

## **Lasten ja nuorten osallisuus digimaailmassa ja digituki**

### **Puheen keskeiset huomiot:**

- 1) Digitaalisia palveluita kehitettäessä on huomioitava lapsi- ja nuorierityiset kysymykset, kuten sähköisen tunnistautumisen haasteet.**
- 2) Digitaalinen nuorisotyö vaatii resursseja ja suunnitelmallisuutta. Esimerkiksi etsivässä nettinuorisotyössä rahoituksen pitkäjänteisyys on tärkeää.**
- 3) Palveluiden kehittämisessä nuorten osallisuus voi toteutua vain, nuoria kuullaan monella eri tavalla ja kanavalla, kuulemisen vaikutuksista raportoidaan nuorille itselleen ja osallistumismahdollisuuksia on monessa eri vaiheessa.**

--

### **Hyvä ministeri, hyvät neuvottelukunnan jäsenet,**

Kun puhutaan digitalisaatiosta ja digituesta, lasten ja nuorten näkökulma unohtuu helposti. Yleinen harhaluulo on, että kaikki nuoret ovat diginatiiveja – syntyneet kännykkä kädessään ja navigoivat missä tahansa sähköisessä järjestelmässä ilman opastusta.

Kelan sähköisten lomakkeiden täyttäminen ei kuitenkaan ole sisäsyntyinen taito vaan nuoret tarvitsevat tukea muiden ikäryhmien tavoin. Nuoret eivät ole taidoiltaan myöskään yhtenäinen joukko vaan nuorten digiosaamisessa on havaittu eroja, jotka syntyvät jo peruskoulussa. Siksi on erityisen tärkeää, että Allianssi on saanut osallistua neuvottelukunnan työhön ja nostankin nyt esille kolme erityistä kysymystä nuorisoalan näkökulmasta:

### **Ensinnäkin, digitaalisissa palveluissa on huomioitava nuorten erityiset tarpeet**

Digitaalisuus voi nuoren näkökulmasta madaltaa kynnystä hakeutua palveluun. Nuorten palvelukokemuksia selvittäneen tutkimuksen mukaan nuoret kuitenkin kaipaavat kasvokkaista kohtaamista, joten on arvioitava tarkasti, mitkä palvelut voidaan toteuttaa verkossa.

Digipalveluissa ongelmallisiksi voi muodostua kankeat ikäraajat, jolloin ei ole arvioitu nuoren tilannetta yksilöllisesti. Palveluissa, joissa käsitellään henkilö- tai muita luottamuksellisia tietoja, vaaditaan usein sähköinen tunnistautuminen esimerkiksi verkkopankkitunnuksilla. Kaikilla nuorilla ei ole tunnuksia käytössään tai niiden hankkimiseen tarvitaan huoltajan suostumus.

### **Toiseksi, diginuorisotyössä kaivataan suunnitelmallisuutta ja resursseja**

96 prosenttia Suomen kunnissa toimivista nuorisotyöntekijöistä ja heidän esihenkilöistään kokee, että nuorisotyön tulee toimia digitaalisissa ympäristöissä. Kunnallisessa nuorisotyössä kuitenkin nähdään, että digitaaliselta nuorisotyöltä puuttuu selkeät tavoitteet, eikä työhön varata riittävästi aikaa tai tarjota mahdollisuuksia kehittää osaamista. Digitaalinen nuorisotyö vaatiikin määrätietoista kehittämistä ja osaamisen ylläpitoa.

Hieno esimerkki etsivästä nuorisotyöstä netissä on Sekasin-chat, joka on niin suosittu, että palvelu on usein iltaisin ruuhkautunut. Kun nuoret ovat löytäneet jonkin palvelun, on rahoituksen pitkäjänteisyys erityisen tärkeää.

### **Kolmanneksi, digiosallisuus lähtee yhdenvertaisista mahdollisuuksista**

Sulkeminen digitaalisten mahdollisuuksien ulkopuolelle voi tarkoittaa monelle kehitysvammaiselle nuorelle tai muuten erityistä tukea tarvitsevalle nuorelle tuplasyrjäyttämistä yhteiskunnan ulkopuolelle.

Nuoret on otettava mukaan digipalveluiden kehittämiseen. Onnistunut osallistava suunnittelu vaatii, että nuoria kuullaan monella eri tavalla ja kanavalla, kuulemisen vaikutuksista raportoidaan nuorille itselleen ja osallistumismahdollisuuksia on monessa eri vaiheessa.

Digitaaliset alustat mahdollistavat uusia tapoja nuorelle vaikuttaa omaan lähiympäristöönsä ja tärkeinä pitämiinsä asioihin. Mahdollisuus allekirjoittaa kansalaisaloite sähköisesti ja muut demokratia.fi-palvelut ovat aidosti lisänneet myös nuorten osallisuutta yhteiskunnalliseen päätöksentekoon.





## Ikääntyneet ihmiset ja digitalisaatio

- Opastuksen tarve: kaiken kaikkiaan yli 65-vuotiaita on 1,18 miljoonaa. Näistä 500 000 ei käytä lainkaan, mutta myös loput 680 000 tarvitsevat opastusta ainakin ajoittain.
- Ilman digitaatioita ikäihminen syrjäytyy digiyhteiskunnassa.
- Valtaosa ikäihmisistä haluaa ja pystyy oppimaan, kunhan motivointi, opastus ja tarvittaessa taloudellinen tuki ovat kunnossa.

Yhteiskunnan palvelut siirtyvät verkkoon, mutta erityisesti iäkkäämpien kansalaisten joukossa on niitä, joiden digitaatio ei riitä sähköisten palveluiden käyttöön. On korostettu sitä, että Suomessa on noin 500 000 yli 65-vuotiaasta, jotka eivät käytä tietotekniikkaa ja internetiä. Opastuksen näkökulmasta on kuitenkin merkittävää, että näiden lisäksi suuri osa muistakin yli 65-vuotiaista tarvitsee ainakin ajoittain opastusta ja neuvontaa. Itse asiassa juuri nämä 680 000 ihmistä, joilla on jo hiukan digitaatioita, käyvät eniten opastuksissa.

### Miksi digitaatioita tarvitaan?

Pankkien ja monien muidenkin laitosten konttoriverkot kutistuvat, kasvokkain tapahtuva asiointi sijaitsee kaukana kotoa. Teknologian kehityksen myötä digitaatioita tarvitaan myös kotiympäristössä, Internet of Things tuo digiosaamisen tarvetta kodin laitteisiin, hyvinvointi- ja terveysteknologian käyttäminen vaatii myös digitaatioita. Digitaatioita ja -laitteet tuovat elämään uusia mahdollisuuksia. Yhteydenpito sukulaisiin ja ystäviin monipuolistuu, harrastuksiin ja muihin kiinnostuksen kohteisiin liittyen löytyy rajattomasti tietoa, tv-ohjelmien katselu onnistuu itselle sopivaan aikaan, jne.

### Opastettavat asiat?

On muistettava, että ikääntyneet ihmiset, kuten kaikki muutkin ikäryhmät, on digitaatiojen suhteen hyvin heterogeeninen ryhmä. Osalle tekstiviestin lähettäminen on ylivoimainen tehtävä, osa hoitaa asiansa ihan sujuvasti sähköisiä palveluja hyödyntäen. Opastustarvetta on kuitenkin kaikilla.

Eniten opastusta kysytään seuraaviin asioihin: laitteet (älypuhelimet, tabletit, tietokoneet), sovellukset, käyttöjärjestelmät, nettiyhteydet, sähköposti, tiedon haku, virustorjunta ja tietoturva. Onkin huomattavaa, että nämä edellä mainitut asiat tulee hallita ennen kuin esimerkiksi verkkopankkien ja julkisten sähköisten palvelujen käyttö onnistuu. Digitaatiojen perusopastus on tällä hetkellä pääosin järjestöjen (ja muiden kolmannen sektorin toimijoiden) ja kirjastojen varassa. Järjestöillä opastuksesta vastaavat pääasiassa vapaaehtoiset opastajat.

### Haasteet

Suurimmat haasteet opastuksessa ja esteet digitalisaation hyödyntämiseen ovat tiedon puute, digikäyttöön liittyvät pelot, osaamisen puute, vahva tunnistautumisen, verkkopankit, vaihteleva termistö, taloudelliset seikat, huonot käyttöliittymät ja huono saavutettavuus, fyysiset ja kognitiiviset rajoitteet ja teknologian nopea kehitys.

### Ikäihmisten hyvinvointi

Digitalisoituvassa yhteiskunnassa on tärkeää, että ikääntyneetkin ihmiset voivat hoitaa asiansa itsenäisesti joko sähköisiä palveluja hyödyntäen tai ilman. On turvattava vaihtoehtoiset asiointikanavat ja tarvittaessa tuettava taloudellisesti (laite, nettiyhteys, jne.). Käytettävien järjestelmien tulee olla saavutettavia ja helppokäyttöisiä. Tarvitaan henkilökohtaisia kohtaamisia, tukea ja apua. Osallisuuden tunne yhteiskunnan täysipainoisena jäsenenä, itsenäinen suoriutuminen ja oman elämän hallinta tuovat ihmiselle sen arvokkaan vanhuuden, johon jokaisella on oikeus.

