

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.

Raportissa arvioitiin digitaalisten palveluiden käytön vaikeuksia ja avustustilanteita asiakkaan puuttuvien laiteressurssien, puuttuvien osaamisressurssien ja liikkumiskyvyn näkökulmasta. Tuen tarpeen taustalla on monia syitä, kuten kokemattomuus, iän tuomat esteet, kielimuuri, fyysiset esteet, laitteettomuus tai sivuston saavutettavuus- tai käytettävyysoingelmat.

Raportin päälinjaukset toimintamallista ovat kannatettavia. Raportin ehdotusta hallinnollisesta työnjaosta ja tiiviistä yhteistyöstä valtakunnallisessa, alueellisessa ja palvelukohtaisessa tuessa voidaan pitää kannatettavana. Toiminnan koordinointiin ja palvelutarpeen kansalliseen arviointiin VRK on oikea taho. VRK:n roolissa tulee myös näkyä tietosuoja- ja muun oikeudellisen osaamista edistäminen palveluntuottajien keskuudessa. Myös palveluntuottajien oikeusturva tulee huomioida.

Suurimmalle osalle kansalaisia, myös yrittäjiä, digipalvelut ovat oikea ja kannatettava ratkaisu. Suuntana tulee olla palveluiden täysdigitointi, jolla tarkoitetaan palvelujen automatisoimista siten, että kansalaisilta aktiivisesti tarvittavat toimet minimoituvat. Näitä toimenpiteitä suunniteltaessa tähtäimenä tulisi olla tarvittavien tukipalveluiden osuvuus, lyhytkestoisuus ja laadukkuus.

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

Rahoituksen ja täytäntöönpanoon liittyen korostamme, että AUTA-hankkeiden toimenpiteiden tarve on suurimmillaan kyseistä digipalvelua otettaessa käyttöön ja sen jälkeen suurelle osalle avun tarve on vähenevä. Toimintamallia kehitettäessä onkin pohdittava, mitkä palvelut olisivat mielekkäintä rakentaa yksityisen ja julkisen sektorin yhteistyönä ja mitkä palvelut välttämättömiä rakentaa

julkisen sektorin voimin (osalle kansalaisista tuen tarve digipalveluiden aikakaudella tulee olemaan jatkuvaa).

Digituen vaikuttavuutta tulee mitata siitä näkökulmasta, miten se edesauttaa palveluiden digitalisoinnista koituvien säästö tavoitteiden toteutumista.

Tässä kohtaa voitte kommentoida säädöstarpeita (luku 5).

-

Muut mahdolliset huomiot

-

Hakala Jouni
Elinkeinoelämän keskusliitto EK

Tuuliainen Mika
Elinkeinoelämän keskusliitto EK