

Digitalisaatiolinjaus

TOIMINTAYMPÄRISTÖ

Digitalisaatio on yhteiskunnan megatrendi. Nykyinen toimintalinjauksemme antaa hyvän kasvupohjan digitalisaation edistämiseksi Suomen Punaisessa Ristissä. Toimintalinjaus korostaa erityisesti vapaaehtoisten ja avun tarvisijoiden digitaalisten palveluiden kehittämistä. Lähtökohtana digitaalisten palveluiden kehitykselle on aina avun tarve. Digitaaliset palvelut mahdollistavat avun tarpeessa tapahtuvien muutosten tehokkaan tunnistamisen ja jopa ennakkoinnin. Toimintalinjaus 2024–2026 tunnistaa toimintaympäristön muutoksen: ”Tavoitamme avunsaajat ja vapaaehtoiset entistä useammin verkossa. Järjestössä on tätä varten tarpeeseen vastaava verkkoauttamisen toimintamalli ja toimivat verkkoalustat.” ”Digitalisaation tavoitteena on tukea tehokasta Punaisen Ristin osasto- ja vapaaehtoistoimintaa ja toiminnan muutosta. Käytämme yhteisiä digitaalisia järjestelmiä ja toimintatapoja aktiivisesti kaikilla järjestön tasoilla.” ”Kehitämme toimintatapoja, joilla äkillisissä auttamistilanteissa luomme tilannekuvan avun tarpeesta ja auttamisen resursseistamme. Pystymme vastaamaan kotimaan avuntarpeeseen tarvittaessa myös verkkokoulutusta ja verkkoauttamisen muotoja hyödyntämällä.” Koronaviruspandemian aikaansaama laaja etätyöhön ja -opiskeluun siirtyminen on tuonut uudet digitaaliset viestintä- ja yhteistyöalustat osaksi monen arkea. Jo ennen korona-aikaa digitaalisuuteen perustuvien työvälineiden mahdollisuudet ulottuivat paljon digitaalista dokumentointia laajemmalle ja vaikuttivat laajasti esimerkiksi yhteistyötapoihin, päätösten tekemiseen ja tulosten mittaamiseen. Myös järjestöjen vapaaehtoistoiminta on koronapandemian seurauksena siirtynyt verkkoon esimerkiksi koulutusten osalta. Avunsaajat, esimerkiksi apua ja tukea tarvitsevat nuoret, tavoitetaan entistä useammin verkossa. Perinteisen järjestötoiminnan ulkopuolella organisoituva naapuriapu, talkotoiminta ja kampanjointi hyödyntää jatkuvasti uudistuvia sosiaalisen median alustoja.

Tiedolla johtamisen merkitys korostuu yhteiskunnassa. Tiedon järjestelmällinen kerääminen, säilyttäminen ja hyödyntäminen ovat edellytyksiä toiminnan kehittymiselle. Tietosuojalainsäädäntö edellyttää tarkkaa ja tarkoituksenmukaista tiedon käsittelyä ja säilytystä. Digitalisaation sääntely kehittyy jatkuvasti. Digitalisaation rinnalla monet muut yhteiskunnan ilmiöt vaikuttavat samanaikaisesti Punaisen Ristin toimintaan. Järjestöiltä odotetaan entistä avoimempaa ja reaaliaikaisempaa viestintää. Järjestöjen odotetaan myös entistä nopeammin reagoivan yhteiskunnan muutoksiin. Rahoittajat ja kansalaiset odottavat järjestöiltä entistä luotettavampaa tietoa siitä, kuinka tehokasta ja vaikuttavaa niiden toiminta on.

