

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.

Kansalaisten digituki on keskeinen osa palvelujen digitalisaatiota. Pidämme erittäin tärkeänä, että siihen liittyvää toimintamalli kehitetään ja implementoidaan. Yhdymme toteamukseen (s. 13) kanssa, että ”osa (ikä)ihmisistä pystyisi hoitamaan asioitaan sähköisesti, jos heillä olisi tarvittavat laitteet ja siihen kuuluva käyttöopastus”. Eläkeliiton yhtenä vapaaehtoistoiminnan muotona on netin käyttöön liittyvä vertaisopastaminen.

Luku 1. Digituen määritelmä ja sisältö

Termit ja määritelmät

Olemme samaa mieltä, että digitukeen liittyvät termit on yhtenäistettävä ja selkiytettävä. Sanasto on vierasta monelle, mutta erityisesti palveluiden käyttöä vasta opetteleville. Termien ymmärrettävyys sekä parantaa palvelujen saatavuutta että parantaa digituen onnistumista. Yhteinen kieli ja ymmärrys ovat keskeisiä, jotta opastaja ja opastettava ymmärtävät toisiaan. Sanaston yhtenäistämiseen on tärkeä ottaa mukaan erilaisten kohderyhmien edustajia.

On hyvä, että toimintamallissa on määritelty käsite ”digituki”, vaikkakin se saattaa olla käytännössä asiakkaalle vaikeasti ymmärrettävä ja kansalaisviestinnässä termejä on syytä selkiyttää. Pidämme hyvänä, että digitukeen on sisällytetty myös laitteen käyttöön liittyvä tuki, sekä palveluun ohjaaminen. Toimintamallin ymmärrettävyyden kannalta hyödyllistä olisi myös määritellä johdonmukaisemmin käsitteet, jotka koskevat digituen tarjoajia ja heidän rooliaan mallissa ja yhtenäistää termistöä. Raportissa puhutaan mm. ”digituen tarjoajasta”, ”digituen toimijoista” ja ”digitukipalvelujen tuottajista” sekä ”digituen palveluntuottajista”.

Digituen toimijat

Toimintamallin kuvataan jakautuvan kahdentyyppisiin digituen muotoihin: 3.1.1 viranomaisasioinnin neuvonta (viranomaisen neuvonta) ja 3.1.2. digiosaamista kasvattava tuki, ohjaus ja koulutus (järjestöt, kirjastot, kansalaisopistot, yritykset jne). Näiden tuen kahden tuen muodon keskinäinen suhde ja rooli toimintamallissa jäävät kuitenkin jossain määrin epäselväksi. Mm. järjestöt ovat digituen tarjoajina hyvin erilaisia verrattuna viranomaisiin. Toiminta perustuu pitkälti itsekin ikääntyvien vapaaehtoisten antamaan vertaistukeen. Vapaaehtoiset eivät saa toiminnastaan palkkaa ja he tarvitsevat kannustusta, tukea, koulutusta ja digitukea itsekin. Vapaaehtoisella on myös aina vapaus lopettaa toimintansa. Mielestämme mallin kehittämisessä on huomioitava, että kansalaisen digituen saatavuus ei voi olla riippuvainen esimerkiksi järjestön vapaaehtoisten toiminnasta, vaan saatavuus on viimekädessä turvattava julkisen vallan toimesta. Järjestöjen, kirjastojen, kansalaisopistojen, yritysten ja muiden toimijoiden rooli mallissa on erittäin tärkeä, mutta sen tulisi olla julkisia toimijoita täydentävä.

Luku 2.

Raportissa todetaan, että digitaalisten palveluiden käytön vaikeuden syyt voidaan jakaa puuttuviin laiteresursseihin ja puuttuviin osaamisresursseihin. Puuttuviin laiteresursseihin ei ole toimintamallissa esitetty tukimuotoja. Miten esimerkiksi pienituloiselle mahdollistetaan pääsy laitteisiin ja nettiyhteyksiin? Mistä saa tukea henkilö, joka hankkii ensimmäistä laitettaan? Monella ikäihmisellä on myös käytössään vanhoja laitteita, joilla voi olla haastavaa käyttää palveluita. Yritysten kanssa tehtävä yhteistyö laitteiden vastuullisesta myynnistä on tärkeää, mutta tämä ei kuitenkaan yksinomaan tule ratkaisemaan tuen tarvetta liittyen laitteiden hankintaan.

Luku 3. Digituen toimintamalli

Digituen muodot

Digituen toimintamalli näyttäytyy varsin organisaatiokeskeisenä. Toivomme, että mallia kehitettäessä lähtökohdaksi otetaan entistä vahvemmin tukea tarvitseva ihminen. Miten tuen tarvitsija saa tiedon ja löytää tuen piiriin? Millä keinoilla hän saa tarvitsemansa tuen, varsinkin jos hän ei osaa itse kuvata tuen tarvettaan? Miten digituki mahdollistetaan heille, jotka asuvat kaukana keskuksista ja jotka toisaalta hyötyisivät kaikkein eniten mahdollisuudesta hoitaa asiointia kotoaan käsin? Nämä kysymykset eivät ratkea koordinoivilla rakenteilla, vaan tarvitaan konkreettisia toimijoita ja ihmisiä, jotka antavat digitukea alueellisesti.

Tukea tarvitsevan ikäihmisen näkökulmasta henkilökohtainen ja omatahtinen opastus sekä kotona annettava opastus ovat keskeisiä keinoja auttaa henkilöä osalliseksi digimaailmassa. Millä tavalla tähän lähi- ja vierituen tarpeeseen vastataan? Raportissa mainitut uudenlaiset tuen muodot yhdessä kotipalveluiden, sosiaali- ja terveydenhuollon, Postin, R-kioskin, huoltoasemaketjujen yms. lähellä ihmistä toimivien tahojen kanssa ovat erittäin suositeltavia. Myös palvelusetelin käyttö digituen antamisessa on kannatettava mahdollisuus. Toimintamallissa jää kuitenkin avoimeksi se, kenen kanssa yritykset olisivat kumppaneita ja kuka yhteistyötä rahoittaa.

3.2. Digituen toimijat

Digituen toimintamallin ehdotuksessa esitetään koordinaatorakennetta, jossa on kaksi tasoa: valtakunnallinen toimija (VRK) ja alueelliset toimijat, joiksi on ehdotettu maakuntia. Valtakunnallisen koordinoijan ja kehittäjän, VRK:n rooli on kannatettava ja vaikuttaa varsin selkeältä. VRK:n rooliksi mallissa kuvataan digituen toimijoiden tukeminen. Toimintamallin perusteella on kuitenkin vaikea ottaa kantaa siihen, millaiseksi VRK:n rooli muodostuu esimerkiksi järjestöjen näkökulmasta.

Alueellisen koordinaation osalta on vielä epäselvää, ottavatko maakunnat koordinoivan roolin, missä vaiheessa ja millä tavalla. Toimintamallin kuvataan perustuvan vahvasti yhteistyöhön, mutta malli ei ota kantaa siihen, miten yhteistyö käytännössä rakentuu. Miten erilaiset alueelliset tuen tarjoajat saadaan toimimaan ja tiedostamaan olevansa osa digituen toimintamallia? Kunta on digituen tarjoajana isossa ja varsin itsenäisessä roolissa, mikä on kunnan rooli suhteessa maakuntaan. Mitkä ovat maakunnan keinot huolehtia digituen saatavuudesta ja kattavuudesta (mitä on riittävä saatavuus?). Millä tavalla se arvioi tuen laatua ja yhtenäisyyttä (mitä on laatu ja yhtenäisyys?). Tehtävä on vaativa kun otetaan huomioon digituen tarjoajien laaja kirjo (kansalaisopistot, kirjastot, järjestöt ja järjestöjen vapaaehtoiset, yritykset, kunnan toimijat, asiointipisteet, muut mahdolliset) ja maakuntien alueellinen laajuus.