Digi arkeen -neuvottelukunnassa vanhustyötä edustavat jäsenet ovat Vanhustyön keskusliitto, senioreiden tietotekniikkayhdistys ENTER ry ja Vanhus- ja lähimmäispalvelujen liitto Valli ry.

## **Digitaalisten palveluiden saavutettavuus ja saatavuus: näkökulmia saavutettavuussääntelyn hyötyihin ja haasteisiin**

Valmistelijoina Markku Möttönen, Sami Älli, Juha Beurling sekä Nina af Hällström

- Sähköinen tunnistaminen ja tunnistusvälineet saavutettaviksi
- Palveluiden ja niiden sisältöjen helppokäyttöisyys ja ymmärrettävyys keskiöön
- Pääsy verkkoon ja digipalvelujen käyttäjäksi taattava

### **Verkkopalveluiden saavutettavuus, saavutettavuusdirektiivi ja siihen liittyvä kansallinen lainsäädäntö**

- Parannetaan erilaisten erityisryhmien mahdollisuuksia käyttää julkisen sektorin digitaalisia palveluja. Kansalaisten tasa-arvoisuus lisääntyy, itsenäiset osallistumismahdollisuudet paranevat.
- Kansalliset laajennukset soveltamisalaan ns. välttämättömyyspalveluiden suuntaan.
- Sääntely takaa pääosin teknisen saavutettavuuden eli verkkopalveluiden hyvän teknisen laadun ja standardien noudattamisen eli palveluiden toimivuuden myös apuvälineillä ja -ohjelmistoilla. Lisäksi tarvitaan kognitiivista saavutettavuutta eli palveluiden helppokäyttöisyyttä ja helppoa ymmärrettävyyttä.
- Julkishallinnon verkkopalveluiden saavutettavuuden taso paranee varmasti lähivuosien aikana. Tietotaito alan ammattilaisilla ja yrityksissä kasvaa: erityistaidot muuttuvat itsestäänselvyyksiksi.

### **Sääntelyn haasteita ja sen ulkopuolelle jääviä olennaisia asioita:**

- Sivustojen helppokäyttöisyys ja sisältöjen ymmärrettävyys. Näitä asioita ei ole määritetty lainsäädännössä selkeästi. Taitavat käyttäjät kyllä pärjäävät, vaikka sivuston käytettävyys on huono. Vaikeat tekstit eivät ole ongelma heille, jotka hallitsevat kielen hyvin. Kaikki eivät hallitse. Noin 10% suomalaisista tarvitsee selkokielisiä sisältöjä. Tämä tarkoittaa yli puolta miljoonaa suomalaista. Olisi tärkeää panostaa palveluiden ja niiden sisältöjen helppoon ymmärrettävyyteen. Useat viranomaiset ovat tilanteen tasalla ja kehittävät jo nyt palveluitaan helppokäyttöiseksi ja osin myös selkokielisiksi. Tämä on yhdenvertaisuuden toteutumisen kannalta ensiarvoisen tärkeää.
- Myös muut kieliversiot (esim. ruotsi, viittomakieli, saame) tärkeitä julkisissa palveluissa
- Sääntelyn ulkopuolelle jää keskeisiä palveluja mm. yleisradion digitaaliset palvelut, monet välttämättömyyspalveluihin verrattavat yksityiset palvelut (esim. ruoka- ja vähittäistavarakaupat).

### **Sähköinen tunnistaminen**

- Sähköisen tunnistamisen palvelut ovat tietoyhteiskunnan peruspalvelu.
- Saavutettavuusvaatimukset vahvan sähköisen tunnistuspalvelun tarjoajien tunnistuspalveluihin.
- Heikkoutena tunnistusvälineiden rajaaminen saavutettavuusvaatimusten ulkopuolelle.
- Tunnistusvälineiden saatavuuden ongelmiin löydettävä ratkaisut kansalaisten yhdenvertaisuuden turvaamiseksi.

## **Pääsy verkkoon ja käyttämään digitaalisia palveluja**

- Laitteiden (älypuhelimet, tabletit, tietokoneet) ja digipalveluntarjoajien hinta- ja laatuvertailut tarpeellisia.
- Kansalais- ja vammaisjärjestöillä tärkeä rooli rohkaista jäsenistöään käyttämään digitaalisia palveluja.
- Älypuhelin pitää tietyissä tapauksissa tunnustaa vammaisen henkilön apuvälineeksi.

Puheenvuoro Digi arkeen -neuvottelukunnan kokouksessa 14.11.2018

*Laura Andersson*

yhteiskuntasuhdejohtaja, Invalidiliitto ry

Digi arkeen -neuvottelukunnan jäsen

## **Digitalisaatio edistää vammaisten ihmisten mahdollisuutta yhdenvertaiseen kansalaisuuteen**

- Jotta palvelut olisivat myös vammaisten ihmisten saavutettavissa ja yhdenvertaisesti valinnanvapauden piirissä, on fyysisten ja sähköisten palveluiden täytettävä edes esteettömyyden ja saavutettavuuden vähimmäisvaatimukset. Tätä edellyttää myös YK:n vammaissopimus.
- Digitalisaatio edistää vammaisten ihmisten mahdollisuutta osallisuuteen ja aktiiviseen kansalaisuuteen. Kaikki eivät kuitenkaan pysty erilaisista syistä (mm. fyysiset rajoitteet, ikääntyminen, syrjäytyminen, sairaudet, taloudellinen tilanne, langattomien verkkojen katvealueet jne) johtuen käyttämään sähköisiä palveluja. Siksi tarvitaan myös henkilökohtaisia palveluita, ihmiseltä ihmiselle kasvotusten.
- Digitalisaation varjopuolina voivat olla yksinäisyys (jos hoitaa kaiken asioinnin laitteiden avulla kotoa käsin) ja syrjäytyminen (jos ei osaa/halua/pysty/uskalla käyttää digilaitteita, jää monen palvelun ulkopuolelle). Ulkopuolisuuden tunne lisää syrjäytymisriskiä. Tämän vuoksi vertaistuki ja demo-harjoitusalueet ovat erittäin tärkeitä.

**YK:n vammaissopimus** ratifioitiin Suomessa vuonna 2016. Tätä kansainvälistä sopimusta vammaisten henkilöiden ihmisoikeuksista on noudatettava lakina. Sopimus edellyttää, että kaikissa vammaisia ihmisiä koskevissa asioissa vammaiset otetaan mukaan heitä koskevien asioiden suunnitteluun ja heitä koskevaan päätöksentekoon. YK-sopimus edellyttää esteettömyyden ottamista kaiken palvelusuunnittelun ja toteuttamisen lähtökohdaksi.

**Esteettömyyden ja saavutettavuuden ketju** on juuri niin toimiva kuin sen heikoin kohta on. Niin fyysisen ympäristön kuin vaikkapa verkkosivujen ja palvelujen tulee olla kaikille sopivia ja kaikkien saatavilla riippumatta ihmisen toimintakyvystä.

Vammaiselle ihmiselle esteettömyys merkitsee fyysisen ympäristön ja tilojen (kuten rakennukset, ulkoalueet ja julkiset liikennevälineet) sekä henkisen ja sosiaalisen ympäristön saavutettavuutta mutta myös palveluiden ja tuotteiden helppokäyttöisyyttä. Esteettömyys merkitsee samalla erilaisten vuorovaikutukseen ja tiedonsaannin saavutettavuuteen liittyviä asioita. Se lisää mahdollisuuksia aktiiviseen kansalaisuuteen ja helpottaa osallisuutta.

Saavutettavuudella viitataan usein muuhun kuin fyysiseen ympäristöön. Esimerkiksi palvelut, viestintä ja verkkosivut pitää toteuttaa niin, että ne soveltuvat kaikille ja tiedon tulee olla saatavilla eri kanavia (kuten sähköinen ja printti) pitkin. Sosiaalinen saavutettavuus tai esteettömyys liittyy asenteisiin, yhdenvertaisuuteen ja syrjimättömyyteen. Myönteiset asenteet ihmisten moninaisuutta kohtaan näkyvät ihmisten välisissä kohtaamisissa arvostavana käyttäytymisenä. Sosiaalinen esteettömyys ilmenee myös yhdenvertaisina mahdollisuuksina osallistua ja toimia yhteiskunnan eri osa-alueilla, kuten oppilaitoksissa, työpaikoilla, poliittisessa päätöksenteossa ja kulttuurielämässä.

**Digitalisaatio** voi auttaa niin kansalaisia, viranomaisia kuin järjestökenttääkin keskittymään olennaiseen. Palveluiden parantuessa ja vuorovaikutuksen helpottuessa aikaa ja rahaa voi säästyä johonkin merkityksellisempään.



**Osallisuuden kokemus** on tärkeä meille kaikille. Osallisuus syntyy aidosta vuorovaikutuksesta ja avoimesta yhteistyöstä. Jotta voi olla osallinen, pitää tulla kuulluksi ja pitää voida kertoa oma näkemyksensä. Digitalisaatio voi lisätä fyysisesti vammaisten ja liikuntaesteisten ihmisten mahdollisuuksia osallistua yhteiskunnalliseen keskusteluun ja muuhun toimintaan, kunhan kynnys laitteiden hankintaan, käyttöön ja uusien taitojen opetteluun ei muodostu liian korkeaksi.

