



VALTIOVARAINMINISTERIÖ

Digitaalinen Suomi – Yhdenvertainen kaikille

Digi arkeen -neuvottelukunnan
toimintakertomus

Valtiovarainministeriön julkaisu – 2019:23



Julkisen hallinnon ICT

Valtiovarainministeriön julkaisuja 2019:23

Digitaalinen Suomi – yhdenvertainen kaikille

Digi arkeen -neuvottelukunnan toimintakertomus

Valtiovarainministeriö

ISBN: 978-952-367-004-4 (PDF)

Taitto: Valtioneuvoston hallintoyksikkö, Julkaisutuotanto

Helsinki 2019

Kuvailulehti

Julkaisija	Valtiovarainministeriö	28.3.2019	
Tekijät	Digi arkeen -neuvottelukunta		
Julkaisun nimi	Digitaalinen Suomi – Yhdenvertainen kaikille. Digi arkeen -neuvottelukunnan toimintakertomus		
Julkaisusarjan nimi ja numero	Valtiovarainministeriön julkaisuja 2019:23		
Diaari/hankenumero	VM018:00/2017	Teema	Julkisen hallinnon ICT
ISBN PDF	978-952-367-004-4	ISSN PDF	1797-9714
URN-osoite	http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-367-004-4		
Sivumäärä	64	Kieli	suomi
Asiasanat	digitalisaatio, yhdenvertaisuus, tietotekniikka, saavutettavuus		
Tiivistelmä	<p>Digi arkeen -neuvottelukunta asetettiin alkuvuodesta 2017 kaksivuotiskaudelle toimimaan yhteistyö- ja vuoropuhelukanavana kansalaisjärjestöjen, tutkijoiden ja julkisten palvelujen digitalisoinnista vastaavan valtiovarainministeriön välillä. Sen tehtävä on tuoda esiin palvelujen digitalisoitumiseen liittyvät huolenaiheet ja omalta osaltaan varmistaa, että kaikki pystyvät tasavertaisesti käyttämään digitalisaation tuomia mahdollisuuksia.</p> <p>Neuvottelukunta on koonnut toimintakertomukseen tärkeimmät huomionsa digitalisaatioon liittyvistä haasteista kansalaisille. Ne koskevat digitalisaation syrjäyttävää vaikutusta, jota tulee ehkäistä, sekä sitä että digitaidot ovat tämän päivän uusia kansalaistaitoja. Huomioihin on myös nostettu digipalveluiden saavutettavuuden varmistaminen, digipalveluihin tunnistautumisen kehittäminen sekä sen tutkiminen miten digitaalisuus vaikuttaa ihmisten arkeen. Näihin huomioihin neuvottelukunta esittää 12 ratkaisuehdotusta.</p> <p>Toimintakertomuksessa on myös eritelty neuvottelukunnan näkemyksiä meneillään oleviin uudistuksiin kuten digitaalisten palvelujen ensisijaisuus, digituen toimintamalli, saavutettavuuslainsäädäntö ja valtioneuvoston selonteko tietopolitiikasta ja tekoälystä.</p> <p>Mukana on lisäksi kuvaus neuvottelukunnan toiminnasta (muun muassa seminaarit, kokoukset ja yhteistyö Ylen kanssa) sekä neuvottelukunnan jäsenten arvio toiminnasta: miten neuvottelukunnalle asetetut tavoitteet olivat toteutuneet, mitkä ovat toiminnan kehittämisen kohteet sekä mitä neuvottelukunta suosittelee.</p>		
Kustantaja	Valtiovarainministeriö		
Julkaisun jakaja/myynti	Sähköinen versio: julkaisut.valtioneuvosto.fi Julkaisumyynti: julkaisutilaukset.valtioneuvosto.fi		

Presentationsblad

Utgivare	Finansministeriet	28.3.2019	
Författare	Digi i vardagen -delegationen		
Publikationens titel	Det digitala Finland – Likvärdigt för alla. Digi i vardagen -delegationens verksamhetsberättelse		
Publikationsseriens namn och nummer	Finansministeriets publikationer 2019:23		
Diarie-/ projektnummer	VM018:00/2017	Tema	Offentliga förvaltningens ICT
ISBN PDF	978-952-367-004-4	ISSN PDF	1797-9714
URN-adress	http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-367-004-4		
Sidantal	64	Språk	finska
Nyckelord	digitalisering, likvärdighet, datateknik, tillgänglighet		
Referat	<p>Digi i vardagen -delegationen tillsattes i början av 2017 för en tvåårsperiod som en kanal för samarbete och dialog mellan frivilligorganisationer, forskare och finansministeriet som ansvarar för digitaliseringen av de offentliga tjänsterna. Uppdraget går ut på att föra fram orosmoment i digitaliseringen och att säkerställa att alla på ett likvärdigt sätt kan ta till vara de möjligheter som digitaliseringen för med sig.</p> <p>I sin verksamhetsberättelse har delegationen sammanställt de viktigaste observationerna om vilka utmaningar digitaliseringen medför för medborgarna. Digitaliseringen har en marginaliserande effekt, som måste förebyggas, och digital kompetens tillhör dagens nya medborgarfärdigheter. Man lyfter också fram att e-tjänster ska vara tillgängliga, att identifiering i e-tjänster bör utvecklas samt att det bör undersökas hur digitaliseringen inverkar på människornas vardag. Delegationen presenterar 12 slutsatser utifrån observationerna.</p> <p>I verksamhetsberättelsen specificeras också delegationens synpunkter på pågående reformer såsom prioriteringen av e-tjänster, verksamhetsmodellen för digitalt stöd, tillgänglighetslagstiftningen och Statsrådets redogörelse om informationspolitiken och artificiell intelligens.</p> <p>En beskrivning av delegationens verksamhet ingår också (bland annat seminarier, möten och samarbetet med Rundradion) samt delegationsmedlemmarnas bedömning av verksamheten: hur har de mål som uppställts för delegationen nåtts, vad behöver utvecklas i verksamheten och vilka rekommendationer har delegationen.</p>		
Förläggare	Finansministeriet		
Distribution/ beställningar	Elektronisk version: julkaisut.valtioneuvosto.fi Beställningar: julkaisutilaukset.valtioneuvosto.fi		

Description sheet

Published by	Ministry of Finance	28 March 2019	
Authors	Digi arkeen Advisory Board		
Title of publication	Digital Finland – Equal to All. Report of the Digi arkeen Advisory Board		
Series and publication number	Publications of the Ministry of Finance 2019:23		
Register number	VM018:00/2017	Subject	Public Sector ICT
ISBN PDF	978-952-367-004-4	ISSN (PDF)	1797-9714
Website address (URN)	http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-367-004-4		
Pages	64	Language	Finnish
Keywords	digitalisation, equality, information technology, accessibility		
<p>Abstract</p> <p>The Digi arkeen Advisory Board was set up in early 2017 for a two-year term to act as a cooperation and dialogue channel between NGOs, researchers and the Ministry of Finance, which is responsible for the digitalisation of public services. The Advisory Board's task is to highlight concerns about the digitalisation of services and help ensure that everyone is able to make the most of the opportunities offered by digitalisation.</p> <p>In this report, the Advisory Board lists its main observations concerning the challenges of digitalisation for citizens. They relate to the exclusionary effect of digitalisation, which must be prevented, and to the fact that digital skills are today's new civic skills. Attention has also been paid to ensuring the accessibility of digital services, developing the methods of authentication for digital services and exploring how digitalisation affects people's daily lives. For these concerns, the Advisory Board has twelve solutions to propose.</p> <p>The report also sets out the views of the Advisory Board on ongoing reforms such as the primacy of digital services, the operating model for digital support, accessibility legislation and the government report on information policy and artificial intelligence.</p> <p>Also included is a description of the activities of the Advisory Board (including seminars, meetings and cooperation with YLE) and an assessment by the members of the Advisory Board on how the objectives set for the Advisory Board were achieved, what are the areas for improvement and what the Advisory Board recommends.</p>			
Publisher	Ministry of Finance		
Distributed by/ Publication sales	Online version: julkaisut.valtioneuvosto.fi Publication sales: julkaisutilaukset.valtioneuvosto.fi		

Sisältö

1	Digitalisoinnin vaikutukset kansalaisyhteiskuntaan	11
1.1	Kärkihanke ”Digitalisoidaan julkiset palvelut” toiminnan taustalla.....	12
1.2	Julkisessa keskustelussa huoli yhdenvertaisuudesta.....	13
1.3	Neuvottelukunnan perustaminen.....	14
2	Neuvottelukunnalle asetetut tavoitteet	16
3	Meneillään olevien uudistusten käsittely	18
3.1	Digitaalisten palvelujen ensisijaisuus.....	18
3.2	Digituen toimintamalli.....	20
3.3	Saavutettavuuslainsäädäntö.....	22
3.4	Valtioneuvoston selonteko tietopolitiikasta ja tekoälystä.....	23
4	Neuvottelukunnan esiin nostamat huomiot ja ehdotukset	25
4.1	Digitalisaatio ei saa syrjäyttää.....	25
	<i>Ehdotus 1. Perinteiset asiointitavat on turvattava</i>	28
	<i>Ehdotus 2. Selkokieleen ja selkeään kieleen tulee satsata</i>	28
	<i>Ehdotus 3. Käyttäjät otettava mukaan palvelujen suunnitteluun</i>	28
4.2	Digitaidot ovat uusia kansalaistaitoja.....	29
	<i>Ehdotus 4. Riittävästi resursoitu ja alueellisesti tasapuolinen digituki ulotettava kaikille</i>	30
	<i>Ehdotus 5. Verkkopalveluiden harjoittelualustat on saatava käyttöön</i>	31
	<i>Ehdotus 6. Kotouttamisessa on huomioitava maahanmuuttajien digitaidot</i>	32
	<i>Ehdotus 7. Kirjastojen ja järjestöjen yhteistyötä digiopastamisessa on vahvistettava</i>	32
4.3	Digipalveluiden saavutettavuudesta hyötyvät kaikki.....	33
	<i>Ehdotus 8. Digipalveluiden kognitiivinen saavutettavuus on varmistettava</i>	34
	<i>Ehdotus 9. Tarvitaan kansallista yhteistyötä saavutettavuuden turvaamiseksi</i>	35
4.4	Tunnistautumisen digipalveluihin tulee olla kaikille mahdollista.....	35
	<i>Ehdotus 10. Saavutettava vahva tunnistautuminen on taattava kaikille</i>	36
4.5	Digitaalisuus vaikuttaa ihmisten arkeen, mutta miten?.....	36
	<i>Ehdotus 11. Tarvitaan tutkimusta teknologian hyödyistä ja haitoista eri ihmisryhmille</i>	37
	<i>Ehdotus 12. Tarvitaan tutkimusta digiosallisuuden kehittämiskokeiluiden vaikutuksista</i>	38
5	Kohtaamiset ja toiminta	39
5.1	Kokoukset.....	39
5.2	Seminaarit ja keskustelutilaisuudet.....	39
5.3	Aamukahvitilaisuudet.....	41

6	Viestintä ja vaikuttaminen	42
6.1	Sosiaalinen media, blogi ja videot.....	43
6.2	Verkkouutiset.....	44
6.3	Vaikuttaminen.....	45
6.4	Yhteistyö Ylen kanssa	47
6.4.1	Nettiä ikä kaikki -kampanja: suunnittelu ja toteutus	47
6.4.2	Nettiä ikä kaikki -kampanja: arvio osallistumisesta	49
6.5	Saadut palautteet ja ideat.....	51
7	Tavoitteiden toteutuminen – missä onnistuttiin ja mitä kehitettävää	52
Liitteet	55
	Liite 1. Digi arkeen -neuvottelukunnan jäsenet ja sihteeristö	55
	Liite 2. Neuvottelukunnan kokoukset ja aamukahvit.....	57
Lähteet	63

LUKIJALLE

Kunta- ja uudistusministeri Anu Vehviläinen asetti Digi arkeen -neuvottelukunnan alkuvuodesta 2017. Alkuperäisen kaksivuotisen toimikautensa päätyttyä neuvottelukunta on koonnut tähän toimintakertomukseen tärkeimmät huomionsa digitalisaatioon liittyvistä haasteista kansalaisille sekä ehdotuksia ratkaisuiksi. Lisäksi mukana on kuvaus neuvottelukunnan toiminnasta.

Tulevaisuudessa digitalisaatiokehitys todennäköisesti kiihtyy. Julkisen hallinnon palveluiden saavutettavuuden, eettisyyden ja ihmislähtöisyyden huolet eivät katoa. Kun tavoitteena on rakentaa ihmiskeskeinen ja digitalisaatiota hyödyntävä Suomi, moniäänistä keskustelufoorumia, joka tuo kansalaisten ja erityisryhmien äänen esiin, tarvitaan jatkossakin.

Valtiovarainministeriössä tehty päätös jatkaa Digi arkeen -neuvottelukunnan toimikautta vuoden 2019 loppuun tuo tehdyille työlle jatkumoa yli vaihtuvan hallituskauden.

Kunnioittavasti Digi arkeen -neuvottelukunta luovuttaa kunta- ja uudistusministeri Anu Vehviläiselle toimintakertomuksensa toimikaudeltaan 8.3.2017–28.2.2019.

Digi arkeen -neuvottelukunnan jäsenet

28. maaliskuuta 2019 Helsingissä

1 Digitalisoinnin vaikutukset kansalaisyhteiskuntaan

Digi arkeen -neuvottelukunta päätettiin perustaa tilanteessa, jossa Suomi vuonna 2016 oli: julkisen hallinnon palvelujen digitalisointi eteni vauhdilla ja samalla oli herännyt huoli siitä, miten kansalaiset pysyvät muutoksen vauhdissa mukana. Kunta- ja uudistusministeri Anu Vehviläinen katsoi, että oli tarpeen perustaa yhteistyö- ja vuoropuhelukanava kansalaisjärjestöjen, tutkijoiden ja julkisten palvelujen digitalisoinnista vastaavan valtiovarainministeriön välille, jotta huolenaiheet tulisivat huomioituksi.

Yhteistyö- ja vuoropuhelukanava – ”yhteiskunnan korvat”

Jotta kaikki pystyisivät käyttämään tasavertaisesti digitalisaation tuomia mahdollisuuksia.

Neuvottelukunnan tekemät huomiot:

- Digitalisaatio ei saa syrjäyttää
- Digitaidot ovat uusia kansalaistaitoja
- Digipalveluiden saavutettavuudesta hyötyvät kaikki
- Tunnistautumisen digipalveluihin tulee olla kaikille mahdollista
- Digitaalisuus vaikuttaa ihmisten arkeen, mutta miten?

1.1 Kärkihanke ”Digitalisoidaan julkiset palvelut” toiminnan taustalla

Julkisen hallinnon palvelujen ja prosessien digitalisoinnilla on Suomessa pitkät perinteet. Ensimmäiset kansalliset tietoyhteiskuntastrategiat valmistuivat 1990-luvun lopulla, ja sen jälkeen jokaisella hallituskaudella on ollut omat tavoitteensa, digiohjelmansa ja sähköisen asioinnin kehittämishankkeensa.

Digitalisaatio on ollut pääministeri Juha Sipilän hallitusohjelman 2015–2019 läpileikkaava teema, joka on huomioitu jokaisessa hallituksen kärkihankkeessa. Julkisen hallinnon digitalisaatiota on toteutettu kunta- ja uudistusministeri Anu Vehviläisen johtamalla Digitalisoidaan julkiset palvelut -kärkihankkeella. Sen tavoitteena on ollut rakentaa julkiset palvelut käyttäjälähtöisiksi ja ensisijaisesti digitaalisiksi toimintatapoja uudistamalla.

Heinäkuussa 2016 kärkihankkeen osana käynnistyi AUTA-hanke, Autetaan asiakasta digitaalisten palvelujen käytössä. Se lähti kehittämään toimintamallia, jolla voidaan auttaa asiakkaita digitaalisten palvelujen käytössä. Hankkeen päätyttyä vuoden 2017 lopussa toimintamallin mukainen digituen kehittäminen on käynnistynyt alueellisilla piloteilla.

Hallitus teki syyskuussa 2016 osana julkisten palvelujen digitalisaation kärkihanketta linjauksen sähköisen asioinnin ja viestinvälityksen käyttövelvoitteesta. Tavoitteeksi asetettiin, että kansalaiset velvoitetaan vuonna 2018 siirtymään viranomaisasiointissa pois paperipostista ja sen sijaan käyttämään niin sanottua sähköistä postilaatikkoo (nykyinen Suomi.fi-viestit palvelu).

Seuraavaksi digitaalisten palvelujen käyttövelvoitetta oli tarkoitus laajentaa koskemaan kansalaisten sähköistä asiointia. Tätä varten päätettiin käynnistää tiekarttatyö niistä viranomaispalveluista, jotka jatkossa olisivat käytössä ensisijaisesti sähköisesti. Hallitus linjasi kuitenkin samassa yhteydessä, että lain tasolla turvataan asiointi muilla keinoilla heille, jotka eivät voi käyttää sähköisiä palveluita.

Syksyn 2016 aikana näistä teemoista heräsi voimakas kansalaiskeskustelu, jossa moni ilmaisi huolensa pärjäämisestä sähköisessä viranomaisasiointissa ja yleensäkin digitalisoidussa yhteiskunnassa.

1.2 Julkisessa keskustelussa huoli yhdenvertaisuudesta

Digitalisaation voi mieltää joko lisäävän yhdenvertaisuutta tai polarisoivan kansakuntaamme. Monen mielestä se tekee molempia. Siitä ei ole epäilystä, että digitalisaatio on mullistanut maailmaa muuttamalla toimintatapoja hyvin monella elämänalueella – digitalisaatio on siis tullut lähelle ihmisten arkea. Se koettiin ja koetaan pelottavana, ja tämä huoli purkautui syksyllä 2016 muun muassa mielipidekirjoituksina ja lehtijuttuina.

”Kuopiolaismies lopetti tietokoneen käytön ja taistelee digitalisaatiota vastaan”, kirjoitti Helsingin Sanomat jutussaan 19.11.2016.

*”Tietotekniikka tuottaa minulle jatkuvasti pientä päänvaivaa. (...) koneet ja ohjelmat eivät ”puhu” minulle (...) Jos ja kun tähän sotkuun lisätään vielä virallinen, oikeudellisia vaikutuksia ja kansalaisuusveloituksia sisältävä posti, ei hyvää seuraa.”
Mielipidekirjoitus: Eero Kaaja, Helsingin Sanomat 28.11.2016*

Jos ei osaa, halua, pysty tai uskalla käyttää digilaitteita, jää monen palvelun ulkopuolelle tai ainakin niiden käyttäminen on hankalampaa. Ulkopuolisuuden, kömpelyyden ja pelon tunteet lisäävät digisyrjäytymiskierrettä.

Uudenlaiset digitaaliset palvelut voidaan kokea etäisinä ja mutkikkaina. Ainakin ne vaativat opettelua ja uuden toimintatavan haltuunottoa. Jos voimavarat ovat muutenkin vähissä, voi tuntua helpommalta jättää tekniikka opettelematta, asiat hoitamatta. Tästä seuraa kierre, jonka pysäyttäminen on vaikeaa. Digimurros voi olla monella tavalla tuskallinen.

Digitalisaatio liitettiin myös taloudelliseen eriarvoisuuteen. Pienituloiset tai suoranaudessa köyhyydessä elävät ihmiset syrjäytyvät helpommin myös digitalisaatiosta, jos heillä ei ole mahdollisuutta laitteisiin, joiden avulla digipalveluja käytetään.

Vastataksaan kansalaisten huoleen kunta- ja uudistusministeri Anu Vehviläinen kutsui marraskuussa 2016 muun muassa vammais-, eläkeläis- ja sosiaali- ja terveysjärjestöjä neuvottelemaan sähköisistä palveluista ja digitalisaation arkipäiväistämisestä.

”Moni ihminen miettii, miten pystyn jatkossa hoitamaan asiani, kun julkisessa hallinnossakin tavoitellaan ensisijaisesti sähköistä asiointia. Pyöreän pöydän keskustelussa on tarkoitus nostaa kissa pöydälle ja puhua erityisesti sähköisten palvelujen kehittämiseen liittyvistä erityistarpeista”, korosti ministeri Vehviläinen tuolloin.

Ministeri Vehviläisen emännöimä niin sanottu Pyöreän pöydän keskustelu järjestettiin valtiovarainministeriössä 10.1.2017. Paikalla oli runsaasti eri järjestöjen edustajia tapaamassa

ministeriä. Tilaisuuden terveiset julkisen hallinnon sähköisten palvelujen kehittäjille voidaan tiivistää näin:

- Muista, että ”tavallista käyttäjää” ei ole olemassa.
- Tunnista omat oletuksesi ja stereotypiasi.
- Houkuttele. Älä koskaan pakota.
- Ota huomioon oppimisen erilaiset tavat.
- Muista, että ”uudistus” on monelle käyttäjälle kirosana.
- Painota turvallisuutta, yhteistyötä ja tukea.
- Palvele ihmistä.

1.3 Neuvottelukunnan perustaminen

Pyöreän pöydän tapaamisella valtiovarainministeriössä haluttiin myös valmistella Digi arkeen -neuvottelukunnan perustamista. Tarkoituksena oli muodostaa yhteistyö- ja vuoropuhelukanava kansalaisjärjestöjen, tutkijoiden ja julkisten palvelujen digitalisoinnista vastaavan valtiovarainministeriön välillä.

Ajatuksena oli, että neuvottelukunta voisi toiminnallaan lievittää digitalisointikeskustelun polarisoitumista ja tuoda tärkeitä näkökulmia sähköisen asioinnin kehittämiseen. Tavallisten ihmisten äänitorvena toimivat kansalaisjärjestöt haluttiin neuvottelukuntaan nostamaan käsittelyyn arjesta kumpuavia huolia, havaintoja ja myös ideoita digitalisaation tuomista uusista mahdollisuuksista digipalvelujen eri käyttäjäryhmille.

Digi arkeen -neuvottelukunnan kokoaminen toimikaudelle 8.3.2017–28.2.2019 käynnistyi helmikuussa 2017. Neuvottelukunta koottiin siten, että se edustaisi järjestökenttää ja tutkimusta mahdollisimman monipuolisesti niin, että erilaisten ihmisten tarpeet tulisivat huomioon otetuiksi. Valtiovarainministeriö asetti neuvottelukunnan 8.3.2017.

Neuvottelukuntaan valikoituivat jäseniksi edustajat seuraavilta tahoilta: Apuomena ry, Enter ry, HelsinkiMissio ry, Invalidiliitto ry, Kehitysvammaliitto ry, Kuluttajaliitto ry, Kynnys ry, Moniheli ry, Näkövammaisten liitto ry, SAMS – Samarbetsförbundet kring funktionshinder rf, Allianssi ry, Suomen Settlementiliitto ry, Suomen kirjastoseura ry, TIEKE – Tieto-yhteiskunnan Kehittämiskeskus ry, Valli – Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry, Työterveyslaitos, Vanhustyön keskusliitto ry, Tampereen yliopisto, Lapin yliopisto, Turun yliopisto ja Jyväskylän yliopisto sekä valtiovarainministeriö, oikeusministeriö ja sosiaali- ja terveysministeriö.

Puheenjohtajaksi pyydettiin Marttaliiton toiminnanjohtaja Marianne Heikkilää. Valtiovarainministeriön virkamiehistä koottiin sihteeristö tukemaan neuvottelukunnan työtä. Neuvottelukunnan ja sihteeristön kokoonpano kuvataan tämän raportin liitteessä 1.



Digi arkeen -neuvottelukunnan jäseniä ja kokouksessa vierailleita asiantuntijoita asetui yhteiskuvaan keväällä 2018. Kuva: valtiovarainministeriö

2 Neuvottelukunnalle asetetut tavoitteet

Kunta- ja uudistusministeri Anu Vehviläinen asetti Digi arkeen -neuvottelukunnan yhteistyö- ja vuoropuhelukanavaksi kansalaisjärjestöjen, tutkijoiden ja julkisten palveluiden digitalisoinnista vastaavan valtiovarainministeriön välille. Asettamispäätöksessä neuvottelukunnalle ja sen toiminnalle määriteltiin seuraavat tavoitteet:

Tukea digipalvelujen kehittämistä

Neuvottelukunnan tavoitteena on tukea digitaalisten palvelujen kehittämistä niin, että eri väestöryhmät pystyisivät käyttämään tasavertaisesti digitalisaation tuomia mahdollisuuksia.

Löytää uudenlaisia yhteistyön tapoja

Neuvottelukunnan työllä pyritään löytämään ja tukemaan myös uudenlaisia tapoja organisoida hallinnon ja kansalaisjärjestöjen välistä yhteistyötä.

Käsitellä uudistuksia

Neuvottelukunta käsittelee meneillään olevia uudistuksia ja neuvottelukunta voi myös itse nostaa esiin tärkeiksi katsomiaan asioita.

Tuoda tietoon tärkeitä huomioita

Neuvottelukunnan tehtävä on koota ja tuoda valtioneuvoston tietoon sellaisia huomioita ja näkökohtia, joiden huomioon ottaminen on välttämätöntä, tarpeellista tai suotavaa, kun digitaalisia palveluja kehitetään kaikkien ja kaikenlaisten ihmisten palvelukseen.

Toimia avoimesti

Varmistaakseen erilaisten tarpeiden ja näkökulmien mukana olon palvelujen kehittämisessä neuvottelukunta toimii avoimesti ja järjestää tilaisuuksia ja muita osallistavia

työskentelytapoja, joihin kutsutaan mukaan kansalaisjärjestökentän toimijoita ja hallinnon eri tahoja myös neuvottelukunnan kokoonpanon ulkopuolelta.

Neuvottelukunnan käynnistäessä toimintaansa keväällä 2017 sihteeristö valmisteli neuvottelukunnalle kyselyn, jonka pohjalta neuvottelukunta valitsi toimintansa tärkeimmät näkökulmat. Ne olivat

- yhdenvertaisuus palveluiden käytössä
- kansalaisten digiosaamisen turvaaminen
- asiakkaan kokema ja saama hyvä palvelu.

Kansalaisia tulisi tukea eri tavoin, jotta he selviytyvät itsenäisesti arjen tilanteissa ja saavat tarvitsemansa tuen niin digitaalisten palveluiden käytössä, kuin kaikkien muidenkin palveluiden käytössä.

Neuvottelukunnalle asetettuja tavoitteita ja valittuja näkökulmia ilmentämään kirkastettiin tuolloin seuraavat pääviestit:

- Sähköinen asiointi on asioiden hoitoa helpottava ja elämänlaatua kohentava mahdollisuus.
- Sähköiseen asiointiin järjestetään sopivia tukimuotoja eri käyttäjäryhmille.
- Sähköinen asiointi edistää kansalaisten itsemääräämisoikeuden ja yhdenvertaisuuden toteutumista.

3 Meneillään olevien uudistusten käsittely

Tavoitteidensa mukaisesti Digi arkeen -neuvottelukunnan yksi tehtävä on ottaa kantaa valtionhallinnossa meneillään oleviin uudistuksiin ja näin tukea sähköisen asioinnin kehittämistä asiakasystävälliseen suuntaan. Toimintakautensa aikana neuvottelukunta on käsitellyt useita valtiovarainministeriön esiin nostamia uudistuksia tai hankkeita.

3.1 Digitaalisten palvelujen ensisijaisuus

Digitaalisten palveluiden ensisijaisuuden edistäminen on osa Digitalisoidaan julkiset palvelut -kärkihanketta. Tavoitteena on tehdä sähköisestä asioinnista ja viestinvälityksestä ensisijainen, siis käytetyin tapa asioida julkisen hallinnon palveluissa.

Ensisijaisesti sähköisesti tarjottavien palvelujen tiekartta -työryhmä sai kesällä 2017 valmiiksi tiekartan, jolle oli koottu 112 viranomaisten tarjoamaa digitaalista asiointipalvelua. Ne olivat viranomaisten yhteinen tahdonilmaus palvella ensisijaisesti digitaalisesti ja tehdä se mahdollisimman hyvin. Ministeri Vehviläisen pyynnöstä työryhmä tuotti mallivaihtoehtoja sille miten sähköisen asioinnin, digipalvelujen käytön ja sähköisen viestinvälityksen ensisijaisuuteen voisi päästä. Työryhmä keskittyi erityisesti palvelujen käyttäjän näkökulmaan.

Sähköisellä viestinvälityksellä tai sähköisellä postilaatikolla esityksessä tarkoitettiin Suomi.fi -palvelun Viestit-palvelua. Työryhmän esityksessä oli kolme mallia kansalaisten ja yritysten ohjaamisesta sähköiseen viestinvälitykseen viranomaisten kanssa.

- Opt in -malli perustuu vapaaehtoisuuteen ja henkilökohtaiseen suostumukseen. Siinä kansalainen ohjattaisiin itse ottamaan sähköinen postilaatikko käyttöön ja aloittamaan sähköinen asiointi vapaaehtoisuuden pohjalta.

- Opt out -mallissa sähköinen asiointi tai sähköinen postilaatikko on annettuna oletuksena, jolloin kansalaisen tulee itse toimia aktiivisesti sen poistamiseksi (ns. Tanskan malli).
- Velvoittavuus-mallissa kansalainen velvoitetaan sähköiseen asiointiin tai sähköisen postilaatikon käyttöön. Irtisanoutuminen edellyttää perusteltujen kriteerien täyttymistä.

Syyskuussa 2017 neuvottelukunta käsitteli ministeri Vehviläisen toiveesta tiekarttatyöryhmän esityksiä. Neuvottelukunta ei käsittelyssään nostanut mitään malleista muita paremmaksi. Neuvottelukunnan kannanotossa korostuivat seuraavat asiat:

- Opt out -malli ei saanut kannatusta, koska on paljon ihmisiä, joilla ei ole mahdollisuutta kertoa, ettei halua viestinvälitystä sähköisesti. Neuvottelukuntaa mietitytti, miten käytännössä digiasioinnista irtisanoutuminen hoidettaisiin.
- Vapaaehtoisuus sai kannatusta erityisesti alkuvaiheen vaihtoehtona. Velvoittaminen sai osaltaan myös kannatusta, ja monet löysivät digiasioinnista paljon hyvää, kunhan palvelujen laatu ja muut käytön edellytykset ovat kunnossa.
- Neuvottelukunta korosti, että myös viranomaiset tulee velvoittaa muotoilemaan palvelut selkeiksi ja hyviksi, mikäli asiakkaat velvoitetaan niiden käyttöön.

Neuvottelukunnan kannanotto toimitettiin ministeri Vehviläiselle, ja se julkaistiin myös valtiovaraministeriön verkkosivustolla (www.vm.fi). Kannanoton lisäksi useat neuvottelukunnan jäsenjärjestöt antoivat lausunnon tiekarttatyöryhmän lainsäädännön ja toimintatapojen uudistamista käsittelevästä loppuraportista. Tammikuussa 2018 hallitus linjasi strategiaistunnossaan sähköisen asioinnin tavoitetilasta vuonna 2022. Strategiaistunnossa hallitus luopui aiemmin asettamastaan tavoitteesta, jonka mukaan kansalaiset olisivat vuoden 2018 aikana velvoitettuja ottamaan käyttöön Suomi.fi-viestit-palvelu.

Neuvottelukunta sai vuoden 2018 aikana myös tilannekatsaukset digitaalisten asiointipalvelujen toimintatapojen ja laatukriteeristön yhtenäistämisestä. Taustoituksessa tuotiin esiin miten Sipilän hallituskauden loppukaudella on edistetty digitaalisten palvelujen ensisijaisuutta kolmella tavalla:

- Lainsäädäntöä koskevilla toimilla. Hallituksen esitys (HE 60/2018) koskien lakia digitaalisten palvelujen tarjoamisesta annettiin eduskunnalle 3.5.2018. Professori Kalle Määttä tuotti selvityksen sähköisen asioinnin lainsäädännön nykytilasta ja muutostarpeista, joka luovutettiin ministeri Vehviläiselle elokuussa 2018.

- Sähköisen asioinnin ja viestinvälityksen toimintatavat -työryhmän esityksillä, joilla edistetään yhtenäisiä toimintatapoja viranomaisten digipalveluihin.
- Digitaalisten asiointipalvelujen palvelulaatutyöskentelyn tuloksilla, jotka sisältävät muun muassa sähköisten asiointipalvelujen yhtenäiset laatukriteerit.

Palvelulaatua koskevassa keskustelussa 18.4.2018 neuvottelukunta korosti digipalvelujen laatukriteeristön läpinäkyvyyttä. On tärkeää, että asiakas näkisi sekä kriteeristön että muiden asiakkaiden arviot palvelutapahtuman laadusta. Palvelun laatua ja kriteereitä miettiessä tulee huomioida, ettei kaikilla palveluilla ole samanlaiset käyttäjäryhmät. Palveluja ei siten voi arvioida samalla tavalla, eivätkä eri palveluiden käyttäjien vaatimukset ole välttämättä vertailtavissa keskenään. Käydyssä keskustelussa pyydettiin huomioimaan, ettei palvelussa ole kyse vain itse palvelutapahtumasta vaan koko palveluprosessista tapahtuman taustalla. Keskustelussa nousi esiin myös minimitason määrittäminen julkisen hallinnon palveluille.

Toimintatapojen yhtenäistämisen esittelyn yhteydessä 19.9.2018 keskusteltiin valtuuttamisen lokitiedoista ja kuultiin niiden olevan tulossa palveluun. Neuvottelukunta näki, että tilanne julkisen sektorin osalta tulee laajemminkin saada nykyistä paremmaksi eli asiakkaalla tulee olla nähtävillä mitä häntä koskevilla tiedoilla tehdään.

3.2 Digituen toimintamalli

Digituen toimintamalli kuvaa, miten digituen saatavuus Suomessa voidaan järjestää niiden henkilöiden auttamiseksi, jotka eivät osaa tai pysty käyttämään digitaalisia palveluja. Toimintamalli on syntynyt osana AUTA-hankkeen työtä, ja sitä käsiteltiin neuvottelukunnan kokouksessa marraskuussa 2017.

Digituen toimintamalli on kehitetty moniin toimijoihin ja vahvaan yhteistyöhön rakentuvaksi. Sen on ajateltu muotoutuvan joustavasti rinnan yhteiskunnan digitaalisen kehittämisen kanssa sekä ottavan huomioon muutokset digituen tarpeissa ja muodoissa.

Digituen toimintamallin kuvaamat roolit:

- Väestörekisterikeskus toimisi digituen tuottajien tukena ja kehittää digitukea valtakunnallisesti. Sen rooliin sisältyy mm. koulutusten tarjoaminen digituen tuottajille ja hyvien digituen käytäntöjen

kokoaminen. Tavoitteena on näin kehittää ympäri Suomen tarjottavan tuen yhtenäisyyttä ja laatua.

- Maakunnille on kaavailtu digituen alueellisen koordinoijan ja kehittäjän rooli. Maakunta arvioisi alueellisen digituen tarpeen ja kokoaisi alueellisen digituen tuottajien verkoston. Tällä pyritään varmistamaan digituen saatavuus ja löydettävyyys alueelliset erityispiirteet huomioiden. Alueellinen toiminta käynnistettiin piloteilla. Niiden avulla haetaan kokemuksia ja hyviä käytäntöjä digituen verkoston kokoamisesta ja sen toimivuudesta. Tavoitteena on laajentaa toimintamallin alueellinen toiminta koko Suomeen, jotta kaikilla kansalaisilla olisi mahdollisuus saada tasalaatuista ja kattavaa digitukea arjen ongelmatilanteisiin.
- Valtiovarainministeriö jatkokehittää digituen valtakunnallista toimintamallia, ohjaa Väestörekisterin toimintaa digituen toimeenpanijana sekä vastaa lainsäädäntöön tulevista muutoksista.

Neuvottelukunta käsitteli toimintamallia työpajassa kokouksessaan 18.9.2017. Tarkastelussa oli digituen sisältö, digituen tavoitavuus ja kattavuus sekä järjestöjen rooli digituen tarjoajina.

Neuvottelukunta totesi, että digituelle on selkeä tarve ja että järjestöt ovat huomattava toimija digituen antamisessa. Digituen rakenteiden luominen ja mallissa esiteltyjen eri roolien selkeyttäminen ovat tarpeen.

Nähtiin hyvänä, että toimintamallissa hyödynnetään nykyisiä digitukea antavia toimijoita, mutta samalla tiedostettiin, että asiakkaan näkökulmasta digituen tuottajien kenttä on hyvin pirstaloitunut. Tähän tarvitaan selkeää koordinaatiota ja yhtenäistä toimintamallia.

Resursoinnissa tulisi ottaa nykyistä paremmin huomioon tukea antavat järjestöt sekä muut vapaaehtoistoimijat. Järjestöjen toiminta on usein projektiluontoista, jolloin jatkuvuuden turvaaminen on haasteellista. Neuvottelukunnassa toivottiin pysyvää ja jatkuvaa rahoitusta toiminnan turvaamiseksi.

Huomioitiin myös sovellusten kehittämiseen liittyvät ongelmat. Digitukea antavien tahojen kokemuksen mukaan yksi suurimmista digitaalisten laitteiden käytön esteistä on sovellusten nopea vaihtuvuus ja käytön hankaluus. Jos sovellukset rakennettaisiin kerralla helppokäyttöisiksi, tuen tarve vähenisi.

Neuvottelukunta toi esille, että kotona opastamista käsitellään liian vähän ja että siihen liittyy erilaisia haasteita verrattuna muihin digituen muotoihin, kuten opastettavan ja opastajan oikeusturvaan liittyvät kysymykset.

Alueellisen digituen saatavuus ja kattavuus ovat haasteellisia suurten alueellisten erojen takia. Neuvottelukunta korosti alueellisen koordinaation ja paikallisen toiminnan tukemisen merkitystä. Tärkeää on myös arvioida miten digituen malli tavoittaa tukea kaipaavat kansalaiset, ja onko se riittävä tukemaan taitojen jatkuvaa kehittämistä ja ylläpitämistä.

Todettiin myös, että vertailumaissa ei ole digituen tapaista valtakunnallista toimintamallia ja Suomi on tässä toiminnassa pioneerin roolissa.

3.3 Saavutettavuuslainsäädäntö

Saavutettavuusdirektiivi tuli voimaan 22.12.2016. Siihen liittyvän kansallisen lainsäädännön valmistelua ja etenemistä esiteltiin neuvottelukunnalle sen kokouksessa tammikuussa 2018. Hallituksen esitystä laiksi digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (HE 60/2018 vp) ei vielä tuolloin oltu annettu eduskunnalle. Neuvottelukunnalta toivottiin erityisesti näkemyksiä lain vaikutusten arviointiin yleisesti, lain vaikutukseen perusoikeuksien toteutumiseen ja siihen miten yleistä tietoisuutta ihmisten oikeuksista saavutettaviin palveluihin voitaisiin lisätä.

