

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.**

Auta-hanke on syntynyt tarpeesta. Auta-hankkeen myötä viranomaistason sähköinen asiointi pääsee toivottavasti etenemään myös sellaisille käyttäjille, jotka tarvitsevat erityistä apua.

Digituen määritelmä kuulostaa selkeältä. Apua tarvitaan ja tullaan tarvitsemaan sekä sähköisen asioinnin sisältöihin että laitehallintaan kaikinensa. Sanana digituki voi kuulostaa hankalalta ja etäiseltä. Käytännössä valtakunnallisesti käytetään jo nyt ja tullaan varmasti käyttämään monia sanoja kuvaamaan samaa asiaa, puhutaan mm. tietotekniikkaopastuksista.

Viranomaisasioinnin pitää pystyä tukemaan nykyistä paremmin asiakkaita digitaalisten palveluiden käytössä, viranomaisten tulee olla vastuussa oman sovellustensa neuvonnasta. Kansalaisneuvonta ei pysty neuvomaan puhelimitse eniten tukea tarvitsevia. Puhelimitse opastaminen tietoteknisen laitteen käytössä on käytännössä todella hankalaa. Kansalaisneuvonnasta pystytään ohjaamaan lähimmän viranomaisen luo ja siellä pitää olla resursseja neuvonnan toteutukseen.

Digituen jakaminen viranomaisneuvontaan ja muuhun neuvontaan on ymmärrettävä, vaikkakin hieman keinotekoinen. Käytännössä sekä laitteiden että sähköisten palveluiden avuntarve kulkevat usein käsi kädessä. Ongelma sähköisen palvelun käytössä voi liittyä esimerkiksi heikkoon käyttötaitoon koko laitteen kanssa, jolloin tukea tarvitaan kokonaisvaltaisesti. Usein avuntarpeet ja käyttötaidot ovat hyvin yksilöllisiä ja lisäksi kansalaisten laitteet ovat hyvin erilaisia. Henkilökohtaiset opastukset ovatkin erittäin tärkeitä, ryhmätilaisuudet sopivat paremmin uusien asioiden tiedottamiseen ja innostamiseen sekä rohkaisuun.

On hyvä, että kokeilutunnukset nostettiin esiin loppuraportissa. Ikäihminen usein haluaa ensin hahmottaa kokonaisuuden ennen kuin sitoutuu palvelun käyttöön. Opastaminen ilman demoympäristöä on käytännössä hyvin hankalaa vahvaa tunnistautumista vaativissa palveluissa.

VRK:n rooli valtakunnallisena digivirastona on hyvin tervetullut, vaikkakin sen tehtävä jää käytännössä vielä hyvin avonaiseksi. Kaikki aineisto on kuitenkin hyödyksi opastamiselle. Myös maakunnallinen koordinaatio on mielenkiintoinen, vaikkakin myös sen tehtävä jää konkreettisella tasolla kysymysmerkiksi. Yleistä koordinoitua ja yhteisiä pelisääntöjä varmasti kaivataan sekä myös työkaluja käytännön opastamiseen. On hyvä, että digituen ymmärretään koostuvan monen toimijan yhteistyöstä.

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

Raportista jää vielä huoli siitä, jääkö digituen antaminen edelleen pääasiassa järjestöjen harteille. Ja onko kasvavaan tarpeeseen tulossa lisäresursseja sekä opastus-/digitukitoimintaa toteuttaville järjestöille että mm. kirjastoille, jotka monella paikkakunnalla toimivat käytännön opastuspaikkana ja tarjoavat myös sekä internet-yhteyden että laitteita opastusten avuksi.

Viestintä digituen saatavuudesta on todella tärkeässä osassa. Viestinnän pitää olla kohderyhmän näköistä ja tavoittaa oikeat ihmiset, tähän tarvitaan monipuolisesti eri toimijoita mukaan.

**Tässä kohtaa voitte kommentoida säädöstarpeita (luku 5).**

On tärkeää, ettei kansalaisia velvoiteta sähköiseen asiointiin. Moninaiset syyt digitaalisten palveluiden käyttämättömyyteen on ymmärretty hyvin, ne tulee myös hyväksyä lainsäädännössä.

**Muut mahdolliset huomiot**

Koordinaatio maakunnallisella tasolla on mielenkiintoinen, vaikkakin aika epäkonkreettinen vielä. Esimerkiksi Uudellamaalla, jossa ENTER ry opastaa ikäihmisiä, jää kysymyksesi koordinaattorin rooli ja merkitys suhteessa siihen budjetoituun summaan. Onko budjetoidulla summalla tarkoitus saada oikeasti lisää opastajia kentälle, jolloin siitä todennäköisesti olisi paras hyöty kansalaiselle digitukea ajatellen.

Ylen digitaidot-kampanja on hyvä lisä kansalaisten rohkaisussa ja motivoinnissa sähköisten palveluiden pariin. Ylen kautta tavoitetaan merkittävä osa tukea ja rohkaisua tarvitsevista ihmisistä.

Etelämäki Tiina  
ENTER ry