Vammaissosiaalityötä edistävässä ESR-rahoitteisessa VamO-hankkeessa on todettu osuvasti, että ”Digitalisaatio luo varmasti tulevaisuudessa sellaisia mahdollisuuksia osallisuudelle, joita emme osaa vielä edes ajatella.”

- On huomioitava, että vammaiset ihmiset eivät ole yksi yhtenäinen ryhmä, vaan heillä on hyvin erilaisia tarpeita, voimavaroja ja mahdollisuuksia toimia itsenäisesti.

**Invalidiliitto kouluttaa** jäsenyhdistyksiinsä digineuvojia, jotka jakavat oppia eteenpäin oman yhdistyksensä jäsenille. Erityisesti tästä hyötyvät vammaiset ikäihmiset. Vuoden 2018 ajan käynnissä olevassa ”Osallisuutta digivertaisneuvonnan avulla” -hankkeessa

- koulutetaan ja tuetaan jäsenyhdistysten digineuvojia (rakennetaan neuvojien verkosto)
- kootaan materiaalipankki
- verkotetaan yhdistyksiä alueella valmiiksi toimiviin digikoulutustahoihin
- hyödynnetään myös valmiita koulutuskokonaisuuksia (esim SeniorSurf ja Verkosta virtaa)

Lisäksi Invalidiliitto jakoi yhdistyksilleen vuonna 2017 hankerahaa digineuvonnan edistämiseksi.

- Digitaidot ehkäisevät digitaalista syrjäytymistä. Invalidiliiton ”Osallisuutta digivertaisneuvonnan avulla” -hanke kouluttaa jäsenyhdistyksiin digineuvojia jäsenten digivalmiuksien parantamiseksi.

---

**SAAVUTETTAVUUSDIREKTIIVI:** Invalidiliitto kannattaa saavutettavuusdirektiivin täytäntöönpanoa. Lainsäädännöllä pyritään varmistamaan saavutettavuuden toteutuminen sekä luomaan yhdenmukaiset minimitason vaatimukset. Invalidiliiton arvion mukaan uusi lakiehdotus tuo digitaalisiin palveluihin uusia käyttäjäryhmiä kuten esimerkiksi aistivammaiset ja fyysisesti vammaiset henkilöt, joilla on halu käyttää digitaalisia palveluita, mutta niiden huonon saavutettavuuden vuoksi he eivät voi niitä käyttää. Invalidiliiton mielestä lakia olisi pitänyt soveltaa myös seuraaviin kohtiin, vaikka ne sisältyvät saavutettavuusdirektiivin soveltamisalan rajauksiin:

- työpaikoilla käytettäviin rajalliselle määrälle henkilöitä tarkoitettuihin intranet- ja ekstranet -verkkosivustoihin ja mobiilisovelluksiin
- varhaiskasvatuksen tai opetuksen verkkosivusto tai mobiilisovellus, vaikka käyttö tapahtuu rajatussa ryhmässä määräaikaaisesti
- julkisen yleisradiotoiminnan harjoittajien digitaalisiin palveluihin

Invalidiliitto toivoo, että uusi laki kannustaa myös lain piiriin kuulumattomia toimijoita kehittämään kaikille saavutettavia digitaalisia palveluja.

**ESTEETTÖMYSDIREKTIIVI:** Invalidiliiton mielestä Suomen kanta EU:n esteettömyysdirektiiviehdotukseen on liian jyrkkä. Suomen kanta on, että direktiivin soveltamisalan ulkopuolelle tulisi rajata mm. rakennettu ympäristö, lukuun ottamatta uusille itsepalveluautomaateille pääsyä. Invalidiliiton mielestä soveltamisalaa ei pidä rajata yksioikoisesti. Invalidiliitto muistuttaa Suomen hallitusta YK:n vammaissopimuksen mukanaan tuomista velvoitteista. Esteettömyyttä ja saavutettavuutta on tarkasteltava kokonaisuutena. Vammaisten ihmisten yhdenvertaisuus jää toteutumatta, jos koko esteettömyysketju ei toimi.

14.11.2018 Puheenvuoro Digi arkeen -neuvottelukunnan kokous

## **Maahanmuuttajat ja digitalisaatio**

Maahanmuuttajat Suomessa on suuri ja kasvava ryhmä. Erilaisten taustatekijöiden näkökulmasta katsoen, Suomessa asui vuoden 2017 lopussa ulkomaalaistaustaisia 384 123 (eli 7%) väestöstä, tai lähes 249 500 ulkomaan kansalaista.

Omassa puheenvuorossa nostan kaksi teema, jotka liittyvät maahanmuuttajiin ja digitalisaatioon:

- maahanmuuttajien sähköisen tunnistautumisen mahdollistaminen sekä
- tarvittava digituki ja maahanmuuttajajärjestöjen rooli digitalisaatiossa

1. Digitalisoidaan julkiset palvelut on pääministeri Sipilän hallitusohjelman yksi kärkihankkeista. Sähköiset asiointipalvelut ovat jo nyt ensisijainen kanava kansalaisten ja viranomaisten asiointissa. Sähköisten asiointipalveluiden käyttäminen edellyttää sähköistä tunnistautumista palveluihin, esim. pankin verkkopankkitunnuksilla, teleoperaattoreilta saatavan mobiilivarmenteen avulla tai poliisin myöntämän sähköisen henkilökortin avulla.

Moni oleskeluluvan saanut maahanmuuttaja törmää ongelmiin, että hän ei pysty saamaan käyttöön yhtään yllämainituista tunnistautumistavoista. Syynä voivat olla vaikeudet todentaa henkilöllisyys tai jopa puuttuva suomen kielen taito, joka edellytetään verkkopankissa asiointiin. Silloin pankki voi avata verkkopankkitunnuksen ilman tunnistautumisen mahdollisuutta. Koska sähköinen asiointi lisääntyä koko ajan, puuttuva tunnistautuminen luo haittaa monilla elämänalueilla.

Ongelma on ollut tiedossa jo monia vuosia, mutta tilanne ei ole muuttunut vielääkään. Esim. vuonna 2012 Sisäasiainministeriön työryhmän tehdystä selvityksestä (Turvapaikan hakijan asiointikorttia koskeva selvitys) kävi ilmi, että asiointiongelmat koskevat sekä turvapaikkaa hakevia että jo oleskeluluvan saaneita henkilöitä. Maahanmuuttajien määrä, joilla ei ole riittäviä tunnuksia tai oikeuksia tunnistautumiseen, ei ole tiedossa. Järjestötyössä törmäämme ongelmaan päivittäin, ja tiedämme, että kyseessä on laaja ihmisjoukko. Ongelma on suuri, ja toivomme siihen mahdollisimman nopeaa ratkaisua. Kaikilla oleskeluluvan saaneella maahanmuuttajalla pitää olla mahdollisuus käyttämään sähköisiä asiointikanavia ja tunnistautumispalveluita heti Suomeen muuton jälkeen (oleskeluluvan saamisen jälkeen?).

2. Samalla tavalla, kuten muut kansalaiset, maahanmuuttajat törmäävät digitaalisten palveluiden käytön haasteisiin ja tarvitsevat digitukea. Erityisesti alkuvaiheessa digituen tarvetta ei voi aliarvioida. Maahanmuuton alkuvaiheessa harva maahanmuuttaja osaa suomen kieltä riittävällä tasolla, joka mahdollistaisi itsenäisen sähköisen asiointin. Digituen saattavuus maahanmuuttajan äidinkielellä tukee alkuvaiheen kotoutumista ja ehkäise maahanmuuttajan digitaalista syrjäytymistä.

Valtiovarainministeriön AUTA-hankkeen loppuraportista käy ilmi, että tulevaisuudessa järjestöillä tulee olemaan keskeinen rooli tarjottavassa digituessa kansalaisille. Raportissa järjestöt nähdään pääosin digitukipalveluiden tuottajana, mutta ei digitukea vastaanottavana objektina. Järjestöt, jotka eivät tarjoaa digitukipalveluja jäävät ulkopuolelle, mitä voi olla uhkana näiden järjestöjen digitalisaation kehittämiselle. Tämä asettaa pienille järjestöille uusia vakavia haasteita ja kyseenalaistaa niiden mahdollisuuksia kehittämiseen ja olemassaoloon, jos ne eivät ole tässä kehityksessä mukana ja niiden pääseminen digitalisaatiojunaan ei ole turvattu.

Suomessa on arvioinnin mukaan noin 700-1000 maahanmuuttajien perustamia yhdistyksiä. Tärkeässä roolissa on maahanmuuttajajärjestöjen tekemä kotouttamistyö. Nykyään kotoutumista ei voi tapahtua ilman maahanmuuttajan digitaitojen kehittämistä. Jokaisella maahanmuuttajalla pitää olla mahdollisuus käyttää sähköisiä palveluita ja saamaan siihen riittävä koulutusta, tukea ja ohjausta.

