

Asia: VN/25733/2021

Luonnos Suomen digitaaliseksi kompassiksi

1. Kompassin tarkoitus

Voitte kirjoittaa lausuntonne alla olevaan tekstikenttään

- Kokonaisuus on kattava ja pääpiirteessään linjassa EU-tavoiteasettelun kanssa.
- Jotta kompassi voisi toimia käytännön työkaluna, olisi sitä syyt keventää ja virtaviivaistaa. Luonnoksessa on huomattavan paljon toisteisuutta. Esimerkiksi johdantoluvun, jossa kartoitetaan haasteita ja mahdollisuuksia, voisi lähes kokonaisuudessa siirtää liitteeksi ja siirtä suoraan kompassin ja sen sisältöjen kuvaukseen.
- Osa luonnostelluista tavoitteista ei perustu realistisille tulevaisuuskuvalle. Esimerkiksi palvelutarve ei mitä todennäköisemmin tule vielä vuoteen 2030 mennessä merkittävästi vähenemään digitalisaation ja automatisaation myötä, palvelutarve muuttuu muotoaan ja kohdentuu yhä vahvemmin ja kasautuvasti tiettyihin väestöryhmiin.

2. Haasteet ja mahdollisuudet

Voitte kirjoittaa lausuntonne alla olevaan tekstikenttään

- Haasteita ja mahdollisuuksia on tunnistettu laajasti. Erityisesti tarve turvata palveluiden saatavuus heille, jotka eivät syystä tai toisesta pysty digipaleluja käyttämään on tärkeää.
- Tunnistetut kielelliset haasteet eivät koske vain kansalaisia. Suuri osa IT-alan yrityksistä käyttää työkielenään englantia. Lisäksi merkittävä joukko kansainvälisiä työnantajia hoitaa velvoitteensa ulkomaita Suomeen. Suomen houkuttelevuuden ja kansainväistymisen näkökulmasta olisi tärkeää lisätä mahdollisuutta mukaan englanninkielistä digiasiointia viranomaisten kanssa.
- Läpi dokumentin käytetään termiä "kansalainen". Tämä on jokseenkin ulossulkeva. Voisiko olla asukas / Suomessa asuvat?

- Väestöennusteen mukaan vuonna 2035 pääkaupunkiseudun asukkaista yli 25% on vieraskielisiä. On huomattavaa, että vieraskielisen väestön kasvun ennustetaan olevan kaikkein nopeinta vanhimmissa ikäluokissa: <https://ulkomaalaistaustaisethelsingissa.fi/fi/vaestoennuste>

Osallisuus digitaalisessa yhteiskunnassa:

- o Suomi voisi nostaa tavoitteeksi digitalisaation tasa-arvoisuuden ja sen että digitalisaatio ei aiheuta syrjäytymistä yhteiskunnasta ja sen palveluista.
- o Sivu 4: Digitaalisten palveluiden tuottamisesta ei voi liikaa ulkoistaa kaupalliselle sektorille. Valtion pitää aktiivisesti kehittää palveluja not-for profit näkökulmasta. (Esim. pankkitunnusten käyttö julkispalveluiden sähköisen kirjautumisessa voi asettaa asukkaat eriarvoiseen asemaan, koska pankeilla on omat intressinsä ja sääntönsä tunnusten myöntämisestä).
- o Sivu 5: digitaalisten palvelujen tuen vahvistamisessa tulee selkiyttää, että julkisten palveluntarjoajien tulee tarjota tuki palveluidensa käyttöön, tätä digitukea ei voida ulkoistaa esim. kolmannelle sektorille.
- o Sivu 5: Digitaidot ovat uusia kansalaistaitoja, mutta tulee tiedostaa, että digitaidot eivät ole joko/tai -asia. Henkilö voi käyttää sujuvasti erimerkiksi sosiaalista mediaa ja lukea uutisia, mutta ei pysty asioimaan digitaalisissa julkispalveluissa.
- o Sivu 5: Asioinnin turvaaminen henkilöille, joilla ei mahdollisuutta sähköiseen asiointiin, on erittäin tärkeä huomio.
- o Sivut 5-6: Julkisten digipalvelujen tulee saatavilla paitsi suomeksi ja ruotsiksi, myös muilla yleisimmillä Suomessa puhutuilla kielillä, eli englanti, venäjä, viro, arabia, somali ja mahdollisesti jatkossa ukraina.
- o Myös digitukea tulee tarjota yleisimmillä Suomessa puhutuilla kielillä.

Osaaminen pullonkaulana:

- o s.7: Uusien osaajien houkuttelemisen lisäksi Suomessa jo asuvia ja Suomessa koulutettuja osaajia tulee tukea työllistymisessä. Oleskelulupia pitää jatkaa työnhaun ajaksi, jotta vältetään Suomessa koulutettujen osaajien ”ulos potkimiselta”.

Suomen digitaalinen visio 2030:

- o Sivu 13: Tärkeä maininta, että tavoitteena on pitää kaikki mukana. Voisi lisätä, että kiinnitetään erityishuomiota, että digitalisaatio ei syvennä eriarvoisuutta.
- o Sivu 13: ”palvelut rakentuvat ihmiskeskeisesti”. Lisätään ”ottaen huomioon alati monimuotoistuvan yhteiskunnan tarpeet”.
- o Sivu 13: Palvelujen selkokielisyys on erittäin tärkeää, samoin se, että kehitetään palveluja yhdessä eri käyttäjäryhmien kanssa

- o Sivu 14: ”Sosiaalisessa ja kulttuurisessa kestävydessä keskeisenä kysymyksenä on taata hyvinvoinnin edellytysten siirtyminen sukupolvelta toiselle.” Lisätään, että keskeistä on myös tukea monimuotoistuvan ja ”monikulttuurisen” yhteiskunnan jäsenien hyvinvointia.
- o Sivu 15: tulee lisätä että dataan pääsyä edistetään paitsi yrityksille, myös tutkimuslaitoksille ja yliopistoille

3. Tavoitteet

Lausuntonne osaamisen osa-alueen osalta

Digiosaaminen on erittäin tärkeä tekijä ja mahdollistaja digitaalisten palveluiden käytölle. Tähän tulisi ehdottomasti panostaa ja digiposaamisen merkitystä tavoitteena korostaa.

Vielä vuonna 2030 merkittävä osa kansalaista on hankkinut perustan digitaidoillensa myöhemminkin kuin lapsuudessa. Lisäksi on huomioita, että digitaidot eivät riitä mikäli palvelujärjestelmän tuntemus on heikko.

Digitaitojen ylläpitämistä ja kehittämistä on kyettävä tukemaan myös koulutusjärjestelmän ja työelämän ulkopuolella, erityisesti myöhemmissä elämänvaiheissa.

Lausuntonne infrastruktuurit-osa-alueen osalta

-

Lausuntonne yritykset-osa-alueen osalta

-

Lausuntonne julkisten palveluiden osa-alueen osalta

Hyvät digitaidotkaan eivät välttämättä riitä jos ei ole tietoa siitä millaisia sähköisiä palveluita on käytettävissä ja mistä ne löytyvät.

Digitaaliset palvelut tulisi saada yhdenvertaisesti saavutettavasti niin että niiden käyttöön tarjotaan reaaliaikaista tukea, ne ovat helpommin kaikkien ymmärrettävissä, ja tietoa palveluista ja tuesta levitetään monipuolisesti.

Digipalveluiden turvallisuutta tulee korostaa: palvelun tarjoajille tulee saada tietoa erilaisten alustojen tietoturvallisuudesta ja julkisiin tiloihin (esim. kirjastot) tulisi saada palveluiden käyttöön sopivia yksityisiä tiloja joissa turvallisia lainapäätelaitteita.

Lisäksi palveluiden laatuun tulisi kiinnittää lisähuomiota: videoyhteys vuorovaikutuksen mahdollistamiseksi, henkilöstön riittävä koulutus, asiakkaiden segmentointi ja lähipalveluiden varmistaminen heille jotka niitä tarvitsevat.

S. 39 on yhteenveto ”Ihmiskeskeinen julkinen hallinto” ja kohta ”Esteettömyysvaatimukset on huomioitu julkisten digitaalisten palveluiden kehityksessä ja toteutuksessa esteettömyysdirektiivin mukaisesti”. Ehkä tähän voisi ehdottaa lisäystä: ”Esteettömyysvaatimukset, käytettävyys ja selkokielisyys on huomioitu...” ja loppuun ”ja heikommassa olevien käyttäjryhmien tarpeiden mukaisesti”.

4. Avaintulokset

Lausuntonne osaamisen osa-alueen osalta

- Yleisesti voidaan todeta, että avaintulokset ovat tarkkuustasolta hyvin kirjava. Tuloksiksi mainitaan ranking sijoja, kansainvälistä kärkeä, maailman huippua, tunnistettavuutta, korkeaa taso jne.
- Avaintulokset kuten ”Kansallinen resilienssi digiosaamisen ja infrastruktuurin osalta on varmistettu.” ovat epämääräisiä mitattavaksi ja todennettavaksi
- Sivu 19: ”76 prosentilla suomalaisista (16-74-vuotiaista) on digitaaliset perustaidot” – Korjattava, että ei siis ole 76 % suomalaisista, vaan 76% 16-74 -vuotiaista suomalaisista.
- Sivu 19: Myös Suomessa jo asuvien maahanmuuttajataustaisten ihmisten tukeminen ICT-alalle – esim. heidän kielitaitonsa erittäin tärkeää. Suomalaisista oppilaitoksista valmistuneiden maahanmuuttotustaisten/ulkomaisten työllistymisen tukeminen.
- Sivu 21: Digitaalisia perustaitoja koskevan tavoitteen ” Yhteiskunnan digitalisoituessa hyvät perustaidot digitaalisessa maailmassa toimimiseen ovat välttämättömät” ja avaintuloksen ” Suomi on 1. sijalla digitaalisia perustaitoja seuraavassa eurooppalaisessa DESI-vertailussa. (EU: digitaaliset perustaidot väh. 80 % väestöstä)” ulkopuolelle jää huomattava määrä ihmisiä. Toisin sanoen esitetään, että Suomessa tulee elämään mahdollisesti 10-20% väestöstä ilman taitoja, joita pidetään välttämättöminä. Ehkä heidän tilanteeseensa olisi hyvä paneutua tarkemmin myös tässä dokumentissa.
- Sivu 22: Naisten osuuden kasvattaminen ICT-alan ammattilaisista edellyttää ICT-yritysten sukupuolittuneiden valtarakenteiden purkamista ja naisia syrjiviin toimintatapoihin puuttumista.
- Sivu 22: Naisten ja eri kieliryhmien edustajien osuus ammattilaisista on kasvanut
- Sivu 27: Tavoite että 80% kansalaisista käyttäisi digitaalista henkilökorttia, on epärealistinen. Myös alle 7-vuotiaat ja yli 75-vuotiaat ovat kansalaisia. Ikääntyvien osuus väestöstä kasvaa koko ajan

ja ikääntyminen tuo isolle osuudelle ikääntyneistä mukanaan kognitiivista heikkenemää, joka tekee uusien digitaalitojen oppiminen ja vanhojen digitaalitojen ylläpitämisen vaikeaksi. Lisäksi Suomessa asuu pysyvästi huomattava määrä henkilöitä, joilla ei ole Suomen kansalaisuutta.

Lausuntonne infrastruktuurit-osa-alueen osalta

-

Lausuntonne yritykset-osa-alueen osalta

-

Lausuntonne julkisten palveluiden osa-alueen osalta

- Esim. avaintulos ”•Palveluiden automatisointi on vähentänyt asiointitarvetta 20%.” jättää epäselväksi mitä asiointitarvetta on vähennetty. Siinä missä kasvokkainen asiointitarve saattaa vähentyä, samalla tarve esim. digipalvelun käytön tukeen ja tekniseen neuvontaan kasvaa

Sen lisäksi, että tavoitellaan sitä, että ”yrityksille ja henkilöasiakkaille on mahdollista sujuvasti asioida digitaalisesti myös EU:ssa, Pohjoismaissa ja Suomen lähialueiden maissa.” tulisi varmistaa myös ainakin lähialueiden yritysten ja henkilöiden on mahdollista digiasioida sujuvasti Suomessa (esim. tunnistautuminen ilman suomalaisia pankkitunnuksia tai y-tunnusta).
- Uusien hyvinvointialueiden digipalveluiden yhteensopivuudesta ja käyttöönotosta olisi syytä tehdä oma tarkempi linjauksensa
- Luku 3.4., koko luvussa on tärkeä tehdä ero julkisen hallinnon ja julkisten palvelujen välille, koska ne ovat kaksi eri asiaa. Kumpaa luvun on tarkoitus käsitellä?
- Sivu 33 digitaaliset julkiset palvelut: Julkisten digipalvelujen tulee saatavilla paitsi suomeksi ja ruotsiksi, myös muilla yleisimmillä Suomessa puhutuilla kielillä, eli englanti, venäjä, viro, arabia, somali ja mahdollisesti jatkossa ukraina. Selkokielisyys, yksinkertaisuus ja käytettävyys tärkeitä. Asiointin turvaaminen henkilöille, joilla ei mahdollisuutta sähköiseen asiointiin, on erittäin tärkeä huomio.
- Sivu 34: elämäntapahtumapalvelukokonaisuus on kammottava sana – kaukana selkokielestä. Sitä ei tulisi käyttää eikä juurruttaa käyttöön. Esimerkiksi maahanmuuttotautisten tai vähemmän koulutetun ihmisen on mahdotonta saada mitään otetta tuosta sanasta, saati että voisi ymmärtää sitä.
- Sivu 37: digitaalisten palvelujen tuen vahvistamisessa tulee selkiyttää, että julkisten palveluntarjoajien tulee tarjota tulla palveluidensa käyttöön, tätä digitukea ei voida ulkoistaa esim. kolmannelle sektorille.
- Sivu 37: ”Palvelut on taattu myös niille, jotka eivät voi käyttää digipalveluita.” Lauseen alkuun tulee lisätä ”Riittävät ja helposti saavutettavat”
- Sivu 37: Tavoite että 100% kansalaisista pääsisi sähköisiin potilastietoihinsa, on epärealistinen. Myös alle 7-vuotiaat lapset ja yli 75-vuotiaat ovat kansalaisia. Ikääntyvien osuus väestöstä kasvaa koko ajan ja ikääntyminen tuo isolle osuudelle ikääntyneistä mukanaan kognitiivista heikkenemää, joka tekee uusien digitaalitojen oppiminen ja vanhojen digitaalitojen ylläpitämisen vaikeaksi. Puolesta-