Neuvottelukunnan kannanotto saavutettavuuslainsäädäntöön

Neuvottelukunta totesi, että saavutettavuusdirektiivin toimeenpaneva laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta edistää perusoikeuksien toteutumisen mahdollisuutta sekä yhdenvertaisuutta. Saavutettavuuden huomioiminen edistää myös vammaisten oikeuksia. Vaikka vain osa järjestöistä kuuluu lain soveltamisalaan, keskustelussa todettiin, että neuvottelukunnan edustamat organisaatiot voisivat olla edelläkävijöitä verkkosivustojensa saavutettavuuden suhteen. Kaikista tärkeintä on panostaa sellaisiin sivuihin ja palveluihin, joita ihmiset tarvitsevat arkensa elämiseen.

Keskustelussa nostettiin esiin tunnistautumisvälineiden saavutettavuus ja se tullaanko saavutettavuusdirektiivin vaatimukset kohdistamaan kansallisessa lainsäädännössä myös tunnistuspalveluihin. Hallituksen lakiehdotuksessa, jossa saavutettavuusvaatimuksista säädetään, tunnistuspalvelut ovat osana soveltamisalaa. Koska saavutettavuusvaatimukset koskevat vain verkossa olevia palveluita, fyysiset tunnistamisessa käytettävät välineet (esimerkiksi tunnuslukulistat) eivät kuulu lain soveltamisalaan. Valmisteilla oleva esteettömyysdirektiivi tulee todennäköisesti tuomaan ratkaisun tähän haasteeseen.

Neuvottelukunta kiinnitti huomiota siihen, että hallitukselle annettavan esityksen mukaan laki ei tule koskemaan Yleisradiota. Tätä pidettiin ongelmallisena ottaen huomioon Ylen rahoituspohjan ja roolin julkisen yleisradiotoiminnan harjoittajana. Yle on jätetty lain

ulkopuolelle siksi, että sille ei haluttu aiheuttaa kielteistä kilpailuasemaa yksityiseen media-alaan verrattuna. Yksityiset toimialat eivät kuulu lain soveltamisalaan.

Neuvottelukunta tunsu huolta kognitiivisesta saavutettavuudesta, jolle saavutettavuusdirektiivi ja sen pohjalta syntyvä lainsäädäntö eivät aseta vaatimuksia. Miten siis varmistetaan, että julkisen hallinnon sivustojen helppokäyttöisyys ja sisältöjen ymmärrettävyys toteutuvat?

Neuvottelukunta nosti esiin myös sen, että lakiesityksessä lain vaikutusten arviointi lapsen asemaan oli melko vajaa. Lakiluonnoksen oltua lausuntokierroksella 19.1.–1.3.2018 tätä osuutta täydennettiin lain perusteluihin. Lakiesitys hyväksyttiin eduskunnassa 12.2.2019 ja laki tulee voimaan 1.4.2019.

3.4 Valtioneuvoston selonteko tietopolitiikasta ja tekoälystä

Valtiovarainministeriön asiantuntija esitteli 19.9.2018 neuvottelukunnalle Eettistä tietopolitiikkaa tekoälyaikakaudella -selonteon valmistelua. Selonteossa luodaan linjauksia koko talouden ja yhteiskunnan kattavasta tietopolitiikasta. Selonteko on tuotettu yli 200 toimijan avoimessa verkostossa. Selonteko annettiin eduskunnalle loppuvuodesta 2018 (VNS 7/2018 vp).

Alustuksessa kerrottiin, että tekoäly on sidoksissa tiedon laatuun. Näin ollen tietopolitiikkaa sekä tekoälyä on keskeistä pohtia rinnakkain. Tekoälyyn liittyvässä keskustelussa etiikka ja eettiset kysymykset ovat nousseet keskiöön. Todettiin, että neuvottelukunnalla on mahdollisuus osallistua valmisteluun muun muassa eri tapahtumien kautta.

Neuvottelukuntaa haastettiin pohtimaan tuleeko asiakkaan tietää puhuuko hänelle ihminen vai kone. Vastauksissa korostui, että on eettisesti oikein tietää, onko asiakaspalvelun taustalla kone vai ihminen. Puheenvuoroissa kuitenkin todettiin, että asiaa voi tulkita eri tavoin asiasta riippuen. Kone voi vastata rutiinitehtävissä, mutta jos kyseessä on henkilökohtaisempi, sensitiivisempi tai hyvin haastava asia, asiakkaan tulee tietää, onko kone vai ihminen vastaamassa. Kuluttajan kannalta keskeistä on, että organisaatio vastaa joka tapauksessa sekä koneen että ihmisen antamista vastauksista.

Keskustelussa todettiin, että on hienoa saada tietopolitiikan osalta uudenlaisia näkökulmia tulevaan hallitusohjelmaan. Pidettiin mahdollisena, että tietopolitiikka nousee yhdeksi keskustelunaiheeksi kevään 2019 eduskuntavaaleissa.

Keskustelussa pohdittiin tekoälyn eettisiä kysymyksiä, kuten vastuuta tekoälyn tekemistä päätöksistä. Nostettiin esiin myös moraalinen kysymys siitä, että jo tänä päivänä algoritmit tekevät tulkintoja, diagnooseja ja uutisia ilman, että ihmiset tietävät tästä mitään.



Digi arkeen -neuvottelukunta keskusteli 14.11.2018 ministeri Vehviläisen kanssa ja toi esiin digitalisaatioon liittyviä havaintojaan. Moniheli ry:n edustaja Svetlana Chistyakova kertoi maahanmuuttajien tilanteesta. Kuva: valtiovarainministeriö

4 Neuvottelukunnan esiin nostamat huomiot ja ehdotukset

Digitalisaatio on mullistanut maailmaa muuttamalla toimintatapoja monella elämän-alueella. Se on sujuvoittanut ja keventänyt useita palveluja ja prosesseja. Digipalvelut ja digitalisaatioon liittyvät palvelujärjestelmät voivat kuitenkin myös eriarvoistaa ja syrjäyttää ihmisiä tai ryhmiä, joilla on puutteelliset valmiudet käyttää tai omaksua sähköisiä palveluja.

Digipalveluiden kehittyessä kovalla vauhdilla monelle voi myös käydä niin, että juuri kun oppii käyttämään yhtä järjestelmää, se vaihtuu toiseen tai päivittyy uuteen versioon. Uuden opettelu vie harjaantumattomalta käyttäjältä runsaasti aikaa ja energiaa.

Digi arkeen -neuvottelukunta on koko työskentelykautensa ajan johdonmukaisesti kiinnittänyt huomiota niihin ihmisryhmiin, joilla on huomattu olevan erityisiä haasteita pysyä mukana digiajassa. On kuitenkin syytä todeta, että jokaisessa ryhmässä on myös henkilöitä, joilla on erinomaiset digitaidot. Tämä kuvaa hyvin yhteiskuntaa kaiken kaikkiaan – meillä jokaisella on erilaisia kykyjä, valmiuksia ja avuntarpeita digitalisaatioon liittyen.

Onkin tärkeää, että jokainen pidetään yhteiskunnan kehityksessä mukana ja että jokainen saa apua sitä tarvitessaan. Neuvottelukunta esittää, että alla kuvatut ehdotukset ja johtopäätökset tulisi ottaa huomioon ja edistettäväksi palveluiden digitalisaation edetessä Suomessa.

4.1 Digitalisaatio ei saa syrjäyttää

Digitalisaatio voi lisätä monen mahdollisuuksia osallistua yhteiskunnalliseen keskusteluun ja muuhun toimintaan, kunhan kynnyksien laitteiden hankintaan, käyttöön ja uusien taitojen opetteluun ei muodostu liian korkeaksi. Digitalisaation mahdollisuudet esimerkiksi terveydenhuollon, kaupan ja oppimisen sektoreilla ovat valtavat. Tekoäly ja robotiikka helpottavat jo nyt ja tulevat entisestään helpottamaan monia asioita, joiden hoitamiseen ihmisellä menee paljon aikaa sekä energiaa.

Digitaidot ja -laitteet voivat tuoda elämään uusia mahdollisuuksia. Yhteydenpito sukulaisiin ja ystäviin monipuolistuu, kiinnostuksenkohteista löytyy rajattomasti tietoa, tv-ohjelmien katselu tai viranomaisasiointi onnistuu itselle sopivaan aikaan. Moni henkilö, joka jäisi muuten ilman kontakteja kanssaihmiin, voi laajentaa elinpiiriään merkittävästi digitalisaation myötä. Esimerkiksi vaikeasti vammaisen henkilö, jonka liikkuminen edellyttää esteetöntä matkaketjua ja taksikyytiä avustajan kanssa, pystyy osallistumaan sellaisiin tilanteisiin, joihin ei syystä tai toisesta järjesty pääsyä paikan päälle.

Erilaiset fyysiset rajoitteet, kielelliset haasteet, sairaudet, heikko taloudellinen tilanne ja vaikkapa tietoverkkojen katvealueet voivat kuitenkin vaikuttaa siihen, että ihmiset putoavat niin sanotusta digikelkasta. Jos ei osaa, halua, pysty tai uskalla käyttää digilaitteita, jää monen palvelun ulkopuolelle, tai ainakin niiden käyttäminen on hankalampaa.

Neuvottelukunta pitää tärkeänä, että ihmisten erilaisuus ja tarpeiden moninaisuus huomioidaan julkisten hallinnon palvelujen kehittämisessä, jotta digitalisaatio ei lisäisi syrjäytymistä ja eriarvoistumista.

Digisyrjäytymisen taustalla voi olla monia tekijöitä.

Terveys

Monilla ihmisillä on terveydellisiä syitä, joiden vuoksi digilaitteiden käyttö on vähäistä tai sitä ei tapahdu lainkaan. Henkilöt, joilla on erilaisia fyysisiä rajoitteita, voivat kokea sähköisten palveluiden käyttämisen vaikeana tai vähintään mutkikkaana. Näkö- ja kuulovamaiset voivat tarvita erilaisia apuvälineitä pystyäkseen käyttämään digitaalisia palveluita, samoin monet liikuntavammaiset.

Eryityisesti iäkkäillä ihmisillä näön, kuulon tai motoriikan ongelmat voivat estää sähköisen asioinnin, tai tehdä siitä niin mutkikasta, että se tuntuu pelottavalta ja epäluotettavalta.

Ikä

Varsinkin ikääntyneissä ihmisissä on paljon niitä, jotka eivät työelämässä ollessaan ole käyttäneet tietotekniikkaa. Suomessa on yli 65-vuotiaita noin 1,18 miljoonaa. Tilastokeskuksen arvion mukaan (2017) heistä noin 500 000 ei käytä tietotekniikkaa lainkaan. Neuvottelukunnan vanhusjärjestöt arvioivat, että niistä 600 000, jotka käyttävät tietotekniikkaa, suuri osa tarvitsee opastusta ainakin ajoittain. Internetin käyttämisen osalta ero 65–74-vuotiaiden ja 75–89-vuotiaiden välillä on suuri: nuoremmassa ikäryhmässä kolme neljästä hyödyntää internetiä, kun taas vanhemmassa ryhmässä sen tekee vain reilu kolmasosa.

Vaikka monet nuorista käyttävät digilaitteita sujuvasti, he eivät välttämättä ole taitavia viranomaisten digipalveluiden äärellä. Se voi koitua nuorelle ongelmaksi, kun hänen pitää itse hoitaa asioitaan. Tiedämme, että osa nuorista on syrjäytynyt tai syrjäytymisvaarassa. Suomessa on arviolta 70 000 työn ja koulutuksen ulkopuolella olevaa nuorta (NEET-nuoret), jotka ovat pudonneet yhteiskunnan ulkopuolelle. (Mesaatio.fi) Kun lasten ja nuorten osallisuutta kehitetään, on tärkeää muistaa erityisen haavoittuvassa asemassa olevat, joita voi olla vaikea saada digitaalisten palveluiden tai edes chattien pariin. Lapset voivat osata teknisesti käyttää digitaalista palvelua, mutta eivät välttämättä ymmärrä sitä. Alaikäisten osallisuutta vaikeuttaa myös vahvaan tunnistautumiseen liittyvät haasteet.

Kieli

Hallintolain (434/2003) mukaan viranomaisella on velvollisuus käyttää asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä, mutta selkokielen käyttöä siinä ei ole määritetty. Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta toimeenpanee saavutettavuusdirektiivin. Hallituksen esityksessä (HE 60/2018 vp) lain perusteluosiossa selkokieli mainitaan, mutta on epäselvää missä määrin selkokieltä vaaditaan käytettäväksi julkisen hallinnon palveluissa.

Selkokielisistä palveluista ja verkkosisällöistä, ruotsinkielisille lättläst, hyötyvät muun muassa maahanmuuttajat, nuoret ja ikäihmiset sekä henkilöt, joilla on kognitiivisia haasteita. Neurobiologisten syiden ja kielitaidon heikentymisen lisäksi selkokieltä tarvitsevat he, joilla suomi tai ruotsi ei ole äidinkieli.

Selkokielen lisäksi digitaalisissa ratkaisuisa on otettava huomioon eri kieliversiot. Esimerkiksi ruotsinkielisissä versioissa ei aina riitä, että teksti käännetään ruotsin kielelle. On otettava huomioon ruotsinkieliset palvelupolut, jotka saattavat poiketa suomenkielisistä palvelupoluista. Jos näin ei tehdä, saattaa palvelu jäädä saavuttamattomaksi ruotsinkieliselle asiakkaalle. Kun on kysymys käännöksestä, on satsattava laatuun. Digitaalisten palvelujen kieliversiot ja käännökset tulisi testauttaa käyttäjillä.

Talous

Syrjäytyminen voi alkaa esimerkiksi työttömyydestä, jonka aikana maksuvalmius heikenee ja talousahdinko kasvaa. Sairastuminen sekä lääke- ja lääkärikustannusten nousu voivat romuttaa talustilanteen lopullisesti. Voimavarojen uupuessa itsestä huolehtiminen voi jäädä vähemmälle eikä välttämättä ole enää energiaa opiskella uusia palvelukonsepteja tai toimintamalleja.

Pienituloiset, suoranaudessa köyhyudessa elävät ihmiset syrjäytyvät helpommin myös digitalisaatiosta, jos heillä ei ole varaa laitteisiin, joiden avulla digipalveluja käytetään, tai rahaa maksaa verkkoliittymästä. Pienituloiset henkilöt hyötyisivät avoimista tietoverkoista.

Ehdotus 1. Perinteiset asiointitavat on turvattava

On ilmeistä, että kaikkia ei saada asioimaan sähköisesti joko siksi, että se on heille mahdonta tai siksi, että he eivät halua tai osaa. Digikanavien lisäksi on siis turvattava vaihtoehtoiset asiointikanavat (puhelin- ja tiskiasiointi) sekä viranomaisille taloudelliset resurssit näiden palvelujen tuottamiseksi.

Osallisuuden tunne yhteiskunnan täysipainoisena jäsenenä ja itsenäinen suoriutuminen ovat jokaiselle tärkeitä. Moni tarvitsee henkilökohtaisia kohtaamisia.

Ehdotus 2. Selkokieleen ja selkeään kieleen tulee satsata

Selkokieli on suomen kielen muoto, joka on mukautettu sisällöltään, sanastoltaan ja rakenteeltaan yleiskieltä luettavammaksi ja ymmärrettävämmäksi, vastaavan ruotsinkielen muoto on lättläst. Selkokielen tarve on kasvanut viime vuosina (Selkokeskuksen tarvearvio 2019).

Yksi syy sille on muistisairauksien yleistyminen väestön ikääntyessä. Kun pyrkimyksenä on pitää vanhukset kotona mahdollisimman pitkään, korostuu tarve selkokielisille ohjeille ja muulle materiaalille. Ne auttavat pärjäämään itsenäisesti arjessa. Toisena syynä on maahanmuuttajien määrän kasvu. Suomea opettelee toisena kielenä kasvava joukko aikuisia, joille selkokieli on hyvä tapa päästä sisälle suomalaiseen yhteiskuntaan ja oppia suomen kieltä. Kolmantena syynä voidaan mainita erityisoppilaiden määrän kasvu. Erityisoppilaissa on paljon henkilöitä, joilla on kielellisiä erityisvaikeuksia ja joille selkokieliset materiaalit voivat toimia hyvin esimerkiksi lukuintoa nostattamassa.

Olisikin tärkeää, että viranomaiset pitävät huolen, että niiden verkkosivustot ja -palvelut käyttävät selkeää, helposti ymmärrettävää kieltä ja soveltuvien osien sisältävät selkokielisiä ohjeita. Selkeään kieleen ja selkokieleen satsaaminen edellyttää myös resursointia.

Ehdotus 3. Käyttäjät otettava mukaan palvelujen suunnitteluun

Esimerkiksi KUMOUS-hankkeessa (Saari ja muut 2018) on saatu hyviä kokemuksia siitä, että ikääntyneet itse osallistuivat heille tarkoitetun teknologian suunnitteluun ja käyttöön. Tällä saadaan varmistettua, että palvelu tai laite ottaa huomioon ikääntyneiden tarpeet ja valmiudet käyttää tuotetta tai palvelua. Ikääntymiseen liittyvien olettamusten ja ennakkoluulojen murtaminen on tärkeää, kun teknologiaa suunnitellaan ja markkinoidaan.

Myös muiden ns. haavoittuvien käyttäjäryhmien huomioiminen palvelumuotoilussa on tärkeää. On syytä selvittää miten esimerkiksi näkövammaisen, kognitiivisia vaikeuksia omaava henkilö tai liikuntarajoitteinen kokee digitaalisen palvelun tai tuotteen.

Suositus käyttäjien osallistamisesta koskee laitevalmistajia, teknologiaa hyödyntäviä palveluntuottajia ja molempia markkinoivia tahoja. Suunnittelijoiden tulee kiinnittää huomiota laitteiden ja sovellusten helppokäyttöisyyteen sekä laitteiden integroinnin helpouteen. Teknologian käyttöönotosta huolehtivien tulee varmistaa, että käyttäjät tutustutaan uuteen teknologiaan mielekkäiden sisältöjen kautta. Lähtökohtana tulee olla, että digitaalisen palvelun tai teknologian vaikeakäyttöisyys yksittäisille kuluttajille ei ole käyttäjien osaamisen ongelma, vaan kyseessä on hyödykkeen huono suunnittelu. Asiakkaiden osallistamisesta suunnitteluun hyötyvät kaikki ikäryhmät.

4.2 Digitaidot ovat uusia kansalaistaitoja

Neuvottelukunta pitää tärkeänä, että suomalaisten digitaitoja parannetaan, jotta kukaan ei vastoin omaa tahtoaan jäisi digitaalisten palvelujen hyötyjen ulkopuolelle.

Nykyisessä tilanteessa, jossa virastojen ja muiden palveluntarjoajien konttoriverkko kuituu ja kasvokkain tapahtuva asiointi vähenee, kaikilla tulee olla mahdollisuus hyödyntää digitaalisia palveluja esimerkiksi viranomais- ja pankkiasioinnissa. Digitaitoja tarvitaan enenevässä määrin myös kotiympäristössä: esimerkiksi Internet of Things vaatii digiosaamista kodin laitteiden käyttämiseksi. Myös lisääntyvät sähköiset hyvinvointi- ja terveysteknologian palvelut edellyttävä digitaitoja. Kotona ratkottava pulma voi koskea verkkoyhteyttä tai esimerkiksi isokokoista digilaitetta, tai opastusta tarvitseva voi olla liikuntarajoitteinen. Joskus pienikin ongelma voi estää asiointin etenemisen.

Kaikilla ei tarvittavia digitietoja ja -taitoja ole. Tarkkaa tietoa ei ole kuinka monelta digitaidot puuttuvat tai ovat niin puutteelliset, ettei itsenäinen asiointi verkossa onnistu. Joidenkin arvioiden mukaan Suomessa saattaa olla jopa miljoona digituen tarvitsijaa.

SeniorSurf-opastuspaikkakartoituksen (H. Kiuru, Vanhustyön keskusliitto ry, 2017) mukaan, eniten opastusta kysytään laitteista, sovelluksista, käyttöjärjestelmistä, nettiyhteyksistä, sähköpostista, tiedon hausta, virustorjunnasta ja tietoturva-asioista. Nämä edellä mainitut asiat tulee hallita ennen kuin julkisten sähköisten palvelujen ja esimerkiksi verkkopankin käyttäminen onnistuu. Opastustoimintakartoitukseen vastasi runsaat 80 toimijaa, jotka järjestävät senioreille suunnattua digiopastusta. Myös kirjastojen oma kysely on tuottanut vastaavaa tietoa.

Digituki, myös digiopastukseksi ja digineuvonnaksi kutsuttu, on hyvä ratkaisu niiden avuksi, jotka ovat kiinnostuneita harjoittelemaan netissä liikkumista, tietokoneiden, tablettien ja älypuhelimien käyttöä ja digipalvelujen hyödyntämistä. Digitukea antavien

järjestöjen kokemus on, että suurin osa kaiken ikäisistä ihmisistä haluaa ja pystyy oppimaan, kunhan motivointi, opastus ja tarvittaessa taloudellinen tuki ovat kunnossa.

Ihmiset oppivat eri tavoilla. Siksi digitukeakin tulisi olla tarjolla useassa eri muodossa ja paikassa, myös kotona.

Digitukea on jo pitkään antaneet maksuttomasti esimerkiksi lukuisat kansalaisjärjestöt, joissa opastuksesta vastaavat suuremmalta osin vapaaehtoiset. Lisäksi digitukea antavat monet kirjastot, kansalais- ja työväenopistot sekä jotkut yritykset. Digituen löytämiseksi on tärkeää, että tukea tarvitsevat ja heidän läheisensä tietävät mistä luotettavaa opastusta saa. Tämän helpottamiseksi Vanhustyön keskusliiton SeniorSurf-toiminta on koonnut digituen opastuspaikat valtakunnalliselle kartalle seniorsurf.fi-sivustolle. Digitukipalveluja kootaan myös Suomi.fi-sivustolle.

Myös pankit ja viranomaiset ovat heränneet järjestämään digipalveluidensa käyttämiseen liittyvää opastusta. Tämä on hyvä suuntaus.

Rinnalle kuitenkin tarvitaan pankkipalvelujen ja muiden välttämättömyyspalveluiden digitaalisia harjoittelualustoja enemmän kuin niitä tällä hetkellä on tarjolla. Lisäksi harjoittelualustoja tarvitaan digituen tehokkaaseen ja turvalliseen toteuttamiseen.

Ehdotus 4. Riittävästi resursoitu ja alueellisesti tasapuolinen digituki ulotettava kaikille

Valtakunnallinen digituen malli, jonka avulla parhaillaan kehitetään kansalaisten osaamisen tasoa laitteiden ja palveluiden käyttäjinä, rakentuu hyvin monitoimijaisen verkoston varaan, koostuen kirjastoista, järjestöjen vertaistuesta, aikuiskoulutuksesta, kehittämiskokeiluista sekä julkisten ja yksityisten palveluiden omasta palveluohjauksesta ja digineuvonnasta.

AUTA-hankkeen loppuraportissa arvioidaan, että tulevaisuudessakin järjestöillä on keskeinen rooli kansalaisille tarjottavana digituen tuottajina.

Neuvottelukunta pitää tärkeänä, että digituki on kaikille kansalaisille alueellisesti tasapuolista. Alueet eroavat toisistaan ikärakenteen, kielen ja tuen saatavuuden osalta, minkä seurauksena yhdellä alueella toimiva ratkaisu ei ehkä toimi toisella.

Erittäin tärkeää on myös, että digitukea antavilla toimijoilla on riittävät toimintaresurssit ja että toiminnalla on jatkuvuutta. Lyhytaikaisen rahoituksen turvin on vaikea tehdä pitkäjänteistä opastustoimintaa ja kehittää sitä.

Myös Itä-Suomen yliopistossa käynnissä olevan ACCESS-hankkeen kysely antaa viitteitä siitä, että kolmas sektori kaipaa rahallista tukea, mikäli digiopastus roolitetaan vahvasti

järjestöille. Monet hankkeen kyselyihin vastanneista pitivät tärkeänä, että valtio ja kunnat ottaisivat suuremman roolin digituen antamisesta.

Koska teknologia muuttuu koko ajan, on myös opastajien osaamisesta huolehdittava. Vuorovaikutus digitukea antavien tahojen ja palvelun tarjoajien välillä on tärkeää, jotta varmistetaan tiedon kulku molempiin suuntiin. Tämän edistämässä tärkeässä roolissa ovat digitukea ja digituen kehittämistä koordinoivat tahot.

Ehdotus 5. Verkkopalveluiden harjoittelualustat on saatava käyttöön

Neuvottelukunta tuo esille huolensa siitä, että monesta välttämättömyyspalvelusta (esimerkiksi pankki- ja joukkoliikennepalvelut) puuttuu digitaalinen harjoittelualusta. Digitukea antavat toimijat ovat todenneet, että vain hyvin harvaan viranomaisen tai pankin digitaaliseen palveluun pääsee tutustumaan demoympäristössä.

Monille verkko näyttäytyy turvattomana paikkana, mikä vähentää halua antaa omia tietoja digipalveluun. Kun kaikki enter-näppäimen painamisesta alkaen on uutta, on tärkeä päästä itse kokeilemaan. Digitaalisten harjoittelualustojen puute on ongelma myös silloin, kun opastustilanteessa haluaisi näyttää toiselle, miten tunnistautumista vaativa palvelu toimii.

Opastajaa ei voi velvoittaa käyttämään omia pankkitunnuksiaan tai muuta henkilökohtaisia tunnistautumisen välinettä. Opastusta saavan taas ei tule antaa omia pankkitunnuksiaan opastajalle. Ilman harjoittelualustaa ei henkilökohtaisia tietoja sisältävien palvelujen käyttöä voi opastaa niin, että tietosuojaja ja opastettavan yksityistiedot säilyvät turvassa. Neuvottelukunnassa käytyjen keskustelujen seurauksena Kuluttajaliitto tuotti Kirjastoseuralle ohjeen digineuvonnan juridisista reunaehdoista tueksi henkilöille, jotka antavat digitukea kirjastoissa.

Erittäin huolestuttavaa on, että ikäihmisistä noin joka viides on luovuttanut omat pankkitunnuksensa toiselle henkilölle, koska ei itse pysty palvelua käyttämään (Vanhus- ja lähimmäispalvelun liiton Ikäteknologiakeskuksen kysely 2018).

Itsemääräämisoikeuden kannalta on tärkeää, että kansalainen voi halutessaan hoitaa omat pankki- ja viranomaisasiansa. Se, että päätyy jakamaan omat pankkitunnuksensa toiselle, kun tuntuu, ettei muuta vaihtoehtoa ole, altistaa väärinkäytöksille. Se myös asettaa ihmiset keskenään eriarvoiseen asemaan digitaitojen mukaan. Lisäksi digineuvontaa antavien vapaaehtoisten on voitava työskennellä turvallisessa ympäristössä ja toimivien työvälinein.

Toimivien harjoitusalueiden luominen ja ylläpito toki aiheuttavat kustannuksia sähköisen palvelun tarjoajalle. Neuvottelukunta peräänkuuluttaa, että kustannuslaskelmissa tulee

huomioida säästöt, jotka saadaan onnistuneesta sähköisen palvelun käyttämisestä. On syytä olettaa, että kasvotusten tai puhelimitse tapahtuvan neuvonnan tarve vähenisi.

Verkkopalveluja tarjoavien julkisten ja yksityisten palveluiden tulee huolehtia, että vähintään välttämättömyyspalveluissa on tarjolla kansalaisten ja digituen tarjoajien käytettäväksi hyvälaatuiset harjoittelualustat, jotka eivät edellytä tunnistautumista omilla tunnuksilla vaan harjoittelutunnuksilla.

Ehdotus 6. Kotouttamisessa on huomioitava maahanmuuttajien digitaidot

Maahanmuuttajat ovat suuri ja kasvava ryhmä Suomessa. Vuoden 2017 lopussa seitsemän prosenttia väestöstä oli ulkomaalaistaustaisia (384 123 henkilöä) (Tilastokeskus). Monet maahanmuuttajat törmäävät digitaalisten palveluiden käytön haasteisiin ja tarvitsevat digitukea.

Maahanmuuttajien osallisuutta yhteiskunnassa edistetään kotouttamistoimilla, joiden tarkoituksena on saada maahanmuuttajat suomalaisen yhteiskunnan aktiivisiksi jäseniksi. Neuvottelukunta pitää tärkeänä että, heti kotouttamisen alussa edistetään keskeisiä digitietoja ja -taitoja. Digitukea tulisi voida tarjota maahanmuuttajan omalla äidinkielellä. Maahanmuuttajajärjestöillä on osaamista, jota voitaisiin hyödyntää tässä yhteydessä. Moni maahanmuuttaja hyötyy myös selkokielistä (tai lättläst) versioista.

Eryteisesti kotoutumisen alkuvaiheessa on sähköisen asioinnin käyttöönotto monesti vaikeaa. Taustalla voi olla digilaitteiden käyttöpelkoa, heikot ICT-taidot tai huono suomen tai ruotsin kielen taito. Maahanmuuttajien verkostot voivat olla puutteelliset, jolloin avun saaminen on haasteellista. Lisäksi maahanmuuttajien tietoisuus sähköisen asioinnin mahdollisuuksista on usein vähäinen.

Ehdotus 7. Kirjastojen ja järjestöjen yhteistyötä digiopastamisessa on vahvistettava

Neuvottelukunta pitää tärkeänä, että kirjastojen valmiuksia toimia digitukea antavana paikkana tuetaan. Se tarkoittaa, että kirjastojen työntekijöiden kouluttamista tuetaan ja että kirjastojen ja järjestöjen yhteistyölle luodaan toimivat mallit.

Kirjastoissa on jo useita vuosia annettu digitukea niin kirjastojen henkilöstön toimesta kuin yhteistyössä järjestöjen kanssa. Myös AUTA-hankkeen kokeiluissa, joista osa sijoittui kirjastoihin, havaittiin kirjaston olevan sopiva paikka digiopastukseen. Kirjasto on kaikille tuttu paikka. Lisäksi kirjastoista löytyy opastamisessa tarvittavia laitteita ja tiloja.

Kirjaston ja järjestöjen yhteistyö on todettu käytännössä hyväksi keinoksi digituen ongelmien ratkaisemiseen. Järjestämällä opastuksia yhteistyönä saadaan synergiaetua määrän,

laadun ja kustannustenkin osalta. Valtakunnallisen kirjastoverkon ansiosta opastus voidaan ulottaa koko maan kattavaksi.

4.3 Digipalveluiden saavutettavuudesta hyötyvät kaikki

Verkkopalveluiden saavutettavuus sisältää sekä teknistä että kognitiivista saavutettavuutta. Tekninen saavutettavuus tarkoittaa verkkopalveluiden hyvää teknistä tasoa ja taakaa sivustojen toimivuuden myös apuvälineillä ja -ohjelmistoilla. Kognitiivinen saavutettavuus taas on palveluiden helppokäyttöisyyttä ja helppoa ymmärrettävyyttä.

Euroopan unionin direktiivin julkisen sektorin verkkopalveluiden saavutettavuudesta (EU) 2016/2102, eli niin sanotun saavutettavuusdirektiivin vaatimukset huomioidaan laissa digitaalisten palvelujen tarjoamisesta, joka tulee voimaan 1.4.2019. Saavutettavuuslainsäädäntö asettaa vaatimukset vain saavutettavuuden teknisille standardeille ja niidenkin osalta vain minimitasolle.

Lainsäädännön myötä julkishallinnon ja muiden lain piiriin kuuluvien tahojen verkkopalveluiden saavutettavuus varmasti paranee lähivuosina. Samalla saavutettavuuteen liittyvät erityistaidot muuttuvat itsestäänselvyyksiksi ja tietotaito alan ammattilaisilla kasvaa. Lainsäädännön voimaan astumisen jälkeenkin ongelmaksi jää miten digitaalisten palveluiden kognitiivisesta saavutettavuudesta huolehditaan.

Digipalveluiden, etenkin julkisten, tulisi lähtökohtaisesti olla helppokäyttöisiä ja niiden sisältöjen helposti ymmärrettäviä. Siitä hyötyisivät kaikki palveluiden käyttäjät – erityisesti ne käyttäjäryhmät, joilla on haasteita muistitoiminnoissa, oman toiminnan ohjauksessa, oppimisessa ja ymmärtämisessä, tarkkaavuuden suuntaamisessa, kielellisissä kyvyissä ja lukutaidossa sekä itse havaitsemisessa tai kohteen tulkinnessa.

Helppokäyttöisyyteen vaikuttavat sivuston rakenne sekä sivustolla esitettävän informaation määrä ja esittämistapa. Sivustoilla kannattaa käyttää tekstisisältöä tukevia kuvia ja videoita. Olennaista on myös tarjota sivuston käyttämisen helpottamiseksi muistia tukevia vihjeitä ja ohjeita sekä korostaa visuaalisesti sivun olennaista sisältöä, unohtamatta miten tämä tuodaan esiin vaihtoehtoiselle tavalla sokeille henkilöille.

Palvelun käyttöliittymän helppokäyttöisyys ei kuitenkaan riitä, mikäli sen tarjoama sisältö on vaikea ymmärtää. Toisin sanoen sekä tekstisisällöt itsessään että tekstin muotoilu ovat tärkeitä. Selkeän tekstin ohella kognitiivinen saavutettavuus ja helppokäyttöisyys on muistettava esimerkiksi videoiden rakenteessa. Joissain tapauksissa verkkosivustoilla on järkevää käyttää selkokieltä.

Saavutettavuuslainsäädäntö koskee viranomaisia ja muita toimijoita, esimerkiksi järjestöjä, joilla on julkishallinnollinen tehtävä tai jotka täyttävät julkisoikeudellisen laitoksen määritelmän. Saavutettavuusvaatimukset koskevat myös järjestöjä, jotka ovat saaneet julkista rahoitusta verkkosivustojen uudistamiseen tai tuottamiseen. Lainsäädännön ulkopuolelle jäävät siis valtaosa yrityksistä ja osa järjestökentän toimijoista.

Samanaikaisesti Suomessa on runsaasti ihmisiä, jotka haluaisivat käyttää digitaalisia palveluita, mutta eivät huonon saavutettavuuden vuoksi pysty sitä tekemään. Neuvottelukunta odottaa saavutettavuuslainsäädännön voimaantulon saavan nekin toimijat, jotka eivät kuulu lain vaikutuspiiriin, huomaamaan digitaalisten palveluiden saavutettavuuden merkityksen. Saavutettavuuden parantamista voi ajatella myös myyntivalttina.

Ehdotus 8. Digipalveluiden kognitiivinen saavutettavuus on varmistettava

Meidän kaikkien tulisi olla yhdenvertaisia julkisten palvelujen käyttäjinä: tämän tulisi olla palveluiden kehittämisen lähtökohtana. Yhdenvertaisuuden näkökulmasta verkkosivustojen helppokäyttöisyys ja sisältöjen ymmärrettävyys – kognitiivinen saavutettavuus – ovat oleellisia tekijöitä.

Näitä kognitiivisen saavutettavuuden tekijöitä ei ole selkeästi määritetty lainsäädännössä, ei hallintolaissa eikä laissa digitaalisten palvelujen tarjoamisesta. Kognitiivinen saavutettavuus uhkaa siis jäädä verkkopalveluiden saavutettavuuden kehittämisessä taka-alalle. Taitavat verkkopalveluiden käyttäjät kyllä pärjäävät, vaikka sivuston käytettävyys on huono, eivätkä vaikeat tekstit ole ongelma heille, jotka hallitsevat kielen hyvin.

Ongelmien edessä ovat he, joilla on haasteita muistitoiminnoissa, oman toiminnan ohjauksessa, oppimisessa ja ymmärtämisessä, tarkkaavuuden suuntaamisessa, kielellisissä kyvyissä ja lukutaidossa sekä itse havaitsemisessa tai kohteen tulkinnassa. Yli puoli miljoonaa suomalaista (kymmenen prosenttia väestöstä) hyötyy selvästi siitä, että verkkosisällöt on esitetty selkokielistä.

Myös kustannussyistä selkokieltä tulisi hyödyntää laajemmin. Selkeä ja helposti ymmärrettävä ohjeistus erittäin todennäköisesti vähentää yhteydenottoja digitaalisen palveluntuottajan tukipalveluihin. Tätä hyötyä ei ole huomioitu saavutettavuuslainsäädännön lakiesityksen kustannusarviossa.

Selkokielistä tarjottavat palvelut on mahdollista määrittää kattavammin ja järkevämmin. Yksi mahdollisuus on määrittää julkishallinnon kaikille kansalaisille tarjottavat tai ensisijaisesti digitaalisina tarjottavat palvelut ja niiden käytön ohjeistus toteutettaviksi selkokielistä. Tämä hyödyttäisi kaikkia kansalaisia. Se ei estä muiden esitystapojen kuten erilaisten sisältöä kuvaavien kuvien, grafiikan tai video- tai ääniaineistojen käyttöä tarvittaessa.

Sisällön ymmärrettävyyttä on mahdollista arvioida myös mitattavasti. Esimerkiksi selkokielisten tekstien arviointiin on tehty kriteerit (<https://selkokeskus.fi/selkokieli/selkokielen-mittari/>). Tätä kautta sisältöjen ymmärrettävyyden arviointi on mahdollista.

Ehdotus 9. Tarvitaan kansallista yhteistyötä saavutettavuuden turvaamiseksi

Digitaalisten palveluiden saavutettavuutta tulee kehittää laajassa yhteistyössä eri toimijoiden kanssa. Yhteistyössä arvioitaisiin ja tuettaisiin niin teknisen kuin kognitiivisen saavutettavuuden toteutumista. Palvelujen saavutettavuutta tulisi myös tutkia, sillä aiheesta ei ole olemassa systemaattista tutkimustietoa.

Palveluiden digitalisoituessa niiden saavutettavuus tulee turvata kaikille ihmisryhmille, myös sellaisille, joilla ei ole tavanomaisia edellytyksiä niiden käyttämiseen.

4.4 Tunnistautumisen digipalveluihin tulee olla kaikille mahdollista

Digipalveluissa, joissa käsitellään henkilö- tai muita luottamuksellisia tietoja, vaaditaan usein vahva tunnistautuminen pankin verkkopankkitunnuksilla, teleoperaattoreilta saatavan mobiilivarmenteen avulla tai poliisin myöntämän sähköisen henkilökortin avulla. Tämä on ongelma monelle nuorelle henkilölle, maahanmuuttajalle ja näkövammaiselle henkilölle. Puuttuva tai hankala tunnistautuminen estää digipalveluiden käyttämisen.

