



Vallin Ikäteknologiakeskuksen suositukset:

Näin ikäihmiset saadaan mukaan digitalisaatioon

1 Ikäihmisiä on kuultava palvelujen kehittämisessä

Kun palveluja suunnitellaan koko kansalle, on ymmärrettävä ihmisten moninaisuus ja erilaiset elämäntilanteet. Edelleen moni ei käytä sähköisiä palveluja. Yleensä vain aktiiviset ja toimintakyvyltään vireät ikäihmiset näkyvät ja kuuluvat yhteiskunnassa. Viranomaisten sekä tuotteita ja palveluja kehittävien yritysten on kuultava ikäihmisiä ja heitä edustavia tahoja sekä pidettävä heidät mukana kehitystyössä. Ikäihmisistä teknologisten laitteiden ja sovellusten käyttäjinä on kerättävä tietoa kehittämisen tueksi.

2 Tarvitaan helppokäyttöisiä ja toimintavarmoja palveluja

Palvelujen tulee olla turvallisia ja niitä tulee testata, ennen kuin ne otetaan käyttöön. Kokeilumahdollisuus helpottaa käyttöönottoa. Käyttäjättestaus on tehtävä huolella ja käyttäjäpalautteet vietyä kehitystyöhön. Palvelujen saavutettavuus ja esteettömyys on otettava suunnittelun lähtökohdaksi. Sähköiseen asiointiin tulee kehittää uudenlaisia tunnistautumisen muotoja, jotka mahdollistavat palvelujen käytön erilaisille käyttäjille nykyistä laajemmin. Lisäksi tulee kehittää keinoja, joilla henkilö voi tarvittaessa valtuuttaa toisen ihmisen hoitamaan sähköistä asiointiaan itsemääräämisoikeuden vaarantumatta.

3 Ikäihmisille tarjottava riittävä tuki ja neuvonta

Sähköiseen asiointiin tarvitaan tukea ja apua, ja erilaisten palvelujen käyttöön kohdennettua neuvontaa. Suomeen on kehitettävä julkinen palvelurakenne, jonka avulla ikäihmiset ja muut palvelujen käyttäjät saavat tarvitsemansa tuen. Myös vapaaehtoisuuteen perustuvien vertaisopastajayhdistysten toimintaa tulee edelleen tukea.

4 Mahdollisuus kasvokkaiseen asiointiin turvattava

Vaikka digitalisaatio helpottaa monen arkea, on erilaisissa palveluissa säilytettävä mahdollisuus kasvokkaiseen asiointiin henkilöille, jotka sitä syystä tai toisesta tarvitsevat. Palvelujen saavutettavuus ja esteettömyys tulee varmistaa. Palveluverkoston riittävästä kattavuudesta on huolehdittava.

5 Maksuttomat tai kohtuuhintaiset palvelut taattava kaikille

Viranomaisten tulee muistaa, että julkisia palveluja digitalisoitaessa kaikilla ei ole mahdollisuutta hankkia tarvittavia laitteita tai muuten käyttää palveluja. Yhteiskunnan tulee turvata käyttäjälle maksuttomien tukipalvelujen ja asiointipisteiden verkosto. Palveluja digitalisoivien yritysten on varmistettava, että erilaisten palvelujen käyttökulut ovat kohtuullisia.



Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry



Ikäteknologia
keskus.

www.ikateknologiakeskus.fi • Twitter @IkateknologiaK

