



Tiivistelmä saaduista lausunnoista

Digituen toimintamalliehdotus, AUTA-hankkeen loppuraportti

Lausuntoja saatiin yhteensä 66 kpl. Lausuntoja antoi yhteensä 14 kuntaa, kuntayhtymää tai maakunnan liittoa, 20 yhdistystä tai yhteisöä, 3 yritystä, 6 muuta tahoa (yliopisto, yksityishenkilö jne) ja 23 valtion organisaatiota, joista 5 oli ministeriöitä.

1. Digituen toimintamallia, kuten esitettyjä digituen toimijoita ja roolitusta koskevat kommentit (luvut 1-3). Lisäksi kommentit digituen määrittelyyn.

Toimijat ja roolit

Lausunnoissa tuotiin selkeästi esille se, että digituen valtakunnalliselle mallille on tarve ja pidettiin yleisesti hyvänä, että nykyiset toimijat on kartoitettu ja malli on kehitetty. Digituen rakenne nähtiin yleisesti hyvänä ja alalla toimivat toimijat on kattavasti huomioitu raportissa. Suunnitellussa mallissa eri tahojen/toimijoiden roolit nähtiin pääsääntöisesti oikeiksi ja, että niille on määritelty selkeät tehtävät ja toimintaratat. Lausunnoissa nostettiin esille, että mallia kehittäessä tulisi kiinnittää enemmän huomiota myös tukea tarvitsevaan ihmiseen ja siihen, kuinka hän löytää tuen piiriin. (Eläkeliitto) Raporttiin olisi toivottu myös tarkempaa selvitystä siitä, millä tavalla kokeilut kytkeytyvät mallin tulokseen (THL). Lisäksi THL näki, että valmistelussa monet digitaalisessa syrjäytymisvaarassa olevat ryhmät puuttuivat kuultujen listalta, tosin kaikkia kuultuja tahoja ei ole mainittu raportissa erikseen.

Maakunnat nähtiin parhaiten soveltuvana alueellisena koordinoijana, sillä ne tulevat jatkossa vastaamaan alueillaan monista kansalaisten ja yritysten palvelujen tasavertaisesta saatavuudesta. (Uudenmaan liitto, vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry, Kansaneläkelaitos, Valtiontalouden tarkastusvirasto ja Heinolan kaupunki, Eläketurvakeskus). Pohjois-Pohjanmaan liitto huomautti, että useat maakuntien liitot koordinoivat jo nyt kuntien digipalveluiden kehitystä ja tukea. Maakuntamalli nähtiin kuitenkin monessa lausunnossa myös haastavana ratkaisuna eri syistä. Osaltaan siksi, että maakuntien siirtymävaihe uuteen toimintatapaan saattaa viedä vuosia, koska maakunnilla ei ole vielä (ennen 1.1.2020) toimivaa organisaatiota eikä resursseja asioita hoitamaan. (Eduskunnan oikeusasiamiehen kanslia, Helsingin kaupunki). Digituen tarve nähtiin jo nyt suurena, joten tukitoimintaa pitäisi koordinoida jo nyt. (Suomen Reumaliitto). Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus Soite näkee, että maakunnat ovat liian kaukana asiakasrajapinnasta, joten koordinointi voi olla käytännössä hankalaa. STTK ehdotti vaihtoehdoisen toimijan pohtimista maakuntavaihtoehdolle. VRK toi lausunnossaan esiin myös maistraattivaihtoehdon selvittämisen. Maistraattien maanlaajuinen peitto on varsin kattava ja tehtäväkenttä määrittäyty uudelleen VRK:n ja maistraattien yhdistymisen myötä.

Osa lausunnonantajista totesi, että keskeistä on vahva yhteiskehittäminen ja synergiat, mutta ei saa syntyä tilannetta, jossa kehitetään erillistä valtakunnallista ja alueellista tukea.

Lisäksi monessa lausunnossa pohdittiin, mikä maakunnan tehtävä on konkreettisesti, sitä ei raportissa avattu tarpeeksi. Tulisi myös pohtia, kuten raportissa tuodaan esiin, että tulisiko alueelliselle toimijalle säätää digituen kehitys- ja koordinoititehtävien lisäksi yleisen digituen järjestämisvastuu

eli digi-osaamisen tuen järjestäminen, jotta ehkäistään mahdollista syrjäytymistä tai yhdenvertaisuuden toteutumatta jääminen. (Eduskunnan oikeusasiamiehen kanslia). Lisäksi on painotettu, että toiminta rakentuu vahvasti yhteistyöhön, mutta mallin kehittämisvaiheessa olisi hyvä miettiä, miten yhteistyö käytännössä rakentuu. (Vanhustyön keskusliitto, Eläkeliitto, Valtiokonttori). Helsingin kaupunki näkee, että suurten kaupunkien ja monien aktiivisesti digitukea antavien kuntien osuus mahdollisena alueellisena koordinaattorina sivutetaan mallin organisoinnissa. Suurten kaupunkien tuomaa kokemusta olisi hyvä hyödyntää mallissa paremmin.

Kirjastokentän kommentoissa heijastui yhtenäiset kommentit kirjastojen rooliin ja tehtävän rajaukseen. Kirjastot sopivat hyvin digituen antajan rooliin, tosin ei kuitenkaan keskitetysti laitteiden käytön tuen antajana. Lähes kaikissa kirjastoissa on tietokoneita ja tulostimia asiakkaiden käyttöön, mutta kirjastoilta ei voi edellyttää erityistä panostamista välineistön uudistamiseen digituen tarjoamisen vuoksi. Huomioitavaa kuitenkin on, että kirjastossa ei tällä hetkellä ehkä ole oikeanlaisia (mm. tabletteja tai älypuhelimia) tai riittävästi päätelaitteita eikä henkilökunnalla osaamista tuen antamiseen. (Opetus- ja kulttuuriministeriö).

Helsingin kaupungin kirjasto on tulkinut, että lain kautta tulevaa tehtävää koko ajan muuttuvien digilaitteiden, ohjelmistojen yhteiskäytön, suojauksen tai tunnistamistapojen opastamiseen ei kirjastoilla ole. Kirjastolla on kyllä velvollisuus opastaa kansalaiset omien sähköisten palvelujensa sekä aktiiviseen kansalaisuuteen tarvittavien digitaitojen pariin. Karkkilan kaupunki muistutti, että pienissä kirjastoissa ei ole resursseja opastaa tai neuvoa sähköisissä palveluissa, koska henkilöstöä on niin vähän. Kirjastoihin tulisikin palkata erikseen digineuvoja.

Julkisen hallinnon vastuu tarjota taloudellista tukea järjestöjen toiminnan jatkuvuudeksi nostettiin esiin Näkövammaisten liiton, Eläkeliitto ry:n, Vanhus- ja lähimmäispalveluliitto ry:n lausunnoissa. Järjestökentän rooli ei saisi olla ensisijainen vaan on tärkeitä, että ne vain tukevat ja täydentävät julkisia toimijoita. Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry piti huolestuttavana, että järjestöt ovat keskeisessä roolissa digituen toimintamallissa, mutta digituen järjestämiseen saatava taloudellinen tuki ei välttämättä ole yhtenäistä. Myös laitehankintaan ja sen resursointiin kiinnitettiin huomiota. (Eläkeliitto ry, Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry).

Kansalaisneuvonnan osalta toivottiin, että sen toimintaa kehitettäisiin erityisesti digituen koordinaatiopisteeksi. (VRK, Eläkeliitto, KEHA-keskus, Valtiontalouden tarkastusvirasto). Joissakin lausunnoissa todettiin, että raportissa esitetyssä toimintamallissa jäi epäselväksi kansalaisneuvonnan ja yhteispalvelupisteiden rooli digituen ja neuvonnan antajina ja rooleja tulisi jatkokehitystyössä selkeyttää. Lisäksi huomautettiin, että kansalaisneuvonta ja Asiointipisteet ovat hyviä toimintamuotoja, joten voisiko niiden tarjontaa laajentaa koskemaan kaikenlaista digineuvontaa. Myös osaamisen kehittämisen ja palveluiden saatavuuden kannalta olisi aiheellista harkita toimenpiteitä, joilla esimerkiksi lainsäädännöllisesti taataan kattava yhteispalveluverkosto koko maassa. (Eduskunnan oikeusasiamiehen kanslia). Kansalaisneuvonnan toiminnan tavoitteena tulisi olla, että asiakkaat löytävät suoraan substanssikohtaisen tuen ilman välikäsiä ja päällekkäistä työtä. Kansalaisneuvonnan rooli tulee olla yleisen tuen antaja ja edelleen ohjaaja substanssipalveluiden tukeen ja neuvontaan. Vaarana on, että asiakkaat olettavat Kansalaisneuvonnan tarjoavan myös yleistä digitaitojen kasvattamiseen liittyvää neuvontaa. Kun asiakas ottaa yhteyttä Kansalaisneuvontaan, ei hän aina itse tunnista, missä asiassa hän tarvitsee opastusta. Kansalaisneuvonnan nykyinen neuvokäytäntö ei saisi uusien koordinaatio-, yhteydenpito ja ohjeistamistehtävien vuoksi ainakaan pienentyä. Neuvontakokemuksia omaava henkilöstö voi osallistua myös uusien tehtävien hoitamiseen mutta neuvonnasta poistuvat resurssit on pystyttävä tällöin korvaamaan.

On tärkeää, että jatkotyössä huomioidaan ja varmistetaan, että kielelliset oikeudet toteutuvat digituen tarjonnassa. (Oikeusministeriö, Kuurojen liitto ry, Maa- ja metsätalousministeriö, Etelä-Suomen aluehallintovirasto, FDUV, Svenska Finlands folkting, Ålands landskapsregering, Svenska pensionärsförbundet rf., Malax kommun). On tärkeää, että ruotsia äidinkielenään puhuvilla on samanvertainen mahdollisuus saada digitukea kuin suomenkielisillä. Myös arvioinnissa on tärkeää seurata kuinka digituen saatavuus ja kattavuus toteutuu ruotsin kielellä. Kielilain (423/2003) mukaan kansalaisilla on oikeus käyttää omaa kieltään viranomaisissa, myös viranomaisen sähköisissä palveluissa. Saamelaiden kotiseutualueella tulee turvata saamelaiden oikeus käyttää omaa

kieltään viranomaisessa asioidessaan saamen kielilain (1086/2003) mukaisesti. Myös viittomakieltä käyttävät ovat kieliryhmä. Viittomakielilain (359/2015) mukaan viranomaisten on edistettävä viittomakieltä käyttävien mahdollisuuksia käyttää omaa kieltään ja saada tietoa omalla kielellään. Tarvetta on myös puhutulle ja viitotulle tulkkaukselle sekä kirjoitustulkkaukselle, joka on puhuttua kieltä käyttävien kuulovammaisten käyttämä tulkkausmuoto. Lisäksi Uudenmaan maistraatti muistutti, että digituen toimintamallissa tulisi selvittää tarkemmin eri kansalaisryhmien digituen tarve, esimerkiksi ulkomaalaisten tarpeet on otettava huomioon tuen sisältöä suunniteltaessa.

Asiointi kasvokkain ja puhelimitse tulisi olla jatkossakin mahdollista, tähän kiinnittivät huomiota mm. Erilaisten oppijoiden liitto ry, Eduskunnan oikeusasiamiehen kanslia, STTK ja veronmaksajain keskusliitto ry. Viimeisin erityisesti sen osalta, että paperilomakkeet tulee olla käytössä edelleen. Uudenmaan maistraatti huomioi, että maistraatilla tulee jatkossakin olemaan paljon palveluita, jotka edellyttävät käyntiasiointia.

Laitteiden käyttöopastus, asennukset ja käyttöohjeiden antamiseen tulisi kiinnittää enemmän huomiota. (Suomen Reumaliitto ry., THL, STTK ry.) Laitteiden saatavuuteen liittyy myös taloudellinen esteellisyys, joka nostettiin esiin mm. Eduskunnan oikeusmiehen kanslian, Vanhus- ja lähimmäispalvelujen liiton, Eläkeliitto ry:n ja Joen Severin Oy:n lausunnoissa. STTK katsoo, että digituen toteuttaminen vaatii kaiken kaikkiaan riittävät henkilö-, laite- ja ohjelmistoresurssit.

Erityisesti järjestöjen lausunnoissa tuotiin esiin motivaatio ja sen tärkeys digitaalisten palveluiden käytössä. Esim. vanhemmilla ihmisillä pelkkä laskun maksaminen ei usein riitä motivaatioksi asioida digitaalisesti. Myöskään pelkkä mahdollisuus saada digitukea, ei motivoi käyttämään digitaalisia palveluita. (Svenska pensionärsförbundet rf., Kuluttajaliitto)

Yritysten edellytyksiä toimia digituen tarjoajina tulisi helpottaa ja yritysten rooli yhtenä merkittävänä tuen tarjoajina tunnistaa. Myös pienillä ja keskisuurilla toimijoilla tulisi olla tosiasialliset mahdollisuudet päästä ostopalveluina järjestettävien digituen palveluiden tuottajiksi (Suomen yrittäjät ry, Fiksarit Finland ry).

