



VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

Digi arkeen – neuvottelukunnan loppuseminaari

Tervetuloa seminaariin! Aloitamme
klo 9.00

#DigiArkeen



VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

Alkupuheenvuoro

Susanna Huovinen

Alivaltiosihteeri

Valtiovarainministeriö



VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

Digi arkeen -neuvottelukunnasta ja toimintakertomuksen keskeisimmät johtopäätökset

Marianne Heikkilä

Digi arkeen -neuvottelukunnan puheenjohtaja

Kaikki mukaan digiyhteiskuntaan – Digi arkeen -neuvottelukunnan toimintakertomus 2020 – 2023

- Toimintakertomukseen on koostettu neuvottelukunnan 2. toimikauden tavoitteet, kohtaamiset, ehdotukset ja johtopäätökset.
- Toimintakertomus julkaistaan maaliskuun aikana Valtioneuvoston julkaisuarkisto Valtossa:
<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/>

Toimintakertomuksen sisällys

1 Neuvottelukunnalle asetetut tavoitteet

2 Neuvottelukunnan kohtaamiset,
esiin nostamat asiat ja ehdotukset

2.1 Neuvottelukunnan kokoukset ja tilaisuudet

2.2 Pyöreiden pöytien keskustelut

3 Neuvottelukunnan johtopäätökset, tavoitteiden toteutuminen ja katse tulevaisuuteen

3.1 Itsearviointia toimikaudesta ja toiminnasta

3.2 Neuvottelukunnan johtopäätökset

4 Liitteet

Neuvottelukunnan kokoonpano

Neuvottelukunnan puheenjohtajana on toiminut **Marianne Heikkilä** Marttaliitosta ja varapuheenjohtajana **Sari Vapaavuori** Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto VALLI ry:stä. Työn tukena on toiminut virkamiessihteeristö valtiovarainministeriöstä

- Apuomena ry, myöhemmin Joen Severi ry
- Digi- ja väestötietovirasto
- DigiIN-tutkimushankekonsortio
- Elinkeinoelämän keskusliitto EK ry
- Eläkeläisliittojen etujärjestö EETU ry
- ENTER ry
- Etelä-Suomen aluehallintovirasto
- Etnisten suhteiden neuvottelukunta ETNO
- Kela
- Moniheli ry
- Oikeusministeriö
- Opetus- ja kulttuuriministeriö
- SAMS – Samarbetsförbundet kring funktionshinder rf
- Sosiaali- ja terveysministeriö
- SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry
- Suomen Kirjastoseura ry
- Suomen Kuntaliitto ry
- Suomen nuorisoalan kattojärjestö Allianssi ry, myöhemmin Digitaalisen nuorisotyön osaamiskeskus Verke
- Suomen UNICEF ry
- Suomen Yrittäjät ry
- Svenska Finlands folkting
- Valtiovarainministeriö
- Vammaisfoorumi ry

Neuvottelukunnan kohtaamiset, esiin nostamat asiat ja ehdotukset

- Toimikauden aikana järjestettiin yhteensä 17 kokousta
- Usein käsiteltyjä teemoja ovat olleet digituki ja digitaalinen osallisuus, saavutettavuuteen ja esteettömyyteen liittyvät teemat
- Lisäksi neuvottelukunta järjesti viisi pyöreän pöydän keskustelua
 1. Hyvinvointi ja osallisuus digitaalisessa yhteiskunnassa
 2. Osaaminen ja taidot digitaalisessa yhteiskunnassa
 3. Oikeudet digitaalisissa palveluissa Suomessa ja EU:ssa
 4. Tiedolla johtaminen – kansalaiset ja osallisuus
 5. Suomen digitaalinen kompassi

1. Hyvinvointi ja osallisuus digitaalisessa yhteiskunnassa

- Käsitteet digitaalinen hyvinvointi ja digitaalinen osallisuus eivät ole selkeitä eivätkä yksiselitteisiä
- Hyvinvoinnin sijasta olisi selkeämpää puhua digitalisaation vaikutuksista hyvinvointiin
- Digitaalisessa osallisuudessa korostuvat erityisesti saavutettavuus, löydettävyys, käytettävyys, sisältö, osaaminen, turvallisuus, luotettavuus, vuorovaikutus, infrastruktuuri ja sääntely.
- Keskeiset ehdotukset:
 - Tilannekuvan muodostaminen digitalisaation vaikutuksista osallisuuteen ja hyvinvointiin tulisi vastuuttaa jollekin taholle. Tilannekuvan muodostamisessa tulisi hyödyntää laaja-alaisesti eri tutkimus- ja selvitystietoa.
 - Seurantaan liittyen ehdotettiin, että säännöllisesti toteutettaviin hyvinvointia ja osallisuutta mittaaviin väestötason kyselyihin sisällytettäisiin digitalisaation vaikutuksia selvittäviä mittareita ja indikaattoreita, joiden kautta kehittymistä voitaisiin seurata ja raportoida.
 - Digitaalisten palveluiden kehittämistä ja palveluiden laadun arviointia tulee edelleen jatkaa verkostomaisena yhteistyönä, kokemuksia jakamalla ja lisäämällä käyttäjälähtöistä kehittämistä valtion, kuntien sekä kolmannen ja yksityisen sektorin kesken.

2. Osaaminen ja taidot digitaalisessa yhteiskunnassa

- Tavoitteena oli ymmärtää, millainen on ihmisten koko elämänmittainen digitaalisten taitojen oppimispolku. Keskustelussa pohdittiin, miten ja millä keinoin ihmiset kehittävät digitaitojaan eri elämäntilanteissa- ja vaiheissa, ja millaisia haasteita digitaitojen puutteista ja niiden hankkimisesta syntyy.
- Keskeiset johtopäätökset:
 - Tiettyyn ikäryhmään kuuluminen ei määritä digitaitoja.
 - Turvallisen digipalvelujen käytön opettelu ja opettaminen tulee aloittaa perheissä jo varhain. Vanhempien digitaidot vaikuttavat lasten oppimiseen.
 - Nuoret tarvitsevat erityisesti lisää osaamista medialukutaidoissa, tietoturvassa, yksityisyyden suojassa ja oman datan arvon ymmärtämisessä
 - Aikuiset tarvitset tukea erityisesti jatkuvaan oppimiseen ja digitaitojen ylläpitoon
 - Ikääntyneiden osalta tulee vahvistaa mahdollisuutta saada tukea digitaitojen kehittämiseen esimerkiksi vertaistuen keinoin.
 - Digitaitojen kehittäminen on jatkuva prosessi.

3. Oikeudet digitaalisissa palveluissa Suomessa ja EU:ssa

- Digioikeuksilla tarkoitettiin perus- ja ihmisoikeuksia digitaalisessa ympäristössä, eli kaikille ihmisille kuuluvia oikeuksia, joiden pitäisi toteutua aina digitaalisia ratkaisuja käytettäessä
- Toimenpide-ehdotuksia digioikeuksien toteutumisen vahvistamiseksi:
 - **Lainsäädäntö ja sen valvonta**; Julkisen sektorin hankintoihin saavutettavuus-aspekti pakolliseksi
 - **Koulutus ja neuvonta**; Digioikeuksien integrointi opetussuunnitelmiin ja opettajien koulutukseen, Kansalaisille ja yrityksille tarkoitetun neuvovan viranomaispisteen perustaminen
 - **Työkaluja ja kannustimia**; Käytettävyyden ja saavutettavuuden kustannusarviointi helpoksi, Testauspalvelu ohjeidenmukaisuudelle, Vastuullinen digitaalinen toimija -sertifikaatti
 - **Viestintä**; Perus- ja ihmisoikeussopimusten ja kansallisen lainsäädännön hyödyntäminen täysimääräisesti digipalvelujen sääntelyssä, Digitalisaation johtamisen kehittäminen ja valvonnan keskittäminen, Digioikeuksien teemavuosi

4. Tiedolla johtaminen – kansalaiset ja osallisuus

- Tiedolla tarkoitettiin laaja-alaista asiakasymmärrystietoa digitaalisten palveluiden johtamisen, kehittämisen ja päätöksenteon pohjana.
- Tiedonkeruun lähtökohtana tulisi olla asiakkaan/käyttäjän ymmärtäminen yksilön näkökulmasta.
- Keskeiset johtopäätökset:
 - Asiakasarvolähtöistä johtamista tulee kehittää ja hyödyntää myös kokemusperäistä tietoa.
 - Koko tiedolla johtamisen prosessi tulee saattaa kuntoon tiedon lähteistä hyödyntämiseen.
 - Tiedon yhteentoimivuus ja laatu tulee huomioida.

5. Suomen digitaalinen kompassi

- Tavoitteena oli keskustella siitä, miten Suomen kansallinen digitaalinen kompassi kytkeytyy organisaatioiden tekemään työhön ja niiden tuottamiin palveluihin, erityisesti julkisten palveluiden osalta
- Keskityttiin kahteen digikompassikonaisuuden osa-alueeseen: elämäntapahtumakokonaisuuksiin ja yhteiskehittämiseen
- Keskeiset johtopäätökset:
 - Kolmas sektori ja palveluiden käyttäjät on otettava mukaan yhteiskehittämismenestyksiin
 - Käsitteet tulisi määritellä nykyistä konkreettisemmin, kuten mitä tarkoitetaan ”elämäntapahtumakokonaisuudella” käytännössä.
 - Miten elämäntapahtumakokonaisuuksiin perustuva palveluiden suunnittelu tapahtuu ja mistä palvelut koostuvat: miten palvelut tuotetaan (automatisointi jne.), mistä palveluihin pääsee jatkossa (ehdotuksena mm. suomi.fi -portaali) ja miten huolehditaan heistä, jotka tarvitsevat lähipalveluita.

Itsearviointia toimikaudesta ja toiminnasta

- Yleisesti toimintaa pidettiin hyvänä tai erinomaisena sekä kokousten että järjestettyjen pyöreiden pöytien osalta.
- Neuvottelukunta on jäsentensä mielestä toteuttanut etenkin tavoitettaan tukea digitaalisten palvelujen kehittämistä niin, että eri väestöryhmät pystyisivät käyttämään yhdenvertaisesti digitalisaation tuomia mahdollisuuksia.
- Kohtalaisesti onnistuttiin myös tavoitteessa pyrkiä löytämään ja tukemaan uudenlaisia tapoja organisoida hallinnon, kansalaisjärjestöjen ja tutkimuksen välistä yhteistyötä.
- Neuvottelukunta on arvioinut omaa rooliaan ja tarpeellisuuttaan suhteessa muihin digitoimijoihin, viranomaisvalmisteluun ja kansalaisjärjestöjen yleiseen yhteistyöhön ja edunvalvontaan
- Työn jatkoa pidettiin tarpeellisena, koska neuvottelukunnassa käsiteltyjen aiheiden kehittäminen on jatkuvaa. Toisaalta neuvottelukunta on tässä muodossaan jo käsitellyt kahden kautensa aikana melko kattavasti sitä kiinnostavia teemoja.
- Tuotiin esiin mahdollisuutta organisoida jollakin tapaa uuden digitoimiston alaisuuteen siten, että siihen työhön kerättäisiin kansalaisnäkökulmaa ja tietoa eri organisaatioilta ja järjestöiltä.

Neuvottelukunnan johtopäätökset

- Yhteiskunnan digitalisoituminen vaikuttaa monin tavoin ihmisten hyvinvointiin ja osallisuuteen, toisaalta se jättää samalla joitakuita asioiden ulkopuolelle, osattomiksi.
- Hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen digitaalisessa yhteiskunnassa on kaikkien ihmisten arjen kannalta olennaista, tähän voidaan vaikuttaa mm seuraavilla toimilla:
 - Digitalisaation tuomaa myönteistä kehitystä tulee vahvistaa. Digitalisaation aiheuttamat haitat pitää tunnistaa ja haittoja ehkäistä.
 - Ihmisten tulee voida kokea osallisuutta ja määritellä itse, millaista merkityksellinen elämä on heille ja missä asemassa digitalisaatio on heidän elämässään.
 - Ihmisten taitoja ja osaamista hyödyntää digitalisaatiota haluamallaan tavalla tulee tukea ja vahvistaa.
 - Palvelut tulee tarjota saavutettavasti, ymmärrettävästi ja kielelliset oikeudet huomioiden.
 - Kaikilla, myös heillä, jotka eivät käytä digitaalisia palveluita, on oikeus ymmärrettävään tietoon ja palveluihin.
 - Digitaalinen palvelu ei saa olla ainoa tapa hoitaa asioita.



VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

Tutkimuskatsaus: Miten saada digitaaliset palvelut yhdenvertaisemmiksi? – DigiIN-tutkimuskonsortio

Tarja Heponiemi

Tutkimusprofessori, THL

Sari Kujala

Vanhempi yliopistonlehtori, Aalto-yliopisto

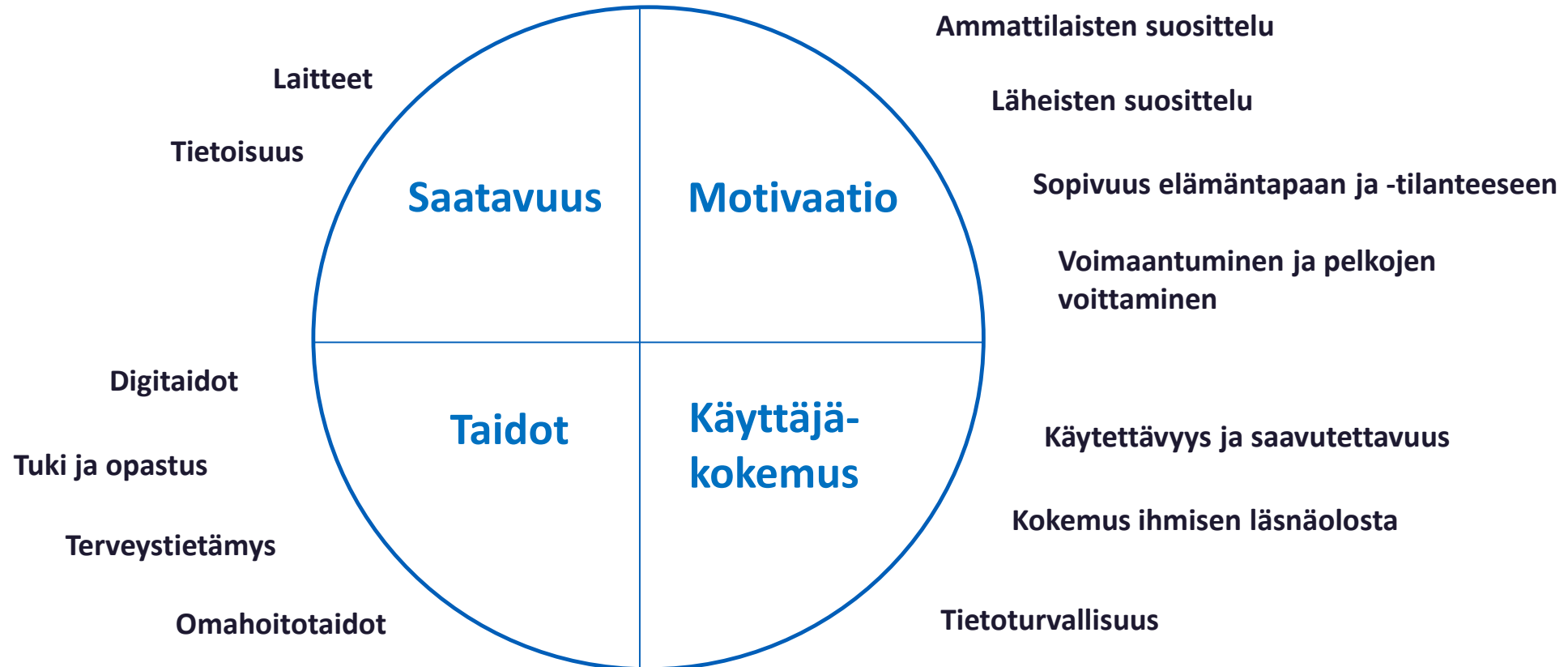
DigiIN

Miten saada digitaaliset palvelut yhdenvertaisimmiksi?

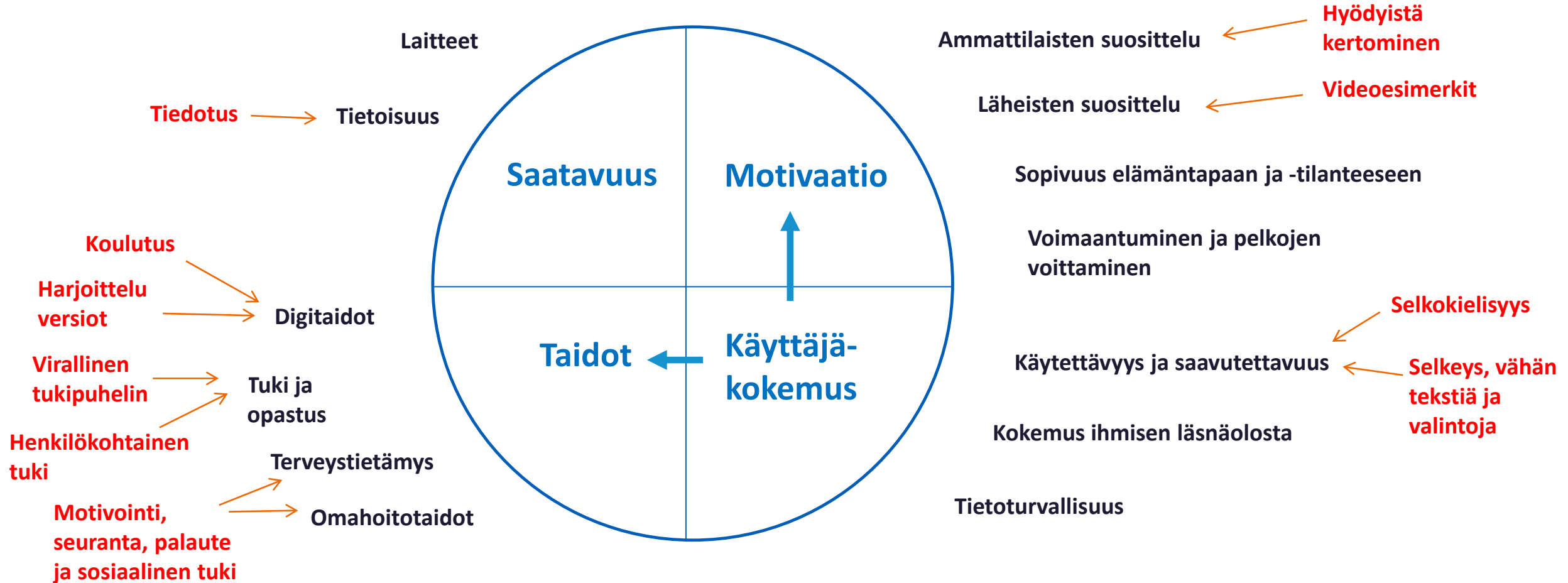
Tarja Heponiemi, THL
Sari Kujala, Aalto-yliopisto



Digipalvelujen käyttöön vaikuttavia tekijöitä



Miten käyttöä voidaan tukea?



