

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.

Vanhustyön keskusliitto (VTKL) kiittää mahdollisuudesta antaa lausuntonsa digituen toimintamalliehdotukseen liittyen. VTKL katsoo asiaa ikääntyneiden ihmisten näkökulmasta, mutta digituen tarve ja muodot koskevat hyvin laajaa kansalaisjoukkoa iästä riippumatta.

On hienoa, että digituen tarve on tiedostettu valtionhallinnon tasolla ja toimintamallissa on mietitty eri tahojen vastuuta digituen järjestämisessä. Hyvä, että toimintamallissa on määritelty mitä digituella tarkoitetaan. Tietotekniikan, älylaitteiden, sovellusten ja sähköisten palvelujen opastamiselle on tällä hetkellä lukuisa määrä eri nimityksiä. On tärkeää, että termit avataan ja käytetään jatkossa johdonmukaisesti samoja nimityksiä samoista asioista. Toimintamalliehdotuksessa käytetyt nimitykset digituen toimijoista ja vaihtelevat myös niin, että lukijaa auttaisi, jos termistö olisi erikseen kuvattu toimintamallin alussa (digituen tarjoaja, digituen palveluntuottaja, digitukipalvelun tuottaja, jne.)

Järjestöt ja muut kolmannen sektorin toimijat ovat tarjonneet digitukea jo vuosikausia. On syytä varmistaa, että heidän kokemuksensa otetaan huomioon, kun digituen toimintamallia kehitetään ja viedään käytäntöön. Esim. Vanhustyön keskusliiton SeniorSurf-toiminta on viime vuosina tehnyt merkittävää työtä luomalla toimintamallin digituen käynnistämiseen sekä tuottamalla ja kokoamalla opastusmateriaalia ikääntyville ihmisille ja järjestöille toiminnan nettisivuille. Lisäksi ikääntyneitä ihmisiä on rohkaistu ja motivoitu digitaalisten välineiden käyttöön esim. videoiden, SeniorSurf-tapahtumien ja viestinnän avulla. SeniorSurf-toiminta ylläpitää vuonna 2017 julkaisemaansa valtakunnallista karttapalvelua, jonka hakutoiminto auttaa lähimmäisiä, viranomaisia ja ikääntyneitä ihmisiä itseään löytämään tarjolla olevat digitukipalvelut.

On huomattava, että siirtymävaihe nykyisestä käytännöstä toimintamallissa ehdotettuun toimintatapaan saattaa viedä vuosia, koska maakunnilla (tehtävien järjestämisvastuu 1.1.2020 alkaen) ei ole vielä toimivaa organisaatiota eikä resursseja asioita hoitamaan. Lisäksi VRK:lle ehdotettu rooli digituen kehittäjänä, palveluntuottajien tukijana ja tuen toteutumisen seurannan ja arvioinnin kehittäjänä on uusi, joten sille tulee turvata riittävät resurssit.

Digituen toimintamallissa esitetään yritysten ja järjestöjen sekä julkisen sektorin ja järjestöjen yhteistyötä. Se on hyvä malli olemassa olevan asiantuntemuksen ja resurssien tehokkaaseen käyttöön ja digitoiminnan kehittämiseen, mutta on huomioitava, että osa järjestöistä toimii STEA:n kautta tulevalla rahoituksella, jossa on asetettu tietyt säännöt sekä yritysyhteistyölle että julkisen sektorin palvelujen tuottamiselle. Järjestöjen rahoitus tulee turvata.

Asiointipisteet on mainittu keskeisinä sähköisten palveluiden asiointin neuvontapisteinä. Tämä on hyvä suuntaus. On kuitenkin huomioitava, että asiakas ei aina itse tunnista eikä osaa tuoda esille, millaista tukea hän tarvitsee. Sähköisen palvelun opastamisen sijaan hän saattaa tarvita opastusta laitteen tai sovellusten käyttöön. Olisi siis hyvä, jos asiointipisteissä olisi saatavilla myös digiosaamista kasvattavaa tukea.

Toimintamallissa on mainittu, että asiointipisteet tekevät itse sopimukset valtion palveluntuottajien kanssa. On tärkeää, että asiointipisteille saadaan riittävän hyvä ohjeistus ja asiantuntemus sopimusten tekoon. Muussa tapauksessa erikokoisten kuntien asukkaat joutuvat helposti eriarvoiseen asemaan, kun kaikilla kunnilla ei ole riittäviä resursseja sopimusneuvotteluihin.

Riippumatta siitä, toimiiko opastajana julkisen sektorin työntekijä, vapaaehtoinen opastaja tai joku muu, tulee digituen kehittämisessä kiinnittää erityistä huomiota tietoturvaosaamiseen. Sähköisten palveluiden lisääntyessä lisääntyvät myös turvallisuuteen liittyvät riskit.