Maahanmuuttajajärjestöillä on hyvät lähtökohdat tarjota digitukea maahanmuuttajien äidinkielellään, ja toivomme, että tulevassa maakuntauudistuksessa maahanmuuttajajärjestöt eivät jää tästä suuresta yhteiskunnallisesta prosessista ulkopuolelle ja saavat siihen tarvittavaa tukea ja resursseja.

Arvoisa Anu Vehviläinen,

- Kirjastojen tarjoamaa digitukea täytyy kehittää. Tällä hetkellä tuen määrä ja laatu vaihtelee paljon erityisesti syrjäseuduilla.
- Me Kirjastoseurassa kehitimme ohjelman, jonka avulla kirjastojen digituki saadaan kuntoon.
- Tavoitteemme on, että vuoden 2021 lopussa 80 prosenttia Suomen yleisten kirjastojen henkilöstöstä on koulutettu digituen antajiksi.

Terveisiä Ylen järjestämältä Nettiä ikä kaikki -kiertueelta, jossa Suomen kirjastoseura oli mukana yhtenä kumppanina.

Vierailimme kymmenessä kirjastossa ympäri Suomea. Digitukea kävi hakemassa 1400 ihmistä. Yli 60 yhdistystä lähetti vapaaehtoisia kirjastoihin antamaan digitukea.

Kirjastoseuran kannalta erityisen hyvää kiertueessa oli se, että se vahvisti suomalaisten käsitystä kirjastosta paikkana, jonne voi mennä saamaan digitukea. Kirjastot ovat tällä hetkellä yksi merkittävimpiä digituen antajia, ja kiertueen ansiosta tämän tietää nyt entistä useampi kansalainen.

Kiertueella huomasimme kaksi haastetta.

1. Kirjastojen tarjoamaa digitukea täytyy kehittää. Nyt digituki vaihtelee todella paljon alueesta riippuen. Ongelma on näkyvin pienissä kirjastoissa ja syrjäseuduilla.
2. Kirjaston ja järjestöjen yhteistyö digituen antamisessa on vasta alussa. Tätä yhteistyötä pitää vahvistaa.

Teimme Kirjastoseurassa digiohjelmaehdotuksen, joka vastaa näihin haasteisiin.

Ohjelma kehittää kirjastojen henkilökunnan digiosaamista kaikkialla Suomessa. Lisäksi ohjelmassa tehdään malli kirjaston ja järjestön yhteistyölle ja palkataan digiopastajia järjestökentältä pieniin kirjastoihin.

Ohjelman suunnittelu-aikaa olisi vuosi 2019. Käytännön toimeen päästäisiin vuonna 2020. Haluaisimme viedä ohjelmaa eteenpäin yhdessä muiden alan toimijoiden kanssa, kuten kehittämiskirjastojen, yleisten kirjastojen neuvoston, ministeriöiden ja muiden järjestöjen kanssa, joiden kanssa teemme jo nyt yhteistyötä kirjastoalan ammattilaisten digiosaamisen parantamiseksi.

Tänä vuonna Suomessa on aloittanut toimintansa yhdeksän kehittämiskirjastoa. Näiden kirjastojen avulla ohjelmassa luotu koulutus vietäisiin kaikkialle Suomen kirjastoihin.

Lisäksi ohjelmaan tulisi mahdollisuus täydentää kirjastojen vanhenevia laitteita.

Emme ole vielä tehneet ohjelman rahoitusarvioita. Teemme sellaisen mielellämme tarvittaessa.

Tavoitteemme on, että vuoden 2021 lopussa 80 prosenttia Suomen yleisten kirjastojen henkilöstöstä on koulutettu digituen antajiksi. Lisäksi pieniin, alle viiden työntekijän kirjastoihin saadaan palkattua järjestökentältä digiopastajia.

Yhteistyö järjestöjen kanssa toisi nykyistä parempia opastuksia laajalla alueella. Opastusten tuottaminen yhdessä järjestöjen kanssa säästää rahaa.

Tällä hetkellä digituessa vallitsee alueellinen epätasa-arvo. Suomessa kirjastoverkko on poikkeuksellisen laaja, sillä lain mukaan joka kunnassa on oltava kirjasto. Siksi kirjastot ovat paras tapa tarjota digitukea. Kirjastoja kehittämällä varmistamme, että suomalaisilla on tasa-arvoinen mahdollisuus käyttää digitaalisia palveluita.

Lähetämme teille mielellämme ohjelmamme yksityiskohtaisemman kuvauksen.

Parhain terveisin,

Ville Vaarne, Suomen kirjastoseura

DIGI ARKEEN -VIESTI

Tutkijat digiarkeen neuvottelukunnassa

14.11.2018

Tutkijatohtori Kristiina Korjonen-Kuusipuro, Tampereen yliopisto

Professori Satu Miettinen, Lapin yliopisto

Professori Pekka Räsänen, Turun yliopisto

Johtava tutkija, ohjelmajohtaja Eveliina Saari, Työterveyslaitos (esittäjä)

Professori Terhi-Anna Wilska, Jyväskylän yliopisto

Arvoisa Ministeri Anu Vehviläinen,

Puheemme kärjet ovat

- Digi arkeen neuvottelukunta tarjonnut kiinnostavan yhteiskunnallisen vuorovaikuttamisen paikan tutkijoille
- Palveluiden tarjoajien ja valtion tulee ottaa vahva yhteiskuntavastuu kansalaisten osallisuuden ja palveluiden saatavuuden varmistamiseksi
- Suomessa tulee tutkia digitaalista epätasa-arvoa sekä digipalvelujen hyötyjä ja haittoja yksilöille ja yhteisöille entistä laajemmin ja syvemmin.

1. Mikä merkitys tutkijoille on ollut digi arkeen – neuvottelukunnan jäsenyydestä?

**Neuvottelukunta on toiminut ja toimii hyvin tutkimustiedon ja yhteiskunnallisen vaikuttamisen kohtaamispaikkana**

Digi arkeen -neuvottelukunta on tarjonnut tutkijoille **ikkunapaikan viranomaistyön valmistelulle** ja etenkin sille, mitä kaikkia näkökohtia palveluiden digitalisoimisessa pitää huomioida julkisia palveluita kehitettäessä. Olemme saaneet uutta tietoa etenkin kokousten yhteydessä ministeriöiden virkamiesten pitämistä esitelmistä.

**Keskustelut kansalaisjärjestöjen** edustajien kanssa ovat olleet avartavia. Tutkijoille on tärkeää kuulla ihmisten arjen haasteita ja toisaalta tuoda kriittisiä havaintojaan ja tulkintojaan digitalisaatiokehityksestä keskusteluun mukaan. On ollut valaisevaa nähdä ja kuulla konkreettisia asioita ja ongelmia digitaalisten palvelujen käytössä eri väestöryhmien keskuudessa –ei pelkästään nuorilla ja vanhoilla, vaan myös esim. vammaisten keskuudessa. On myös ollut kiinnostavaa huomata miten paljon erilaisia projekteja ja kokeiluja on ja miten paljon kansalaisjärjestöiltä ja kolmannen sektorin toimijoilta odotetaan digitukeen liittyen, ehkä liikaakin. Digitaalisten palvelujen saatavuudesta ja osallisuuden varmistamisesta **palveluntarjoajien ja valtion tulisi ottaa laajempaa yhteiskuntavastuuta**. Uskomme, että asiantuntijuudestamme on ollut hyötyä neuvottelukunnalle.

## 2. Mitä digitaaliseen kahtiajakoon liittyen tulisi tutkia jatkossa?

**Suomessa digitaalista kahtiajakoa on tutkittu vasta niukasti. Palveluiden digitalisoitumisen vaikutuksia tulisi tutkia kansalaisten, digituen antajien ja koko elämäntavan muuttumisen näkökulmista**

Digitaalisia jakoihin, osallistumiseen ja informaatioyhteiskunnan epätasa-arvoon liittyvien kysymysten osalta painopisteen tulisi siirtyä tietoverkkojen **käytön seurauksiin**. Pääpaino keskusteluissa on ollut toistaiseksi siinä, kuka käyttää mitäkin sovellusta ja ketkä ovat jääneet ulkopuolelle. Edelleen ajatellaan, että verkkoyhteyden tai päätelaitteen tarjoaminen jokaiselle poistaa tulevaisuudessa kaikki osallistumiseen liittyvät ongelmat. Samalla selvitykset siitä, mitä hyötyä tai haittaa eri laitteista tai niiden eri käyttötarkoituksista on, ovat jääneet harvinaisiksi.

Digipalvelujen käytön **todellisia ja koettuja hyötyjä** olisi mahdollista tarkastella virallisia tilastoja ja rekisterejä sekä kysely – ja haastattelututkimusaineistoja hyödyntämällä. Tutkittavien kohteiden osalta tärkeitä ovat julkisten palveluiden käytön ohella mm. sosiaalinen media sekä verkon hyöty- ja viihdekäyttö. Väestöryhmittäin erityiskohteena pysyvät jatkossakin pitkäaikaistyöttömät, maahanmuuttajat, vammaisväestö ja ikääntyneet. Kun julkiset palvelut digitalisoituvat yhä enemmän niiden vaikutuksia laajemmin yhteiskuntaan, palveluiden järjestämiseen ja ihmisten elämäntapoihin tulisi kartoittaa.

