

Lausunto

07.05.2024

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)**

Suomi.fi-strategiassa tulee asettaa palvelua tarvitsevat ihmiset ja käyttäjyhteisöt keskiöön. Strategian haasteet -kohdasta (dia numero 4) toteamme, että tällaisenaan strategialuonnos ei palvele suomalaisia ja Suomi.fi palvelun käyttäjiä yhdenvertaisesti.

EETU ry huomioi erityisesti dian 4 kohdan 3. ”Osa palveluita käyttäjän kannalta haasteellisia”. Kannamme huolta ikääntyneiden käyttäjien puolesta. Heillä ei ole erityisesti nuorempaan väestöön verrattavia digitaalisia taitoja, eikä tällä hetkellä samanlaisia mahdollisuuksia päivittää digitaalisia taitoja ja osaamista kuin työ- ja kouluikäisillä, jolloin elintärkeiden palveluiden käyttämiseen voi muodostua este.

Tilastojen mukaan digitaitojen puute koskee ensisijaisesti 75-vuotta täyttäneiden ryhmää. Heistä (75 – 89-vuotiaat) 78 %:lla on digitaitoja vähemmän kuin perustason verran tai heillä ei ole lainkaan digitaitoja. 65–74-vuotiaista vain kolmasosalla on perustaidot ja 50 prosentilla sitä vähemmän tai lainkaan taitoja. Tämä selviää Digi- ja väestötietoviraston raportista joulukuulta 2023. Tilastokeskuksen mukaan ainakin puolet yli 75-vuotiaista on kokonaan digitaalisten palveluiden ulkopuolella. Oletettavasti digitalisaation edetessä ja ikäluokkien taustojen muuttuessa tilastollisia muutoksia tapahtuu seuraavan 10 vuoden aikana, joskin ikääntymiseen liittyvät asiat, kuten motoriikan heikkeneminen ja muistisairaudet, vaikuttavat mahdollisuuksiin käyttää digitaalisia laitteita ja sovelluksia jatkossakin. Tässä yhteydessä muistutamme myös siitä, että ikääntyneet suomalaiset ja täällä asuvat eivät ole yhtenäinen ryhmä, vaan heissä on erilaisia valmiuksia omaksua digitaalisia ratkaisuja. Mitään muutakaan kansanryhmää ei tule olettaa yhtenäiseksi digitaalisten taitojen suhteen, vaan niiden kehittämisessä tulee olla yksilökeskeinen lähestyminen. Viitaten pääministeri Petteri Orpon hallitusohjelmaan, pidämme tärkeänä, että digitaalisten palveluiden rinnalla turvataan myös perinteiset asiointimuodot, sekä digitaalisten palveluiden ja laitteiden lisääntyessä myös palveluiden saatavuus ja riittävä tuki varmistetaan heille, joille digitaalisten ratkaisujen käyttäminen on vaikeampaa.

Toisena haasteena huomioimme kohdan 4. ”Tunnistus, maksut ja viestit”. Pidämme tärkeänä viimeistä virkettä, jossa kehoitetaan palvelussa kansalais- ja yrityslähtöiseen malliin. Tässä tulee huomata erityisesti kansalaisyhteiskunnan toimijat, eli yhdistykset, joita on Suomessa rekisteröityneenä yli 100 000. Kansalaisia ja heidän muodostamiaan yhdistyksiä ei tule niputtaa samaan kategoriaan.

Sosiaali- ja terveyspalveluja koskeva tieto on saatavilla lähtökohtaisesti vain verkossa. Suomalainen täysi-ikäinen henkilö, jolla ei ole tunnistusvälinettä tai joka ei voi käyttää sähköisiä palveluja, ei voi tehdä hakemusta, jolla valtuuttaa toisen henkilön puolesta asiointiin. Menettelyä koskeva tieto on kuitenkin vain digitaalista, sillä se on Suomi.fi-sivustolla. Esimerkiksi sosiaali- ja terveyspalvelujen kohdalla puolesta-asiointiin ei ole valtakunnallisesti yhtenäisiä ohjeita perinteisen (ei-digitaalisen) hakemuksen tekemiseen vaan ohjeet vaihtelevat alueiden välillä. Esimerkiksi Pirkanmaan hyvinvointialue ohjeistaa vain digitaalisen puolesta-asiointin menettelyn. Yhtenä ratkaisuna esitämme, että kaikille 75-vuotta täyttäneille postitettaisiin kotiin lehtinen, joka sisältää tietoa Suomi.fi-palveluista, sisältäen tietoa toisen puolesta asiointista.

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

EETU ry:n mielestä on merkittävää ottaa huomioon asiakasodotusten muutokset, joissa on mainittu asiakkaiden palveluiden käyttötaitojen moninaisuus. Tässä tulee kuitenkin kohdistaa huomio myös palveluiden tuottajan kykyyn tuottaa luonnollisesti käyttöön otettavia palveluita. Palveluiden kehittämisessä tulee hyödyntää monipuolisesti ja vaikuttavasti erilaisia palautteita, käyttäjäraateja ja UI-osaajien näkemyksiä.

