



8.6.2017

Digi arkeen –neuvottelukunnalle tehdyn kyselyn yhteenveto

Digi arkeen neuvottelukunnalle lähetettiin kysely neuvottelukunnan ensimmäisen kokouksen jälkeen. Kokous järjestettiin 31.3.2017 ja kyselyn vastausaika oli 10.4.-28.4.2017. Kyselyyn vastasi 15 neuvottelukunnan jäsentä. Yksittäisten kysymysten kohdalla vastausmäärät vaihtelivat kuuden ja viidentoista vastaajan välillä.

Kyselyssä oli kaksi osaa. Ensimmäisessä osassa neuvottelukunnan jäseniä pyydettiin vastaamaan neljään kysymykseen, jotka koskivat Sähköisten palvelujen tiekartta –hankkeessa tehtävää työtä. Kysymykset olivat:

- 1) Mitä sähköisten palveluiden ensisijaisuus tulee tarkoittamaan hallinnon asiakkaan kannalta
- 2) Mitä sähköisiä palveluita pitää ottaa ensisijaisesti sähköisten palveluiden tiekartalle 2017-2021
- 3) Mitä sähköisiä palveluita ei pidä ottaa ensisijaisesti sähköisten palveluiden tiekartalle 2017-2021 ja
- 4) Viestejä sähköisten palveluiden tarjoajille ja kehittäjille?

Kyselyn toinen osa koski neuvottelukunnan tavoitetta ja toimintatapoja. Ensimmäisessä kokouksessa esiin nostettujen teemojen pohjalta jäseniä pyydettiin valitsemaan kolme keskeisintä asiaa, joihin Digi arkeen -neuvottelukunnan työssä tulee keskittyä. Lisäksi pyydettiin muita huomioita Digi arkeen -neuvottelukunnan työsuunnitelman laadintaan ja neuvottelukunnan toimintaan.

Vastaukset koskien Sähköisten palvelujen tiekartta –hankkeessa tehtävää työtä

1. Mitä sähköisten palveluiden ensisijaisuus tulee tarkoittamaan hallinnon asiakkaan kannalta?

Riittäviä teknisiä valmiuksia

- Tarvetta kotona olevaan riittävän uuteen tietokoneeseen ja enenevästi myös älypuhelimeen, joissa ohjelmistopäivitykset ja tietoturvapäivitykset ovat ajan tasalla.
- Riittävää varallisuutta hankkia laitteet tai saada hankintaan merkittävästi tukea.
- Kykyä ja halua (ei pakkoa) käyttää laitteita ja sovelluksia joihin laitteiden kautta on pääsy
- Edellyttää asiakkaan osaamista käyttää sähköisiä välineitä.

Riittävää kykyä ja halua käyttää sähköisiä palveluja

- Kykyä ymmärtää sisältöjä tekstinä luettuna tai kuultuna
- Kykyä ymmärtää sähköisen palvelun logiikkaa, perusedellytykset esim. tunnistautuminen, tiedon etsiminen ja jonkin verran palvelun sisältöä, mistä hakea mitäkin tietoa, mitä saadulla tiedolla tehdään, mitä siitä päätellään jne.
- Mielestäni sähköisten palveluiden ensisijaisuus tarkoittaa sitä, että asiakkaan on osattava löytää palvelun äärelle, hänen on osattava käyttää palvelua sekä sen mahdollistavia laitteita omassa arjessaan ja osattava etsiä lisää tietoa ja ohjeita palvelun käyttöön. Asiakkaalta sähköisten palveluiden käyttö vaatii myös tietoturvariskien ymmärtämistä ja palvelun luotettavuuden arviointia. Palveluiden käyttö vaatii myös kieliosaamista.
- utmaningar, som måste lösas finns:
 - kostnader för hårdvaran och mjukvaran (anslutningarna),
 - kunskaper i användningen av digitala medel (internet, e-post banktjänster mm)
- Henkilöille, joille sähköinen asiointi ei ole tuttua, motivointi on tärkeää.

