

MargIT-verkosto – digioikeuksien edistäminen verkostotyön keinoin

Verkostossa vahvistetaan heikoimmassa asemassa olevien ihmisten oikeuksia olla osallisina digitaalisessa maailmassa sekä heidän oikeuksiensa toteutumista.

Malli on arvioitu¹ osana Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke Sokran ja ESR TL5 -hankkeiden Osallisuuden palaset -kehittämistyötä. Arvio on tehty Sokra-hankkeen päätoteuttaja Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksessa.

Kehittäjä

Ruokajonosta osallisuuteen -hanke (ESR 2018–2020). Toimintamalli on arvioitu osana Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke – Sokran ja ESR TL5 -hankkeiden yhteistä Osallisuuden palaset -kehittämistyötä.

Kehittäjän yhteyshenkilö: Piia Niilola, piia.niilola@sininauha.fi, Sininauhaliitto

Mallin kuvaus

Yhteiskunnallinen osallistuminen ja asiointi eri palveluissa edellyttää taitoa käyttää digitaalisia välineitä ja palveluita. Verkostossa ammattilaiset ja asiakasedustajat ratkovat haasteita, joita digitaaliset palvelut aiheuttavat niille, joilla ei ole mahdollisuutta tai osaamista käyttää digitaalisia palveluita. Toiminnassa on etsitty konkreettisia keinoja digitaalisen osallisuuden vahvistamiseksi. Keinoja, joiden avulla digiosallisuutta voidaan edistää, ovat esimerkiksi uudet tavat hakeutua palveluun, hankkia tietoa ja saada apua digitaalisten ongelmien ratkaisemiseksi. Verkoston jäsen voi esittää muille verkoston jäsenille minkä tahansa digiosallisuuden liittyvän tarpeen tai idean. Verkosto edistää yhteiskunnallista keskustelua digioikeuksista ja niiden toteutumisesta. Verkosto kokoontuu kahden tai kolmen kuukauden välein. Verkoston kokoontumisissa ratkotaan haasteita ja suunnitellaan tulevia tapahtumia, esimerkiksi seminaareja. Verkosto kokoontuu useammin tarpeen vaatiessa.

¹ Malli on arvioitu Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksessa kehitettyjen osallisuuden osa-alueiden ja lupaavan käytännön kriteerien näkökulmista Sokran toimesta hankkeen dokumentaatiota hyödyntäen.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Verkostossa ammattilaiset saavat tukea ja tietoa omaan työhönsä. Ammattilaiset oppivat edistämään asiakkaidensa oikeuksia ja samaan heidän äänensä kuuluville. Asiakasedustajat pääsevät vaikuttamaan oman ja vertaistensa digiosallisuuden mahdollistamiseksi.

Ohjausta, laitehankintoja, vaikuttamistyötä

Matkapuhelimen ja tietoteknisten taitojen puute aiheuttaa sen, ettei ihminen saa tarvitsemaansa tietoa asioista tai tule tavoitetuksi. Verkostossa on työstetty digitaalisten taitojen tukemisen keinoja. Taito käyttää digitaalisia välineitä ei yksin riitä. Verkostossa onkin työstetty erilaisia tapoja opettaa digiturvataitoja. Uusien taitojen opettaminen edellyttää ohjaajilta valmiuksia tukea ja ohjata oppilaita. Lisäksi tarvitaan laitteita ja nettiyhteys, jonka välityksellä voi asioida palveluissa.

Verkostossa on pohdittu myös sähköisen tunnistautumisen mahdollisuuksia. Sosiaali- ja terveystalvet edellyttävät vahvaa tunnistautumista. Vahva tunnistautuminen ei ole mahdollista ilman pankkitunnuksia ja laitetta, joilla pääsee verkkoon. Varattomana, ilman puhelinta, on mahdotonta hoitaa sosiaalipalveluita. Sosiaalitoimeen ei voi soittaa verkon välityksellä, joten edes pääsy verkkoon ei takaa palvelujen saatavuutta.

Verkoston jäsenet työskentelevät yhteistyössä asiakkaiden tarpeiden pohjalta. Verkostossa on kehitetty yhteistyökumppanuuksia ammattilaisten osaamisen vahvistamiseksi ja digivalmennuksen viemiseksi sinne, missä kohderyhmä on. Asumisohjaajien ja palveluohjaajien digiohjausosaamisen vahvistaminen asumisyksiköissä on työn alla. Verkoston jäsenet yrittävät hankkia yhteisiä laitteita asumispalveluihin ja asunnottomien asiointipaikkoihin.

Verkosto on ideoinut kampanjoita, jolla digiosattomuuden haasteita tehdään näkyväksi. Verkosto toteuttaa myös avoimen seminaarin teemalla ”Kuuluuko digi vain hyväosaisille?” Asenteisiin on vaikutettu myös kirjoittamalla mielipidekirjoituksia digiosattomuudesta ja suunniteltu kannanoton tekemistä vahvan tunnistautumisen aiheuttamien ongelmien ratkomiseksi.

