

Diaarinumero: 117/072/2018

Viite: VM056:00/2016

Yhteyshenkilö: Jaana Leikas, sähköposti: Jaana.Leikas@vtt.fi

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.

- AUTA-hankkeessa on tarkasteltu laaja-alaisesti ja kattavasti digitaalisten palvelujen juurruttamisen vaihtoehtoja. Raportissa on otettu hyvin kantaa palvelujen esteettömyysvaatimukseen ja esitetty eri mahdollisuuksia palvelujen äärelle. Toimintamalli rakentuu yhteistyölle, ja kuvaa eri toteutustasoja ja toimijoita käyttäjälähtöisesti tuen tarvitsijoiden näkökulmasta.
- Käsillä olevassa mallissa olisi hyvä pohtia vielä lähemmin vapaaehtoistyön mahdollisuuksia yhtenä resurssina digituen järjestämisessä. Vertaisopastuksen on todettu olevan hyvin soveltuva keino ikäihmisen tietotekniikkataitojen opettelussa. Tätä tukimuotoa tulisi entisestään kehittää. Yksi mahdollisuus tässä on vapaaehtoistoiminnan volyymin kasvattaminen ja ohjaaminen keskitetysti.
- Yksi mahdollinen resurssi muiden lisäksi tällä alueella voivat tulevaisuudessa olla ammattikorkeakoulujen ja ammatti-instituuttien opiskelijat, joiden opetusohjelmaan tulisi harkita sisällytettäväksi ikäihmisten ohjaus digitaalisten palvelujen käyttöön.
- Raportissa perustellaan digituki-käsitteen valintaan toimintaa kuvaavana, lyhyenä ja helposti muistettavana käsitteenä. Digituki sopiikin käsitteenä hyvin kuvaamaan tuen laajuutta. Koska, kuten raportissa sanotaan, se on paljon enemmän kuin tietokoneen käytön opastusta, on oleellista, että digituesta tiedottamisessa painotetaan tätä näkökulmaa.

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

- Raportissa pohditaan kattavasti tuen yhtenäisyyttä, tasalaatuisuutta ja luotettavuutta. Tässä korostuu valtakunnallisen tuen ja ohjeistuksen merkitys. Digiopastajien ohjaus ymmärtämään kohderyhmien tarpeita ja rajoitteita on tässä merkittävä onnistumisen edellytys. Esimerkiksi ikäihmiset oppijina tarvitsevat aikaa ja oppimistilaisuuksia, jotka poikkeavat nuorten oppijien tarpeista. Digiopastajilta vaaditaan herkkyyttä kulloinkin opastettavan asiakkaan oppimispotentiaalille.
- Raportissa pohditaan esteettömyyden merkitystä, mikä onkin oleellinen tekijä mahdollistamaan pääsyn tiedon lähteille. Tämän ohella loppukäyttäjän (kansalaisen) näkökulmasta digituen

onnistumisen oleellinen edellytys on saatavissa oleva tieto tuen tarjoajista ja käyttömahdollisuuksista. Siksi palveluista tiedottamiseen tulee käyttää riittävästi resursseja ja se tulee toteuttaa tehokkaasti niin, että tieto tukimahdollisuudesta tavoittaa jokaisen sitä tarvitsevan. Suomi.fi -palvelun kautta saatava tieto digituesta ei ole riittävä silloin kun henkilö ei osaa käyttää tai ei muusta syystä pääse sivuston äärelle.

Tässä kohtaa voitte kommentoida säädöstarpeita (luku 5).

-

Muut mahdolliset huomiot

Lausunto koskee Valtionvarainministeriön AUTA-hankkeen loppuraporttia digituen toimintamalliehdotuksesta. Malli on kehitetty kokeiluvetoisesti ja sen kohteena on asiakkaille tarjottava apu digitaalisten palvelujen käyttöönotossa ja käytössä. Tavoitteena on digitaalisen kuilun vähentäminen yhteiskunnassamme. Toimintamallin kehitystä on pohdittu erityisesti ikääntyneiden, nuorten, vähävaraisten, liikuntaesteisten sekä vieraskielisten näkökulmasta.

Raportti on varsin kattavasti koottu ja sen esitystapa on selkeä.