Esimerkiksi **sukupolvien välistä vuorovaikutusta** digitaalisten laitteiden ja palvelujen käytössä ja oppimisessa pitäisi tutkia enemmän (esim. nuorten mahdollisuus toimia digikummeina vanhuksille tms. sekä perheen ja lasten merkitys ikäihmisille tässä suhteessa). **Digitukea ja neuvontaa** tulisi tutkia vuorovaikutuksellisenä oppimistapahtumana.

Ikääntyneitä pitäisi tutkia myös **mahdollisuus- näkökulmasta** eikä vain ongelmana. Digiteknologia tarjoaa mahdollisuuksia mm. vanhusten kotona asumisen pidentämiseen sekä yhteydenpitoon, terveydenhoitoon, harrastamiseen ja moneen muuhun asiaan. Ikääntyneiden roolia **aktiivisina toimijoina**, palvelujen käyttäjinä ja kuluttajina pitäisi tutkimuksissa korostaa enemmän. Ei pelkästään toiminnan *kohteina*, niin kuin nyt on suureksi osaksi tilanne.

Lisäksi tarvittaisiin tutkimusta asioista, jotka vaikuttavat **nuorten positiiviseen ja hyödylliseen digiosallisuuteen**. Nuorten osaamista ”diginatiiveina” liioitellaan. Olemassa olevien tutkimusten mukaan nuorten keskuudessa on suuria eroja digilaitteiden luovassa ja kehittävässä ja vastaavasti vahingollisessa käytössä. Tarvittaisiin tutkimusta ja toimia erityisesti syrjäytymisvaarassa olevien nuorten digiosaamisen ja –osallistumisen parantamiseksi. Digitaaliset alustat tarjoavat tähän myös mahdollisuuksia.



VALTIOVARAINMINISTERIÖ

# Julkisen hallinnon teknologisen kehittämisen tulevaisuuden näkymiä

Digi arkeen -neuvottelukunta 14.11.2018

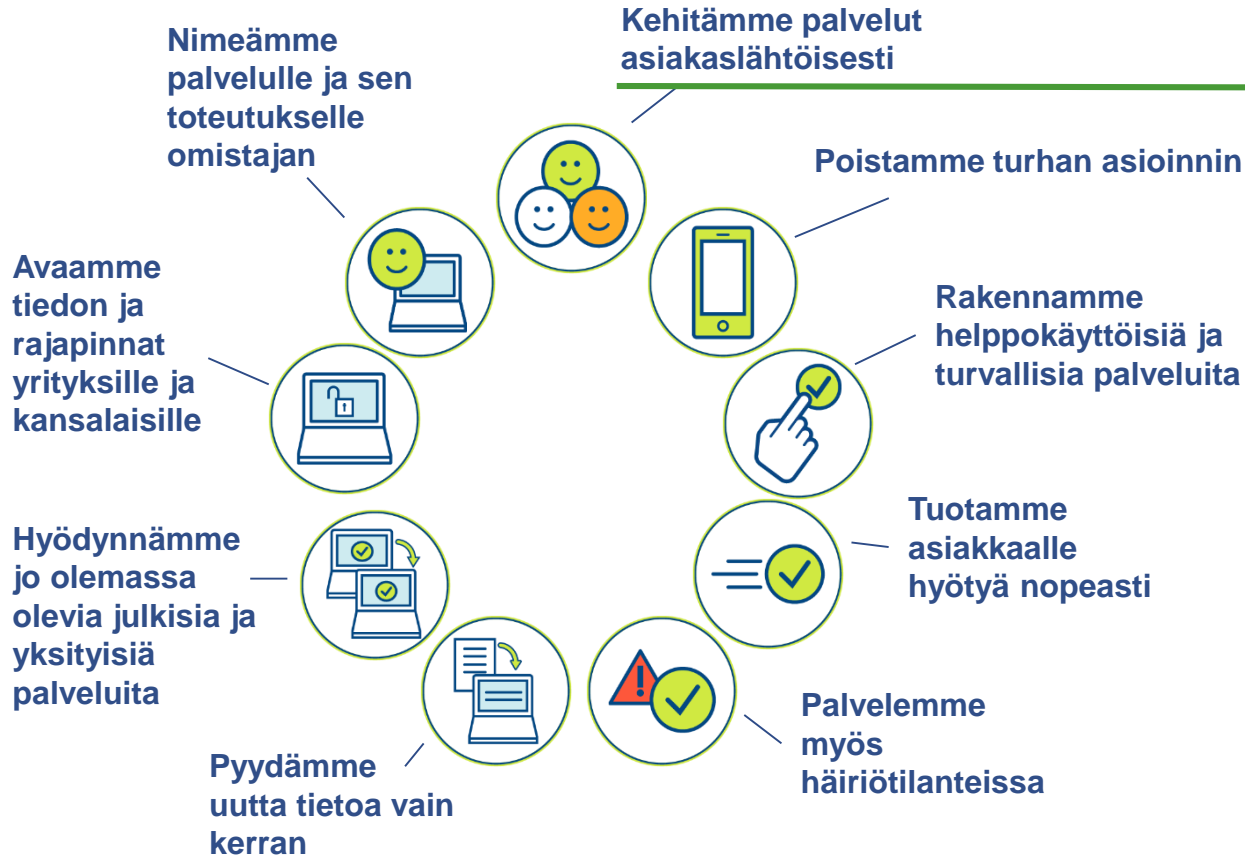
Anna-Maija Karjalainen, ICT-johtaja, valtiovarainministeriö

Julkisen hallinnon ICT -osasto





# Digitalisoinnin periaatteet koskevat kaikki julkisia palveluita



Julkiset palvelut ovat olemassa ennen kaikkea palvelun käyttäjää eli asiakasta varten. Tutkimme, mitä käyttäjät haluavat saada palvelulla aikaiseksi.

”Sujuvia elämäntapahtumia yhteiskehittelyllä!”



# Ihmiskeskeisessä yhteiskunnassa julkiset palvelutehtävät hoidetaan osana ihmisten elämäntapahtumia

1

Mikä elämäntilanne nyt?

Haluan pysyä terveenä / osallistua omaan hoitoon



3

Mikä on itselleni paras polku uuteen elämäntilanteeseen?

Sähköinen itsehoito, terveydenhuollon palvelut tarkasteltuna

Itsehoidon välineet: terveystieto, riskitestit, neuvonta

2

Mitä elämäntilannetta tavoitellaan?


Toimintakykyisenä elämässä mukana



Proaktiivinen omasta hyvinvoinnista huolehtiminen

Yhteistyö palvelutarpeen arvioinnin kanssa

Palvelutarpeen arviointi, henkilökohtainen tai sähköinen asiointi



Ohjaamme  
julkisen hallinnon  
palvelut  
ensisijaisesti  
digitaalisiksi

- Lainsäädäntö
- Toimintatavat
- Palvelulaatu
- Tiekartta



# Saavutettavuusdirektiivi



Parantaa kaikkien mahdollisuutta toimia täysivertaisesti digitaalisessa yhteiskunnassa. Luo yhdenmukaiset minivaatimukset viranomaisten verkkopalveluiden saavutettavuudelle.



Soveltamisalaan kuuluvat erityisesti julkisen sektorin verkkopalvelut. Kansallisia laajennuksia. Saavutettavuusvaatimukset määräytyvät WCAG 2.0 -kriteeristön mukaan.



Tukee käynnissä olevaa digitalisaatiota ja parantaa digitaalisten palveluiden laatua. Lisätietoja:  
[www.vm.fi/saavutettavuusdirektiivi](http://www.vm.fi/saavutettavuusdirektiivi)

## Kansallisen laki eduskunnassa

- Direktiivi voimassa 23.9.2018

## Lain soveltamisen aikataulu

- 23.9.2018 **jälkeen** julkaistujen palveluiden ja sivujen pitää olla saavutettavia 23.9.2019.
- **Ennen** 23.9.2018 julkaistujen palveluiden ja sivujen pitää olla saavutettavia 23.9.2020.
- **Mobiilisovellusten** pitää olla saavutettavia 23.6.2021.
- Extra- ja intranetit:
  - 23.9.2018 **jälkeen** julkaistujen pitää olla saavutettavia 23.9.2019, mikäli niiden käyttäminen on oleellinen osa palvelua asiakkaille.
  - **Ennen** 23.9.2019 julkaistut pitää olla saavutettavia sivustojen uudistamisen yhteydessä.