Palvelujen tulee olla saavutettavia ja helppokäyttöisiä

- Palvelut pitäisi saada yhdestä paikasta, luotettavasti, selkeästi
- Kaikilla mahdollisuus - saavutettavuus, käytettävyyys
- omalla äidinkielellä (su/ru/en?), myös selkokieli

- Sähköiset palveluiden ensisijaisuus, jos sähköisten palveluiden saavutettavuuden ja käytettävyyden kehittämiseen oikeasti panostetaan, mahdollistavat erilaisten ja erilaisiin käyttäjatarpeisiin liittyvien tarpeiden huomioimisen ja jopa uusien palvelutapojen kehittämisen.
- Pitää varmistaa viranomaisille resurssit edellytykset palvelun toteuttamiseen. Sähköisen palvelun tekninen saavutettavuus ei esimerkiksi takaa että palvelu on kaikkien käytettävissä. Palveluntarjoajan tulee varmistaa että mikäli sähköinen palvelu on syystä tai toisesta saavuttamattomissa, on olemassa muu tapa tarjota vastaavaa palvelua.
- Palvelut ovat asiakkaan saavutettavissa aina, kun tekninen ympäristö tukee sitä. Miten rakennetaan / säilytetään hyvä palvelukokemus myös kaatuilevien yhteyksien aikana? Mikäli asiakkaan tuottama sisältö lomakkeisiin, kyselyihin tmv. katoaa tai ei ole muokattavissa myöhemmin helposti, palveluilla on riski loitontua kauemmas asiakkaan arjesta. Palveluiden pitää olla aidosti luotettavia ja helposti käytettäviä käsiteltävien asioiden monimutkaisuudesta riippumatta.

Voi parantaa palvelun laatua

- Kaikki asiointi tapahtuu sähköisesti, kirjallisen sijaan. Asiakas näkee kaiken tapahtumahistoriansa reaaliajassa. Samaa tietoa ei kerätä kuin kerran.
- Digi arkeen -kokonaiskuvaesityksessä ansiokkaasti mainittu hyviä puolia ja näiden toteutuminen on mahdollista. Lisäksi on jatkuvasti pidettävä mielessä täysin uusien palvelumuotojen kehittymisen mahdollisuus. Emme ikinä tiedä, mitä uutta tulevaisuus voi tuoda tullessaan.
- Vaivattomuutta ja mutkattomuutta (ei papereiden postitusta tai arkistointia, saavutettava milloin tahansa ja mistä tahansa kunhan on tekniikan äärellä), toisaalta rimakauhua ja epäluotettavuutta (yhteydet katkeavat tai käyttäjä itse mokailee, sähköinen maailma pelottaa osaa ihmisistä, tietoturvasuoritusriskit)
- henkilökohtaisen asiointitarpeen väheneminen
- Olisi hienoa, jos käyttöliittymä voisi olla vuorovaikutuksellinen tai keskusteleva. Se vahvistaa osallisuuden ja hallinnan tunteen kokemusta, jolloin huoli siitä, että digitaalisuus eristää ihmiset toisistaan, ratkeaa positiivisemmin.

Apua palvelujen käyttöön ja puolesta asiointin mahdollistamista

- Saada asiointiin tukea tarvittaessa, tai mahdollisuus siihen, että joku muu luotettava henkilö turvallisesti tekee sähköistä asiointia henkilön puolesta, jos hän ei siihen itse kykene.

Voi lisätä eriarvoistumista

- Sen yksi suuri haaste on, että suuri määrä ikäihmisiä tulee kokemaan, että he saavat toisijaisia eli huonompia palveluja. Ei ole näköpiirissä, että valtaosa vanhimista kansalaisistamme tulisi itsenäisesti asioimaan netissä. Taas toisien valtuuttaminen heikentää helposti itsemääräämisoikeutta tai ja sen kokemusta.
- Eriarvoistumisen riski on vakava. Kirjasto tarjoaa paikan käyttää laitteita, jos niitä ei ole varaa hankkia esim. luottotietojen menetyksen takia. Kirjasto voi tarjota myös matalan kynnyksen henkilökohtaista neuvontaa, jota moni tarvitsee.

Voi lisätä yhdenvertaisuutta

- Sähköisten palveluiden ensisijaisuus tarkoittaa asiakkaalle mahdollisuutta asioida ajasta ja paikasta riippumatta. Asiointi helpottuu, kun palvelu ei ole enää sidottu ns. virka-aikaan eikä asiointi edellytä siirtymistä paikasta toiseen. Sähköisten palveluiden käyttö tuo asiakkaille yhdenvertaiset käyttö tuo asiakkaille yhdenvertaiset asiointimahdollisuudet edellyttäen luonnollisesti, että jokaisella on käytettävissään tarvittavat laitteet ja yhteydet.
- Itsenäisyyden lisääntymistä, eli toisin sanoen sitä, että asiakkaiden pitää olla itse aktiivisia. Useammassa tapauksessa asiakkaiden asiointi helpottuu (pl. ongelmaryhmät).

Tarkoittaa eri asioita eri ihmisille

- Jos sähköisten palveluiden kehittämiseen panostetaan ja otetaan huomioon ne käyttäjät, joille sähköiset palvelut eivät sovellu, sähköisten palveluiden ensisijaisuus on hyvä asia. Diginatiivien ihmisten määrä kasvaa koko ajan ja sekin auttaa.
- Erilaisia vaikutuksia eri käyttäjäryhmille.
 - + Toisille sähköiset palvelut parantavat palvelua, etäisyydet, fyysinen liikkuminen palvelupaikalle poistuu, ajasta riippumaton palvelu, sähköinen/tekstimuotoinen palvelu -> tulkkaustarve poistuu/tehostuu, palvelu eri kielillä, tulkkaustoiminnan integrointi palveluun
 - internetiä vähän käyttävät, palvelujen löytäminen/palveluohjaus, ihmiset tarvitsevat kasvokkain vuorovaikutusta, syrjäytyneisyyden korostuminen ihmiskontaktin jäädessä pois, hyviä käytäntöjä kannattaa katsoa esim. Tanskasta
- I bästa fall gör det informationsgången snabbare och informationen mera tillgänglig. I värsta fall om inte

alla medborgare har lika verktyg leder digitaliseringen till segregering och utanförskap.

- Asiakkaat voidaan karkeasti jakaa digitaatioihin ja –taidoittomiin:
Digitaatioiset
 - ajasta ja paikasta riippumaton palvelu
 - dokumentaatio myöhemmin käytettävissä
 - yhdenvertaisuus
 - turhan asiointin poistuminen
 - alueellinen tasa-arvo ja saatavuus
- Digitaatioittomat
 - mahdollinen käsittelyaikojen pidentyminen
 - henkilökohtaisen avun tarve korostuu
 - henkilökohtaisen avun saannin vaikeutuminen
 - mahdolliset alueelliset erot ja asuinpaikan merkitys palvelun saannille
- Dialogit, palveluprosessit netissä, näyttäytyvät uudenaikaisina käyttöliittyminä toivottuun palveluun, se voi olla sekä hyvä että ahdistava asia erityisesti silloin, kun palveluita käytetään harvoin.

2. Mitä sähköisiä palveluita pitää ottaa ensisijaisesti sähköisten palveluiden tiekartalle 2017-2021?

Terveystietoon liittyviä palveluita

- Pääsy omiin terveystietoihin, niiden tarkastelu ja niiden kokonaisuuden näkeminen käyttäjäystävällisesti (osin olemassa), mahdollisuus antaa tietoturvallisesti ja sähköisesti lupa toiselle viranomaiselle nähdä tietoja.
- Ajanvaraukset ja aikojen peruutukset lääkärille ja muille terveydenhuollon ammattihenkilöille ja muille keskeisille, tärkeimmille viranomaisille sähköisesti.

Puolesta asiointin mahdollistaminen

- Henkilö A pystyisi antamaan sähköisesti (luotettavuustestattuna) luvan toiselle henkilölle B hoitaa asiointia (myös sähköisesti) A:n puolesta.

Verotukseen, toimeentuloon, etuuksien hakuun, lupiin ja avustuksiin liittyviä palveluita

- Tietty Kelan ns. massapalvelujen ja etuuksien haku sähköisesti, toimeentulotuki onkin jo pääosin, lisäksi voisi olla esim. eläkkeensaajan hoitotuki, joita omaiset tai hoito henkilökunta usein miten hoitavat henkilön tukena tai puolesta.
- Ensisijaisia palveluita ovat mielestäni erilaisten etuuksien hakeminen, verotukseen sekä sosiaali- ja terveyspalveluihin liittyvät asiat. Ne ovat arkipäiväisiä ja monelle käyttäjälle entuudestaan tuttuja palveluita joiden käyttöön löytynee jo entuudestaan motivaatiota.
- Lupa-asioiden anomisen tehostaminen.
- Valtionavustukset
- Veroilmoitus

Varhaiskasvatukseen ja perusopetukseen liittyviä palveluita

- Päivähoitopaikan anominen ja peruskouluun ilmoittautuminen, ylä-asteelle haku.
- Kaikkien kuntien päivähoitohakemukset

Arkea tukevia palveluita

- Arkea/elämää helpottavia - seniorit ja erityisryhmät (digitalisaatio ei ole heidän arjessaan keskiössä), hyvinvointiin liittyvät palvelut
- Ylipäänsä rutiiniluontoiset ja ennen paperien lähettämistä vaativa osuus palveluista.
- Kumppanuuksia, rajapinnat ylittäviä malleja
- Yritysten, hallinnon, työikäisten, tienaavan aktiiviväestön käyttämiä palveluita.
- Sähköiset palvelut jotka helpottavat asiakkaan asioimista.
- Man kan börja med sådana tjänster som upplevs lätta och som ger glädje. Sådana tjänster som ger nytta och glädje då de är i digital form
- Pp palvelut, joiden digitalisointi selvästi parantaa asiakkaan palvelukokemusta - esim. jonotusta vaativat, mutta itsessään usein melko yksinkertaisia ongelmia ratkovat palvelut.
- Palvelut, joiden toteuttamisessa voidaan hyödyntää useamman eri tietolähteen tietokantoja ja niiden yhteistyöllä rakentaa asiakkaan elämäntilanteeseen sopivia, tehokkaita palvelukokonaisuuksia: yhden luukun palvelu netistä. Esim. millaisia perhepalvelukokonaisuuksia voitaisiin tuottaa? Mitä asiakokonaisuuksia esim. kotiäiti lapsen päiväunien aikana pystyisi hoitamaan yhdellä kertaa?

Kirjastopalveluja

- Kirjastojen asiakkaiden kannalta tärkeitä palveluja ovat valtakunnallinen, sähköinen kirjastokortti ja valtakunnallinen e-kirjasto. Niiden avulla lisätään valtakunnallista tasa-arvoa ja palvelujen yhdenmukaisuutta. Kirjastojen palveluissa olisi syytä mennä kohti avoimen lähdekoodin palveluja, joita kaikki kirjastot voivat hyödyntää.

Muita palveluja

- Kuntien vammaispalvelut
- Eri palveluiden ajanvarausjärjestelmät
- Tilläggsinformation så som till exempel kartor.

Huomioita

- On hankalaa nimetä yksittäisiä palveluita, jotka ovat esimerkiksi yhdenvertaisuuden, perus- ja ihmisoikeuksien toteutumisen tai itsemääräämisoikeuden toteutumisen kannalta olennaisia. Kaikki palvelut, jotka em. seikkojen toteutumiseen vaikuttavat, ovat tärkeitä. Tätä määrittelytyötä tähän nyt juuri tehdään. Asiaa tulisi katsoa kokonaisuutena, ei vain valita yksittäisiä palveluita.
- On tärkeää myös huomioida ei-julkiset palvelut, joiden kautta toteutetaan julkisen sektorin tehtäviä. Tätä tähän nyt mietitään myös saavutettavuusdirektiivin kattavuusmäärittelyn osalta.
- Olisi mietittävä ja selvitettävä, mitä palveluita kansalaiset oikeasti käyttävät nyt ja tulevaisuudessa. Ministeriöiden sivuja on esimerkiksi nyt pyritty saamaan saavutettaviksi. Tämä on toki erittäin hyvä ja kannatettava asia ja se on asian uskottavuudenkin kannalta hyvä tehdä. Mutta kuinka moni kansalainen niitä oikeasti käyttää?
- On ilman muuta selvää, eli nyt kehitteillä olet "perusdigipalvelut" eli esimerkiksi kansallinen palveluarkkitehtuuri ja muut vastaavat kokonaisuudet, tulee kehittää saavutettaviksi. Näin varmasti tehdäänkin. Lisäksi kuntien sivut ja sote-uudistukseen liittyvät sivustot ja palvelut kuuluvat tähän joukkoon.
- Turvattava monikanavaisuus ja ymmärrettävä asiakkaiden monenlaiset tarpeet ja elämäntilanteet. Palvelu jota muuten on parempi antaa kasvokkain, voi etäisyyksien päässä olla erittäin hyvä myös sähköisessä muodossa jos muuta ei ole saatavilla. Avoimuuden ja läpinäkyvyyden toteuttaminen on helpompaa sähköisten palveluiden avulla.
- Sellaisia joiden siirtämisestä sähköiseen ympäristöön saadaan mahdollisimman paljon säästöä ajassa vaivassa ja rahassa. Jo olemassa olevat sähköiset palvelut antavat erinomaista esimerkkiä (vero, passi, kirjasto, terveydenhuollon ajanvarausjärjestelmät... osa kunnallisia ja osa valtiollisia mutta käyttömukavuus näissä kaikissa erinomainen ja ajan & vaivan säästö suurta).
- Här bör man komma ihåg att olika individer har olika förutsättningar att använda digitala tjänster, Vissa individer kan använda digitala tjänster enbart om de har en assistent.
- Palvelut, joiden pääsääntöisten käyttäjien ikähaarukka luontaisesti sopii digitaalisiin palveluihin.

3. Mitä sähköisiä palveluita ei pidä ottaa ensisijaisesti sähköisten palveluiden tiekartalle 2017-2021?*Tiettyjä erityispalveluja*

- Tiettyjen erityispalveluiden kuten lastensuojelun palvelut.
- Tiettyjen erityisryhmien kuten vaikeasti vammaisten/vajaakykyisten ja laitoshoidossa olevien vakavasti mielenterveydeltään sairastuneiden sekä erittäin ikääntyneiden (24/7 hoivassa hoidettavat vaikeasti dementoituneet) palveluja ei pääsääntöisesti ole syytä ottaa sähköisten palveluiden tiekartalle.
- Tätä kannattanee pohtia saavutettavuuden näkökulmasta ja jättää tiekartalta pois tässä vaiheessa palveluita, joiden käyttäjien tiedetään olevan pääosin toimintaesteisiä.

Tiettyjä hoivapalveluja

- Hoivatyön suhteen tulee olla kriittinen ettei sähköinen palvelu dominoi liikaa, ja aito ihmisten kohtaaminen ja heidän välinen empatia, hoiva, kohtaaminen säilyy, koska se tuottaa iloa ja hyvinvointia ihmisille ja mahdollistaa ihmisten kyvyn kehittyä näissä taidoissa.
- On palveluita joissa sähköinen palvelu ei korvaa ihmiskontaktia ja sosiaalista verkkoa.

Palveluja, joiden käyttäjät eivät käytä sähköisiä palveluja tai jotka ovat mutkikkaita

- Yli 75 vuotiaiden käyttämät palvelut.
- Palveluita, joiden käyttäjäryhmien kunto ja nykyisten palveluiden kyky vastata käyttäjän taitoon hyödyntää palvelua eivät kohtaa toisiaan. Eli monimutkaisia ja kankeita käyttöliittymiä, joiden kanssa tietokoneisiin pelokkaasti tai epäillen suhtautuvat ihmiset yrittävät selviytyä. Huonot kokemukset vain vahvistavat kokemusta uudistuksen epäsovinnaisuudesta.
- Tjänster som upplevs krångliga

Muita huomioita

- En osaa sanoa mitkä ja miksi jotkin palvelut pitäisi rajata tiekartan ulkopuolelle. Toki on järkevää priorisoida palveluiden ensisijaisuus.
- Niitä palveluita ei kannata ottaa tiekartalle, joita ei juurikaan käytetä. Täytyisi selvittää, mitä palveluita käytetään. Tässä on toki pari ongelmaa. Ensinnäkin nyt on kehitteillä palveluita, joiden tarpeellisuutta ei vielä käyttöselvityksillä selvitetä. Myöskään piileviä tarpeita ei saada selville käyttöasteita ja olemassa olevia tarpeita tutkimalla.
- Toiseksi nykyisten palveluiden käytön selvittäminen voi kertoa lähinnä palvelutason heikkoudesta, ei niinkään käytön tarpeesta. Toki tarkemmin tutkimalla ja tarvemäärittelyillä näihin ongelmiin löytynee ratkaisu.
- Ei digitalisoida prosesseja vai digitalisoinnin vuoksi. Saatava selkeä lisäarvo: palvelunlaadun parantaminen, työn tehostuminen tms.
- Huom. kysymys pitäisi olla muotoiltu, että "Mitä palveluja ei pidä ottaa sähköisten ...?"