Digitaidot tulisi olla kansalaistaito ja kuulua koulutusjärjestelmään. Poliisihallitus näkee, että yksityisen ja julkisen sektorin yhdessä tarjoama sekä tarpeeksi kattava apuverkosto tulisi arvioida otettavan käytettäväksi, niiden kohdalla, joita koulutusjärjestelmä ei kata. VTT pohtii yhtenä resurssina tulevaisuudessa ammattikorkeakoulujen ja ammatti-instituuttien opiskelijat, joiden opetusohjelmaan tulisi harkita sisällytettäväksi ikäihmisten ohjaus digitaalisten palvelujen käyttöön.

Uusina ideoina nousi esiin myös Uudenmaan liiton ehdotus, että Kelan roolia digituessa tulisi tarkastella laajemmin, erityisesti sen kasvavan roolin erilaisten sosiaali- ja terveydenhuoltoon liittyvien digitaalisten palveluiden tarjoajana.

Digituen määritelmä

Pääasiassa lausunnonantajat pitivät digitukea kuvaavana sanana toiminnalle ja sen määritelmää pidettiin hyvänä. Positiivisena pidettiin määritelmän laajuutta sekä sitä, ettei se laajuudesta huolimatta ota kantaa siihen kuka tai mikä digitukea antaa. Tämä mahdollistaa monet erilaiset roolit ja toimijat alalla. Esimerkiksi Suomen Reumaliitto ja Celia ehdottivat myös laitteen käytön ja apuvälineiden käytön tuen lisäämistä digituen määritelmään, sillä ihmisten valmiuksien kasvattaminen digitaalisten palveluiden käyttöön on olennainen osa digitukea. Maa- ja metsätalousministeriö huomautti, että käyttöohjeet puuttuivat digituen määritelmästä kokonaan. Celian ja Sonkajärven kunnan mielestä myös digituen antajien osaamisen kehittäminen tulisi lisätä digituen määritelmään vahvemmin.

Suurin osa kaipasi kuitenkin yhtenäistämistä termien käyttöön. Etelä-Suomen Aluehallintovirasto totesi, että termien määrittelyssä tulisi huomioida saavutettavuusdirektiivi ja työhön tulisi ottaa mukaan erilaisten kohderyhmien edustajia. Yhtenäiset termit helpottaisivat asiakasta löytämään digituen äärelle. Oikeusministeriö huomautti, että termistön kehittämisessä ja määrittelyssä tulee ottaa huomioon sekä suomen- että ruotsinkieliset termit ja kehittää niitä yhtä aikaa.

Kirjastot kehottivat digituen termin vaihtamista digiopastamiseksi, sillä se kuvaisi enemmän neuvonnan ja viranomaispalveluiden juridisia vastuita. Lisäksi Celia ja Suomen Reumaliitto ehdottivat jo valmiiksi laajan määritelmän laajentamista kattamaan niin digikasvatuksen ja mediasivistyksen kuin vaihtoehtoisesta kanavasta tiedottamisen sekä motivoinnin ja rohkaisemisen palveluiden käyttöön.

2. Toimintamallin ohjauksen periaatteet, rahoitus ja täytäntöönpano (luvut 4, 6, 7).

Ohjauksen periaatteet

Pohjois-Pohjanmaan liitto totesi, että toimintamallin rakenne on luonteva ja täytäntöönpanon keskeinen kysymys tulee olemaan keskushallinnon ja alueiden yhteistyön onnistuminen. Liitto huomautti, että kovin kattavaan toimintaan suunniteltu rahamäärä ei kuitenkaan maakunnissa anna mahdollisuutta.

Terveystieteiden tutkimuskeskus (THL) toi esiin, että substanssiministeriöiden, kuten sosiaali- ja terveysministeriön ja työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonalan palveluita koskevan digituen saatavuuteen ja laatuun liittyvien tavoitteiden toteutus ja seuranta olisi myös määriteltävä. Lisäksi mallin tulisi turvata myös substanssiministeriöiden hallinnonaloille kuuluvien digipalveluiden kehittämistarpeet. Tähän liittyen epäselväksi jää, miten ja millä mekanismeilla seurantatietoja on tarkoitus jatkossa koota ja hyödyntää digituen ja palveluiden kehittämisessä eri hallinnonalojen palveluissa, ja missä määrin on tarkoitus hyödyntää jo käynnissä olevaa seurantaa. Tuen yhtenäisyyttä, tasalaatuisuutta ja luotettavuutta kuvaava luku nojaa tällä hetkellä Väestörekisterikeskuksen (VRK) rooliin. Tehtävä on kuitenkin erittäin haastava, koska tuen tarvitsijoiden tilanteet ovat hyvin vaihtelevia eri hallinnonaloilla. VRK toimii valtiovarainministeriön hallinnonalalla (ja ohjauksessa).

Uudenmaan liitto huomautti, että toimintamallin haasteeksi muodostuu se, ettei valtiovarainministeriöllä tai Väestörekisterikeskuksella ole ohjausvaltaa maakuntiin, eikä maakunnilla ohjausvaltaa kuntiin, järjestöihin tai yrityksiin. Tätä tulee tarkentaa jatkotyöstössä, Erityisesti Väestörekisterikeskuksen ja maakuntien sekä maakuntien ja kuntien roolien ja tehtävien välistä rajapintaa tulisi jatkossa tarkentaa.

VRK:n rooli nähtiin tervetulleena osana VRK:n laajempaa toimintaa valtakunnallisena digivirastona. (ENTER ry, VANE, Elinkeinoelämän keskusliitto EK). VRK:n roolissa tulee huomioida toimintamallin kehittäminen ja ohjeistus sekä riittävän nopeaan ennakointiin ja reagointi muuttuvien asiointien, palvelujen ja laitteistojen ja palautteiden suhteen. Helsingin kaupunki ehdottaa VRK:lle myös kansainvälisen digituen ja sen organisoinnin ja materiaaliuotannon seuraamisen ja kansainvälisten verkostoihin osallistumista ja niiden luomista. Näin kansainvälisten parhaiden käytäntöjen välittäminen suomalaisille toimijoille voisi kuulua kansallisen kehittäjän tehtäviin.

Celian mukaan kirjastojen roolia tulisi mallissa vahvistaa edelleen. Suomen Kuntaliitto näki haasteena sen, että kirjastot voisivat tasavertaisesti, joka puolella Suomea jakaa ja antavat digitukea.

Helsingin kaupunginkirjasto nosti esiin haasteen kirjastojen suhteesta maakuntiin. Tällä hetkellä luontevaa yhteyttä näiden kahden välillä ei ole, sillä kirjastojen toimintaa ohjaa kunta. Useimmat alueellisia kehittämistehtäviä hoitavista kirjastoista joutuisivat osaamisen kehittämisessä huomioidaan usean maakunnan tarpeet. Tämä toisi lisää byrokratiaa, mutta ei rahoitusta. Maakuntien välinen koordinaatio on kirjastojen osalta välttämätön tai sitten ohjeistuksen tulee tulla Väestörekisterikeskukselta. Helsingin kaupungin kirjasto ehdotti, että ohjausta ja rahoitusta tulisi tutkia kirjastojen osalta syvemmin ja ottaa huomioon myös tulevan LUOVA-viraston toiminta alueilla.

Toimihenkilökeskusjärjestö STTK totesi, että toimintamallin ohjauksen suurin haaste on jo nykyisen potentiaalisen digituen antajien kirjo. Hyvä ehdotus on suoda Suomi.fi-palveluun oma digituen osio. Tämä ei poista sitä, että ne kansalaisryhmät, jotka digitukea eniten tarvitsevat, eivät kykene tätä osiota hyödyntämään, tai eivät löydä sitä.

Rahoitus

Rahoituksen jakaantumisesta maakuntien kesken lausunnonantajat huomauttivat, että esim. väestöpohjaltaan ja maantieteellisesti erilaisilla maakunnilla voi olla erilaiset resurssit digituen laadukkaaseen toteutukseen. Lisäksi Helsingin kaupunki korosti, että mikäli aiottu rahoitus pitää jakaa vuosittain kaikkien 18 maakunnan kesken, voitaneen suurella todennäköisyydellä arvioida, että digituen mallissa ehdotetut alueellisen koordinaation tehtävät eivät toteudu. Kehittämiskauden eli vuoden 2022 jälkeen rahoitus puolittuu, joka vaarantaa maakunnallisen digituen toteuttamisen tarvittavassa laajuudessa. Lausunnonantajat nostivat esiin myös, että maakunnan mahdollisuus ottaa tehtävänsä vastaan tulisi olla sidoksissa maakuntaudistuksen aikatauluun.

Lausunnoissa todettiin, että rahoituksen riittävyttä on vaikea arvioida tässä tilanteessa. Valtionkonttori korosti, että malli tulee vaatimaan merkittävän resurssoinnin, joka on syytä huomioida jatkovalmistelussa ja toimeenpanossa. Esimerkiksi Oppimisympäristö vaatii runsaita resurssointeja alkuun mutta lisäksi myös jatkossa, sillä sisällöt kehittyvät koko ajan ja vaativat päivittämistä.

Uudenmaanliitto huomautti, että esimerkiksi Uudenmaan maakunnan arvioitu budjetti sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden siirtyessä sen vastuulle vuonna 2020 on jo lähtökohtaisesti merkittävästi alijäämäinen. Tästä syystä kaikki maakunnalle tulevat uudet tehtävät tulisi ehdottomasti rahoittaa täysimääräisesti.

STTK nosti maakuntien rahoituksen haasteena, miten varmistetaan että rahoitus menee oikeaan asiaan? Mikäli rahoitus ei ole korvamerkittyä, niin, sen lopullinen käyttötarkoitus jää maakunnan oman harkinnan varaan, mikä ei takaa toiminnan jatkuvuutta.

Kirjastojen rahoitukseen liittyen Helsingin kaupunginkirjasto huomautti, että OKM:n harkinnanvaraisien avustusten suuntaaminen maakunnallisten tarpeiden mukaan digitukeen vaikeutunee, sillä AVI:n tehtäviin kuulunee kirjastojen hankerahoitus myös LUOVA-viraston aloittaessa. Celia ja Kirjastoseura korostivat, että kirjastojen suora tukeminen olisi helposti toteutettava ja kustannustehokas toimintatapa. Helsingin kaupunginkirjasto ja kirjastoseura ehdottaa, että harkittaisiin kokeilua, jossa alueellista kehittämistehtävää hoitavat kirjastot yhdessä kansallista kehittämistehtävää hoitavan Helsingin kaupunginkirjaston kanssa toimisivat digituen toimintamallin käynnistämisessä suoraan yhteistyössä VRK:n kanssa valtion myöntämällä erityisrahoituksella.

Jatkotyöstössä olisi huomioitava myös yritysten mahdollisuus tarjota tukea palveluseteleillä rahoitetaan. Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto pohti, että digitaalisten laitteiden ja yhteyksien liittämistä toimeentuloperustaisiksi tulisi selvittää.

Useissa lausunnoissa korostui, että läpi toimintamallin eri toimijoilla tulisi olla rahoitusta. Rahoitusta esitettiin kohdennettavaksi kunnille (Lappeenranta), järjestöille ja yhdistyksille (mm. Näkövammaisten liitto ry, Suomen reumaliitto) sekä yksityiselle sektorille (Poliisihallitus).

Lausunnonantajat korostivat, että tärkeintä on, että resurssit suunnataan kansalaisten auttamiseen digitaalisten palveluiden käyttöönotossa ja käytössä sekä uusien tukimuotojen käyttöönottoon ja tukipalvelujen tarjoamiseen käytännössä ihmisiä lähellä.

Järjestöjen osalta keskeistä on, että maakuntien digituen koordinaatio ja sitä kautta mahdollisesti järjestöihin kohdistuvat ostopalvelut ja/tai avustukset eivät saa vaarantaa muuta järjestöjen saamaa julkista avustusta, kuten Veikkauksen voittovaroista jaettavia Sosiaali- ja terveysministeriön STEA-avustuksia. Järjestöt korostivat lausunnoissaan, että tukea tarjotaan vapaaehtoisvoimin, mutta yhdistykset joutuvat maksamaan mm. opastustilasta vuokraa. (Vanhustyönkeskusliitto, Suomen Reumaliitto). Suomen Reumaliitto nosti esiin ehdotuksen, jossa kuntien tulisi antaa tilat ilmaiseksi digiopastusta järjestävien tahojen käyttöön. Useilla paikkakunnilla haasteena on ollut ilmaisten tilojen puute.

Valtionkonttori totesi, että tehokkain taloudellinen lopputulos saavutetaan siten, että digitaaliseen ja manuaalikäsitteilyyn perustuvan palvelun tuottamisesta aiheutuvat kustannukset, sekä palvelun käytön tuesta aiheutuvat kustannukset kuin myös digitaalisen palvelun lisääntyvästä käytöstä aiheutuvat hyödyt tulevat saman tahon maksettavaksi ja hyödyksi.

Huomioitavaa on, että digituen kustannushyötyjen mitattavuus varmistetaan.

Täytäntöönpano

Huomioitavaa, että kansalaiselle digituen täytyy näyttäytyä yhtenäisenä palvelupolkuna ja rakenteiden täytyy toimia aidosti asiakaslähtöisesti. Lausunnoissa todettiin, että tuki tulisi saada toimeenpannuksi heti. Tuen tulisi kattaa myös tekninen tuki sekä apuvälineiden käytönopastuksen (ruudunlukijat yms.). Täytäntöönpanossa tulee olemaan haaste näkyvyys eli miten saadaan tuen tarvitsijat tietoisiksi tuesta.