#### **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)**

EETU ry tukee tavoitetta. Digitaalisen infrastruktuurin luotettava ja turvallinen toiminta on elintärkeää sujuvan asiointin takaamiseksi. Samalla kriittisen infrastruktuurin ominaisuudeksi tulee tunnistaa asiointin esteettömyys jokaiselle kansanryhmälle.

#### **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)**

EETU ry tukee tavoitetta, mutta kehottaa ottamaan tavoitteissa huomioon myös kansalaisyhteiskunnan. Luonnoksessa on otettu huomioon erilaiset ihmiset ja yritykset, mutta myös eri järjestöillä on merkittävä ja lisääntyvä tarve asioida Suomi.fi-palvelun kautta. Suomessa on yli 100 000 rekisteröityä yhdistystä, jotka muodostavat oman kirjavan kokonaisuutensa. Erilaiset järjestöt muodostuvat erilaisista kansalaisista, joten järjestöjen asiointivalmiuksia tulee myös edistää ja varmistaa samalla, että asiointi on riittävän helppoa.

Nykyisellään Suomi.fi aiheuttaa edelleen joitain haasteita asiointiin suhteen. Esimerkiksi aiemmin keväällä toteutetusta valmiusrekisterin käyttöönotosta voidaan kerätä asiointipalautetta erilaisilta tahoilta.

## **Ehdotuksia ja tarpeita strategian pohjalta laadittavaan toimintasuunnitelmaan kirjattavista toimita.**

EETU ry esittää, että toimintasuunnitelmaan kirjataan kolmannen sektorin asiointia edistäviä toimenpiteitä. Tässä voidaan hyödyntää merkittävästi erilaisia palautteita, joita kansalaisyhteiskunnan asiointissa esiintyy. Lisäksi strategian Suomi.fi-strategian kehittämisessä on otettava huomioon valmisteilla olevan kansalaisjärjestöstrategian tavoitteet keventää järjestö- ja vapaaehtoistoimintaa koskevaa ylimääräistä sääntelyä sekä parantaa hallinnon ja kansalaisyhteiskunnan vuorovaikutusta.

EETU ry esittää myös, että toimintasuunnitelmaan kirjataan erityinen huomio ikääntyneiden kansalaisten ja ulkomaalaistaustaisten asiointiin edistämisen toimenpiteistä. Digitaalisen esteettömyyden suhteen tulee tiedostaa eritasoiset valmiudet ottaa käyttöön ja käyttää digitaalisia laitteita ja ohjelmistoja. Samalla myös Suomi.fi-palvelun toimintasuunnitelmassa voidaan erikseen edistää digitaalisten ratkaisujen opastusta. Tämä koskee sekä uusia että jo käytössä olevia digitaalisia ratkaisuja, sillä myös jälkimmäisen luonteeseen kuuluu jatkuva kehitys ja käyttöliittymien päivittäminen.

Tutkimusten perusteella tiedetään, etteivät ikääntyneet suhtaudu kielteisesti digitalisaatioon tai digitaalisiin laitteisiin. Digiasioinnin hallitsevat kokevat saavansa siitä helpotusta ja sujuvuutta asioiden hoitoon. Ongelma on siinä, että sille suurelle joukolle, joka kipeästi tarvitsee apua, ei ole saatavilla yksilöllisen tarpeen mukaista tukea tai opetusta. Pidämmekin tärkeänä Orpon hallitusohjelmaan tehtyä kirjausta siitä, että digitaalisten palveluiden ja laitteiden lisääntyessä palveluiden saatavuus ja riittävä tuki varmistetaan heille, joille digitaalisten ratkaisujen käyttäminen on vaikeampaa.

Strategiassa luvataan merkittäviä kustannussäästöjä, kun asiointi siirtyy vähemmän työvoimavaltaisiin kanaviin. Pyrkimys vähentää kustannuksia on kannatettava. Vielä tärkeämpää on kuitenkin varmistua kaikkien osallisuudesta. Kyse lakiin perustuvasta oikeudesta: tiedonsaanti ja tiedon saavutettavuus ovat kansalaisen perusoikeuksia.

Suomessa on noin 1,3 miljoona 65 vuotta täyttänyttä henkilöä. Yli 75-vuotiaita on noin 607 000 ja yli 85-vuotiaita noin 162 000. Digituen järjestämistä ei ole yhdenmukaisesti vastuutettu eikä koordinoitu kunnissa ja hyvinvointialueilla. Kyseessä on suuren ryhmän ikään perustuva syrjintä. Viitaten aikaisempaa kohtaan, ikäsyrjintää voidaan ehkäistä hyödyntämällä asiakasraateja ja palautekanavia, joiden toteutuksessa on huomioitu myös kaikkein iäkkäimmät suomalaiset.

Vuori Timo

Eläkeläisliittojen etujärjestö EETU ry – Pensionärsförbundens  
intresseorganisation PIO rf