

Järjestöjen digiverkosto

23.10.2018

Sari Vapaavuori
sari.vapaavuori@valli.fi



Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry



Tänään 23.10. paikalla

Avainsäätiö

ENTER

Eläkkeensaajien Keskusliitto

Erilaisten oppijoiden liitto

Helenan vanhainkoti

Helsingin Invalidien yhdistys

Helsingin ja Uudenmaan

näkövammaiset

Helsingin Valkonauha

HelsinkiMissio

Helykodat/Senioriverkko

Invalidiliitto

Kehitysvammatuki 57

Krits

Luustoliitto

Mahdollisuus lapselle

Miina Sillanpään säätiö

Muistiliitto

Näkövammaisten liitto

Omaishoitajaliitto

Pelastakaa Lapset

Ruissalosäätiö

Sininauhaliitto

Suomen Kuurosokeat

Suomen Reumaliitto

Suomen Venäjänkielisten

Keskusjärjestö

Svenska Pensionärsförbundet

Sydänliitto

Vanhustyön Keskusliitto

Yle Oppiminen

Kumaja, Uusimaa2019, Valli,
Ikäteknologiakeskus

Teknologia kuuluu kaikille!



Ikäteknologia
keskus.

Tänään ohjelmassa

Kumajan rooli, Paula Oittinen

Missä kohdin mennään Uudenmaan maakunnan digitaalisessa kokonaisuudessa

- Anju Asunta, Uusimaa2019

- Tanna Rantanen, Digituki

Keskustelu ja yhteiskehittäminen:

Tavoitteena ”Nämä teemat digitaalisuudessa ovat järjestöille tärkeitä maakunnan tasolla” ->

Järjestöjen digiverkoston teema 2019 saavutettavuus & maakunnallisuus

Muut asiat & tulossa olevat tapahtumat ja tilaisuudet

Seuraavan kokouksen ajankohta (suunnitelma liitteenä)

Teknologia kuuluu kaikille!



Ikäteknologia
keskus.

Yhteinen kehittäminen

Pohtikaa vieruskaverin/lähiporukan kanssa, mitkä teemat digitaalisuudessa maakunnan tasolla ovat järjestöllenne ja laajemmin järjestöille tärkeitä?

Miten ja mihin asioihin järjestöt haluaisivat vaikuttaa maakunnan digitaalisessa kokonaisuudessa?

Miten järjestöjen digi-toiminnan saa näkyväksi maakunnalle, asukkaille ja toisille järjestöille?

Miten ja missä järjestöt ja maakunta voisivat toimia kumppaneina digikysymyksissä?

Yhteisen pohdinnan tuotoksena syntyvät Järjestöjen digiverkoston tapaamisten teemat!

Teknologia kuuluu kaikille!



Ikätekniikka
keskus.

Järjestöjen digiverkoston sisältöjä 2019

- painopisteenä osallisuus & saavutettavuus, maakunta & tulevaisuus

Osallisuus & saavutettavuus

- Asiakas edellä
- Palvelut, asiointipolut
- Palvelut maakuntataso ja valtakunnallinen taso, voivat olla erilaisia, miten olla tasapuolinen
- -> valtakunnallisten toimijoiden oma tapaaminen
- 3. sektorin saaminen mukaan tietovarantoon – asiantuntemuksen yhdistäminen
- Järjestöjen työ & asiantuntijuus – edustaja mukana – tarve ja kokemus kuulluksi maakuntatasolla

- Kohderyhmien ääni ja kokemus kuuluviin (kontrolliryhmänä, missä vaiheessa otetaan mukaan, pitää olla mahdollisuus puuttua rakenteisiin, pitää olla heti alusta mukana, tekninen rakenne on lähtökohta tulevalle. Tukeeko valittu alusta saavutettavuutta
- Miten varmistetaan digiä käyttämättömien palvelu, digisyrjäytymisen ehkäiseminen
- Testiympäristöt – ja ennen kuin palvelu tuodaan verkkoon
- Digituki

Tekoäly & tulevaisuus

- Aurora AI-hanke
- tekoäly

Teknologia kuuluu kaikille!



Ikäteknologia
keskus.

Järjestöjen digiverkoston palaute Uusimaa 2019 –hankkeelle jatkosuunnittelua varten

Mitä uutta toivomme maakunnan uusilta verkkosivuilta

- Haun selkeys ja monipuolisuus, selkokieli – pois virkakieli, tärkeää visuaalisuus, infograafit
- Hakutoiminto, standardoitu alusta perusasioille asuinpaikasta riippumatta, huoli miten esim. digituki yms. aina löytyvät
- Puheentunnistus, myös ruotsiksi, mahdollisuus päivystävälle tulkki 24/7 tai 6-22 -> tekoäly hoitanee jatkossa osaa tästä
 - Mitä kielivaihtoehtoja käytössä?
 - Kieliversioiden kohdalla yleisemmin tuotiin esille ajatus siitä, että versioiden ei tarvitse aina olla ”lippuina”, ne voivat olla tekstinä
- Kuvatulkkaus, jo nyt tekstiä voidaan kuvatulkata perusMicrosoftilla
- Puheella ohjaaminen, chatti, myös sanelu/äänichatti
- Mahdollisuus asioida luettuna viestit ja pääset eteenpäin, puhuen viesti omasta asiasta
- Videoita opastukseen, jos kuultu kieli on vaikeaa -> miten toimit tässä palvelussa, myös tekstitetyt videot

Teknologia kuuluu kaikille!



Ikäteknologia
keskus.

