

Digiköyhyys -webinaarin 4.2.2025 muistiinpanot

Alkusanat / Marianne Selkäinaho

- Laajakaista kaikille 2015-hanke ei päässyt tavoitteeseen, vieläkin paljon tehtävää
- Tällä hetkellä kiinteän laajakaistan piirissä on 78 % kotitalouksista
- EU:n DESI-indeksi osoittaa maaseutu - kaupunki erot <https://digital-strategy.ec.europa.eu/fi/policies/desi>
- 3G alasajon haasteet ja ongelmat alkavat realisoitua nyt
- 2G verkko on vielä käytössä ja on tärkeä kriittisen infran kannalta
- Laajakaistarakentamiseen varattu vuosille 2023–2027 53 milj., ei tule riittämään

Paneelikeskustelu

Vahvan tunnistautumisen haasteet - miten ratkaistaan?

- Palvelupisteiden trendi on vähenevä, korvattava liikkuvilla ja pop up -ratkaisulla
- Viranomaispalveluja kerätään samaan paikkaan, yhteispalvelupisteet keskeinen valtiohallinnon rakenne
- Tarvitaan viranomaisyhteistyötä ja sektorirajat ylittävää yhteistyötä
- Sähköiseen tunnistautumiseen tarvitaan erilaisia tapoja ja vaihtoehtoja, tämä myös turvallisuuskysymys
 - o Nyt pankkitunnusten rinnalla jo mobiilivarmenne sekä kansalaisvarmenne
 - o 2019 selvitetty sähköisen tunnistautumisen nykytilaa, tällöin mietitty rinnalle USB-tikkupohjaista ratkaisua
 - o Eurooppalainen digilompakko tulossa uudeksi vaihtoehtoiseksi tunnistautumistavaksi, edellyttää älypuhelimien käyttöä
- Kaikki edellä oleva palvelee digikyvykkäitä, myös perinteisten asiointikanavien saatavuus turvattava

Tiedon saatavuus ja julkinen tiedotus – miten hoidetaan?

- Koottua tietoa palveluista ja puhelinnumeroista tulisi jakaa yleisille paikoille, esim. kirjastot
- Kun ihmisillä on hätä (kyse esimerkiksi toimeentulosta tai terveyspalveluista) tulee tiedon olla nopeasti saatavilla
- Yhteisen kielen löytäminen todella tärkeää
- Yhteispalvelupalvelupisteet keskeisiä, näistä saatavissa sekä tieto että tukea antava henkilö
- Mutta mitkä muut kohtaamispaikat olisivat toimiva tiedon jakamiseen?
- Suomi.fi sivuston palvelutietovaranto (PTV) on hyvä, siellä on kuvattuna kaikki lakisäätöisesti järjestettävät palvelut. DVV:n ylläpitämä tietopankki tarjottavista palveluista, ja mistä saa.
- Tärkeää oikean kohtaamispaikan tunnistaminen!
- Tarjolla olevista palveluista ei välttämättä tiedetä. Tulisi laatia palvelumuotoiltuja oppaita
- Tarvitaan myös lähipalvelupisteitä digitaalisten palvelujen rinnalle, näistä tulisi tehdä valtiollinen toimintasuunnitelma

Digituki – miten tulisi järjestää?

- Digituki näyttäytyy tällä hetkellä mosaiikkina. Muistettava kuitenkin, että viranomaisilla on omien palvelujen osalta velvollisuus opastaa kansalaisia/asiakkaita palvelujen käyttöön. Tämän osalta tarvitaan yleisen tietoisuuden lisäämistä.
- Digituen järjestämisvastuu ei ole pelkästään kunnilla. Toisaalta, jos digitukea järjestää moni eri toimija (mm. kunta, hyvinvointialue, järjestöt), miten varmistetaan tuen koordinointi ja se, että eri toimijat osaavat neuvoa oikeita asioita? Ihmisten elämän kokonaisuus ei välttämättä noudata organisatorisia- ja sektorirajoja.
- Järjestöt ovat merkittävä digituen tuottaja. Ne tuntevat ihmiset ja ihmisten arjen todellisuuden hyvin, heillä on arvokasta tietoa. Kunnissa ja järjestöissä tehdään myös etsivää työtä digituen tarpeista.
- Digituen tulisi olla osa arkea ja olennainen osa asiakasprosessin muotoilua, digitukea tulisi miettiä ja kehittää asiakaslähtöisesti. Tilannekohtaisuus tärkeää.
- Valtion talouden tutkimuskeskus on julkaissut raportin digituen järjestämisestä: <https://www.vtv.fi/app/uploads/2024/11/VTV-Tarkastus-12-2024-Asiointikanavien-jarjestaminen-ja-digiasioinnin-tuki.pdf>
- Mitä laadukkaampi palvelu on, sitä paremmin asiointi sujuu ja sitä vähemmän tarvitaan digitukea.
- Digituen toimijoiden verkosto laatinut digituen eettisen ohjeistuksen <https://dvv.fi/digituen-eettinen-ohjeistus>
- Ideoita digituen järjestämiseksi:
 - o (Pienissä) kunnissa olisi tarve digitukihenkilöille, jotka osaavat antaa neuvoja eri toimijoiden näkökulmasta. Voisiko rahoitus järjestyä myös sen pohjalta, että toimijat yhdessä palkkaisivat työntekijän?
 - o Voisivatko kauppa- tai kirjastoautot toimia tietoa ja digitukea tarjoavina lähipalvelupisteinä? (Chatissä ilmoitetaan, että Suomessa enää 2 kauppa-autoa)
 - o Ratkaisu digituen järjestämiseen voisi olla uudella tavalla ajattelu, elämäntapalähtöisyys
 - o Digitukea tulisi integroida vahvemmin osaksi olemassa olevia palveluja, tukea voitaisiin tarjota esimerkiksi kotipalvelun osana. Tässä tuki käytännön haasteita.
- Lähtökohdat digituen tarjoamiselle ovat hyvät, mutta tarvitaan tekeviä käsiä ja ihmisiä, jotka haluavat auttaa
- Digituen osalta käytävä myös keskustelua siitä, millaista tasoa tavoitellaan.
- Keiden tulisi osallistua digituen kustannuksiin? Tulisi esimerkiksi pankkien osoittaa jotain rahoitusta digitukeen, koska ovat digitalisoineet voimakkaasti palveluja ja hyötyvät tästä taloudellisesti?
- Suomi.fi on hieno saavutus. Oltiin Suomessa ”etupeltoon”. Suomi.fi sivustolla voi antaa valtuudet puolesta asiointiin.

