen liittyvän digituen juridisia kysymyksiä.

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

Valli ry näkee hyvänä, että toimintamallin ohjauksen tueksi ehdotetaan keskitettyä tukea ja neuvontaa kaikille tukea antaville tahoille. Tällainen puuttuu tänä päivänä, mikä on myös este digituen kehittymiselle.

Digitukea kehitettäessä tulee ottaa erilaiset käyttäjät mukaan palvelujen ja tukimuotojen kehittämiseen, jolloin ne saadaan tukemaan erilaisia käyttäjäryhmiä. Palvelujen taustalla tulee vaikuttaa design for all -ajattelu, joka ohjaa palvelujen kehittymistä kaikille käyttäjille soveltuvaan

suuntaan. Käyttäjälähtöisyyden varmistamisessa tulee hyödyntää järjestöjen toimintaa, sillä niillä on tähän liittyvää osaamista sekä verkostoja.

Raportissa on nostettu esille, että kaikki eivät tulevaisuudessakaan tule automaattisesti olemaan digipalvelujen piirissä ja siksi onkin tärkeää, että digituen muodoista ja tavoista viestitään myös muutoin kuin sähköisesti.

Valli ry näkee, että toimintamallin edelleen kehittämässä ja käyttöönotossa tulisi erityisesti panostaa kotiin vietävän digituen kehittämiseen. Muun muassa ikäihmissä on paljon asiointiin kognitiivisesti kykeneviä henkilöitä, jotka eivät kuitenkaan pysty liikkumaan opastuspaikkoihin esimerkiksi pitkien etäisyyksien, teiden liukkauden, puuttuvien julkisten kulkuyhteyksien tai ylipäätään fyysisen toimintakyvyn heikkenemisen myötä.

Digitaalisten palvelujen ohella tulee säilyttää mahdollisuus saavutettavaan kasvokkaiseen asiointiin. Raportissa todetaan, että sähköisten palvelujen tullessa, kansalaisilla on velvollisuus käyttää digitaalisia palveluja. Moni kuitenkin kokee, että viranomaispalvelut eivät ole asia, jota pitäisi erikseen opetella.

Raportissa esitetyssä toimintamallissa jää epäselväksi kansalaisneuvonnan ja yhteispalvelupisteiden rooli digituen ja neuvonnan antajina ja rooleja tulee jatkokehitystyössä selkiyttää. Sekä kansalaisneuvonnalla että yhteispalvelupisteillä on luonteva rooli kansalaisten digituen tuottajina alueellisesti.

Valli näkee erittäin hyvänä, että raportissa esitetyssä toimintamallissa kirjastoille ollaan ohjaamassa merkittävää digituen antajan roolia. Kirjastojen osalta tulee varmistaa riittävä henkilöstön opastusosaaminen ja resurssointi sekä tarvittava ja toimiva laitekanta.

Vahvaan tunnistautumiseen liittyviin tuen muotoihin ja vastuukysymyksiin tulee toimintamallin käyttöönotossa kiinnittää erityistä huomiota.

Valli ry kannattaa vahvasti kustannus/vaikuttavuuslaskelmien tekemistä erilaisista digituen muodosta. Kustannushyötylaskelmia tulee hyödyntää digituen suunnittelun taustalla. Valli ry ja sen Ikateteknologiakeskus tukee mielellään digituen kustannusvaikutusten arviointia oman asiantuntemuksensa puitteissa.

Luvussa 6 ehdotettuihin jatkotoimenpiteisiin tulisi lisätä järjestöjen ja vapaaehtoisten rooli vertaisopastajina ja näiden työn mahdollistaminen tulevaisuudessakin. Järjestöille ja vapaaehtoisille on mahdollistettava riittävät resurssit vapaaehtoisen digituen järjestämiseksi. Toimenpiteisiin tulisi lisätä myös palvelujen käyttäjien mukaan ottaminen digituen toimintamallin jatkokehittämiseen.

Mikäli maakunnat saavat julkista rahoitusta koordinoitakseen alueellista digitukea, ohjautuuko osa rahoituksesta kolmannen sektorin toimijoille? Toimintamallin käyttöönotossa tulee kiinnittää huomiota siihen, ovatko järjestöt ja yhdistykset edelleen oikeutettuja muihin julkisiin avustuksiin, jos ne toteuttavat toiminnallaan julkista tehtävää. Maakuntien digituen koordinaatio ja sitä kautta mahdollisesti järjestöihin kohdistuvat ostopalvelut ja/tai avustukset eivät saa vaarantaa muuta järjestöjen saamaa julkista avustusta, kuten Veikkauksen voittovaroista jaettavaa Sosiaali- ja terveystieteiden STEA-avustuksia.

Tässä kohtaa voitte kommentoida säädöstarpeita (luku 5).

Viranomaisen antama neuvonta julkisten digitaalisten palvelujen käyttämisen tueksi tulee olla maksutonta ja tästä tulisi saada maininta lakeihin digitaalisten palvelujen tarjoamisesta.

Lainsäädännössä tulee lisäksi huomioida, että jos järjestöille siirretään viranomaisvastuuta, järjestöjen julkisen rahoituksen saaminen ja niiden avustuskelpoisuus voi olla uhattuna. Tämä voi pahimmillaan vaikuttaa kielteisesti koko järjestötoiminnan tulevaisuuteen valtakunnallisesti, alueellisesti ja paikallisesti. On tärkeää muistaa, että usein järjestöillä, jotka tuottavat vapaaehtoista tai muuta digitukea, on myös muuta kansalaistoimintaa, kuten vapaaehtois- ja vertaistukitoimintaa.

Saavutettavuusdirektiivin toimeenpanon kannalta tulee yrityksiä velvoittaa opastamaan niiden omien digitaalisten palvelujen käyttöön.

Muut mahdolliset huomiot

-

Kaijanen Sanna
Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry