

Asia: VN/25697/2023

VM; Lausuntopyyntö Suomi.fi-palvelujen strategisista tavoitteista

Lausunnonantajan lausunto/kysymykset

Näkemykset Suomi.fi-palvelujen nykytilanteen vahvuuksien ja haasteiden kiteytyksestä (dia 3-4)

”Vahvuudet 2. Palveluilla suuret käyttäjämäärät

Tunnistus, valtuudet, maksut ja kartat sekä verkkopalvelu ovat onnistuneita palveluja. Palveluilla on paljon käyttäjiä ja niiden volyymit ovat suuria. Käyttäjämäärät ovat kasvaneet nopeasti.”

Kommentti: Käyttäjien ulkopuolelle jäävät edelleen usein kehitysvammaiset tai vastaavaa laaja-alaista tukea tarvitsevat ihmiset, jotka eivät pysty käyttämään tunnistautumista verkkopalveluissa. Digitaalisen henkilötodistuksen kehittäminen laajan kohderyhmän käyttöön on todella tärkeää.

”Haasteet 3. Osa palveluista käyttäjän kannalta haasteellisia

Käyttäjien kannalta palvelut voivat olla vaikeakäyttöisiä. Käyttäjät myös haluavat itse valita mitä palveluja käyttävät. Tärkeää on huomioida yksityisten palveluiden rooli. Yksittäisenä asiana oleellista olisi ratkaista ulkomaalaisten tunnistautuminen yhdenmukaisella tavalla.”

Kommentti: Myös kehitysvammaisille ja vastaavaa laaja-alaista tukea tarvitseville palvelut ovat usein vaikeakäyttöisiä. Avun ja tuen tarve lisääntyy sen vuoksi, että verkkopalvelu ei vastaa heidän tarpeitaan. Lähtökohtaisesti vaikeakäyttöinen palvelu ei motivoi niitä käyttämään.

Näkemykset Suomi.fi-palvelujen toimintaympäristön muutostekijöiden koonnista (dia 5)

Ei kommentoitavaa.

Näkemykset Suomi.fi-palvelujen strategisten tavoitteiden osuvuudesta kokonaisuutena (dia 6)

Ei kommentoitavaa.

Näkemykset jokaisesta strategisesta tavoitteesta erikseen: 1. Suomi.fi tunnistetaan osaksi yhteiskunnan kriittistä infrastruktuuria. (dia 6)

Kommentti: Edellytämme, että ylläpidossa ja kehittämisessä huomioidaan kehitysvammaisten ja muiden erityisryhmien tarpeet palveluiden saavutettavuuden osalta.

Näkemykset jokaisesta strategisesta tavoitteesta erikseen: 2. Suomi.fi edistää toimialariippumattomasti tehokkuutta julkisessa palvelutuotannossa. (dia 6)

”Julkisen hallinnon organisaatiot hyödyntävät laajasti Suomi.fi:ä osana omia sähköisiä asiointipalveluitaan, eivätkä kehitä rinnakkaisia ratkaisuja. Tämä edistää kustannustehokkuutta julkisen hallinnon kokonaisuudessa.”

Kommentti: Jokaisen organisaation on sitouduttava myös kognitiivisesti saavutettavien (helppokäyttöisten ja ymmärrettävien) asiointipalveluiden luomiseen ja kehittämiseen osaksi Suomi.fi -sivustoa.

Näkemykset jokaisesta strategisesta tavoitteesta erikseen: 3. Suomi.fi edistää julkisen hallinnon yhteentoimivuutta Suomessa ja Euroopassa. (dia 6)

Ei kommentoitavaa.

Näkemykset jokaisesta strategisesta tavoitteesta erikseen: 4. Suomi.fi tukee kansalaisten ja yritysten sujuvaa asiointia. (dia 6)

Kommentti: Tämän strategisen tavoitteen kirjaaminen vaatii, että palvelua on tarkoitus kehittää myös kognitiivisesti saavutettavaksi (helppokäyttöiseksi ja ymmärrettäväksi) kaikille kohderyhmille, joita ovat ikääntyneet, kehitysvammaiset, maahan muuttaneet jne.

Jotta tavoite toteutuisi niin palveluita suunniteltaessa ja kehittäessä tulee ottaa mukaan kognitiivisesta saavutettavuudesta erityisesti hyötyvät ihmiset, kuten kehitysvammaiset tai vastaavaa laaja-alaista tukea tarvitsevat ihmiset.

Kansalaisten ja yritysten lisäksi kehittämistyössä tulee hyödyntää myös järjestöjen ja muiden toimijoiden asiantuntijuutta.

Ehdotuksia ja tarpeita strategian pohjalta laadittavaan toimintasuunnitelmaan kirjattavista toimista.

Kommentti: Digitaidottomien avustamisen lisäksi on huomioitava ihmiset, jotka pystyisivät käyttämään Suomi.fi -palvelua itsenäisesti, JOS ne olisivat selkokielliset ja kognitiivisesti saavutettavat. Avustajaan tukeutuminen ei saa olla ensisijainen ratkaisu, kun pyritään tuottamaan palvelua, jonka mahdollisimman suuri osa kansalaisista voisi ottaa käyttöön.

Suomi.fi-palvelut vaativat vahvan sähköisen tunnistautumisen ja on monia ihmisiä, joilla ei ole käytössä tunnistautumistapaa esimerkiksi taloudellisen edunvalvonnan tarpeen takia. Suomi.fi-käyttö ei liity talouden hoitamiseen, joten on turvattava kognitiivisesti saavutettava (helppokäyttöinen ja ymmärrettävä) vahva tunnistautuminen myös ilman verkkopankkitunnuksia. Tämä on tärkeää, jotta Suomi.fi:tä voi käyttää itsenäisemmin ja niin ettei se mene lukkoon jatkuvasti. Usein nykyiset vahvat tunnistautumiset vaativat kirjoittamaan pitkiäkin numerosarjoja, mikä on osalle ihmisistä hyvin haasteellista.

Digi- ja väestötietoviraston kehittämä digitaalinen henkilöllisyystodistus on yksi tapa edistää asiaa. Digitaalinen henkilöllisyystodistus kehitettiin yhdessä erilaisten käyttäjien, kuten kehitysvammaisten ihmisten kanssa, ja siinä otettiin huomioon muun saavutettavuuden lisäksi kognitiivinen saavutettavuus.

Suomi.fi-asioinnissa on varmistettava, että tärkeä tieto saavuttaa varmasti käyttäjän. Esimerkiksi, jos digilaitte ei ole käytettävissä, laitteen hävitessä, rikkoutuessa, uuteen vaihtaessa tms.

Sepponen Sari
Kehitysvammatuki 57 ry

Korventaival Nina
Kehitysvammatuki 57 ry - Kehitysvammatuki 57 ry