4. Viestejä sähköisten palveluiden tarjoajille ja kehittäjille?

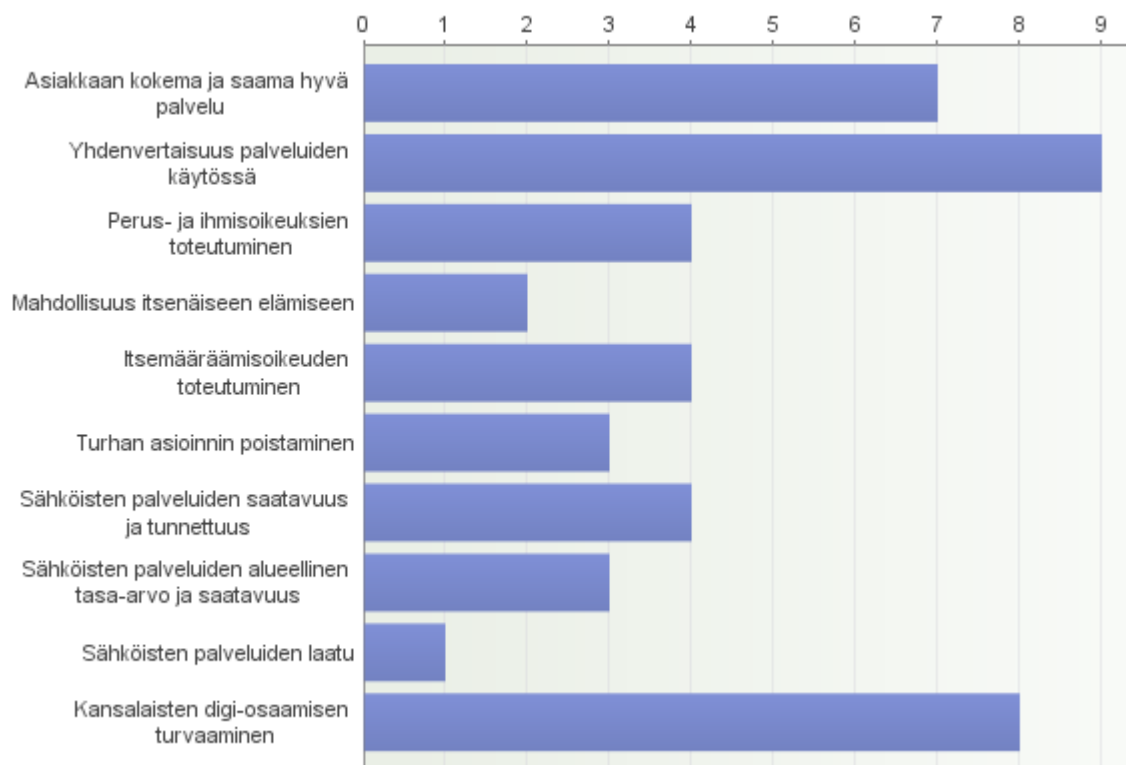
- **Ihmisten arki, elämäntilanteet ja kyvykkyydet ovat hyvin monimuotoisia**, vaihtuvia, ja usein "sotkuisempia" ja yllätyksellisempiä kuin mitä palvelujen kehittäjät voivat itse ymmärtää. On ensiarvoisen tärkeää, että kehittäjät ja tarjoajat näkevät paljon vaivaa käyttäjien monimuotoisuuden ja arjen monimuotoisuuden ymmärtämiseksi. Heidän on syytä kerätä tietoa ja käsityksiä käytön edellytyksistä ja ongelmista suoraan arjen tasolta, eri näkökulmista, erilaisilta käyttäjiltä, ja **myös työntekijöiltä, jotka usein avustavat henkilöitä sähköisessä asiointissa, ja tuntevat ihmisten tilanteita**.
- Huonossa terveydellisessä ja taloudellisessa asemassa olevat eivät useinkaan hahmota millaisen palvelun tarpeessa ovat, eikä millaisia palveluja on tarjolla, **kasvokkainen kohtaaminen ja neuvonta palveluohjaajan kanssa** voi olla tarpeen ja se tulee turvata palvelujen käyttäjille, ei vain siirtymävaiheen neuvontana vaan tarve tulee olemaan jatkuva, niin kauan kuin on syrjäytymistä.
- Myös **asiointiin liittyvät hankaluudet** esimerkiksi tottumattomien käyttäjien (nuoret, rikostaustaiset, syrjäytyneet) tai kielen ymmärtämiseen (maahanmuuttajat, oppimisvaikeuksia omaavat) liittyvien haasteiden kohdalla **eivät kokonaisuudessaan ratkea palveluita sähköistämällä**.
- **Palvelumuotoilun tärkeä rooli**
- Tutkiminen ja reagointinopeus muutoksiin
- Palveluja sähköistämällä ei poisteta kaikkia ongelmia. Mikäli jokin palvelu on koettu käyttäjille hankalaksi löytää tai käyttää, ei sen sähköistäminen poista tätä seikkaa.
- **Testatkaa ikäihmisillä** ihan alussa jo kun palvelu on vasta muotoutumassa!
- **Osallistakaa** asiakkaita palveluiden kehittämiseen. Uudistakaa samalla myös toimintatapoja.
- Laaja näkemys hallinnosta
- Sähköisten osallistumisympäristöjen hyödyntäminen palveluiden suunnittelussa ja laajemmin kansalaisyhteiskunnan aktivoimisessa.
- **Joukkoistamisen** hyödyntäminen sähköisten palveluiden suunnittelussa
- Det är viktigt att olika grupper av individer är med i planeringen och testningen av digitala tjänster.
- Man måste även tänka på individens behov av hjälpmedel och assistans då man förverkligar digitala tjänster.
- On tärkeää tutustuminen teknisen **saavutettavuuden peruskriteeristöihin** (ainakin WCAG 2.0.) Asian olisi jollain tasolla ymmärrettävä myös palveluiden tarjoajien puolella.
- Teknisen saavutettavuuden lisäksi on pidettävä mielessä palveluiden helppokäyttöisyys ja tiedon saavutettavuus. **Selkokielestä hyötyy noin puoli miljoonaa suomalaista**. Tämä on todella iso joukko. Selkokielistä sisältöä tulisi olla riittävästi ja olisi tarpeellista määrittää ne palvelut, joissa sen käyttö on välttämätöntä tai tärkeää. Olisi myös pidettävä mukana puhevammaiset ihmiset ja kuvien tuettu kommunikaatio.
- On myös ymmärrettävä, että **tekninen saavutettavuus ei riitä**. Tulisi tuntea käyttäjät ja erilaiset käyttäjäryhmät. Saavutettavuus ja helppokäyttöisyys merkitsee eri asioita eri käyttäjille. Puhevammaisen ihmisen hyötyy erilailla toteutetusta palvelusta kuin ihminen, joka ei kuule. Digipalvelut ovat tässä hyvä asia, koska niiden kautta palveluita on helpompi yksilöidä ja kehittää erilaisia palvelumuotoja. Käyttäjääarviointien tekeminen laajasti ja kokemusasiantuntijuuden hyödyntäminen on tässä tärkeää.
- Palveluiden saavutettavuuden ja käytettävyyden tulee olla ydinasia ja valtavirtaa
- **Saavutettavuuden huomioiminen alusta alkaen kustannustehokasta ja jälkikäteen korjaaminen tulee kalliiksi**
- Käyttöliittymän helppous ja yksiselitteisyys on aivan keskeinen seikka. Mitä mutkikkaampaa, sen pienempi käyttöhalukkuus. Ja jos palvelua on ns pakko käyttää, ja se tuntuu työläältä hahmottaa, asiakkaan tuska on vielä suurempi.

- Mielestäni palveut täytyy kehittää loppuun saakka ennen kuin niitä lähdetään tarjoamaan asiakkaille. **Vaikka tarvitaan kokeiluja, on huolehdittava siitä, ettei laajalle käyttäjäkunnalle julkisteta toimimattomia, keskeneräisiä kokeiluversioita.** Palvelua on testattava aidosti erilaisilla käyttäjillä kunnolla ennen kuin se otetaan käyttöön.
- Lättläst text kunde användas genomgående.
- Verkkopalveluiden ja mobiilisovellusten saavutettavuus tulee sisällyttää osaksi niiden suunnittelua ja ylläpitoa. Näin vältetään ja ainakin vähennetään jälkikäteen tehtävää työtä palvelun saavutettavaksi tekemisessä.
- Kirjastot antavat hyvin vaihtelevasti digitukea: kaupungeissa hyvin, pikkupaikkakunnilla joskus huonosti-kin. Kaikkialla kirjasto tarjoaa ennen kaikkea tilat järjestöille ja muille digituen osajille järjestää neuvontaa. Tilat voivat näin alkuvaiheessa myös toimia testiympäristönä erilaisille kokeiluille. Kirjaston ammattilaiset antavat myös mieluusti itse digitukea, mutta heidän osaamisensa pitäisi kartoittaa ja varmistaa, että että heillä on aikaa ja taitoja neuvoa asiakkaita. Olennainen kysymys kuuluu, **miten voisimme hyödyntää kirjastojen valtavaa potentiaalia kansakunnan digivajeen paikkaamisessa.**
- Utbildnings- och kostnadsfrågan måste lösas på ett vettigt sätt.
- Parallell traditionell information är nödvändig (ex FPA, konsumentrådgivning).
- **Satsa tillräckligt med resursser i pedagogiken och människor som undervisar**
- **Palvelupolut** pitäisi miettiä uudelleen käyttäjän näkökulmasta. Tarvetta on myös uudelleenlaisille palveluille, uudelleen ryhmitellyille palveluille, palveluille, joissa monikanavaisuus toimii aidosti.
- Sähköiset(kin) palvelut kertovat palveluntarjoajasta - millaista kokemusta kehitetään, otetaanko se vakavasti osaksi kehittämisajureita, nähdäänkö palvelut myös siten, että hyvin toimiessaan (tai jopa paremmin kuin ihminen odotti) ne lisäävät uskoa yhteiskunnan toimivuuteen ja turvallisuuteen. Insinöörisuomessa tekniset asiat ovat kehittämisessä valitettavan usein ratkottavien asioiden keskiössä ja käyttäjäkokemus koetaan jotenkin toisarvoiseksi asiaksi. Sen jälkeen kun palvelu on lanseerattu, käyttäjäkokemus on kuitenkin se, millä palvelun laatu mitataan. Laaja, moniammatillinen ja osallistava kehittäminen tuottaa aidosti laadukkaita palveluita.