Yksi merkittävin digitalisaatioon vaikuttava ja sitä nopeuttava ilmiö on tekoälyn käytön kasvu, joka näkyy muun muassa suurten kielimallien hyödyntämisen arkipäiväistymisessä. Tekoälyn avulla voidaan analysoida suuria tietomääriä nopeasti ja tarkasti, mikä mahdollistaa paremman päätöksenteon ja resurssien kohdentamisen. Lisäksi tekoälypohjaiset ratkaisut, kuten chatbotit ja automaattiset asiakaspalvelujärjestelmät, voivat parantaa käyttäjäkokemusta tarjoamalla nopeaa ja henkilökohtaista palvelua ympäri vuorokauden. Tekoälyn hyödyntäminen voi myös vapauttaa työntekijöitä ja vapaaehtoisia keskittymään vaikuttavampiin, vaativampiin ja inhimillistä vuorovaikutusta sisältäviin tehtäviin. Punaisella Ristillä otettiin vuonna 2024 käyttöön ohje tekoälyn hyödyntämiseen työnteossa. Niin kuin muissakin työkaluissa, tekoälytoiminnallisuuksien tai -sovellusten hankinnassa ja käyttöönotossa täytyy aina ensin määrittää kohde ja tavoiteltu hyöty. Tekoälyn käytössä on aina huomioitava eettisyys ja vastuullisuus, ja varmistaa, että sen käyttö ei aiheuta inhimillistä, ympäristöllistä tai muuta haittaa. Tulevina vuosina tekoälyn vaikutus



tulee entisestään kasvamaan, kun se vakiintuu osaksi teknologioita ja prosesseja myös luovien töiden, kuten suunnittelun osalta.

Digitaalisten järjestelmien kehittämistä ja digitaalisuuden mahdollistamien toimintatapojen muutosta on arvioitava myös rinnakkaisten yhteiskunnan trendien näkökulmista. Kaikkiin muutoksiin liittyy uusia riskejä, niin myös digitalisaatioon. Digitalisaatioon liittyvät strategisen tason riskit voivat syntyä tilanteessa, jossa emme pysy mukana järjestö- ja vapaaehtoisuuskentän yleisessä kehityksessä. Liian nopean etenemisen riskinä voi olla harkitsematon priorisointi tai lyhytnäköinen teknologiavalinta. Riskien hallitsemiseksi erityisesti järjestön tekemät digitaalisuuteen liittyvät priorisoinnit ja resursoinnit on valmisteltava huolellisesti. Digitalisaatioon liittyvät riskit tunnistetaan ja hallitaan osana Suomen Punaisen Ristin riskienhallintajärjestelmää, kiinnittäen erityistä huomiota tietoturva- ja tietosuojakysymyksiin.

DIGITALISAATION MERKITYS JA DIGITALISAATIO LINJAUKSEN TAVOITE

Toimintaympäristön muutosten ja Punaisen Ristin kehitystyön seurauksena digitalisaation merkitys on korostunut entisestään sen jälkeen, kun järjestön digitalisaatiolinjaus hyväksyttiin ensimmäisen kerran huhtikuussa 2020. Digitalisaatiosta on tullut edellytys järjestön avustustoiminnan jatkumiselle. Suomen Punaisen Ristin on onnistuttava digitalisaation hyödyntämisessä, jotta se voi saavuttaa toimintalinjauksessa asetetut tavoitteet. Toimintalinjaus edellyttää, että samanaikaisesti huomioidaan digitaalisten palvelujen ulkopuolella olevien toimijoiden ja autettavien tarpeet. Huhtikuussa 2020 tunnistetut periaatteet ovat ohjanneet toimintaa tarkoituksenmukaisesti ja ne pätevät edelleen pääosin muuttumattomina myös tammikuussa 2025 päivitetystä linjauksesta.

Suomen Punaisen Ristin digitalisaatiolinjauksen tavoitteena on edelleen antaa suuntaviivat Suomen Punaisen Ristin strategisten tavoitteiden saavuttamiseksi tarvittavalle digitaalisten palveluiden kehittämiselle. Yhteinen käsitys digitalisaation merkityksestä ja mahdollisuuksista mahdollistaa pitkäjänteisen päätöksenteon ja priorisoinnit. Linjauksen avulla voimme hallita digitalisaatioon liittyviä muutoksia sekä tunnistaa ja hallita digitalisaatioon liittyviä riskejä.

