



14.11.2018

Digi arkeen – neuvottelukunnan 3/2018 kokous

Aika Keskiyö 19.9.2018, kello 13–16

Paikka Säätytalo, Sali 23

Osallistujat Puheenjohtaja
Marianne Heikkilä

Nina af Hällström, toiminnanjohtaja, SAMS
– Samarbetsförbundet kring funktionshinder rf
Laura Andersson, yhteiskuntasuhdejohtaja, Invalidiliitto ry
Juha Beurling, pääsihteeri, Kuluttajaliitto-Konsumentförbundet ry
Svetlana Chistyakova, hallituksen jäsen, Moniheli ry
Mirva Gullman, koordinaattori, Apuomena ry
Tiina Etelämäki, vs. toiminnanjohtaja, Enter ry (poistui 15.09)
Markku Möttönen, Näkövammaisten liitto ry
Pekka Räsänen, professori, Turun yliopisto (etänä)
Eveliina Saari, Vanhempi tutkija, dosentti, Työterveyslaitos
Sari Vapaavuori, kehittämisspäällikkö, Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry
Liisa Tiainen, vastaava asiantuntija, Vanhustyön keskusliitto ry
Kirsti Timperi, toiminnanjohtaja, TIEKE Tietoyhteiskunnan kehittämisskeskus ry
Sanna Uotila, palvelumuotoilija, Living as a Service -projektipäällikkö, Suomen Settlementiliitto ry
Ville Vaarne, viestintäpäällikkö, Suomen kirjastoseura ry
Virva Viljanen, asiantuntija, Suomen Nuorisoyhteistyö Allianssi ry
Terhi-Anna Wilska, professori, Jyväskylän yliopisto (etänä)
Sami Älli, Saavutettavuusyksikön johtaja, Kehitysvammaliitto ry
Katju Holkeri, finanssineuvos, valtiovarainministeriö (poistui 15.33)

Sihteeristö:

Johanna Nurmi, neuvotteleva virkamies, valtiovarainministeriö
Heikki Talkkari, neuvotteleva virkamies, valtiovarainministeriö
Sanna Juutinen, hankekoordinaattori, valtiovarainministeriö, sihteeri
Tanja Railo, viestintäasiantuntija, valtiovarainministeriö

Poissa:

Tuula Colliander, toiminnanjohtaja, HelsinkiMissio ry
Satu Miettinen, professori, Lapin yliopisto
Kristiina Korjonen-Kuusipuro, tutkijatohtori, Tampereen yliopisto
Tiina Pesonen, tietojohdaja, sosiaali- ja terveysministeriö
Panu Artemjeff, erityisasiantuntija, oikeusministeriö
Marjukka Saarijärvi, neuvotteleva virkamies, valtiovarainministeriö

Alustajat:

Sonja Soini, hankesuunnittelija, Pelastakaa lapset ry
Petteri Ohvo, hankepäällikkö, valtiovarainministeriö
Olli-Pekka Rissanen, johtava asiantuntija, valtiovarainministeriö

1 Kokouksen avaus ja edellisen kokouksen pöytäkirjan hyväksyminen (liite 1) puheenjohtaja Marianne Heikkilä

Avattiin kokous ajassa klo 13.10. Ennen kokouksen avausta neuvottelukunta kunnioitti poismenneen neuvottelukunnan jäsenen Kalle Könkkölän muistoa hiljaisella hetkellä.

Muutettiin asialistaa, siten, että kohta 2. poistettiin Helanderin puheenvuoron peruuntumisen myötä ja aloitettiin suoraan kohdasta 3. Numeroitiin muut kohdat juoksevasti uudelleen.

Merkittiin tiedoksi, että Lea Stenbergin tilalla paikalla Sari Vapaavuori, kehittämisspäälikkö Valli ry:stä.

Mirva Gullmanille tämä viimeinen kokous hänen siirtyessä uusiin tehtäviin, jatkossa hänen tilalla jatkaa Ulla Korhonen Apuomena ry:stä.

2 Lasten osallisuus digiympäristössä hankesuunnittelija Sonja Soini, Pelastakaa lapset ry (liite 2)

Hankesuunnittelija Sonja Soini Pelastakaa lapset ry:stä alusti neuvottelukunnalle lasten osallisuudesta digiympäristössä.

Palvelut eivät ole lasten maailmaan sopivia kaikilta osin. Nuoret ovat tottuneet käyttämään digitaalisia palveluita, joten palveluidenkin tulisi olla digitaalisissa kanavissa. Lapselle luontevaa ei välttämättä ole tarttua puhelimeen ja soittaa tai saatikka lähestyä viranomaista kirjeitse vaan enemmän hoitaa oma asiansa digitaalisessa ympäristössä.

