

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.

Asia on tärkeä, sillä se koskettaa noin puolta miljoonaa ihmistä Suomessa. Digiasioissa ulkopuolelle jääminen syrjäyttää.

- Malli tähtää digituen pysyvään toimintaan, joka käynnistyisi vuonna 2022. Suurin tarve digituelle on kuitenkin nyt. Hallinnollisen mallin sijaan kannattaisi tarjota ketterää ja konkreettista tukea jo nyt digitukea tarjoaville tahoille.
- Nykyinen viranomaisneuvonta tavoittaa ne, jotka jo hallitsevat kohtuullisesti tietokoneen käyttöä. Jos digiasiointia halutaan aidosti kasvamaan, toimet tulee kohdistaa tietokonetta käyttämättömiin.
- Nettiä käyttämättömät tarvitsevat tahon, joka neuvoisi heitä esimerkiksi sähköpostin hankkimisessa tai junalippujen ostossa.
- Resursseja tulee ohjata digitukea tarjoaville yhdistyksille. Lisäksi niissä tulee keskittyä digituen antajien tukemiseen, materiaalin sekä koulutuksen ja harjoittelualustojen tuottamiseen.
- Raportissa mainitut kokeilutunnukset ja -ympäristö ovat erittäin kannatettavia.
- Kuntiin voitaisiin luoda vapaaehtoisten digiopastajien opastaja/tukihenkilö. Hyödyntäen esimerkiksi kunnissa jo olemassa olevia it-osastoja.

1. Kommentit digituen toimintamallista, kuten esitetyistä digituen toimijoista ja roolituksesta (luvut 1-3) sekä digituen määritelmästä

Digituki terminä on hyvä ja napakka. Raportissa olevaa digituen määritelmää voisi kuitenkin laajentaa. Digituen pitää olla sähköisen asioinnin, palvelunkäytön ja laitteenkäytön neuvonnan lisäksi myös tiedottamista, motivointia ja rohkaisua. Sähköisiä palveluja käyttämättömät haluavat tietää ”mitä minä hyödyn siitä, että joudun hankkimaan laitteen ja vielä opettelemaan käyttämään sitä?”.

Digituen pitäisi olla ns. teknisen tuen lisäksi myös digikasvatusta ja mediasivistystä. Ikäihmiset tarvitsevat mm. neuvontaa, mitkä sivustot ovat turvallisia, mihin omia kuvia, tekstejä tai sähköpostia kannattaa jakaa, millaisia salasanoja kannattaa luoda, miten verkkopankkitunnuksia säilytetään ja miten pitäisi varautua omaan digitaaliseen jäämistöön.

Liian monet ihmisen kannalta tärkeät palvelut löytyvät nykyään vain internetistä. Monet ikääntyvät jättävät matkoja väliin, koska eivät osaa itsenäisesti hankkia lippuja kulkuvälineisiin. Tämä syrjäyttää heitä. Valtion pitäisi velvoittaa valtionyhtiöitä, kuntia ja kaikkia palveluntarjoajia huolehtimaan riittävästä tiedottamisesta ja opastuksesta ennen palveluiden poistamista ja senkin jälkeen turvata mahdollisuus myös henkilökohtaiseen asiointiin ja neuvontaan. Usein myös henkilökohtaisesta asioinnista joudutaan maksamaan lisämaksuja.

Laitteiden käyttöopastus, asennukset sekä tulostettujen ja suomenkielisten käyttöohjeiden antaminen pyydetessä pitäisi olla pakollista elektroniikkamyymälöissä. Nyt älylaitteiden, tablettien ja tietokoneiden pakkauksissa ei useinkaan ole kuin pikakäyttöopas ja asiakas ohjataan etsimään käyttöohjeet verkosta, mihin kaikki eivät siinä vaiheessa vielä pysty.

Digituen mallissa uutta ja tervetullutta on valtakunnallinen kehittäminen ja tuki tuottajille. Selkokieliselle materiaalille on tarve. Jos ajantasaisia opastusvideoita ja selko-ohjeita olisi saatavilla, digituen tuottajat voisivat keskittyä opastamiseen, eikä materiaalin tuottamiseen.

Raportissa mainitut kokeilutunnukset ja -ympäristö auttaisivat digituen antamisessa. Nyt esim. Omakannan ja verkkopankkien opastus on todella vaikeaa, kun kokeiluympäristöjä ei ole.

Liikkuva ja kotiin vietävä digituki palvelisi erityisesti kotihoidon huonokuntoisia asiakkaita. Heille toimisi esimerkiksi apuvälineenä lainattavat tabletit, joiden avulla ikääntyvät voisivat olla yhteydessä kotihoitoon ja läheisiinsä sekä mm. tilata ateriapalveluita ja kauppatilauksia, vastaanottaa muistutuspalveluita, varata lääkäri-aikoja jne. Kotihoito ja omaiset voisivat toimia luontevasti heidän digiopastajinaan ja edesauttaa heitä itsenäisempään asiointiin ikääntyvän toimintakyvyn rajoissa.

Digituen koordinoinnin tulisi pysyä käytännönläheisenä ja alueen toimijoita palvelevana. Jos koordinoitavastuu olisi maakunnilla, se pitäisi selkeästi kohdentaa palvelemaan digiopastajia ja eri toimijoita, eikä hukkaa hallintobyrokratiaan.

Kuntien tulisi antaa tilat ilmaiseksi digiopastusta järjestävien tahojen käyttöön. Esimerkiksi Reumaliiton ReSurf -hankkeessa useilla paikkakunnilla haasteena on ollut ilmaisten tilojen puute. Nettiopastuksissa tarvitaan langaton verkkoyhteys ja av-välineet, joilla ikäihmisille voidaan demota verkkopalveluita ja niiden käyttöä. Useilla pienillä opastusta tarjoavilla yhdistyksillä ei ole omia tiloja, missä toimintaa järjestää.

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

2. Kommentit toimintamallin ohjauksen periaatteista, rahoituksesta ja täytäntöönpanosta (luvut 4, 6, 7)

Digituen antajan näkökulmasta ongelma ei ole digitukea tarvitsevan henkilön ohjautuminen neuvonnan piiriin. Haasteena on se, että monet ikäihmiset eivät halua alkaa opettelemaan näitä hankaliksi kokemiaan digiasioita. Tarvittaisiin valtakunnallista asenteisiin vaikuttavaa positiivista kampanjointia. Esimerkiksi Yleisradion Seniorit Somessa -ohjelma on ollut hitti ja innostanut meidänkin kohderyhmää opiskelemaan.

Kansalaisneuvonta ja yhteisneuvontapisteet ovat hyviä toimintamuotoja, mutta voisiko niiden tarjontaa laajentaa koskemaan kaikenlaista digineuvontaa? Ihmisille tulisi löytyä tahoja, jotka pystyisivät neuvomaan esimerkiksi sähköpostin hankkimista, junalippujen ostoa tai vaikkapa Reittioppaan käyttöä. Nyt ikäihmisiä luukutetaan soitteluun kunkin palvelun usein maksullisiin asiakaspalveluihin, missä ei hoidu kuin yksi asia. Monella ikääntyvällä ei ole edes näitä puhelinnumeroita, mihin voisi soittaa kysyäseen apua. Puhelinluetteloita ei ole painettu vuosiin, eivätkä nettiä osaamattomat pysty sieltä yhteystietoja hakemaan.

Resursseja tulisi ohjata digitukea tarjoaville yhdistyksille. Esitettyssä toimintamallissa ne menevät maakunnille ja Väestörekisterikeskukselle. Vapaaehtoisia opastusta tarjoavia yhdistyksiä motivoisi paljon pienetkin avustukset opastuksen järjestämiseen. Nyt yhdistykset joutuvat pahimmillaan maksamaan opastustilasta vuokraa ja maksamaan ikäihmisille tärkeät kahvitarjoilut myös itse.

Parhaiten vapaaehtoista ryhmäopastustoimintaa tukisi, että jokaisessa kunnassa olisi nimetty ”opastajien opastaja”, jolta vapaaehtoiset saisivat tukea ruohonjuuritason toimintaan. Tällä opastajalla olisi tekninen koulutus ja hän pystyisi tukemaan opastajia tarvittaessa. Tämä ”opastajien opastaja” voisi järjestää vapaaehtoisille koulutuksia ja näin ylläpitää vapaaehtoisten osaamista. Tätä voisi kokeilla esimerkiksi jossakin mallin täytäntöönpanoon kuuluvassa pilotissa.