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

Digituen kustannuksia arvioitaessa on huomattava, että tällä hetkellä suuri osa opastuksesta on kolmannen sektorin järjestämää. Opastajina toimivat yleensä vapaaehtoiset, joten toiminta on ilman opastajien palkkakuluja hyvin kustannustehokasta.

Yhtenä tärkeänä vaikuttajana digituen tarpeeseen on myös sähköisten palveluiden kehittäminen. Käyttäjälähtöiset, loogiset ja saavutettavat sähköiset palvelut vähentävät jatkossa myös tuen tarvetta. VTKL kannattaa Design for all -periaatetta sähköisten palveluiden suunnittelussa sekä kokemusasiantuntijoiden ottamista mukaan sähköisten palveluiden suunnittelu-, testaus- ja käyttöönottovaiheisiin. Palveluiden käytön turvallisuutta suunniteltaessa on huomioitava eri käyttäjäryhmien mahdollisesti rajalliset käyttötaidot sekä toimintakykyrajoitteet.

Kansalaisneuvonta on tehnyt ansiokasta työtä ohjaamalla asiakkaita oikeiden tahojen piiriin monikanavaisia yhteystapoja käyttäen. Digituen toimintamallissa Kansalaisneuvonnalla on julkisten palvelujen yleisneuvojan rooli. Vaarana on, että asiakkaat olettavat Kansalaisneuvonnan tarjoavan myös yleistä digitaalisten kasvatamiseen liittyvää neuvontaa. Kun asiakas ottaa yhteyttä Kansalaisneuvontaan, ei hän aina itse tunnista, missä asiassa hän tarvitsee opastusta.

Toimintamallissa on mainittu, että digituen seurantamittaristo tehdään yhdessä alueellisen toimijan ja niiden toimijoiden kanssa, joiden on suunniteltu tarjoavan tukea. Tässäkin tulisi toimia yhteistyössä niiden tahojen kanssa, joilla on jo kokemusta digituen tarjoamisesta.

Toiminnan arvioinnissa ja mittareissa tulisi huomioida myös opastajien työtyytyväisyys, motivaatio ja työhyvinvointi. Tämä koskee luonnollisesti palkkatyöntekijöitä, mutta erityisesti vapaaehtoisia opastajia, jotka eivät saa tekemästään työstä palkkaa, vaan heitä työhön motivoi muiden auttamisesta tuleva hyvä mieli, uusien asioiden oppiminen ja yhteisöllisyys.

Digituen täytäntöönpanossa on hyvä huomioida myös asiakkaiden taloudelliset resurssit. Kaikilla ei ole mahdollisuutta hankkia tarvittavia laitteita ja tietoliikenneyhteyksiä. Taloudellisten resurssien niukkuuden lisäksi sähköisten palveluiden käytössä tarvittavien välineiden hankinnan esteenä voivat olla tiedon puute ja osaamiseen liittyvät asiat. Kansalaisten käyttöön tulisi saada riittävä ohjeistus tarvittavien välineiden ostamisen avuksi. Lisäksi VTKL haluaa korostaa myyjien vastuuta siitä, että he tunnistavat asiakkaiden tarpeet eivätkä myy ylimitoitettuja ratkaisuja.

Tässä kohtaa voitte kommentoida säädöstarpeita (luku 5).

Sähköisten palveluiden, erityisesti viranomais-, pankki- ja vakuutuspalvelujen, omistajien tulee järjestää iäkkäille henkilöille mahdollisuus riittävään opastukseen palvelujen käyttöön. Opastuksen tulee olla opastettavalle maksutonta ja opastuksessa ja käytettävässä opastusmateriaalissa tulee hyödyntää ikääntyneiden ihmisten oppimiseen liittyvää tietoa.

Henkilöllä tulee aina olla mahdollisuus hoitaa välttämättömät pankki-, vakuutus- ja viranomaisasiat myös muuten kuin sähköisten palvelujen kautta. Tämä perinteinen palvelukanava ei saa olla iäkkäälle asiakkaalle kustannuksiltaan sähköistä kanavaa kalliimpi.

Muut mahdolliset huomiot

SeniorSurf-toiminta on tehnyt opastuspaikkakartoituksen yhteydessä tehdystä kyselystä myös raportin: ”Kartoitus ja arviointi ikääntyneille ihmisille järjestettävästä tietokoneopastustoiminnasta”: https://www.seniorsurf.fi/wp-content/uploads/SeniorSurf_SUOMI_web151217.pdf

(Vaikka otsikossa käytetään termiä tietokoneopastus, tarkoitetaan sillä samaa kuin digituen toimintamalliehdotuksessa mainitulla digiopastuksella.)

Kervinen Satu
Vanhustyön keskusliitto