

Näkökulmia vammaisten ihmisten ja mielenterveyskuntoutujien tietotekniikan ja digipalvelujen käyttöön

Digitaalinen arki -selvitysprojekti

Sari Valjakka



Näkökulmia vammaisten ihmisten ja mielenterveyskuntoutujien tietotekniikan ja digipalvelujen käyttöön

Digitaalinen arki -selvitysprojekti

Sari Valjakka



Aspa-selvityksiä 1/2017

ISBN 978-952-7080-05-4 (pdf)

ISSN 1795-6005 (pdf)

Kannen kuva: Eeva Anundi

Sisältö

1.	Arjen palvelut digitalisoituvat – hyötyvätkö vammaiset ihmiset ja mielenterveyskuntoutujat? ..	4
2.	Tietotekniikan ja digipalvelujen käyttö	6
	2.1 Tietokonetta ja internetiä käytettiin, mutta mobiilimaailma oli monelle vieras	6
	2.2 Apuvälineistä ja niiden saatavuudesta tarvitaan lisää tietoa	7
	2.3 Digipalvelujen käyttö	8
	2.4 Moni tarvitsee tukea sähköiseen asiointiin	9
	2.5 Nettyhteisöt täydentävät kasvokkaista vuorovaikutusta	10
	2.6 Tietotekniikan ja digipalvelujen käyttö on monimuotoista	11
	2.7 Tukea ja koulutusta tarvitaan	13
3.	Teknologian hyötyjä	15
	3.1 Teknologia helpottaa arkea	15
	3.2 Matalan kynnyksen yhteydenpitoa	17
4.	Haasteena digimaailman hallinta	18
5.	Digiosallisuutta estävät ja edistävät tekijät	20
6.	Verkkopalvelujen saavutettavuudessa vielä kehitettävää	22
7.	Kehittämisideat: Tulevaisuuden digipalvelut	25
	7.1 Älykkäitä palveluja asumiseen ja arkeen	26
	7.2 Asiointi	28
	7.3 Yhteydenpito	30
8.	Kohti saavutettavia, käyttäjäkeskeisiä palveluja	31

Arjen palvelut digitalisoituvat – hyötyvätkö vammaiset ihmiset ja mielenterveyskuntoutajat?

Tietotekniikka ja digitaaliset palvelut ovat oleellinen osa jokapäiväistä elämäämme. Arjen palvelut digitalisoituvat vauhdilla, ja niin yksityiset kuin julkiset palvelut siirtyvät verkkoon. Julkisen hallinnon palveluiden digitalisoiminen ja digitaalisen palveluarkkitehtuurin kehittäminen on nykyisenkin hallituksen kärkihanke. Viranomaisten kanssa asiointissa ollaan siirtymässä sähköiseen asiointiin. Myös sote-uudistuksessa palveluita ja palveluketjuja uudistetaan digitalisaation mahdollisuuksia hyödyntäen. Tavoitteena on parantaa palvelujen saatavuutta ja yhdenvertaisuutta. Sähköisillä palveluilla halutaan tukea myös kansalaisten mahdollisuuksia ylläpitää omaa toimintakykyään ja terveyttään.

Vammaisten digikuilu on todettu useissa kansainvälisissä tutkimuksissa. Vammaisilla ja pitkäaikaissairailta ihmisillä on muita harvemmin tietokone ja he käyttävät internetiä ja sähköisiä palveluja harvemmin kuin muut kansalaiset (MacDonald & Clayton 2013, Dobransky & Hargittai 2006). Suomalaisissa tutkimuksissa on todettu fyysisesti ja psyykkisesti pitkäaikaissairaiden käyttävän muita harvemmin sähköisiä sote-palveluja (Hyppönen 2016). Kuitenkin sosiaalipalvelujen asiakkaista vammaispalveluja käyttäneet näyttäisivät käyttävän aktiivisesti sähköisiä sote-palveluja (Hyppönen & Ilmarinen 2016).

Digimaailman ulkopuolelle jäämisen yhteydessä olevista tekijöistä monet liittyvät toisiinsa: korkea ikä, matalampi koulutustaso, työelämän ulkopuolella oleminen, huono terveydentila tai krooninen sairaus. (Hyppönen 2016, Dobransky & Hargittai 2006, MacDonald & Clayton 2013). Digikuilu liittyy yhteiskunnalliseen eriarvoisuuteen ja vahvistaa sitä (MacDonald & Clayton 2013).