Kaikilla lapsilla ja nuorilla ei ole tunnuksia käytössään tai niiden hankkimiseen tarvitaan huoltajan suostumus. Tämä voi olla ongelma erityisesti, jos henkilö on lastensuojelutoimenpiteiden alainen. Ongelmia on myös tunnistuspalveluiden tarjoajien käytänteissä. Ne rajoittavat epäjohdonmukaisesti tunnistusvälineen myöntämistä iän perusteella, ja ikä vaihtelee palveluntarjoajasta toiseen.

Moni oleskeluluvan saanut maahanmuuttaja sekä EU-maan kansalainen joutuu tilanteeseen, jossa hän ei pysty saamaan käyttöönsä yhtään tarjolla olevista tunnistautumisvoista. Syynä voivat olla vaikeudet todentaa henkilöllisyys tai puuttuva suomen kielen taito, jota pankit saattavat edellyttää verkkopankissa asiointiin. Pankki saattaa silloin avata asiakkaalle rajallisilla oikeuksilla olevat verkkopankkitunnukset, joilla ei voi tunnistautua viranomaispalveluihin.

Ehdotus 10. Saavutettava vahva tunnistautuminen on taattava kaikille

Digitalisoituvassa yhteiskunnassa kaikilla tulee olla mahdollisuus vahvaan tunnistautumiseen ja itsenäiseen verkkoasiointiin.

Neuvottelukunta pitää tärkeänä, että lasten ja nuorten mahdollisuutta tunnistautumiseen virtaviivaistetaan niin, että nuorilla henkilöillä on samat oikeudet kaikkien teleoperaattoreiden ja pankkien asiakkaina. Myös oleskeluluvan saaneiden maahanmuuttajien sekä EU-kansalaisten tunnistautumista tulee helpottaa, jotta heilläkin olisi yhtäläiset mahdollisuudet sähköiseen asiointiin.

Tällä hetkellä tunnistautuminen palveluihin tapahtuu pääosin pankkitunnusten avulla, mikä asettaa esimerkiksi näkövammaiset eriarvoiseen asemaan. Neuvottelukunta ehdottaa tunnistautumisen kehittämistä saavutettavaksi siten, että tunnistautuminen on mahdollista myös tietoteknisten apuvälineiden avulla.

4.5 Digitaalisuus vaikuttaa ihmisten arkeen, mutta miten?

Digi arkeen -neuvottelukunnan toimintaan on osallistunut viisi tutkijaa: taloussosiologi, sosiologi, palvelumuotoilun tutkija, kulttuuriantropologi ja aikuiskasvatustieteilijä. He ovat kartoittaneet tutkimustensa kautta ja neuvottelukunnan keskusteluissa kuulleet kansalaisten ja ammattilaisten huolenaiheita julkisten palveluiden digitalisaatioon liittyen.

Tulevaisuudessa digitaidoista on yhä enemmän tulossa jokaiselta vaadittava kansalais-taito. Esimerkiksi Tanskassa lainsäädäntö on määrittänyt ihannekansalaiseksi digikansalaisen, joka käyttää kaikkia julkisia palveluja ensisijaisesti digitaalisina. Mikäli ei pysty tai halua käyttää palveluja digitaalisesti, tämä käsitellään poikkeuksena, johon on erikseen anottava lupa (Hjelholt & Schou 2018). Suomessa digitaalinen ensisijaisuus koskee tällä hetkellä julkisten palvelujen tuottajia ja todennäköisesti pian myös yrityksiä, mutta ei vielä kansalaisia.

Tutkijat ovat verranneet digitaitojen opettelu uuden kielen opetteluun, jossa pyritään digitaaliseen lukutaitoon (ACCESS-hanke). Nuoret ovat tässä oppimisessa etulyöntiasemassa syntyessään ympäristöön, jossa laitteet ja niiden erilaiset käyttömahdollisuudet ovat helposti tarjolla. Myöhemmässä iässä digitaalista käyttöä opettelevia voidaan luonnehtia maahanmuuttajiksi, joille uuden kielen opettelu on hitaampaa ja työläämpää kuin nuorilla (Dalvid 2018). Toisaalta nuorten osaamista ”diginatiiveina” liioitellaan. Tutkimusten mukaan nuorten keskuudessa on suuria eroja laitteiden luovassa ja kehittävässä sekä hallitsemattomassa käytössä.

Digitaalisiin kuiluihin liittyvä kansainvälinen tutkimus on keskittynyt paljon siihen, keillä on, tai ei ole pääsyä tietokoneisiin ja mobiililaitteisiin. Se on ollut pääpaino myös julkisessa keskustelussa. Edelleen ajatellaan, että verkkoysteiden tai päätelaitteen tarjoaminen jokaiselle poistaa osallistumisen ongelmat tulevaisuudessa. Harvinaisiksi ovat jääneet selvitykset siitä, mitä hyötyä tai haittaa eri laitteista tai niiden eri käyttötarkoituksista on.

Julkisten palveluiden kehittyessä kohti digitaalisten palvelujen ensisijaisuutta meidän on kysyttävä ketkä hyötyvät digitaalisesti tarjottavista palveluista ja ketkä jäävät marginaaliin. Miten yhteiskunta pitää huolta kansalaisten osallisuudesta ja osaamisen jatkuvasta kehittämisestä? Ja miten digitaalinen käyttö ja lisääntyvä teknologiavälitteinen vuorovaikutus muuttavat kulttuuriamme? On myös kiinnitettävä huomiota siihen, millaista toimijuutta digikäyttö lisää. Olemmeko käyttäjinä passiivisia mediasisältöjen kohteita ja kuluttajia vai pystymmekö käyttämään digitaalisuutta luovuutemme jatkeena ja uuden tuottamisen välineenä?

Ehdotus 11. Tarvitaan tutkimusta teknologian hyödyistä ja haitoista eri ihmisryhmille

Neuvottelukunnan tutkijoiden mielestä digitaalisuuden aiheuttamaa eriarvoisuutta sekä teknologian tuomia riskejä ja mahdollisuuksia tulisi tutkia Suomessa entistä monipuolisemmin kaikenikäisten palveluiden käyttäjien näkökulmasta sekä siitä näkökulmasta, miten digitalisaatiomuutos koetaan työelämässä. Väestöryhmittäin erityiskohteena ovat työn ulkopuolella olevat, kuten pitkäaikaistyöttömät, ikääntyneet, osa maahanmuuttajataustaisista ja vammaisista henkilöistä sekä syrjäytymisuhan alla olevat nuoret.

Jatkossa tutkimuksen tulee pureutua siihen, miten teknologian käyttö tai käyttämättä jättäminen vaikuttaa ihmisen arkeen ja elämään sekä sitä ketkä hyötyvät digitaalisuudesta ja ketkä jäävät marginaaliin. Digitaalisten palvelujen käytön todellisia ja koettuja hyötyjä olisi mahdollista tarkastella virallisia tilastoja ja rekisterejä analysoimalla sekä keräämällä uusia kysely- ja haastatteluaineistoja. Tärkeää olisi tutkia julkisten palveluiden käytön ohella myös sosiaalista mediaa sekä verkon hyöty- ja viihdekäyttöä. Digitaalisuuden vaikutusten arvioimiseksi ihmisten arkeen tarvitaan myös laadullista ja etnografista tutkimusta erilaisista digikäytön tilanteista.

- Osallistumiseen ja informaatioyhteiskunnan epätasa-arvoon liittyvien kysymysten osalta tutkimuksen painopisteen tulisi siirtyä tietoverkkojen saatavuudesta niiden käytön seurauksiin. On tutkittava tarkemmin erilaisten ihmisten digikäytön tilanteita sekä elämän laadun parantajana, että mahdollisena heikentäjänä.
- Tarvitaan tutkimusta asioista, jotka vaikuttavat nuorten positiiviseen ja hyödylliseen digiosallisuuteen, erityishuomiota tarvitaan syrjäytymisvaarassa olevien nuorten digiosaamisen ja -osallisuuteen.

Teknologistuvassa yhteiskunnassa elämänhallinnan ja itsensä johtamisen taidot korostuvat, joten niihin kannattaa puuttua jo opiskeluaikana.

- Sukupolvien välistä vuorovaikutusta digitaalisten laitteiden ja palvelujen käytössä ja oppimisessa pitäisi tutkia enemmän, esimerkiksi sitä mikä on perheen ja lasten merkitys ikäihmisille tässä suhteessa tai olisiko nuorten toimiminen digikummeina vanhuksille tehokas tapa parantaa ikääntyneiden digitaitoja.
- Ikääntyneitä pitäisi tutkia myös mahdollisuuden näkökulmasta eikä vain ongelmana. Teknologia tarjoaa mahdollisuuksia muun muassa 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.

Ehdotus 12. Tarvitaan tutkimusta digiosallisuuden kehittämiskokeiluiden vaikutuksista

Ajankohtaista juuri nyt on tutkia miten valtakunnallinen digituen malli pystyy kohentamaan kansalaisten digitaitoja ja siten kaventamaan digitaalista kuilua. Digitukea ja -neuvontaa tulisi tutkia vuorovaikutuksellisenä oppimistapahtumana, jolla voi olla merkitystä myös vertaistukea antavien osaamisen ylläpitämiselle.

Tutkimuksella voi olla rooli käyttäjien digitaitojen parantamiseen tähtäävien kokeilujen kehittävässä arvioinnissa. Monitoimijainen verkosto voisi arvioida kokeilujen vaikutuksia sekä jalkauttaa kokeiluja ja niiden tuloksia laajempaan käyttöön. Kokeilun rinnalle voidaan tehdä vaikuttavuustutkimus.

5 Kohtaamiset ja toiminta

Kohtaamisilla tässä osiossa tarkoitetaan neuvottelukunnan toimikauden aikana tapahtuneita erilaisia kohtaamisia. Ne sisältävät sekä neuvottelukunnan jäsenten keskinäisiä että kaikille avoimia keskustelu- ja seminaarilaisuuksia. Toimintasuunnitelmassaan neuvottelukunta asetti tavoitteeksi kokouksien lisäksi järjestää seminaareja sekä vapaamuotoisia aamukahvitilaisuuksia.

5.1 Kokoukset

Digi arkeen -neuvottelukunta on kokoontunut neljä kertaa vuodessa. Kokoukset on valmisteltu neuvottelukunnan sihteeristön ja puheenjohtajan johdolla.

Kokouksissa on käsitelty neuvottelukunnan tavoitteen ja tehtävän kannalta keskeisiä valtiovarainministeriön johtamia kehittämishankkeita ja muita mahdollisia valtioneuvoston hankkeita, jotka ovat tärkeitä neuvottelukunnan työn kannalta, sekä neuvottelukunnan jäsenten esiin nostamia kysymyksiä.

Kokouksiin on kutsuttu myös neuvottelukunnan ulkopuolisia alustajia ja keskustelijoita.

Neuvottelukunnan kokousmateriaalit pöytäkirjoineen ja taustaesityksineen ovat luettavissa valtiovarainministeriön verkkosivuilla osoitteessa: <https://vm.fi/digi-arkeen-materiaalit>. Verkkosivuilta löytyy myös pääsääntöisesti alustajien taustaesitykset sekä tarkemmat tiedot alustajista. Liitteeseen (liite 2) on koottu lyhyttä koontia kokouksista.

5.2 Seminaarit ja keskustelutilaisuudet

Neuvottelukunta on pyrkinyt järjestämään vuosittain kaksi avointa seminaaria, joihin on kutsuttu laajalti kansalaisyhteiskunnan ja yhteiskunnan muiden sektoreiden edustajia.

Ensimmäistä tilaisuutta lukuun ottamatta tilaisuudet on suoratoistettu, jolloin niihin on myös voinut osallistua etänä eri paikkakunnilta. Osassa tilaisuuksia on ollut kirjoitustulkkaukset.

Tapahtumien videotallenteet löytyvät Youtube.comista valtiovarainministeriön profiilista soittolistalta #digiarkeen.

Lisäksi neuvottelukunnan verkkosivuilta löytyy seminaarien taustamateriaaleja kirjallisena.

Digitaaliset palvelut ensisijaiseksi -työseminaari 30.5.2017

Digitaaliset palvelut ensisijaiseksi -työseminaariin olivat kutsuttuina Digi arkeen -neuvottelukunta sekä asiantuntijat ja jäsenet Ensisijaisesti sähköisesti tarjottavien palvelujen tiekartta -työryhmästä, saavutettavuusdirektiivin täytäntöönpanotyöryhmästä ja AUTA-hankkeen projektiryhmästä.

Seminaarissa tarkasteltiin muun muassa pieniryhmissä yhteistä päämäärää ja jokaisen hankkeen, projektin ja organisaation tulokulmaa siihen. Samalla päästiin tutustumaan eri työryhmien ja neuvottelukunnan tekemään työhön sekä jakamaan tietoa ja näkemyksiä jatkotyöskentelyyn.

Teknologiakehitys työelämässä -seminaari 26.10.2017

Tilaisuudessa kuultiin puheenvuoroja uudistuvan teknologian hallinnasta, työelämän murroksesta sekä ikääntyvien digitaitojen kehittämisen erityispiirteistä. Lisäksi tilaisuudessa käytiin paneelikeskustelu, jossa pohdittiin teknologiakehityksen tuomia mahdollisuuksia työelämässä sekä miten työntekijöiden digiosaaminen voidaan turvata. Tilaisuuden kantavana ajatuksena oli, että Suomi pärjää vain osaamisella. Osaamista tulee tukea teknologiakehityksen muuttaessa työnteoa, mutta myös arkeamme. Seminaariin osallistui noin 80 henkilöä.

Saatu palaute oli erittäin hyvä (4,5/5).

Keskustelutilaisuus järjestöille 22.3.2018

Tilaisuus oli suunnattu järjestöille, tutkijoille ja kolmannen sektorin toimijoille. Keskusteluissa nousivat esille erityisesti seuraavat aiheet: sähköinen valtuuttaminen, puolesta-asiointi, erilaisten käyttäjien tarpeiden huomioiminen, erilaiset uudet alustat, joita järjestöille on tarjolla, yhdenvertainen mahdollisuus käyttää digipalveluja, ihmislähtöisyys palveluiden suunnittelussa, tunnistautumisen haasteet sekä digituen merkitys syrjäytymisen estäjänä. Alustuspuheenvuoroja kuultiin mm. Kuurojen liitolta, Väestöliitolta ja Suomen Punaiselta Ristiltä. Tapahtumaan osallistui noin 50 henkilöä paikan päällä, lisäksi moni seurasi sitä verkossa suoratoiston kautta.

Keskustelujen koonti toimitettiin tiedoksi kunta- ja uudistusministeri Anu Vehviläiselle sekä ministeriön JulkICT-osaston johtoryhmälle.

Ettinen digiarki syntyy vuoropuhelussa -seminaari 29.11.2018

Seminaari oli suunnattu erityisesti julkisen hallinnon viranomaisten sekä kansalaisyhteiskunnan edustajille. Tilaisuuden puheenvuoroilla haluttiin herättää vuoropuhelua eri toimijoiden välillä, jotta digitalisaatio ei kasvattaisi syrjäytymisvaaraa ja jotta teknologia palvelisi Suomea ja sen asukkaita eettisesti. Ministeri Vehviläisen avauspuheenvuoron lisäksi puhujat edustivat laajasti niin järjestömaailmaa, virkamieskuntaa, tiedeyhteisöä sekä yritysmaailmaa.

Puheenvuorojen lisäksi seminaarin yhteydessä järjestettiin pienimuotoinen järjestötori, jossa seitsemän eri järjestöä esitteli omia digitalisaatioon liittyviä hankkeitaan ja/tai oivaluksiaan. Edustetut järjestöt olivat Enter, Vanhustyön keskusliitto, Vanhus- ja lähimmäispalvelun liiton Ikäteknologiakeskus, Invalidiliiton Helsingin paikallisyhdistys, Näkövammaisten liitto, Väestöliitto, Pelastakaa lapset ja Monika Naiset.

Seminaariin osallistui noin 100 henkilöä paikan päällä. Noin 50 henkilöä seurasi tilaisuutta verkossa suoratoiston kautta. Seminaarissa oli kirjoitustulkkkaus.

Tilaisuudesta saatu palaute oli hyvä (4,25/5).

5.3 Aamukahvitilaisuudet

Neuvottelukunta on järjestänyt jäsenilleen aamukahvitapaamisia, joiden tarkoituksena on ollut tiedon välittäminen ja verkostoituminen. Tapaamisen on voinut järjestää vuorotellen kukin neuvottelukunnan jäsen omassa organisaatiossaan. Järjestäjät ovat itse valinneet tapaamisen aiheen ja luoneet haluamansa rakenteen ja sisällön. Tapaamisten sisältöjä on pidetty erittäin kiinnostavina, joten toimintakauden loppupuolella tilaisuuksista tiedotettiin valtiovarainministeriön virkamiehille laajemminkin. Yhteensä näitä tilaisuuksia järjestettiin yhdeksän eri organisaation toimesta. Tarkemmat tiedot ja sisällöt löytyvät liitteestä (Liite 2).

6 Viestintä ja vaikuttaminen

Viestintä ja viestintään osallistuminen on ollut keskeinen osa Digi arkeen -neuvottelukunnan työtä. Se näkyy myös neuvottelukunnan määrittelyssä: neuvottelukunta on yhteistyö- ja vuoropuhelukanava.

Linjassa neuvottelukunnan tavoitteiden kanssa viestinnän päätehtävä on edistää vuoropuhelua ja sitä, että kansalaisjärjestöjen, tutkijoiden ja muiden digitalisoinnista kiinnostuneiden sidosryhmien ja henkilöiden näkökulmat tulevat huomioiduiksi, kun julkisen hallinnon digitaalisia palveluja kehitetään ja tarjotaan käyttäjille.

Tähän on pyritty avoimella toiminnalla ja viestinnällä:

- Kokousmuistiot on julkaistu vm.fi:ssä neuvottelukunnan kotisivulla. Missä on myös neuvottelukunnan esittely, seminaarimateriaalit ja linkit videoihin.
- Kokouksista on julkaistu lyhyitä, tekstitettyjä koontivideoita Youtubessa soittolistalla #digiarkeen
- Neuvottelukunnan jäsenet ovat aktiivisesti jakaneet tietoa ja osallistuneet keskusteluun sosiaalisessa mediassa (Twitter, Facebook, blogit).
- Palautekanava neuvottelukunnan kotisivulla on mahdollistanut palautteen ja ideoiden jaon.
- Osallistumisesta seminaareihin ja keskustelutilaisuuteen on pyritty viestimään laajasti.

Viestinnän kohderyhmät:

- Kansalaisjärjestöt edunvalvojina, palvelun tuottajina ja hallinnon asiakkaina
- Kansalaiset ja järjestäytymättömät yhteisöt (neljäs sektori)
- Yritykset ja yhteisöt, jotka järjestävät asiakkaiden tukea tai tarjoavat palveluja

- Palvelujen toimittajat, jotka kehittävät palveluita ja yritykset hallinnon asiakkaina
- Julkinen hallinto: päättäjät, ministeriöt, virastot ja laitokset, kunnat, kuntayhtymät ja tulevat maakunnat

Viestintä on sisältänyt verkkouutisia, lehdistötiedotteita, nostoja uutiskirjeissä, blogeja, videoita ja some-postauksia. Kokousten ulkopuolella neuvottelukunnan sisäistä viestintää on toteutettu ensisijaisesti sähköpostilla. Viestintää on tukenut valtiovarainministeriön viestintäasiantuntija.