Avun hakemisessa keskeistä nuorten mielestä on anonyymiys, joustavat aika-aulut, yksi paikka josta saisi apua tilanteeseen kuin tilanteeseen sekä palveluiden löydettävyys.

Tiedon muodostamisesta nuoret olivat todenneet, että keskeistä olisi varmistaa, että kirjaukset tehtäisiin yhdessä (ei jää väärää tietoa), tieto siitä miksi asioita kysytään ja mitä niillä tehdään olisi selvästi kerrottu, itsearviointi, tiedon liikkuminen ammattilaisten välillä sekä tietoa asioiden etenemisestä.

Katso tarkemmin liitteestä 2 lisää.

Esityksen jälkeen käytiin keskustelua.

Pelastakaa Lapset ry:llä on ideana lähteä kehittämään lasten digitaalisessa yhteiskunnassa osallisuutta kokemusasiantuntijuutta sekä palvelumuotoilua yhdistämällä.

Osallisuutta kehittäessä on tärkeää muistaa haavoittuvat, joita voi olla haasteellista saada digitaalisten palveluiden tai edes chattien pariin. Lasten kohdalla myös saavutettavuus- ja kielikysymykset ovat keskiössä. Lapsi voi osata käyttää digitaalista palvelua, mutta ei välttämättä ymmärrä sitä.

Lasten vahvaan tunnistautumiseen liittyvät haasteet vaikeuttavat osallisuutta merkittävästi. Siihen kaivataan kipeästi ratkaisuja.

Lasten kohdalla on muistettava myös, että on lapsia jotka haluavat asioida itse. Samalla on myös heitä, jotka eivät voi luottaa siihen, että vanhemmat hoidaisivat asioita, vaan lapsen on hoidettava asiansa itse. Näissä tilanteissa korostuu tarve mahdollistaa lapselle omien asioiden hoito myös digitaalisessa maailmassa.

Myös julkisissa palveluissa on ymmärrettävä kuinka aktiivisen tarjonnan ja kohdennetun markkinoinnin myötä löydetään palveluita tarvitsevat asiakkaat. Ne palvelut, joita tarvitaan eniten, saavat usein vähiten näkyvyyttä esimerkiksi yrityksiin puhelinpalvelut. Sama voi päteä myös julkisiin palveluihin eli jos palvelut, joissa on suoraa asiakaspalvelua ovat erittäin helposti saatavilla, ihmistä vaativat resurssit loppuvat nopeasti. Ratkaisuna ongelmaan tarjottiin kokouksessa keinoäly, vertaistuki sekä koulutus. Koulutuksen osalta yhdistyksillä merkittävä rooli siinä, että tunnistetaan mitä yhdistysten jäsenten tulee osata digitalisoituvassa yhteiskunnassa.

Yleisesti ottaen digikehityksessä keskeistä on muistaa mitkä kohtaamiset ovat keskeisiä, jotka tulee säilyttää. Digitaalisuus antaa mahdollisuuden monimuotoistaa palveluita.

3 Sähköisen asioinnin ja viestinvälityksen yhteisten toimintatapojen työryhmän toiminnan ja välitulojen esittelyä, hankepääällikkö Petteri Ohvo, VM (liite 3)

Sähköisen asioinnin ja viestinvälityksen yhteisten toimintatapojen työryhmä pohtii miten digitaalisen asiointikanavan ensisijaisuutta voitaisiin vauhdittaa yhteisillä toimintatavoilla. Toinen työryhmä ottaa kantaa siihen millainen on hyvä digitaalinen asiointipalvelu. Hankepääällikkö Petteri Ohvo esitteli työryhmien tuloksia tähän mennessä. Kts. lisää liitteestä 3.

Alustuksen jälkeen käytiin keskustelua.

Valtuuksista haluttiin lisätietona tuleeko niistä lokitiedot. Ohvo kertoi, että lokitiedot ovat tulossa valtuuspalveluun, mutta tarkasta aikataulusta ei ole vielä tietoa. Tilanne julkisen sektorin osalta tulee saada paremmaksi ja asiakkaalla tulee olla nähtävillä mitä tiedolla tehdään.

Suomi.fi on saatavilla suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi, mutta mahdollisesti jatkossa myös muilla kielillä. Sami Älli muistutti että myös selkokieli on keskeistä jatkossa muistaa verkkopalvelun kehityksessä.

4 Eettistä tietopolitiikkaa tekoälyn aikakautena –selonteon esittely ja keskustelu johtava asiantuntija Olli-Pekka Rissanen, VM (liite 4)

Johtava asiantuntija Olli-Pekka Rissanen esitteli Eettistä tietopolitiikka tekoälyn aikakautena -selontekoa, joka on pian lähdössä lausuntokierrokselle. Rissanen korosti, että tietopolitiikka on kaikkien ministeriöiden yhteinen asia, kuten muutkin politiikanalat. Tekoäly on sidoksissa tiedon laatuun, näin ollen tietopolitiikkaa sekä tekoälyä on keskeistä pohtia rinnakkain.

Rissanen kysyi neuvottelukunnalta tuleeko asiakkaan tietää puhuuko hänelle ihminen vai kone? Neuvottelukunnan vastauksissa korostui, että ehdottomasti on eettistä tietää onko asiakaspalvelun taustalla kone vai ihminen. Puheenvuoroissa kuitenkin todettiin, että asiaa voi tulkita eri tavoin asiasta riippuen. Kone voi vastata rutiinitehtävissä, mutta mikäli kyseessä henkilökohtaisempi,

sensitiivisempi tai hyvin haastava asia, tulee asiakkaan tietää onko kone vai ihminen vastaamassa. Kuluttajan kannalta keskeistä että organisaatio vastaa joka tapauksessa sekä koneen että ihmisen antamista vastauksista.

Keskustelussa todettiin, että on hienoa, että saadaan materiaalia hallitusneuvotteluihin ja että voi olla todennäköistä, että tietopolitiikka nousee keskeiseksi poliittiseksi keskusteluaiheeksi.

Tiina Etelämäki poistui kohdan käsittelyn jälkeen klo 15.09.

Käsiteltiin tässä kohdassa muista asioista neuvottelukunnan seminaarin järjestelyiden tilanne

Hankekoordinaattori Sanna Juutinen esitteli neuvottelukunnan seminaarin teemoja ja tulevia puhujia. Valmisteluissa on havaittu, että maanantain sijasta torstai olisi parempi päivämäärä seminaarille. Päätettiin siirtää seminaari torstaihin 29.11.2018.

Kirsti Timperi huomautti, että ohjelmassa ei ole yhtään yritystä. Todettiin, että ohjelmaan tulisi pyytää eettiseen keskusteluun mukaan myös yritysmaailman edustaja. Juutinen toivoi neuvottelukunnalta lähetettäväksi sähköpostiin myös muita ehdotuksia puheenvuoron pitäjistä neuvottelukunnalta.

5 Neuvottelukunnan loppuraportti neuvotteleva virkamies Johanna Nurmi, VM (liite 5)

Käytiin lähetekeskustelu siitä, millä prosessilla raportti tuotetaan ja millaista (teknistä) lopputulosta tavoitellaan ja keskusteltiin erillisen toimituskunnan asettamisesta tätä tehtävää varten.

Todettiin, että loppuraportista tuotetaan tulostettavan version lisäksi multivisuaalinen julkaisu, johon voidaan liittää videoita ja muuta materiaalia. Todettiin, että loppuraportin julkaisuun pitää panostaa, jotta myös kansalaiset sen löytävät.

Päätettiin perustaa toimituskunta loppuraportin laadintaan. Toimituskuntaan ilmoittautuivat kokouksessa Laura Andersson, Sami Älli, Sari Vapaavuori, Liisa Tiainen, Markku Möttönen, Nina af Hällström ja Svetlana Chistyakova. Lisäksi Eveliina Saari lupasi konsultoida arvioinnissa.

Kaikilta neuvottelukunnan jäseniltä odotetaan sisältöjä loppupäätelmiin ja olennaisia havaintoja raporttiin.

Katju Holkeri poistui kohdan käsittelyn jälkeen ajassa 15.33.

6 Valmistautuminen ministerin tapaamiseen

Ministeri Vehviläinen tulee tapaamaan neuvottelukuntaa seuraavaan kokoukseen 14.11. Näillä näkymin ministeri on paikalla 45 minuuttia kokouksen aluksi. Hän toivoo voivansa keskustella neuvottelukunnan kanssa sen esille nostamista asioista ja jäsenten kokemuksista neuvottelukunnan työstä.

Käytiin keskustelua mitkä ovat niitä asioita, joita neuvottelukunta erityisesti haluaa nostaa keskusteluun ministerin kanssa. Päätettiin, että seuraavista aiheista valmistellaan 3min puheenvuorot ja tuotetaan myös kirjallinen materiaali, jotta ne voidaan antaa ministerille tiedoksi sekä saadaan pöytäkirjan liitteeksi:

Ikääntyneet digitalisaatiossa, valmistelijana Liisa Tiainen

Kansalaisten digiosaamisen vahvistaminen kirjastojen ja järjestöjen yhteistyössä ja terveiset onnistuneesta Nettiä ikä kaikki –kiertueesta, valmistelijana Ville Vaarne

Lasten ja nuorten osallisuus digimaailmassa ja digituen tarpeesta lapsille ja nuorille, valmistelijana Virva Viljanen

Saavutettavuus ja erityisesti teemoina ymmärrettävyys, eri kieliversioiden merkitys sekä apuvälineiden pysyminen mukana digitalisaatiokehityksessä sekä varmistaa mahdollisuus saada tarvittavia laitteita, valmistelijoina Markku Mötönen, Sami Älli, Juha Beurling sekä Nina af Hällström

Maahanmuuttajat ja digitalisaatio, esim. teemoina tarvittava digituki ja tunnistautumisen mahdollistaminen, valmistelijana Svetlana Chistyakova

Mikä merkitys on sillä, että tutkijat ovat päässeet mukaan kansalaisfoorumiin, valmistelijoina neuvottelukunnassa mukana olevat tutkijat, koordinointi Eveliina Saari

Vammaisia koskevat näkökulmat liittyen saavutettavuuteen, osallisuuteen ja apuvälineisiin, valmistelijana Laura Andersson.

7 Nettiä ikä kaikki -kiertueen kuulumiset ja muut ajankohtaiset viestintäasiat viestintäasiantuntija Tanja Railo, VM (liite 6)

Puheenjohtaja esitti koko neuvottelukunnan puolesta suunnattoman kiitoksen kiertueeseen osallistuneille.

Viestintäasiantuntija Tanja Railo esitteli Nettiä ikä kaikki -kiertueen kokemuksia. Kaiken kaikkiaan Ylen johdolla toteutetulla kiertueella oli yli 1400 aktiivista kohtaamista kirjastoissa kymmenellä paikkakunnalla. Eri toimijoiden välinen yhteistyö sujui kiertueen ja sitä edeltävän suunnittelun aikana oikein hyvin.

Kiertueen jokaisella paikkakunnalla mukana ollut Liisa Tiainen Vanhustyön keskusliitosta kertoi kiertueella tekemästään havainnosta, että digituella on erittäin suuri tarve. Kiertueen aikana kirjattiin digiopastuksia kaiken kaikkiaan 800. Opastuksen organisoiminen oli iso urakka Vanhustyön keskusliitolle.

Ville Vaarneen näkökulmasta kiertueen paras anti oli, että se näytti miten kirjastot ja järjestöt voivat tehdä yhteistyötä. Samalla vahvistui viesti siitä, että kirjastoista voi saada digitukea.

Muissa viestintäasioissa Railo muistutti, että blogeja julkaistaan edelleen Suomidigi.fi:ssä ja blogivuoroja voi varata.

8 Muut asiat neuvottelukunnan sihteeristö

Merkittiin tiedoksi seuraavat asiat:

- Neuvottelukunnan seminaari 29.11. Wanha Satama, Helsinki
- Sähköisen asioinnin ja viestinvälityksen toimintatapojen ja digipalveluiden laadun väliseminaari 29.10.

- Markku Möttönen kutsui neuvottelukunnan Näkövammaisten keskusliiton juhlavuoden tapahtumaan liriksen avoimien ovien päivään torstaina 11.10. klo 13-19. Kaikki ovat lämpimästi tervetulleita itselle sopivaan aikaan.

9 Seuraavien kokousten ajankohdat

14.11.2018, klo 13-16 Paikka tarkentuu myöhemmin

10 Kokouksen päättäminen

Kokous päätettiin ajassa 16.07.

Liitteet

Liite 1 – Edellisen kokouksen pöytäkirja
Liite 2 – Lasten osallisuus digimaailmassa, Sonja Soini Pelastakaa lapset ry
Liite 3 – Digitaalisten palvelujen ensisijaisuus, Ohvo
Liite 4 – Selonteko eettisestä tietopolitiikasta tekoälyn aikakaudella, Rissanen
Liite 5 – Loppuraportin laadinta, Nurmi
Liite 6 – Ajankohtaista viestintää, Railo

Jakelu

Neuvottelukunnan puheenjohtaja, jäsenet ja sihteeri, esittelijät