# Suomi.fi palvelut kansalaisille



**ASIOI YHDELLÄ  
KIRJAUTUMISELLA**  
eri viranomaisten kanssa

**SKÖT ÄRENDEN MED  
EN ENDA INLOGGNING**  
med olika myndigheter

**SINGLE SIGN-ON  
TO HANDLE THINGS**  
with different authorities



**LÖYDÄ  
OIKEA TIETO**  
ja apua elämäntilanteisiin

**HITTA RÄTT  
INFORMATION**  
och hjälp i dina livssituationer

**FIND THE RIGHT  
INFORMATION**  
and help in your life events



**VIESTI VIRANOMAISTEN  
KANSSA**  
verkossa tai mobiilisovelluksella

**KOMMUNICERA MED  
MYNDIGHETER**  
på webben eller med  
mobilapplikationen

**COMMUNICATE WITH  
AUTHORITIES**  
online or with a mobile app



**VALTUUTA TOINEN**  
hoitamaan omia asioitasi  
tai yrityksen asioita

**BEFULLMÄKTIGA  
NÅGON ANNAN**  
att sköta dina eller ditt  
företags ärenden

**AUTHORIZE ANOTHER**  
to do your personal or your  
company's duties

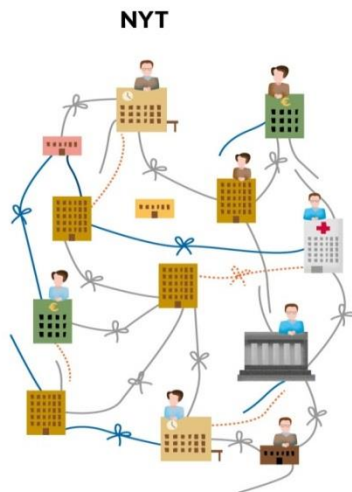
# Tietojen hyödyntäminen - Tiedonhallintalaki

## Tiedon hallinnan muutos

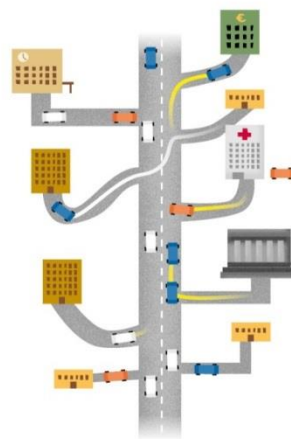
Toimijakohtainen rekisteröinti

Yksityiskohtainen sääntely

Luovutus ja/tai vastaanotto säännelty tai lupamenettelyn takana



TULEVAISUUDESSA



- Tulevaisuudessa tieto liikkuu asiakkaan tarpeen ja hänen saaman palvelun mukana;
- Henkilöllä on paremmat keinot ja kyvyt hallita omia tietojaan

Tieto palveluna  
→ oikeus ja vastuu käyttää tietoa

Tiedot liikkuvat

Tietoja kysytään vain kerran

Yhteentoimivuus

Yleissääntely ja käsittelyn yleiset edellytykset riittävät

# Tiedon laadulliset periaatteet



Rakenteisuus



Saavutettavuus



Oikeellisuus



Linkitettävyys



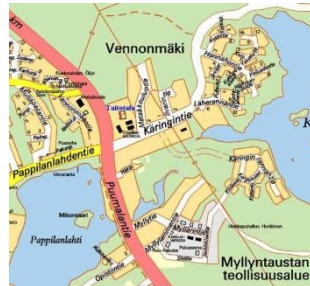
Sovellus- ja järjestelmä-riippumattomuus



Ajantasaisuus



Turvallisuus



Löydettävyys



Käytettävyys



# Eettistä tietopolitiikkaa tekoälyn aikakaudella

## 1 Johdanto

## 2 Tiedon ja tekoälyn kansainväliset näkymät

## 3 Suomen tilanne

## 4 Meidän tie

### 4.1 Tieto käyttöön

### 4.2 Etiikka ohjaa valintoja

### 4.3 Ihmisen ja koneen vuorovaikutus

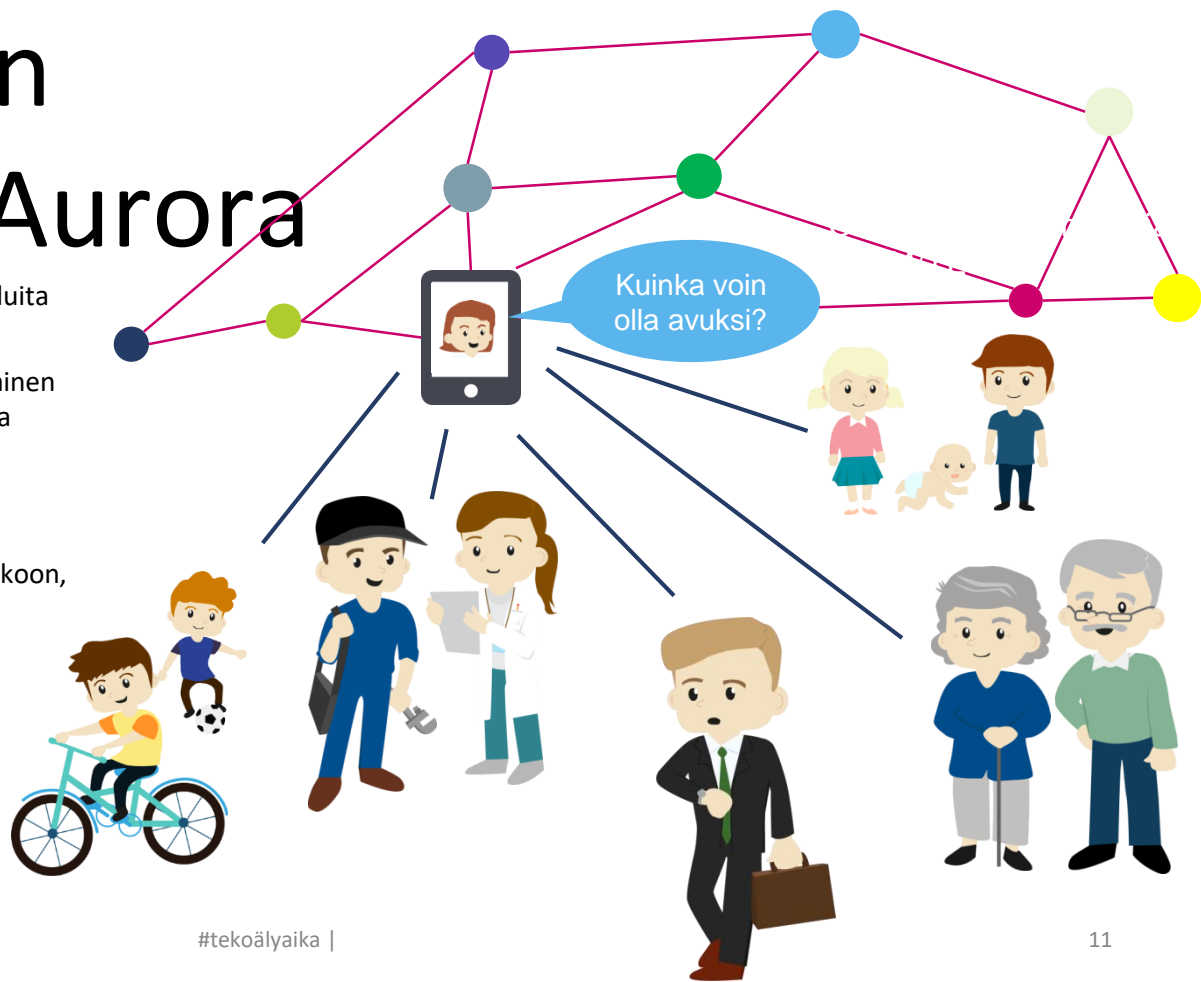
### 4.4 Osaaminen, osallisuus ja luottamus

### 4.5 Vahvistetaan tietotalouden kilpailukykyä



# Virtuaalinen assistentti Aurora

- ✓ Ihmiset ja yhteisöt tarvitsevat eri palveluita eri aikaan
- ✓ Kansalaisten ja yhteisöjen henkilökohtainen virtuaalipalvelija Aurora palvelee kaikissa elämäntapahtumissa ja liiketoimintatapahtumissa kellonajasta riippumatta
- ✓ Auroran toiminta perustuu tekoälyverkkoon, jossa tieto ja palvelutarpeet liikkuvat eri tekoälypalveluiden välillä.
- ✓ Palvelutapahtumat käsitellään tekoälyverkossa ihmisille ja yhteisöille yhdenmukaisella ja eettisellä tavalla.



# Kohta asunto-osakkeesi on bittivirtaa eikä panttikirjoja tarvitse kiikutella pankista toiseen – uusi sähköinen järjestelmä helpottaa asuntokauppaa

OP ja Nordea yhdistivät voimansa teknologiayritys Tomorrow Labsin kanssa.



Paperisten asunto-osakekirjen tilalle tulee digitaalinen ja salakoodattu järjestelmä. (KUVA: JUHA-PEKKA LAITINEN / HS)

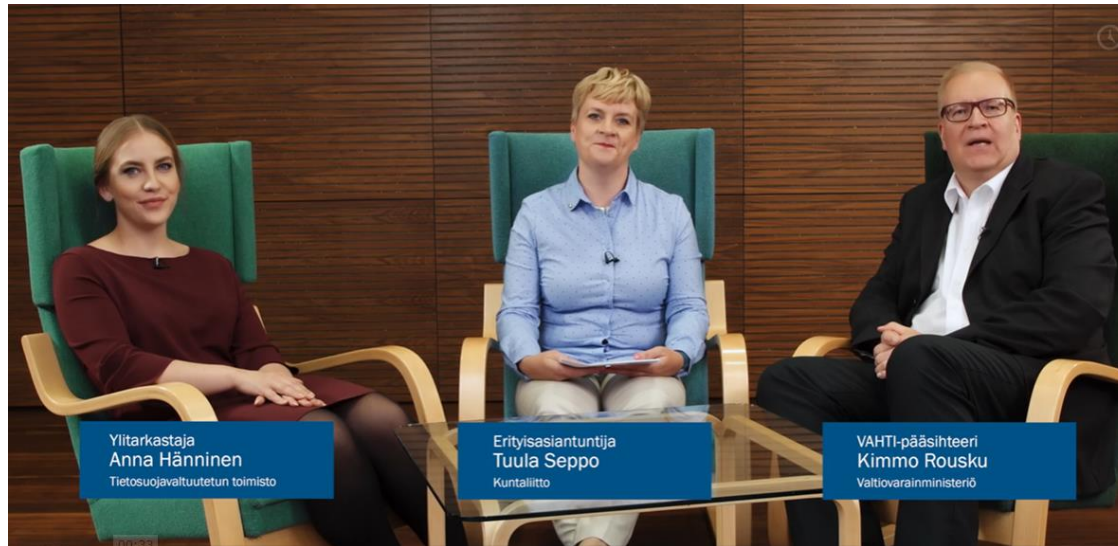
## Luetuimmat

JUURI NYT	PÄIVÄ	VIIKKO
1.	Espoo suunnittelee 5 000 ihmisen kerrostalolähiötä keskelle metsää, 1–2 kilometrin päähän lähimmästä bussipysäkestä – "Jos ihan suoraan sanon, se on pelkästään ahneutta"	
2.	Yhdysvaltain uusi superpommi siirsi tuomiopäivän kellon maailmanlopun partaalle – ydintuho oli näin todennäköinen viimeksi vuonna 1953	<a href="#">Tilaa jille</a>
3.	Kaikkia Postin paketteja säilytetään nyt vain seitsemän päivää – "Kun jotain tilataan, se halutaan itselle mahdollisimman nopeasti"	
4.	Päätös länsimetron aloittamisesta tehdään pian – taustalla kolme onnistunutta aiopäivää	
5.	Kun Suomessa syntynyt Muttaqi Khan, 25, kävelee metroasemalla, häntä	

# Digitaalinen turvallisuus

Arjen tietosuoja videokoulutukset ja nettitestit hyödynnettäväksi julkisessa hallinnossa, mutta myös kansalaisille.

[www.arjentietosuoja.fi](http://www.arjentietosuoja.fi)





VALTIOVARAINMINISTERIÖ

# Kiitos

Anna-Maija Karjalainen  
ICT-johtaja  
Valtiovarainministeriö

[Etunimi.Sukunimi@vm.fi](mailto:Etunimi.Sukunimi@vm.fi)



# Nettiä ikä kaikki -kiertue

Kristiina Korjonen-Kuusipuro,  
Tampereen yliopisto

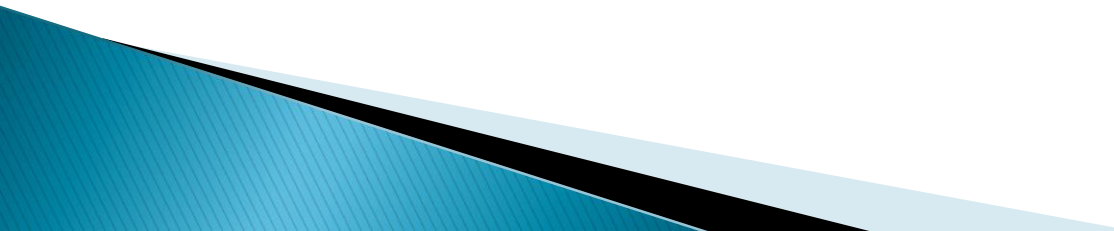
Eveliina Saari, Työterveyslaitos

# Digikäytön esteitä

- ▶ Omat toiminnalliset kyvyt, kustannukset ja turvallisuus sekä yksityisyshuolet
- ▶ Opastajia haastatteleamalla löytyivät suurimpina esteinä pelko ja arkuus, tuen puute ja palvelujen käyttöliittymäongelmat. (Zeiger 2018)

Lähde: Senioreiden esteet digipalvelujen käyttämiseen. Harmaan digitaalisen kahtiajaon syitä ja ratkaisuja. Karin Zeiger 2018, Aalto yliopisto.

# Aineisto

- ▶ Nettiä ikä kaikki -kiertue: Espoo 22.8., Tampere 24.8., Joensuu 27.8., Oulu 1.9.
  - ▶ Pikahaastattelut (nauhoitettu) 8 opastajaa, 4 senioria + keskustelut (ei nauhoitettu)
  - ▶ Raportit havainnoista 4 kpl
- 





# Havaintoja kiertueesta

- ▶ Media tarttui positiivisesti digitalisaatioon ja digiosaamiseen, tuotiin ihmisten ääni esiin
  - Positiivinen pohinä
  - Haastekampanja
  - Tv:stä tutut henkilöt
- ▶ Tilan merkitys
- ▶ Tilaisuuden selkeä alku ja loppu puuttuivat
- ▶ Miten saadaan mukaan kaikkein digisyrjäytyneimmät ja he, joilla ei ole omaa motivaatiota?
  - Yle Areena?
  - Robotti?
  - Opaskirjat?



# Havainnot ja opastettavan näkökulmasta

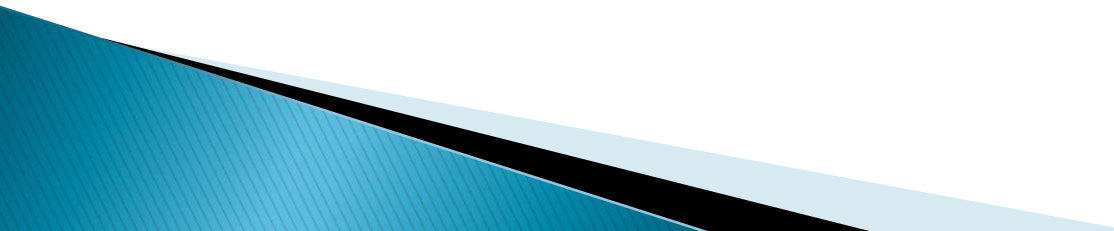
- ▶ **OSAAMINEN KASVAA VÄHITELLEN:**
  - ”No olen taas vähän viisastunut.”
  - ”Olisiko mulle tuosta näppäinkynästä hyötyä kun sormia ei aina toimi. (Kokeilevat suomi.fi kynää, joka pöydällä. ) Tää on hyvä, en oo kaupasta löytänyt.”
- ▶ **HÄMMENNYS:** paljon erilaisia käyttöliittymiä ja laitteita, opastus usein liian nopeaa
  - vanhat laitteet eivät kuulu senioreille
- ▶ **MOTIVAATIO:** opastettavan arjen ja kiinnostusten kautta opastaminen

**Kannustus ja myötätunto tärkeää!**

# Havainnot ja opastajan näkökulmasta

- ▶ Opastustilanteet yhdessä oppimisen paikkoina
- ▶ Kuuntelun ja empatian merkitys: ”Minusta tuntuu, että sinä ymmärsit minua.”
- ▶ Opastajaa motivoi:
  - Oma osaaminen pysyy ajan tasalla
  - Opastettavan elämänpiirin laajentaminen
  - Opastajaa motivoi ihmisten tapaaminen.
- ▶ Haastavinta on saada käyttäjä omatoimisesti uskaltamaan käyttää ja ratkomaan ongelmiaan laitteiden kanssa.

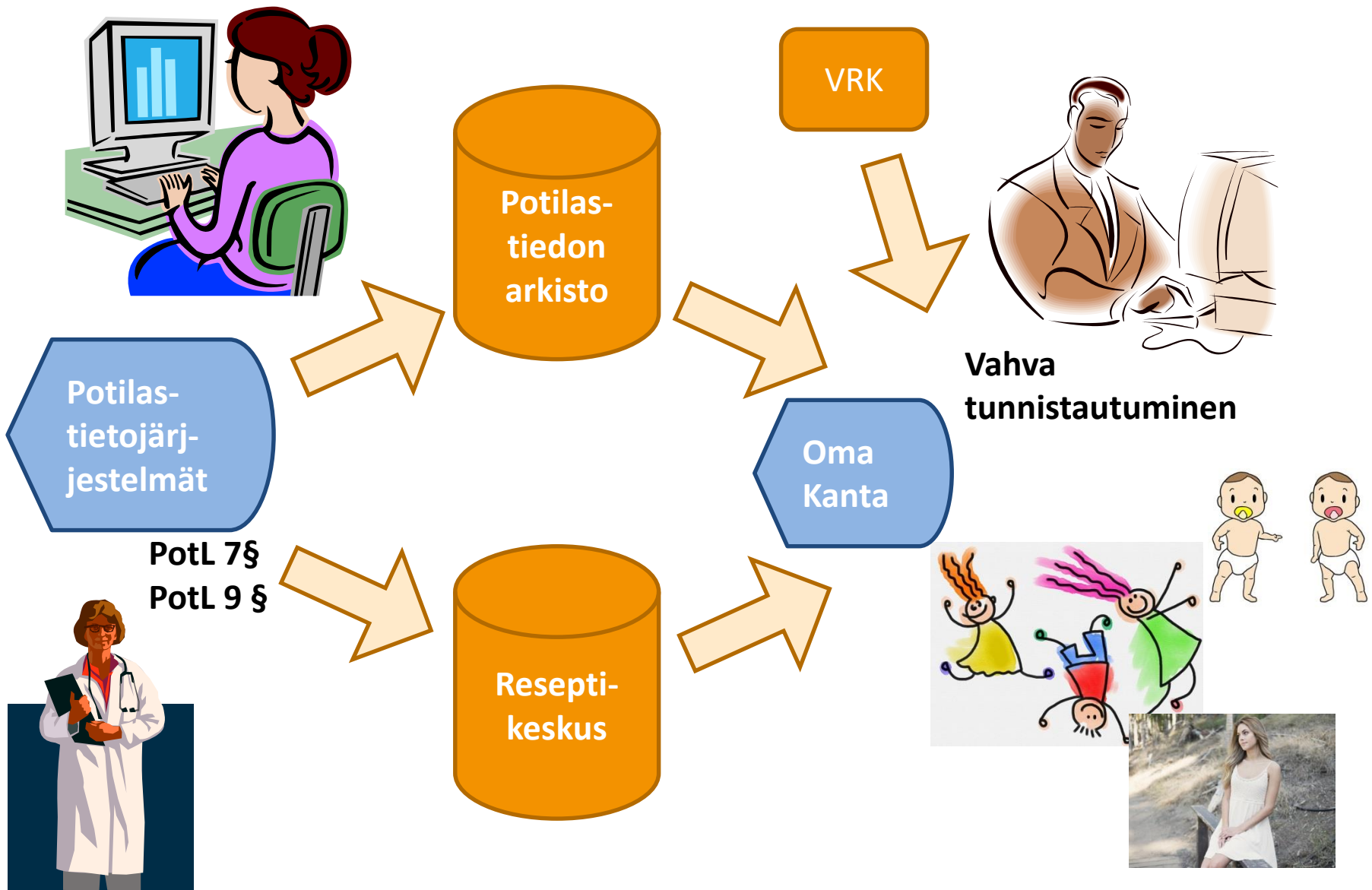
# Tutkimustarve

- ▶ Digitaalista kahtiajakoa tutkittu jonkin verran kansainvälisestikin
  - ▶ Suomessa tulisi jatkossa tutkia digitukea, siinä tapahtuvaa vuorovaikutusta ja oppimista.
  - ▶ Mitä digiosallisuus vaatii kansalaisilta ja yhteisöiltä? Mikä johtaa digisyrjäytymiseen? Mikä on digituen merkitys, laatu ja osuvuus?
  - ▶ Palvelujen digitalisointikehityksen vaikutuksia olisi myös tutkittava.
- 



**Lapsen tiedot OmaKanta-  
palvelussa**

Digi arkeen –neuvottelukunta  
14.11.2018





# Lapsiasiavaltuutettu viestii



Tilaa uutiskirje  
[uutiskirje.lapsiasia@sstviestinta.fi](mailto:uutiskirje.lapsiasia@sstviestinta.fi)



VALTIOVARAINMINISTERIÖ

# Valtakunnallinen digituki Suomessa

**Digi arkeen -neuvottelukunta**

14.11.2018



# Digituen mallin lähtökohdat



1. Asiakkaita on monenlaisia, joten digitukea tarvitaan monenlaista.
2. Alueelliset erot ovat huomattavia – väestörakenne, väestötiheys, alueelliset toimijat.
3. Digituen mallissa hyödynnetään jo olemassa olevia palveluja ja toimijoita sekä rakennetaan uutta.
4. Toimintamalli perustuu erilaisiin tuen muotoihin ja muodostuu väestörekisterikeskuksen, alueellisen koordinoijan ja digituen tuottajien verkoston yhteistyöstä

*Digituen toimintamalli kuvaa, miten digituen saatavuus Suomessa voidaan järjestää niiden henkilöiden auttamiseksi, jotka eivät osaa tai pysty käyttämään digitaalisia palveluja*

# Digituen toimintamalli

## Viranomaiset

### Julkisten sähköisten palveluiden sisällön ja käytön tuki

Viranomaisilla on neuvontavelvollisuus omista palveluistaan

- Asiointi digitaalisissa julkisissa palveluissa, mukaan lukien sisältöneuvonta
- Sähköiseen palveluun ja asiointiin ohjaaminen

## Digituen tuottajat\*

### Yleinen digiosaamista kasvattava tuki, koulutus ja yleisten palveluiden opastus

- Yleiset palvelut esim. Yle Areena, sähköposti, sosiaalinen media
- Välineiden käytön tuki
- Sähköiseen palveluun ja asiointiin ohjaaminen

\* Järjestöt, kirjastot, yritykset, kunnat, asiointipisteet jne.

## Alueellinen koordinoija

### Digituen verkoston koordinointi ja tuen saatavuuden varmistaminen alueellisesti

- Arvio tarpeen ja tarjonnan
- Varmistaa, että alueen asukkaat löytävät tuen luokse.
- Kehittää alueen digitukijoiden yhteistyötä

## Väestörekisterikeskus

### Tuen tuottajien tuki ja valtakunnallinen tuen kehittäminen

- Valtakunnallisen verkoston kehittäminen
- Tuen toteutumisen seuranta ja arviointi yhteistyössä alueellisten koordinoijien kanssa
- Materiaaleja, koulutuksia hyviä käytäntöjä jne. työn tueksi kaikille, jotka opettavat digitaalisia asiointitaitoja kansalaisille

Ministeriöstä ohjaus, rahoituksen suunnittelu sekä lainsäädännön muutokset

# Digituen alueelliset pilotit - Tähän mennessä tapahtunutta

## Haku

Hakuaikana saatiin kymmenen hakemusta eri maakunnista

5/18

## Valinnat

Lappi, Pohjois-Pohjanmaa, Pohjanmaa, Pohjois-Karjala ja Uusimaa

## Yhteiskehittäminen ja suunnittelu

Käynnistys kick-offilla 14.-15.6.

6 -8/18

## Mitä nyt:

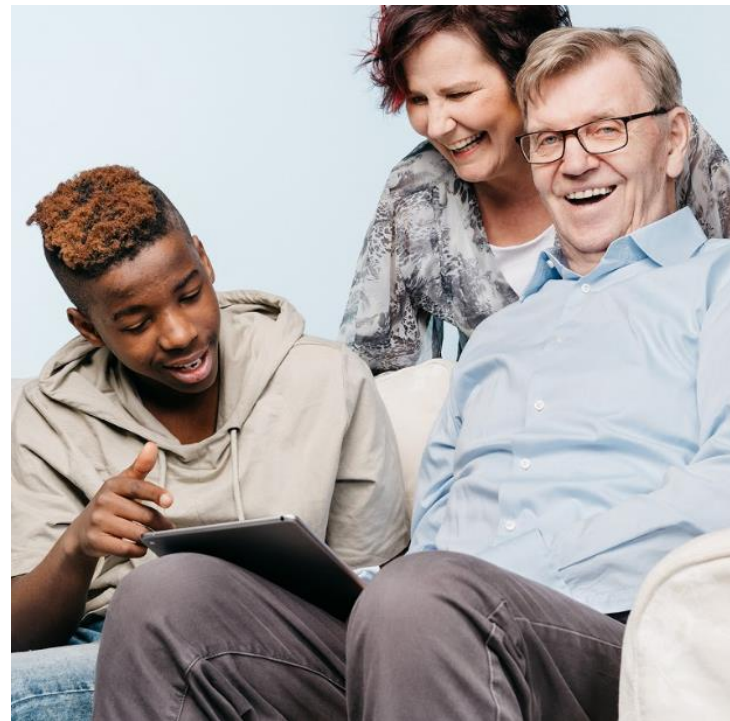
Pilotit käynnissä, verkostojen kartoittaminen käynnissä, arvioinnin aloitus, säännöllinen yhteydenpito

9-11/18



# Digituki VRK:ssa

- Tukee digituen kehittämistä
  - Alueelliset pilotit & toimintamalli
  - Verkostotyö
  - Osaamisen kehittäminen
- Varmistaa, että
  - digituki näkyy ja kuuluu.
  - kansalaiset löytävät digituen luo.





# VALTIOVARAINMINISTERIÖ

## Kiitos!

Lisätietoja: [www.vm.fi/digituki](http://www.vm.fi/digituki)

<https://vrk.fi/digituki>

#digituki

Sanna Juutinen

Hankekoordinaattori

Valtiovarainministeriö

[Etunimi.sukunimi@vm.fi](mailto:Etunimi.sukunimi@vm.fi)

Anna Melgin

Projektipäällikkö

Väestörekisterikeskus

[Etunimi.sukunimi@vrk.fi](mailto:Etunimi.sukunimi@vrk.fi)