Malli tähtää digituen pysyvään toimintaan, joka käynnistyisi vuonna 2022. Suurin tarve digituelle on kuitenkin nyt. Uudet ikäluokat vanhenevat ja digitaidot lisääntyvät senkin myötä jatkuvasti, jolloin digituen tarve saattaa olla huomattavasti vähäisempää neljän vuoden päästä. Hallinnollisen mallin sijaan kannattaisi tarjota ketterää ja konkreettista tukea jo nyt digitukea tarjoaville tahoille.

Mallin suunniteltu seurantamittaristo voisi olla kevyempi. Digituen saamisen pitäisi johtaa lisääntyneeseen asiointiin verkossa. Viranomaistahot pystyvät keräämään tietoa kattavasti kansalaisten verkkoasiointista esimerkiksi Kelan, Verottajan, TE-keskuksen, Suomi.fi ym. palveluissa. Myös pankeilta saatu tieto verkkopankkitunnusten hakemisesta/käytöstä on hyvä mittari onnistumiselle. Jatkuvat useilta eri tahoilta tulevat kyselyt digituen antajille kuormittavat toteuttajatahoa.

Tässä kohtaa voitte kommentoida säädöstarpeita (luku 5).

3. Kommentit säädöstarpeista (luku 5)

Verkkosivustojen saavutettavuus on erityisen tärkeää ihmisille, joilla on toimintakyvyssä vaikeuksia. Vaikka moni ikäihminen osaisi täyttää Kelan lomakkeita teknisesti verkkopalveluissa, he tarvitsevat apua lomakkeiden löytämiseen ja tulkkaamiseen, mitä mihinkin kysymykseen pitäisi vastata. Monet ikäihmiset eivät ole tottuneet kirjoittamaan vaivoistaan ja tuen tarpeestaan, ja näin ollen tuet jäävät helposti hakematta kokonaan.

Muut mahdolliset huomiot

4. Muut mahdolliset huomiot

Vahva panostus viranomaisasioinnin neuvontaan ei riitä. Tietokonetta käyttämätöntä henkilöä pitää ensin tukea mm. laitteen hankinnassa, tietokoneen peruskäytön opettelussa, nettiyhteyden valinnassa, näppäimistön ja hiiren käytön haltuunotossa ja eri sovelluksiin perehtymisessä, verkkopankkitunnusten hommaamisessa ja niiden käytön opettelussa sekä sähköpostin hankinnassa (jota tarvitaan useimpiin verkkopalveluihin). Vasta nämä opittuaan voidaan olettaa, että ikäihminen voi alkaa opettelemaan sähköistä asiointia. Nykyinen viranomaisneuvonta tavoittaa ainoastaan ne, jotka jo hallitsevat kohtuullisesti tietokoneen käyttöä ja joiden neuvominen onnistuu kevyin toimenpitein. Jos digiasiointia halutaan aidosti kasvattaa, toimia pitää kohdistaa tietokonetta käyttämättömiin. Heille ei riitä kertaneuvonta, vaan he tarvitsevat pitkäkestoisempaa ohjausta. Reumaliitolla on 5 viikon peruskurssi ”Joka mummi ja vaari nettiin”, jonka jälkeen ikäihmiset osaavat alkeet, mutta jonka jälkeen tarvitaan vielä paljon tukea ja omatoimista harjoittelua, jotta itsenäinen asiointi eri viranomaistahojen kanssa onnistuu.

Maria Ekroth

Satu Marjakangas

toimitusjohtaja

hankekoordinaattori Resurf-hanke, resurf.reumaliitto.fi

puh. 040 707 9114

puh. 044 563 0084

maria.ekroth(at)reumaliitto.fi satu.marjakangas(at)reumaliitto.fi

Reumaliitto on vuonna 1947 perustettu kansanterveys-, liikunta-, potilas- ja vammaisjärjestö. Reumaliitto edustaa reumaa ja muita tuki- ja liikuntaelinsairauksia sairastavia Suomessa. Liittoomme kuuluu 37 000 jäsentä yhteensä 152 jäsenyhdistyksestä ympäri Suomea.

Marjakangas Satu
Suomen Reumaliitto ry