



11.04.2018

Digi arkeen –neuvottelukunnan sihteeristö  
Johanna Nurmi

## Digi arkeen -neuvottelukunta Yhteenveto keskustelutilaisuudesta 22.3.2018, Cafe Köket, Helsinki

### **Tilaisuuden tarkoitus ja siitä seuraavat jatkotoimenpiteet**

Digi arkeen –neuvottelukunta järjesti erityisesti kansalaisjärjestöille suunnatun avoimen keskustelutilaisuuden julkisten palveluiden digitalisoinnista 22. maaliskuuta 2018. Neuvottelukunnan tehtävänä on tuoda valtioneuvoston tietoon sellaisia asioita, jotka tulisi ottaa huomioon palvelujen kehittämisessä. Neuvottelukunnan tulee huolehtia siitä, että näitä näkemyksiä kerätään myös neuvottelukunnan kokoonpanon ulkopuolelta. Tilaisuus oli osa tätä toimintaa.

Tilaisuuteen osallistui paikan päällä yli 50 ihmistä ja sitä oli mahdollisuus seurata myös etänä. Tilaisuuden puheenvuorot tulkattiin viittomakielellä ja kirjoitustulkkauksen avulla.

Tilaisuuteen osallistuvia pyydettiin ilmoittamaan etukäteen, mikäli haluavat käyttää puheenvuoron ja kertomaan, mitä asiaa puheenvuoro koskee. Ennakkoon valmisteltuja puheenvuoroja kuultiin seuraavilta: Sami Virtanen (Kuuloliitto), Antti Mäkipää (Kuurojen Liitto), Päivi Rekula (Sähköherkät), Anette Tallberg (Vammaisfoorumi), Juulia Ukkonen-Walmeroth (Väestöliitto), Ilpo Kiiskinen (Suomen Punainen Risti), Sakari Eränen (Design for All, Oppimiskeskus), Marja Pakarinen (Eläkeliitto), Katja Solla (Yle), Margit Granberg (Sydänliitto) ja Piiastiina Tikka (Oulun yliopisto).

Tilaisuudesta on katsottavissa myös [videotallenne](#).

Digi arkeen -neuvottelukunta järjestää vastaavia keskustelutilaisuuksia myös jatkossa, jotta tietoa voidaan jakaa järjestökentän ja julkisen hallinnon välillä.

Tämä yhteenveto käsitellään neuvottelukunnan kokouksessa 18.4.2018. Yhteenveto toimitetaan tiedoksi myös kunta- ja uudistusministeri Anu Vehviläiselle ja valtiovarainministeriön JulkICT-osaston johtoryhmälle.

### **Tilaisuudessa esiin nostetut näkökohdat**

*Julkisella hallinnolla tulee olla valmiudet palvella kaikkia ihmisiä*

Niin ennakkoon valmistelluissa puheenvuoroissa kuin käydyssä keskustelussakin korostui vahvasti se, että julkisella hallinnolla tulee olla valmiudet palvella kaikkia ihmisiä. Tämä vaatii ihmisten erilaisten tarpeiden huomioon ottaminen palvelujen kehittämisessä, digiosaamisen kehittämistä, digituen tarjoamista ja sen varmistamista, että on olemassa myös vaihtoehtoinen tapa asioida julkisen hallinnon kanssa. Palveluiden kehittämisessä tulee olla mukana myös niitä ihmisiä, joilla ei ole kokemusta digitaalisten palvelujen käytöstä.

550981

### *Erilaiset tarpeet otettava huomioon palvelujen suunnittelussa*

Kuulovammaisten osalta keskeisenä asiana nostettiin esiin se, miten tuetaan palveluiden havaittavuutta ja ymmärrettävyyttä. Mediasisältöjen tekstitys nopeasti esimerkiksi erilaisten tilaisuuksien jälkeen on tärkeää. Viittomakielen tarve heijastuu moneen digitalisaation ulottuvuuteen. Viittomakieliselle sisällölle ja viittomakieliselle sisältöjen tulkkaukselle on verkossa, mediassa ja tv-kanavilla. Tilaisuudessa esitettiin myös ehdotus siitä, että valtioneuvoston ja eduskunnan verkkolähettyksiä olisi tekstitettynä tai viittomakielelle tulkattuna. Netti-tv:n ohjelmiin toivotaan myös tekstitystä.