Verkoston jäsenet osallistuvat myös muiden verkostojen järjestämiin tapaamisiin, seminaareihin ja tilaisuuksiin. Verkostolla on oma sosiaalisen median ryhmä tiedottamista varten.

Ymmärrettävien ratkaisujen löytäminen

Asiakasedustajien osallistuminen verkostoon tekee työskentelystä selkeämpää. Asioista puhutaan arkikielellä jolloin myös asiakasedustajat pystyvät osallistumaan keskusteluun. Ammattikieli jätetään pois. Asiakasedustajat huomauttavat asioista, joita eivät ymmärrä.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Verkoston toiminta

Koordinaattori kutsuu verkoston koolle. Kokouksiin voi osallistua myös etäyhteydellä. Varsinaisten tapaamisten välillä verkosto työskentelee ja viestii sähköpostilla ja sosiaalisessa mediassa. Varsinaisen verkostotyön lisäksi verkoston jäsenet tekevät yhteistyötä konkreettisten haasteiden ratkomiseksi siellä, missä asiakkaat ovat.

Verkosto on käynnistänyt vuosittaisten avointen koulutusseminaarien järjestämisen.

Asiakasedustajien sitoutuminen kehittämistyöhön on havaittu usein vaikeaksi huonon henkisen ja fyysisen kunnon vuoksi. Verkoston työntekijäjäsenet pyrkivät saamaan asiakasedustajia mukaan jokaiseen kokoukseen.

Verkoston työskentelyssä noudatetaan ammatillisen verkostotyön periaatteita. Työskentely on suunnitelmallista, tavoitteellista ja arvioitua. Tavoitteet on asetettu yhdessä verkoston toimijoiden kesken. Verkoston käynnistäneelle henkilölle tarjottiin verkostojohtamisen koulutusta. Verkostolle on luotu ammatillisen verkoston rakenteet ja toimintamalli. Toimintaa arvioidaan ja kohdennetaan jokaisen verkostokokouksen yhteydessä. Tarvittaessa työtaakkaa voi jakaa kierrättämällä koordinaatiovastuuta eri tahojen välillä.

Verkoston osallistujat

Verkoston perustivat Sininauhaliitto ja Kriminaalihuollon tukisäätiön Hard Luck Cafe. Verkoston koordinoivana tahona toimii Sininauhaliitto, josta toimintaan osallistuvat viestinnän asiantuntija ja hanketyöntekijä. Verkoston toimintaan osallistuvien ammattilaisten taustaorganisaatiot ovat: Kriminaalihuollon tukisäätiön Hard Luck Cafe, Helsingin kaupungin asukastalot, Helsingin kaupungin aikuissosiaalityö, rikosseuraamuslaitoksen Älykäs vankila -hanke, Helsingin seudun erilaiset oppijat, Helsingin vieraskoti, Tampereen ammattikorkeakoulu ja Ensi- ja turvakotien liitto. Verkostoon kutsutaan tarpeen mukaan erityisosaamista, kuten selkokielen, IT-alan tai palvelujen saavutettavuuden asiantuntijoita.

Tarve suunnitteluvaiheessa, kohderyhmä ja kiinnittyminen

Verkosto syntyi huomiosta, että asunnottomilla, entisillä vangeilla ja syrjäytyneillä ihmisillä on usein riittämättömät taidot sekä välineet digitaaliseen osallisuuteen. Nykyinen digitalisaatiokehitys ei tue heidän osallisuuttaan riittävästi. Toiveen mahdollisuudesta kehittää omia taitojaan esittivät Ruokajonosta osallisuuteen -hankkeen asiakkaat. Ammatillaiset eivät ole aiemmin juurikaan keskustelleet asunnottomien, entisten vankien ja syrjäytyneiden henkilöiden digiosallisuudesta. Yhteiskunnan laidalla elävien digiosattomuudesta ja osallisuudesta on tarve käydä keskustelua myös verkostoa laajemmin.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Toiminta on suunnattu heikossa asemassa oleville, kuten ruoka-avussa asioiville asunnottomille, entisille vangeille ja muutoin syrjäytyneille. Verkostoon ovat tervetulleita myös kohderyhmän parissa työskentelevät ammattilaiset, sekä kaikki, jotka haluavat kehittää digiosallisuuttaan. Verkoston kokoontumisiin osallistuu myös selkokielen, esteettömyyden ja ohjelmistokehittämisen asiantuntijoita.

Kehittämistyö toteutuu eri palvelusektoreilla, mutta myös yhteiskunnan eri tasoilla. Verkostossa pyritään muuttamaan palvelujärjestelmää ja asenneilmapiiriä.

Mallin arviointi

Verkoston avulla kehitetään yhdessä ratkaisuja siihen, että heikoimmassa asemassa olevilla olisi riittävät taidot ja välineet digitaalisten hankkimiselle ja oppimiselle, ja siten digiosallisuuden toteutumiseksi. Digiosallisuuden toteutuminen vaatii laitteiden ja verkkoyhteyden lisäksi esimerkiksi vahvaan tunnistautumiseen tarvittavia välineitä ja lähitukea.