Politiikkasuositukset: digipalvelut yhtäläisesti saavutettaviksi

Ongelma: Palveluiden käyttö edellyttää taitoja, joita monella sosiaalista mediaa käyttävälläkään ei ole

1. Ratkaisuehdotus: Palveluiden käyttöön tarjottava reaaliaikaista tukea ja ohjeita

Ongelma: Palveluiden tekstisisällöt ja toiminallisuudet koetaan liian monimutkaisina

2. Ratkaisuehdotus: Palveluita kehitettävä sisällöltään ja toiminnaltaan kaikille ymmärrettäviksi

Ongelma: Digitaalisista palveluista tai niiden tuomasta lisäarvosta ei olla tietoisia

3. Ratkaisuehdotus: Tietoa palveluista ja saatavilla olevasta tuesta levitettävä monipuolisesti

Politiikkasuositukset: digipalvelut turvallisiksi käyttää

Ongelma: Digitaalisissa palveluissa ei uskalleta asioida tai jakaa herkkäluontoisia asioita

4. Ratkaisuehdotus: Selkeitä ohjeita ja tietoa tarjottava erilaisten palvelualustojen tietoturvallisuudesta

Ongelma: Digitaalisten palveluiden käyttö yksityisesti osalle mahdotonta

5. Ratkaisuehdotus: Julkisiin tiloihin lisättävä palveluiden käyttöön sopivia yksityisiä tiloja ja turvallisia lainapäätelaitteita

Politiikkasuositukset: digipalvelut laadukkaiksi ja asiakaslähtöisiksi

Ongelma: Vuorovaikutus vaikeaa puhelinpalveluissa

6. Ratkaisuehdotus: Videoyhteyttä tarjottava laajemmin vuorovaikutuksen parantamiseksi

Ongelma: Digitaalisia palveluita ei koeta yhtä laadukkaiksi kuin lähipalveluita

7. Ratkaisuehdotus: Henkilöstöä koulutettava toimimaan asiakkaiden kanssa digitaalisesti

Ongelma: Asiakkaiden erilaisia lähtökohtia digikäyttäjinä ei tunnisteta

8. Ratkaisuehdotus: Selkeät ohjeet otettava käyttöön digitaalisille palveluille soveltuvien asiakkaiden tunnistamiseksi

Ongelma: Kaikki eivät kykene asioimaan digitaalisesti

9. Ratkaisuehdotus: Edelleen tarjottava lähipalveluita niille, joille digitaalisuus ei ole vaihtoehto

DigiIN

Kiitos!

Lisätiedot ja julkaisut:

www.digiin.fi

www.nordehealth.eu

Sari: etunimi.sukunimi@aalto.fi

Tarja: etunimi.sukunimi@thl.fi



Palvelukulttuuria uudistamalla
kaikki mukaan digitaaliseen yhteiskuntaan
Towards socially inclusive digital society





VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

Paneelikeskustelu: Digitalisaatio ihmisten arjessa nyt ja tulevaisuudessa

Sinisalo Sanna, ylitarkastaja, Saavutettavuusvalvonta (Esavi)

Kaarina Särkiluoto, kokemusasiantuntija, Selkeästi meille -hankkeen
digitön toimija, Kehitysvammatuki 57 ry ja Kehitysvammaliitto

Pirkko Kilpeläinen, palvelutoiminnan kehittämissyksikön päällikkö, Kela

Ari Tammi, digituen erityissuunnittelija, Helsingin kaupunki

Artem Kuosti, projektipäällikkö, Moniheli ry



VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

Digi arkeen -neuvottelukunnan loppuseminaari

#DigiArkeen



VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

Tilaisuuden päätössanat

Marianne Heikkilä

Digi arkeen -neuvottelukunnan puheenjohtaja



VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

Digi arkeen – neuvottelukunnan loppuseminaari

Kiitos osallistumisestasi seminaariin!

#DigiArkeen