

Asia: VN/25733/2021

Luonnos Suomen digitaaliseksi kompassiksi

1. Kompassin tarkoitus

Voitte kirjoittaa lausuntonne alla olevaan tekstikenttään

SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry katsoo, että Digikompassi on tärkeä työkalu digitalisaatiokehityksen ohjaamisessa ja sen tavoitteisiin johtavat toimenpiteet ovat kannatettavia. On tärkeää, että digikompassin laatiminen ja päivittäminen tehdään tiiviissä yhteistyössä sidosryhmien kanssa.

Kuten luonnoksessa todetaan, kaikkialle yhteiskuntaan ulottuvan digitalisaation ja datatalouden ohjaamiseksi tarvitaan sektorirajat ylittävää johtamista ja yhteistyötä. Kansalaisyhteiskunnan rooli ei kuitenkaan näy digikompassissa juuri lainkaan ja painotus on vahvasti valtiohallinnossa ja yrityksissä. Kansalaisjärjestöt ovat vahvasti mukana tuottamassa, kehittämässä ja käyttämässä digipalveluita. Järjestöillä on vahva asiantuntemus eri ihmisryhmien mahdollisuuksista käyttää digitaalisia palveluja. Järjestöt myös tarjoavat digitukea ja koulutusta ja ovat osaltaan ehkäisemässä eri ihmisryhmien syrjäytymistä digitalisoituvasta yhteiskunnasta. SOSTEn järjestöbarometrin (2022) mukaan 55 % valtakunnallisista sote-järjestöistä tarjoaa digitukea jäsenilleen/kohderyhmilleen. Yhdistysten toiminnassa on paljon mukana ihmisiä, jotka eivät välttämättä muuten ole esim. työn tai opiskelun piirissä, jossa digitaidot kehittyisivät. Järjestötoiminta siis myös osaltaan pitää yllä esim. eläkeläisten ja työttömien digitaitoja. SOSTEn järjestöbarometriin (2022) vastanneista paikallisista soteyhdistyksistä 80 % kertoi, että jäsenistöllä/kohderyhmillä on digitaitojen puutteita ja niistä johtuvia vaikeuksia käyttää mm. älypuhelimia, tietokoneita ja niillä hyödynnettäviä sähköisiä palveluja.

Kuten luonnoksessa todetaan, Suomi on luottamusyhteiskunta ja digitalisaatio on myös vahvasti turvallisuuskysymys. Luonnoksessa korostetaan, miten koronapandemiasta pienimmillä taloudellisilla kolhuilla selvisivät digitaalisiin valmiuksiin eniten panostaneet yhteiskunnat. Kansalaisjärjestöjen toimet olivat keskeisiä kriisin torjumisessa. Ne kykenivät heti kriisin alkaessa hyvin nopeasti mm. muuntamaan ihmisille tärkeät tuen muodot sähköiseen muotoon, luomaan uusia innovatiivisia digitaalisia palveluita ja välittämään luotettavaa tietoa kohderyhmilleen. Järjestöt ovat keskeisessä roolissa torjumassa disinformaatiota ja niiden toimintaedellytyksien

varmistaminen, ja sitä kautta niiden digitalisaation vauhdittaminen on tärkeää, kun pyritään varmistamaan luottamukseen perustuvan, avoimen, demokraattisen yhteiskunnan säilymisen edellytyksiä.

2. Haasteet ja mahdollisuudet

Voitte kirjoittaa lausuntonne alla olevaan tekstikenttään

Digikompassi-luonnoksessa erilaisia haasteita ja mahdollisuuksia on tunnistettu laajasti. Luonnoksessa todetaan, että asiointi on turvattava henkilöille, joilla ei ole sähköiseen asiointiin mahdollisuutta. SOSTE korostaa kirjauksen tärkeyttä, yhdenvertainen osallistuminen yhteiskunnan toimintaan vaatii myös helposti saavutettavaa vaihtoehtoa digitaaliselle palvelulle. Myös digituen tulee olla tarjolla esteettömästi myös siellä, missä heikoimmassa asemassa olevat ihmiset ovat ja liikkuvat (esim. päiväkeskukset, asumisyksiköt).

SOSTE pitää tärkeänä digikompassin tavoitetta pitää kaikki mukana ja pyrkimystä kehittää digitaalisia palveluita ihmiskeskeisesti. On tärkeää, että kehitystyössä huomioidaan kaikki ihmisryhmät ja yhteiskunnan muuttuvat tarpeet, jotta kehitys ei syvennä eriarvoisuutta. Ihmislähtöisesti toteutetut digitaaliset palvelut voivat lisätä yhdenvertaisuutta ja edistää osallisuutta. SOSTE katsoo, että digikompassissa tulisi korostaa entistä vahvemmin selkokielisyyden, käytettävyyden ja ymmärrettävyyden tärkeyttä. Eri kieliryhmät tulee huomioida entistä paremmin ja on otettava huomioon eri tekstin lisäksi myös muut formaatit (esim. video, ääni), jotka lisäävät saavutettavuutta. Digitaalisten palveluiden helppokäyttöisyys on keskeistä, jotta palveluista saadaan aidosti vaikuttavia. Tätä kehittämistyötä on syytä tehdä yhdessä järjestöjen ja käyttäjäryhmien kanssa. Luonnoksessa tunnistettiin hyvin digimaailman moninaisuuden tuomia haasteita käyttäjille, mutta olisi syytä vielä konkreettisemmin tuoda esille sellaiset ihmisryhmät, joita digitaalisuuden kasvu voi joko auttaa tai eristää entisestään (esim. ikääntyneet, vieraskieliset ja maahanmuuttajat).

Luonnoksessa todetaan, että arjen digitalisaatio-osaamiseen pitäisi pk-yrityksissä kiinnittää uusin ratkaisuin aikaisempaa enemmän huomiota. Kuten pk-yritykset, myös järjestöt ovat hyvin erilaisia keskenään ja niiden digitaidot ja digitalisaatioon varatut resurssit voivat olla hyvin niukat. SOSTE huomauttaa, että digiosaamisen kasvattamiseen järjestösektorilla pitää myös panostaa, sillä järjestösektori ei voi kilpailla olemassa olevista osaajista samalla tavalla kuin yksityiset yritykset. On riski, että osaaminen keskittyy yksityisten yritysten liiketoiminnan kehittämiseen, eikä kansalaisia suoraan palvelemaan toimintaan. Esimerkiksi digitukea antavien järjestöjen kyberturvallisuustietoutta olisi syytä lisätä, mikäli kyberturvallisuudesta halutaan koko kansan läpäisevä kansalaistaito.

Datan eettiset kysymykset ovat mainittu luonnoksessa, mutta ne pitää systemaattisemmin huomioida kaikissa prosesseissa, jottei esim. vastaajajoukon yksipuolisuudesta johtuen haitallisia ennakkoluuloja tai rakenteita siirry osaksi tekoälyn johtopäätöksiä.

3. Tavoitteet

Lausuntonne osaamisen osa-alueen osalta

SOSTE katsoo, että digikompassin tavoitteet ovat hyvät ja yhtenäiset EU-tavoitteiden kanssa. Tavoitteet ja mittarit tekevät kompassista konkreettisemmän työvälineen. Julkisen-, yksityisen- ja kolmannen sektorin yhteistyö ja avoin vuoropuhelu niin tavoitteita asetettaessa kuin käytännön toimia eteenpäin vietäessä ovat avainasemassa, jotta kompassi pysyy ajantasaisena ja tarkoituksenmukaisena.

Lausuntonne infrastruktuurit-osa-alueen osalta

-

Lausuntonne yritykset-osa-alueen osalta

-

Lausuntonne julkisten palveluiden osa-alueen osalta

SOSTE pitää erityisen hyvänä digikompassi-luonnoksen tavoitekirjausta, jonka mukaan Suomessa tulisi olla vuonna 2030 maailman tehokkain julkinen sektori, joka mahdollistaa ihmisten hyvinvoinnin, elinvoimaisen yritystoiminnan ekologisesti kestäväällä tavalla sekä kukoistavan kansalaisyhteiskunnan. On myös hyvä, että luonnoksessa tunnistetaan, ettei digitalisaation hyötyjä saada vain vanhoja malleja digitalisoimalla, vaan palveluiden järjestämisen logiikka ja prosessit on järjestettävä uudelleen. Palveluiden integraatio ja toimivuus tulee olla keskiössä.

Tavoitteena mainitaan myös pyrkimys määritellä sekä digitalisoida 40 merkittävintä elämäntapahtumapalvelukokonaisuutta vuoteen 2030 mennessä. Määrittelyssä on tärkeää huomioida myös ne elämäntapahtumat, jotka voivat yllättäen muuttaa tai ruuhkauttaa koko elämäntilanteen ja syöstä ihmisen heikkoon asemaan. Palvelupolkujen oikein kohdentuminen on erityisen tärkeää heikompiosaisten kohdalla, jotta palvelupolut kohdentuvat oikein. Elämäntapahtumien merkityksellisyyttä arvioidessa on myös syytä pohtia tarkasti, miten merkittävyys määritellään. Onko elämäntapahtuma merkittävä, koska se toistuu usein ihmisen elämässä ja automatisointi helpottaisi käsittelyä vai merkittävä koska sen seuraukset ovat merkittävät.

SOSTE on myös esittänyt, että etuuksien hakemiseen on kehitettävä etuusehdotus, joka helpottaa sosiaaliturvaviidakossa navigointia, parantaa etuuksien yhteensovittamista sekä vähentää hallinnollista kuormaa ja takaisinperintöjen tuottamaa kaaosta edunsaajan elämässä. Kysymysten ja esitietojen avulla järjestelmä tarjoaa tiedot kaikista niistä tuista, joihin ihminen on oikeutettu elämäntilanteensa perusteella. Tulevaisuudessa etuusehdotusta olisi tarjottava ihmiselle automaattisesti veroehdotuksen tapaan hänen tultuaan asiakkaaksi.

4. Avaintulokset

Lausuntonne osaamisen osa-alueen osalta

SOSTE huomauttaa, että osa avaintuloksista on ilmaistu digikompassi-luonnoksessa hieman epämääräisesti ja osa tarkemmin. Esimerkiksi avaintuloksista voi päätellä, että välttämättömien digitaitojen ulkopuolelle jää n. 20% väestöstä. Tämä ihmisryhmä tulisi käsitellä avaintuloksissa tarkemmin ja konkreettisemmin koko digikompassi-dokumentissa.

Lausuntonne infrastruktuurit-osa-alueen osalta

Data-avaruus -käsite on kansallisella tasolla vieras ja SOSTE korostaa, että sen ja usean muun käsitteen avaaminen tarkasti on tärkeää. Digikompassin epäselvä käsitteistö voi olla este yhteiskehittämiselle.

Tavoitteissa ja avaintuloksissa on kohta, ”pyritään luomaan vähintään kaksi kaikille avointa yleistä, yhteistä ja turvallista vahvistetun datan luottamusinfraa sähköiseen asiointiin ja datan vaihdantaan”. Järjestökenttä hyötyisi avoimen datan käytöstä, ja pystyisi myös toimimaan sen tuottajana. Vapaaehtoiset ovat voimavara, jolla voidaan saada tuotettua ja ylläpidettyä avointa dataa mahdollisesti kaupallisia toimijoita tehokkaammin. Avoimen datan ylläpito ja hyödyntäminen voi tuottaa valmius- ja pelastustoiminnalle merkittäviä hyötyjä. Tekoälyn luomat ehdotukset voivat olla valmius- ja pelastushenkilöstön tukena, ja hyödyntämisen tuloksia voidaan jopa mitata säästyneissä ihmishengissä.

Sähköinen asiointi ja tunnistautuminen järjestetään tällä hetkellä kaupallisten toimijoiden tunnistautumistuotteiden avulla. Jos käyttäjällä ei ole kaupallisen toimijan tuotteita käytössä, hän ei välttämättä pääse kaikkeen verkossa jaettavaan tietoon ja siellä toimiviin palveluihin käsiksi. Tunnistautuminen ja käyttöoikeudet ovat usein sidottu tiettyyn rooliin, esim. työntekijä tai asiakas. Järjestötoiminnassa on paljon rooleja, joita kaupalliset palvelut eivät huomio, esim. vapaaehtoiset. Järjestöalalla on siis riskinä, että muille sektoreille soveltuva infrastruktuuri ei tue niiden toimintaa. Järjestösektori onkin otettava mukaan vahvasti suunnittelemaan Suomen digitaalista infrastruktuuria.

SOSTE huomauttaa myös, että sähköinen valtuutus ja puolesta-asiointiin tulisi kiinnittää digikompassissa enemmän huomiota. Valtuutus tulee olla sujuvaa ja turvallista. On myös tärkeä ottaa huomioon, että yhteiskunnassamme on paljon ihmisiä, joilla ei ole omaisia tai lähipiirissä henkilöitä jotka voisivat hoitaa asiointia. Tämä ei saa olla este palvelujen saatavuudelle.

Lausuntonne yritykset-osa-alueen osalta

-

Lausuntonne julkisten palveluiden osa-alueen osalta

Digikompassissa yksi tavoitteista on 40 merkittävimmän elämäntapahtumapalvelukokonaisuuden digitalisointi ja mahdollisuuksien mukaan automatisointi vuoteen 2030 mennessä. Ihmisten

elämäntapahtumiin vaikuttaa suuresti, miten tapahtumat ketjuttuvat ja miten ihmisen omat uniikit tilanteet vaikuttavat kokonaistilanteeseen. Herää kysymys, miten 40 elämäntilannetta määritellään ja mikä on tärkeysjärjestys ja kuka sen määrittelee, kun niitä valikoidaan digitalisoitaviksi. Elämäntilanteet voivat olla hyvinkin kompleksisia ja niiden saumakohtiin on kiinnitettävä määrittelyssä erityistä huomiota. Järjestösektorilla on vahva läsnäolo ihmisten eri elämäntapahtumissa ja elämäntilanteissa sekä vahva rooli avunsaantitilanteissa. SOSTE korostaa, että on tärkeä sitouttaa järjestöt mukaan yhteiskehittämiseen sekä varmistaa että jokaiselle digitalisoitavalle elämäntilanteelle on määritelty vastuutaho. Järjestöjen kautta on myös mahdollisuus tavoittaa eri ihmisryhmiä, joiden edustajia on syytä ottaa mukaan kehittämiseen kokemusasiantuntijan roolissa.

Vaikka järjestöt tarjoavatkin digitukea, ei tehtävää digitalisten julkisten palvelujen neuvonnasta voi ulkoistaa järjestöille. Tarvitaan yhteiset pelisäännöt ja ohjeet tilanteisiin, missä esim. vapaaehtoisilla on paine avustaa digitaidottomia esim. kirjautumista vaativien julkisten palveluiden kanssa. Miten näissä tilanteissa varmistetaan turvallisuus ja luottamuksellisuus.

On tärkeää, että kun julkishallinnossa pyritään ulos silloista ja palveluintegraatiota kehitetään, niin sama kehityssuunta näkyy myös digitaalisten palveluiden kehittämisessä. Myös digitaaliset palvelut tulisi löytyä ns. yhden luukun periaatteella, eikä jokainen palvelu vaadi kirjautumista eri palveluportaaliin. Palveluiden tulee myös skaalautua eri mobiililaitteille, niin että palvelut toimivat yhtä hyvin esim. puhelimella ja tietokoneella. Palveluohjauksen täytyy myös digipalveluissa ylittää sektorirajat. Hallinto- ja virastorajojen ylittävät digitaaliset palvelut pitää laajentaa koskemaan myös järjestösektorin tarjoamia palveluita ja datan jakaminen ja hyödyntäminen täytyy toteuttaa yhteistyössä.

5. Mittarit

Lausuntonne osaamisen osa-alueen osalta

-

Lausuntonne infrastruktuurit-osa-alueen osalta

-

Lausuntonne yritykset-osa-alueen osalta

-

Lausuntonne julkisten palveluiden osa-alueen osalta

Palveluiden ymmärrettävyyttä voidaan kehittää digitaalisissa julkisissa palveluissa esittämällä olennaiset sisällöt selkokielellä. Selkosuomea koskevat kriteerit on kehitetty ja kriteerit toimivat suoraan myös mittarina. Julkisten digipalvelujen tulee olla saatavilla paitsi kotimaisilla kielillä, myös muilla yleisimmillä Suomessa puhutuilla kielillä.

6. Tuloksellisuuden seuranta ja yhteiskunnallisten vaikutusten arviointi

Voitte kirjoittaa lausuntonne alla olevaan tekstikenttään

SOSTE muistuttaa, että digitalisaation edetessä ja teknologian kehittyessä myös digisivistyksen tilanne muuttuu. Digikompassissa ei ole tällä hetkellä määritelty kenen vastuulla on määritellä ja seurata säännöllisesti tarvittava digiymmärryksen taso. Tämänhetkinen väestön osaamistaso ja osaamistason tarve saattaa muuttua monen tekijän seurauksena (esim. pakolaisvirrat, poikkeusolot).

Luonnoksesta puuttuu myös tieto, missä tehdään tarkempi seuranta digipalveluille ja esteettömyysdirektiivin kansalliselle lainsäädännölle? Tekstissä mainitaan, että "Viranomaiset on veloitettu käyttöasteen ja asiakaspalautteen seurantaan", mutta saavutettavuuden ja selkokielen osalta seuranta ja toimenpiteet tulisi määritellä.

7. Muut huomiot digikompassiluonnoksesta

Voitte kirjoittaa lausuntonne alla olevaan tekstikenttään

SOSTE korostaa, että erityisesti järjestöjen digipalveluita kehitettäessä on huomioitava suomi.fi -tunnistautumiseen liittyvät käytännön ongelmat. Nykyisessä järjestelmässä kahden henkilön allekirjoituksia edellyttävä valtuutushakemus on allekirjoitettava paperisena ja toimitettava digi- ja väestötietovirastoon kirjeitse. Hakemusten käsittelyajat ovat useita viikkoja ja tämä voi merkittävästi vaikeuttaa esimerkiksi avustushakemusprosesseja. Järjestelmä on hyvin kankea, vaikeasti ymmärrettävä ja vaatii pikaista kehittämistä.

Strohm Emily
SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry