

Asia: VM135:00/2016 VM/2245/00.01.00.01/2016

Ensisijaisesti sähköisesti tarjottavien palvelujen tiekartta -työryhmän lainmuutostarpeita koskeva työryhmäraportti

Lausunnonantajan lausunto

Voitte kirjoittaa lausuntonne alla olevaan tekstikenttään

PROMEQ-konsortio

Lausunto E-palveluista haavoittuvassa asemassa olevien väestöryhmien näkökulmasta

PROMEQ- hanke ja konsortio

PROMEQ (www.promeq.fi) on Suomen Akatemian Strategisen tutkimusneuvoston (STN) rahoittama hanke, jonka tavoitteena on kehittää vaikuttavia menetelmiä neljän haavoittuvan ryhmän hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen ja kokeilla sosiaalista markkinointia tukemaan myönteisiä muutoksia heidän elintavoissaan ja elämänlaadussaan. PROMEQ-hankkeen kohderyhminä ovat 1) koulutuksen ja työelämän ulkopuolella olevat nuoret (NEET), 2) pitkäaikaistyöttömät, 3) juuri oleskeluluvan saaneet pakolaiset ja 4) paljon sosiaali- ja terveyspalveluita käyttävät kotona asuvat ikäihmiset.

Tutkimusryhmää johtaa professori Marja Vaarama Itä-Suomen yliopistosta ja sen eri osahankkeita johtavat lisäksi Jyväskylän, Lapin ja Tampereen yliopistot, Nuorisotutkimussäätiö ja Elinkeinoelämän tutkimuslaitos. Hanke toteutetaan yhteistyössä Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiirin (Eksote), Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveyspalvelujen kuntayhtymän (Siun Sote) ja Keski-Suomen SOTE 2020 –hankkeen, sekä näillä alueilla sijaitsevien 8 kaupungin kanssa. Muita kumppaneita ovat muun muassa sosiaali- ja terveysministeriö (STM), työ- ja elinkeinoministeriö (TEM), Suomen sosiaali- ja terveys ry (SOSTE), sekä muita alan järjestöjä.

PROMEQ-konsortio haluaa lausunnossaan kiinnittää huomioita seuraaviin seikkoihin:

1) NEET-nuoret

Ehdotus sähköisten palvelujen käyttöönotosta ei ota nykyisellään riittävästi huomioon sitä, että asiakkailla on varallisuudesta ja muista syistä johtuen erilainen pääsy sähköisiin palveluihin. Kaikilla ei ole pöytä- tai kannettavaa tietokonetta, puhelinten mobiilisovelluksissa monimutkaisten asioiden hoitaminen voi olla hankalaa ja kirjastoissa yksityisyys voi vaarantua. Sähköinen palvelu sopii mekaaniseen asiointiin, mutta monimutkaisiin tai monitulkintaisiin tilanteisiin se sen sijaan sopii huonosti. Lisäksi mahdollisuus saada henkilökohtaista palvelua vain erillisestä hakemuksesta edellyttää sitä, että jo heikossa asemassa oleva henkilö jaksaa vaatia itselleen oikeuksia. Kaiken kaikkiaan ehdotus siitä, että kaikkien on pakko ottaa käyttöön sähköinen asiointi ottaa siis huomioon heikoimmassa asemassa olevien palvelutarpeet ja voi johtaa ongelmia syventäviin palveluvajeisiin ja palvelujen alikäyttöön.

2) Pitkäaikaistyöttömät

Työttömien palveluissa sähköinen asiointi on muiden asiointimuotojen rinnalla hyvä vaihtoehto, mutta siinä nykyisellään ilmenneet ongelmat mm. käyttäjäystävällisyydessä on syytä korjata. Sähköinen asiointi palvelee varsin hyvin niin sanotusti nopeasti työllistyviä työttömiä, joilla on hyvät tietotekniset valmiudet. Silti sähköisten palveluiden kehittäminen edellyttää huolellista suunnittelua ja toteutusta.

Työttömien palveluita ei voida kokonaan sähköistää seuraavista syistä johtuen:

Varsinkin iäkkäämpien työttömien osalta sähköinen asiointi voi olla erittäin hankalaa, koska heidän tietotekniset valmiudet eivät välttämättä riitä sujuvaan asioimiseen eikä kaikilla ole käytössä sähköpostia. Siirtyminen sähköiseen asiointiin voi vaikeuttaa näiden henkilöiden palveluita huomattavasti. Sen vuoksi työttömien palveluita ei voida täysin sähköistää vaan heidän osalta tarvitaan myös puhelimen ja postin kautta tapahtuvaa asiointia sekä asiakastapaamisia

Tällä hetkellä TE-toimistojen oma-asiointi edellyttää verkkopankkitunnuksilla kirjautumista. Kaikilla työttömillä ei ole käytössään verkkopankkitunnuksia ja verkkopankkitunnuksilla kirjautuminen voi olla osalle työttömistä liian vaikeaa ja herättää huolta tunnusten päätyemisestä väriin käsiin. Sähköiseen palveluun kirjautuminen ei saa muodostaa jatkossakaan estettä työttömän asioimiselle TE-toimistossa.

Sähköinen tiedoksianto ei välttämättä tavoita kaikkia työttömiä yhtä hyvin kuin kirjeposti. Kaikki eivät seuraa sähköpostiaan säännöllisesti ja siitä voi seurata tarpeetonta viivytystä asioiden hoitamisessa, mikäli työn asiakas ei ole täysin perillä siitä miten sähköinen asiointi toimii. Tällä hetkellä TE-toimistojen oma-asioinnin ohjeistus on puutteellista. Työttömien tulee tehdä palveluntarpeen arviointi ja työllistymissuunnitelma itsenäisesti verkossa. Ohjeistuksen puutteellisuuden vuoksi useilta työttömiltä palveluntarpeen arviointi ja työllistymissuunnitelma jäävät tekemättä, jonka vuoksi heidän työnhakunsa katkeaa. Tämän kaltaiset tilanteet aiheuttavat lisätyötä TE-toimiston työntekijöille ja viivästyttävät työttömän tukien maksamista. Sen vuoksi työttömien sähköiseen asioimiseen liittyvään ohjeistukseen ja käyttöliittymän helppokäyttöisyyteen on kiinnitettävä erityistä huomiota.

TE-palveluita ei voi täysin sähköistää, koska varsinkin pitkäaikaistyöttömät tarvitsevat henkilökohtaista tukea ja neuvontaa työllistymisessä. Tällä hetkellä käytössä oleva sähköinen alkukartoitus ei riitä tunnistamaan työttömän palveluntarvetta. Näin ollen työttömyyttä pitkittävät

ongelmat jäävät havaitsematta ja se vaikeuttaa varhaista puuttumista näihin ongelmiin. On vaarana, että TE-palveluiden sähköistyessä työttömyyden taustalla olevat ongelmat pääsevät pitkittymään. Sen vuoksi sähköisessä alkukartoituksessa olisi huomioita työttömän työkyky, terveys ja hyvinvointi nykyistä paremmin. Lisäksi osaamisen kehittämisen, tuetun työllistymisen ja monialaisen yhteispalvelun asiakkaat tarvitsevat jatkossakin ajanvaraukseen perustuvia henkilökohtaisia palveluita.

3) Ikäihmiset

Digitaalisista palveluista saatavat hyödyt edellyttävät niiden käyttäjiltä valmiuksia käyttää sähköisiä palveluja. Läheskään kaikilla ikäihmisillä ei ole pankkitunnuksia eikä taitoa käyttää digitaalisia laitteita. Tämä koskee etenkin vähän koulutettuja ikäihmisiä sekä ryhmiä, jotka joko eivät ole olleet ansiotyössä tai eivät ole työssään käyttäneet digitaalisia sovelluksia. 80 vuotta täyttäneille tämä on tyypillisempää kuin nuoremmille ikäihmisille. Tämä on yksi syy, miksi iäkkäiden palveluja ei voida digitalisoida kokonaan, ja on tärkeää, että huolehditaan sähköisen asioinnin ja digitaalisten palvelujen käytön tuesta sitä tarvitseville. Monipuolisilla asiointitavoilla ja tukitoimilla varmistetaan se, että kaikkien kansalaisten asiointi viranomaisten kanssa on turvattu myös jatkossa. Ikäihmisiä ei tulisi velvoittaa sähköisen postilaatikon ja viranomaisten sähköisten asiointipalvelujen käyttämiseen, jos heillä ei ole siihen edellä mainittuja mahdollisuuksia. Tärkeää on tarjota heille vaihtoehto (esim. kirjeposti) sähköisten asiointipalvelujen käytölle. Sähköisiä palveluita tulisi kehittää niin, että mahdollisimman moni ikäihmisistä pystyy asioimaan sähköisissä palveluissa, mutta on tärkeää tarjota palveluja myös ei-sähköisillä tavoilla. Lisäksi on tämänkin ryhmän osalta otettava huomioon, että sähköinen palvelu sopii mekaaniseen asiointiin, mutta huonosti monimutkaisiin tai monitulkintaisiin tilanteisiin. Näitä varten iäkkäille tulee turvata mahdollisuus saada henkilökohtaista palvelua.

4) Maahanmuuttajat

Maahanmuuttajien, etenkin pakolaisten koulutustaustat ovat kirjavaa, samoin muut valmiudet digitaalisten palvelujen käyttöön. Etenkin pakolaisilla sähköisten palveluiden käyttöön liittyvät ongelmat ovat monimutkaisia. Taustalla voi olla lukutaidottomuus, kieliongelmat ovat yleisiä, eikä suomen kielen taito riitä digitaaliseen asiointiin. Myös iällä, sukupuolella ja työhistorialla on merkitystä siinä, millaiset valmiudet asiointiin maahanmuuttajalla yleensäkin ovat.

Maahanmuuttajien digitaalisten palvelujen kehittämisessä tulisi tarjota monen kielisiä vaihtoehtoja, esimerkiksi arabia on kolmanneksi yleisin puhuttu kieli pakolaisten keskuudessa. Digitaalisten palvelujen käyttöön tarvitaan myös tukea, esimerkiksi PROMEQin tutkimusjoukossa mukana olleista pakolaisista enemmistö koki tarvitsevänsä henkilökohtaista ohjausta sähköisten palveluiden ja tietokoneiden käyttöön.

Tomi Mäki-Opas

Osallistaja terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen (PROMEQ)-hanke,
Yhteiskuntatieteiden laitos, Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden
tiedekunta, Itä-Suomen yliopisto