Verkostotyön tavoitteena on, että yhä useammat saisivat pankkitunnukset, joilla voi tunnistautua vahvaa sähköistä tunnistautumista vaativissa palveluissa. Vahvan tunnistautumisen myötä voi entistä paremmin hoitaa omia asioitaan, kuten käyttää pankkipalveluita, varata aikoja sosiaali- ja terveydenhuoltoon, tehdä ostoksia, hakea töitä ja opiskelupaikkaa sekä etsiä asuntoa. Pankkitunnukset mahdollistavat myös uudenlaisia sosiaalisia suhteita ja ajankohtaisen tiedon saamisen. Samalla yhteiskunnassa heikossa asemassa oleva voi rohkaistua ottamaan itse vastuuta ja vaikuttaa elämänsä kulkuun. Elämän ennakoivuus paranee, kun voi seurata omaa taloudellista tilannetta ja saada tietoa ja tukea verkon avulla. Riittävät digitaaliset mahdollistavat myös digitaalisessa muodossa tarjotun avun vastaanottamisen. Avun vastaanottaminen vähentää yksinäisyyttä ja lisää mahdollisuuksia osallistua.

Verkosto vaikuttaa tekemällä näkyväksi digiosattomuutta ja vahvistamalla digiosallisuutta. Asiakkaiden ja kokemuosaajien osallisuus verkostossa mahdollistaa tuen tarvitsijoiden äänen kuulumisen myös yksilön ääntä laajemmin. Asiakasedustajien osallistuminen edesauttaa työskentelyä, koska ratkaisuista on tehtävä kaikille ymmärrettäviä, ja ne vastaavat hyvin tarpeisiin.

Toiminnalla vaikutetaan asiakkaiden, ammattilaisten ja päättäjien asenteisiin muun muassa yhteistyökumppanuuksien ja mielipidevaikuttamisen avulla.

Osallisuuden on todettu vahvistuneen verkoston työn myötä. Verkoston osallistujat ovat kokeneet voivansa vaikuttaa verkostosta saadun yhteistyön avulla heikoimmassa asemassa olevien digiosallisuuden vahvistamiseksi omissa työympäristöissä ja verkostoissa.



thl Diak

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Vaikuttamistyön on koettu tarpeelliseksi sekä asiakastasolla että keskustelun avauksena tämän kohderyhmän digiosattomuuden esiin nostamiseksi yhteiskunnassa. Verkoston toimintaa ja osallistujien kokemuksia tullaan arvioimaan syksyn 2019 aikana.

MargIT-verkosto lupaavana käytäntönä

Toiminta on uutta, sillä tämän asiakasryhmän digiosallisuudesta ei ole juuri keskusteltu aiemmin Suomessa. Vastaavaa toimintaa ei ole löydetty ulkomailtakaan.

Verkoston myötä keskustelu ja käytännön haasteiden ratkominen on käynnistynyt. Verkostossa on ilmennyt tarve jatkaa työtä digioikeuksien edistämiseksi. Merkittävien taustaorganisaatioiden kiinnittyminen verkostoon on osoittanut asian tärkeyden.

Verkoston osaamiselle on kysyntää. Verkoston jäseniä on pyydetty muihin verkostoihin, esimerkiksi ikäihmisten digiosallisuutta käsittelevään verkostoon, asiantuntijatehtäviin eri puolille Suomea ja kansallisiin kehittämisyöryhmiin jakamaan tietoa digiosallisuuden vahvistamisesta. Verkoston toiminta on herättänyt kysymyksiä digiosallisuuden edistämisestä muiden vaikeasti tavoitettavissa olevien henkilöiden kohdalla. Heikossa asemassa olevien aikuisten lisäksi on pohdittu, miten ikäihmisten, vammaisten ja maahanmuuttajien digiosallisuutta voisi edistää.

Verkostoivan kehittämistyön vakiinnuttaminen edellyttää suunnitelmallista jatkotyöskentelyä sekä ammattilaisten että asiakkaiden ja muiden kokemusasajien kanssa. Asiakkaiden roolin vahvistaminen verkostossa on osallisuuden vahvistumisen näkökulmasta olennaista.

Verkostokoordinaattori jatkaa työtään hankkeen päättymisen jälkeen. Lisäksi Sininauhaliitto on hakenut keväällä 2019 kehittämishankerahoitusta asiakasryhmän digitaitoja tukevan toiminnan vahvistamiseksi STEA:lta ja verkoston toiminta on kirjattu osaksi suunnitelmaa.

Verkoston toimintaa on arvioitu. Verkosto itsearvioi toimintaa jokaisen kokoontumisen aikana ja kohdentaa sen pohjalta toimintaansa. Verkostolle ja sidosryhmille toteutetaan syksyllä 2019 fokusryhmähaastattelu ja kysely, josta saa lisätietoa verkoston toiminnan arvioimiseksi.

Verkoston toiminta on sovellettavissa myös muihin toimintaympäristöihin ja uusien digiosallisuudesta kamppailevien kohderyhmien digiosallisuuden vahvistamiseksi.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto