

Kysymys: Miten työelämän ulkopuolella olevan työkäisen väestön digiosallisuus huomioidaan tällä hetkellä julkisissa palveluissa? Työttömän on lähes välttämätöntä osata asioida sähköisesti viranomaisasiointissa. Työelämään pääsemiseksi on osattava vähintään perusdigitaaitoja, mutta parempi jos osaisi ymmärtää ja soveltaa digiä. Miten pidetään huoli, etteivät nämä ihmiset digisyrjäydy?

Vastaukset:

Valtiovarainministeriö:

Kaikkia palvelujen tarvisijoita, myös työttömiä, helpottaa hallinnossa tavoitteena oleva digipalvelujen kehittäminen mahdollisimman helppokäyttöisiksi ja saavutettaviksi. Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta edellyttää tätä. Viranomaiset voivat helpottaa palvelujen käyttöä myös hyödyntämällä olemassa olevaa tietoa, jolloin asiointitarve ja asiakkaan vaivannäkö vähenee.

Digituki auttaa asioimaan sähköisesti. Työelämän ulkopuolella olevat on yksi keskeinen tuen tarvisijaryhmä. Tämän hallituskauden yksi digitalisaatiotavoite on ollut laajentaa digitukea tarjolle koko maahan. Digitukea antavat julkisten palvelujen tarjoajat, järjestöt, erilaiset hankkeet, yritykset, kirjastot, kansalaisopistot ja läheiset ihmiset. DVV:lla on kansallinen digituen antajien tukirooli. Se kouluttaa ja tukee digitukijoita, tutkii digiosaamisen ilmiöitä ja kehittää digituen toimintamalleja yhdessä digituen toimijoiden kanssa.

Valtiovarainministeriön asettama Digi arkeen –neuvottelukunta on vuodesta 2017 lähtien toiminut yhteistyö- ja vuoropuhelukanavana kansalaisjärjestöjen, tutkijoiden, eri viranomaisten ja julkisten palveluiden digitalisoinnista vastaavan valtiovarainministeriön välillä. Neuvottelukunnan tavoitteena on ollut tukea digitaalisten palveluiden kehittämistä siten, että eri väestöryhmät – myös työelämän ulkopuolella olevat - pystyisivät hyödyntämään niitä yhdenvertaisesti.

Työ- ja elinkeinoministeriö:

Kysymyksessä viitataan ilmeisesti työttömiin, jotka ovat siis palkkatyön ulkopuolella. Käsite *Työvoiman ulkopuolella oleva* tarkoittaa puolestaan henkilöitä, jotka eivät ole työllisiä eivätkä työttömiä.

- Kaikessa viranomaisasiointissa kiinnitetään huomiota siihen, että palvelut ovat saavutettavia erilaisissa elämäntilanteissa oleville.
- TE-palveluissa asiointi on myös pitkälti digitaalista. Työttömiä työnhakijoita tuetaan monin tavoin, jotta asiointi onnistuu. TE-palvelut ovat sekä TE-toimistoissa että työllisyyden kuntakoikeiluissa saavutettavissa niin fyysisesti, puhelimella kuin digitaalisestikin (tietokoneen tai mobiililaitteen avulla). Työnhakija voi siis edelleen asioida paikan päällä toimistossa tai palvelupisteellä niin halutessaan.