Viittomakielisten digitaitojen osalta huomiota tulee kiinnittää viestintään. Miten viestintään niin, että myös he oppivat digitaalisten palvelujen käyttöön? Opetustilanteet ovat haastavia, kun viittomakielinen digiopiskelija joutuu keskittymään yhtä aikaa moneen eri asiaan, esim. viittomakieliseen tulkkaukseen sekä laitteeseen. On tärkeää panostaa saavutettavuuteen sen sijaan, että mennään teknologia edellä. Yhtenä kysymyksenä nostettiin esiin se, minkälaista osaamista palvelujen tarjoajilla on kohdata viittomakielisiä digitaalisten kanavien kautta.

Esiin nostettiin myös se, että digitalisaatio sattuu erityisesti moniherkkiin ihmisiin. Tulisi tutkia enemmän turvallista tekniikkaa myös sähköherkkien kannalta ja määritellä turvallinen tekniikka. Langallisten, vähäsähköisten vaihtoehtoisten teknisten ratkaisujen selvittäminen olisi tästä näkökulmasta tärkeää.

### *Digituella voidaan estää syrjäytymistä*

Palveluiden käyttäjäystävällisyys ja ymmärrettävyys vaikuttavat vammaisen käyttäjän elämään ja yhdenvertaisuuden toteutumiseen. Digitukea ja sen kehittämistä pidettiin tärkeänä syrjäytymisen estäjänä. Digipalvelut tulisi olla saatavilla vammaisen omalla kielellä. Digituki ja –koulutus tulisi kohdentaa myös vammaisen lähipiirille, ei vain vammaiselle. Digituesta viestimiseen pitää panostaa ja se on myös yksi asia, jossa julkinen hallinto ja kansalaisjärjestöt voivat tehdä hyvää yhteistyötä.

Vanhustyön keskusliitto on koonnut ensimmäisen [opastuskartan](#), josta löytää digiopastusta antavat tahot koko Suomessa. Kartan tietoja täydennetään koko ajan. Tämän rinnalla on tärkeää, että tieto saatavilla olevasta digituesta ja –palveluista löytyy muualtakin kuin verkosta.

Myös saavutettavuudesta viestiminen kansalaisille on tärkeää. Kun palvelut muuttuvat saavutettaviksi, siitä on hyvä kertoa niille, jotka eivät aiemmin ole voineet hyödyntää digipalveluja. Päävastuu tästä viestinnästä on viranomaispalvelujen tuottajilla itsellään. Siinäkin voidaan tehdä yhteistyötä järjestöjen kanssa.

Nykytilanteessa, jossa järjestöihin tulee paljon kysymyksiä esimerkiksi sote-uudistuksesta ja digitalisatiosta, niillä tulisi olla myös resurssit kouluttamiseen ja muutoksiin valmistautumiseen. Huoli siitä, että kehitettävät menetelmät eivät savuta kaikista helpoimmassa asemassa olevia on suuri. Järjestöjen tehtävänä on pitää ääntä sähköisen osallisuuden ja yhdenvertaisuuden puolesta. Keskustelussa nostettiin esiin myös kysymys siitä, pitäisikö olla olemassa yksi taho, jonka vastuulla on huolehtia siitä, että palveluratkaisuja on olemassa myös heikommassa asemassa oleville. Sen sijaan, että kukin viranomainen vastaa omien palveluidensa kehittämisestä. Digitalisaation myötä tulisi seurata kaikkien ihmisten todellisia tilanneita, jotta voidaan tehdä tarvittavia korjausliikkeitä syrjäytymisen ehkäisemiseksi.

### *Digi- ja mediaosaamista tulee vahvistaa*

Digitaalisessa maailmassa ei riitä, että osaa käyttää tietokonetta. Pitää osata myös ymmärtää miten netti-maailma toimii, vaikuttaa verkossa, hakea tietoa ja tulkita sitä. On tärkeää osata arvioida tiedon luotettavuutta. Tavoitteena tulee olla myös lähdekritiikin ja mediakriittisyyden kasvattaminen.

Meneillään on monia erilaisia hankkeita, joilla tuetaan ihmisten digi- ja mediavalmiuksia. Tilaisuudessa niistä oli esillä joitakin. Suomen [eOppimiskeskus](#), jolla on monia hankkeita, joilla tuetaan opettajia ja oppilaita digitaidoissa. Tavoitteena on myös käynnistää toimintaa senioreille ja muille ryhmille. Eläkeliiton ja Ehkäisevä päihdetyö EHYT ry:n LähiVerkko-projektissa tuotettiin [Netikäs –materiaalia](#) mediasivistyksen ja medialukutaidon vahvistamiseen.