Erilaisten oppijoiden liitto ry toi esiin, että digitukea tarjoavien toimijoiden on tärkeää osata tunnistaa oppimisvaikeuksien tuomat erityistarpeet digituen suunnittelussa ja tarjoamisessa. Valli ry korosti, että toimintamallin edelleen kehittämisessä ja käyttöönotossa tulisi erityisesti panostaa kotiin vietävän digituen kehittämiseen. Muun muassa ikäihmisissä on paljon asiointiin kognitiivisesti kykeneviä henkilöitä, jotka eivät kuitenkaan pysty liikkumaan opastuspaikkoihin esimerkiksi pitkien etäisyyksien, teiden liukkauden, puuttuvien julkisten kulkuyhteyksien tai ylipäätään fyysisen toimintakyvyn heikkenemisen myötä. Digituen antajilta vaaditaan herkkyyttä kulloinkin tuettavan asiakkaan oppimispotentiaalille. (VTT)

Celia totesi, että haastavimmalle kohderyhmälle ainoa toimiva tuen muoto on vertais- ja lähituki. Riskinä kuitenkin on, että tuen määrää ja tarvetta aliarvioidaan, mikä näkyy myös toiminnalle kaa-vaillussa rahoituksessa. Neuvontaa ja tuen antamista ei voi jättää yksin yhdistysten ja vapaaehtoisten toimijoiden harteille. Esimerkkinä mainittakoon, että vapaaehtoisilla neuvojilla voi olla toiminnassaan neljän kuukauden kesätauko.

Maa- ja metsätalousministeriö piti jossain määrin ristiriitaisena, että ehdotuksessa tavoitellaan kattavaa tukea kaikille käyttäjille sähköisten palvelujen saatavuuden varmistamiseksi ja samalla veloitetaan viranomaiset ylläpitämään sähköisten palvelujen rinnalla muut palvelukanavat. Tarve tuelle pitäisi olla lyhytaikainen.

Valtionkonttori totesi oppimisympäristöstä, että yleinen tuen antajien oppimisympäristö tuskin voi opettaa eri palveluiden yksityiskohtaista käyttöä palveluiden moninaisuuden vuoksi, vaan jäisi yleisemmäksi oppimismenetelmien opettamiseksi, joita voisi olettaa olevan tarjolla myös muilla toimijoilla, myös kaupallisesti.

Toimenpiteisiin tulisi lisätä myös palvelujen käyttäjien mukaan ottaminen digituen toimintamallin jatkokehittämiseen. Mallin jatkokehittämisessä tulisi pohtia, miten jokainen toimija voi osallistua mallin kehittämistyöhön. (Valli, VANE, Helsingin kaupunki)

Tuen arviointiin ja mittarointiin liittyvät asiat huomioitiin monessa lausunnossa. Kaiken kaikkiaan mittarointia ja arviointia pidettiin hyvänä asiana. On tärkeää löytää toimiva tapa kuvata, mitata ja arvioida tuen saatavuutta ja sen vaikuttavuutta. Valli ry kannattaa vahvasti kustannus/vaikuttavuuslaskelmien tekemistä erilaisista digituen muodoista. Kustannushyötylaskelmia tulee hyödyntää digituen suunnittelun taustalla. Jotta digituen kustannushyötyjä voitaisiin mitata, tarvittaisiin tietoa siitä, mikä on digitaalisen palvelun kustannus käyttäjää kohden sekä vertailutieto vaihtoehtoisten palvelukanavien (puhelinpalvelu tai tiskiasiointi) kustannuksesta käyttäjää kohden. Hyödyn ja vaikuttavuuden arvioimiseksi tarvitaan lisäksi tiedot kunkin palvelukanavan käyttäjien määrästä. Kaikki edellä mainitut tiedot pitäisi saada sekä ennen että jälkeen digituen aloittamisen tai lisäämisen. Lisäksi tarvitaan myös tiedot digituen kustannuksista. (VTT). Rahoituksen käyttöön tulisi määritellä konkreettiset määrälliset ja laadulliset seurantamittarit esim. monelleko henkilölle on annettu tukea, miten tuen saaja kokee osaamisensa kehittyneen, montako tukisessiota omatoiminen asiointi on vaatinut tms. (SOITE)

Jatkotyössä olisi hyvä pohtia digitaalisten palvelujen kehittämistä ja rajapintaa digitukeen. (Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö).

Kustannusvaikutusten lisäksi on arvioitava hyvinvointivaikutuksia käyttäjälle (TTL), palvelubarometri (JY) ja tuen antajien työtyytyväisyys, erityisesti vapaaehtoisten kohdalla tulee kiinnittää huomiota.

Helsingin kaupunginkirjasto huomautti, että kirjastoja koskeva toiminnan arviointi on myös AVI:n tehtävä. AUTA-hankkeen toimintamallissa digituen arvioinnin kehittäminen on vastuutettu maakunnille. Vaarana on, että luodaan rinnakkaisia tilastointeja ja arvioinnin menetelmiä?

Ylipäätään todettiin, että mallin suunniteltu seurantamittaristo voisi olla kevyempi. Digituen saamisen pitäisi johtaa lisääntyneeseen asiointiin verkossa. Jatkuvat useilta eri tahoilta tulevat kyselyt digituen antajille kuormittavat toteuttajatahoa.

Käynnistyvistä piloteista VRK totesi, että ne pitäisi aloittaa myöhemmin, kun VRK on saanut toimintansa paremmin käyntiin. Helsingin kaupunki totesi, että pilottien organisoinnissa vuosille 2018 – 2019 olisi tärkeää valita kokeilualueiksi riittävän erilaisia ympäristöjä. Suurten kaupunkien alueet suhteessa maakuntaan poikkeavat harvempaan asuttujen seutujen alueista. Maakuntien järjestämisvelvollisuutta ei liene mielekäästä kokeilla suurten kaupunkien alueilla, sen sijaan harvaan asutuilla seuduilla maakuntien mahdollista järjestämisvelvollisuutta voitaisiin kokeilla myös käytännössä. Mikäli kokeilujen perusteella maakuntien digituen järjestämisvelvollisuus katsotaan tarpeelliseksi, sen pitäisi myös näkyä vastaavasti maakuntien digituen rahoituksessa. Suomen Yrittäjät ry esitti toiveen, että yritykset ja järjestöt otetaan mukaan jo kuluvana vuonna käynnistyviin alueellisiin pilotteihin. Suomen yrittäjien lisäksi paikalliset (397 kpl) ja alueelliset (20 kpl) yrittäjäyhdistykset ovat digituen eri muotojen järjestäjille, koordinaattoreille ja kehittäjille sekä tuottajille hyviä suunnittelu- ja viestintäkumppaneita.

Lausunnonantajien mielestä jatkotyöstössä on huomioitava erityisesti seuraavia asioita:

- a. Miten tuetaan erilaisia käyttäjiä?
- b. Kansalaisten motivointi digipalveluiden käyttöön
- c. Tietoturvan ja –suojan huomioiminen
- d. Mitkä digituen palvelut voidaan rakentaa yksityisen ja julkisen sektorin yhteistyönä ja mitkä palvelut välttämättömiä rakentaa julkisen sektorin voimin
- e. Selkeyttä asiakkaan ohjautuminen digituen piiriin. Kuvio olisi kattavampi, mikäli siinä olisi mainittu erikseen kaupungit ja kunnat sekä käytännön toimintaa toteuttavat järjestöt ja muut toimijat sekä heidän oma ruohonjuuritason viestintänsä.
- f. Millaisia sopimuksia digituen tuottajien ja maakunnan välillä tulee olla ja kulkeeko maakuntien kautta rahaa digituen tuottajille selkeytettävä.

3. Lainsäädäntö lausuntoyhteenveto (luku 5)

Digitaalisten palvelujen tarjoamisesta

Useissa lausunnoissa todetaan, että säädösperustaa ja lainsäädännön muutostarpeita on loppuraportissa esitetty ja analysoitu varsin kattavasti (Uudenmaan liitto, Maa- ja metsätalousministeriö, Heinolan kaupunki, Toimihenkilökeskusjärjestö STTK ry, Helsingin kaupunki). Julkisen hallinnon palveluita ja sähköistä asiointia koskeva säädösperusta on siirtymävaiheessa ja sääntelyn selkeyden on kiinnitettävä erityistä huomioita. (Maa- ja metsätalousministeriö). Paitsi digituen, myös digipalveluiden tuottajien on tarpeen saada riittävät tiedot säädöspohjasta ja sen muutoksista. Keskeisten, raportissa käsiteltyjen säädösten lisäksi monilla hallinnonaloilla, mm. Sosiaali- ja terveydenhuollossa on lisäksi erityislainsäädäntöä, jota olisi voinut käsitellä kattavammin. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos). Nähtiin myös, että säädösperusta ja lainsäädännön muutokset ovat edellytyksenä tavoitteiden toteutumiselle. (Pohjois-Pohjanmaan liitto).

Osa järjestöistä vaatii lausunnossaan, ettei kansalaisia velvoiteta jatkossakaan digitaaliseen asiointiin ja toisaalta, ettei esimerkiksi tiskiasiointi ole kalliimpaa kuin digiasiointi. (Enter Ry, Vanhustyön keskusliitto, Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry). Lainsäädännössä on huomioitava väestöryhmät, jotka eivät pysty käyttämään digitaalisia palveluita tuenkaan avulla ja määrättävä siitä, miten heidän oikeutensa julkisten palveluiden käyttöön turvataan. (Etelä-Pohjanmaan liitto).

Toisaalta katsottiin, että lainsäädännön pitäisi mahdollistaa se, että paperisten lomakkeiden ylläpidosta voitaisiin luopua. Jos kuitenkin ei velvoiteta sähköiseen asiointiin, tulisi asiointi voida hoitaa esimerkiksi asiakaspalvelupisteissä, joissa asia voidaan syöttää suoraan sähköiseen palvelukanavaan, tarvittaessa sopivan tuen avulla. (Maa- ja metsätalousministeriö). Toimintamallien, esim. kuntien www-sivut, sähköiset lomakkeet ym. toimintamallien yhtenäistämiseen tulisi olla velvoite. (Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveystaloustyöntekijäliitto).

Esille nostettiin myös seikka, että kehittämällä viranomaisten palveluvelvoitteisiin, tietosuojan ja saavutettavuuteen liittyvää lainsäädäntöä ei pystytä vaikuttamaan siihen, miten turvataan palveluiden käyttöön tarvittavien laitteiden saatavuus kaikille. (Maa- ja metsätalousministeriö).

Viranomaisen neuvontavelvollisuudesta

Osassa lausuntoja katsottiin, että jatkovalmistelussa tulee tarkentaa vielä sitä, mikä digituen antamisessa perustuu hallintolain mukaiseen viranomaisen neuvontavelvoitteeseen, ja mikä muuhun digitukeen. (Uudenmaan liitto, Oikeusministeriö, Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry, maa- ja metsätalousministeriö, Aluehallintovirastot, Karkkila).

Eläketurvakeskus nosti esille, että se hoitaa sellaisia julkista valtaa sisältäviä tehtäviä, jotka on lailla säädetty Eläketurvakeskuksen tai työeläkelaitoksen tehtäväksi. Jos näihin säädöksiin tehdään muutoksia digituen vuoksi, muutokset tulisi valmistella kokonaisuutena siten, että lainsäädäntö olisi selkeää ja johdonmukaista etenkin neuvonnan ja asiakkaan ohjaamisen osalta. (Eläketurvakeskus)

Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry muistuttaa lausunnossaan, että lainsäädännössä tulee huomioida, että jos järjestöille siirretään viranomaisvastuuta, järjestöjen julkisen rahoituksen saaminen ja niiden avustuskelpoisuus voi olla uhattuna. (Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry)

Jotkut järjestöt vaativat, että sähköisten palveluiden, erityisesti viranomais-, pankki- ja vakuutuspalvelujen, omistajien tulee järjestää iäkkäille henkilöille mahdollisuus riittävään opastukseen palveluiden käyttöön ja neuvonnan tulee olla maksutonta. Tästä tulisi saada maininta lakeihin digitaalisten palvelujen tarjoamisesta. Lisäksi opastuksessa ja käytettävässä opastusmateriaalissa tulee hyödyntää ikääntyneiden ihmisten oppimiseen liittyvää tietoa. (Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry, Vanhustyön keskusliitto).

Valmiudet, mahdollisuudet ja halukkuus käyttää digitaalisia palveluja vaihtelevat, millä on vaikutusta ihmisten yhdenvertaisuuteen. Palvelujen kiihtyvä digitalisoituminen korostaa tarvetta huolehtia yhdenvertaisuudesta palveluiden saatavuudessa. (Yhdenvertaisuusvaltuutettu). Esimerkiksi oikeusavun ja edunvalvonnan asiakkaissa on erityisryhmiä (vanhukset, sairaat, vammaiset ja kieltä taitamattomat), joiden kohdalla positiivinen erityiskohtelu on käytännössä usein välttämätöntä heidän oikeuksiensa turvaamiseksi. Heidän osaltaan on erityisen tärkeää turvata digineuvonnan luotettavuus. (Oikeusministeriö) Vammaisia ihmisiä koskee positiivisen erityiskohtelun lisäksi yhdenvertaisuuslain mukaiset kohtuulliset mukautukset. (Vammaisten henkilöiden oikeuksien neuvottelukunta, VANE). Yhdenvertaisuuteen liittyviä kysymyksiä onkin syytä käsitellä vielä laajemmin mallin jatkotyöstämisessä. (Helsingin kaupunki).