Yhteydet – miten taataan kaikille tarvittavat yhteydet?

- Teleoperaattoreilla on yleispalveluvelvoite tarjota 5 Mbit/s tietoverkkoyhteys jokaiseen kotiin ja yritykseen. Kyseinen velvoite ei koske vapaa-ajan asuntoja. Tässä myös huomioitava eronteko sen välillä, mikä on huippunopea yhteys ja mikä riittävä yhteys. On erikseen poliittisia ylätasoon tavoitteita.
- Virkamiestyönä tehdyn arvion/selvityksen pohjalta yhteyksissä on parannettavaa. Valtion vaikea rahoitustilanne on kuitenkin iso haaste.
- Traficomilla on velvoite valvoa ja selvittää yhteyksien toimivuutta operaattorien kanssa, ja se voi tarvittaessa asettaa operaattoreille yleispalveluvelvoitteen. Edelleen, jos

yleispalveluvelvoitteen mukaisten yhteyksien rakentaminen käy teleoperaattoreille liian kalliiksi, valtion on maksettava.

- Yhteysongelmista voi ilmoittaa Traficomiin puhelimitse tai nettilomakkeella. (Tämä saa Chatissa kritiikkiä, että vain harvat ihmiset tietävät, että yhteysongelmista tulisi ilmoittaa Traficomiin! Yleensä ollaan yhteydessä operaattoriin.)
- 3G-verkon alasajo on operaattorien toimilupiensä puitteissa tekemä valinta, valtio ei voi tähän vaikuttaa.
- Vaikka mediassa kirjoitettu paljon 3G:n tuomista yhteysongelmista ja katvealueista. Traficomiin tulleiden yhteydenottojen perusteella näyttäisi, että suurta ongelmaa ei ole.
- Verkkoyhteyksien saatavuuden turvaaminen on poliittinen kysymys: Miltä osin Suomi halutaan pitää asuttuna? Tästä vinkki vaaleihin!

Konkreettiset ehdotukset digiköyhyyden korjaamiseksi

- Yhteispalvelupisteet; vaikka omaan kuntaan ei tulisi pistettä, niin sen miettiminen, miten kunta voisi tehdä omien kuntalaisten hyväksi yhteistyötä eri viranomaisten kanssa.
- Tiedottamista palveluista on syytä ja tärkeää parantaa: mitä paremmin ihmiset tietävät, mitä palveluja heillä on käytettävissä ja missä, sitä paremmin he pystyvät niitä käyttämään. Suomi.fi-palvelutietovaranto (PTV) on valtakunnallinen keskitetty tietovaranto, johon kunnat, hyvinvointialueet, valtio ja yksityinen sektori kuvaavat asiakaslähtöisesti palvelunsa ja niiden asiointikanavat. [Suomi.fi-palvelutietovaranto \(PTV\) - Suomi.fi](#)
- Kansalaisten yhteyttä viranomaisiin tulee kehittää samoin yhteydenottojen laatua ja saavutettavuutta. Traficomille tehtävät ilmoitukset resonoivat laajemmassa mielessä, kuinka helposti tai vaikeasti tieto löytyy. Tästä rohkea asiakaspalautte viranomaisen suuntaan, ilman selkeitä yhteydenottoja kehittämiskohteiden tunnistaminen on vaikeaa.
- Tarvitaan tiedon levitystä Traficomista yhteysongelmien välittäjänä. Minne pitää ilmoittaa ja miten jos yhteysongelmia. ([Laajakaista- ja puhelinasioiden asiakaspalvelu | Traficom](#))
- Digitaalisia palveluja tulee kehittää ihmiskeskeisesti: testata ja validoida oikeilla ihmisillä. Ihmiskeskeisen digitalisaation rakentaminen helpompaa kuin vanhojen palvelujen korjaaminen.