6.1 Sosiaalinen media, blogi ja videot

Toimintansa alusta alkaen neuvottelukunta on tehokkaasti hyödyntänyt sosiaalisen median tarjoamia mahdollisuuksia tiedon jakamiseen ja kohtaamiseen.

Twitter

Moni neuvottelukunnan ja sihteeristön jäsen viestii Twitterissä aktiivisesti neuvottelukunnan toiminnasta ja osallistuu keskusteluun neuvottelukunnan aihepiirin asioista. Neuvottelukunnan käyttämä asiasana #digiarkeen on lyönyt läpi hyvin. Esimerkiksi lokakuun 2017 aikana se oli mukana 421 twiitissä. Valtiovarainministeriö on twiitannut #digiarkeen-twiittejä tililtä @VMuutiset. Myös usean viranomaisen yhteiskäytössä olevaa profiilia @suomidigi on käytetty.

Twitteristä löytyy myös julkinen Digi arkeen -lista, jolle on koottu neuvottelukunnan Twitterissä olevat jäsenet ja heidän taustaorganisaationsa. Tilaamalla listan on helppo seurata neuvottelukuntalaisten twiittejä. Neuvottelukuntalaisille itselleen on suositeltu listan tilaamista Twitterissä.

Hyvästä aktiivisuudestaan huolimatta neuvottelukunnalla on varaa hyödyntää Twitteriä entistä paremmin. Moni jäsen on yhä yhteisöpalvelu Twitterin ulkopuolella, vaikka se on tehokas alusta viestiä sidosryhmille ja medialle. Jäsenten taustaorganisaatioiden osallistuminen sisältöjen jakamiseen tukee neuvottelukunnan viestintää.

Facebook ja LinkedIn

Facebookissa valtiovarainministeriöllä ei ole omaa profiilia. Neuvottelukunnan sisältöjä on siellä jakanut aktiivisesti puheenjohtaja Marianne Heikkilä. Lisäksi #digiarkeen-sisältöjä

on harvakseltaan jaettu ryhmässä Virkamiesten avoin verkosto sekä SuomiDigi-Facebook-profilissa.

Somekanavista vähemmälle käytölle on jäänyt LinkedInissä oleva valtiovarainministeriön profiili sekä Suomidigi-ryhmä. Jälkimmäinen on ennen kaikkea ICT-ammattilaisille suunnattu.

YouTube

YouTube-kanava Valtiovarainministeriö – Finansministeriet on soittolista #digiarkeen. Sille on koottu neuvottelukunnan kokouksista tehdyt lyhyet videot sekä videot seminaarien puheenvuoroista ja keskustelusta.

Videoita jaetaan aktiivisesti muissa kanavissa. Kokousvideot on tekstitetty YouTubeen työkalulla suomeksi ja ruotsiksi pääsääntöisesti vasta julkaisun jälkeen. Kokousvideoissa ei ole viittomakielistä tulkkausta toisin kuin useassa seminaaritallenteessa.

Kokousvideoita on 14 kappaletta ja seminaaritallenteita 16 kappaletta.

Suomidigi.fi-blogit

Neuvottelukunnan jäsenet ovat julkaisseet blogeja syksystä 2017 alkaen 26 kappaletta Suomidigi-sivustolla, Digi arkeen -osion alla. Neuvottelukunnan jäsenten, sihteeristön ja yhteistyökumppaneiden kirjoittamia blogitekstejä on pyritty julkaisemaan kahden viikon välein. Kaikilla neuvottelukunnan jäsenillä on mahdollisuus bloggaamiseen.

Lukijoiden saamiseksi on ollut ensiarvoisen tärkeää, että blogeja on aktiivisesti jaettu verkkosivustoilla ja sosiaalisessa mediassa. Lukijoiden ei ole ollut helppo löytää Suomidigin blogeja, sillä niitä ei ole voinut tilata sähköpostiinsa.

Toisin kuin blogit tuulta siipien alle ei ole ottanut keskustelualusta Suomidigin kehittäjäfoorumi, jonne on avattu Digi arkeen -aihealue. Kehittäjäfoorumi on ensisijaisesti digitaalisten palveluiden kehittäjille avoin keskustelupaikka, jossa kuka vain rekisteröitynyt käyttäjä voi käynnistää keskustelun ja osallistua siihen.

6.2 Verkkouutiset

Neuvottelukunta julkaisi toimintakautensa aikana vm.fi:ssä 8 kappaletta uutista tai lehdistötiedotetta. Lisäksi yksi tiedote julkaistiin ennen toimikauden alkua. Uutisia ja tiedotteita jaettiin sosiaalisessa mediassa ja valtiovarainministeriön ICT-uutiskirjeessä.

- 1.3.2019: Digi arkeen -neuvottelukunta jatkaa työtään yhdenvertaisen Suomen eteen
- 17.12.2018: Digi arkeen -syksy: seminaari, Nettiä ikä kaikki, ministeritapaaminen
- 14.8.2018: Ylen Nettiä ikä kaikki -kampanjassa voi tutustua digitukeen ja digipalveluihin
- 3.8.2018: Digi arkeen -neuvottelukunta toimii digisyrjäytymisen ehkäisemiseksi
- 5.6.2018: Kansalaisjärjestöt ja viranomaiset mukana Ylen digitaitokampanjassa
- 10.4.2018: Yhdenvertainen mahdollisuus käyttää digipalveluja kiinnostaa kansalaisyhteiskuntaa
- 19.12.2017: Digi arkeen -neuvottelukunnalla aktiivinen alkua
- 8.3.2017: Marianne Heikkilä Marttaliitosta vetämään digineuvottelukuntaa
- 24.11.2016: Ministeri Vehviläinen kutsuu järjestöt neuvonpitoon sähköisistä palveluista

6.3 Vaikuttaminen

Neuvottelukunta on pitänyt esillä huoltaan kaikkien tasapuolisesta mahdollisuudesta päästä käsiksi digitalisaation hyötyihin paitsi sosiaalisessa mediassa myös mielipidekirjoituksella, yhteisblogilla, radiossa ja televisiossa sekä puheenvuoron pitäjänä eri tilaisuuksissa.

- 7.7.2018 Helsingin Sanomissa julkaistiin Digi arkeen -neuvottelukunnan puheenjohtajan Marianne Heikkilän Vieraskynä-kirjoitus ”Digipalveluiden käyttöä tulisi voida harjoitella”. Kirjoituksessa tuotiin koko neuvottelukunnan puolesta esiin, että digitaalisiin välttämättömyyspalveluihin tulisi olla digitaaliset harjoittelualustat. Niitä tarvitaan digitukea antavien opastajien työhön. Sen lisäksi niistä ”hyötyisivät kaikki, jotka haluavat tutustua digipalveluihin turvallisesti ja itsenäisesti”. Harjoittelualustojen puute on aihe, jonka useat neuvottelukunnan jäsenet ovat tuoneet esiin.
- Helmikuussa 2018 Marianne Heikkilä ja Liisa Tiainen kirjoittivat koko neuvottelukunnan puolesta yhteisblogin otsikolla ”Digituki ei ole kaikille totta – tarvitaan yhteiskunnallista sitoutumista”. Siinä he nostivat esiin huolen digituen saatavuuteen liittyvän rahoituksen: ”Digi arkeen -neuvottelukunta suosittelee, että nämä digitaaliseen demokratiaan liittyvät asiat sijoittuvat korkealle niillä listoilla, joiden

pohjalta valtio, maakunnat, kunnat ja säätiöt tukevat kansalaisyhteiskuntaa.”

Puhujapyynnöt ja mediassa esiintymiset

Marianne Heikkilä, puheenjohtaja

- piti puheenvuoron 28.3.2017 valtiovarainministeriön järjestämässä Keväthumaus-tapahtumassa.
- piti puheenvuoron 28.9.2017 Suomalaisen klubin Teknologiaillassa
- osallistui panelistina 12.10.2017 Yle Radio Suomen Digi-illan suoraan lähetykseen
- piti puheenvuoron 1.12.2017 sosiaali- ja terveysministeriön järjestämässä tapahtumassa, joka käsitteli digisyrjäytymistä
- osallistui 5.6.2018 Valli ry:n järjestämässä DigiAge Talk 2018 -tapahtumassa paneelikeskusteluun "Koska se robotti oikein tulee? Miten teknologia saadaan palvelemaan ikäihmisiä?"
- osallistui ja antoi haastatteluja 13.8.2018 Ylen Nettiä ikä kaikki -kampanja-avauksessa sekä osallistui illalla Yle Radio Suomen suoraan lähetykseen

Laura Andersson, Invalidiliitto

- osallistui 11.4.2018 valtiovarainministeriön järjestämän Keväthumaus – Spring Splash! -tapahtuman paneelikeskusteluun "Erilaiset käyttäjät jokaisen kehittäjän fokuksessa".

Liisa Tiainen, Vanhustyön keskusliitto

- piti puheenvuoron 30.11.2017 KPMG:n järjestämässä yhdistysten ja säätiöiden ajankohtaisseminaarissa; puheenvuorossa "Digitalisaation haasteet järjestökentän ja ikääntyneiden ihmisten näkökulmasta"
- piti puheenvuoron ja osallistui paneelikeskusteluun 21.2.2018 eduskunnan Kansalaisinfossa, jonka aiheena oli Suomi.fi ja sähköiset valtuudet

Heikki Talkkari, valtiovarainministeriö

- piti keynote-puheenvuoron 14.2.2019 Oulun kaupungin järjestämässä Alakko nää digiä -keskustelutilaisuudessa, joka on osa

eurooppalaisen kaupunkiverkoston Eurocitiesin sekä EU:n komission Cities4Europe-kampanjaa.

Pekka Räsänen, Turun yliopisto

- antoi haastattelun Helsingin Sanomille; artikkeli ”Digiajan syrjäytyneet” julkaistiin 16.6.2018

6.4 Yhteistyö Ylen kanssa

Yleisradio järjesti 13.8.–9.9.2018 Nettiä ikä kaikki -kampanjan suomalaisten digitaitojen parantamiseksi. Digi arkeen -neuvottelukunta ja valtiovarainministeriö osallistuivat osana kampanjaa järjestetyn Nettiä ikä kaikki – Iloa digistä -kiertueen suunnitteluun ja toteutukseen yhteistyökumppaneina.

Ylen ja neuvottelukunnan yhteistyön taustalla on Ylen edustajien vierailu neuvottelukunnan kokoukseen 15.6.2017. Vieraat kertoivat Digitreeneistä, joita Yle oli alkanut tuottaa tavoitteenaan tarjota matalan kynnyksen ”treenejä” heille, joilla jo on vähän kokemusta tietokoneista tai muista älylaitteista. Tätä seuranneessa tapaamisessa 30.11.2017 Yle kertoi alustavista suunnitelmistaan järjestää vuoden 2018 aikana digitaitokampanja. Sen suunnitteluun ja toteuttamiseen se toivotti mukaan neuvottelukunnan järjestöjä sekä digitukea kehittävät viranomaiset VM ja Väestörekisterikeskus.

Yle piti yhteistyötä kumppaneiden kanssa tärkeänä; järjestöjen kautta saatiin lisää käytännön kokemusta ja osaamista esimerkiksi digitaitojen vertaisopastuksesta. Kampanja toi myös digituen toimijoita entistä enemmän yhteen ja toi yhteistyölle jatkuvuutta. Jatkossa Yle kehittää Digitreenit-sisältökokonaisuutta kurssimuotoisemmaksi ja miettii, miten voi edelleen tavoittaa eri-ikäisiä digitaitojen vahvistamiseksi.

6.4.1 Nettiä ikä kaikki -kampanja: suunnittelu ja toteutus

Ylen kampanjavastaavan johdolla suunnittelutiimi kokoontui ensimmäiseen palaveriin 15.1.2018. Tiimiin jäivät vakituisesti ne neuvottelukunnan toimijat, joiden toimintaan kuuluu digituen tarjoaminen ja joilla oli mahdollisuus sijoittaa henkilöresursseja suunnittelutyöhön ja kampanjan toteutukseen. Suunnittelutiimi jakautui kahteen työryhmään (käytäntö ja viestintä). Ylen, valtiovarainministeriön ja Väestörekisterikeskuksen edustajien lisäksi niissä oli edustajia neuvottelukunnan jäsenjärjestöistä Vanhustyön keskusliitto, Enter ja Suomen Kirjastoseura.

Kampanjan kohderyhmäksi täsmentyi + 45-vuotiaat. Kampanjan kärkiajatuksena oli haastaa kaikki digitaitoiset auttamaan niitä, jotka ovat pudonneet tai vaarassa pudota digikelkasta. Suomalaisia kannustettiin osallistumaan Ylen verkkosivuilla julkaistuu haasteeseen. Haastetta tukivat kiertue kirjastoihin sekä Ylen sisällöt. Kampanjalla oli nettisivu yle.fi/nettiaikakaikki.

Nettiä ikä kaikki – Iloa digistä -kiertueen rahoittaminen jakautui seuraavasti:

- Kukin organisaatio vastasi oman henkilökuntansa matka- ja majointuskuluista.
- Yle järjesti kiertuetarpeiston kuljetuksen ja maksoi yhteisen esitteen painatuksen sekä kiertueen T-paidat.
- Valtiovarainministeriö kustansi kosketusnäyttökynät, joita jaettiin tapahtumassa vierailleille.

Kiertue kirjastoihin suuntautui 22.8.–4.9.2018 kymmenelle paikkakunnalle: Espoo, Turku, Tampere, Joensuu, Kuopio, Kajaani, Oulu, Rovaniemi, Jyväskylä ja Vaasa. Kirjastoissa oli saatavilla digiopastusta, jota vertaistukijat paikallisista yhdistyksistä antoivat, sekä tietoa digituesta, digipalveluista ja Kansalaisneuvonnasta. Lisäksi Yle näytti Yle Areenan sisältöjä ja kertoi palveluistaan.

Yksi tai useampi neuvottelukunnan jäsen oli tavattavissa kiertueen jokaisella tapahtumapaikalla.

- Liisa Tiainen (VTKL) kaikissa kohteissa
- Tiina Etelämäki (Enter) Espoossa
- Ville Vaarne (Kirjastoseura) Espoossa, Tampereella ja Turussa
- Eveliina Saari (TTL) Espoossa
- Kristiina Korjonen-Kuusipuro (TAY) Tampereella, Joensuussa ja Oulussa.
- Marianne Heikkilä (Marttaliitto) Espoossa: lisäksi hän osallistui Radio Suomen Nettiä ikä kaikki -lähetykseen 13.8.
- Sihteeristön edustajia oli mukana Espoossa, Rovaniemellä, Oulussa ja Vaasassa.



Yhteiskuvasessa Nettiä ikä kaikki -kampanjaa osallistuneiden tahojen edustajia Ylestä, Digi arkeen -neuvottelukunnasta ja Väestörekisterikeskuksesta. Kuva: valtiovarainministeriö

Vanhustyön keskusliiton SeniorSurf-toiminto oli koordinoinut jokaiselle paikkakunnalle vertaisopastajia – lukuun ottamatta Espoon tapahtumaan, jonka vertaisopastajista vastasi Enter. Kaiken kaikkiaan kiertueella oli 152 opastajaa 62 yhdistyksestä (20 katto-organisaatiota). Digitukea myös tultiin hakemaan: kiertueella kaikkiaan yli 1 400 ihmistä sai apua tai neuvoja digilaitteen, -sovelluksen tai -palvelun käytössä.

Neuvottelukunnan jäsenet, tutkijat Eveliina Saari ja Kristiina Kuusipuro-Korjonen, tekivät osalla paikkakuntia etnografisella otteella taustatutkimusta hankkeeseen Sujuva digiarki, tuki ja osallisuus havainnoiden ja haastatellen osallistujia.

Kirjastoseura tuki Yleä tapahtumapaikkoina toimivien kirjastojen rekrytoinnissa mukaan kampanjaan. Lisäksi Kirjastoseura kannusti pienempiä kirjastoja järjestämään omia digitukitapahtumia.

6.4.2 Nettiä ikä kaikki -kampanja: arvio osallistumisesta

Yleisradion satsausta Nettiä ikä kaikki -kampanjaan voi pitää merkittävänä lisänä digituen tunnettuuden lisäämiseen. Ylen tietojen mukaan noin 75 prosenttia kaikista yli 45-vuotiaista suomalaista näki vähintään yhden kampanjan tv-mainoksista. Lisäksi kampanjan

runsaat sisällöt televisiossa, radiossa ja verkossa olivat monet luonteeltaan rentoja ja humoristisia, mikä madaltaa kynnystä lähestyä asiaa ja mahdollisesti vähentää digitaitojen puuttumisesta johtuvaa turhaa häpeää.

Digi arkeen -neuvottelukunnalle yhteistyö Yleisradion kanssa oli linjassa neuvottelukunnan toiminta-ajatuksen kanssa käydä vuoropuhelua yli sektorirajojen. Yhteinen päämäärä – ehkäistä digitalisaatiosta syntyvää eriarvoisuutta ja syrjäytymistä – toimi luontevana yhteistyön kulmakivenä. Neuvottelukunta on monessa yhteydessä nostanut esiin, että digitaidot ovat uusi kansalaistaito, jonka edistäminen vaatii laaja-alaista ponnistelua.

Nettiä ikä kaikki -kiertueen suunnitteluun tai toteutukseen osallistuneet Digi arkeen neuvottelukuntaan kuuluvat jäsenet arvioivat kokemuksiaan seuraavasti:

- *Vanhustyön keskusliitto*. Vertaisopastajien koordinointi niin, että jokaisella tapahtumapaikalla oli paikallisia vertaisopastajia antamassa digitukea, vaati paljon työtä (lukuun ottamatta Espoon tapahtumaa, jossa Enter vastasi digituen järjestämisestä). Kiertuejärjestelyihin osallistuminen oli siis iso satsaus, mutta se kannatti, sillä järjestö sai vahvistettua paikallisia yhdistysverkostoja.
- *Enter*. Kiertue oli yhdistykselle erittäin positiivinen kokemus: se sai tunnettuutta lisää ja uusia jäseniä.
- *Kirjastoseura*. Kirjastoja onnistuttiin aktivoimaan paikalliseen yhteistyöhön digitukitoimijoiden kanssa. Samalla vahvistui näkemys kirjastoista paikkana, josta voi saada digitukea. Kirjastoilta saatu palaute oli myönteistä: lähes kaikki mukana olleet arvioivat kiertueen ”erittäin positiivisena”. Kuusi kirjastoa ilmoitti, että tapahtuma lisäsi heidän kiinnostustaan digitukeen melko paljon.
- *Tutkijat*. Haastatteluissa nousi esiin, että tapahtumaan osallistujat kokivat hyvänä, että Yle medianäkökulma oli tarttunut positiivisesti digitalisaatioon ja digiosaamiseen. Ihmisten arkikokemusten esiin nostaminen on tärkeää. Osallistujia arvelutti valtion palvelujen digitalisaatio, ja oman osaamisen suhteen oltiin epävarmoja. Hämmennystä herättivät lukuisat erilaiset laitteet, käyttöjärjestelmät ja jatkuva muutos. Opastustilanteessa tärkeäksi koettiin empaattinen kuunteleminen ja kannustus.

6.5 Saadut palautteet ja ideat

Neuvottelukunnan kotisivulla vm.fi > Digi arkeen -neuvottelukunta > Digi arkeen - palaute ja ideat kuka tahansa on voinut lähettää palautetta ja terveisiä neuvottelukunnalle. Annettu palaute ohjautuu valtiovarainministeriön JulkICT-osaston sähköpostilaatikkoon.

Palautekanavan kautta on saatu alle kymmenen yhteydenottoa. Niissä on ollut seuraavat ideat tai havainnot:

- Digitaalisten verkkojen saatavuus yhdeksi aluehallintovirastojen arvioitavaksi perusoikeudeksi
- Sähköherkät tulisi huomioida muun muassa rakentamisessa: vain matalataajuisista säteilyä koteihin, tukiasemien sijainti julkiseksi, ei 5G-verkkoja Suomeen, kaikille valokuituyhteys
- Digitalisaation vaikutus ihmiseen voi olla musertava – tätä pitäisi tutkia
- Onko vapaasti käytettäviä esitysmateriaaleja ajankohtaisista digitalisaatioaiheista?

Lisäksi yksi kirjallinen palaute on saatu Apuomena ry:n aamukahvitapahtumassa käytyjen keskustelujen seurauksena. Viestissään kirjoittaja kommentoi työn tuottavuutta digitalisaation näkökulmasta.

Kaikkiin palautteisiin on vastattu ja niissä olevat ideat on toimitettu eteenpäin tahoille, joiden alaisuuteen ne kuuluvat. Kokonaisuudessaan saatua palautetta voidaan pitää vähäisenä. Yhtenä selittävä tekijänä on kenties se, että viestinnässä ei ole riittävästi tuotu esiin palautteen antamisen helppoutta tai sitä mitä palautteelle tehdään.

7 Tavoitteiden toteutuminen – missä onnistuttiin ja mitä kehitettävää

Digi arkeen -neuvottelukunta arvioi kokouksessaan 30.1.2019 omaa toimintaansa: miten neuvottelukunnalle asetetut tavoitteet olivat toteutuneet, mitkä ovat toiminnan kehittämisen kohteet sekä mitä neuvottelukunta suosittelee.

Lisäksi työpajassa keskusteltiin neuvottelukunnan toimintaan osallistumisen vaikutuksesta omaan työhön. Osallistujat ovat tyytyväisiä siihen, että ovat verkottuneet keskenään, onnistuneet saamaan sparrausta ja ideoita omille kehittämishankkeilleen sekä tietoa valmistavista uudistuksista. Kirjoitetut blogit ovat myös poikineet monelle puhujapyyntöjä, ja siten neuvottelukunnassa saatua tietoa on voitu viedä eteenpäin laajemminkin. Neuvottelukuntaan kuulumisen on koettu arvostuksen osoituksena niin järjestöjen kuin tutkijoiden keskuudessa ja tuonut painoarvoa digitaalisuuteen liittyvissä asioissa jäsenten omissa verkostoissa. Tutkijajäsenet ja ministeriöiden edustajat ovat saaneet kansalaisjärjestöjen kautta tuntumaa kansalaisten huolenaiheisiin. Tutkijat ovat myös itse tuoneet keskusteluun huomioitaan meneillään olevista tutkimuksistaan. Tutkijat ovat myös verkottuneet keskenään ja ainakin yksi tutkimusrahoitusaike liittyen digitaalisiin kuiluihin on lähtenyt Suomen Akatemian Strategisen tutkimuksen hakuun.

Tavoite 1. Tukea digipalvelujen kehittämistä, jotta kaikilla olisi yhdenvertainen mahdollisuus hyödyntää digitalisaation tuomia mahdollisuuksia

Arviointikeskustelussa nostettiin esiin, että neuvottelukunnan kokoonpano, käsitellyt teemat ja yhdenvertaisuutta painottava viestintä ovat kokonaisuudessaan edistäneet yhdenvertaisuuden toteutumista. Jäsenet ovat tuoneet kokouksissa esiin tekijöitä, jotka estävät tai edistävät yhdenvertaisuutta digitaalisten palvelujen käyttäjinä eri ihmisryhmien näkökulmista.

Kuitenkin koettiin, että on vielä epävarmaa, miten neuvottelukunnan yhdenvertaisuutta korostava näkemys on välittynyt digipalvelujen kehittäjille ja suunnittelijoille.

Yhdenvertaisuuden vaaliminen vaatii jatkuvaa käytäntöä ja se tulee nivoa palvelujen kehittämisen osaksi. Neuvottelukunta arvioi, että tässä työssä ollaan yhteiskunnassamme vasta alussa.

Jotta kansalaisjärjestöjen näkökulmat tulisivat digitalisaation edetessä painokkaasti esiin, jatkossa ministeriöiden, kansalaisjärjestöjen ja tutkijoiden yhteistyöhön voisi kytkeä mukaan esimerkiksi aluehallintovirastot ja yksityissektorin palvelun tuottajia. Myös työntekijäjärjestöjen huomioiminen yhteistyökumppaneina on perusteltua, sillä digitaitojen kasvatamisen vaatimus koskettaa meitä suomalaisia myös työntekijöinä.

Tavoite 2. Löytää ja tukea uudenlaisia tapoja organisoida hallinnon ja kansalaisjärjestöjen välistä yhteistyötä

Arviointikeskustelussa nähtiin, että neuvottelukunta on avannut uudenlaisen yhteistyömuodon hallinnon (VM, JulkICT), kansalaisjärjestöjen sekä tutkijoiden välillä. Yhteistyö on koettu kaikkien osapuolten taholta hedelmällisenä ja myönteisenä. Neuvottelukunnassa on ollut positiivinen ilmapiiri ja kehittämiseen on suhtauduttu positiivisena asiana. Osallistujalle on tullut tunne siitä, että ääni kuuluu ja sanottua kuunnellaan.

Uusina yhteistyön tapoina on loistanut esimerkiksi Nettiä ikä kaikki -yhteistyö Yleisradion kanssa, missä on tuotu esiin median ja kirjastojen suuri merkitys digitaitojen vahvistajina.

Neuvottelukunta on ollut aktiivinen, avoin toiminnassaan ja tuottanut yhteisiä kannanottoja ja media-ulostuloja. Kokoukset on valmisteltu hyvin ja neuvottelukunnan näkemyksiä on viety julkisuuteen sihteeristön toimesta systemaattisesti. Arvioitiin, että ilman neuvottelukuntaa, vuoropuhelu erityisesti saavutettavuudesta olisi ollut huomattavasti ohuempaa. Silti neuvottelukunnan viestintää voisi jatkossa suunnata entistäkin strategisemmin.

Neuvottelukunta on vahvistanut ja suunnannut järjestötoimijoiden digiosallisuuteen liittyviä ponnisteluja. Esimerkiksi Valli ry on tehnyt mm. erilaisia suosituksia, aloitteita ja selvitystyötä sähköisten palveluiden ja pankkipalveluiden saavutettavuuteen liittyen sekä järjestänyt Teknologia kuuluu kaikille -seminaareja. Kansalaisjärjestöjä ja tutkijoita on pyydetty myös muiden ministeriöiden yhteistyöareenoille liittyen digiosallisuuteen, mistä on herännyt toive, että hallinnonalat koordinoisivat tällä alueella ponnistelujaan jatkossa.

Jäsenten organisoimat aamukahvivilaisuudet ovat olleet hyvä tapa tehdä järjestöjen toimintaa tunnetuksi. Yksi konkreettinen keino tuoda neuvottelukunnan työtä laajemmalle yleisölle tunnetuksi olisi tarjota näihin osallistumismahdollisuus myös aiheesta kiinnostuneille laajemmin.

Tavoite 3. Käsitellä meneillään olevia uudistuksia ja itse nostaa esiin tärkeäksi katsomiaan asioita

Neuvottelukunta on onnistunut hyvin käsittelemään VM:n vastuulla olevia juuri meneillään olevia uudistuksia, esim. saavutettavuusdirektiivi ja julkisten palveluiden digitaalinen ensisijaisuus. Arviointikeskustelussa pidettiin neuvottelukunnan onnistuneimpana vaikutuksena julkisten palveluiden digitaalista ensisijaisuutta koskevaa hallituksen linjausten valmistelua, jossa neuvottelukunta ei lähtenyt tukemaan hallitusohjelman tavoitetta sellaisenaan.

Neuvottelukunta ei kannattanut digitaalista ensisijaisuutta kohdistettavaksi kansalaisiin, vaan palvelujen tarjoajiin. Yleiseen keskusteluun tuotiin vahvemmin digikäyttöön veloitamisen sijaan oikeus hyviin käytettäviin digipalveluihin sekä riittävään digitukeen. Käsitely neuvottelukunnassa osui hyvään ajankohtaan, jäsenten organisaatiot antoivat aktiivisesti lausuntoja asiasta virallisen lausunnonantopalvelun kautta ja näin vaikutus hallituksen ensisijaisuuslinjaukseen oli merkittävä.

Jäsenet ovat olleet toimikaudellaan aktiivisia seminaareissa puhujia sekä kirjoittajia, ja neuvottelukuntaan kuuluminen on tuonut monelle näkyvyyttä ja puhujapyyntöjä digisyrjäytymisen aihepiireihin liittyen. Jatkossa neuvottelukunta voisi yrittää vaikuttaa tuleviin uudistuksiin jo aiemmin. Tulevaisuuteen suuntaavia aihepiirejä olivat neuvottelukunnan agendalla mm. tekoälyn kehitykseen ja teknologian eettisyyteen liittyvät aiheet, mistä käytiin kriittistäkin keskustelua.

Tavoite 4. Tuoda valtioneuvostoon tietoon sellaisia näkökohtia, joiden huomioon ottaminen on tarpeellista, kun digitaalisia palveluja kehitetään kaikkien palvelukseen

Arviointikeskustelussa todettiin, että kansalaisjärjestöt ja tutkijat ovat onnistuneet nostamaan valtioneuvoston tietoon yleisemmin digisyrjäytymiseen ja eriarvoistumisen uhkaan liittyviä tekijöitä, antamaan tukea valtakunnallisen digituen edelleen kehittämiseen, nostamaan esiin harjoittelualustojen merkityksen ja palveluihin tunnistautumiseen liittyvät hankaluudet. Ministeriöiden edustajat pitivät hyvänä, että tieto erityisryhmien tarpeista ja huolenaiheista on tullut esiin neuvottelukunnan jäsenten kautta nopeammin kuin mitä tiedon olisi muuta tietä saanut.

Tällaista vuorovaikutusta tarvitaan myös tulevaisuudessa, sillä väestörakenne ikääntyy ja ihmisten digitaidot ja osallisuus kehittyvät tai taantuvat suhteessa muuttuvaan teknologiaan jatkuvasti. Jotta yhteiskunnan kehitys olisi kestävä, digitaalinen tasa-arvo on turvattava laaja-alaisella yhteistyöllä.

Liite 1. Digi arkeen -neuvottelukunnan jäsenet ja sihteeristö

Nimitiedot	Rooli	Organisaatio	Toimikausi	Osallistuminen/ kokousten lkm (8.3.2017–28.2.2019)
Jäsenet				
Heikkilä Marianne	Puheenjohtaja	Marttaliitto ry	8.3.2017 - 31.12.2019	10/10
af Hällström Nina	Jäsen	SAMS – Samarbetsförbundet kring funktionshinder rf	8.3.2017 - 31.12.2019	9/10
Andersson Laura	Jäsen	Invalidiliitto ry	8.3.2017 - 31.12.2019	8/10
Artemjeff Panu	Jäsen	Oikeusministeriö	8.3.2017 - 31.12.2019	5/10
Artemjeffin varajäsenenä: Anneli Salomaa (OM)				(Salomaa: 2/10)
Beurling Juha	Jäsen	Kuluttajaliitto	8.3.2017 - 31.12.2019	8/10
Chistyakova Svetlana	Jäsen	Moniheli ry	8.3.2017 - 31.1.2019	6/10
Chistyakovan varajäsenenä: Abdirahim Hussein (Moniheli ry)			8.3.2017 - 31.1.2019	
Colliander Tuula	Jäsen	HelsinkiMissio ry	27.4.2018 - 27.2.2019	2/10
Etelämäki Tiina	Jäsen	Enter ry	8.3.2017 - 31.12.2019	9/10
Gullman Mirva	Jäsen	Apuomena ry	8.3.2017 - 18.9.2018	7/10
Hasu Mervi	Jäsen	Työterveyslaitos	8.3.2017 - 31.8.2017	1/10
Heikkonen Merja	Jäsen	Kynnys ry	1.2.2019 - 31.12.2019	0/10
Holkeri Katju	Jäsen	Valtiovarainministeriö	8.3.2017 - 31.12.2019	9/10
Kari Hanna	Jäsen	HelsinkiMissio	28.2.2019 - 31.12.2019	1/10
Korhonen Ulla	Jäsen	Apuomena ry	19.9.2018 - 31.12.2019	3/10
Korjonen-Kuusipuro Kristiina	Jäsen	Tampereen yliopisto /1.1.2019 alk. Itä-Suomen yliopisto	8.3.2017 - 31.12.2019	7/10
Könkkölä Kalle	Jäsen	Kynnys ry	8.3.2017 - 11.9.2018	2/10
Könkkölän varajäsenenä: Amu Urhonen (Kynnys ry)			8.3.2017 -30.1.2019	(Urhonen: 1/10)
Markkula Heli	Jäsen	Suomen Nuorisoyhteistyö Allianssi ry	8.3.2017 - 30.9.2018	4/10
Miettinen Satu	Jäsen	Lapin yliopisto	8.3.2017 - 31.12.2019	4/10
Möttönen Markku	Jäsen	Näkövammaisten liitto ry	8.3.2017 - 31.12.2019	9/10
Pesonen Tiina	Jäsen	Sosiaali- ja terveysministeriö	8.3.2017 - 31.12.2019	5/10
Pesosen varajäsenenä: Tuomas Koskela (Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus) ja Tiina Salminen (STM)				(Koskela: 1/10, Salminen: 1/10)
Ringman Miikkael	Jäsen	Suomen Settlementiliitto ry	28.2.2019 - 31.12.2019	1/10
Ruuska Inkeri	Jäsen	HelsinkiMissio ry	1.8.2017 - 26.4.2018	2/10
Räsänen Pekka	Jäsen	Turun yliopisto	8.3.2017 - 31.12.2019	7/10

Saari Eveliina	Jäsen	Työterveyslaitos	1.9.2017 - 31.12.2019	8/10
Saarijärvi Marjukka	Jäsen	Valtiovarainministeriö	8.3.2017 - 31.12.2019	8/10
Stenberg Lea	Jäsen	Vanhus- ja lähimmäis- palvelun liitto ry	8.3.2017 - 18.9.2018	6/10
Stenbergin varajäsenenä: Sanna Kaijanen (Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry)				
Tiainen Liisa	Jäsen	Vanhustyön keskusliitto ry	8.3.2017 - 31.12.2019	10/10
Timperi Kirsi	Jäsen	TIEKE Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus ry	8.3.2017 - 31.12.2019	7/10
Turk Jana	Jäsen	Moniheli ry	1.2.2019 - 31.12.2019	1/10
Uotila Sanna	Jäsen	Setlementtiliitto ry	8.3.2017 - 27.2.2019	5/10
Vaarne Ville	Jäsen	Suomen Kirjastoseura ry	8.3.2017 - 31.12.2019	9/10
Vaarnen varajäsenenä: Minna von Zansen (Suomen kirjasto- seura ry)				
Vapaavuori Sari	Jäsen	Vanhus- ja lähimmäispalve- lun liitto ry	19.9.2018 - 31.12.2019	5/10
Vapaavuori Sari	Jäsen	HelsinkinMissio ry	8.3.2017 - 31.7.2017	2/10
Viljanen Virva	Jäsen	Suomen Nuorisoyhteistyö Allianssi ry	8.3.2017 - 31.12.2019	5/10
Wilska Terhi-Anna	Jäsen	Jyväskylän yliopisto	8.3.2017 - 31.12.2019	7/10
Älli Sami	Jäsen	Kehitysvammaliitto ry	8.3.2017 - 31.12.2019	9/10
Ällin varajäsenenä: Marianna Ohtonen (Kehitysvammaliitto ry)				
Sihteeristö				
Juutinen Sanna		Valtiovarainministeriö	1.1.2018 - 31.12.2019	7/10
Komulainen Pauliina		Valtiovarainministeriö	20.2.2018 - 31.5.2018	4/10
Laaksonen Pirre		Valtiovarainministeriö	19.10.2018 - 31.12.2019	3/10
Nurmi Johanna		Valtiovarainministeriö	8.3.2017 - 31.12.2019	9/10
Oravakangas Anna		Valtiovarainministeriö	1.2.2019 - 31.12.2019	1/10
Rahkola Markus		Valtiovarainministeriö	8.3.2017 - 31.5.2018	5/10
Railo Tanja		Valtiovarainministeriö	8.3.2017 - 31.1.2019	8/10
Talkkari Heikki		Valtiovarainministeriö	8.3.2017 - 31.12.2019	10/10

Liite 2. Neuvottelukunnan kokoukset ja aamukahvit

Kokous 1/2017: Neuvottelukunnan toimintaympäristö ja toimeksianto

Neuvottelukunnan kokouksessa 31.3.2017 kuultiin kunta- ja uudistusministeri Anu Vehviläiseltä välitetty tervehdys neuvottelukunnalle. Terveisten ytimessä olivat sähköisten palvelujen ensisijaisuus, vuoropuhelun tärkeys, itsemääräämisoikeus ja käyttäjämuotoilu. Ministeri toivoo neuvottelukunnalta kehitysmuotoista asennetta ja ideoita, joiden avulla palveluita voisi jatkossa muuttaa käyttäjäystävällisiksi ja toisaalta nostaa mahdollisimman monen kyvykkyys sille tasolle, että voitaisiin käyttää sähköisiä palveluita.

Käytiin neuvottelukunnan toimeksiantoon liittyvää keskustelua tärkeimmistä tavoitteista ja tuloksesta.

Neuvottelukunnan toimintaympäristön esittelyä mm. AUTA- hankkeen, saavutettavuusdirektiivin ja sen toimeenpanon sekä sähköisten palvelujen tiekartan alustuksien kautta.

Kokous 2/2017: Toiminta- ja viestintäsuunnitelma

Kokouksessa 15.6.2017 käsiteltiin neuvottelukunnalle tehdyn kyselyn perusteella kirkastetut kolme keskeisintä aihealuetta neuvottelukunnan työlle: 1. Yhdenvertaisuus palveluiden käytössä, 2. Kansalaisten digiosaamisen turvaaminen, 3. Asiakkaan kokema ja saama hyvä palvelu.

Käsiteltiin neuvottelukunnan toiminta- ja viestintäsuunnitelmia.

Yle esitteli rooliaan ja toimiaan, joilla se pyrkii tukemaan kansalaisten medialuku- ja digitaaitoja. Digitreenit ovat Ylen Oppimisen syksyllä 2016 käynnistämiä digitaaitojen harjoitteita.

Kuultiin alustukset Valtiokonttorin D9 Digitalisaation tuki -tiimin työstä sekä ja sosiaali- ja terveysministeriön digitalisaatiolinjauksista erityisesti digisyrjäytymiseen liittyen.

Kokous 3/2017: Ajankohtaisista viranomaishankkeista

Kokouksessa 19.8.2017 taustoitettiin EU:n julkilausumaa eGovernment-tematiikkaan liittyen ja Viron EU-puheenjohtajuuskauden tähän liittyvistä toimista.

Neuvottelukunnalle esiteltiin myös Suomi.fi-palvelun tilannekatsausta sisällön ja merkityksen osalta, jota rakennetaan Väestörekisterikeskuksessa KaPa-ohjelman puitteissa (Kansallinen palveluarkkitehtuuri) valtiovarainministeriön ohjauksessa.

