

Asia: Asia VN/25733/2021

Suomen digitaalinen kompassi, 2. luonnos

Kansallinen digikompassi kokonaisuutena

Voitte kirjoittaa lausuntonne alla olevaan tekstikenttään.

Lausuntokierroksella oleva 2. luonnos Suomen digitaalisesta kompassista on muokattu 1. luonnoksesta annetun palautteen perusteella, jonka ansiosta kokonaisuus on selkeämpi. SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry antoi lausunnon myös 1. luonnoksesta.

SOSTE kiittää lisäyksistä liittyen järjestöjen kanssa tehtävään yhteistyöhön. Erityisesti luonnokseen lisätty osio, sidosryhmät digikompassin toteuttajana, on tärkeä lisäys. SOSTE katsoo, että maininnat järjestöjen roolista digikompassin toteuttamisessa ja kehittämisessä ovat hyviä ja kannatettavia, mutta huomauttaa, että tärkeät kirjaukset eivät saa jäädä vain tekstitasolle. Esimerkiksi digikompassi-luonnoksien lausuntokierroksilta, sosiaali- ja terveysjärjestöt puuttuvat jakelusta lähes kokonaan. On tärkeää, että järjestöjen osallistaminen digikompassin kehittämistyöhön ja toteuttamiseen kirjataan strategiatasolla, mutta yhtä tärkeää on varmistaa, että osallistamiseen määritellään konkreettiset toimet ja varataan tarvittavat resurssit.

Digikompassin lähtökohta on talouden ja kestäväen kasvun tukeminen. SOSTE korostaa, että ihmisten hyvinvointi digitaalisessa siirtymässä tulisi huomioida vahvemmin painopisteenä. Digikompassin lähtökohtina tulee olla perusoikeuksien toteutuminen digitaalisten palvelujen käytössä sekä vahva henkilökohtainen tietosuoja ja tietoturva.

Luonnoksessa mainitaan, että digitaalisten palveluiden tulisi olla esteettömiä ja saavutettavia. Digikompassissa tulisi määritellä entistä tarkemmin, kuinka varmistetaan, etteivät taloudellinen eriarvoisuus ja saavutettavuuden ongelmat ole esteenä digitaalisten palveluiden käyttöönotolle. SOSTE painottaa, että palveluiden tulisi olla myös ymmärrettäviä. Selkokielen käytön lisääminen tulisi saada paremmin esille tavoitteisiin ja avaintuloksiin. Lisäksi SOSTE muistuttaa, että palvelut tulee saada oikea-aikaisesti ja sujuvasti myös silloin, kun ihminen ei pysty tai halua käyttää digitaalisia laitteita ja palveluita.

Digikompassissa ei juuri kiinnitetä huomiota digitalisaation mahdollisiin riskeihin. Onnistuneen digitalisaation läpiviemiseksi, strategiassa tulisi huomioida varautumistoimet kriisitilanteita varten. Riskinä tulisi tunnistaa myös ihmisiin kohdistuvat vaikutukset. SOSTE huomauttaa, että digitalisaation vauhti voi aiheuttaa syrjäytymistä yhteiskunnasta. Järjestöt ovat saavutettavuuden ja esteettömyyden asiantuntijoita ja niiden säännöllinen kuuleminen tilannekuvan luomisessa on tärkeää, jotta digikompassin tavoitteisiin on mahdollista päästä.

Digitalisaatioon liittyviä haasteita ovat muun muassa tunnistautuminen ja esteettömyys ja saavutettavuus sekä älylaitteiden tai muiden digitaalisen asioinnin edellyttämien välineiden saatavuus kaikille taloudellisesta ja sosiaalisesta asemasta riippumatta. SOSTE katsoo, että yksi ratkaisu haasteisiin on saavutettava, laadukas ja palveluihin integroitu digituki ja sen kehittämisen tulisi olla selkeämmin kirjattu digikompassiin. Järjestöt ovat merkittävä digituen tarjoaja Suomessa ja siksi ne tulee liittää vahvasti digituen kehittämistyöhön. Vaikka jokaisella digipalveluita tarjoavalla viranomaisella ja toimijalla, on vastuu neuvoa digitaalisten palveluidensa käytössä, järjestöt paikkaavat tällä hetkellä tarjolla olevan julkisen digituen puutteita (Järjestöbarometri 2022). SOSTE korostaa, että digituen antamiseen tulee luoda selkeät pelisäännöt ja osoittaa resurssit, jotta ihmisten turvallisuus ei vaarannu ja perusoikeudet toteutuvat. (Aiheesta lisää lausunnon kohdissa 2. Osaaminen ja 4. Digitaaliset julkiset palvelut).

Osaaminen

Voitte kirjoittaa lausuntonne alla olevaan tekstikenttään.

