

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.

Valtiovarainministeriön Digituen toimintamalliehdotus antaa hyvän perustan edistää tukea, joka on välttämätön edellytys julkisten palvelujen muuttamiseksi käyttäjälähtöisiksi ja ensisijaisesti digitaalisiksi. Toimintamalliehdotus ottaa huomioon lainsäädännön ja lain soveltamisen kehittämistarpeet, tuen organisoinnin, tuen tarjoajien osaamisen kehittämisen ja tarvittavan resursoinnin. Vaativa kokonaisuus on rajattu käytännöllisesti ja keskeiset käsitteet kuvattu havainnollisesti. Kuvaukset AUTA-hankkeen alueellisista kokeiluista konkretisoivat tuen tarpeita ja tuen järjestämisen käytännön mahdollisuuksia. Lisäkysymyksiä herättävät mm. digitaalisten palvelujen vaihtoehtojen huomioon ottaminen, digituen yhteistyötahot – saadaanko ikäihmiset hyvin asiakkaina tuntevat sote-toimijat mukaan, alueelliset erot yhteyksissä ja asiointipisteiden tavoitettavuudessa, tunnistautumiseen ja luottamuksellisuuteen liittyvät haasteet, tietoturvakysymykset, arvioinnin ja kehittämisen toteuttaminen.

Määritelmän ilmaus ”..kun henkilö ei pysty tai osaa itse käyttää..” on yksilökeskeinen, kun käytännössä esteet saattavat liittyä digitaalisen palvelun käytettävyyden ja/tai saavutettavuuden, verkkoyhteyksien tai tietoturvan puutteisiin. Esimerkiksi nuorten, tietävien ja taitavien palvelujen käyttäjien joukossa osa vieroksuu verkkoratkaisuja niiden

puutteellisen tietoturvan ja yksityisyyden suojan vuoksi. Lisäksi määritelmää voisi kehittää ottamaan huomioon digitaalisten palvelujen vaihtoehtoista tiedottamisen tarvittaessa.

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

Digituen seurantamittariston rakentaminen eri toimijoiden yhteistyössä on kannatettava lähtökohdan joka voi edistää käyttäjänäkökulman huomioon ottamista. Tuen arvioinnin rinnalla voisi olla hyödyllistä arvioida myös itse palvelukokemusta (esimerkiksi palvelubarometri).

Tässä kohtaa voitte kommentoida säädöstarpeita (luku 5).

Osalle palvelujen käyttäjistä vahvan tunnistusvälineen saatavuus (verkkopankkitunnukset) ja opastus sekä henkilötietojen käsittely ovat digituen käyttämisen haasteita, joihin on tärkeää saada ratkaisuja ja ohjeita.

Muut mahdolliset huomiot

-

Hirvonen Ari
Jyväskylän yliopisto