Järjestöjen digiverkoston palaute Uusimaa 2019 –hankkeelle jatkosuunnittelua varten

Mitä uutta toivomme maakunnan uusilta verkkosivuilta

- Saavutettavuus kaiken lähtökohtana, ja se pitäisi huomioida suunnittelussa ja toteutuksessa - standardi on olemassa, se ohjeistaa myös digimaailman visuaalisuutta
- Henkilön tunnistautuminen – ei silti ole kaikille saavutettava?
 - Todettiin, että asiointipalvelu toimi tunnistautuneena, mutta perusasiointi toki ei
- Hakutoiminnot erittäin tärkeä osa-alue – pystytäänkö hakemaan standardisanoilla (vertaa.fi), vakioalustat
- Asiakas ei aina tiedä, mitä palvelua tarvitsee – käyttäjällä on joku pulma, mitä haluaa ratkaista (haku ml.)
 - todettiin, että kohderyhmähaku tulossa (olen pientalokiinteistön omistaja, mitä minun pitäisi tietää, olen kuulovammaisen jne.), Nyt yritetään tunnistaa isommat osa-alueet, ja aloitetaan niistä
 - Todettiin, että Keski-Suomen esimerkiksi mukaisesti ”mikä ongelmasi on, poluttaen käsiksi”

Teknologia kuuluu kaikille!



Järjestöjen digiverkoston palaute Uusimaa 2019 –hankkeelle jatkosuunnittelua varten

Mitä uutta toivomme maakunnan uusilta verkkosivuilta

- Aurora AI-hanke – kannattaa kiinnittää huomiota, vrt. Sobotti eli Soten chatbotti, Migrilla Kamu-botti.
Chatbotit vastaavat asiakkaan eri osa-alueiden kysymyksiin (keskustelevat keskenään/tuottavat tiedon). Tarvitaan dialogipuu – millaisilla sanoilla asiakas sanoittaa. Eli kootaan Master dialogipuu -> yhteinen tietokanta eri asioista, asiakas voi tulevaisuudessa kysyä mistä tahansa, ja botti/botit hakee palvelun (katse: 10-15 vuoden tähtäin) **OBS! Tulossa aiheena järjestöjen digiverkoston kokoukseen!**
- heuristinen tekoälyhaku
- Osallisuus? Kaikkiällä suunnittelu tuntuu tulevan vain ICT-osaajilta, mutta onko mukana loppukäyttäjiä?
Asiakkaiden aka. Loppukäyttäjien monimuotoisuus: muitakin kuin ikäihmisiä, paljon digiosattomuutta, digisyrjäytymistä
- Koittakaa saada linkki Omakannan reseptien uusimiseen edes maakunnan palveluihin. Ihmisten on vaikea käsittää, että kaupungin lääkärin määräämän reseptin uusimista varten pitääkin kirjautua ihan toiseen palveluun, kuin mistä varasi ajan ko. lääkärille.

Teknologia kuuluu kaikille!



Järjestöjen digiverkoston palaute Uusimaa 2019 –hankkeelle jatkosuunnittelua varten

Mitä uutta toivomme maakunnan uusilta verkkosivuilta

- Asiointi olisi helppoa, Suomi.fi ohjaisi luontevasti maakunnan palveluiden pariin. Tiedot siirtyisivät eri palveluntuottajien välillä eikä aina tarvitsisi täyttää lomakkeita uudelleen, kun on juuri antanut tiedot yhden tunnistautumisen kautta
- Oppilaitokset ja koulut löytyisivät helposti, viestintä jatkuisi sujuvasti yhdeltä opiskelupaikalta toiselle (sama viestintäkanava kaikilla)
- Opintotukihakemuksen täyttäminen helppoa kun olisi kuin veroilmoitus, järjestelmät vaihtaisivat tiedot turvallisesti keskustelemalla keskenään
- Visuaalinen näkymä samanlaiseksi (sukunäköiseksi) myös eri maakuntien välillä (voi auttaa esimerkiksi eri maakunnassa asuvia sukulaisiaan), sukunäköisyys auttaa myös tulevassa ”muutoskaaoksessa”
- Chatti tärkeä, helposti löytyvän haun lisäksi

Mitä pitäisi hylätä

- Asiointien löytäminen esim. Hgin sivuilta on työn ja tuskan takana, ja hakutoiminto ei toimi. Pois vanha tieto!
- Visuaalisuus/saavutettavuus tärkeää - ei pidä mennä trendi edellä, huono esimerkki on HSL reittiopas

Teknologia kuuluu kaikille!



Ikäteknologia
keskus.

Järjestöjen digiverkoston palaute Uusimaa 2019 –hankkeelle jatkosuunnittelua varten

Mitä pitäisi hylätä

- Asioiden löytäminen esim. Helsingin sivuilta on työn ja tuskan takana, ja hakutoiminto ei toimi.
- Miten varmistetaan se, että vanha tietoa ja toimimattomat linkit pois
- Visuaalisuus/saavutettavuus tärkeää - toteutuksessa ei pidä mennä trendi edellä, saavutettavuuden kannalta huono esimerkki on HSL:n reittiopas

Muita terveisiä

- Sivukartat näkyviin, rakenteiden selkeys- pitää olla mahdollisuus hahmottaa sisältöjä
- Osallisuus – on hienoja juttuja ja kehittäjiä, asiakasosallisuuden lisääminen jo kehittämisvaiheessa
- Keskusteluyhteys olemassa olevien palveluiden kanssa, yhteensopivuus
- Tehdäänkö käytettävyydestejä? Todettiin, että tehdään/kysytään.
Verkosto toi esille sen, että käyttäminen on eri asia kuin kysyminen, linkittäminen – ja kokeileminen ohjaamattomasti

Teknologia kuuluu kaikille!