Digitukeen liittyvistä tietosuojaja- ja vastuukysymyksistä

Vahvan tunnistautumisen ja siihen liittyvän lainsäädännön haasteet nostettiin useassa lausunnossa esille. Tärkeänä pidettiin, että raportissa on tuotu esiin erityisesti vammaisten ihmisten ongelmat vahvan tunnistautumisen tilanteissa. Osalle palveluiden käyttäjistä vahvan tunnistusvälineen saatavuus ja opastus sekä henkilötietojen käsittely ovat digituen käyttämisen haasteita, joihin on tärkeää saada ratkaisuja ja ohjeita. (Jyväskylän yliopisto, Eduskunnan apulaisoikeusasiamies, VANE).

Useassa lausunnossa esitettiin, että jokaiselle tulisi turvata vahvan tunnistautumisen välineet ja toisaalta, että tulisi olla mahdollista luovuttaa tunnistusvälineet erityistilanteissa toiselle. Myös harjoitteluympäristöjen tärkeys sekä mahdollisuus valtuuttaa toinen henkilö tunnistautumaan omasta puolesta nostettiin joissakin lausunnoissa esille. (Uudenmaan liitto, Satakunnan maakuntauudistus, Kuluttajaliitto – Konsumentförbundet ry, Näkövammaisten liitto ry, VANE, Joen Severi ry, Eduskunnan oikeusasiamiehen kanslia, FDUV, Eduskunnan apulaisoikeusasiamies).

Toisaalta OP ryhmä taas katsoo lausunnossaan, että tunnusten luovuttamiseen liittyy useita ongelmia, eikä tunnusten luovuttamista toiselle tulisi missään olosuhteissa sallia, vaan asia tulee ratkaista muiden keinojen avulla. Palveluita tulisikin kehittää siihen suuntaan, että avustaja voi entistä joustavammin avustaa toista henkilöä käyttäen omia tunnuksiaan. (OP ryhmä).

Usea lausunnonantaja nosti esille oikeusturvaan, tietoturvaan ja henkilötietojen suojaan liittyviä kysymyksiä ja korostaa näiden seikkojen tärkeyttä ja että näihin seikkoihin tulee kiinnittää jatkossa edelleen tai vielä enemmän huomiota. Tietosuoja ja esimerkiksi riittävän kattava ja selkeä salassapitosäntely ovat koko digituen menestystekijöitä. Ilman toimivaa tietosuojaa eri suhteissa; palvelua käyttävän ja antavan tahon ja toisaalta digitukea käyttävän ja asiointipalvelua-antavan tahon välinen suhde ei mahdollisesti kehittyisi luottamussuhteeksi. (Tietosuojavaltuutettu).

Digituen palvelua käyttävän kansalaisen ja palvelua tuottavan tahon välinen suhde on oltava mahdollisimman läpinäkyvä. Kansalaisen tulee saada tietoonsa oikeusturvaansa yleisesti ja henkilötietojensa suojaan erityisesti liittyvät asiat. Asiakkailta ja kaikilla tuen tuottajilla on oltava tarvittava ymmärrys asiakkaiden tietojen käsittelystä ja tietosuojan toteutuminen on varmistettava kaikkien toimijoiden osalta luotettavalla tavalla. Myös palveluntuottajien oikeusturva tulee huomioida. Tarvitaan selkeitä toimintamalleja ja vastuiden määrittelyä. Digituen antajien soveltuvuuden ja osaamisen varmistaminen ja turvallisuusselvityskäytänteet on määriteltävä ennen toiminnan aloittamista. (Oulun kaupunki, Teknologian tutkimuskeskus VTT Oy, Kansaneläkelaitos, maa- ja metsätalousministeriö, Lappeenrannan kaupunki, Uudenmaan liitto, Heinolan kaupunki, Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos, Tietosuojavaltuutettu). Neuvontaan ja digitukeen liittyviä säädöksiä uudistettaessa tulisi ottaa huomioon digineuvojien kohtaamat käytännön tilanteet ja pohtia voidaanko säädöksillä helpottaa digituen antamista. (Helsingin kaupunki)

Fiksari Finland Oy toteaa, että erityisesti kotiin vietävissä digineuvontapalveluissa neuvojien luotettavuus ja moitteeton käytös on ensisijaisen tärkeää ja toivoo, että yksityisillä työnantajilla olisi mahdollisuus tehdä automatisoitu turvallisuusselvitys digineuvojiksi hakevista henkilöistä, jolloin väärinkäytösten riskiä pienennetään entisestään. (Fiksari Finland Oy)

Kahdessa lausunnossa huomautettiin, että raporttia tulisi tarkentaa salassapitosäännösten osalta. Tietosuojalainsäädäntö ei sisällä salassapitosäännöksiä, kylläkin ilmaisukiellon, käyttötarkoitussidonnaisuuden periaatteen ja tietoturva vaatimuksen. (Tietosuojavaltuutetun toimisto, maa- ja metsätalousministeriö).

Digituen toimintamallin edellyttämät lainsäädäntömuutokset

Moni lausunnonantaja on nostanut esiin kommentteissaan saavutettavuussäntelyä koskevia huomioita ja tärkeyttä, jotta muun muassa digitaalinen palveluntuotanto nykyaikaistuu ja yhdenmukaistuu. (Sosiaali- ja terveysministeriö, Vammaisten henkilöiden oikeuksien neuvottelukunta VANE, Pohjois-Pohjanmaan liitto). Digituen toimintamallissa tulisi vielä vahvemmin kiinnittää huomiota siihen, että helppokäyttöinen, saavutettava ja käyttäjälähtöinen palvelu vähentää digituen tarvetta. (Helsingin kaupunki). Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry esittää, että saavutettavuusdirektiivin toimeenpanon kannalta tulisi myös yrityksiä velvoittaa opastamaan niiden omien digitaalisten palvelujen käyttöön. Erilaisten oppijoiden liitto ry nostaa esille, että olisi tärkeää säätää digitaalisten palvelujen tarjoamisesta siten, että tuki on kaikille erityisryhmille saavutettavaa. (Erilaisten oppijoiden liitto ry)

Oikeusasiamies tulee jo osana vammaisten henkilöiden oikeuksista tehdyn yleissopimuksen mukaisia tehtäviään sopimuksen valvontaelimenä kiinnittämään huomiota saavutettavuuden toteutumiseen lain mukaisesti. Tässä yhteydessä se katsoo, että on luontevaa myös tarkastella viranomaisen neuvonnan ja opastuksen sisältöä näiden palveluiden käyttöön yksilötasolla, muun muassa tarkastuksilla. (Oikeusasiamies)

Osassa lausuntoja ehdotetaan, että digitaalisten palvelujen tarjoamiseen liittyvät velvoittavat säännökset tulisi selkeyden vuoksi keskittää yhteen lakiin, lakiin digitaalisten palvelujen tarjoamisesta. Myös VRK:n ja maakuntien digituen tehtävistä tulisi säätää digitaalisten palvelujen tarjoamista koskevassa laissa, joka on erityislaki ja asia näin erityisesti maakuntien osalta selkeämmin esillä ja aiemmin voimaan saatettavissa. (Aluehallintovirastot, maa- ja metsätalousministeriö).

Aluehallintovirastot toteaa, että saavutettavuusvalvontaviranomaisen tehtäviin ei kuulu valvoa digituen saatavuutta tai digituen laatua, vaan se olisi digituen mallissa lähinnä maakunnan tehtävä. Työnjakoa ja vastuukysymyksiä olisi syytä selkeyttää saavutettavuusvalvonnan ja digituen valvonnan kesken. Lisäksi toimintamallissa olisi hyvä nostaa esille mahdollisten standardien, digituen ja valvonnan yhteys toisiinsa. (Aluehallintovirastot)

Yhdenvertaisuusvaltuutettu nostaa esille lausunnossaan tarvetta kehittää mahdollisuuksia, käytäntöä ja lainsäädäntöä nykyistä paremmin huomiomaan valtuuttamisen ja puolesta tekemisen mahdollisuuksia digitaalisten palvelujen käytössä, muun muassa vahvan sähköisen tunnistamisen järjestelmissä. (Yhdenvertaisuusvaltuutettu).

Suomen Yrittäjät ry pitää erittäin kannatettavana, että maakuntatasolla digiosaamista kasvattavan tuen, ohjauksen ja koulutuksen tuottamisessa hyödynnetään monipuolisesti myös yrityksiä ja järjestöjä. Tämän toteutumiseksi he näkevät tärkeänä, että lainsäädännössä määritellään julkisesti rahoitettujen palveluiden tuottamisen ehdot siten, että myös pienillä ja keskisuurilla toimijoilla on tosiasialliset mahdollisuudet päästä ostopalveluina järjestettävien digituen palveluiden tuottajiksi. Näin varmistetaan tuen, ohjauksen ja koulutuksen saavutettavuus ja kustannustehokkuus ympäri maata sekä tukipalveluiden sisältöjen ja mallien innovatiivinen kehittyminen ja kyky vastata yksilöllisiin tarpeisiin. (Suomen Yrittäjät ry).

4. Viestintä

Viestintään kantaa ottaneet, esimerkiksi Celia, Turun kaupunki, Enter ry ja Eläkeliitto, painottivat lausunnoissaan viestinnän huolellista suunnittelua yhteistyössä alueellisten toimijoiden kanssa. Erityisesti kansalaisviestintään kiinnitettiin huomiota, sillä viestintä koettiin kriittiseksi osa-alueeksi, sillä esimerkiksi syrjäytyneet ja digitaidottomat ovat vaikeasti tavoitettavia ryhmiä. Viestinnän osalta huomiota kiinnitettiin käytettäviin kieliin – Maalahden kunta ja oikeusministeriö huomauttivat, että kaksikielisyys tulisi huomioida palveluissa ja viestinnässä alusta asti ja suomen kielen osalta Vammaisten henkilöiden oikeuksien neuvottelukunta VANE totesi, että viestinnän on oltava saavutettavaa (selkokieli, viittomakieli). Teknologian tutkimuskeskus VTT Oy painotti riittävien resurssien takaamista viestinnälle.

Etelä-Suomen aluehallintovirasto pohti Suomi.fi:n Viestit-palvelun käytön velvoittamista kansalaisille, joka helpottaisi digituesta viestimistä. Ongelma sähköisessä viestinnässä on kuitenkin siinä, ettei se tavoita digitukea tarvitsevia..

5. Muut huomiot

KEHA-keskus kehotti huomioimaan asiakkaan kokonaisuutena. Asiakkaan tarpeisiin tulee pyrkiä vastaamaan, puhuttiin mistä neuvonnasta tai tuesta tahansa. Valtiokonttorin mielestä digituen tavoitteena tulisi olla digituen tarpeen väheneminen eli käyttäjien ja asiakkaiden digiosaamisen lisääminen. Suomen Reumaliitto ry mainitsi, että tietotekninen perusosaaminen on olennainen vaihe ennen digitaalisten palvelujen käyttöä. Peruskäytön opastus tulisikin sisällyttää digitukeen. Asiakasta ei myöskään tule velvoittaa digipalveluiden käyttöön.

Satakunnan maakuntaudistus ehdotti digipalvelujen yhdistämistä, joka voisi tuoda niihin käytettävyyttä. Samalla digituen antaminen voisi olla helpompaa, jos palvelut olisivat yhtenäisempiä. ETLA kehottaa jatkossa miettimään verkkopalvelujen rinnalle mobiililaitesovellusten kehittämistä. Palvelut tulisi digitalisoida niin, että ne automatisoituvat, jolloin kansalaisten ei tarvitsisi itse asioida kuin vain välttämättömien palveluiden osalta.

Porin kaupunki esitti myös, että asiointitiskin virkailijan tulisi siirtyä tiskin takaa asiakkaan viereen neuvomaan. Valtiokonttori huomautti, että palveluiden kehittämisen ja digituen organisoimisen yhteydessä palveluiden tukea ei saa irrottaa palvelua tuottavasta tahosta vaan vastuu tuesta ja palveluista tulee säilyä palvelun omistajalla.

Erityisten oppijoiden liiton lausunnossa kiinnitettiin huomiota siihen, että henkilöt, joilla on vaikeuksia lukemisessa, kirjoittamisessa yms. ovat jääneet vähälle huomiolle digituen kohderyhmänä, sillä heidän tarvitsemansa tuen tarvetta ei ole määritelty. Heitä varten erityisesti materiaalien on oltava selkeitä niin visuaalisesti kuin kirjallisesti. Kirjastoseura huomauttaa, että myös luottotiedottomat ovat iso asiakasryhmä, joka tulisi huomioida paremmin. Suomen Yrittäjät ry:n kommentoi, että julkisten palvelujen asiakkaana toimivien yritysten digiosaamisesta tulisi myös huolehtia.

Celia ry:n mielestä raporista puuttuivat esimerkiksi katsaus muihin maihin sekä (STTK) hankkeen kokonaisarviointi. VTTV:n lausunnossa todetaan, että lisähuomiota tulisi myös laittaa haasteelliseen aikatauluun, jonka aikana tulisi selvittää tuen todellinen tarve pitkällä ja lyhyellä aikavälillä ja toimintamallin mahdollisuudet vastata tähän tukitarpeeseen. Kilpailu- ja kuluttajaviraston ausunnoissa kehoitettiin yhteistyöhön ja päällekkäisen työn välttämiseen – jo syntyneitä verkostoja ja tietoa tulisi hyödyntää laajasti jatkossa.