

22.6.2020

HR/SV

Liikenne- ja viestintäministeriö**Lausuntopalvelu.fi****Viite: VN/10633/2020****DIGILOIKASTA UUSI NORMAALI – Selvitys koronaviruskriisin aikaisten digitalisaation tukeutuvien toimintamallien vakiinnuttamiseksi.**

Kuuloliitto kiittää mahdollisuudesta antaa lausunto selvityksestä koronaviruskriisin aikaisten digitalisaation tukeutuvien toimintamallien vakiinnuttamiseksi.

Lausunnon keskeinen sisältö:

Kuuloliitto näkee, että liikenne- ja viestintäministeriön raportti kokoaa hyvin yhteen digitalisaation laajuuden sekä sen potentiaaliset hyödyt ja haitat. Digitalisaation kiihtyminen kuitenkin luo painetta kansalaisten ja kansalaisjärjestöjen suuntaan. Yhdenvertaisuuden takaamiseksi Kuuloliitto haluaa korostaa erityisesti saavutettavuuteen liittyviä näkökulmia digitalisaatiota edistettäessä ja digitaalisia palveluja ja digitukea kehitettäessä.

1) Tiedon ja opetuksen ulottuvuutta rajoittavat myös erilaiset toimintarajoitteet

Digivälineiden kautta jaettu tieto ja opetus voivat parhaimmillaan lisätä tiedon saavutettavuutta. Kuuloliitto korostaa, että se kuitenkin edellyttää eri alojen toimijoilta kykyä huomioida erilaiset lähtökohdat ja toimintarajoitteet. Kuuloliitto näkee, että digimateriaalin saavutettavuuden varmistamiseksi on taattava se, että videomateriaalit ovat aina tekstitettyjä ja näin kuulovammaisille henkilöille saavutettavia.

Kuuloliitto painottaa, että jatkossa tulee selvittää erilaisten erityisryhmien etädigituen tarpeet; etäopetuksen ja -ratkaisujen lisääntyessä on huolehdittava siitä, että eri toimintarajoitteita omaavat henkilöt kykenevät seuraamaan opetusta. Kuulovammaisten kannalta haasteita syntyy myös, kun puhelinpalvelu on korvannut perinteiset palvelupisteet. Pelkkä puhelinpalvelu ei riitä kuulovammaisille vaan he tarvitsevat myös tekstipohjaiseen ratkaisuun perustuvan palveluratkaisun, kuten chatin. Chat-palvelut ja turvajärjestelyin hoidetut perinteiset palvelupisteet takaavat yhdenvertaisen mahdollisuuden tietoon ja tukeen.

2) Yli miljoona suomalaista ei pärjää digitaalisten palveluiden kanssa itsenäisesti

Kuuloliitto näkee, että kevään digiloikka korosti digitaalisissa palveluissa ja digituessa olevia saavutettavuusongelmia sekä tarvetta tunnistaa erilaiset väestönosat, jotka jäävät digitaalisten palveluiden ulkopuolelle. Kuuloliitto korostaa, että on a) rakennettava vaihtoehtoisia asiointikeinoja, sekä b) huolehdittava, että älylaitteiden hankinta ei ole taloudellisesti liian suuri este ja c) yhteydet toimivat. Näin varmistetaan se, että peruspalvelut voivat toteutua yhdenvertaisesti kaikkien kohdalla

Kuuloliitto näkee, että korvaavat palvelut eivät saa tuottaa merkittävää taloudellista lisäkustannusta niiden käyttäjille. Lisäksi tuomme esiin, että tässä raportissa mainittu 76 % väestönosa, jolla on vähintään digitaaliset perustaidot, on jonkin verran harhaanjohtava. Osuuden taustalla oleva DESI:n maaselvitys (2019) pohjaa tutkimukseen, jossa digitaatioita tutkittiin 16-74-vuotiaista koostuvalla otoksella. Kuuloliitto on huolissaan siitä, että yli 75-vuotiaat, joista vain 24% omaa

22.6.2020

HR/SV

älypuhelimien, on jätetty tutkimusotoksen ulkopuolelle ja näin luotu liian kapea-alainen kuva väestön digitaidoista.

3) Digiosaamisesta huolehtiminen ei voi olla vain järjestöjen vastuulla

Kuuloliitto tunnistaa, että hankerahoituksiin ja vapaaehtoisuuteen pohjautuva järjestöjen tarjoama digituki on korvaamaton apu. Se sisältää kuitenkin myös riskejä. Muun muassa järjestöjen paikkasidonaisuus ja toimijoiden vaihteleva kyky tunnistaa ja tarjota tukea eri lähtökohdista tuleville henkilöille voi pahimmillaan jättää jo lähtökohtaisesti heikoimmassa asemassa olevat henkilöt digituen ulkopuolelle.

Kasvukeskuksissa digituki toteutuu pääosin melko hyvin. Kuuloliitto saa kuitenkin säännöllisesti yhteydenottoja, joissa kuulovammaiset ovat kertoneet haasteista osallistua digitukeen. Lisäksi kuulokojeen kanssa yhteensopivien Doro-puhelimien kanssa digituen saaminen on koettu haastavaksi, sillä moni digitukitoimija ei tarjoa tukea dorojen käyttäjille.

Kuuloliitto näkee, että on ensiarvoisen tärkeää, että VM:n tuki järjestöille jatkuu. Tämän rinnalla on huolehdittava siitä, että digituelle ei jää katvealueita, tuki on pysyväluonteista ja digituessa osataan huomioida saavutettavuus, kuten erilaisten asiakkaiden ja käyttäjien tarpeet.

4) Digitaalisten palveluiden turvallisuus taattava

Digitalisaation ja datatalouden edetessä on huolehdittava siitä, että digitaalisia palveluja käyttävien henkilöiden oikeudet on taattu ja että heillä on kyky ja valmius huolehtia tietoturvasta. Tämä tarkoittaa myös panostusta digitukea tarjoavien toimijoiden tukemiseen ja osaamisen vahvistamiseen tietoturva-asioissa.

5) Digituen saavutettavuus varmistettava jatkossa paremmin

Lopuksi Kuuloliitto korostaa, että digituen saavutettavuuteen on jatkossa kiinnitettävä vahvemmin huomiota ja varmistettava, että digitukea antavat tahot osaavat ottaa erilaisten ihmisryhmien, kuten kuulovammaisten tarpeet, digituen antamisessa huomioon. Digitukeen liittyvissä virallisissa ohjeistuksissa on myös huomioitava saavutettavuuskysymykset digituessa. Kuulovammaisten kannalta keskeisiä asioita digituen saavutettavuudessa ovat mm. hyvän ääni- ja kuunteluympäristön varmistaminen, taustamelun minimoiminen, riittävä valaistus, tilan vähäinen kaikuisuus, induktiosilmukan käyttö, tilan varaaminen kirjoitustulkeille, sujuva kommunikaatio ja kuulovammaisen tarvitsemien apuvälineiden käyttö.

Kuuloliitto ry

Sanna Kaijanen
Toiminnanjohtaja

- Lisätietoja: Digitaidot-hankkeen projektikoordinaattori Hanna Rantala hanna.rantala@kuuloliitto.fi, 044 752 5575, erityisasiantuntija Sami Virtanen sami.virtanen@kuuloliitto.fi 040 751 6994