13.9.2021

Dno Diaari 98/010/202,
DARK 21/010/97

Eduskunnan liikenne- ja viestintävaliokunta on pyytänyt kuulemista sekä kirjallista asiantuntijalausuntoa asiasta E 48/2021 vp Valtioneuvoston selvitys: Komission tiedonanto: 2030 digitaalinen kompassi: eurooppalainen lähestymistapa digitaalista vuosikymmentä varten
https://www.eduskunta.fi/valtiopaivaasiakirjat/E+48/2021

Kansaneläkelaitos (Kela) kiittää mahdollisuudesta tulla kuulluksi ja esittää tärkeimpinä selvitystä koskevina huomioina seuraavaa. Suomen kannan yhteenvedossa todetaan, että EU:n komissio tulee ehdottamaan digitaalista kompassia politiikkaohjelman muodossa. Komission ehdottamat digitaaliset kompassin pääkohdat ovat kannatettavia.

Suomen kannassa on nostettu hyvin esiin tärkeitä näkökulmia komission tiedonantoon 2030 digitaaliseen kompassiin. Digitaalista murrosta tulee tarkastella yhteiskunnallisena muutoksena ja horisontaalisesti läpileikkaavana. Uusien (esimerkiksi tekoäly) ja nousevien (esimerkiksi lohkoketjut) teknologioiden nopeaan leviämiseen tulee reagoida riittävän nopeasti ja ketterästi. Nämä asettavat vaatimuksia lainsäädännölle. Tästä hyvänä esimerkkinä parhaillaan valmistelussa oleva Euroopan komission tekoälyasetus.

Ihmiskeskeinen lähestymistapa palveluiden kehittämisessä on tärkeää. Palveluita tulee kehittää käyttäjälähtöisesti ja erilaiset palveluiden käyttäjät tulisi olla tiiviisti mukana niiden kehittämisessä. Digitaalisten palveluiden tulee olla helposti löydettävissä ja saavutettavia. Tekoälyavusteisesti pystytään helpottamaan ihmisiä palveluiden saamisessa oikea-aikaisesti ja personoidusti elämän eri tilanteissa ja tapahtumissa. Tämä vähentää asiointitapahtumiin liittyvää hajanaisuutta ja hallintokeskeisyyttä sekä edistää kustannustehokkuutta erityisesti julkisten palveluiden tarjoamisessa.

Tasavartaisuuden näkökulmasta on varmistettava, että ihmisillä tulee olla riittävät taidot digitaalisten palveluiden käyttämisessä. Selvityksessä esiin nostettu ihmiskeskeinen datatalous on myöskin kannatettava. Ihmisillä tulisi olla keinoja omien tietojensa käyttöön ja jakamiseen sekä mahdollisuus valtuuttaa eri toimijoita tietojensa käyttöön.

Selvityksessä tuodaan esiin COVID-19 pandemian vaikutukset digitaalisen kehitykseen. Pandemia on tuonut esiin teknologioiden uusia mahdollisuuksia. Tästä hyvänä esimerkkinä on Kelan Korona-chatbot, joka toteutettiin erittäin pikaisella aikataululla vastaamaan asiakkaiden yleisempiin kysymyksiin.

Koronavilkku-sovelluksen toteutus on myöskin erinomainen esimerkki siitä, miten julkiset ja yksityiset toimijat pystyvät yhdistämään voimansa pikaisella aikataululla kriisitilanteessa. Kela toteutti myös lukuisia lainmuutoksia ja uusien etuuksien muutoksia tuottaen myös tietoa eri toimijoille ennennäkemättömällä vauhdilla onnistuneesti pandemiatilanteessa.

KANSANELÄKELAITOS
PL 78, 00381 Helsinki
Puhelin 020 634 11
etunimi.sukunimi@kela.fi

FOLKPENSIONSANSTALTEN
PB 78, 00381 Helsingfors
Telefon 020 634 11
fornamn.efternamn@kela.fi

Pandemia on muuttanut myös asiakkaiden käyttäytymistä ja ammattihenkilöstön työnteon muotoja ja asettanut vaatimuksia erilaisille viestintä- ja yhteistyöalustojen käyttöönotolle ja tietoliikenneyhteyksien tehokkuudelle. Erilaiset hybridi-työmuodot ovat tulleet jäädäkseen niin Suomessa kuin globaalisti. Tällä on myöskin positiivinen ympäristövaikutus työmatkojen vähentyessä.

Digitaalisesti osaavan väestön osalta tavoite 2030 (vähintään 80 prosentilla 16–74-vuotiaista olisi oltava digitaaliset perustaidot, jotka ovat edellytys työmarkkinoille ja yhteiskuntaan osallistumiselle digitalisoituneessa Euroopassa) asettaa vaatimuksia niin koulutus-sektorille että ihmisten omalle aktiivisuudelle. Kuitenkin erilaisia digituen muotoja tarvitaan jatkossakin, jotta kaikilla on yhtäläiset mahdollisuudet digitaalisten palveluiden käyttämiseen. Kela toteuttaa omalta osaltaan digituen antamista kaikissa palvelukanavissa (mm. toimistopalvelu, ohjaavat sähköiset palvelut, puhelinpalvelu ja viestintä). Olisi erittäin tärkeää suunnitella eri organisaatioiden ja toimijoiden yhteistyötä digitaalisen tuen antamiseen. Asiakkaan kannalta ei ole välttämättä merkitystä sillä, minkä toimijan kanssa hän kulloinkin asioi. Digitaalisen tuen tulisi olla kaiken kattava organisaatiorajoista riippumatta. Tähän tarvitaan lainsäädäntöä, rahoitusta, digitalisaation muutoksia, sopimuksia ja uusia toimintamalleja. Monialainen, asiakkaan parhaaksi tapahtuva ennakoiva palvelu edellyttää edellä mainittujen vaatimusten lisäksi jo nyt arkaluonteisia asiakastietojen käsittelyä varten tarvittavaa kansallista ja kansainvälistä tietoturvallista välinettä. Nykyiset välineet ja pilvipalvelujen linjaukset eivät tue ensinkään toimintaa.

Mikä on digitalisaation perustaitojen taso tällä hetkellä? Digitaidoissa ja digituessa tulee huomioida yhdenvertaisuus ja perustaitojen kehittämistä myös varhaiskasvatus- ja opiskelualalla. Tulisi huomioida, missä kanavassa kulloinenkin kohderyhmä on ja toimia sitä kautta. Elinikäinen oppiminen tulee tukea tätä koska välineet ja asiakkaat muuttuvat ajassaan. Lainsäädännön tulisi pysyä tässäkin perässä. Tarvitaan uskallusta ja rohkeutta tehdä isoja pitkälle tulevaisuuteen meneviä linjauksia, on tarvetta tehdä asioita ihan uudella tavalla eikä tarkastella digitaitoja esimerkiksi ammattiryhmittäin taikka asiakasryhmittäin. Taidot ja kyvykkyydet ovat hyvin erilaiset samojen asiakasryhmienkin sisällä.

Teknologiaan panostamisen lisäksi tulisi panostaa myös ihmiskeskeiseen lähestymistapaan nykyistä paljon merkittävämmin. Organisaatio lähtöisestä lainsäädännöstä tulisi tähdätä kohti horisontaalista lainsäädäntöä. Toimeenpanijat tulisi ottaa mukaan heti alusta lähtien (asiakkaat myös), toimeenpano sujuvoituu ja nopeutuu tätä kautta huomattavasti. Kelalla on hyviä kokemuksia (mm. perustulokokeilun toimeenpano, pikaiset lainsäädäntömuutokset pandemia-aikana ja normaali etuuslainsäädännön ylläpito ja kehittäminen) siitä, että toimeenpanon mukaan tuonti alusta lähtien on erittäin kannatettavaa.