Vastaukset koskien neuvottelukunnan tavoitteita ja toimintatapaa

1. Kolme keskeisintä asiaa, joihin Digi arkeen -neuvottelukunnan työssä tulee keskittyä

Kyselyn vastauksista erottui selkeästi kolme keskeisintä asiaa, joihin neuvottelukunnan tulisi sen jäsenten mielestä keskittyä. Nämä ovat yhdenvertaisuus palveluiden käytössä, kansalaisten digi-osaamisen turvaaminen ja asiakkaan kokema ja saama hyvä palvelu.



Valitettavasti saimme taulukon vain kuvana. Taulukko avattuna lukuohjelmia varten:

- Asiakkaan saama ja kokema hyvä palvelu sai 7 ääntä
- Yhdenvertaisuus palveluiden käytössä sai 9 ääntä
- Perus- ja ihmisoikeuksien toteutuminen sai 4 ääntä
- Mahdollisuus itsenäiseen elämiseen sai 2 ääntä
- Itsemääräämisoikeuden toteutuminen sai 4 ääntä
- Turhan asioinnin poistaminen sai 3 ääntä
- Sähköisten palveluiden saatavuus ja tunnettuus sai 4 ääntä
- Sähköisten palveluiden alueellinen tasa-arvo ja saatavuus sai 3 ääntä
- Sähköisten palveluiden laatu sai 1 äänen
- Kansalaisten digi-osaamisen turvaaminen sai 8 ääntä.

2. Muita huomioita Digi arkeen -neuvottelukunnan työsuunnitelman laadintaa ja neuvottelukunnan toimintaan

- Oletettavasti neuvottelukunnan tehtävänä on luoda melko yleisen, kansallisen tason peruslinjauksia ja kriteerejä ensisijaisesti sähköisten palveluiden käyttöönoton perusedellytysten (infrastruktuuri) luomisesta ja palvelualueiden sähköistämisen järjestyksestä/kiireellisyydestä. Itse toteutustapaehdotuksiin ja yksittäisiin palveluihin sisällöllisesti ryhmä ei käytettävissä olevassa ajassa voi ottaa kantaa.
- Listasta kohdassa 5 oli todella haasteellista valita vain kolme!
- Lapsen oikeudet ja ikärajat kiinnostaa: Milloin nuori voi toimia itsenäisesti, milloin tarvitsee aikuisen vahvistuksen (tähän liittyy vahva tunnistautuminen). Onko ikäraja aina 15-vuotta?
- Katseen tulee olla myös kauempana kuin aivan lähitulevaisuus. Virtuaalitodellisuus, lisätty todellisuus, videomateriaalin hyödyntäminen ja sen lisääntynyt käyttö, big datan hyödyntäminen palveluiden kehittämisessä ja monet muut tekniikat vaikuttavat jo nyt.
- Edellä mainitut tekniikat mahdollistavat uusia palvelumuotoja ja niiden kehittämiseksi tulisi löytyä rahoitus-

ta. Järjestöt tekevät tätä työtä nyt ja usein järjestöt tuntevat kohderyhmiensä ihmisten tarpeet. Stea pysyy tukemaan tätä tällä hetkellä rajatusti avustamalla uusia hankkeita kohdennettujen avustuksien kautta. Esimerkiksi digitukityö voi olla myös uusien innovatiivisten ratkaisujen kehittämistä palveluiden käyttämi- seen, ei pelkästään käytön avustamista. Järjestöjen työ on tehtävä näkyväksi ja saada tehokkaaseen käyttöön. Ja niinhän tässä on nyt tarkoitus tehdäkin.

- Hienoa kun neuvottelukunnan kokoukset ja työseminaarit on jo aikataulutettu. Yhteydenpito tapaamisten välillä on myös tärkeää ja sitä varten toivon käyttöömmme tarkoituksenmukaisia viestintäkanavia ja muita foorumeita. Ylipäättään näen suuren tarpeen eri sektoreiden toimijoista koostuvalle neuvottelukunnalle, joten hienoa kun tällainen on perustettu, kiitos!
- Tulisi miettiä neuvottelukunnan vaikuttamismahdollisuuksia ja miten nvk voi tukea hankekokonaisuuden tavoitteiden saavuttamisessa.