Toimintamalliehdotuksessa otetaan esiin hyvien käytäntöjen kehittäminen, sekä digituen laatu ja mittaaminen. Hyvien käytäntöjen kehittäminen yhdessä mm. järjestöjen kanssa on kannatettavaa. Mittariston kehittäminen on myös tärkeää, mutta lisäksi on hyvä miettiä, kuka mittareita käyttää, miten palautetta kerätään ja miten määritellään mitattavat asiat. Mitä on digituen saatavuus? Mitä on digituen laatu ja mitä toimijoita voidaan velvoittaa täyttämään laatustandardeja ja mittaamaan laatua (vrt. vapaaehtoiset nettiopastajat)? Mitä tarkoittaa sertifiointi ja kuka sitä käyttää?

Kansalaisneuvonta tulee varmasti saamaan arvokasta tietoa siihen yhteyttä ottavilta kansalaisilta ja tämän tiedon hyödyntämiseen on hyvä olla keinoja. Mittaamisesta on hyötyä vain, jos mittauksen tuloksia arvioidaan ja arvioinnin perusteella toteutetaan muutoksia tarvittaessa. Jos mittaava taho on eri kuin palvelua tuottava taho, niin miten varmistetaan kehittämis ehdotusten eteenpäinmeno?

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

Toimintamallin onnistumisessa viestinnälle on laitettava painoarvoa. Toivomme, että toimintamalliin liitetään suunnitelma kansalaisviestinnästä, koska tukirakenteiden (kuin myös sähköisten palveluiden) luominen on turhaa, jos kansalaiset eivät tiedä niiden olemassaolosta. Viestintä on tärkeää yhdenvertaisuuden, mutta myös motivaation ja rohkaisun näkökulmasta. Viestintä ei liity ainoastaan kansalaisviestintään, mutta myös eri toimijoiden ja organisaatioiden väliseen viestintään ja tiedonkulkuun, hyvien käytäntöjen levittämiseen ja eri toimijoiden, kuten kansalaisjärjestöjen viestintään. Kun malli rakentuu yhteistyölle ja kehittyy kokeilujen kautta, on viestintä keskeinen väline tämän toiminnan onnistumiselle. Hyvien käytäntöjen ja ohjeistusten kehittäminen ei riitä,

vaan niistä on myös viestittävä. Digituen verkosto on laaja ja ylittää monia eri sektoreita, joiden täytyy olla tietoinen palveluista ja tukirakenteista.

Pidämme huolestuttavana, jos kansalaisten digiosaamista kasvattava tuki, ohjaus ja koulutus luokitellaan toimintamallissa lähtökohtaisesti muiden kuin julkisen vallan toiminnaksi. Digitalisaatio on hallituksen tahtotila, mutta digitalisaatio ei ole vain palveluiden ja laitteiden kehittämistä, vaan ensisijaisesti ihmisten ymmärryksen ja osaamisen lisäämistä, toimintaympäristön ja kulttuurin muutosta. Kansalaisten digiosaamisen kasvattaminen niin teknisten tietojen ja taitojen, kuin myös digitaalisen mediasivistyksen lisäämisen näkökulmasta tulisi näkyä julkisen vallan tahtotilana ja toimintana.

Kansalaiselle digituen täytyy näyttäytyä yhtenäisenä palvelupolkuna ja rakenteiden täytyy toimia aidosti asiakaslähtöisesti. Koordinoinnin ja kehittämisen lisäksi resursseja on suunnattava uusien tukimuotojen käyttöönottoon ja tukipalvelujen tarjoamiseen käytännössä ihmisiä lähellä.

Tässä kohtaa voitte kommentoida säädöstarpeita (luku 5).

-

Muut mahdolliset huomiot

-

Pakarinen Marja
Eläkeliitto ry