



Kyselytutkimus kevät 2022

Digiosallisuus työllisyyden edistämisessä -hanke



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020

 Metropolia

SospED
Verrattöken ja
pätevyyttä

Sisällys

1	Johdanto	2
2	Kyselytutkimuksen avainkäsitteet	2
3	Kyselytutkimuksen toteutus ja eettisyys	5
4	Heikossa työmarkkina-asemassa olevien henkilöiden kyselyn tuloksia	7
4.1	Vastaajien taustatiedot	7
4.2	Digilaitteiden saatavuus ja käyttö	9
4.3	Digitaidot	13
4.4	Digitaalisten palveluiden käyttökokemukset	18
4.5	Miten työllistymistä tukevia digipalveluita tulisi parantaa?	22
5	Työllistymistä edistävien järjestöjen työntekijöiden kyselyn tuloksia	23
5.1	Käytössä olevat digilaitteet, ohjelmat ja sovellukset	25
5.2	Digitaidot	27
5.3	Digitaalisten ratkaisujen käyttökokemukset	30
5.4	Digituen tarpeita	32
5.5	Miten digitaalisia ratkaisuja tulisi kehittää työllistymistä edistävässä työssä? 33	
5.6	Digitaalisten ratkaisujen käytön hyötyjä ja mahdollisuuksia asiakasonosallisuuden näkökulmasta	34
5.7	Digitaalisten ratkaisujen käytön haasteita asiakasonosallisuuden näkökulmasta 35	
5.8	Ajatuksia digitaalisten ratkaisujen käytöstä järjestötyössä	37
6	Tulosten yhteenvetoa	37
7	Tulosten luotettavuuden arviointi	39
8	Lopuksi	41
	Lähteet	1

1 Johdanto

Digiosallisuus työllisyyden edistämisessä -hankkeessa (1.10.2021-31.8.2023) haetaan ratkaisuja heikossa työmarkkina-asemassa olevien henkilöiden digisyrjäytymiseen ja sen uhkaan. Hankkeen toteuttavat Metropolia Ammattikorkeakoulu ja Sosped-säätiö. Kohderyhmiä ovat pitkäaikaistyöttömät, työmarkkinoiden ulkopuolella olevat ja muut heikommassa työmarkkina-asemassa olevat henkilöt, sekä heidän työllistymistään edistävät järjestötyöntekijät. Hankkeen yhteistyökumppaneina toimivat Etelä-Suomen Klubitalot ESKOT ry ja Vates-säätiö sr.

Hankkeen tavoitteena on vahvistaa heikommassa työmarkkina-asemassa olevien digivalmiuksia, digitaitoja ja digiosallisuutta, sekä vahvistaa työllistymistä edistävien pääkaupunkiseudun järjestöjen työntekijöiden digivalmiuksia ja digiosaamista. Tavoitteena on löytää yhteiskehittämisen kautta konkreettisia keinoja työllistymistä edistävien järjestöjen käyttöön ja rakentaa digiosallisuutta vahvistava toimintamalli osaksi Myllypuron kampuksen HyMy-kylä hyvinvointi ja terveyspalveluita. Toimintamalli on tarkoitus juurruttaa soveltuvilta osin myös Sosped-säätiön kulttuuripajojen yhteyteen.

Hankkeen alussa toteutettiin kyselytutkimus, jonka tuloksia avataan tässä raportissa. Kyselytutkimus tehtiin heikossa työmarkkina-asemassa oleville henkilöille sekä työllistymistä edistävien järjestöjen työntekijöille tammi-huhtikuussa 2022. Kyselyn tavoitteena oli saada tietoa ensisijaisten kohderyhmien digiosallisuuden kokemuksista sekä digitaitojen tasosta. Lisäksi kartoitettiin kohderyhmän toiveita digiosallisuuden vahvistamiseksi. Kyselytutkimus toteutettiin e-lomakekyselynä. Huhtikuussa 2022 tehtiin täydennystiedonkeruu paperilomakkeilla kohderyhmään kuuluville työllistymistä tukevien järjestöjen asiakkaille. Kyselytutkimuksen toteutuksesta vastasi Metropolia Ammattikorkeakoulu.

2 Kyselytutkimuksen avainkäsitteet

Tarve digiosallisuuden vahvistamiselle nousee nykyisestä yhteiskunnallisesta ja globaalista tilanteesta, sekä hankkeen kohderyhmien kokemuksista. Työllistymisen ja yhteiskunnassa toimimisen edellyttävät erilaisten verkossa ja digitaalisessa muodossa olevien työllisyys- ja muiden palveluiden käyttöä, minkä vuoksi heikossa työmarkkina-asemassa olevien henkilöiden digitaitojen tunnistaminen ja tarkoituksenmukainen vahvistaminen on tärkeää. Digitaidot ovat osa tämän päivän ja tulevaisuuden työelämäntaitoja ja yhteiskunnassa toimimisen edellytys.

Kyselytutkimuksen kyselyissä keskeisiä käsitteitä olivat digiosallisuuden sisältävät ja siihen vaikuttavat digivalmiudet, digitaidot, digituki, digitaaliset palvelut ja digitaaliset ratkaisut. Lisäksi kyselyiden näkökulmasta keskiössä olivat tavoitellut vastaajat, eli heikossa työmarkkina-asemassa olevat henkilöt, sekä työllistymistä edistävät järjestöt.

Kyselytutkimuksen näkökulmasta digiosallisuus -käsite määrittyi Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen (2020) kuvaileman, marraskuussa 2018 toteutuneesta ”*pyöreän pöydän keskustelusta*” julkaistun yhteenvedon kautta, sekä Digiosallisuus Suomessa -hankkeen väliraportin (Hänninen, R. ym., 2021) ja loppuraportin (Kuusisto, O. ym., 2022) sisältöjen kautta. Lisäksi Digiosallisuus Suomessa -hankkeessa luotua ehdotusta digiosallisuuden mittaristoksi seurannan ja arvioinnin mahdollistamiseksi hyödynnettiin kyselytutkimuksen kyselyiden luomisessa.

Digiosallisuus on osallistumista digitaalisen yhteiskunnan toimintaan ja osallisuuden toteutumista digitaalisessa ympäristössä tai digitaalisen teknologian avustuksella. Digiosallisuus käsittää digitaaliset välineet, taidot, digituen, sekä käytettävyyden ja saavutettavuuden. Digitaaliseen osallistumiseen vaikuttavat yksilöiden mahdollisuudet ja edellytykset omaksua ja käyttää digitaalista teknologiaa ja palveluita, sekä käyttöä ohjaavat motiivit ja tavoitteet. (Kuusisto, O. ym. 2022, 18.) Digiosallisuuden vaikuttavat saavutettavuus, löydettävyys, käytettävyys, osaaminen, turvallisuus, luotettavuus, vaikuttamismahdollisuudet, sisältö, infrastruktuuri sekä kulttuurinen moninaisuus. (STM 2020.) Digiosallisuus muotoutuu ja mahdollistuu digivalmiuksien ja -taitojen sekä saatavilla olevan ja saavutetun digituen pohjalta ja liittyy digipalveluiden hyödyntämiseen ja sähköiseen asiointiin. (Digi- ja väestötietovirasto 2020.)

Digivalmiuksia ovat tarvittavien laitteiden käyttömahdollisuus, laitteiden käytön perusteiden hallinta, kielitaito ja uskallus toimia digitaalisesti. (Digi- ja väestötietovirasto 2020.)

Digitaitojen määriteltiin hankkeen kyselyissä olevan taitoja käyttää digilaitteita, tietokoneohjelmia ja sovelluksia, sekä internetissä (netti) liikkumisen ja tiedon etsimisen taitoja ja tietoturvasuutta. Tietoturvaan liittyvät esim. vahvan salasanan luominen, kaksivaiheinen tunnistautuminen, luotettavien nettipalveluiden tunnistaminen, nettihuijauksen tunnistaminen, haitallisten viestin tai linkin tunnistaminen sähköpostissa tai netissä.

Digitukeen voi liittyä saavutettava tai tarvittava lähituki tai etätuki/paikkariippumaton tuki. Lähitukea ovat asiointipisteet, vertaistuki ja kotiin tai työpaikalle saatava tuki. Etätukea/paikkariippumatonta tukea ovat puhelimitse, videoyhteyden tai Chatin kautta saatava tuki. (Digi- ja väestötietovirasto 2020.)

Laissa digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (306/2019, 2 §) digitaalisella palvelulla (digipalvelu) tarkoitetaan verkkosivustoa tai mobiilisovellusta sekä niihin liittyviä toiminnallisuuksia. Kyselytutkimuksessa mainittiin esimerkkeinä digipalveluista Kelan ja TE-toimiston tarjoamat puhelin-, verkko- ja videovälitteiset asiointipalvelut, verkkopankki ja palveluchatit.

Digitaalisiksi ratkaisuuksi kyselyissä määriteltiin digitaaliset palvelut, joissa käytetään digilaitteita (esim. puhelin, tietokone), digitaaliset ohjelmat, kanavat ja sovellukset (esim. sähköposti, tekstinkäsittelyohjelma, videovälitteinen yhteys, verkkopalvelu), sekä sähköiset materiaalit (esim. diaesitykset).

Heikossa työmarkkina-asemassa oleva on henkilö, jonka työkyky on heikentynyt, jolla on puutteita osaamisessa tai jolla on muita vaikeuksia työllistyä avoimille työmarkkinoille joko henkilökohtaisista tai ympäristöstä johtuvista syistä. Heikko työmarkkina-asema voi johtua esimerkiksi henkilön vanhentuneesta ammatillisesta osaamisesta, iästä, rakenteellisista työmarkkinamuutoksista sekä asuinpaikan sijaintiin liittyvistä haasteista. Heikossa työmarkkina-asemassa olevia voivat yksittäisessä tilanteessa tai palvelussa olla esimerkiksi vailla koulutusta olevat nuoret, maahanmuuttajat, pitkäaikaistyöttömät, vammaiset henkilöt, pitkäaikaissairaat sekä henkilöt, joilla on mielenterveys- tai päihdeongelmia. Myös työssä oleva henkilö voi olla heikossa työmarkkina-asemassa, esimerkiksi jos hän on irtisanomisuhanalainen eikä hänen osaamistaan vastaavaa työtä löydy hänen asuinpaikkakunnaltaan. (TEM & STM, 2020)

Työllistymistä edistävät järjestöt ovat kolmannen sektorin asiantuntijaorganisaatioita. Ne toimivat ja työskentelevät osatyökykyisten, pitkäaikaistyöttömien, pitkäaikaissairaiden ja vammaisten henkilöiden osallisuuden, toimintamahdollisuuksien ja hyvinvoinnin edistämiseksi, sekä pyrkivät lisäämään työllistymisen edellytyksiä ja asiakkaiden työllistymistä. Kyselytutkimuksen toteutumisen näkökulmasta keskeisessä roolissa työllistymistä edistävinä järjestöinä olivat hankkeen osatoteuttaja Sosped-säätiö, sekä yhteistyökumppanit Etelä-Suomen Klubitalot ESKOT ry ja Vates-säätiö sr.

3 Kyselytutkimuksen toteutus ja eettisyys

Kyselytutkimuksen tiedonkeruu toteutettiin e-lomakkeella. Erilliset kyselyt tehtiin heikossa työmarkkina-asemassa oleville henkilöille sekä heidän työllistymistään edistävien järjestöjen työntekijöille. Kyselytutkimus eteni seuraavasti:



Kyselytutkimuksen tarkoituksena oli:

1. Kartoittaa heikossa työmarkkina-asemassa olevien digiosallisuutta keräämällä tietoa vastaajien digilaitteiden ja -palveluiden käytöstä sekä digilaitteiden ja -palveluiden käyttöön liittyvistä tuen tarpeista.
 - 1.1. Tunnistaa kyselyvastausten perusteella kehittämistarpeita digiosallisuutta edistävän toimintamallin kehittämistyötä varten.
2. Kartoittaa työllistymistä edistävien järjestöjen työntekijöiden digivalmiuksia ja -osaamista, digilaitteiden ja -ratkaisujen käyttöä työssä asiakkaiden tai jäsenten neuvonnassa ja palveluissa, sekä digilaitteiden ja -palveluiden käyttöön liittyviä tuen tarpeita.
 - 2.1. Tunnistaa kyselyvastausten perusteella kehittämistarpeita digiosallisuutta edistävien ratkaisujen kehittämiseksi järjestötyöntekijöiden työn tueksi.

E-kyselyiden linkit toimitettiin vastattaviksi hankkeen osatoteuttaja Sosped-säätiön sekä yhteistyökumppaneiden kautta. Lisäksi työllistymistä edistävien järjestöjen työntekijöiden kyselyn linkkiä välitettiin hankkeesta käsin suoraan pääkaupunkiseudun työllistymistä edistävälle järjestöille.

Kyselytutkimuksessa tavoiteltiin yhteensä 85 kyselyvastausta. Varsinainen kyselytiedonkeruu toteutui ajalla 26.1.-22.2.2022, jolloin digitaalisiin kyselyihin saavutettiin heikossa työmarkkina-asemassa olevia henkilöitä 28 vastaajaa sekä järjestöjen työntekijöitä 41 vastaajaa.

Varsinaisen kyselyn jälkeen toteutettiin heikossa työmarkkina-asemassa olevien henkilöiden kyselyn osalta täydennystiedonkeruu ajalla 18.3.-20.4.2022. Täydennystiedonkeruu toteutui välittämällä e-lomakkeen pohjalta tehty lomakemuotoinen kysely työllistymistä edistävillä järjestöillä sähköpostin liitteenä, sekä tarvittaessa tulosteina. Yhteistyössä toimivat järjestöt mahdollistivat asiakkailleen paperisiin kyselyihin vastaamisen omissa tiloissaan ja toiminnassaan. Täydennystiedonkeruulla tavoitettiin 16 vastaajaa, jolloin heikossa työmarkkina-asemassa olevien kyselyn vastauksia kertyi kaiken kaikkiaan 44.

Hankkeen kyselytutkimuksen toteutuminen ajoittui noin kaksi vuotta kestäneen Covid 19 -pandemian (korona-aika) jälkimaininkeihin alkuvuoteen 2022. Tässä vaiheessa oltiin vielä vahvasti etätyöskentelyn mallissa hankkeen toimenpiteiden näkökulmasta, kuin laajemminkin yhteiskunnassa. Lisäksi työllistymistä edistävien järjestöjen toiminta ei ollut vielä täysin käynnistynyt korona-ajan etätoteutuksiin siirtymisen ja kokoontumisten välttämisen jälkeen. Näin ollen yhteydenpito myös hankkeesta työllistymistä edistäviin järjestöihin toteutui digitaalisesti. Näistä syistä kyselytutkimuksen toteutumistavaksi valikoitui tietoturvallinen ja helposti laajemminkin jakelulla vastattavaksi välitettävä e-lomake.

Kyselytutkimuksen suunnitteluvaiheessa tunnistettiin, että digitaalisella kyselyllä ei välttämättä tavoiteta kattavasti heikossa työmarkkina-asemassa olevien kohderyhmästä digisyrjäytyneitä ja erityisen digituen tarpeessa olevia henkilöitä. Tästä syystä alustavasti suunniteltiin ja myös päädyttiin toteuttamaan täydennystiedonkeruuta, jossa oli mahdollisuus vastata paperisiin kyselyihin. Lisäksi heikossa työmarkkina-asemassa olevien työllistymistä tukevien järjestöjen työntekijöiden kyselyssä esitettiin kysymyksiä myös asiakasnäkökulmasta käsin, jolloin oli mahdollista saada täydentävää tietoa.

Kyselytutkimuksen vastauksissa päästiin lopulta lähelle alkuperäistä tavoitetta (85 vastausta/minimitavoite 90). Huomionarvoista on se, että kysely toteutettiin hankkeessa toteutuvaa kehittämistyötä varten. Tarkoituksenmukaista ei siis ollut välittää kyselyä vastattavaksi esim. valtakunnallisella tasolla, vaan ensisijaisesti hankkeen yhteistyöjärjestöjen kautta kohderyhmille kohdistetusti ja alueellisesti. Tähän tarkoitukseen kyselyiden tulokset antoivat varsin hyvin tietoa niin asiakasymmärryksen muodostamiseksi kuin

muutoinkin kehittämistyön tueksi. Tavoiteltu ja toteutunut vastausmäärä olisivat voineet toki olla suurempia, mikäli korona-ajan vaikutuksia ei olisi ollut.

Kyselytutkimuksen kyselyihin vastaaminen tapahtui anonymisti vastanneiden henkilöiden omalla suostumuksella ja päätöksellä. Kyselylomakkeisiin oli integroitu vastaajien informointi kyselytutkimuksesta ja ennen kyselyyn vastaamista vastaajilta pyydettiin suostumus vastausten tietojen käyttämiseen hankkeen kehittämistyössä.

Kyselyt toteutettiin tietoturvalisella e-lomakkeella, hankkeen asiantuntijoiden laatimina. Kyselyvastaukset välittyivät automaattisesti kyselytutkimuksen toteuttajille käsiteltäviksi ja aineistoja säilytettiin ja käsiteltiin hyvän tieteellisen tavan mukaisesti.

Kyselytutkimukseen osallistuvien heikossa työmarkkina-asemassa olevien joukossa tiedostettiin olevan heikommassa asemassa olevia henkilöitä, mielenterveyskuntoutujia ja psykososiaalisen tuen tarpeessa olevia. Oli mahdollista, että heille voisi kyselyyn vastaamisen tiimoilta muodostua Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeiden ja suositusten (2019) mukainen riski normaalin arkielämän rajat ylittävään henkiseen haittaan. Tästä johtuen pyydettiin ennen aineistonkeruuta Pääkaupunkiseudun ammattikorkeakoulujen ihmistieteiden eettisen toimikunnan eettinen ennakoarviointi kyselyjen toteuttamisesta. Eettinen toimikunta antoi puoltavan lausunnon kehittämishankkeen alkukyselyn toteuttamiseen, koska tutkimuseettistä syytä olla toteuttamatta kuvattua kyselytutkimusta ei ollut. Kyselytutkimuksessa tietoja hankittiin suoraan vastaajilta kyselyillä ja he tekivät päätöksen osallistumisestaan itse, joten tutkimusluoprosessin toteuttaminen ei osoittautunut tarpeelliseksi.

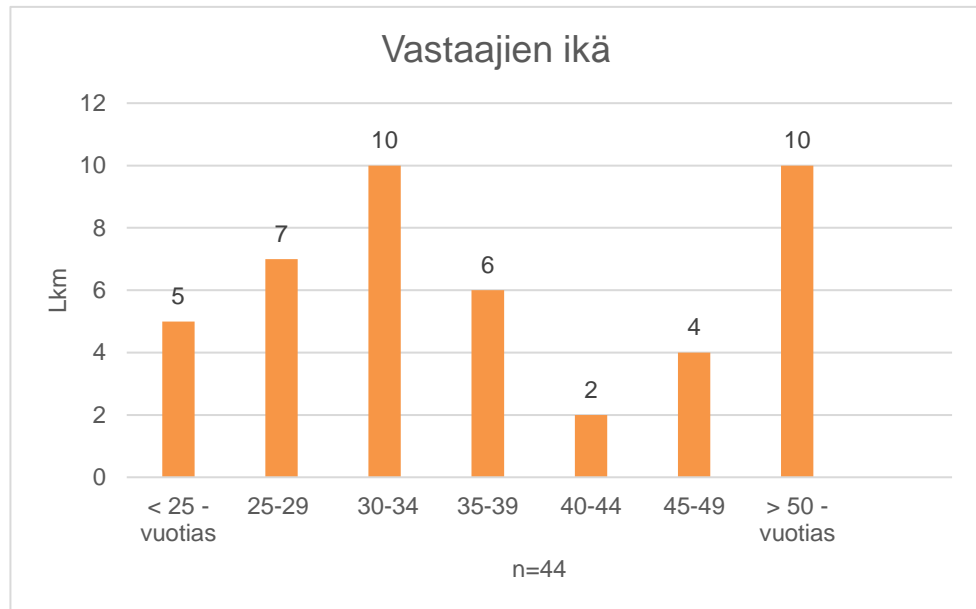
4 Heikossa työmarkkina-asemassa olevien henkilöiden kyselyn tuloksia

Heikossa työmarkkina-asemassa olevien henkilöiden ”Digiosallisuus yhteiskunnassa toimimisessa ja työllistymisessä” -kyselyyn vastasi yhteensä 44 henkilöä. Tässä luvussa esittelemme kyselyn tuloksia kyselyn teemojen mukaisesti.

4.1 Vastaajien taustatiedot

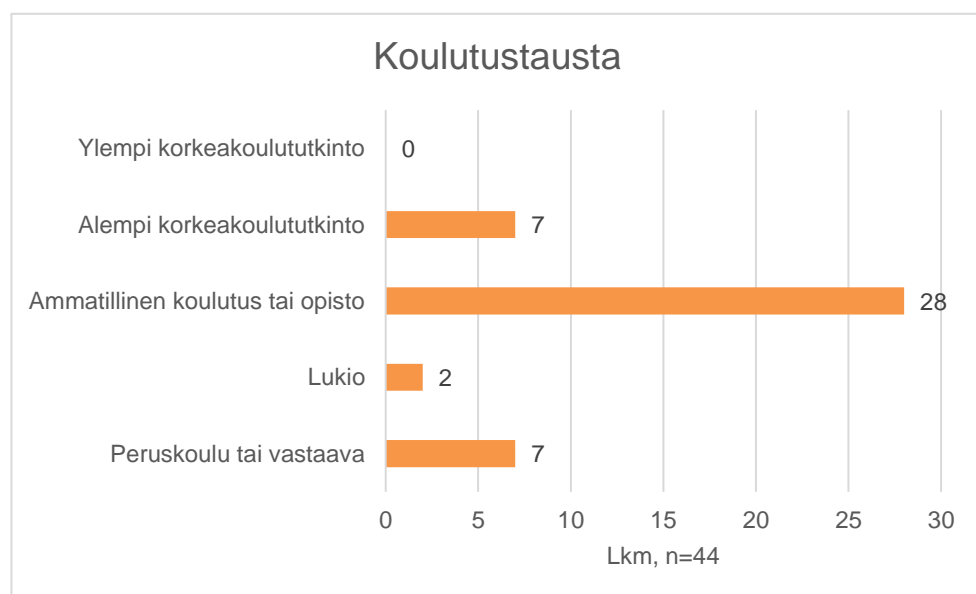
Kyselyyn vastaajista 22 oli naisia ja 17 miehiä. Muunsukupuolisia oli 5 henkilöä.

Kyselyyn vastaajista viisi henkilöä oli alle 25-vuotiaita ja yhteensä 12 henkilöä alle 30-vuotiaita. Kuusitoista henkilöä oli 30-39 vuotiaita ja kuusi henkilöä 40-49-vuotiaita. Yli 50-vuotiaita oli kymmenen henkilöä. Vastaajia oli siis kaikista ikäryhmistä. (Kuvio 1)



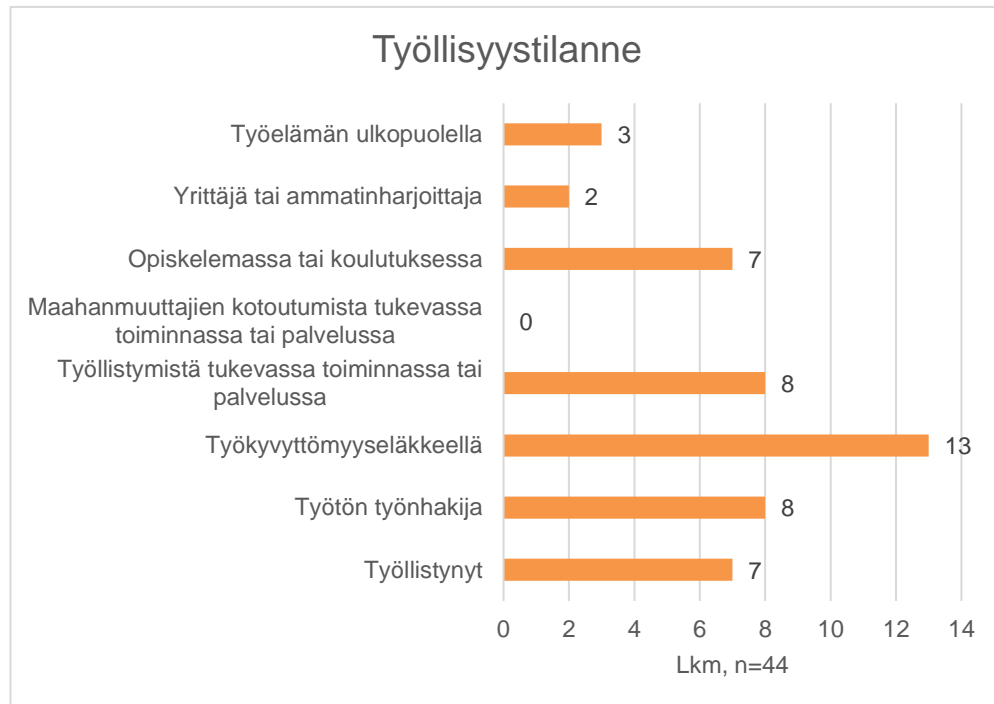
Kuvio 1. Kyselyyn vastaajien ikäjakauma

Hieman yli puolella vastaajista oli ammatillinen koulutus tai opistotutkinto (28 henkilöä). Seitsemällä vastaajista oli ainoastaan peruskoulututkinto tai vastaava, ja seitsemällä henkilöllä oli alempi korkeakoulututkinto. Peruskoulun ja lukion oli käynyt kaksi vastaajaa. (Kuvio 2)



Kuvio 2. Kyselyyn vastaajien koulutustausta

Vastaajista yhteensä 16 henkilöä kertoi olevansa työkyvyttömyyseläkkeellä tai työelämän ulkopuolella. Työllistymistä tukevassa toiminnassa tai palvelussa oli 8 henkilöä, opiskelemassa tai koulutuksessa 7 henkilöä ja työttömänä työnhakijana 8 henkilöä. Seitsemän henkilöä oli työllistynyt ja kaksi vastaajaa kertoivat olevansa yrittäjiä tai ammatinharjoittajia. Vastaajilla oli mahdollisuus valita useampi kuin yksi vaihtoehto. (Kuvio 3)

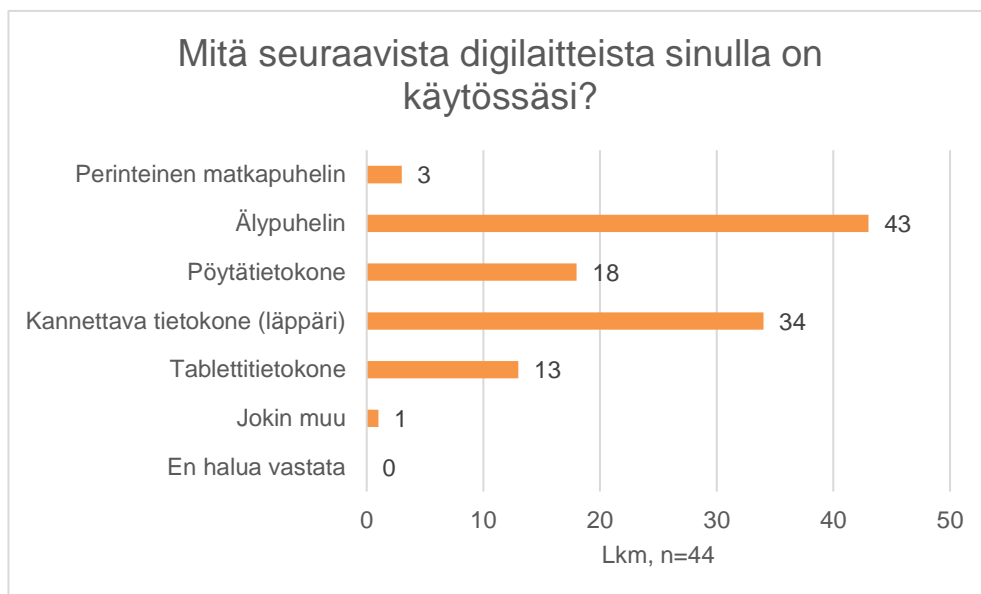


Kuvio 3. Kyselyyn vastaajien työllisyystilanne

Taustatiedoissa kysyttiin myös vastaajien äidinkieltä. Vastaajista 41:llä äidinkieli oli suomi ja kahdella ruotsi. Yksi vastaajista mainitsi äidinkielekseen muun kielen kuin suomi tai ruotsi.

4.2 Digilaitteiden saatavuus ja käyttö

Heikossa työmarkkina-asemassa olevilta henkilöiltä kysyttiin, mitä digilaitteita heillä on käytössään. Vastaajista 43:lla oli käytössään älypuhelin, 34:llä kannettava tietokone, 18:lla pöytätietokone ja/tai tablettitietokone ja kolmella perinteinen matkapuhelin. Yksi vastaaja ilmoitti käytössään olevan jonkin muun digilaitteen. (Kuvio 4)



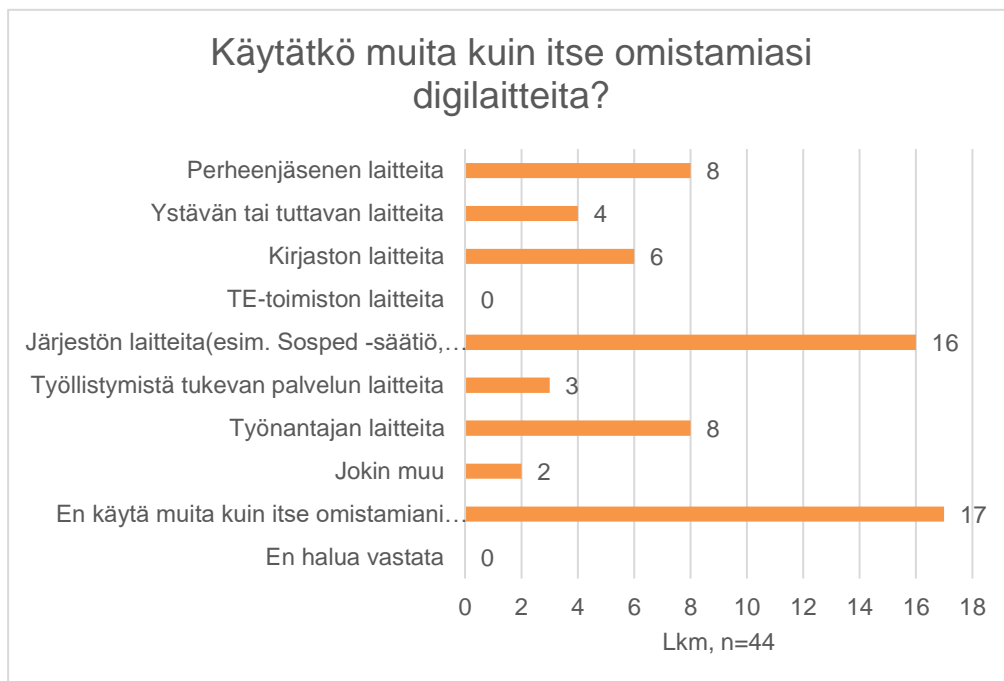
Kuvio 4. Kyselyyn vastaajien käytössä olevat digilaitteet

Kyselyn vastaajista 31 ilmoitti käytössään olevan kaikki tarvittavat digilaitteet ja 10 ei koe käytössään olevan kaikkia tarvitsemiaan digilaitteita. (Kuvio 5)



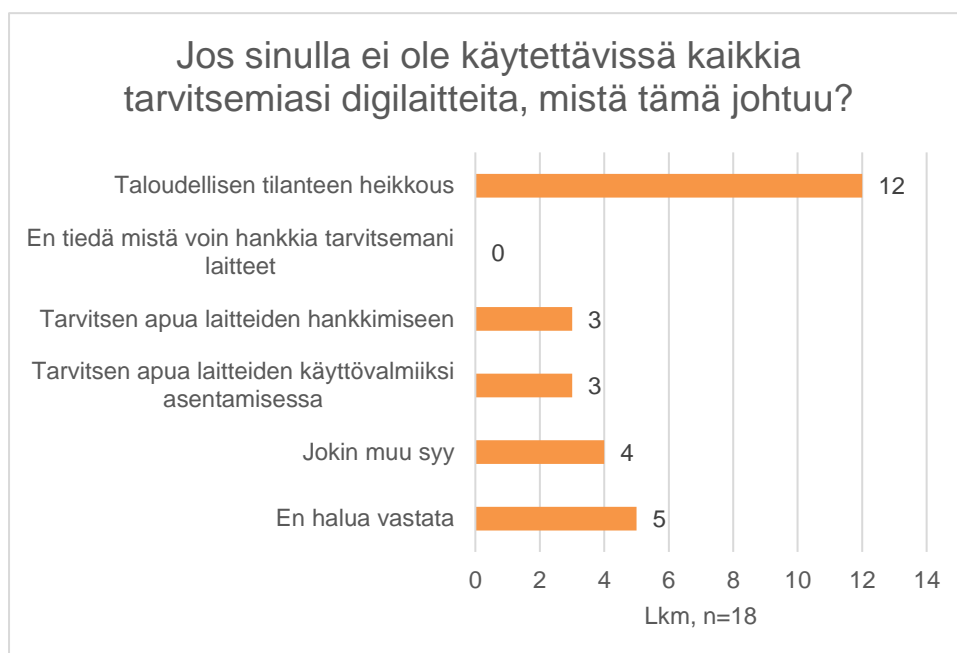
Kuvio 5. Kyselyyn vastaajien kokemus käytössä olevista tarvittavista digilaitteista

Vastaajista 17 käytti ainoastaan itse omistamiaan laitteita. Muut vastaajat käyttivät lisäksi muun muassa perheenjäsenten laitteita (8 vastaajaa), ystävän tai tuttavain laitteita (4 vastaajaa) tai jonkin järjestön tiloissa olevia laitteita (16 vastaajaa). (Kuvio 6)



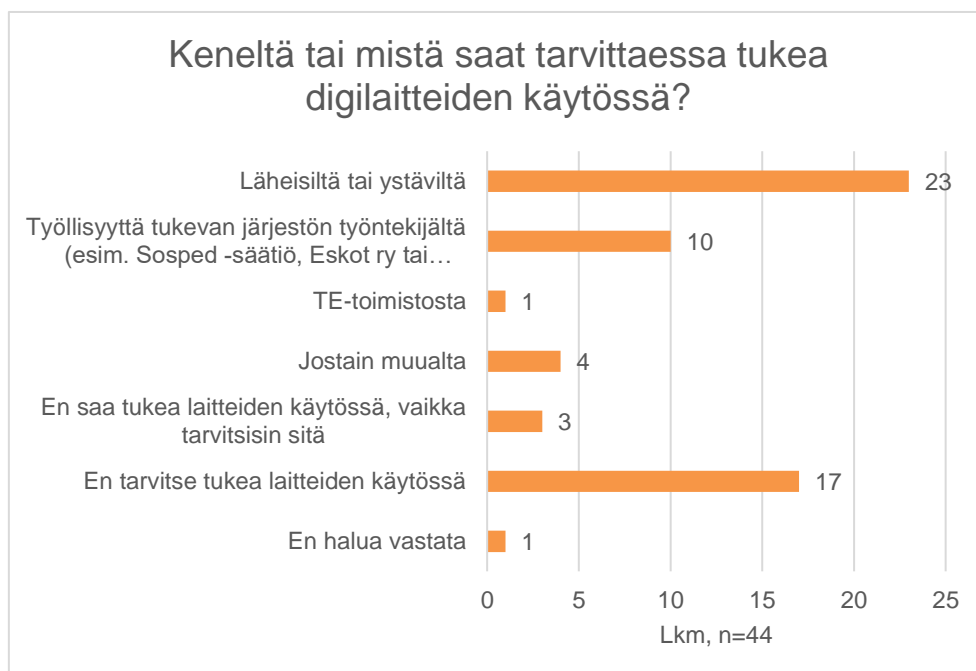
Kuvio 6. Kyselyyn vastaajien käytössä olevat digilaitteet

Kyselyssä kysyttiin syytä tarvittavien digilaitteiden puuttumiseen. Yleisin syy oli taloudellisen tilanteen heikkous (12 vastaajaa). Muita syitä olivat avun tarvitseminen laitteiden hankkimisessa (3 henkilöä) ja käyttövalmiiksi asentamisessa (3 henkilöä). Viisi henkilöä ei halunnut vastata kysymykseen. (Kuvio 7)



Kuvio 7. Syitä, miksi kyselyyn vastaajilla ei ole käytettävissään kaikkia tarvitsemaiaan digilaitteita

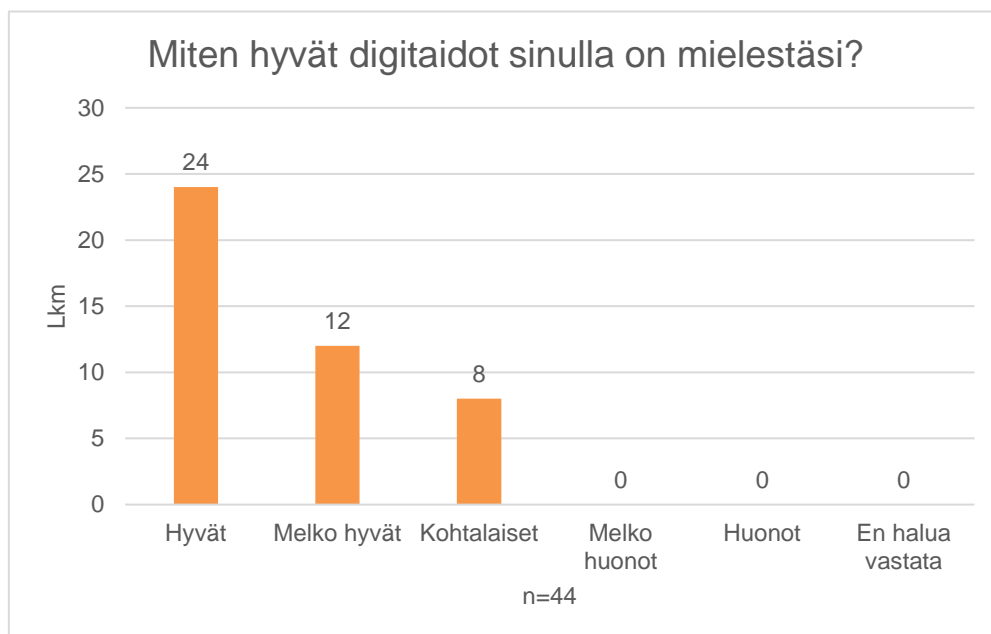
Tukea digilaitteiden käyttöön vastaajat saivat yleisimmin läheisiltä tai ystäviltä (23 henkilöä) tai työllisyyttä edistävän järjestön työntekijältä (10 vastaajaa). 17 henkilöä ei tarvinnut tukea laitteiden käytössä. Kolme henkilöä ei saanut tukea digilaitteiden käytössä, vaikka olisi tarvinnut sitä. (Kuvio 8)



Kuvio 8. Kyselyn vastaajien digilaitteiden käyttöön saama tuki

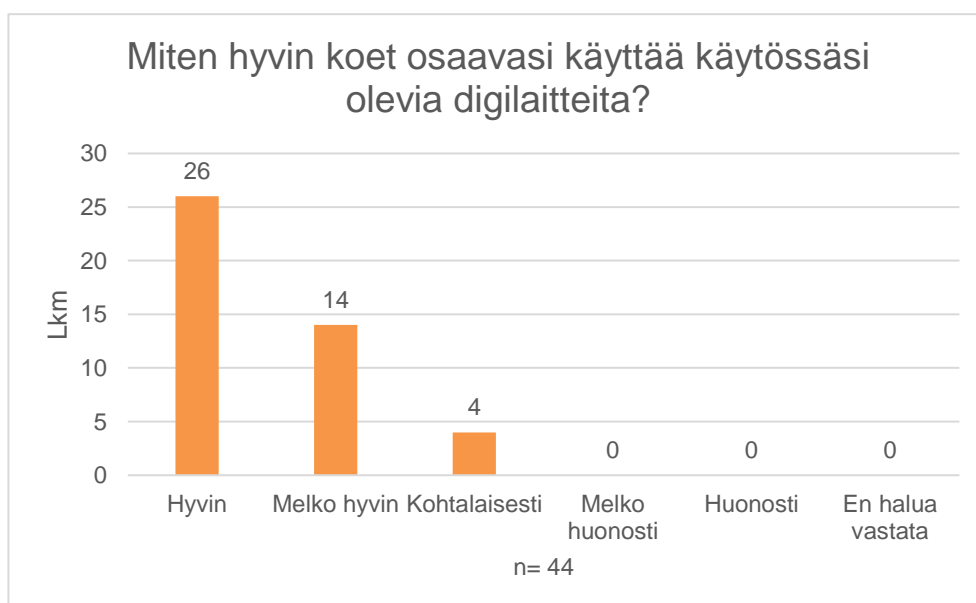
4.3 Digitaidot

Kyselyn vastaajia pyydettiin arvioimaan omia digitaitojaan. 24 vastaajaa arvioi digitaionsa hyväksi, 12 melko hyväksi ja 8 kohtalaisiksi. Melko huonoiksi tai huonoiksi ei kukaan vastaaja digitaitojaan arvioinut. (Kuvio 9)



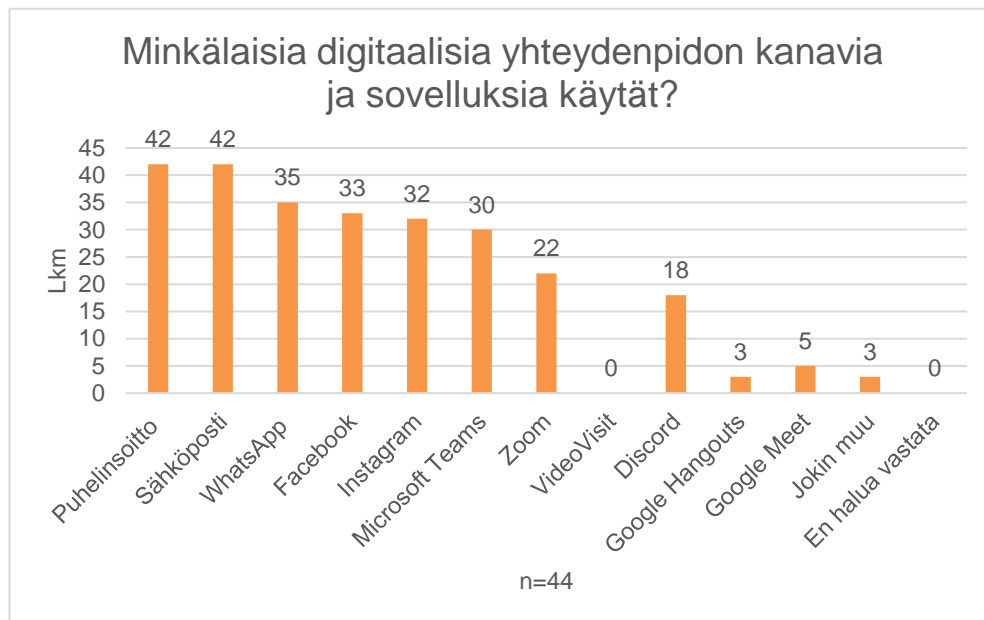
Kuvio 9. Kyselyyn vastaajien kokemukset digitaidoistaan

Kyselyyn vastanneet kokivat osaavansa käyttää käytössään olevia digilaitteita vähintään kohtalaisesti. Hyvin digilaitteita kertoi osaavansa käyttää 26 henkilöä. (Kuvio 10)



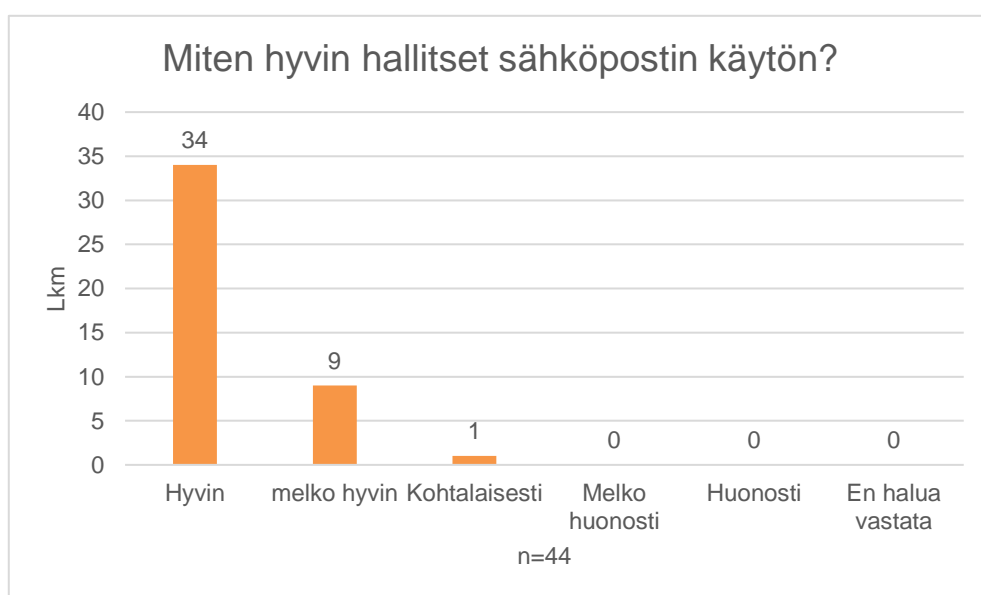
Kuvio 10. Kyselyn vastaajien kokemukset digilaitteiden käyttötaidoistaan

Vastaajista lähes kaikki käyttivät sähköpostia ja puhelinsoittoa digitaalisen yhteydenpidon kanavana (42 vastaajaa). Muita melko tavanomaisia yhteydenpidon kanavia (vähintään 30 vastaajaa) olivat WhatsApp, Facebook, Instagram ja Microsoft Teams. (Kuvio 11)

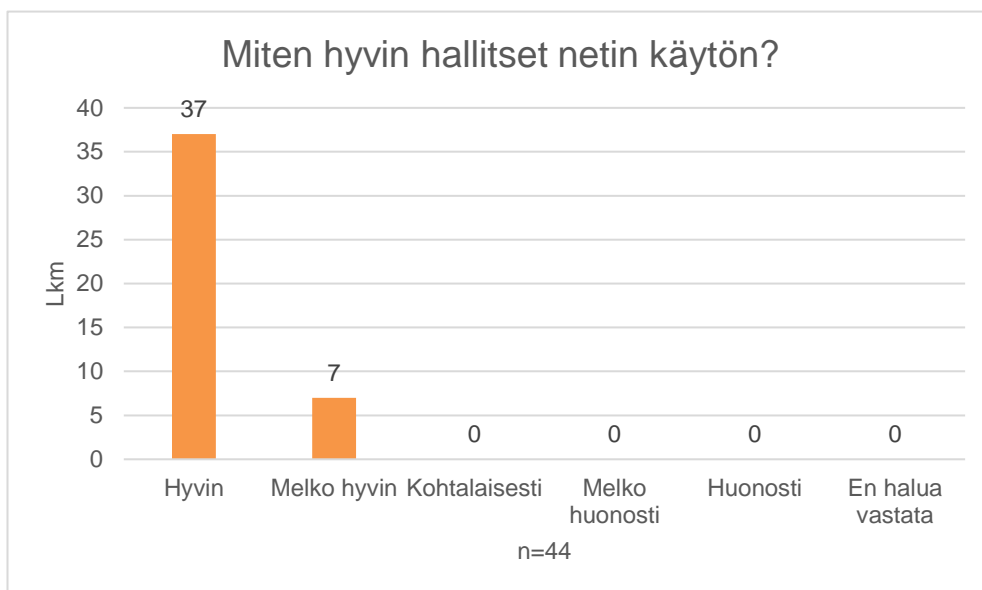


Kuvio 11. Kyselyn vastaajien käytössä olevia digitaalisia yhteydenpidon kanavia ja sovelluksia

Kyselyssä tiedusteltiin vastaajien sähköpostin ja internetin (netin) käyttötaitoja, koska niiden katsottiin olevan merkittäviä yhteydenpidon kanavia työn haussa ja työelämässä. Vastaajat kertoivat hallitsevansa sähköpostin käytön vähintään kohtalaisesti (suurin osa vähintään melko hyvin), ja netin käytön vähintään melko hyvin. (Kuvio 12 ja 13)

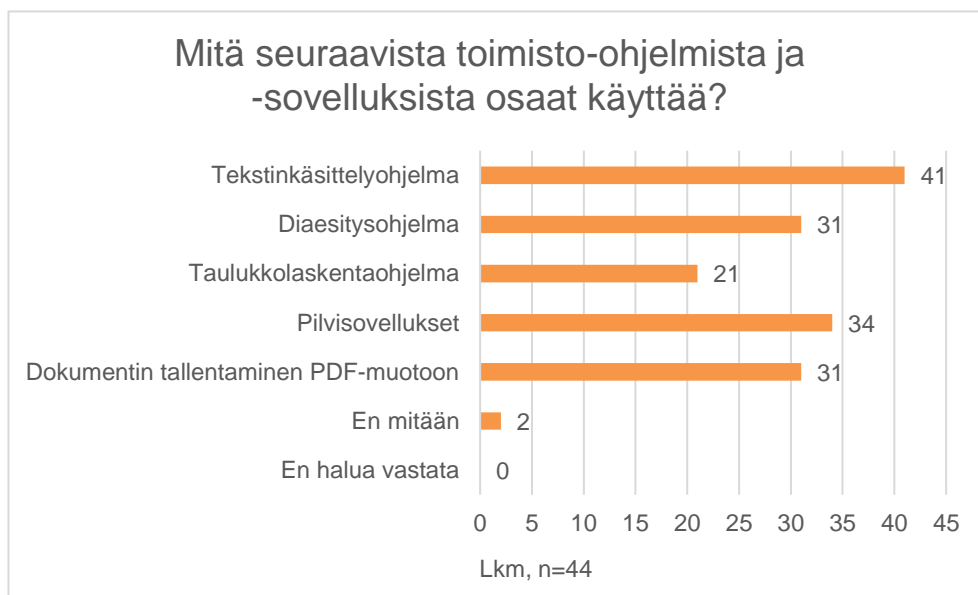


Kuvio 12. Kyselyn vastaajien kokemukset sähköpostin käyttötaitoistaan



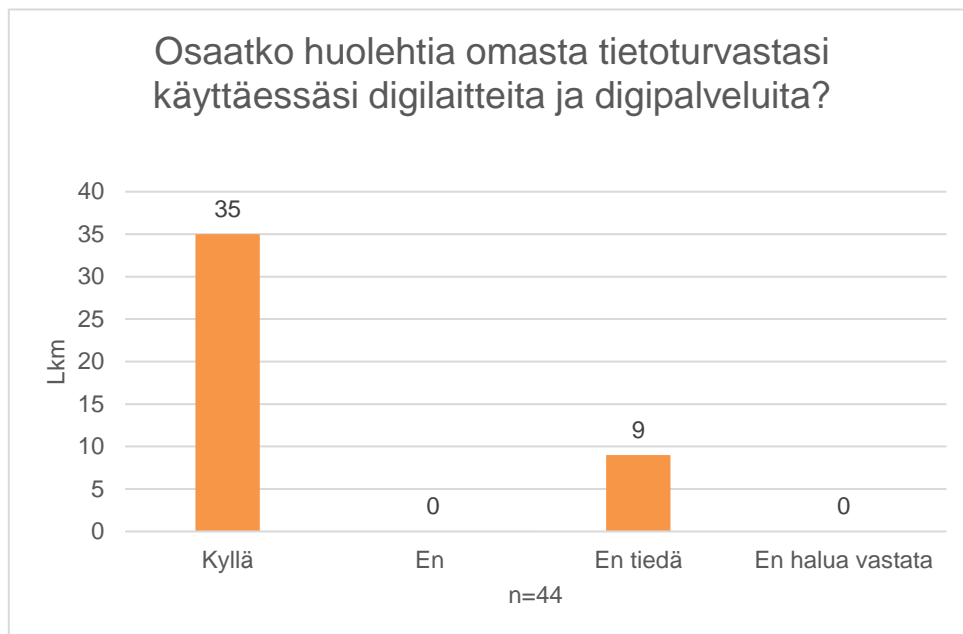
Kuvio 13. Kyselyn vastaajien kokemukset netin käyttötaidoistaan

Kyselyssä pyydettiin kertomaan, mitä toimisto-ohjelmia vastaaja osaa käyttää. Tekstinkäsittelyohjelmaa kertoi osaavansa käyttää 41 henkilöä. Yli 30 henkilöä osasi käyttää diaesitysohjelmaa (esim. Power Point) sekä pilvisovelluksia. Kaksi henkilöä kertoi, etteivät he osaa käyttää mitään mainittuja toimisto-ohjelmia. (Kuvio 14)



Kuvio 14. Kyselyn vastaajien toimisto-ohjelmien ja -sovellusten käyttöosaaminen

Kyselyssä kysyttiin, osaavatko vastaajat huolehtia omasta tietoturvastaan käyttäessään digilaitteita ja digipalveluita. Peräti 35 vastaajaa koki osaavansa huolehtia tietoturvastaan ja yhdeksän vastaajaa ei ollut varma osaako huolehtia tietoturvastaan. Ei -vastauksia ei tullut lainkaan. (Kuvio 15)



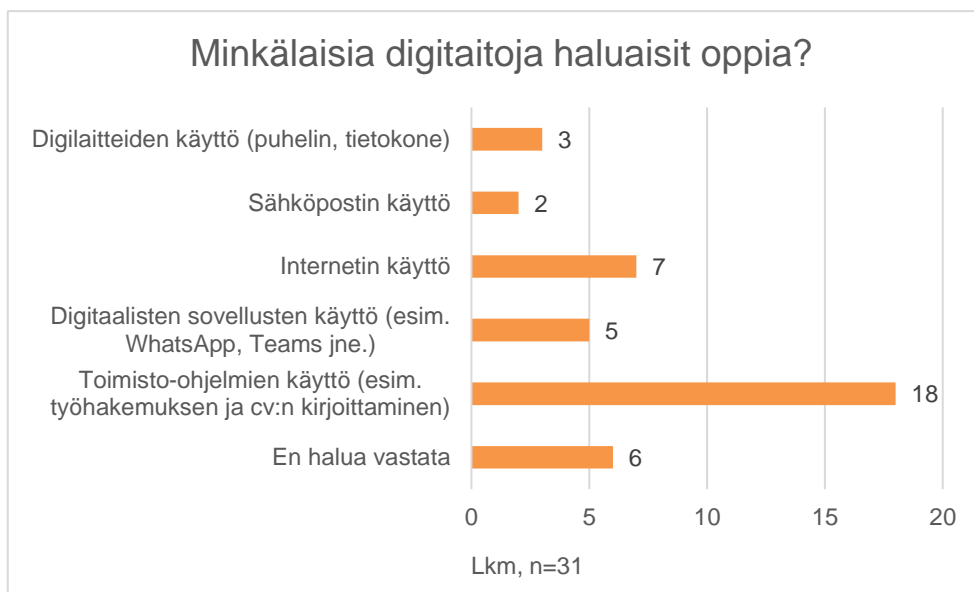
Kuvio 15. Kyselyn vastaajien kokemukset omasta tietoturvasta huolehtimisen osaamisesta digilaitteita ja digipalveluita käyttäessä

Kyselyssä kysyttiin, onko henkilöllä mielestään riittävät taidot työn etsintään netissä. 37 henkilöä kertoi omaavansa riittävät taidot. Kuuden henkilön mielestä omat taidot eivät olleet riittävät. (Kuvio 16)



Kuvio 16. Kyselyn vastaajien kokemukset taidoistaan työn etsintään ja hakemiseen netissä

Vastaajista 18 henkilöä haluaisi oppia lisää toimisto-ohjelmien käytöstä. Myös erilaisten digitaalisten sovellusten ja laitteiden hallintaan haluttiin lisäoppia. (Kuvio 17)



Kuvio 17. Kyselyn vastaajien tarpeita digitaitojen oppimiseen liittyen

Digitaitoihin toivottiin tukea useimmiten lähitukena tai lähikoulutuksena, mutta myös etätuki ja etäkoulutus sai kyselyyn vastaajilta kannatusta. Yksitoista henkilöä ei kokenut tarvitsevana tukea digitaitoihin. (Kuvio 18)

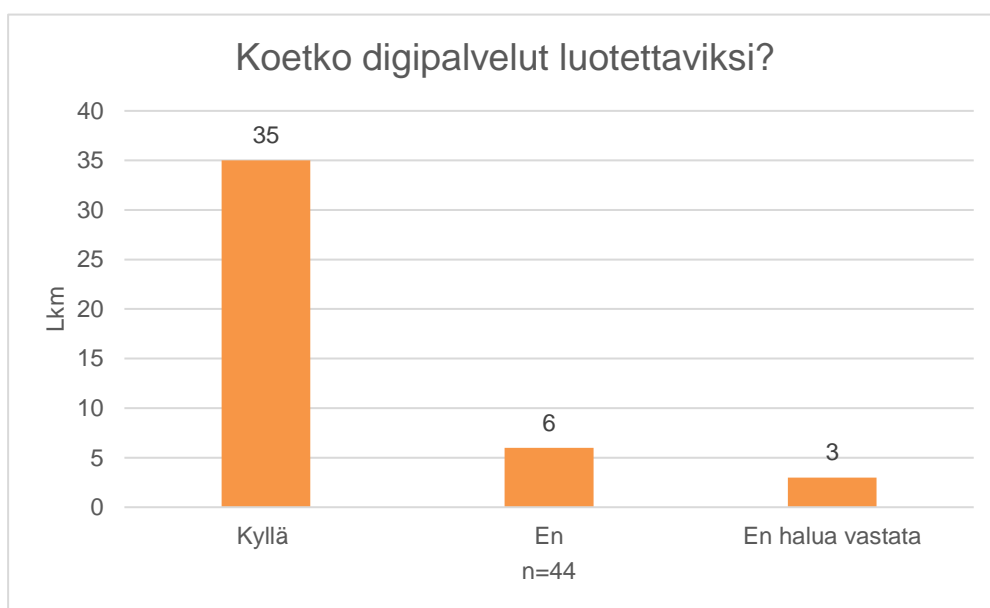


Kuvio 18. Kyselyn vastaajien toiveita tuen muodoista digitaalisten taitojen lisäämiseksi

4.4 Digitaalisten palveluiden käyttökokemukset

Kyselyssä kysyttiin digitaalisten palveluiden (digipalvelut) käyttökokemuksista: digipalveluiden luotettavuudesta, käytettävyydestä ja saavuttavuudesta sekä siitä, onko henkilöllä yhdenvertaiset mahdollisuudet verrattuna muihin ihmisiin käyttää digitaalisia palveluita.

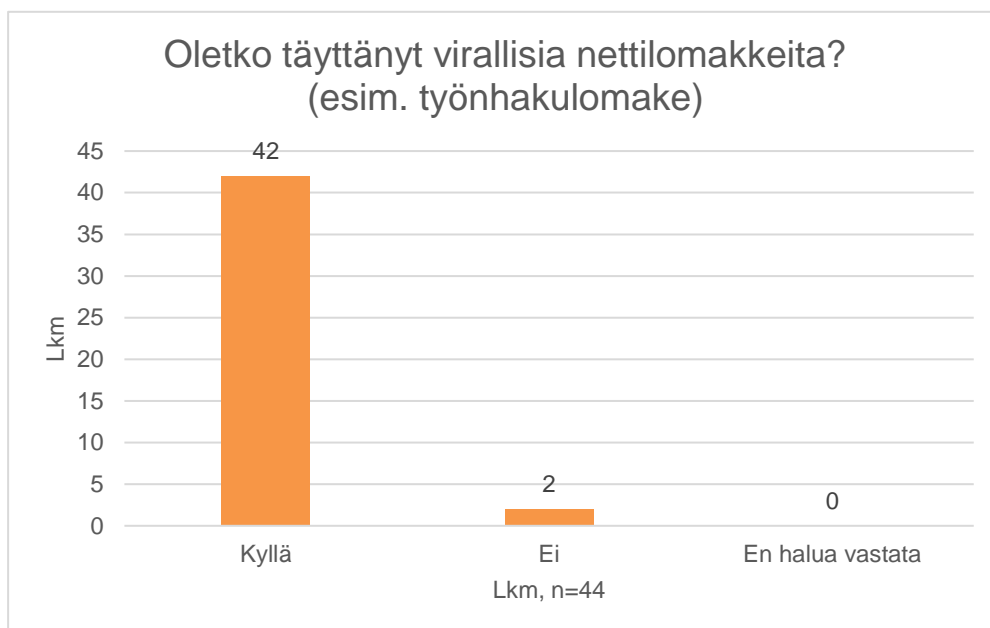
Kyselyyn vastaajista 35 koki digipalvelut luotettaviksi, viisi ei kokenut niitä luotettavaksi ja kolme vastaajaa ei halunnut vastata kysymykseen. (Kuvio 19)



Kuvio 19. Kyselyn vastaajien kokemuksia digipalveluiden luotettavuudesta

Digipalveluiden epäluotettavuuteen liittyen tuli esille, että tietoturvassa on aina parantamisen varaa sekä sovellusten että laitteiden osalta. Aina on mahdollisuus häiriöille ja väärinymmärryksille eri tavalla kuin esim. puhelimessa tai kasvokkain kohtaamisessa. Lisäksi digiin ja esim. internettiin liikaa tai sokeasti luottaminen on tietoturvariski.

Kyselyn vastaajista 42 oli täyttänyt virallisia nettilomakkeita, ja kaksi vastaajaa ei ollut sellaisia täyttänyt. (Kuvio 20)



Kuvio 20. Kyselyn vastaajien nettilomakkeiden täyttökokemukset

Nettilomakkeiden käyttökokemuksista tuli esille seuraavanlaisia haasteita:

- *Epäselvät ja puutteelliset ohjeistukset.*
- *Täyttämisen työläys, etenkin jos ei täytä lomakkeita päivittäin, voi olla hidasta ja turhauttavaa.*
- *Tarkkuus siinä, miten lomakkeille voi ja täytyy kirjoittaa, on ns. pilkuntarkkaa.*
- *Lomakkeiden epäselvyys: aina ei varmuutta siitä, mitä tietoa lomakkeen kohdassa haetaan; lomakkeiden kysymykset joskus hankalia ja hämmentäviä.*
- *Mobiilisti täyttämisen vaikeus tai mahdottomuus, jos ei ole käytössä tietokoneita.*
- *Työnhakulomakkeissa voi joutua täyttämään samoja tietoja eri sivuille.*
- *Voi tuntua ahdistavalta, jos täyttäminen ei tunnu onnistuvan.*

Kyselyssä kysyttiin, minkälaista tukea vastaajat kokevat tarvitsevansa itsenäiseen ja turvalliseen digipalveluiden käyttöön. Esille tulleita tuen tarpeita olivat:

- *Tietoturva-asiat.*
- *Kotiin saatava opastus, esim. vanhasta laitteesta tietojen siirtämiseksi uuteen laitteeseen.*
- *Aloittelijoille helposti löytyviä ohjeita sovellusten, esim. Microsoft Teamsin käyttöön (miten toimii, mitä tapahtuu, kun painaa jostain).*

- *Ymmärryksen lisäämistä (työ)hakemusten tekemiseen.*
- *Tietoa hyvästä turvallisuuspäivityksestä tai- ohjelmasta.*

Lisäksi saavutettavuus tuli esille tärkeänä näkökulmana. Tulevaisuuden digipalveluiden tulisi olla mahdollisimman helposti ymmärrettäviä ja helposti saavutettavia kaikille, huomioiden myös erilaiset erityispiirteet ja vammaiset.

Kyselyssä tiedusteltiin, miten hyvin työllistymistä tukevia digipalveluita oli löytynyt. Vastaajista 17 henkilöä kertoi löytäneensä kaikki tarvitsemansa palvelut. Kaksitoista vastaajaa oli löytänyt palveluita, mutta oli kokenut niiden etsimisen työläänä. Yhdeksän henkilöä oli löytänyt työllistymistä tukevia digipalveluita vaihtelevasti. Jotkin palvelut ovat helpommin löydettävissä kuin toiset. Viisi henkilöä oli tarvinnut työllistymistä tukevien digipalveluiden löytämiseen apua, ja kolme henkilöä kertoi, etteivät ole löytäneet tarvitsemiaan digipalveluita. (Kuvio 21)



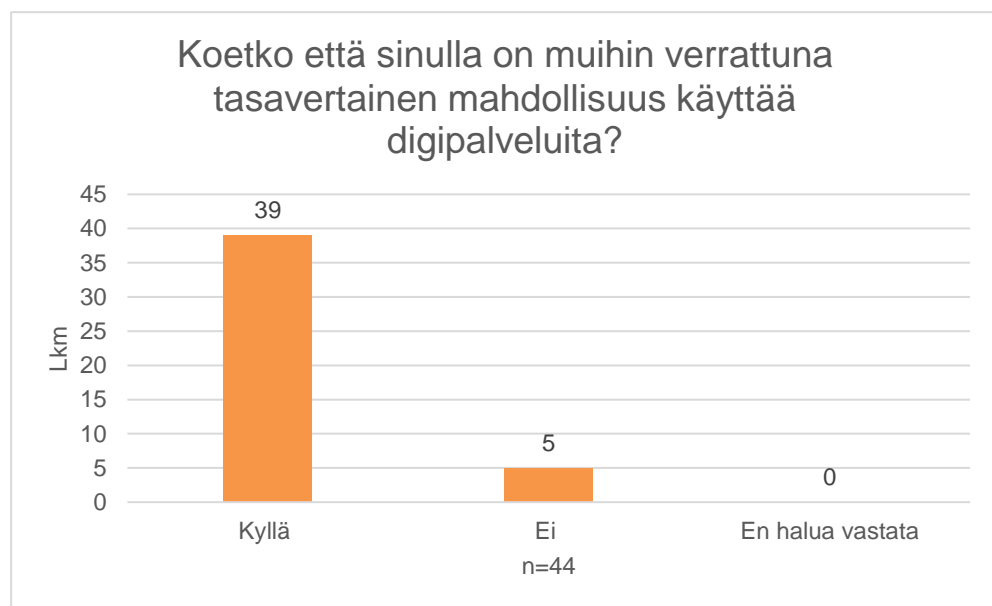
Kuvio 21. Kyselyyn vastaajien kokemuksia digipalveluiden löydettävyydestä

Vastaajilta tiedusteltiin, ovatko työllistymiseen liittyvät digipalvelut heidän mielestään toimivia ja helppokäyttöisiä. Kymmenen vastaajaa 44:stä toi esille digipalveluiden olevan toimivia ja helppokäyttöisiä. Kommentteina tuli esimerkiksi, että: *Olen löytänyt tarvitsemani (palvelut); tarvittavat digipalvelut ovat helposti löydettävissä ja niiden käyttäminen on erittäin helppoa; digipalvelut ovat selkeitä ja helppokäyttöisiä; avointen työpaikkailmoitusten löytäminen on suhteellisen helppoa; työllisyyspalvelut ovat olleet suht helposti käytettävissä; Mol.fi on helppo käyttää.*

Työllistymiseen liittyvien digipalveluiden toimivuuteen liittyvinä haasteina tuli esille seuraavanlaisia ajatuksia:

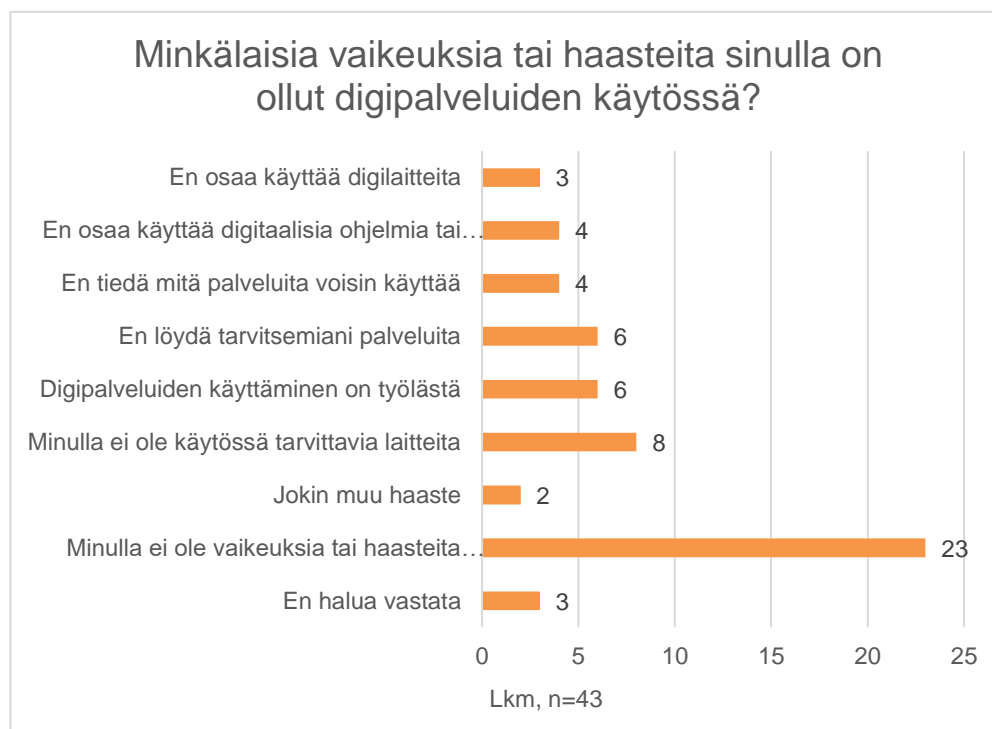
- *Luotettavuus ja tietoturva mietityttävät.*
- *Työnhakuilmoitukset ovat epäselkeitä ja työpaikan etsiminen vaikeaa.*
- *Mobiilikäytön hankaluus, jopa mahdottomuus.*
- *Digipalvelut poistavat ihmiskontaktin ainakin haun alkuvaiheesta, mikä voi olla pelottavaa.*
- *CV:n toimittaminen pdf-muotoisena; hakemuslomakkeen täyttäminen vie aikaa; lomakkeelle täytyy CV:n lisäksi täyttää työ- ja koulutushistoria erikseen päivämäärineen, ei välttämättä mahdollisuutta kopioida ja liittää tietoja kenttiin.*
- *Pahimmillaan (työnhaku)lomakkeet eivät tallenna tietoja automaattisesti täytettäessä, jolloin jokin vahinkonapsautus saattaa tyhjentää lomakkeen ja täytyy aloittaa alusta.*
- *Kankeus ja sekavuus.*
- *Aina ei varmuutta siitä meneekö täytetty ja lähetetty (työnhaku)lomake perille*

Kyselyssä tiedusteltiin myös, onko vastaajilla tasavertainen mahdollisuus digipalveluiden käyttöön. Vastaajista 39 koki mahdollisuutensa digipalveluiden käyttöön tasavertaisiksi ja viisi henkilöä ei kokenut tasavertaisuutta. (Kuvio 22)



Kuvio 22. Kyselyn vastaajien kokemukset tasavertaisesta mahdollisuudesta käyttää digipalveluita

Kysyttäessä mahdollisista digipalveluiden vaikeuksista ja haasteista, vastaajista 23 henkilöä eli noin puolet kertoi, ettei heillä ole ollut vaikeuksia tai haasteita niiden käytössä. Kolme henkilöä ei halunnut vastata kysymykseen, ja yhteensä 33 henkilöllä oli jonkinlaisia haasteita digipalveluiden käytössä. Haasteet johtuivat esimerkiksi siitä, että tarvittavia laitteita ei ollut käytössä, palveluita ei löytynyt tai käyttö tuntui työläältä. Noin 10 henkilöllä oli haasteita käyttää digipalveluita puutteellisten digitaitojen takia tai sen takia, ettei ollut tietoa käytettävissä olevista palveluista. (Kuvio 23)



Kuvio 23. Kyselyn vastaajien vaikeuksia ja haasteita digipalveluiden käytössä

4.5 Miten työllistymistä tukevia digipalveluita tulisi parantaa?

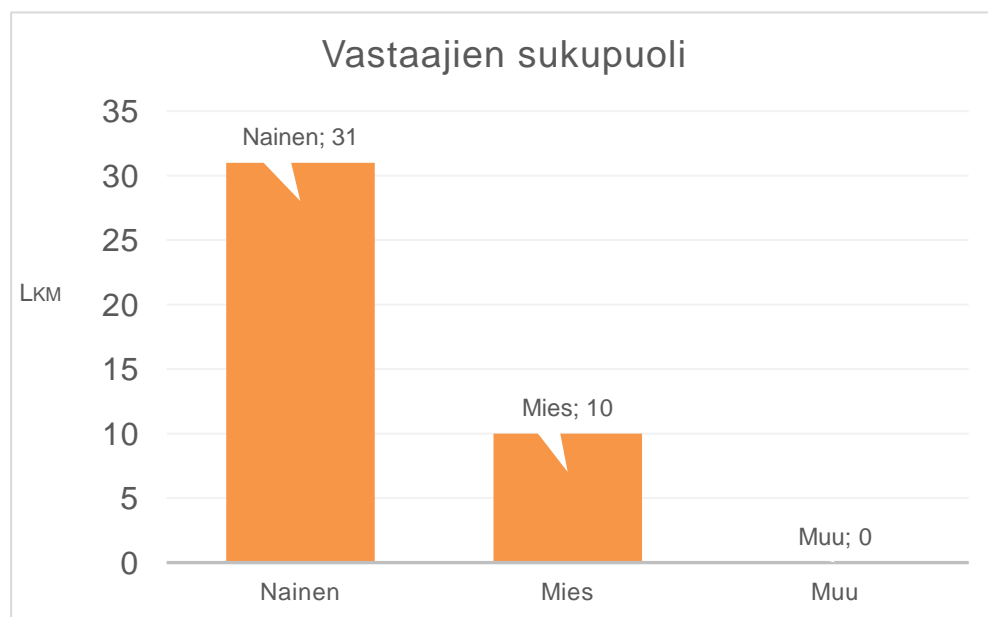
Lopuksi vastaajia pyydettiin kertomaan ideoita työllistymistä edistävien digipalveluiden kehittämiseksi. Tässä on koottuna saatuja vastauksia:

- *Työnhakemiseen tulisi saada/olla saatavilla tuettua toimintaa tarvitseville ("kuntouttava työnhaku").*
- *Kotiin, kiertävänä digiapuna, taikka jossain asiointipaikassa tulisi saada apua laitteiden käyttöönottoon.*
- *Digipalveluiden tulisi olla helposti saavutettavia, ymmärrettäviä ja selkeitä kaikille, iästä ja mahdollisista haasteista (esim. vammaiset, maahanmuuttajat, nepsy-piirteiset) huolimatta; Ei saisi käyttää palveluiden kehittäjien asiantuntija-kieltä tai viranomaisten "kapulakieltä".*

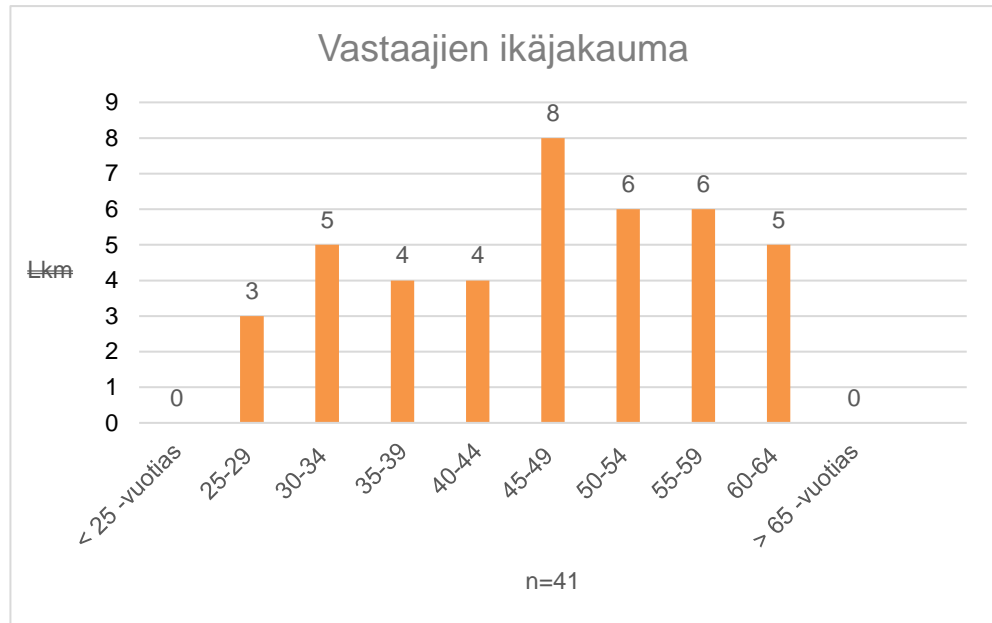
- Hyvä ja informatiivinen, selkeä ja yksiselitteinen käyttöliittymä olisi tarpeen.
- Joskus lomakkeissa on kysymyksiä, joihin vastaaminen vaatii käyttäjältä etukäteen tietoa. Lomakkeissa olisi hyvä olla enemmän "lisäinfoa" nappeja, tai linkkejä, joista saa lisää tietoa. Nykyisellään sellaisia on melko harvassa.
- Joko lomake tai CV ei molempia (työnhaussa).

5 Työllistymistä edistävien järjestöjen työntekijöiden kyselyn tuloksia

Työllistymistä edistävien järjestöjen työntekijöiden "Digiosaaminen työllisyyttä edistävissä työssä" -kyselyyn vastasi yhteensä 41 henkilöä, joista naisia 31 ja miehiä 10. Muunsukupuolisia vastaajia kysely ei tavoittanut. (Kuvio 24)



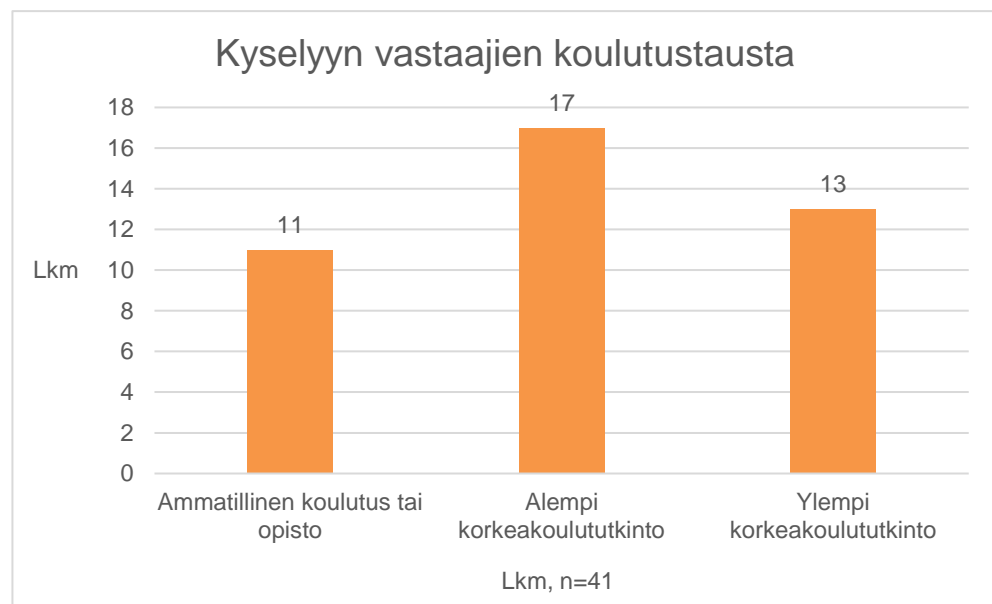
Kuvio 24. Kyselyyn vastaajien sukupuolijakauma



Kuvio 25. Kyselyn vastaajien ikäjakauma

Kyselyyn vastaajien ikä jakautui hyvin tasaisesti eri ikäryhmiin. Eniten vastaajia (8) oli ikäryhmässä 45-49 -vuotiaat ja vähiten (3) ikäryhmässä 25-29 -vuotiaat. (Kuvio 25)

Vastaajista 13:lla oli ylempi korkeakoulututkinto, 17:llä alempi korkeakoulututkinto ja 11:llä ammatillinen tai opistotasoinen koulutus (Kuvio 26).

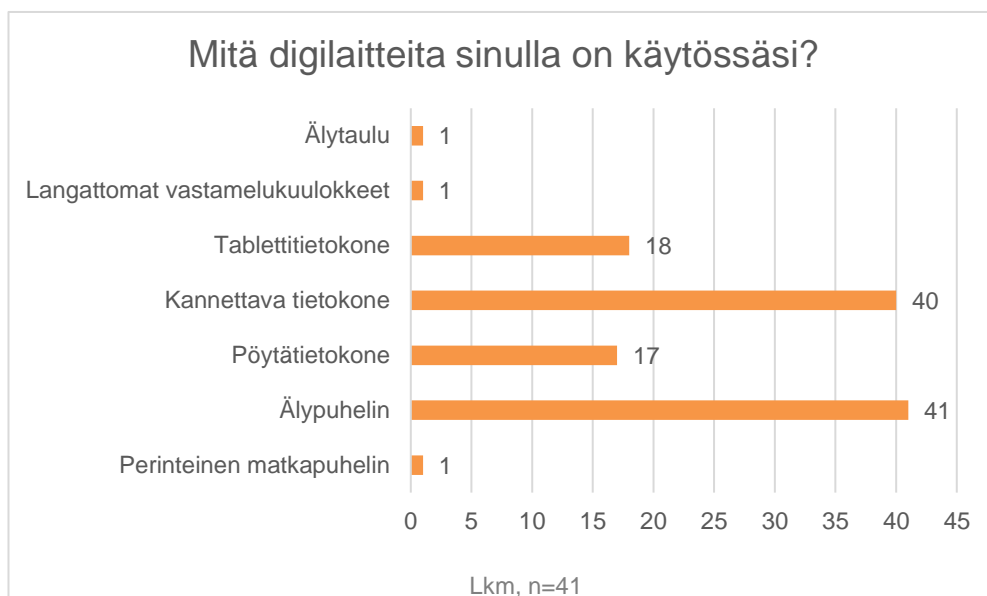


Kuvio 26. Kyselyn vastaajien koulutustausta

Muina taustatietoina voidaan mainita, että vastaajista 39:llä äidinkieli oli suomi ja kahdella ruotsi. Kolmekymmentäyksi henkilöä oli toistaiseksi voimassa olevassa työsuhteessa ja 10 henkilöä määräaikaisessa työsuhteessa.

5.1 Käytössä olevat digilaitteet, ohjelmat ja sovellukset

Järjestöjen työntekijöiltä kysyttiin, mitä digilaitteita heillä on käytössään työllistymistä edistävässä työssä. Vastaajista 41:llä oli käytössään älypuhelin, 40:llä kannettava tietokone, 18:lla tablettitietokone, seitsemällä pöytätietokone, yhdellä perinteinen matkapuhelin ja kahdella jokin muu. Kyselyyn vastaajista suurella osalla oli siis käytössään useampi digilaitte. (Kuvio 27)



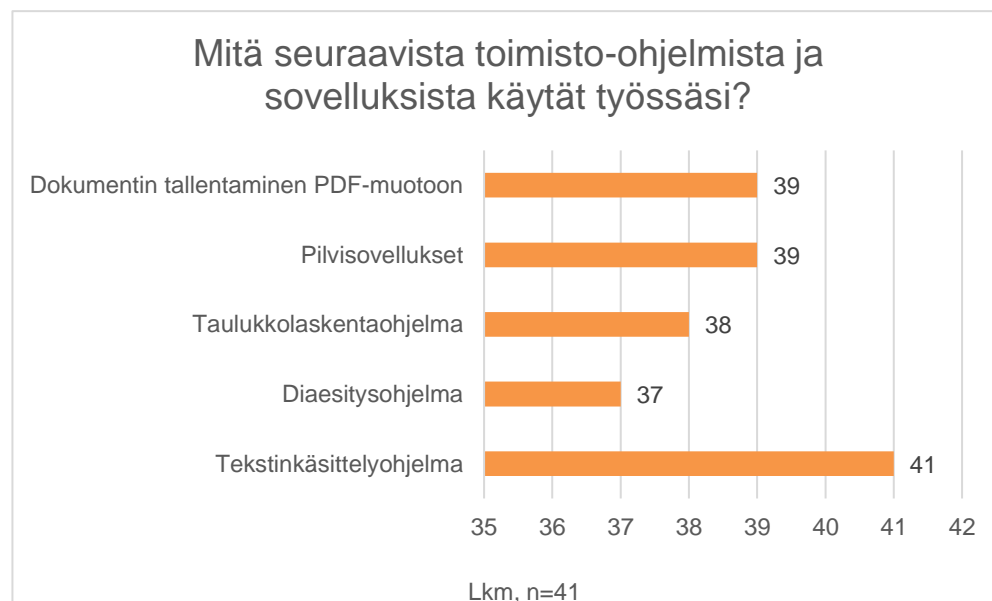
Kuvio 27. Kyselyn vastaajien käytössä olevat digilaitteet

Myös työllisyyttä edistävien järjestöjen työntekijöillä oli yhtenä vastausvaihtoehtona ”En halua vastata”. Kyseistä vaihtoehtoa ei monivalintavastauksissa kuitenkaan valittu, ja sen takia vastausvaihtoehtoa ei ole huomioitu työntekijäkyselyn tulosten raportoinnissa. Vastaajista 39 ilmoitti käytössään olevan kaikki tarvitsemansa digilaitteet. Kaksi ei kokenut käytössään olevan kaikkia tarvitsemiansa digilaitteita (Kuvio 28). Tarkennuksina Eivastauksiin tuli, että kannettavia tietokoneita ei ole tarpeeksi ja että etätyöstä johtuen osa laitteista oli vakituisella työpaikalla.



Kuvio 28. Kyselyn vastaajien kokemukset tarvittavien digilaitteiden käytöstä

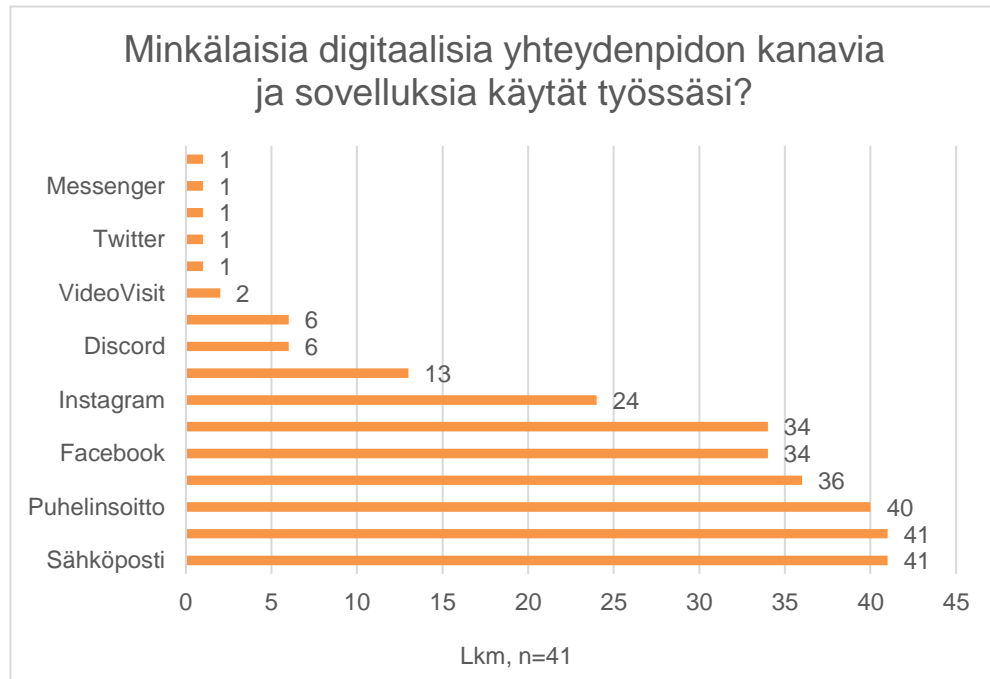
Kyselyssä kysyttiin vastaajien työssään käyttämiä toimisto-ohjelmia ja -sovelluksia. Kaikilla 41 vastaajalla oli käytössään tekstinkäsittelyohjelma. 39 vastaajaa käytti pilvisovelluksia ja dokumentin tallentamista Pdf-muotoon. 38 vastaajaa käytti taulukkolaskentaohjelmaa ja 37 diaesitysohjelmaa. (Kuvio 29)



Kuvio 29. Kyselyn vastaajien työkäytössä olevat toimisto-ohjelmat

Vastaajilta kysyttiin, minkälaisia digitaalisia yhteydenpidon kanavia ja sovelluksia he käyttävät työssään. Kaikki 41 vastaajaa käyttivät työssään yhteydenpitoon sähköpostia ja Microsoft Teamsia. 40 vastaajan yhteydenpidon kanavana toimi puhelinsoitto. 36 vastaajaa ilmoitti käyttävänsä WhatsApp-viestejä ja 34 Facebookia ja Zoomia. 24 vastaajaa

käytti Instagramia. WorkPilots oli käytössä 13:lla vastaajalla. VideoVisit -sovellus oli käytössä vain kahdella vastaajalla. GoogleMeets ja Discord olivat kuudella vastaajalla käytössä. Google Hangouts, Twitter, Signal, Messenger ja TikTok olivat tuntemattomampia välineitä vastaajien keskuudessa, kaikkia näitä ilmoitti käyttävänsä vain yksi käyttäjä. (Kuvio 30)



Kuvio 30. Kyselyn vastaajien työkäytössä olevia digitaalisia yhteydenpidon kanavia ja sovelluksia

5.2 Digitaidot

Kyselyn vastaajia pyydettiin arvioimaan kouluarvosanoin, miten hyvin he kokevat hallitsevansa työkäytössään olevien digilaitteiden käyttöä. Vastaajista 23 arvioi käyttötaitonsa kiitettäväksi, 11 hyväksi, 4 tyydyttäväksi, kaksi erinomaisiksi ja yksi kohtalaiseksi. Välttäviksi tai hylätyiksi ei taitojaan kukaan vastaajista arvioinut. (Kuvio 31)



Kuvio 31. Kyselyn vastaajien kokemukset työkäytössä olevien digilaitteiden hallinnasta

Digilaitteiden käytön haasteina vastaajat toivat esille koulutuksen puutteen ja digilaitteiden päivitykset sekä tietoliikenteen yhteysongelmat. Myös uuteen käyttöjärjestelmään totuttautumisen tarve tuli esille haasteena.

Vastaaja pyydettiin arvioimaan kouluarvosanoin työssä käyttämiensä toimisto-ohjelmien ja -sovellusten käyttötaitojaan. 19 vastaajaa piti osaamistaan kiitettävän arvoisena, 13 hyvänä, kuusi tyydyttävänä, kaksi erinomaisena ja yksi kohtalaisena. Välttäviksi tai hylätyiksi ei taitojaan kukaan vastaajista arvioinut. (Kuvio 32)



Kuvio 32. Kyselyn vastaajien kokemukset työssä käytettävien toimisto-ohjelmien ja -sovellusten hallinnasta

Kyselyssä kysyttiin myös toimisto-ohjelmien ja -sovellusten käytön haasteista. Vastaajat toivat esille koulutuksen ja ohjauksen puutteen, erityisesti uusia ohjelmia- ja sovelluksia käyttöönotettaessa, hankaluuden ymmärtää esim. Sharepointin ja OneDriven käyttöä ja logiikkaa, ohjelmistopäivitysten jälkeen tuttujen toimintojen löytämisen vaikeuden, tiedostojen jakamisen vaikeuden tietosuojatulta työskentelyalustalta ja Excelin käytön ja ominaisuudet. Myös dokumenttien tallennus ja niiden löytäminen tuli esille ongelmallisena. Haasteena tuli esille myös kännykällä taltioidun videotallenteen siirtäminen tietoturvalisesta esim. muistitikulle, niin ettei se tallentuisi pilvipalveluun.

Vastaajat arvioivat kouluarvosanoin myös sitä, miten hyvin he omasta mielestään hallitsivat työssään käyttämänsä digitaaliset yhteydenpidon kanavat ja sovellukset. Kiitettävänä taitojaan piti 19 vastaajaa, hyvinä 12 ja erinomaisina kuusi vastaajaa. Tyydyttävänä taitojansa piti kolme vastaajaa ja kohtalaisina yksi vastaaja. Välttäviä ja hylättyjä arvosanoja vastaajat eivät valinneet. (Kuvio 33)

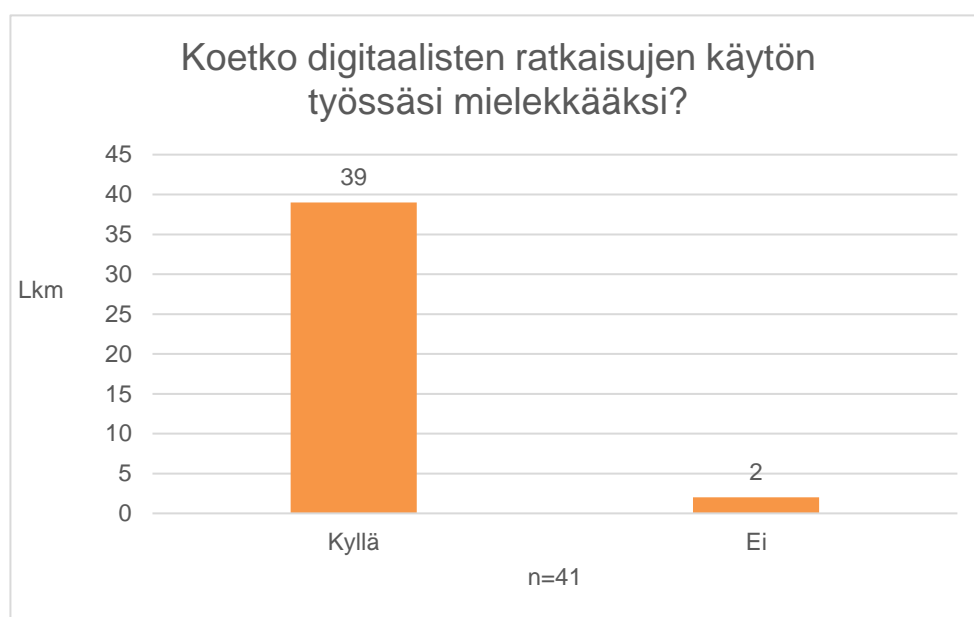


Kuvio 33. Kyselyn vastaajien kokemukset työssä käytettävien digitaalisten yhteydenpidon kanavien ja sovellusten hallinnasta

Digitaalisten yhteydenpidon kanavien ja -sovellusten haasteina vastauksista tuli esille digityöhön liittyvä jatkuva uuden opettelu tarve kanavien ja sovellusten päivittyessä, useiden käytössä olevien kanavien päällekkäisyyden aiheuttaman sekavuuden osallistujien kanssa toimiessa, alustalta toiselle siirtymisen ongelmallisuuden ja osallistujien mukaan pääsemisen vaikeudet esim. Teams-kokoukseen. Haasteena tuli esille Microsoft Teams käyttö ja logiikka ylipäättään, sekä sähköpostin sekavuus, jos tulee viestiketjuja. Haasteina tulivat esille myös organisaation tietoturva-asetukset ja erityisluvut sovellusten käyttöön ottamisessa, sekä tekniset häiriöt.

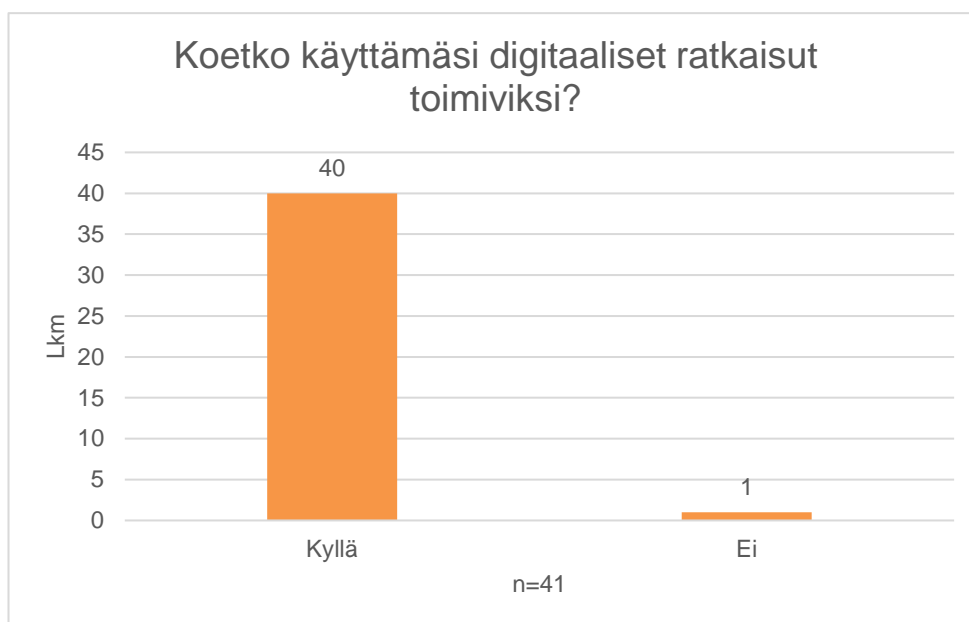
5.3 Digitaalisten ratkaisujen käyttökokemukset

Työllistymistä edistävien järjestöjen työntekijöiden kyselyn vastaajista 39 ilmoitti kokevansa digitaalisten ratkaisujen käytön työssään mielekkääksi. Kaksi vastaajaa ei kokenut mielekkyyttä digitaalisten ratkaisujen käyttämisessä. (Kuvio 34)



Kuvio 34. Kyselyn vastaajien kokemukset digitaalisten ratkaisujen työkäytön mielekkyydestä

Kyselyn vastaajista 40 koki ja yksi vastaaja ei kokenut käyttämänsä digitaaliset ratkaisut toimiviksi. (Kuvio 35)



Kuvio 35. Kyselyn vastaajien kokemukset digitaalisten ratkaisujen toimivuudesta

Kyselyn vastaajista 16/41 kertoi, että heidän on mahdollista käyttää digitaalisia ratkaisuja työssään haluamallaan tavalla. Digitaalisten ratkaisujen käyttömahdollisuuksiin liittyvinä haasteina vastaajat toivat esille tietosuoja-asiat, esim. millaisten alustojen välityksellä asiakkaiden kanssa voi olla yhteydessä tietosuoja huomioiden, sekä nopean viestittelyn esteet (esim. WhatsAppin käyttö). Myös asiakirjojen tallentamisen hankaluus tietosuoja-lakiin liittyen tuli esille haasteena. Vastauksista tuli esille asiakkaiden digitaitojen vaikutus digiratkaisujen käyttöön, jos digitaidot ovat heikot, on tarvetta perehdyttämiselle, johon työntekijällä tulisi olla aikaa. Myös työtiimin jäsenten digitaidot tulivat esille haasteena, kaikilla ne eivät ole riittävät. Kaikki työntekijät eivät myöskään ole motivoituneita käyttämään työssään digiratkaisuja, mikä haastaa yhteistyötä.

Digitaalisten ratkaisujen tarvelähtöinen käyttöönotto tuli esille haastavana tekijänä. Jos palveluiden kokonaisuus ei ole suunniteltu ja selkeä, voi työntekijöille tulla kuormittumista ja toisaalta palvelun/toiminnan yhteneväisyyden vuoksi digitaaliset ratkaisut voivat olla muuta kuin työntekijä itse valitsisi. Lisäksi työllistymistä edistävässä järjestötyössä eivät aina itseä kiinnostavat digitaaliset ratkaisut palvele asiakaskuntaa, eikä työssä sen vuoksi ole niitä järkevä kokeilla ja ottaa käyttöön. Estäväksi tekijäksi asiakastyön etäpaamisia ajatellen voi osoittautua rauhallisten tilojen puute työpaikalla.

Hyötyinä digitaalisten ratkaisujen käyttömahdollisuuksista työssä tuli esille digitaalisten ratkaisujen käytön sujuvuus, helppous ja tiedonkulku, mahdollisuudet käyttää maksuttomia versioita ja kokeilla käyttöä, sekä oma halukkuus oppia ja perehtyä sekä käyttää aiempaa enemmänkin digitaalisia ratkaisuja työssä. Digitaalisten ratkaisujen käytön

mahdollistajana tuli esille työnantajan hankkimat välineet. Ja etätyöaika on mahdollistunut ja myös vaatinut digitaalisten ratkaisujen opettelua ja käyttöä - on ollut aika oppia ja perehtyä.

5.4 Digituen tarpeita

Työllistymistä edistävien järjestöjen työntekijöiden kyselyssä kysyttiin, minkälaista tukea vastaajat kokevat tarvitsevänsä digitaalisten ratkaisujen käyttämiseksi työssään. Esille tuli koulutuksen tarve ja uusia ratkaisuja käyttöönotettaessa perehdytyksen tarve, sekä ajan tarve uusiin laitteisiin ja ohjelmiin tutustumiseksi. Vastauksista tuli myös esille ajatus Web-tutoriaalien tarpeesta, niihin voisi tarttua ongelmatilanteissa. Henkilökohtaisen tuen saaminen taitavammalta yhteisön jäseneltä tai ylipäätään henkilökohtaisen ohjauksen saaminen tarvittaessa tuli myös kyselyssä esille. Vastauksena tuli myös somen sekä Office-ohjelmien kertaus/opettelu ja se, että "digivinkit" yksinkertaisempaan ja nopeampaan ohjelmien ja sovellusten käyttöön ovat tervetulleita.

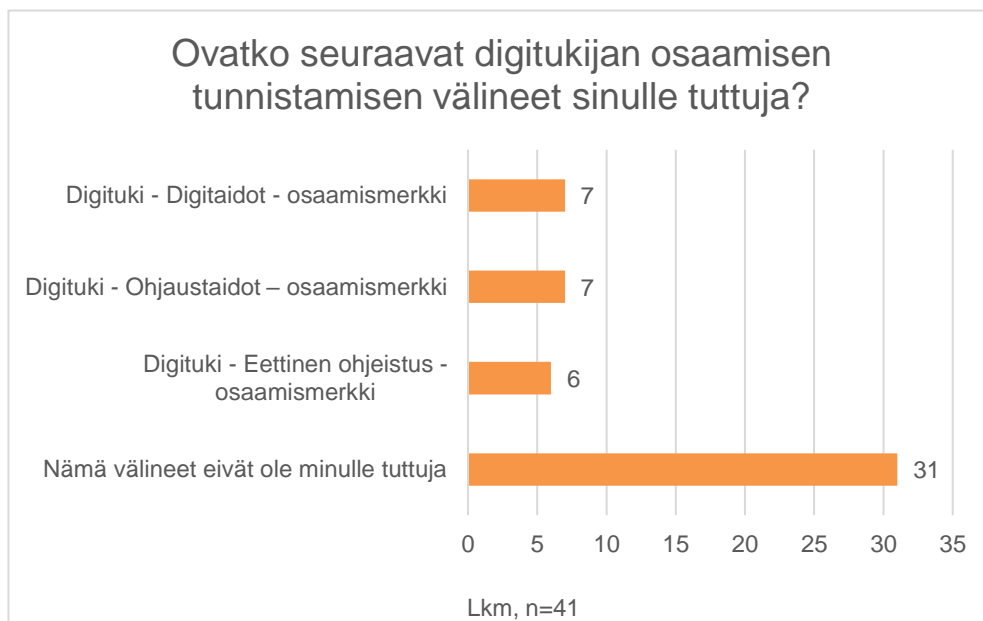
Lisäksi vastauksista tuli esille tarve digivalmennustaitojen kehittämiseen, koska kohde-ryhmä (asiakkaat/jäsenet) on heterogeeninen ja osalla osallistujista on puutteellisia digivälineiden käyttötaitoja. Tämä kuluttaa aikaa, jota ei työn suorittamiseksi ole huomioitu. Myös strategista johtamista ja käytäntöjen selkeyttämistä toivottiin työnantajalta, sekä mahdollisuutta tehdä asioita (työssä) monipuolisemmin, tietoturva huomioiden.

Kyselyssä kysyttiin, minkälaisessa muodossa vastaajat haluaisivat saada tukea digitaalisten ratkaisujen käyttämiseksi. Vastaukset hajaantuivat hyvin tasaisesti lähituen, lähikoulutuksen, etätuen ja etäkoulutuksen välillä. (Kuvio 36)



Kuvio 36. Kyselyn vastaajien toiveita digitaalisten ratkaisujen käytön tuen muodoista

Kyselyn kautta oltiin myös kiinnostuneita kuulemaan, ovatko Digi- ja väestötietoviraston (n.d.) digituen osaamismerkki digitukijan osaamisen tunnistamisen välineinä vastaajille tuttuja. Vastaajista 31 ilmoitti, etteivät digiosaamismerkki ole heille tuttuja. Digitaidot- ja Ohjaustaidot -osaamismerkki ovat tuttuja seitsemälle vastaajalle, Eettinen ohjeistus -osaamismerkki kuudelle vastaajalle. (Kuvio 37) Digituen osaamismerkeistä löytyy tietoa [Digi- ja väestötietoviraston internetsivuilta](#).



Kuvio 37. Kyselyn vastaajien Digitukijan osaamisen tunnistamisen välineiden tuntemus

5.5 Miten digitaalisia ratkaisuja tulisi kehittää työllistymistä edistävässä työssä?

Työllistymistä edistävien järjestöjen työntekijöiden kyselyssä kysyttiin, miten digitaalisia ratkaisuja tulisi kehittää työllistymistä edistävässä työssä. Tässä on koottuna saatuja vastauksia:

- *Henkilökohtaisen tuen saatavuus tulisi järjestää ja turvata jollakin tavalla.*
- *Tulisi järjestää tutustumista erilaisiin alustoihin.*
- *Digitukea tulisi saada etäyhteyksin.*
- *Kehittäessä tulisi innovoida rohkeasti uutta ja kokeilla.*
- *Kehittämisen tulisi tapahtua yhteistyössä eri toimijoiden kesken (asiakas, järjestö, viranomainen); ratkaisuja kannattaa rakentaa niiden käyttäjien kanssa, sekä asiakkaita että työntekijöitä osallistaen; tulisi muistaa aina tasa-arvo ja yhdenvertaisuus, eli kehittäminen aina yhdessä kohderyhmän kanssa.*

- *Järjestelmät tulisi luoda helposti lähestyttäväksi ja saavutettaviksi, käyttäjäystävällisiksi ja loogisiksi käyttää; yksinkertaistaminen ja saavutettavuus tärkeää; saavutettavuuteen on kiinnitettävä huomiota ratkaisuja kehitettäessä; helppokäyttöisyys pitäisi huomioida usealla eri alustalle mobiili vs. tietokone.*
- *Toiveena olisi, että säätiön asiakkailla olisi mahdollisuus saada säätiöltä digitu-kea/koulutusta järjestön toimintaan osallistumiseksi /palveluiden käyttämiseksi; henkilökohtaisen tuen saaminen ajanvarauksella.*
- *Lähtötoiminta ei saisi jäädä varjoon, olisi hyvä löytää hybridimalleja enemmän ja mahdollisuuksia heillekin, joilla ei ole käytössä laitteita.*
- *Eri tyyppisten sovellusten kehittäminen ja käyttöönotto työhönvalmennuksen etä-palveluissa.*
- *Nopeaan viestittelyyn liittyviä palveluja.*
- *Olisi hyödyllistä, jos olisi olemassa yksinkertaisempia ohjelmistoja myös heille, jotka eivät ole tottuneet tai ei ole osaamista käyttää erilaisia digiratkaisuja.*
- *Ohjelmistojen pitkäikäisyys sekä yhteensopivuus huomioitavia asioita.*
- *Tiedon hallinta tiimityön näkökulmasta, tietoa esim. tiedostojen jakamisesta ja järjestämisestä tietojen löytämiseksi helposti.*

5.6 Digitaalisten ratkaisujen käytön hyötyjä ja mahdollisuuksia asiakas-osallisuuden näkökulmasta

Työllistymistä edistävien järjestöjen työntekijöiden kyselyssä kysyttiin digitaalisten ratkaisujen käyttöön liittyviä hyötyjä ja mahdollisuuksia asiakkaiden ja jäsenten osallisuuden näkökulmasta. Tässä on koottuna saatuja vastauksia:

- *Etämahdollisuus madaltaa kynnystä osallistua toimintaan.*
- *Monipuolisempi ja mielekkäämpi osallistumisen mahdollisuus ja palveluiden saavutettavuus, jos digipalveluita tarjolla ja digitaidot riittävät (esim. pitkät välimatkat, hankaloittava sairaus tai vamma).*
- *Asiakkaiden toimintaan osallistumisen mahdollistuminen sosiaalisten tilanteiden pelosta huolimatta.*
- *Kannustaa osallistumaan myös muihin kuin oman järjestön palveluihin – verkostojen laajeneminen.*
- *Digiuskallus antaa parempia mahdollisuuksia osallistua koulutuksiin ja työllistyä sekä osallistua yhteiskuntaan.*
- *Uuden oppimisen mahdollisuus.*

- *Digiratkaisujen käytön hyöty työelämätaitojen sekä työelämässä tarvittavien digitaalisten taitojen lisääntymisenä.*
- *Tiedonkulun nopeutuminen.*
- *Mahdollisuus löytää palveluita ja koulutuksia oman työllistymisen tueksi.*
- *Osallisuuden kokemusten mahdollistuminen digitaalisia taitoja opettelemalla ja hyödyntämällä.*
- *Digituon tarpeessa olevien mahdollisuuksien paraneminen omassa elämässään digituon avulla, mahdollisesti räätälöidyn digituon avulla.*
- *Uusien laitteiden ja ohjelmien käytön opettelu ja uskalluksen lisääntymisen kautta voi asiakkaille avautua parempia mahdollisuuksia yhteiskunnalliseen osallisuuteen, kouluttautumiseen ja työllistymiseen.*
- *Mahdollisuudet luoda käyttäjälähtöisiä palveluja ottamalla käyttäjiä mukaan suunnitteluun, erityisesti heitä, joilla on haasteita käyttää digiratkaisuja.*
- *Asiakasyhmän monipuolisemman palvelemisen mahdollisuus.*
- *Mahdollisuus oppia yhdessä asiakkaiden kanssa digitaalisia taitoja, jotka ovat välttämättömyys yhteiskunnassa toimimiseksi.*
- *Digiratkaisujen käyttö houkuttelee toimintaan mukaan diginatiiveja.*
- *Järjestön lainalaitteet (esim. läppärit) ja järjestöltä saatava digituki niiden käyttöön lisäävät asiakkaiden osallisuutta digiyhteyksien kautta.*
- *Järjestön toiminnassa mahdollisuus vertaisoppimiseen ja matala kynnys pyytää tukea digiasioissa.*
- *Saavutettavuuden näkökulmasta digiratkaisuissa voisi olla kieli- ja kulttuuriryhmiä ajatellen kieliversioiden/kääntäjän mahdollisuus.*

5.7 Digitaalisten ratkaisujen käytön haasteita asiakasosallisuuden näkökulmasta

Työllistymistä edistävien järjestöjen työntekijöiden kyselyssä kysyttiin digitaalisten ratkaisujen käyttöön liittyviä haittoja ja haasteita asiakkaiden ja jäsenten osallisuuden näkökulmasta. Tässä on koottuna saatuja vastauksia:

- *Digilaitteiden saatavuus – kaikilla ei ole laitteita, eikä mahdollisuutta niitä hankkia.*
- *Asiakkaiden/jäsenten digitaalisten taitojen puute, heikot perustaidot estävät digiratkaisujen hyödyntämisen. Voi olla pelkoa käyttää digitaalisia laitteita, koska pelottaa, että jotain menee rikki. Eriarvoistuminen, jos jäsen ei pysty taitojen puutteen vuoksi osallistumaan tai tekemään asioita, joita haluaisi.*
- *Motivaatiohaasteet opetella digilaitteiden ja -palveluiden käyttöä.*

- *Tietoturvallisuuden puute sekä siihen liittyvä ohjauksen ja opettamisen tarve; tietoturvan heikentyminen, jos käyttäjällä ei ole riittäviä taitoja digitaalisten ratkaisujen käyttöön; pelko käyttää digitaalisia laitteita tietoturvasyistä; hyväksikäytön riski, jos ei ole taitoja tunnistaa riskejä ja uhkia, etenkin jos internetin mahdollisuudet eivät ole ennalta tuttuja.*
- *Kotiin jäämisen riski, jos laitteita ja/tai taitoja ei ole ja toiminta siirtyy verkkoon.*
- *Syrjäytymisen ja yksinäisyyden uhka, jos asiointi muuttuu digitaaliseksi, eikä tapahdu henkilökohtaisia kohtaamisia.*
- *Laitteiden välityksellä toteutuvat kohtaamiset eivät pidemmällä aikavälillä korvaa kasvokkain toteutuvia kohtaamisia. Verkossa ei voi tarjota asiakkaille yhtä hyvää mahdollisuutta tutustua kunnolla ja tehdä yhdessä jotain kivaa, kuin fyysisesti läsnä ollessa. Monella nämä ovat keskeisiä syitä osallistua toimintaan.*
- *Väärinymmärretyksi tulemisen uhka, jos tietoa välittyy vain digitaalisesti.*
- *Digiratkaisujen ulkopuolelle jääminen ja syrjäytyminen, jos ei ole käytössä tarvittavia laitteita, ja etenkin jos käytön alkuvaiheessa ei ole saatavilla tukea opeteluun ja pulmatilanteisiin.*
- *Riski asiakkaan/jäsenen eristäytymisestä, jos digitaalisesti toimiminen ja digituki ei ole oikea-aikaista.*
- *Digiratkaisujen ei pitäisi olla ainoita vaihtoehtoja. Kaikki eivät halua toimia ainoastaan verkon välityksellä, vaikka siihen pystyisivätkin.*
- *Laitteiden ja yhteyksien toimimattomuus ja vaikeakäyttöisyys.*
- *Alustojen ja ohjelmien vaikeakäyttöisyys ja vaikea hahmotettavuus, epäselvä kieli/englannin kieli. Jos käyttäjällä hahmottamisen vaikeutta tai luki-vaikeutta, hankaloittaa motivoitumista ja kiinnostusta asioihin.*
- *Jos tiedotus tapahtuu digiratkaisuja käyttäen, ei tärkeä tieto välttämättä saavuta kaikkia.*
- *Kuormittuminen (jatkuvasta) digiläsnäolosta.*
- *Digiriippuvuus.*
- *Osallistujien tukeminen ja auttaminen digiasioissa on haastavaa, koska tuen tarpeet ja osallistumista haittaavat pulmat ovat erilaisia, eikä kaikissa haasteissa ole vaikutusmahdollisuutta. Haasteena voi olla esim. laitteiden käyttö, verkkoyhteys tai heikko osaaminen digipalveluiden käytössä.*
- *Matalan kynnyksen työtehtävien väheneminen monien asioiden automatisoituessa.*

5.8 Ajatuksia digitaalisten ratkaisujen käytöstä järjestötyössä

Työllistymistä edistävien järjestöjen työntekijöiden kyselyssä pyydettiin kertomaan ajatuksia digitaalisten ratkaisujen käytöstä työllistymistä tukevassa työssä: ”Mitä muuta haluaisit sanoa digitaalisten ratkaisujen käytöstä työssäsi?”. Tässä on koottuna saatuja vastauksia:

- *Toiveena asiakkaille helppokäyttöiset ja saavutettavat, osallisuutta vahvistavat digiratkaisut.*
- *Toiveena digiratkaisut, jotka helpottavat työntekijänä asioiden edistämistä.*
- *Tarve laitteiden ja koulutuksen lisäämiselle digitaalisen työn lisääntyessä.*
- *Digiratkaisuja tulisi osata käyttää monipuolisesti sekä neuvoa ja ohjata toimintaan osallistuvia. Toisaalta ei pitäisi pitää itsestään selvänä, että kaikki täytyisi osata.*
- *Digiratkaisut mahdollistavat asiakkaiden/jäsenten neuvonnan, osallistamisen ja auttamisen uusilla ja erilaisilla tavoilla.*
- *Digitaalisuus on hyvä lisätyökalu, joka mahdollistaa asiakkaiden/jäsenten auttamista, neuvomista, osallistamista ja ohjaamista uusin ja erilaisin tavoin.*
- *On kiinnostavaa kokeilla asioita ja nähdä tuloksia tulevaisuudessa.*
- *Viime vuosina on tehty melkoinen digiloikka (järjestötyössä).*
- *Digiratkaisujen käyttö on enemmän mahdollisuus kuin uhka.*

6 Tulosten yhteenvetoa

Kyselytutkimuksessa kertyi hankkeen kannalta tietoa kohderyhmien digiosallisuuden kokemuksista, käytössä olevista digilaitteista, digivalmiuksista ja -taidoista, sekä digipalveluiden ja digiratkaisujen käyttökokemuksista. Kyselyiden kautta saatiin myös vastaajilta ajatuksia ja toiveita työllisyyttä tukevien digipalveluiden parantamiseksi sekä digiratkaisujen kehittämiseksi työllistymistä edistävässä työssä. Tässä luvussa nostetaan vielä esille joitakin kyselytutkimuksessa esiintyneitä ajatuksia herättäviä teemoja sekä vertailun niitä Vantaan ja Espoon kaupunkien toteuttamaan kyselytutkimukseen (Vierula ym. 2021) asukkaiden digiasiointitaidoista ja digituen tarpeesta. Kyselytutkimukseen vastasi kummastakin kaupungista 1500 henkilöä, jotka valittiin satunnaisotannalla. Lisäksi tuloksia verrataan Valtiovarainministeriön ja Digi- ja väestötietoviraston valtakunnalliseen digitaitokartoitukseen (2020), johon vastasi noin 14 000 kansalaista. Tulokset eivät ole suoraan vertailukelpoisia, mutta niitä tarkasteltaessa löytyy yhtymäkohtia.

Molemmissa hankkeen kohderyhmissä vastaajista suuri osa arvioi digitaitonsa hyväksi ja kaikki vähintään kohtalaisiksi. Kuitenkin järjestötyöntekijöiden vastauksista tuli esille myös näkökulma, että sekä asiakkaissa että kollegoissa on henkilöitä, joilla ei ole riittäviä digitaitoja, mikä haastaa yhteistyötä. Myös valtakunnallisessa digitaitokartoituksessa tuli esille, että suomalaisten digitaidot ovat suurimmaksi osaksi hyvällä tasolla, mutta huolenaiheena esitettiin huomio siitä, että osalla on osaamattomuutta ja tuen tarpeita. Espoon ja Vantaan asukkaille tehdyssä kyselytutkimuksessa yli puolet työttömistä tai tilapäisesti poissa töistä olevista henkilöistä arvioivat omat digitaitonsa pääosin sellaisiksi, että he pystyvät toimimaan taitoja vaativissa asioissa itsenäisesti.

Järjestötyöntekijöiden kyselyssä tuli esille myös näkökulma digiin motivoitumisen haasteista. Sekä asiakkaissa, jäsenissä, että työllistymistä edistävän työn kollegoissa on vastausten perusteella digiin motivoitumattomia henkilöitä, mikä haastaa yhteistyötä. Vaikkakin kyselytutkimuksen tulosten näkökulmasta kyseessä olisikin vähemmistö, kuvautuu digitalisaation aikana ja sen edetessä erityisenä haasteena tilanne, jossa ei ole kiinnostusta digivälineisiin ja digitaalisten palveluiden käyttöön. Valtakunnallisessa Valtiovarainministeriön ja Digi- ja väestötietoviraston digikartoituksessa (2020) tuli esille laaja joukko vastaajia, jotka eivät olleet kiinnostuneita digistä ja kokivat pärjäävänsä ilman sitä. Moni vastaaja oli myös tuonut esille tuntevansa ihmisiä, jotka eivät ole kiinnostuneita oppimaan digipalveluiden käyttöä. Motivaatiohaasteiden taustalla voi olla asenteita digitalisaatiota kohtaan, mutta myös pelkoa digilaitteita tai osaamattomuuttaan kohtaan. Myös hankkeen kyselytutkimuksessa työllistymistä edistävien järjestöjen työntekijöiden kyselyn vastauksista tuli esille, että digiratkaisujen käyttöä voi haastaa asiakkaan pelko käyttää digilaitteita niiden käyttötaitojen puutteen vuoksi.

Hankkeen kyselytutkimuksessa työllistymistä edistävien järjestöjen työntekijöiden kyselyn vastauksista tuli esille myös näkökulma siitä, että motivaatiohaasteisiin voi liittyä myös tietoturva-asioihin liittyvää osaamattomuutta ja tietämättömyyttä. Heikossa työmarkkina-asemassa olevien kyselyn vastaajista suuri osa koki itse osaavansa huolehtia tietoturvastaan hyvin. Osa ei kuitenkaan ollut varma siitä, osaako huolehtia tietoturvastaan tarvittavalla tavalla. Lisäksi vastauksista tuli esille digipalveluiden luotettavuuteen liittyen kommentti siitä, että tietoturvassa on aina parantamisen varaa. Järjestöjen työntekijät toivat osaltaan esille huolta siitä, että kaikilla asiakkailla ja jäsenillä ei ole tarvittavaa tietoturvaosaamista ja esimerkiksi netissä toimimiseen liittyy haavoittuvuutta ja riskejä. Lisäksi järjestöjen työntekijöiden vastauksista tuli esille omaan työhön liittyvät tietosuoja-asiat. Yhteydenpito asiakkaiden kanssa, sekä asiakastietojen käsittely ja säilyttäminen edellyttävät vahvaa tietosuojaa, mikä voi hankaloittaa ja hidastaa asioita, jopa

estää digiratkaisujen käyttöä asiakastyössä, kuten nopeaa viestittelyä WhatsApp -soveluksen välityksellä. Valtiovarainministeriön ja Digi- ja väestötietoviraston (2020) toteuttamassa digitaitokartoituksen tulosten mukaan etenkin uusien (digi)palveluiden käyttöönotossa ihmiset kaipaavat tietoa ja tarvitsevat lisää digitaitoja tietoturvaan liittyen.

Hankkeen kyselyssä heikossa työmarkkina-asemassa olevista henkilöistä neljäsosa ilmoitti, ettei heillä ole käytössään kaikkia tarvitsemiaan digilaitteita taloudellisen tilanteen heikkouden tai muun syyn vuoksi. Työllistymistä edistävästä järjestöjen työntekijöistä valtaosalla oli käytössään tarvitsemansa laitteet. Kaksi vastaajaa toi kuitenkin esille, että kaikkia tarvittavia laitteita ei käytössä ole, johtuen joko siitä, ettei laitteita ole tarpeeksi, tai että laitteet ovat työpaikalla ja työntekijä etätöissä. Valtiovarainministeriön ja Digi- ja väestötietoviraston digitaitokartoituksessa (2020) tuotiin esille huomio siitä, että jos ei ole käytössä omaa laitetta, eikä varaa sellaista hankkia, ei ole myöskään mahdollisuutta kehittää (digi)taitoja.

Hankkeen kyselytutkimuksessa tuli esille näkökulma, etteivät lähikohtaamiset saisi jäädä digin varjoon. Digitalisaatiossa olisi hyvä huomioida hybriditoteutukset ja huomioida henkilöt, joilla ei ole käytössään laitteita. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (2022) on tuonut palveluiden digitalisoinnista esille huomion, että ”palvelut eivät saisi olla saatavilla ainoastaan digitaalisesti, koska ne eivät tavoita kaikkia”. Palveluita tarvitaan digitaalisesti tarjottavien lisäksi edelleen lähipalveluina ja olisikin tärkeä miettiä, voisiko niitä tarjota digitaalisesti, hybridinä sekä kasvokkain. Sekä tässä tutkimuksessa että Espoon ja Vantaan asukkaille tehdyn kyselytutkimuksen tulosten mukaan ihmisten toiveet digikoulutuksen ja -tuen saamiselle ovat moninaisia. Tarvetta on sekä lähi- että etätuelle ja -koulutukselle. Espoon ja Vantaan asukkaille tehdystä tutkimuksesta kasvokkaista digitukea toivottavia löytyi erityisesti eläkeläisistä sekä pitkäaikaistyöttömistä. Pitkäaikaistyöttömät toivoivat lähitukea useimmiten palveluntarjoajalta (esim. Kela, TE-toimisto tai muu viranomainen) (80 % pitkäaikaistyöttömistä henkilöistä) tai kaupungin työntekijältä esim. asiointipisteessä, asukastilassa tai kirjastossa (46 % pitkäaikaistyöttömistä henkilöistä). (Vierula ym. 2021.)

7 Tulosten luotettavuuden arviointi

Hankkeen kyselytutkimuksen kyselyt toimivat kohderyhmien digiosallisuuden, digiosaimisen ja digimahdollisuuksien nykytilanteen kartoittajina ja yhtenä digituen tarpeiden määrittelyn keinona hankkeen kehittämistyötä ajatellen. Kehittämistyön näkökulmasta kyselytutkimuksen tuloksista on hyötyä asiakas-/käyttäjäprofiilien muodostamisessa,

sekä uuden toimintamallin/palvelun yhteiskehittelyn suunnittelemisessa. Vaikka kyselyiden otos ei ollut laaja, siitä tulee kuitenkin näkyviin yhtäläisyyksiä valtakunnallisella tasolla toteutettuun digikartoitukseen sekä digitalisaatioon liittyvään kehittämistyöhön ja keskusteluun.

Kyselyistä saatujen palautteiden mukaan heikossa työmarkkina-asetuksessa olevien vastaajien mielestä kyselyn kysymykset olivat pääasiassa selkeitä ja helposti ymmärrettäviä. (Kuvio 38)



Kuvio 38. Heikossa työmarkkina-asetuksessa olevien kyselyn palautetta

Samoin työllistymistä edistävien järjestöjen työntekijöistä kaikki vastasivat, että vastaaminen oli helppoa tai onnistui ilman suurempia haasteita. (Kuvio 39)



Kuvio 39. Työllistymistä edistävien järjestöjen työntekijöiden palautetta kyselystä

Työntekijöiden kyselyn avoimessa palautteessa mainittiin, että avoimiin kysymyksiin oli vaikea vastata, jos ei tee asiakastyötä. Vastausvaihtoon ”En halua vastata” huomioiminen kyselyssä koettiin hyvänä asiana.

Heikossa työmarkkina-asemassa olevista henkilöistä tavoitettiin kyselyn toteutuksen ensimmäisessä vaiheessa todennäköisesti niitä henkilöitä, joilla on riittävät digitaidot e-lomakekyselyyn vastaamiseen. Sen vuoksi täydennyskysely tehtiin paperilomakkeilla työllistymistä edistävien järjestöjen tiloissa, jolloin vastaajan digitaidoilla ei ollut merkitystä. Näin kyselyllä tavoitettiin myös niitä henkilöitä, jotka kokevat omat digitaitonsa puutteelliseksi ja tarvitsevat digitukea.

8 Lopuksi

Hankkeessa tehtiin tiedonkeruuta asiakasymmärryksen muodostumiseksi ja vahvistumiseksi kevään 2022 aikana kyselytutkimuksen lisäksi hankkeen yhteiskehittelytyöpajojen yhteydessä, joihin osallistui sekä järjestötyöntekijöitä että heikossa työmarkkina-asemassa olevia henkilöitä. Lisäksi asiakasymmärrys lisääntyi verkostoitumalla muihin saman teemaisiin hankkeisiin. Kyselytutkimuksella hankkeessa saatiin yhtenä tiedonkeruutapana kerättyä tietoa kohderyhmien digiosallisuudesta ja toiveista digiosallisuuden vahvistamiseksi, sekä digiosallisuutta vahvistavan toimintamallin kehittämiseksi.

Digiosallisuus työllisyyden edistämisessä -hankkeessa on tiedostettu digiosallisuuden sisältävän digitaidot, resurssit, eli laitteiden käyttömahdollisuudet, saatavilla olevan digituen, sekä digipalveluiden ja digiratkaisujen käytettävyyden ja saavutettavuuden. Digitaalisiin liittyvät yksilölliset omaksumisen ja oppimisen mahdollisuudet ja kiinnostus. Kaikilla ei ole mahdollisuutta hankkia digilaitteita omaksi, mutta suomalaisessa yhteiskunnassa laitteiden käyttömahdollisuuksia tarjoutuu esimerkiksi työllistymistä edistävien järjestöjen, TE-palveluiden ja kirjastojen kautta.

Digituen tarpeet näyttäytyvät yksilöllisinä, ja niiden tarkastelu vaatii vielä hankkeen toimenpiteiden näkökulmasta tarkempaa jäsentelyä. Digituen tarpeisiin vastaaminen on tärkeää ja erityisesti hankkeen kohderyhmien kannalta työllistymistä edistävässä tarkoituksessa. Hankkeessa pyritään kohderyhmät mukaan ottamalla ja yhteiskehittelyn kautta luomaan uutta toimintamallia heikossa työmarkkina-asemassa olevien henkilöiden digiosallisuuden edistämiseksi, sekä heidän työllistymistään edistävien järjestöjen työn tueksi työllistymistä edistävästä näkökulmasta.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) (2021) on julkaissut Sokra-koordinaatiohankkeen ja Sininauhaliiton kanssa yhteistyössä koostamansa ammattilaisille suunnatun Digiosallisuuden edistäminen - tietopaketti heikoimmassa asemassa olevien digitaalisen osallisuuden tukemiseksi. Tietopaketti työstämisen myötä on tuotu hyvin esille ajatus siitä, miten ainoastaan digitaidot eivät riitä digiosallisuuden saavuttamiseen, vaan digiympäristöjä ja -palveluja tulisi suunnitella saavutettaviksi ja turvallisiksi niin, että mahdollisimman vähän jäisi käyttäjän taitojen varaan. Digiympäristöjen tutkiminen ja kehittäminen ovatkin tärkeitä (digi)osallisuuden toteutumiseksi.

Erityisesti heikommassa työmarkkina-asemassa olevien henkilöiden digiosallisuus näyttyi tässä kyselytutkimuksessa moninaisena. Nykyisissä digituen muodoissa on havaittu, että yksi tukimuoto vastaa yleensä vain johonkin tiettyyn tarpeeseen, ja tuen tarpeet voivat olla kuitenkin hyvin erilaisia, tai niitä voi olla useita (Lehtonen ym. 2021). Hankkeen tavoitteiden kannalta oleellista onkin määrittellä, mihin asioihin kehitettävä digiosallisuutta edistävä toimintamalli painottuu ja minkälaisiin tuen tarpeisiin juuri sen avulla on mahdollista vastata.

Lähteet

Digi- ja väestötietovirasto, 2020. Yritysten ja yhteisöjen digiosaaminen. Digituen tarve vuonna 2020. Hakupäivä 19.5.2022. <https://dvv.fi/documents/16079645/20502009/Yritysten+ja+yhteis%C3%B6jen+digiosaaminen+2020+verkkoon+fin.pdf/db23e8fc-76cd-378e-b4fc-13e5254a3fd8?t=1607062070840>

Digi- ja väestötietovirasto, n.d. Suorita ja hae Digitukija -osaamismerkki. Hakupäivä 19.5.2022. <https://dvv.fi/digituki/osaamismerkki>

Laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta 306/2019, 2 §. Finlex. Hakupäivä 18.5.2022. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190306>

Hänninen, Riitta; Karhinen, Joonas; Korpela Viivi; Pajula, Laura; Pihlajamaa, Olli; Merisalo, Maria; Kuusisto, Olli; Taipale, Sakari; Kääriäinen, Jukka; Wilska, Terhi-Anna, 2021. Digiosallisuuden käsite ja keskeiset osa-alueet. Digiosallisuus Suomessa -hankkeen väliraportti. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2021:25. Valtioneuvoston kanslia. Helsinki. Hakupäivä 19.5.2022. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/163036>

Kuusisto, Olli; Merisalo, Maria; Kääriäinen, Jukka; Hänninen, Riitta; Karhinen, Joonas; Korpela, Viivi; Pajula, Laura; Pihlajamaa, Olli; Taipale, Sakari; Wilska, Terhi-Anna, 2022. Digiosallisuus Suomessa: Digiosallisuus Suomessa -hankkeen loppuraportti. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2022:10. Valtioneuvoston kanslia. Helsinki. Hakupäivä 19.5.2022. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163789/VNTEAS_2022_10.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Lehtonen, Kimmo; Rantanen, Heli; Tammi, Ari; Seppälä, Kati 2021. Digiasioinnin tuen toimintamalli. Loppuraportti. Helsingin kaupunki.

TEM & STM 2020. Heikossa työmarkkina-asemassa oleva henkilö. Erikoisalojen sanastojen ja sanakirjojen kokoelma - Sanastokeskus. <https://termipankki.fi/tepa/fi/haku/heikossa%20ty%C3%B6markkina-asemassa%20oleva%20henkil%C3%B6>

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 2022. Digiosallisuuden edistäminen. Hakupäivä 19.5.2022. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistamisen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-edistamisen-mallit/digiosallisuuden-edistaminen>

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 2021. Digiosallisuuden tietopaketti. Hakupäivä 20.5.2022. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistamisen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-edistamisen-mallit/digiosallisuuden-edistaminen>

Valtiovarainministeriö & Digi- ja väestötietovirasto, 2020. Digitaitokartoitus - Digitaalinen kysely. Hakupäivä 19.5.2022. <https://dvv.fi/-/suomalaisten-digitaidot-ovat-suurimmaksi-osaksi-hyvalla-tasolla>

Vierula, Tanja; Koskimies, Laura; Ulander, Mikko; Ahomäki, Meiju; Levola, Maria 2021. Kyselytutkimus Espoon ja Vantaan asukkaiden digiasiointitaidoista ja digituen tarpeista. Espoon ja Vantaan kaupungit 4.10.2021.