DIGITALISAATIO KEHITYKSEN PERIAATTEET SUOMEN PUNAISESSA RISTISSÄ

1. VAPAAEHTOISTEN PALVELUT SUUNNITELLAAN YHDESSÄ.

Erityisesti vapaaehtoisten käyttöön suunniteltavat palvelut suunnitellaan yhdessä vapaaehtoisten kanssa. Myös vapaaehtoisten digitaalisten palvelujen kokonaisuutta kehitetään yhteistyössä vapaaehtoisten kanssa ja kehityksen suuntaviivoista viestitään avoimesti. Suunnittelussa huomioidaan vapaaehtoisten lisäksi koko yhteisön odotukset, myös avunsaajien. Yhteisen suunnittelun avulla ymmärrämme paremmin, mitä palvelun käyttäjät tarvitsevat. Yhteisen suunnittelun apuvälineinä käytetään esimerkiksi kyselyiden ja järjestelmien avulla saatua tilastotietoa, haastatteluja tai yhteisiä suunnittelupäiviä. Tarpeiden ymmärtäminen ja siihen perustuva palveluiden suunnitteleminen vaatii työntekijöiltä uudenlaista osaamista ja myös uusia johtamistapoja. Digitaaliset yhteistyöalustat soveltuvat myös muiden kuin digitaalisten palveluiden yhteiskehittämiseen.

2. DIGITAALISILLA JÄRJESTELMILLÄ TUETAAN VAPAAEHTOISTOIMINNAN MUUTOSTA

Suomen Punainen Risti kerää aktiivisesti tietoa toimintansa laajuudesta ja laadusta. Tieto on tärkeä johtamisen väline kaikilla järjestötasoilla, niin työntekijöiden kuin vapaaehtoistenkin käyttämänä. On tärkeää, että tietoa muokataan eri käyttäjäryhmien tarpeisiin ja viestitään sen avulla vapaaehtoistoiminnan kehityksestä, muutoksista ja merkityksestä sekä vapaaehtoisille että yhteisölle. Tietoa hyödyntämällä järjestön toimintaa voidaan ohjata aivan uudella tavalla. Tälläkin hetkellä jokainen uusi vapaaehtoinen kertoo omasta kiinnostuksestaan ja osaamisestaan. Kun nämä asiat tiedetään, voimme halutessamme suunnata toimintaa juuri heille. Tiedolla johtamalla avun tarpeeseen voidaan vastata nopeammin ja tarkoituksenmukaisemmin. Digitaaliset alustat mahdollistavat avoimen tiedonkulun järjestön sisällä ja hyvät käytännöt leviävät ja kehittyvät tehokkaammin.

Myös Punaisen Ristin toiminnan tukijat, rahoittajat ja lahjoittajat tarvitsevat tietoa työmme onnistumisesta. Järjestelmällinen tiedonkeruu ja käsittely luo edellytykset automaatiolle ja tekoälyn käytölle. Järjestelmämme tuottavat tietoa myös siitä, millä vapaaehtoistoiminnan osa-alueilla digitaaliset palvelut ovat ensisijainen tapa tukea vapaaehtoisten toimintaa. Digitaaliset järjestelmät tarjoavat jo tällä hetkellä alustan vapaaehtoistoiminnalle ja -verkostoille, joita ei ole sidottu aikaan ja paikkaan. Digitalisaatio on mahdollistaja vapaaehtoistoiminnan muutoksen trendeille, kuten verkkoauttamisen tarpeen kasvulle ja kertavapaaehtoisuuden yleistymiselle.

3. VALMIUSJÄRJESTÖN DIGITALISAATIOSSA POIKKEUSTILANTEISIIN VARAUDUTAAN ENNALTA

Digitaaliset ratkaisut suunnitellaan huomioiden, että Punainen Risti on valmiusjärjestö, jonka toiminta asettaa erityisiä vaatimuksia digitaalisille järjestelmille. Digitaalisuutta hyödyntäviä toimintatapoja käyttämällä mukaudumme nopeammin poikkeuksellisissa ja uutta toimintaa vaativissa auttamistilanteissa. Toimintaa tukevat järjestelmät on suunniteltava niin, että ne – tai niiden varajärjestelmät - toimivat sellaisissa poikkeuksellisissa oloissa, joihin muutoinkin varaudutaan. Tietosuojaan ja tietoturvaan liittyviin kysymyksiin kiinnitetään suunnittelussa ja hankinnassa erityistä huomiota, mahdollisiin ongelmatilanteisiin varaudutaan ennalta ja toimintaa tällaisissa tilanteissa harjoitellaan etukäteen.

4. DIGITALISAATIO ON NYKYAJAN JÄRJESTÖOSAAMISTA KAIKILLA JÄRJESTÖTASOILLA

Laajassa ja monialaisessa järjestössä digitalisaatiolla on monia rooleja. Osastossa se voi edelleen merkitä sosiaalisen median käyttöönottoa. Työntekijäorganisaatiossa digitalisaatio vaikuttaa jo lähes kaikkiin tehtäviin esimerkiksi uusina toimintatapoina, järjestelminä, tietolähteinä ja viestintäkanavina. Tiedon aiempaa laajempi kerääminen, käsittely ja analysointi muuttaa Punaisen Ristin työntekijöiden ja vapaaehtoisten tehtäviä ja vaatii uudenlaista osaamista. Digipalveluiden kehitystyöhön osallistuminen ja tuotannossa olevista järjestelmistä vastaaminen kuuluu entistä useamman työntekijän toimenkuvaan. Tiedon käsittelyyn liittyvät roolit, toimintatavat ja viestintä voivat lähivuosina muuttua nopeasti ja kehitystä on seurattava aktiivisesti. Tämä edellyttää osaamisen, toimintatapojen ja johtamisen jatkuvaa kehittämistä. Digitalisaatio ei ole ainoa Punaisen Ristin toimintaan vaikuttava muutos. Samanaikaisesti järjestötoimintaan vaikuttavat tietosuojakysymykset sekä muutokset sääntelyssä, rahoittajien vaatimuksissa tai viranomaisten toiminnassa. Muutosten kokonaisvaikutuksia on arvioitava jatkuvasti osana yleistä toimintasuunnittelua.

5. VAPAAEHTOISIA TUETAAN DIGIPALVELUIDEMME KÄYTÖSSÄ

Paraskaan vapaaehtoisten kanssa suunniteltu palvelu ei ole ongelmaton. Jokainen meistä on digitaalisten palveluiden käyttäjänä erilainen. Uudet järjestelmät suunnitellaan alusta asti käyttäjälähtöisesti, erilaiset tarpeet ja saavutettavuus huomioiden. Tarjoamme vapaaehtoisille, jäsenille ja lahjoittajille tukea digipalveluiden käytössä. Tukea voidaan tarjota tapaamisissa ja koulutuksissa tai etänä puhelimitse tai chatin välityksellä. Digiosaaminen ja muiden tukeminen digitaalisten järjestelmien käyttämisessä on tulevaisuudessa osa järjestöosaamista myös osastoissa ja vapaaehtoisten keskuudessa.

6. KEHITÄMME PALVELUITA HYÖDYNTÄMÄLLÄ OLEMASSA OLEVIA RATKAISUJA JA KÄYTÖSSÄ TOIMIVIKSI HAVAITTUJA TEKNOLOGIOITA

Yritämme usein ratkoa ongelmia, joihin muut ovat törmänneet jo aikaisemmin. Tietoturvallisten ja helppokäyttöisten digitaalisten palveluiden suunnitteleminen vie usein aikaa paljon pidempään kuin mitä käyttäjät haluaisivat odottaa. Kerran aloitettua rakennustyötä on vaikea saada täysin valmiiksi ja jatkuva jatkokehitys vaatii resursseja. Tällaiseen tilanteeseen voidaan törmätä paikallistasolla tai valtakunnallisesti. Digitaalisuuteen liittyvän kehitystyön tuleekin perustua jo olemassa oleviin järjestelmiin ja ratkaisuihin. Myös tekoälyn hyödyntämisessä arvioimme aina ensin jo käytössä olevien teknologioiden tekoälytoiminnallisuuksien soveltuvuuden omiin tarpeisiimme. Mikäli olemassa olevat järjestelmät eivät vastaa järjestön tarpeita, on alusta asti rakennettavien järjestelmien resursointi oltava riittävä ja käyttöönottoon sekä järjestelmän elinkaareen varauduttava hyvin.

Tulevaisuuden kehitystyössä on huomioitava yhdenmukaisuus viranomaistiedon rakenteen ja järjestelmien kanssa erityistilanteiden tiedonkulun ja raportoinnin varalta. Tekoälyn ja muiden uusien teknologioiden kehitystä on seurattava aktiivisesti myös järjestösektorin ulkopuolella ja osana kansainvälistä liikettä. Jos mahdollista, suunnittelemme ja neuvottelemme kehityksestä yhdessä muiden kansallisten yhdistysten, sekä kansainvälisen liiton ja komitean kanssa. Olemassa olevia ratkaisuja, teknologiaa ja lisenssisopimuksia hyödynnetään tehokkaasti, kun teemme hyvää, pitkäjänteistä yhteistyötä IT-alan toimijoiden sekä kansainvälisen liikkeen jäsenten kanssa.

7. PUNAINEN RISTI KÄSITTELEE TIETOA TARKOITUKSEN MUKAISESTI JA REILUSTI. ENNAKOIMME SÄÄNTELYN VAIKUTUKSIA.

Keräämme ja säilytämme vain tietoa, joka on Punaisen Ristin toiminnan kannalta tarpeellista ja hyödyllistä. Erityisesti henkilöön liittyvän tiedon kerääminen, säilyttäminen, käsitteleminen ja poistaminen on henkilölle itselleen avointa ja läpinäkyvää. Sekä työntekijöiden että vapaaehtoisten tunnistautuminen digitaalisiin palveluihin on helppokäyttöistä. Se toteutetaan keskitetysti tavalla, joka mahdollistaa kaiken henkilöön liittyvän tiedon poistamisen ja käsittelemisen, mikäli henkilö sitä vaatii. Mikäli Punaisen Ristin vapaaehtoiset tai työntekijät käyttävät tehtävissään muiden järjestöjen tai toimijoiden digitaalisia palveluita, pyrimme ensisijaisesti käyttämään niissäkin omaa tunnistautumistamme.

Punaisen Ristin verkkopalveluita voi käyttää kuka tahansa ja niiden sisältö on ymmärrettävää. Uusissa julkisten verkkopalveluiden, sekä vapaaehtoisten järjestelmien hankinnoissa sitoudumme korkeaan saavutettavuuden tasoon. Vuonna 2025 tämä tarkoittaa WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) 2.1 standardin AA-luokan tasoa. Tietosuojaan, tekoälyn ja saavutettavuuteen liittyvä sääntely antaa suuntaviivat digitaalisten järjestelmien kehittämiselle ja tukee järjestelmien tarkoituksenmukaista käyttöä. Seuraamme kansainvälisen liiton ohjeistuksia esimerkiksi tekoälyn eettisen ja vastuullisen käyttöönottoon liittyen. Ennakoimme digitaalisuuteen

liittyvän sääntelyn muutosta ja vaikutuksia. Ennakoimalla voimme suunnata kehitysresurssit tarkoituksenmukaisesti ja varmistaa riittävän osaamisen.

DIGITALISAATIOSSA ONNISTUMINEN ON EDELLYTYS SUOMEN PUNAISEN RISTIN AVUSTUSTOIMINNAN JATKUMISELLE

Digitalisaation hyödyntäminen on edellytys toimintalinjauksessa sekä Punaisen Ristin ja Punaisen Puolikuun yhdistysten kansainvälisen liiton strategiassa linjattujen tavoitteiden toteutumiselle. Digitalisaatiolinjauksessa tulee huomioida mahdolliset muutokset näissä asiakirjoissa. Näin varmistamme, että digitalisaation luomia mahdollisuuksia hyödynnetään järjestön toiminnassa ja kehitys kulkee tavoitteiden saavuttamisen kannalta oikeaan suuntaan. Nopean toimintaympäristön muuttumisen vuoksi digitalisaatiolinjausta tulisi tarkastella vuosittain. Digitalisaatiolinjauksen periaatteiden vieminen käytäntöön varmistetaan Suomen Punaisen Ristin kaikkien järjestöyksiköiden toimintasuunnitelmien tekemisen yhteydessä.

Luottamuksellisuus:	Julkinen
Omistaja:	Aleksi Aalto, keskustoimisto
Versio:	1.0.
Viimeisin päivitys:	31.1.2025
Hyväksyjä:	Suomen Punaisen Ristin hallitus
Hyväksytty:	31.1.2025, ptk 01/2025