

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)**

Vanhusasiavaltuutettu on itsenäinen ja riippumaton viranomainen, jonka lakisääteisenä tehtävänä on edistää ikääntyneiden ihmisten asemaa ja heidän oikeuksiensa toteutumista.

Vanhusasiavaltuutettu seuraa lainsäädännön kehittämistä ja toimeenpanoa sekä yhteiskunnallista päätöksentekoa ja arvioi niiden vaikutuksia ikääntyneisiin. Tarkastelemme Suomi.fi-palvelujen strategisia tavoitteita ikääntyneiden ihmisten näkökulmasta.

Suomessa on Tilastokeskuksen mukaan noin 1,3 miljoonaa yli 65-vuotiasta. Heistä yli 75-vuotiaita on noin 627 000 ja yli 85-vuotiasta noin 162 000. Yli 95 vuotta täyttäneitä on yli 12 200 ja yli 100-vuotiaita noin 1 100. Iäkkäiden ihmisten osuus Suomen väestöstä on suuri ja kasvaa edelleen.

Suomi.fi-palvelujen nykytilanteen kiteytyksessä (dian 4. kohta 3. Osa palveluista käyttäjien kohdalla haasteellisia) todetaan yhdeksi haasteeksi se, että käyttäjien kannalta palvelut voivat olla vaikeakäyttöisiä.

Vanhusasiavaltuutettu kiinnittää erityistä huomiota siihen, että etenkin ikääntyneistä suurella osalla voi olla digivaikeuksia tai he eivät käytä digitaalisia laitteita tai digitaalisia palveluja ollenkaan. Tilastokeskuksen mukaan vuonna 2022 65–74-vuotiaista 10 prosenttia ja 75–89-vuotiaista 35 prosenttia ei ollut koskaan käyttänyt internetiä. Yli 90-vuotiaiden tilanteesta Tilastokeskus ei kokoa tietoa. Tämän lisäksi digiä käyttävien ikääntyneiden kesken erot taidoissa ovat huomattavia.

Digitaalisten palveluiden ja laitteiden lisääntyessä palveluiden saatavuus ja riittävä tuki niiden käytölle on varmistettava niille henkilöille, joille digitaalisten laitteiden ja palvelujen käyttäminen on vaikeampaa. Digitaalisten palvelujen rinnalla tulee jatkossakin yhdenvertaisesti turvata

vaihtoehtoiset asiointitavat, kuten kasvokkain ja puhelimitse tapahtuva asiointimahdollisuus julkisissa palveluissa.

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

Yhtenä toimintaympäristön muutostekijänä on asiakasodotusten muutokset, jonka mukaan kansalaiset ja yritykset sekä julkinen sektori odottavat nopeampia ja valmiimpia digitaalisia palveluja. Asiakkaiden palveluiden käyttötaidot ovat moninaiset.

Vanhusasiavaltuutettu huomauttaa, että asiakasodotusten kannalta olisi suotavaa käyttää nopeampia-sanan sijasta helppokäyttöisempiä-sanaa. Etenkin ikääntyneet saattavat kaivata nopeampien palvelujen sijasta helppokäyttöisempiä palveluja, joita voi käyttää myös silloin kun toimintakyvyssä on ongelmia. Helppokäyttöisyyteen voi kuulua esimerkiksi puheohjauksen mahdollisuus, riittävän pitkät aikaikkunat myös hitaammalle asioijalle sekä selkeä kieli asiointissa.

Lisäksi toimintaympäristön keskeisenä muutostekijänä ei ole tunnistettu väestömuutosta ja sitä, että yhä suurempi joukko käyttäjistä on ja tulee olemaan ikääntyneitä.

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

-

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

-

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

-

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

-

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

Vanhusasiavaltuutettu korostaa, että palveluja kehitettäessä kuullaan erilaisten käyttäjäryhmien, kuten kaikkein iäkkäimpien näkemyksiä, jotta palveluja kehitetään tosiasiallisesti erilaiset käyttäjäryhmät huomioiden.

Palveluja kehittäessä tulisi ottaa huomioon myös puolesta asiainninn potentiaalit (esimerkiksi edunvalvojen ja kuolinpesien asiointimahdollisuudet uusina asiakasryhminä). Lisäksi valtuutusten antamisen mahdollisuudesta myös digiä käyttämättömille tulisi tiedottaa nykyistä laajemmin.

**Ehdotuksia ja tarpeita strategian pohjalta laadittavaan toimintasuunnitelmaan kirjattavista toimista.**

-

Backman Saidi  
Vanhusasiavaltuutettu