Julkisten palvelujen digitalisoiminen on kannatettavaa niillä reunaehdoilla, että toiminta tapahtuu eettisesti ja vastuullisesti, kaikkia kohderyhmiä tasa-arvoistavalla tavalla. Vastuullisuusvaade sisältää tässä erityisesti kaksi tekijää: 1) tasa-arvoisen pääsyn tiedon ja tuen lähteille (digitaalisen kuilun vähentäminen), sekä 2) sosiaalisesti ja eettisesti kestävät toimintatavat.

Digitaalinen kuilu on todellisuutta tämän päivän Suomessa, ja sitä tulee pyrkiä aktiivisesti poistamaan. Esimerkiksi ikäihmiset ovat vaarassa jäädä entisestään kehityksen ulkopuolelle, ellei palvelujen ja tuen malleja suunnitella heidän tarpeistaan käsin. Oleellista on saada raportissa esitetyt kohderyhmät sitoutumaan digiasioinnin haltuun ottamiseen ja toteuttamiseen. Siksi raportissa esitetyillä kohderyhmillä tulisi olla mahdollisuus vaikuttaa palveluratkaisujen kehittämiseen. Yksi apukeino tässä on yhteissuunnittelu. Erilaisia ohjattuja yhteissuunnittelun muotoja on syytä harkita toteutettavaksi alueellisen tason palveluja kehitettäessä.

Digitalisaatiokehitystä tulisi tarkastella hyvän elämän rakentumisen kautta. Yhteiskunnan tulisi kyetä vastaamaan hyvää elämää rakentavaan vastuullisuuden haasteeseen, jossa palvelujen hyväksyttävyyttä, korkea laatu ja helppokäyttöisyys ovat suunnittelun ja kehityksen lähtökohtina.

Digipalvelujen haltuunotossa ja käytössä merkittäviä ovat myös tasa-arvo, yksityisyyden suoja sekä palveluun liittyvät luottamustekijät, jotka kaikki tulisi ottaa huomioon digipalveluja kehitettäessä. Vastuullisuuskysymykset voimistuvat entisestään tekoälykehityksen myötä.

Vastuullisuusajattelun tulisi ohjata myös *digituen mallien* suunnittelua: Tukipalvelut tulee taata tasa-arvoisesti kaikille, ja tukipalvelutilanteissa tulee varmistaa tietoinen suostumus tietojen käyttöön sekä taata opastettavan yksityisyyden suoja sekä tietoturvaan ja -suojaan liittyvät kysymykset. Oleellisia tekijöitä ovat myös henkilökohtainen turvallisuus ja loukkaamattomuus palvelun käyttäjänä. Tämä korostunee erityisesti niiden kohdalla, jotka tarvitsevat kotiin vietävää tukea (esim. ikäihmiset). Näiden kysymysten huomioimiseen liittyvää opastusta tulee kehittää ja tarjota tukipalveluja suorittaville tahoille.

Digiapua tarjoavien yritysten osalta myös pk-yritysten toimintamahdollisuuksia tulisi mahdollisuuksien mukaan tukea, jotta alalle saadaan uusia toimijoita. Palveluntarjoajien eettisyydestä tulee varmistua, ja alalle pyrkiviltä yrityksiltä tulisi vaatia turvallisuusselvitys.

Tasa-arvokysymyksen kannalta on oleellista pohtia, miten tavoitetaan jo digikuiluun pudonneet: kuinka nostaa tietoyhteiskunnasta pois pudonneet takaisin tietoisiksi palveluista ja millaisia tukitoimenpiteitä he tarvitsevat? Miten tavoittaa ne, jotka eivät tiedä digitaalisen palveluvaihtoehdon olemassaolosta?

Vastuullisuuden periaatteiden tulisi ohjata, ei ainoastaan digituen palveluprosessia, vaan myös digitaalisten palvelujen käytön mahdollistavien laitteiden hankintaa. Oleellista on pohtia jatkossa, miten taataan kansalaisille yhtenevät mahdollisuudet laitteiden hankintaan, ja ennen kaikkea, miten esimerkiksi ikäihmiset saavat opastusta omien laitteidensa hankinnassa. Positiivisen käyttäjäkokemuksen ja korkean käytettävyyden mahdollistumisen tulisi ohjata hankintaa. Tässä tapauksessa vastuullisuus tulisi sisältyä aina hankinnan opastuksesta ostotapahtuman onnistumiseen.

Teknologian tutkimuskeskus VTT Oy

Jaana Leikas

Marko Jurvansuu

Dosentti, Johtava tutkija

Vice President, Digital Systems and Services