Digikompassin 2. luonnoksessa painotetaan sen tärkeyttä, että kaikilla ihmisillä on mahdollisuudet käyttää julkisia palveluita ja osallistua yhteiskuntaan. Kuitenkin osaamista käsittelevän osion 2. tavoitteessa mainitaan vain DESI-mittariin sisältyvät ikäluokat 16-74. Tavoitteeseen tulisi sisällyttää myös tätä nuorempia ja iäkkäämpiä ikäluokkia. SOSTE painottaa, että mahdollisuus oppia ja kehittää digitaalisia taitoja tulee taata kaikille ihmisryhmille. Myös digiopetusta ja -tukea antavien tahojen jatkuva lisäkouluttaminen on tärkeää, jotta digiopetuksen ja -tuen taso pysyy ajan tasalla ja yhdenvertainen mahdollisuus kehittää ja oppia digitaitoja toteutuu koko maassa. SOSTE korostaa, että myös työelämän ja koulutuksen ulkopuolella olevien pitää voida kasvattaa osaamistaan.

SOSTE painottaa, että digitaalisten palvelujen tuottajien valmiudet ja resurssit tarjota palveluunsa liittyvää digitukea ymmärrettävästi, saavutettavasti ja esteettömästi on varmistettava. Järjestöjen potentiaali digiopetuksen ja -tuen kehittäjänä tulee tunnistaa digikompassissa. Järjestöt näkevät toiminnassaan kohderyhmiensä tuen tarpeet sekä ovat saavutettavuuden asiantuntijoita. SOSTEn tuoreeseen Järjestöbarometriin (2022) vastanneista paikallisesti toimivista sote-järjestöistä lähes joka kolmas tarjoaa digitukea jäsenilleen ja kohderyhmilleen. Vastanneista valtakunnallisista sote-järjestöistä yli puolet tarjoaa digitukea henkilöjäsenilleen tai jäsenyhdistyksilleen, tai muille avun tarvitsijoille. Osalla järjestöistä on digituen hankkeita, mutta monet antavat digitukea osana muuta toimintaansa, koska avuntarvitsijat eivät ole saaneet tai löytäneet tukea tai tukea ei ole tarjolla

esteettömästi. Samalla Järjestöbarometrin tulokset osoittavat, että valtakunnallisista järjestöistä neljäsosa ja paikallisyhdistyksistä vain seitsemän prosenttia arvioi itsensä digitaitajiksi. Toiminta vaatii selkeät pelisäännöt ja järjestöjen digiosaamisen kehittämiseen on varattava riittävät resurssit.

Digitaalinen infrastruktuuri

Voitte kirjoittaa lausuntonne alla olevaan tekstikenttään.

SOSTE pitää tärkeänä digikompassiluonnoksen digitaalinen infrastruktuuri -osion tavoitteita, jotka painottavat kyberturvallisuutta ja kattavia, turvallisia ja kestäviä tietoliikenneyhteyksiä. SOSTE painottaa, että erityishuomiota tulee kiinnittää mahdollisiin tuleviin kriisitilanteisiin ja valmistella askelmerkit niiden varalle. Tietoa ja koulutusta digitaalisen infrastruktuurin turvallisuuskysymyksistä tulisi olla tarjolla myös pienille toimijoille, kuten järjestöille, jotka ovat keskeisessä roolissa tarjoamassa tukea ja apua ihmisille myös kriisien keskellä.

SOSTE kiinnittää huomiota myös osiossa mainittuihin luottamuksen infrastruktuureihin, joihin lukeutuvat tarvittavat tunnistautumisen ratkaisut sekä tiedon hyödyntämistä koskevat sopimukset. Valtion, kuntien ja yritysten lisäksi myös järjestöt tulee ottaa mukaan tähän infrastruktuurien toimintamallien kehittämistyöhön. Esimerkiksi sähköistä tunnistautumista tai puolesta-asiointia kehitettäessä, järjestöjen tuntemus eri ihmisryhmien tilanteesta on tärkeä huomioida. Järjestöt ovat tärkeä saada mukaan digitaalisiin infrastruktuureihin, ja niillä on myös rajapinta tiedon hyödyntämiseen.

Yritysten digitalisaatio

Voitte kirjoittaa lausuntonne alla olevaan tekstikenttään.

Digikompassin 2. luonnoksessa korostetaan, että pk-yritysten digiloikkaa tulee tukea. SOSTE esittää, että tavoitteeksi lisättäisiin myös se, että digitaalisesti edistyneiden kansalaisjärjestöjen määrä kasvaa. Järjestöt ovat tärkeä osa ihmisten sujuvaa arkea, niissä syntyy hyvinvointia ja terveyttä edistäviä innovaatioita ja ne ovat keskeisessä roolissa torjumassa disinformaatiota. Järjestöjen toimintaedellytysten varmistaminen, ja sitä kautta niiden digitalisaation vauhdittaminen on tärkeää, kun pyritään varmistamaan luottamukseen perustuvan, avoimen, demokraattisen yhteiskunnan säilymisen edellytykset.

Digitaaliset julkiset palvelut

Voitte kirjoittaa lausuntonne alla olevaan tekstikenttään.

Digikompassin 2. luonnoksen digitaaliset julkiset palvelut -osiossa mainitaan, että toimivat julkiset palvelut vahvistavat osallisuutta yhteiskunnassa, kun digitaalisia palveluita on saatavilla molemmilla kansalliskielillä ja selkeäkielisesti, kun esteettömyys ja saavutettavuus on huomioitu palvelukehityksessä ja kun selkeän hallinnollisen kielen käyttöön kansalliskielillä kiinnitetään huomiota. SOSTE esittää, että kohtaan lisätään digitaalisten palveluiden lisäksi myös se, että digitukea on saatavilla edellä mainituilla kriteereillä.

Digitaaliset kansalaispalvelut on toteutettava selkokielisinä tai niistä on tehtävä selkokielinen versio. Tällaisia kaikille yhteisiä palveluita ovat esimerkiksi sosiaali- ja terveystalvet ja suomi.fi-palvelu. Lisäksi laajennus pankkisektorin toimijoihin on tärkeä, sillä niiden tuottamat palvelut (tili, tunnistautuminen) ovat nyky-yhteiskunnassa ensiarvoisen tärkeitä, ja niiden ulkopuolelle jääminen eriarvoistavaa.

Digitaalisen ja samanaikaisesti myös sosiaalisen syrjäytymisen riskiä maahanmuuttajataustaisilla ihmisillä voivat lisätä monet tekijät, kuten vähäinen suomen kielen taito, puutteellinen luku- ja kirjoitustaito, köyhyys, sosiaalisten tukiverkoston puute sekä palvelujärjestelmien vieraus. Tämän vuoksi myös kielivalikoimassa tulisi kansalliskielten lisäksi huomioida mahdollisimman hyvin muut yleisesti käytössä olevat kielet.

Digitaalisiin julkisiin palveluihin tunnistautuminen ei saa muodostua esteeksi palvelun käyttämiselle. SOSTE painottaa, että yhdenvertaisuuden takaamiseksi on tärkeä varmistaa, ettei perinteinen asiointi ole ihmisille kalliimpaa tai vaikeampaa kuin digitaalinen asiointi.

Tällä hetkellä järjestöt paikkaavat tarjolla olevan julkisen digituen puutteita. SOSTEn Järjestöbarometriin (2022) mukaan digitukea antavista järjestöistä puolet antaa tukea erilaisten ohjelmien ja sähköisten palvelujen käytössä ja yksi kolmasosa antaa neuvontaa ja ohjausta digitaalisten palvelujen tietoturvasta. Esimerkiksi viittomakielistä digitukea ei ole tarjolla muuten kuin järjestöjen järjestämänä. Vaikka järjestöt tarjoavat digitukea, ei vastuuta digitaalisten julkisten palvelujen neuvonnasta voi ulkoistaa järjestöille. Tarvitaan yhteiset pelisäännöt ja ohjeet tilanteisiin, missä esimerkiksi vapaaehtoisilla on paine avustaa digitaidottomia esimerkiksi kirjautumista vaativien julkisten palveluiden kanssa. SOSTE painottaa, että digituki tulee integroida osaksi eri palveluissa toimivien työtä.

Luonnoksessa on mainittu julkiset palvelut -osiossa palveluiden yhteen toimivuuden tärkeys. SOSTE pitää kirjausta tärkeänä, mutta huomauttaa, että saumattomien palveluketjujen aikaansaamiseksi on tärkeää, että järjestöt ovat mukana ja ne pääsevät hyödyntämään tarvittavaa dataa. Palveluohjauksen tulee toimia myös järjestöjen suuntaan ja myös digitaaliset palvelut tulisi lähtökohtaisesti pyrkiä saamaan yhden luukun alle. SOSTE pitää kirjauksia automatisoiduista palveluista hyvinä, jos niiden ensisijainen tavoite on ihmisten palveluun pääsyyn helpottaminen eikä säästöjen tavoittelu. Mikäli robotiikkaan ja automaatioon pohjautuvien ratkaisujen avulla vapautuu resursseja, tulee ne kohdentaa asiakaslähtöiseen työhön ja vaihtoehtoisten asiointitapojen (esim. käynti- ja puhelinasointi) kehittämiseen.

Luonnoksessa käsitellään osion lopussa myös julkisten palveluiden kokonaisturvallisuutta. SOSTE painottaa, että digitaalisten palveluiden kehittämistä ja testaamista tulisi tehdä järjestöjen kanssa yhteistyössä ennen palveluiden käyttöönottoa. Negatiiviset kokemukset digitaalisten palveluiden käytöstä lisäävät epäluottamusta ja nostavat rimaa käyttää niitä jatkossa. Palveluissa tulee edelleen

pitää huoli asiakkaiden tiedonsaantioikeudesta, ja tiedon ymmärtämisestä, siitä huolimatta, että tiedot ovat saatavilla digitaalisissa järjestelmissä.

Strohm Emily
SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry