

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.

-

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

-

Tässä kohtaa voitte kommentoida säädöstarpeita (luku 5).

-

Muut mahdolliset huomiot

JOHDANTO

Valtiovarainministeriö on 1.7.2016 asettanut AUTA-hankkeen, jossa kokeilujen avulla kehitettiin uusi sähköisen asioinnin tuen toimintamalli. Sen lähtökohtana oli asiakkaiden auttaminen digitaalisten palveluiden käytössä sekä digitaalisten palveluiden löydettävyyden helpottaminen. Toimintamallin kehittämisen tavoitteena oli ehkäistä digitaalista eriarvoistumista yhteiskunnassa.

AUTA-hankkeessa kehitetyn toimintamallin kohderyhmänä ovat tahot, jotka eivät itse pysty käyttämään digitaalisia palveluita puutteellisten osaamis- tai laiteresurssien vuoksi. Näihin lukeutuvat henkilöt, jotka eivät osaa (heikko taitotaso), eivät halua (preferenssi tiskiasiointiin), eivät uskalla (digiympäristön pelko) tai eivät pysty (esim. näkövammaisille esteellinen palvelu) omatoimiseen digitaalisten palveluiden käyttöön.

Erityisesti kohderyhmää edustavat ikääntyneet (tehneet työuransa ennen tietotekniikan arkipäiväistymistä), nuoret (digitaidot kohdistuvat työelämän ja palveluiden käytön kannalta toisarvoisiin asioihin), vähävaraiset (laiteresurssien hankinta kynnyksikysymys), liikuntakyvyttömät (vaikeuksia hakeutua apua tarjoaviin pisteisiin) sekä vieraskieliset (kyvyttömyys ymmärtää palvelukieltä tai palvelun avustavia ohjeita) henkilöt.

Toimintamallin kohderyhmään lukeutuvat myös avustavien palveluiden tarjoajat. Sellaisina voidaan mainita esimerkiksi kansalaisopistot ja -järjestöt, kirjastot ja asiointipisteet, kansalaisneuvonta, julkisten palveluiden tuottajat sekä yritykset.

Kehitetyssä toimintamallissa sovelletut digituen muodot jakautuvat kolmeen ryhmään: 1) viranomaisasioiden neuvonta, 2) osaamisen kehittämisen tuki ja koulutus, sekä 3) valtakunnallisen tuen kehittäminen ja digituen tuottajien tuki.

Digituen toimintamallissa esitetään valtakunnalliselle toimijalle määriteltäväksi kehitys- ja valvontaroolia palveluntuottajien määrittelyn suhteen. Lisäksi mallissa ehdotetaan käytettävän alueellisia tuen koordinoijia ja kehittäjiä maakuntatasolla. Hankkeessa kehitetyssä toimintamallissa ei kuvata yksittäisten palveluntuottajien ohjausta tai rahoitusta. Palveluntuottajien ohjaus ja rahoitus esitetään tapahtuvan edelleen nykyisen ohjauksen kautta.

LAUSUNTO

Digitoimalla julkisia palveluita on ainakin periaatteessa mahdollista parantaa palveluiden saavutettavuutta ja nostaa niiden laatua samalla, kun niiden tarjoamisesta koituvat kustannukset laskevat. Digitaalisen vaihtoehdon tullessa pääasiallisesti tai ainoaksi palvelukanavaksi joudutaan erikseen varmistamaan, että kaikki kansalaiset ovat digipalvelujen piirissä. Kannatamme julkisten palvelujen viemistä yhä digitaalisempaan suuntaan, jolloin myös AUTA-hankkeen käsittelemät toimintamallit tulevat välttämättömiksi.

Digipalvelujen käytölle suunnattavan julkisen tuen tulisi lähtökohtaisesti olla mahdollisimman lyhytaikaista ja tilapäistä siten, että ensisijaisesti poistetaan itsenäisen palvelukäytön esteitä esimerkiksi käyttökoulutuksen ja laitehankintojen subventoimisen kautta. Sikäli kun kansalainen on edes jollain tasolla digilaitteiden käyttäjä, opastus voi tapahtua ainakin osiin virtuaalisesti esim. siten, että käyttäjä ja neuvoja seuraavat asiakkaan toimia ruudulla ja ovat samalla puheyhteydessä.

Varsinkin, kun AUTA-hankkeiden toimenpiteiden tarve on oletettavasti aluksi suuri ja sitten nopeasti vähenevä, ei julkisen sektorin ole suinkaan välttämätöntä tuottaa tarjoamiaan palveluita itse.

Yritykset ulkoistavat laajasti tieto- ja viestintätekniikkansa ylläpitoa ja tukea tähän erikoistuneille toisille yrityksille, joiden osaaminen soveltunee myös AUTA-hankkeiden toimenpiteiden tarpeisiin.

Minkä tahansa julkisen palvelun täysdigitointi edellyttää AUTA-hankkeen toimenpiteiden tyyppisiä tukipalveluja. Jos palvelut on toteutettu hyvin, suuri enemmistö ei tarvitse henkilökohtaista tukea lainkaan. Niistä jotka tarvitsevat tukea missään vaiheessa, pääosa tarvitsee sitä kertaluontoisesti tai lyhytaikaisesti. Pienelle osalle tuen tarve voi olla jatkuvaa – mahdollisesti johtuen jostain toisesta syystä, kuten yksinäisyydestä (sikäli kun näin on, pitäisi pohtia lähinnä parasta tapaa haasteen ratkaisemiseen käytännössä tarpeettoman digituen tarjoamisen sijaan). Tämän marginaalin osalta kustannus voi olla merkittävä mutta usein silti pienempi, kun vastaavan palvelun tarjoaminen ei-digitaalisesti.

Kun digipalvelut halutaan todella ulottaa siihen viimeiseenkin kansalaiseen, tulee pohdittavaksi koko laite- ja sovelluskirjo palvelujen saavuttamisessa. Käytännössä tämä tarkoittaa mm. sitä, ettei vain tietokoneella internetin yli käytettäväksi suunniteltu www-sivusto riitä, vaan voi olla tarpeen kehittää palveluista myös mobiililaitesovellukset. Lisäksi on pohdittava palvelujen käyttöä niiden osalta, jotka eivät voi hankkia tai ylläpitää omaa päätelaitetta (jolloin ratkaisuna voi olla esim. kirjastoista lainattavat laitteet tai pankkiautomaattien tapaiset palvelukioskit).

Valitettavasti analogisia palveluja digitoitaessa käy usein niin, että fyysisen maailman prosessi – esimerkiksi täytettävä lomake – siirretään sellaisenaan virtuaalimaailmaan. Usein digitaalisen maailman mahdollistaa aivan uudenlaisen palvelun ja esim. täysautomaation – ei veroilmoituksen täyttöö verkossa vaan veroehdotuksen, joka useimpien kansalaisten tapauksessa ei vaadi mitään täydennyksiä. Toisinaan täysautomaatio saattaa edellyttää muutoksia lakeihin ja asetuksiin – esimerkiksi veroehdotuksen tapauksessa täydennystarpeisiin voidaan vaikuttaa esimerkiksi automaattisesti hyväksi laskettavien vähennysten rajoja säätämällä.

Yhteenvetona: Kannatamme julkisten palvelujen täysdigitointia siten, että suuntana on nimenomaan palvelujen automatisoiminen siten, että kansalaisilta aktiivisesti tarvittavat toimet minimoituvat. Eteneminen tähän suuntaan edellyttää myös sen kaltaisia tukitoimia, joita AUTA-hankkeessa on käsitelty. Näitä toimenpiteitä suunniteltaessa tähtäimenä tulisi olla niiden lyhytkestoisuus ja tilapäisyys – kehittämiskohteena tulee olla kansalaisten virtuaalikalastusmahdollisuudet ja -taidot, ei digikalujen jakelu.

Rouvinen Petri
ETLA, Elinkeinoelämän tutkimuslaitos