

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.

Hallituksen ohjelman tavoite on rakentaa julkiset palvelut käyttäjälähtöisiksi digitaalisia toimintatapoja uudistamalla. Käyttäjälähtöisyys edellyttää kaikkien käyttäjien osalta, että käytetty kieli ja visuaalisuus on selkeää niin palvelujen kuin palvelujen käyttöohjeiden osalta. Myös julkisten palvelujen asiointimallien yhtenäistäminen helpottaisi asiointia.

Digituki on välttämätöntä suurelle osalle sähköisten palvelujen käyttäjiä. Helposti ymmärrettävien ja yksiselitteisten palvelujen käyttöohjeiden lisäksi tarvitaan palveluneuvontaa joko kasvokkain, chatin tai videoiden avulla ja/tai puhelimitse. Tuen tarvetta on usein myös tekstien ja ohjeiden ymmärtämisessä sekä virheettömässä kirjoittamisessa. Digitukea tarvitaan muussakin kuin viranomaisasiointissa.

Digituesta huolimatta sähköinen asiointi ei onnistu kaikilta. Asioinnin kasvokkain tai puhelimitse tulee olla jatkossakin mahdollista, ja sitä tulee myös kehittää. Digituen toimijoiden kenttä on määritelty laajaksi, ja todennäköisesti suurin osa tuen tarvitsijoista löytääkin itselleen sopivimman tuen antajan ja tukitavan. On tärkeää, että digituen tarvetta, laajuutta ja vaikutusta pystytään koordinoimaan ja arvioimaan. Digituen tarjoajien toiminnalle tulee taata taloudelliset resurssit.

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

Digituen saamisen tulee olla tasavertaisesti mahdollista kaikille myös alueellisesti. Sähköisesti annettu tuki onkin periaatteessa saavutettavaa paikkakunnasta riippumatta, mutta käyttäjien ongelmana saattaa olla sopivien laitteiden puute. Sen tähden myös kasvokkain ja/tai puhelimitse saatava tuki tulee taata yhdenvertaisuuden toteutumiseksi.

Erilaisten oppijoiden liitto pitää ensiarvoisen tärkeänä, että kaikissa toimenpiteissä huomioidaan oppimisvaikeuksia (kuten lukivaikeus tai hahmottamisvaikeus) omaavien henkilöiden haasteet ja tarpeet digiasioinnissa. Heidän osaltaan yhdenvertaisuus ja saavutettavuus digiasioinnissa tulee erityisesti varmistaa. Oppimisvaikeuksien vaikutus digiasiointiin on tärkeää tunnistaa myös nuorten ja ikääntyvien osalta. Näiden ryhmien kohdalla kirjoitetun kielen ja visuaalisuuden selkeys ovat ratkaisevia.

Digitukea tarjoavien toimijoiden on tärkeää osata tunnistaa oppimisvaikeuksien tuomat erityistarpeet digituen suunnittelussa ja tarjoamisessa.

Tiedottamisen kehittäminen digitukipalveluiden saatavuudesta tulee sisällyttää jatkotoimenpiteisiin.

Tässä kohtaa voitte kommentoida säädöstarpeita (luku 5).

On tärkeää, että digitaalisten palvelujen tarjoamisesta säädetään siten, että tuki on kaikille erityisryhmille saavutettavaa. On tarpeen rakentaa toimintamalli ja uudistaa tarvittavat lainkohdat.

Muut mahdolliset huomiot

Digitukea tarvitsevien määrittelyssä erilaiset oppijat - henkilöt, joilla on vaikeuksia esimerkiksi lukemisessa, kirjoittamisessa ja hahmottamisessa - ovat jääneet vähälle huomiolle, vaikka heidät on mainittu ikäihmisten ja nuorten yhteydessä. Heidän tarvitsemansa tuen tarvetta ei ole määritelty. Arvioiden mukaan erilaisia oppijoita on noin joka viides väestöstä, Suomessa noin miljoona. Kaikille heille digituki ei tässä hankkeessa määrittelyssä muodossa ole kuitenkaan tarpeen, vaan he selviytyvät sähköisessä asiointissa ilman tukea.

Erilaisten oppijoiden liiton tekemän sähköisen jäsenlehtikyselyn pohjalta n. 30 % vastaajista ei halunnut lukea lehteä digitaalisena vaan toivoi saavansa lehden jatkossakin perinteisenä printtilehtenä. Kyselyyn vastanneet olivat henkilöitä, jotka pystyivät vastaamaan sähköisesti, ja vastaajien joukosta puuttuivat ne, jotka eivät käytä sähköistä viestintää. Tämä joukko on erilaisten oppijoiden joukossa suuri, ja tasa-arvon ja saavutettavuuden toteutumiseksi tämän ryhmän tarpeet tulee ottaa kokonaisvaltaisesti huomioon. Lähtökohtaisesti kaiken palveluntuottajien materiaalin tulee olla selkää sekä kielellisesti että visuaalisesti.

Valkama Airi
Erilaisten oppijoiden liitto ry