Myös budjetointi kannustaa tällä hetkellä osaoptimointiin. Ilmiöpohjaisen tarkastelutavan juurruttaminen olisi tärkeää. Digitalisaatio tarvitsee datan hyödyntämistä, datan hyödyntäminen edellyttää panostusta datan laatuun. Tarvitsemme lisää yhteisiä kansallisia laadukkaita tietovarantoja ennemmin kuin jokainen toimija rakentaa omansa, mikä on yhteiskunnan kustannustehokkuuden näkökulmasta kestämätön ratkaisu. Hyvänä esimerkkinä Suomessa on Kanta-palvelut, joissa on panostettu paljon ja systemaattisesti laadun varmistamiseen, jotta tieto on paremmin hyödynnettävissä. Vastaavan tyyppisiä ratkaisuja kannattaa suunnitella ja toteuttaa varsinkin pienessä maassa.

Tavoiteasetanta eri toimijoiden kesken on tärkeää, jotta asioita edistetään yhteiseen suuntaan. On tärkeää kiinnittää huomioita myös vastuullisuuteen, digitaalisuuden edistämisen kääntöpuolella jotain sellaista, joka lisää eristäytyneisyyttä ja asiakkaiden erkaantumista oikeista palveluista ja etuuksista. Digitaalinen rikollisuus ja väärinkäytökset ovat digin kääntöpuolia, riskejä tulisi hallita nykyistä paremmin. Kyberturvallisuuteen tulee

kiinnittää entistä enemmän huomiota digitalisaation lisääntyessä. Haavoittuvaisuus lisääntyy. Digisyrjäytyminen ei ole enää myöskään ikäriippuvaista. Vuorovaikutteinen oppiminen digitaitojen osalta pystyttäisiin hyödyntämään sukupolvien välillä. Myös opetuksellinen ja informaation lisäämisen osalta tulisi myös hyödyntää digikeinoja paljon nykyistä myöhemmin.

Julkisten palvelujen digitalisoinnin osalta Komission ehdotus tavoitteeksi vuoteen 2030 mennessä on, että kaikkien keskeisten julkisten palvelujen on oltava saatavilla verkossa ja kaikilla kansalaisilla pääsy sähköisiin potilastietoihinsa. Kansalaisista 80 %:n on mahdollisuus käyttää sähköistä tunnistautumista. Henkilöasiakkaiden palvelut varmaankin saadaan hyvin vuoteen 2030 mennessä kaikki digitaaliseksi, mutta yritys-/yhteisöasiakkaiden palvelut pitäisi huomioida myös. Tähän tavoitteeseen on kuitenkin vielä matkaa, sillä vaikka julkisten palvelujen digitalisointi onkin edennyt, rakentuvat ne vielä pitkälti erilaisten sähköisten lomakkeiden varaan, ei niinkään eri hallinnon alojen ja tasojen palvelujen yhteen toimivuudelle

Digitalisaation osalta on tärkeintä tarkentaa, mihin suurimmat kustannukset menevät ja fokusoitua siihen. Erityisesti tulisi panostaa digitalisaatiota ehkäisevään toimintaan, esimerkiksi ehkäisevään sosiaali- ja terveydenhuoltoon, työllisyyspalveluihin sekä sosiaaliturvaan, jotta estetään asiakkaiden syrjäytyminen ja sitä kautta säästettäisiin merkittävässä määrin yhteiskunnan kustannuksia.

Henkilön digitaalinen identiteetti on kannatettava tavoite. Digitaalisen identiteetin hallinnan ratkaisu on kuitenkin haastavaa sekä kansallisella ja EU-tasolla. Riskinä tässä on se, että syntyy useita rinnakkaisia digitaalisia identiteettejä, joiden tukeminen ja hallitseminen saattavat muodostua viranomaisille ja myös yrityksille ja yhteisöillekin työlääksi sekä kalliiksi. Edullista ja tehokasta olisi, jos henkilön digitaaliseen identiteettiin olisi sekä EU- että kansallisella tasolla keskitetty ja koordinoitu ratkaisu.

On erittäin tärkeää, että Kela on mukana tässä työssä myös jatkossa.

Katri-Leena Launis
Johdon konsultti

Marjukka Turunen
Johtava asiantuntija