Ilmiönä digisyrjäytyminen -webinaarissa nousseet kysymykset ja vastaukset

- Jos työnhakija asoi TE-palvelujen asiointipaikassa, siellä on hänelle tarjolla matalan kynnyksen neuvontaa ja opastusta verkkopalvelujen käytössä sekä työnhakuun liittyvissä asioissa. Toimipaikan aulassa on asiakkaille maksutta koneita käytössä ja verkkoneuvojat auttavat ilman ajanvarausta. Esimerkki: <https://toimistot.te-palvelut.fi/pohjois-pohjanmaa/tyonhaun-ja-verkkoasioinnin-neuvonta> ja <https://toimistot.te-palvelut.fi/pirkanmaa/tyonhaunvalmennukset>.
- Työnhakijoita tuetaan digitaitojen kehittämisessä monin tavoin. Työvoimakoulutuksiin ja –valmennuksiin osallistuminen on täysin maksutonta, jolloin palveluntarjoaja järjestää osallistujalle tarvittavat välineet kuten tietokoneen ja nettiyhteyden. Kaikissa palveluissa myös huomioidaan osallistujien digitaidot ja pyritään vahvistamaan niitä. Esimerkiksi työnhakuvalmennukset sisältävät aina osallistujien digitaalisten kartoittamista ja tarpeen vaatiessa taitojen kehittämistä. Käytännössä valmennuksiin on kuitenkin vaikea löytää digitaidoiltaan homogeenisiä ryhmiä. Toisinaan myös osallistujien löytäminen on haastavaa, jolloin useat ryhmät ovatkin koronan jälkeen verkkototeutuksena. Paikan päällä valmennustiloissa tapahtuvia valmennuksia järjestetään kuitenkin myös edelleen. Esimerkit valmennuksissa, joissa keskitytään (jopa 15 pv) digitaalisten vahvistamiseen: <https://toimistot.te-palvelut.fi/lappi/urasprintti> ja <https://toimistot.te-palvelut.fi/kaikki-tapahtumat/-/ely-calendar/DWQ5DHFbCAMS/event/45020842>
- Jonkin verran digitaalisia omaaville on tarjolla monenlaista palvelua taitojen kehittämiseen ja työnhakuun vahvistamiseen digikanavia pitkin. Esimerkiksi uuden Työmarkkinatorin käyttöön on webinaareja, joissa opastetaan palvelun käyttöön ja oman työnhakuprofiilin luomiseen. Esimerkit: <https://toimistot.te-palvelut.fi/kaikki-tapahtumat/-/ely-calendar/DWQ5DHFbCAMS/event/45626470> ja <https://toimistot.te-palvelut.fi/kaikki-tapahtumat/-/ely-calendar/DWQ5DHFbCAMS/event/45626481>

Katsoisin siis, että TE-palveluissa on monenlaisia palveluja tarjolla digitaalisille tai vain vähäiset taidot omaaville, ihan siitä alkaen, että verkkoneuvoja opastaa ”kädestä pitäen” avaamaan tietokoneen ja verkkoselaimen. Haasteitakin on: kuinka TE-palvelussa voitaisiin entistä paremmin kartoittaa ja tunnistaa työnhakijan digitaidot ja niiden riittävyys a) digitaalisten työllisyyspalvelujen käyttöön ja b) työelämän tarpeisiin? TE-toimistoilla ja ELY-keskuksilla on paljon mahdollisuuksia hankkia palveluita työnhakijoiden tueksi, kun vain tarpeet on tunnistettu ja selvitetty. Työllisyyspalveluissa lähtökohdaksi on usein työnhakijan oma aktiivisuus, palvelutarjonnan seuraaminen ja sopivaan palveluun ilmoittautuminen. Esimerkiksi valmennukset ja koulutukset, jotka ovat erittäin sopivia vähäiset digitaidot omaaville, eivät taida tällä hetkellä kohderyhmää tavoittaa tehokkaasti. Ehkä pohjoismainen työvoimapolymalli tiiviimmän ohjaussuhteen myötä tuo tähän muutosta?

Teea Oja, TEM

Digi- ja väestötietovirasto:

Viranomaisilla on vastuu opastaa omien digitaalisten palveluidensa käytössä. Kunnissa ja TE-toimistoissa tarjotaan digineuvontaa ja digitaalisia kursseja työnhakuun tueksi. Digi- ja väestötietovirastossa on tunnistettu työttömät ja muut työelämän ulkopuolella olevat tärkeiksi digitaalisten kohderyhmäksi ja vuoden 2023 aikana tullaan kartoittamaan tarkemmin digitaalisten tarpeita tämän teeman ja kohderyhmän osalta.