asiointi ei ole ongelmaton. Myös esimerkiksi henkilöillä, joilla on kehitysvamma tai vakavia mielenterveyden ongelmia, voi olla ongelmia päästä sähköisiin potilastietoihinsa. Lisäksi terveyspalveluja käyttää huomattava määrä Suomessa pysyvästi asuvia henkilöitä, jotka eivät ole Suomen kansalaisia.

- Sivu 38: Yhteentoimivat julkiset palvelut: tulee poistaa ”Suomen lähialueiden maissa”. Tarkoittaisi tässä yhteydessä vain Venäjää, koska muut naapurit ovat kategoriassa Pohjoismaat ja EU!

5. Mittarit

Lausuntonne osaamisen osa-alueen osalta

- Sivu 41: digitaaliset perustaidot: Jätetty ulkopuolelle yli 75-vuotiaat kansalaiset, nopeimmin kasvava ikäryhmä
- Sivu 42: Digitaalisten perustaitojen hankkiminen ei tule koskaan olemaan mahdollista kaikille. Esim. ikääntyminen tuo isolle osuudelle ikääntyneistä mukanaan kognitiivista heikkenemää, joka tekee uusien taitojen oppiminen ja vanhojen taitojen ylläpitämisen vaikeaksi.
- Sivu 42: Digitaaliset perustaidot on ongelmallinen käsite erityisesti julkisten digipalvelujen käytön yhteydessä, koska ne eivät välttämättä takaa lainkaan, että henkilö kykenee käyttämään palveluja, koska palvelujen käyttö voi estyä myös siksi, että henkilö ei osaa kieliä, joilla palveluja tarjotaan, ja/tai tunne palvelujärjestelmää, ymmärrä palveluista annettuja tietoja ja osaa sopeuttaa niitä omaan yksilölliseen tilanteeseensa.
- Sivu 43: Myös vieraskielisten/muu kuin suomi äidinkielenä osuus ICT-alan ammattilaisista on kasvanut
- Sivu 44: Ulkomaisille opiskelijoille tarjotaan tukea ja oleskelulupa työn hakuun valmistumisen jälkeen.

Lausuntonne infrastruktuurit-osa-alueen osalta

- Findatan toimintaa tulee sujuvoittaa, järjestelmä on nyt kallis, datan saaminen kestää eikä systeemi ole lainkaan toimiva tutkijoiden kannalta

Lausuntonne yritykset-osa-alueen osalta

-

Lausuntonne julkisten palveluiden osa-alueen osalta

- digitaalisten palvelujen tuen vahvistamisessa tulee selkiyttää, että julkisten palveluntarjoajien tulee tarjota tuli palveluidensa käyttöön, tätä digitukea ei voida ulkoistaa esim. kolmannelle sektorille

- Puolesta-asiointi ei ole ongelmaton, sen ongelmat tulevat kartoitettaviksi. Erityisen ongelmallista on ns. epävirallinen puolesta-asiointi, jossa on suuri väärinkäytösten riski ja jota suuri osa puolesta- ja kansa-asiointista on.
- Digitukea tulee tarjota myös muilla kuin kansallisilla kielillä. Palvelut taataan myös niille, jotka eivät puhu sujuvasti suomea.

6. Tuloksellisuuden seuranta ja yhteiskunnallisten vaikutusten arviointi

Voitte kirjoittaa lausuntonne alla olevaan tekstikenttään

-

7. Muut huomiot digikompassiluonnoksesta

Voitte kirjoittaa lausuntonne alla olevaan tekstikenttään

-

Heponiemi Tarja

DigiIN-hanke - DigiIN-hanke (Palvelukulttuuria uudistamalla kaikki mukaan digitaalisen yhteiskuntaan) on Strategisen tutkimuksen neuvoston rahoittama hanke