Ylen [Digitreeneistä](#) löytyy monenlaista digivalmiuksia vahvistavaa materiaalia. Yle tulee myös järjestämään Digitaitokampanjan, jonka osana se lähtee kiertueelle yhteistyössä digitukea antavien järjestöjen ja virastojen kanssa kiertueelle syksyllä 2018.

### *Sähköisessä tunnistautumisessa ja valtuutuksessa on vaikeuksia*

Sähköinen tunnistautuminen ja siihen liittyvät haasteet olivat paljon esillä keskustelussa. Kaikilla ei ole mahdollisuutta tunnistautua sähköisesti. Esiin nostettiin, että vanhusten asioiden hoito on vaikeaa, koska pankkitunnuksia ei saa luovuttaa muille. Ideana esitettiin kysymys siitä, voisiko kaikilla pankeilla olla sama tunnistautumismenetelmä. Kysymyksenä esitettiin myös, voisiko Suomen Pankki ottaa asiakkaikseen ne, joita muut pankit eivät ota asiakkaiksi. Todettiin, että pankeilla on vahva velvoite tarjota pankkitunnuksia tunnistautumisen välineeksi myös niiden käyttöön, joilla ei ole pankkitiliä pankissa. Tätä velvoitetta ei vielä tunneta tarpeeksi hyvin.

Sähköisen valtuutuksen digitaalisten asioiden hoitamiseen voi antaa esimerkiksi Suomi.fi:ssä. Ongelmana nostettiin esiin se, että toistaiseksi vanhemmat eivät näe yli 10-vuotiaan lapsen tietoja Omakannasta ja toivottiin, että pian olisi mahdollisuus siihen, että alaikäinen voi valtuuttaa huoltajansa katsomaan tietoja ja asioimaan puolestaan.

### *Teknologian hyödyntämiseen liittyy eettisiä ja moraalisia kysymyksiä*

Ihmiset käyttävät yhä enemmän arjen teknologiaa, jonka avulla keskitytään esimerkiksi oman aktiivisuuden seurantaan tai joka tukee halutussa käyttäytymisen muutoksessa. Näiden osalta on tärkeää pohtia, kuka saa näitä kerättyjä tietoja käyttöönsä. Esimerkiksi mediakasvatuksessa tulee opastaa löytämään tietoa siitä, kuka kerää käyttämäsi palveluista sinuun liittyvää tietoa ja mihin ne tiedot menevät. Tämä auttaa ymmärtämään, milloin palvelun käyttäjään yritetään vaikuttaa ja harkitsemaan, mitä tietoa itsestä kannattaa milloinkin antaa eteenpäin. Tietoturvakysymysten ymmärtämiseen tulee myös kiinnittää huomiota.

Teknologian avulla voidaan vaikuttaa ihmisten elintapoihin sovelluksilla, jotka tulkitsevat ihmisen käytöstä ja hyvinvointia sekä antavat yksilöllisiä ohjeita tilanteen parantamiseksi. Ihmisen käyttäytymiseen vaikuttamisessa on tärkeää, että ohjaaminen on näkyvää, ei piilotettua.

### *Digitalisaatio vaikuttaa myös järjestötoimintaan*

Useat puheenvuorot nostivat esiin myös digitalisaation vaikutuksia järjestötoiminnalle, esimerkiksi vapaaehtoistoimintaan koordinoituihin. Tarve synergiselle toiminnalle järjestökentällä on tunnistettu, ja esimerkiksi Väestöliitto ja Suomen Punaisella Risti työstävät erilaisia digitaalisia työkaluja ja alustoja, joita myös muut järjestöt voivat hyödyntää.

Toimeksi.fi -verkkopalvelukokonaisuus on puolestaan perustettu helpottamaan kansalaistoiminnan parissa toimivien järjestöjen, yhdistysten, yhteisöjen, seurakuntien, kuntien ja kaupunkien sekä ei-kaupallisten yritysten toiminnan, vapaaehtoistyön ja kehittämistoiminnan löytämistä ja viestintää.

Keskustelussa pohdittiin myös mikä voisi olla Suomi.fi-palvelun rooli suhteessa järjestökenttään.