

Asia: VN/25733/2021

## **Luonnos Suomen digitaaliseksi kompassiksi**

### **1. Kompassin tarkoitus**

**Voitte kirjoittaa lausuntonne alla olevaan tekstikenttään**

Pohjois-Pohjanmaan liitto kiittää mahdollisuudesta lausua luonnosta Suomen digitaaliseksi kompassiksi.

Digitalisaation kehitys on voimakasta ja vaikuttaa kaikkeen toimintaamme yhteiskunnassamme, jonka vuoksi on erittäin tarpeellista luoda työkaluja digitalisaatiokehityksen johtamiseen ja ohjaamiseen. Digikompassi toimii hyvänä tukena, jotta voidaan paremmin hahmottaa eri tasoilla digitalisaation vaikutuksia, seurauksia ja niistä johtuvia toimenpiteitä, sekä arvioida digitalisaation vahvuuksia, heikkouksia, mahdollisuuksia ja uhkia.

Erytisen hyvää luonnoksessa on, että siinä on otettu huomioon ihmislähtöisyys digitaalisten palvelujen kehittämisessä ja taustalla on näkyvässä vahva arvoperustaisuus – luonnoksessa todetaan, että digitaalinen osallisuus, yhdenvertaisuus ja sivistys ovat luottamusyhteiskuntamme tärkeitä perustuksia. Olisi kuitenkin syytä vielä arvioida, tunnistaako luonnos riittävästi alueiden, hyvinvointialueiden ja kuntien roolin, merkityksen ja resurssoinnin tarpeen suhteessa tavoitteisiin ja avaintuloksiin? Kyseessä on laaja kokonaisuus ja kehittämistyössä tarvitaan kaikkien keskeisten toimijoiden vahvaa yhteistyötä ja sitoutumista tavoitteisiin.

### **2. Haasteet ja mahdollisuudet**

**Voitte kirjoittaa lausuntonne alla olevaan tekstikenttään**

-

### **3. Tavoitteet**

**Lausuntonne osaamisen osa-alueen osalta**

Tulevaisuudessa tarvitaan digitaalisia taitoja entistä enemmän, kun digitaaliset palvelut ja ympäristöt lisääntyvät sekä monipuolistuvat jatkuvasti. Riittävät digitaidot antavat valmiudet toimia yhdenvertaisina kansalaisina ja mahdollistavat osallisuuden digitalisoituvassa yhteiskunnassa. Digitaidottomuus puolestaan voi johtaa digisyrjäytymiseen, koulutuksesta putoamiseen, heikkoon työmarkkina-asemaan tai hyvinvointiin ja terveydellisiin ongelmiin. Luonnoksessa kuvataan hyvin, että digitaitoja onkin kehitettävä systemaattisesti läpi elämän ja kaikki kohderyhmät huomioiden. Eri toimijoilla on omat roolinsa ja vastuunsa digitaitojen kehittäjinä, ja myös näiden tulisi näkyä kompassissa.

Digitaalisia palveluita ja ympäristöjä kehitettäessä on otettava lisäksi huomioon, että henkilöstöllä on riittävät digitaidot. Julkisten palvelunantajien olisi arvioitava henkilöstönsä osaamistarpeita sekä tarjottava täydentävää koulutusta sekä tukea digitaaliseen työhön. Henkilöstön digitaitojen ja -osaamisen kehittämällä voidaan parantaa palveluiden laatua, edistää luottamuksellista yhteistyötä asiakkaiden kanssa sekä auttaa motivoimaan asiakasta käyttämään digitaalisia palveluita.

On myös huolehdittava siitä, että kaikilla kansalaisilla on halutessaan käytössään tarvittavat laitteet ja verkkoyhteydet. Laitteet ja yhteydet mahdollistavat digitaitojen harjoittelun ja palveluiden käytön. Tällä hetkellä kaikilla ei ole taloudellisesti varaa hankkia omia laitteita tai liittymiä, joka osaltaan vaikuttaa digisyrjäytymiseen. Kompassissa tulisi kannustaa mm. siihen, että julkisiin tiloihin lisättäisiin palveluiden käyttöön sopivia yksityisiä tiloja ja turvallisia lainalaitteita, jotta kaikilla olisi mahdollisimman helppo harjoitella digitaitoja ja hyötyä digitalisaation tuomista eduista oman arkensa tukena.

#### **Lausuntonne infrastruktuurit-osa-alueen osalta**

-

#### **Lausuntonne yritykset-osa-alueen osalta**

-

#### **Lausuntonne julkisten palveluiden osa-alueen osalta**

Julkisten palveluiden osalta luonnoksessa otetaan hyvin huomioon se, kuinka monipuolisesti digitaaliset palvelut vaikuttavat kansalaisten elämään ja hyvinvointiin nyt ja tulevaisuudessa. Palvelujen suunnittelussa olisi kuitenkin tärkeää vieläkin paremmin huomioida kaikkein haavoittuvammassa asemassa olevien asiakkaiden tarpeet. Palveluiden tulee olla aidosti yhdenvertaisia. Mikäli tätä ei oteta huomioon, aiheuttaa se eriarvoistumista ja lisää digisyrjäytymisen riskiä, eivätkä digitalisaatiolle asetetut tavoitteet toteudu.

Suuri osa haavoittuvassa asemassa olevista asiakkaista osaa käyttää omassa arjessaan sujuvasti internetiä ja sosiaalista mediaa, mutta ei silti kykene asioimaan hyvinvointiyhteiskunnan digitaalisissa palveluissa. Tämä johtuu tutkimusten mukaan siitä, että digitaalisten palveluiden käyttö edellyttää yleisen digiosaamisen lisäksi myös muita taitoja, kuten ymmärrystä palvelujärjestelmästä

ja virkakielestä. Julkisia digitaalisia palveluita tuleekin kehittää nämä tekijät huomioiden ja kiinnittää huomiota siihen, että palvelut ovat sisällöltään helppokäyttöisiä ja selkokielisiä.

Kompassissa tulisi vahvemmin huomioida, että digituen kehittämiseksi ja tarjoamiselle on varattu riittävästi resursseja. Palvelunantajien on tarjottava digitaalisten palveluidensa käyttöön reaaliaikaista tukea ja ohjeita. Digituki täytyisi integroida osaksi normaalia asiakaspalvelua, eikä se voi tulevaisuudessa olla enää niin paljon omaisten tai kolmannen sektorin järjestöjen varassa kuin mitä se tällä hetkellä on. Digituen kehittämistä ja tarjontaa tulisi ohjata entistä selkeämmät ohjeistukset.

Julkisten toimijoiden olisi lisäksi tarpeen kehittää valtakunnalliset suositukset digitaalisten palveluiden soveltuvuudesta ja tarjoamisesta eri asiakkaille. Näiden suositusten perusteella palvelunantajat voisivat antaa palvelukohtaiset ohjeistukset henkilöstölleen erilaisten asiakkaiden tunnistamisesta ja soveltuvan palvelutavan valinnasta. Näin helpotettaisiin niiden asiakkaiden tunnistamista, jotka voivat hyötyä digitaalisista palveluista joko lähipalveluita täydentävänä tai korvaavana palveluna. Samalla tunnistettaisiin paremmin myös ne asiakkaat, jolle perinteiset lähipalvelut ovat ainoa soveltuva ratkaisu. Yksilöllinen toteutustapa parantaa palveluiden asiakaslähtöisyyttä ja ohjaa palveluntarjoajan resursseja oikeisiin paikkoihin.

Hyvinvointiyhteiskunnan digitaalisten palveluiden ja ympäristöjen yleistymisestä huolimatta perinteisten lähipalveluiden saatavuus on edelleen turvattu. Väestön ikääntyessä, eri sairauksien lisääntyessä ja monikulttuurisuuden yleistyessä väestössämme on yhä enemmän asiakkaita, jolle lähipalveluihin pääsy on ensiarvoisen tärkeää ja joillekin jopa ainoa vaihtoehto. Näin huolehditaan ja turvataan jokaiselle yhdenvertaiset mahdollisuudet elää ja toimia tasa-arvoisena kansalaisena yhteiskunnassamme.

## 4. Avaintulokset

### Lausuntonne osaamisen osa-alueen osalta

-

### Lausuntonne infrastruktuurit-osa-alueen osalta

-

### Lausuntonne yritykset-osa-alueen osalta

-

### Lausuntonne julkisten palveluiden osa-alueen osalta

-

## 5. Mittarit

## Lausuntonne osaamisen osa-alueen osalta

Luonnoksen mittareissa on hyvin nostettu esille osaamisen seurantaan sekä kansalaisten digitaalisten perustaitojen tukemiseen liittyviä mittareita. Digiosaamisen puutteen korjaamiseen kohdistuvat mittarit ovat tärkeitä, jotta voidaan varmistaa kansalaisten, julkishallinnon ja yritysten tarvitsema digiosaaminen sekä edellytykset digitaalisten palvelujen käytön lisäämiselle. Mittareissa on kuitenkin jätetty ulkopuolelle yli 75-vuotiaat kansalaiset, joka on nopeimmin kasvava ikäryhmä ja tämän perusteella erittäin tärkeä huomioida.

Luonnoksessa painottuu osallisuuden edistäminen digitaalisin keinoin, jonka vuoksi olisi tarpeen olla käytössä selkeämmin myös digiosallisuutta mittaavia mittareita. Digiosallisuus Suomessa - loppuraportissa (Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminta 2022) on nostettu esille esimerkkejä digiosallisuuden mittaamiseen liittyvistä mittareista, joita kompassissa voitaisiin hyödyntää.

Lisäksi henkilöstön osaaminen painottuu palvelujen tarjonnassa ja myös henkilöstön osaamisen mittareita olisi hyvä olla mukana. Digitaitava henkilöstö takaa paremmin laadukkaat ja saavutettavat palvelut sekä pystyy tukemaan asiakkaita digitaalisten palveluiden käytössä.

## Lausuntonne infrastruktuurit-osa-alueen osalta

-

## Lausuntonne yritykset-osa-alueen osalta

-

## Lausuntonne julkisten palveluiden osa-alueen osalta

-

## 6. Tuloksellisuuden seuranta ja yhteiskunnallisten vaikutusten arviointi

**Voitte kirjoittaa lausuntonne alla olevaan tekstikenttään**

-

## 7. Muut huomiot digikompassiluonnoksesta

**Voitte kirjoittaa lausuntonne alla olevaan tekstikenttään**

Paikoin voisi olla hyvä pohtia ja arvioida, voiko kompassin sisältöä tiivistää ja kiteyttää napakampaan muotoon.

Erkkilä Markus  
Pohjois-Pohjanmaan liitto

Puotiniemi Maria  
Pohjois-Pohjanmaan liitto