Esittelyssä ja keskustelussa oli myös ensisijaisesti sähköisesti tarjottavien palvelujen tiekartta -työryhmän lausuntokierroksella oleva sähköisen asioinnin ensisijaisuuden linjauksesitys ja siinä esittelyt kolme ensisijaisuusmallia, joita käsiteltiin erikseen pienryhmissä.

Neuvottelukunta valmisteli julkaistavan yhteenvedon omista näkemyksistään jatkovalmistelua silmälläpitäen.

Kokous 4/2017: Digituki

Kokouksessa 9.11.2017 neuvottelukunta sai päivitetyn katsauksen digitaalisten palvelujen ensisijaisuuslinjausten tilanteesta ja Suomi.fi-viestien käyttöönoton aikataulusta.

Vanhustyön keskusliitto esitteli yhdessä kirjastojen kanssa tehtyä laajaa kansallista kyselyä digitukeen liittyen. Sen tuloksena järjestön SeniorSurf-toiminto julkaisee koostetun kartta-palvelun, josta voi löytää digitukea tarjoavia tahoja eri puolilla Suomea. Palvelun osoite on www.seniorsurf.fi/opastuspaikat.

Käsiteltiin AUTA-hankkeen digitaalisten palvelujen käytön tuen ja neuvonnan toimintamalliluonnosta ja sen pohjalta pidettiin pienimuotoinen työpajatyöskentely.

Kokous 1/2018: Saavutettavuusdirektiivi ja tekoälyverkko Aurora

Kokouksessa 7.2.2018 Maahanmuuttoviraston edustaja alusti tekoälyverkosto Auroran tausta- ja palveluideaa sekä tavoitteita. Keskustelussa pohdittiin muun muassa eettisiä ja moraalisia kysymyksiä tekoälyyn liittyen.

Alustusten kautta käsiteltiin saavutettavuusdirektiiviä, jonka todettiin lisäävän muun muassa perusoikeuksien toteutumisen mahdollisuutta ja yhdenvertaisuutta. Keskustelussa oli esillä myös lain tuomat muutostarpeet järjestösektorin käytännön työhön, erityisesti verkkosivujen päivittämisessä.

Kuultiin tilannekatsaus digipalveluiden ensisijaisuuslinjauksista. Vuoden 2018 toimintasuunnitelma hyväksyttiin.

Kokous 2/2018: Perusoikeusbarometri ja harjoittelualustat

Kokouksessa 18.4.2018 esittelyssä olivat Omnian Parasta digiohjausta -hanke, valtiovarainministeriössä valmisteilla oleva digitaalisten palvelujen laatukriteeristö sekä oikeusministeriössä käynnissä oleva tutkimushanke Perusoikeusbarometri, jonka sisältöalueina ovat muun muassa arkielämän kokemukset, digitalisaatio ja koettu syrjintä. Keskustelussa huomioitiin, että vammaiset eivät ole yhtenäinen joukko. Tämä on haaste digitalisaatiossa

ja kehittämisessä, ja käyttäjien erilaisuus tulisi huomioida myös kyselyssä. Todettiin, että kyselyyn yritetään luoda erilaisia vastaamisvaihtoehtoja, tuettuja vastaamismuotoja vammaisille ja esimerkiksi heille, joiden äidinkieli ei ole suomi tai ruotsi.

VM esitteli lausunnoilla olevaa investointien ohjausmallia ja sen mahdollista käyttöä digitalisaation kustannusvaikutusten arvioinnissa. Lisäksi taustoitettiin valmistelussa olevaa tietopoliittista selontekoa eduskunnalle ja Tavoite 2025 -työtä. Tulevaisuuteen suuntaavan Tavoite 2025:n tarkoitus on tarjota julkisen hallinnon toimijoille strategisia suuntaviivoja oman toiminnan kehittämiseen, jotta ennakoiva digitaalinen yhteiskunta toteutuu. Lisäksi neuvottelukunta päätti aloittaa kannanoton valmistelun koskien digipalvelujen harjoittelualustojen tärkeyttä.

Kokous 3/2018: Lapset digiympäristössä ja Yle-yhteistyö

Kokouksessa 19.9.2018 pidettiin hiljainen hetki 11.9. menehtyneen Kalle Könkkölän muistoksi.

Pelastakaa lapset ry:n edustaja kertoi lasten ja nuorten osallisuudesta digiympäristössä ja tunnistautumisen ongelmista. Valtiovarainministeriön edustajat esittelivät sähköisen asioinnin ja viestinvälityksen yhtenäisten toimintatapojen eteen työskennelleen työryhmän välituloksia. Lisäksi kuultiin ajankohtaista tietoa tietopoliittisesta selonteosta.

Käytiin lähete keskustelu neuvottelukunnan loppuraporttiin liittyen ja perustettiin toimintakunta valmistelemaan sitä. Käsittelyssä oli myös tuleva ministeri Anu Vehviläisen tapaminen sekä alkusyksystä yhteistyössä Ylen kanssa toteutettu Nettiä ikä kaikki -kiertue.

Kokous 4/2018: Neuvottelukunnan terveiset ministeri Vehviläiselle

Kunta- ja uudistusministeri Anu Vehviläinen vieraili neuvottelukunnan kokouksessa 14.11.2018.

Neuvottelukunta oli valmistellut häntä varten puheenvuoroja, joissa jäsenet nostivat esille tärkeinä pitämiään teemoja. Ne koskivat lapsia ja nuoria, ikääntyneitä ja vammaisia henkilöitä, saavutettavuutta, maahanmuuttajia, digiosaamisen vahvistamista sekä tutkimuksen tärkeyttä. Puheenvuorot toimitettiin ministerille ja virkamiesjohdolle kirjallisesti. Lisäksi niihin liittyen tehtiin video, joka on katsottavissa Youtube.comissa soittolistalla #digiarkeen.

Ministeri kiitti neuvottelukuntaa kansalaisten äänten kuuluville tuomisesta ja totesi, että neuvottelukunnan työn ei tule jäädä vain kokeiluksi. Hän myös pohti digituen tarjonnan haasteita, tietoturvapelkoa digitukea tarvitsevien keskuudessa sekä sitä, että digipalvelut voivat helpottaa arkea.

Kokouksessa esiteltiin myös julkisen hallinnon teknologisen kehittämisen tulevaisuuden näkymiä, Nettiä ikä kaikki -kiertueen tuloksia. Lapsiasiainvaltuutetun toimisto alusti lasten asioista ja näkökulmista Omakanta-palveluun ja sen haasteisiin liittyen.

Kokous 1/2019: Neuvottelukunnan toiminnan kehittävä itsearviointi ja katse tulevaan

Kokous pidettiin 30.12.2019 Näkövammaliiton liris-keskuksessa. Kokouksen alussa päästiin kokemaan näkövammaisten elämää täysin pimeässä huoneessa, missä tutustuttiin muun muassa kuvailutulkattuun elokuvaan.

Kokousagendalla päällimmäisenä oli kuluvan toimikauden kehittävä arviointi, jonka neuvottelukunnan jäsen Eveliina Saari fasilitoi ja joka toteutettiin ennakkotehtävien sekä ryhmätöiden avulla. Myös toimintakertomusluonnosta käsiteltiin sekä valtiovarainministeriön aloitetta jatkaa nykyisen neuvottelukunnan toimintaa loppuvuoden ajaksi.

Kokous 2/2019: Toimintakertomus

Neuvottelukunnan kokouksessa 28.2.2019 käsittelyssä oli tunnistamiseen liittyvän esiselvityksen tulokset, tietopolitiikkaselonteon toimeenpanon suunnitelmat sekä Avoimen hallinnon uusi toimintaohjelma. Lisäksi käsiteltiin neuvottelukunnan kaksivuotisen toimintakertomuksen sisältöä ja pohdittiin jatkokauden toimintaa.

Neuvottelukunnan aamukahvitilaisuudet:

27.9.2017 Apuomena

Digi arkeen -neuvottelukunta oli kutsuttuna osallistumaan Apuomenan järjestämään Yhteistyössä tulevaisuus -seminaariin. Lohjalaisten yhdistysten ja yritysten ja Lohjan kaupungin yhteistyötilaisuudessa pohdittiin kaupungin ja yhdistysten rooleja kuntalaisten hyvinvoinnin tukijoina aikana, jolloin erityisesti digitalisaatio tuo palvelujärjestelmiin muutoksia.

Osana ohjelmaa seminaarivälillä esiteltiin paikalla olleet neuvottelukunnan jäsenet. He kertoivat neuvottelukunnan toimintaan tuomistaan näkökulmista sekä ja työstään omassa taustaorganisaatiossa. Yleisöä kiinnosti mm. aikooko valtio taata perinteiset palvelut. Tilaisuus myös poiki kirjallisen yleisöpalautteen työn tuottavuudesta ja käyttäjäläheisyydestä.

11.10.2017 Kirjastoseura

Aamukahveilla kerrottiin uutta tietoa kirjastojen tekemästä digiopastuksesta. Vieraat saivat kuulla myös tuoreesta kyselytutkimuksesta, joka selvitti kirjastojen valmiuksia antaa

digitukea. Sen mukaan kirjastoilta kysytään eniten pankkipalveluiden käytöstä. Alustuksissa oli esillä myös se, että kirjastojen ammattilaiset kokevat suurimmaksi haasteeksi sen, kuinka pitkälle asiakkaan puolesta voi mennä neuvonnassa ilman, että asiakkaan yksityisyyden suoja rikkoontuu.

11.12.2017 Työterveyslaitos

Aamukahvit avasi pääjohtaja aiheena digimurros ja sen tukeminen Työterveyslaitoksen näkökulmasta. Hyppäys digiin -yksikön tutkimuksen ja palvelun esittelyssä kuultiin tutkijoiden esimerkit meneillään olevasta tutkimuksesta. Ne koskivat sosiaali- ja terveyspalvelualalla olevien uutta, lisääntyneestä digitaalisuudesta johtuvaa ammattiroolia palveluohjaajaa, digiajan aivotyötä ja teknologiaa ammattilaisen työn laajentajana, esimerkkinä robottikirurgia. Tutkimukset herättivät kysymyksiä ja keskustelua erityisesti teknologiakohityksen vaikutuksista työhön.

16.2.2018 Enter, Vanhustyön keskusliitto & Valli

Kolmen järjestön yhteisesti isännöimä tilaisuus pidettiin Enterin tiloissa. Aamukahveilla kuultiin Vallin tekemästä Ikäihmisten tarpeet pankin asiakkaina -kyselystä sekä Vanhustyön keskusliiton tietotekniikan opastuspaikkakyselyn ja Enterin opastusaihekkyselyn tuloksista. Enterin vapaaehtoiset kertoivat myös käytännön kokemuksia tietotekniikan opastuksista. Tilaisuudessa kuultiin lisäksi vanhenemisesta digitaalisessa yhteiskunnassa ja ikäihmisistä yhteiskunnan voimavarana.

6.3.2018 oikeusministeriö

6.3.2018 Digi arkeen -aamukahvilaisuus pidettiin oikeusministeriössä. Tilaisuuden aiheina olivat yhdenvertaisuussuunnittelu sekä sähköisten demokratiapalveluiden saavutettavuus. Osanottajat keskustelivat yhdenvertaisuuslainsäädännön merkityksestä digitaalisen yhdenvertaisuuden edistäjänä.

17.4.2018 Kehitysvammaliitto

Tilaisuudessa Kehitysvammaliiton toiminnanjohtaja kertoi järjestön monipuolisesta toiminnasta. Lisäksi vieraat saivat järjestön asiantuntijoilta infopakettien pedagogisesta Tikkas-koulutusmallista, joka edistää tukea tarvitsevien tieto- ja viestintätekniiikan (tvt) perustaitojen oppimista. Esittelyssä oli myös vammaisille henkilöille tarjolla olevat monenlaiset kommunikoinnin ja tietotekniikan käytön apuvälineet. Vieraat saivat itse kokea erilaisia kommunikointisovelluksia ja tietokoneen ohjainratkaisuja, kuten painikkeita, päähiiriä ja katseohjausta. Lopuksi kuultiin selkokielestä: selkokielelle mukauttaminen on taitolaji, jota vaati harjoittelua.

8.5.2018 Invalidiliitto

Invalidiliiton yhteiskuntasuhdejohtaja ja kehitysvastaava esittelivät 80-vuotisjuhlavuottaan viettävän liiton laajaa toimintaa. Keskustelussa käsiteltiin erityisesti liitossa käynnissä olevaa hanketta Osallisuutta digivertaisneuvonnan avulla, jonka tarkoitus on ehkäistä sähköistä syrjäytymistä. Hankkeen avulla koulutetaan Invalidiliiton jäsenyhdistysten jäseniä toimimaan digineuvojina omassa yhdistyksessään sekä innostetaan ja aktivoidaan yhdistyksiä antamaan digineuvontaa.

15.6.2018 Allianssi ry

Suomen nuorisoalan kattojärjestö järjesti lapsi- ja nuorisojärjestöjen yhteiset aamukahvit, johon olivat Digi arkeen -neuvottelukunnan lisäksi tervetulleet kaikki aiheesta kiinnostuneet. Tilaisuudessa käsiteltiin monipuolisesti digitalisaatiota nuorisoalan ja nuorten näkökulmasta. Keskustelua käytiin muun muassa lasten ja nuorten digiosallisuudesta, syrjimättömästä pelikulttuurista ja digitalisaation mahdollisuuksista järjestökentällä. Kahveilla alustuksen pitivät edustaja Allianssista, Mannerheimin lastensuojeluliitosta, Digitaalisen nuorisotyön keskukselta (VERKE), Pelastakaa lapsista, Helsingin kaupungilta ja Suomen Partiolaisista.

11.10.2018 Näkövammaisten keskusliitto

Näkövammaisten liitto juhli kaikille avoimilla ovilla 90. toimintavuottaan. Liki sadassa vuodessa näkövammaisten yhteiskunnallinen asema ja elämisen laatu ovat Suomessa parantuneet huimasti. Sen kunniaksi Näkövammaisten liitto halusi kertoa työstään yleisölle ja yhteistyökumppaneille ja samalla tarjota elämyksiä näkövammaistyön parissa. Tilaisuuteen osallistuneet saivat laajan kattauksen näkövammaisjärjestöjen toiminnasta, tietoisuuksia apuvälineiden käytöstä ja jäsenistölle annettavasta tuesta sekä hienoja kohtaamisia vapaaehtoisten ja opaskoirien kanssa.

Lähteet

- ACCESS on monitieteinen ja –kansallinen tutkimushanke, jota rahoittaa EU:n Joint Programming Initiative (JPI) ”More Years, Better Lives – The Potential and Challenges of Demographic Change”.
<https://access.wineme.fb5.uni-siegen.de/>
- Digituen toimintamalliehdotus - AUTA-hankkeen projektiryhmän loppuraportti (19.12.2017):
<https://vm.fi/documents/10623/6581896/AUTA+raportti.pdf/74d0c25e-fa60-43c6-8856-c418faef9085>
- Dalvit, L. ”The language metaphor”: an epistemological approach to the digital divide. Teoksessa: Theorizing Digital Divides. 2018. (eds.) Ragnegga, M and Muschert G.W. London and New York: Routledge. (s. 75–87)
- Hjelholt, M. and Schou, J. The digital divide and classifications: the inscription of citizens into the state. Teoksessa: Theorizing Digital Divides. 2018. (eds.) Ragnegga, M and Muschert G.W. London and New York: Routledge. (s. 173–185)
- H. Kiuru, Vanhustyön keskusliitto ry. 2017. SeniorSurf – Kartoitus ja arviointi ikääntyneille ihmisille järjestettävistä tietokoneopastustoiminnasta. Kopio Niini Oy 2017 ISBN 978-951-806-255-7 (paino), ISBN 978-951-806-256-4 (pdf) https://www.seniorsurf.fi/wp-content/uploads/SeniorSurf_SUOMI_web151217.pdf
- Pekkarinen, S. & Melkas, H. 2017. Digitalisation in Health Care and Elderly Care Services: From Potholes to Innovation Opportunities. International Journal of Information Systems and Social Change, 8(1), pp. 24–45.
- Saari, E., Hasu, M., Hyypiä, M., Hyytinen, K., Korvela, P., Käpykangas, S., Leväsluoto, J., Melkas, H., Nordlund, A., Pekkarinen, S. ja Toivonen, M. Policy Brief: Palvelutalouden vallankumous – Ihminen digitalisaation keskiössä, KUMOUS. 18.3.2018 www.digikumous.fi/blogi/julkaisut/
- Van Dijk, J. Afterword: the state of digital divide theory. (s. 199-206) Teoksessa: Theorizing Digital Divides. 2018. (eds.) Ragnegga, M and Muschert G.W. London and New York: Routledge.
- Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto Valli ry — Ikäteknologiakeskus 2018. Pankkipalvelut kuuluvat kaikille. Miten turvataan iäkkäiden pankkiasiointi digiyhteiskunnassa? Saatavana osoitteessa:
https://www.valli.fi/fileadmin/user_upload/Pankkipalvelut_kevyt.pdf
- Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto Valli ry — Ikäteknologiakeskus n.d. Ikäihmiset ja sähköinen asiointi. Miten saadaan kaikki mukaan? Saatavana osoitteessa: https://www.valli.fi/fileadmin/user_upload/Julkaisut__pdf/Raportit__pdf/ikaihmiset_sahkoinen_asiointi_netiti.pdf

Verkkosivut

- Valtiovarainministeriön verkkosivut: www.vm.fi
- Digi arkeen -neuvottelukunnan sivut: www.vm.fi/digiarkeen
- Videotallenteet Youtube-suoratoistopalvelusta valtiovarainministeriön profiili, soittolista #digiarkeen:
<https://www.youtube.com/playlist?list=PLI-Miv8NOLJkrKFhb4vJKj-CYZXArtvf>
- Selkokeskuksen tarvearvio 2019: <https://selkokeskus.fi/selkokieli/tarvearvio/>
- Selkokielisten tekstien arviointikriteeristö: <https://selkokeskus.fi/selkokieli/selkokielen-mittari/>
- Me-säätiö: www.mesaatio.fi
- Finlex –lakitietopalvelussa mm. kansalliset lait, asetukset ja hallitukset esitykset: www.finlex.fi
- Eduskunnan verkkosivuilla mm. selonteot: www.eduskunta.fi
- EUR-Lex-tietokannassa mm. direktiivit: <https://eur-lex.europa.eu>
- Euroopan unionin direktiivi julkisen sektorin verkkopalveluiden saavutettavuudesta (EU) 2016/2102, nk. saavutettavuusdirektiivi, suomeksi:
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?qid=1484219651707&uri=CELEX%3A32016L2102>
- Tilastokeskus: www.stat.fi
- Facebook- yhteisöpalvelussa: Virkamiesten avoin verkosto
<https://www.facebook.com/groups/Virkamiestenavoinverkosto/?fref=ts>
- SuomiDigi <https://www.facebook.com/suomidigi/posts/921836268207167>
- LinkedIn- yhteisöpalvelussa: Suomidigi -ryhmä
- Keskustelualusta Suomidigin kehittäjäfoorumi
- Digi arkeen -aihealue: <https://beta.suomidigi.fi/kehittajafoorumi/>
- Yle:n Nettiä ikä kaikki -kampanjasivut: www.yle.fi/nettiaikakaikki



VALTIOVARAINMINISTERIÖ

Snellmaninkatu 1 A

PL 28, 00023 VALTIONEUVOSTO

Puhelin 0295 160 01

vm.fi

ISSN 1797-9714 (pdf)

ISBN 978-952-367-004-4 (pdf)

Maaliskuu 2019