Teknologia ja digipalvelut voivat parhaimmillaan lisätä vammaisten ja mielenterveyskuntoutujien osallisuutta ja tukea itsenäistä elämää, mutta ne voivat luoda myös uusia osallisuuden esteitä ja toimia syrjäyttävästi (MacDonald & Clayton 2013).

Ajankohtainen kysymys kuuluukin, miten varmistetaan, että myös vammaiset ihmiset ja mielenterveyskuntoutajat pääsevät osalliseksi teknologian kehityksen ja digitaalisten palvelujen hyödyistä.

Aspa-säätiön Digitaalinen arki -selvitysprojektissa selvitettiin vammaisten ihmisten ja mielenterveyskuntoutujien tietotekniikan ja digipalvelujen käyttöä ja sitä estäviä ja edistäviä tekijöitä. Lisäksi kartoitettiin heidän toiveitaan itsenäistä asumista ja arkea tukevista tulevaisuuden digipalveluista sekä näkemysään digitalisaatiokehityksen hyödyistä ja haitoista. Aineisto kerättiin fokusryhmähaastatteluilla ja työpajatyöskentelyllä. Selvitysprojekti toteutettiin Raha-automaattiyhdistyksen (STEA 1.1.2017 alkaen) rahoituksella.

Aspan kumppaneita selvityksen toteuttamisessa olivat:

- ADHD-liitto
- Epilepsialiitto
- Kuurojen liitto
- Mielenterveyden keskusliitto
- Näkövammaisten liitto

Tietotekniikan ja digipalvelujen käyttö

Ryhmähaastatteluihin osallistui 18 arjessaan tukea tarvitsevaa vammaista tai pitkäaikaissairasta henkilöä. Kohderyhmään kuuluivat näkövammaiset, kuurot, epilepsiaa sairastavat ja ADHD- ja ADD-oireiset henkilöt sekä mielenterveyskuntoutujat. Osallistujat rekrytoitiin hankkeessa mukana olevien järjestöjen sekä Aspa Palvelut Oy:n kautta. Osallistujat olivat 20-82-vuotiaita ja asuivat eri puolilla Suomea. Naisia oli 11 ja miehiä 7. Enemmistö asui tavallisissa asunnoissa, viisi tukiasunnossa ja kaksi asumisyksikössä. Aspan asiakkaita oli kahdeksan. Valtaosa oli eläkkeellä, kaksi kävi työssä ja kaksi oli työttömänä.

Työpajoihin osallistui 14 henkilöä, yhdeksän naista ja viisi miestä. Työpajat toteutti Virpi Koskela Kulttuuriosuuskunta Komeetasta. Ryhmähaastattelut ja työpajat järjestettiin Helsingissä, Jyväskylässä ja Joensuussa.

Selvitykseen osallistuneita oli yhteensä 27 (17 naista ja 10 miestä).

2.1 Tietokonetta ja internetiä käytettiin, mutta mobiilimaailma oli monelle vieras

Valtaosalla oli oma tietokone (14/18). Tabletti oli käytössä harvoilla, mutta joillakin oli kiinnostusta sen käyttöön. Tabletti jakoi mielipiteitä niiden keskuudessa, joilla oli kokemusta sen käytöstä. Joidenkin mielestä sitä oli vaikea ja hankala käyttää. Tavanomaisessa tabletissa on paljon haasteita henkilöille, joilla on hankaluuksia käsien motoriikassa tai koordinaatiossa. Käden virheliike avaa helposti väärä kohteita, joista voi olla vaikea päästä itsenäisesti pois. Myös laitteen kannattelu ja siitä kiinnipitäminen voi olla haasteellista (Ojanen 2016).

Valtaosa käytti internetiä, mutta mobiilimaailma oli monille vieras, eikä kaikilla ollut älypuhelinta. Internetiä käytettiin yleisimmin omalta tietokoneelta. Omalla puhelimella nettiä käytti puolet, muutama tabletilla. Vain harva käytti tietokonetta julkisessa käyttöpisteessä, tuttavien luona tai asumisyksikön yhteistä konetta.

2.2 Apuvälineistä ja niiden saatavuudesta tarvitaan lisää tietoa

Monille – erityisesti aistivammaisille - tietokone ja kännykkä olivat välttämättömiä arjen apuvälineitä. Epilepsiaa sairastaville kännykkä oli tärkeä turvallisuutta lisäävä väline, jolla sai tarvittaessa nopeasti apua, esimerkiksi silloin, kun tuntui siltä, että kohtausta on tulossa. Kännykkä muistutti myös lääkkeiden ottamisesta.

Tärkeimpiä kuurojen käyttämiä apuvälineitä olivat tarvitsevat ja vilkkuvat herätyskellot, ovikellot ja palohälyttimet. Viittomakieliset käyttivät kommunikointiin videopuheluohjelmia esimerkiksi Skypea ja imoa.

Näkövammaisilla oli käytössä monia apuvälineitä ja apuvälineohjelmia tietokoneen käyttöön, kuten erilaisia ruudunlukuohjelmia, puhesyntetisaattori ja pistenäyttö. Kännykän käyttöön käytettiin puheohjelmia (esim. VoiceOver iPhonessa). Kännykällä voi käyttää myös erilaisia puhuvia sovelluksia, jotka kertovat muun muassa ympäristön palveluista (Blind Square), vastaavat kysymyksiin (Siri) tai auttavat tunnistamaan tai löytämään esineen (Be my Eyes) (ks. Sylberg 2016).

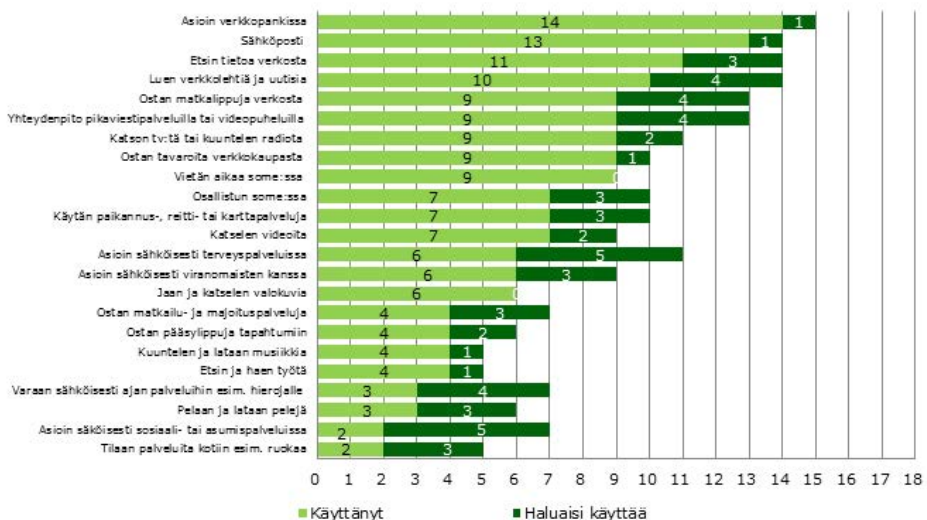
Näkövammaisten apuvälineet ovat kehittyneet huomasti viimeisen kymmenen vuoden aikana. Erillisistä apuvälineistä on siirrytty älypuhelimissa toimiviin apuvälineohjelmistoihin ja -palveluihin. (Sylberg 2016.) Tulevaisuudessa yleistyvät apuvälineenä toimivat ohjelmistot, jotka tulevat tavallisen laitteen mukana ja joita ei alun perin ole suunniteltu apuvälineiksi (esim. osa puheohjelmista). Tällä on suotuisa vaikutus myös hintaan ja saatavuuteen. (Sylberg 2016.)

Kaikilla osallistujilla ei ollut riittävästi tietoa omiin tarpeisiinsa sopivista apuvälineistä ja niiden saatavuudesta. Apuvälineiksi katsottaviin tietoteknisiin laitteisiin ja tietotekniikan käyttöön tarvittaviin apuvälineisiin ja apuväline-ohjelmiin voidaan myöntää tukea, mutta käytännöt vaihtelevat eri puolilla Suomea.

2.3 Digipalvelujen käyttö

Internetiä käytettiin yleisimmin verkkopankissa asiointiin, sähköpostin lähettämiseen ja vastaanottamiseen sekä tiedon etsimiseen (ks. kuvio 1). Puolet oli käyttänyt sosiaalista mediaa, pikaviestipalveluja tai videopuheluita, katsonut netistä tv-ohjelmia tai ostanut verkkokaupasta matkalippuja tai tavaroita. Valtaosalla oli pankkitunnukset ja he asioivat verkkopankissa (14/18), moni tuettuna. Sähköinen asiointi viranomaisten kanssa ja terveystalveissa oli selvästi harvinaisempaa.

Eniten kiinnostusta oli sähköisen asiointin ja ajanvaraukseen käyttöön sekä yhteydenpitoon pikaviestipalveluilla ja videopuheluilla. Haastatteluihin osallistuneet halusivat myös lukea netistä uutisia ja lehtiä sekä ostaa matkalippuja. (kuvio 1).



Kuvio 1. Mihin käytät tai haluaisit käyttää internetiä?

2.4 Moni tarvitsee tukea sähköiseen asiointiin

Sähköinen asiointi ja viranomaisten kanssa asiointi yleensäkin koettiin usein hankalaksi. Henkilökohtaista opastusta tarvittiin paitsi sähköisten palvelujen teknisessä käytössä myös asiointiin liittyvissä sisällöllisissä kysymyksissä ja lomakkeiden täyttämässä. Osalle asiatekstien ymmärtäminen, lukeminen, kirjoittaminen ja asioihin keskittyminen oli hankalaa, mikä vaikeutti asiointia. Toisen henkilön apua saatettiin tarvita myös siksi, että nettisivut eivät olleet saavutettavia, jolloin itsenäinen asiointi ei onnistunut. Sähköiseen asiointiin saatiin tukea asumispalvelutyöntekijöiltä, henkilökohtaiselta avustajalta tai läheisiltä.

”

”Lomakkeiden täyttö on tosi vaikeeta, et mä en ymmärrä joko sitä kysymystä mitä siinä kysytään, tai sit mä en vaa yksinkertaisesti osaa vastata siihen kysymykseen. Mul on hahmottamisvaikeus ollu, mun on tosi vaikee kysymyksiä ymmärtää jos ne on tosi vaikeita. Nii ne on vaikeit ymmärtää, niis mä tarviin apua. Mut muuten, muuten aika hyvin pärjään itsenäisesti internetissä.”

Monet arvostivat mahdollisuutta kasvokkaiseen, henkilökohtaiseen asiointiin ja neuvontaan ja toivoivat niiden säilyvän jatkossakin sähköisten palvelujen rinnalla. Ihmisten välinen kohtaaminen koettiin tärkeäksi. Inhimillisyyden, ihmisen ja hänen taustansa ja tilanteensa kokonaisvaltaisen huomioonottamisen katsottiin toteutuvan parhaiten henkilökohtaisessa, kasvokkaisessa kohtaamisessa.

Toisaalta kokeneet tietotekniikan käyttäjät hoitivat mielellään asioitaan sähköisesti. He arvostivat sähköisen asioinnin joustavuutta ja mahdollisuutta hoitaa asioita ajasta ja paikasta riippumatta. Mielenterveyskuntoutujille asioiden hoitaminen netin kautta voi olla helpompaa kuin tapaaminen tai soittaminen silloin, kun sosiaalinen kanssakäyminen tuntuu hankalalta.

Kuulovammaisille soittaminen ja takaisinsoittopalvelut ovat hankalia. Asioinnissa tulisi olla mahdollisuus tekstiviestin käyttöön ja nykyistä joustavampaan ja laajempaan etätulkkaukseen.

Sähköistä asiointia tulisi tarkastella myös itsemääräämisoikeuden näkökulmasta. Mahdollisuus hoitaa itse omia asioitaan, myös sähköisesti ja tarvittaessa tuetusti, on tärkeä henkilön itsemääräämisoikeutta vahvistava tekijä. Toisaalta henkilön tulisi voida itse valita omiin tarpeisiinsa ja toiveisiinsa sopiva asiointitapa. Jotkut osallistujat olivat huolissaan siitä, toteutuuko itsemääräämisoikeus teknologian ja digipalvelujen käyttöönotossa. Tuleeko teknologia ulkoapäin ja vyöryy päälle vai voiko sitä hyödyntää omien tarpeiden mukaan ja itselle sopivalla tavalla.

2.5 Nettiyhteisöt täydentävät kasvokkaista vuorovaikutusta

Osa haastatelluista piti Facebookissa yhteyttä kavereihin, sukulaisiin ja entisiin koulukavereihin. Osa oli mukana harrastuksiin ja kiinnostuksen kohteisiin liittyvissä ryhmissä ja vertaisryhmissä.

Nettiyhteisöt ja sosiaalinen media voivat tarjota sosiaalisia kontakteja ja vertaistukea. Ne mahdollistavat samaa sairautta sairastavien vertaisyhteisöjen muodostumisen ja vertaistuen asuinpaikasta ja etäisyydestä riippumatta. Nettiyhteisöt olivat toimineet alustana uusien ihmissuhteiden luomiselle ja jo olemassa olevien suhteiden ylläpitämiselle. Niiden katsottiin houkuttelevan erityisesti nuoria mukaan ryhmä- ja vapaaehtoistoimintaan ja madaltavan kynnystä hakea apua. Muutamat olivat törmänneet verkkoyhteisöjen haitta-putoliin, kuten juoruiluun ja ylilyönteihin.

”

”Vertaistukiryhmät somessa on tosi käteviä. Ne on ihan tajuttoman hyviä osalle - mä puhun nyt nuorten puolesta - että nuorten on tosi vaikee lähtee ensimmäisille kursseille, jossa me konkarit ollaan oltu niiku monta vuotta jo mukana...Nii, tavallaan se [auttaa], että tuntee niiku ennestään niit ihmisiä, kun on oppinu tuntee niitä jossain somessa...Ja mä yritän aina just sanoo, että hei kursseille mukaan, et tää on mahtavaa täällä, ja te saatte niin paljon enemmän siitä kurssista kun somesta saatte. Niiku mäkin oon saanu.”

Valtaosa verkkoyhteisöissä mukana olleista katsoi, että nettiyhteisöt ja sosiaalinen media täydentävät kasvokkaista sosiaalista vuorovaikutusta. Ne toimivat parhaiten silloin, kun niihin yhdistyy kasvokkaisia tapaamisia myös todellisessa elämässä. Monet haastatellut arvostivat kasvokkaisia, henkilökohtaisia kontakteja. Some-kontakteja saatettiin pitää jopa epäluonnollisina.

”Luonnotonta, ku aina Facebookissa lukkee, vaikka esimerkiks Maija Meikäläinen haluaa olla sinun ystäväsi. Se on ihan tyhmää minusta. Ystäviä pitää nähä kasvotusten ja mennä heiän luo, sitte annetaan siellä osote, tule minun luo, eiku minä oon 70-luvun lapsi ja en minä oo tottunut tuommosiin.”

2.6 Tietotekniikan ja digipalvelujen käyttö on monimuotoista

Ryhmähaastattelujen aineistosta muodostui neljänlaisia tietotekniikan ja digipalvelujen käyttäjätyyppejä (ks. kuvio 2):

- kokeneet digikansalaiset
- säännöllisesti tietotekniikkaa ja digipalveluja käyttävät
- suppeasti tai satunnaisesti tietotekniikkaa ja digipalveluja käyttävät
- ulkopuolelle jääneet

Kokeneet digikansalaiset

- Monipuolinen käyttö useita kertoja päivässä
- Omistaa ja käyttää useampia laitteita
- Myös mobiilipalvelujen ja älypuhelimien käyttö
- Käytössä ohjelmat/sovellukset jotka kokevat tarpeellisiksi
- Hyvät taidot
- Eivät tarvitse tukea tietotekniikan käyttöön/ sähköiseen asiointiin.
Kohdennettu kiinnostus oppia lisää, esim. joku tietty ohjelma
- Tietotekniikan ja digipalvelujen käyttö "osa elämää"

Säännöllisesti käyttävät

- Käyttö melko monipuolista
- Käyttö säännöllistä (päivittäistä tai lähes päivittäistä)
- Oma tietokone, osalla älypuhelin
- Osa käyttää mobiilipalveluja/osa ei
- Hyvät tai tyydyttävät taidot
- Kiinnostus oppia lisää ja saada käyttöön uusia ohjelmia/sovelluksia
- Tarvitsevat yleensä tukea sähköiseen asiointiin, jonkin verran myös yleisemmin tietotekniikan käyttöön

Suppeasti tai satunnaisesti käyttävät

- Suppea ja/tai satunnainen käyttö
- Osalla oma tietokone
- Ei käytössä mobiilipalveluja tai älypuhelinia
- Huonot tai tyydyttävät taidot
- Kiinnostus oppia lisää ja saada käyttöön uusia ohjelmia/sovelluksia
- Tarvitsevat melko paljon tukea ja opastusta tietotekniikan käyttöön ja sähköiseen asiointiin

Ulkopuolelle jääneet

- Eivät käytä tietotekniikkaa eivätkä asioi sähköisesti
- Ei omaa tietokonetta, älypuhelinia tai tablettia
- Huonot taidot
- Tarvitsevat paljon tukea, opastusta ja koulutusta tietotekniikan käyttöön ja sähköiseen asiointiin
- Kuitenkin kiinnostusta tietotekniikan käyttöön

Kuvio 2. Tietotekniikan ja digipalvelujen käyttäjätyytit aineistossa.

Kokeneiden digikansalaisten tietotekniikan ja digipalvelujen käyttö oli monipuolista. Heillä oli hyvät taidot, eivätkä he tarvinneet tukea tietotekniikan käyttöön. He olivat nuorempia tai keski-ikäisiä henkilöitä, jotka olivat oppineet tietotekniikan käyttöä työelämässä, koulussa tai opiskelujen yhteydessä. Säännölliset käyttäjätkin käyttivät tietotekniikkaa ja digipalveluja melko monipuolisesti ja säännöllisesti. Osa käytti mobiilipalveluja. He tarvitsivat yleensä tukea sähköiseen asiointiin ja jonkin verran yleisemmin tietotekniikan käyttöön. Suppeasti tai satunnaisesti tietotekniikkaa käyttävät eivät käyttäneet mobiilipalveluja eivätkä älypuhelinta ja digipalvelujen käyttö oli suppeaa. He tarvitsivat melko paljon tukea tietotekniikan käyttöön ja sähköiseen asiointiin.

Ulkopuolelle jääneet eivät käyttäneet lainkaan tietotekniikkaa eivätkä digipalveluja. He olivat iäkkäämpiä henkilöitä, jotka eivät olleet saaneet riittävää koulutusta tai opastusta tietotekniikan käyttöön ja siinä mahdollisesti tarvittaviin apuvälineisiin. Heillä ei ollut aiempaa kokemusta tietotekniikan käytöstä esim. töiden tai opiskelujen kautta. Heillä oli myös tiedonpuutetta teknologian mahdollisuuksista ja tarpeellisista apuvälineistä. Tietotekniikan käyttö oli saattanut jäädä kokonaan myös sairauden edetessä ja toimintakyvyn heikentyessä, kun ei ollut tietoa sopivista apuvälineistä eikä tarvittavaa tukea.

Digimaailman ulkopuolelle jääminen kaventaa tiedonsaantia, elinpiiriä ja osallistumismahdollisuuksia, jolloin henkilö jää monesta asiasta paitsi ja ulkopuolelle. Tämä korostuu, jos henkilöllä on jokin aistivamma, joka hankaloittaa tai estää muiden kanavien käyttöä esim. sokea henkilö ei pysty lukemaan painettua tekstiä.

2.7 Tukea ja koulutusta tarvitaan

Tietotekniikan käyttöön ja sähköiseen asiointiin oli saatu apua asumispalvelujen työntekijöiltä, klubitalon ohjaajilta ja jäseniltä, läheisiltä, kavereilta ja vertaisilta, järjestöistä ja niiden hankkeista sekä nettiryhmistä. Osa oli oppinut tietotekniikan käyttöä opiskeluissa tai työssä tai opetellut itse.

Tietotekniikan käyttöön ja sähköiseen asiointiin kaivataan lisää tukea ja koulutusta. Monilla oli tarvetta parantaa digivalmiuksiaan. Seitsemän osallistujaa (7/18) koki, että heillä oli paljon tai melko paljon tarvetta parantaa tietotek-

niikan käyttötaitojaan, samoin seitsemällä jonkin verran. Asumispalvelujen asiakkaista enemmistöllä oli paljon tai melko paljon tarvetta parantaa tietotekniikan käyttötaitojaan. Digivalmiuksien parantamiseksi tarvitaan sekä koulutusta että tilannekohtaista ohjausta. Tarvitaan myös tietoa digimaailman mahdollisuuksista, itselle hyödyllisistä sivustoista ja palveluista sekä sopivista apuvälineistä. Apua tarvitaan muun muassa laitteiden hankintaan ja valintaan, laitteiden ja ohjelmien käyttöön, sähköiseen asiointiin, ongelmatilanteisiin sekä digiarjen ja -palvelujen käytön hallintaan.

Ne, joilla ei ole tietotekniikan käyttötaitoja tai joiden taidot ovat heikot, tarvitsevat systemaattista koulutusta perusteista lähtien. Osalla taidot olivat hyvin hajanaisia ja sattumanvaraisia, ja niistä ei ollut muodostunut riittävää perustaa sille, että voisi itsenäisesti kokeilemalla oppia lisää. Digimaailma saattaa myös näyttäytyä pelottavana, jos siellä toimiminen ja käytön perusteet eivät ole tuttuja. Myös vaikeudet lukemisessa, kirjoittamisessa ja muissa kognitiivisissa toiminnoissa vaikeuttivat tietotekniikan käytön itseopiskelua.

Enemmistö osallistujista pystyi asioimaan sähköisesti, ainakin verkkopankissa, kun he saivat siihen tukea (taulukko 1). Moni tarvitsi tukea sähköiseen asiointiin. Nekin, jotka eivät käyttäneet tietotekniikkaa, olivat kiinnostuneita oppimaan sen käyttöä ja sähköistä asiointia.

Taulukko 1. Tuen tarve sähköisessä asiointissa

	n=18
Käytän ja osaan	5
Käytän ja tarvitsen tukea	9
En käytä ja tarvitsen tukea	2
En pysty käyttämään	2

Vrt. VM 2016

3

Teknologian hyötyjä

3.1 Teknologia helpottaa arkea

Osallistujat näkivät teknologian ja digipalvelujen kehityksessä sekä hyötyjä että haittoja. Sen nähtiin tuovan uusia mahdollisuuksia, mutta toisaalta oli huolissaan siitä, otetaanko vammaisten käyttäjien tarpeet riittävästi huomioon palveluja kehitettäessä.

”

”Tavallaan mä oon innoissani, mut tavallaan mä oon myös huolissani, koska siin on mahdollisuuksia. Must on hienoo, et kehitetään kaikkii uusii tapoja ja ideoita ja kaikkii tehdä asioita, mut sit mua toisaalta myös huolestuttaa se, et mitä jos siel ei oo kauheesti kiinnostusta tarttua siihen, et onko joku juttu esteetön vai ei, et koska kaikki ei tiedä, miten paljon se joidenkin elämää rasittaa ihan käytännössä sitten tommonen ongelma.”

Etenkin kokeneet tietotekniikan käyttäjät kokivat teknologian ja digipalvelujen helpottavan arkeaan ja auttavan hallitsemaan sitä. He arvostivat etäasioinnin joustavuutta ja riippumattomuutta ajasta ja paikasta. Asioita voi hoitaa rauhassa kotoa käsin silloin, kun itselle parhaiten sopii, oman jaksamisen mukaan. Ajanhallinnassa auttavat myös erilaiset sähköiset kalenterit ja muistutukset.

”

”Ajankäytön sä voit valita, sä voit vaikka illalla asioida Kelassa, sä voit aamulla viiden aikaan kahvikupin kanssa asioida ja varata sitä seuraavaa verikoetta.. Sit laskut voi maksaa kertahujauksella, ei tarvi niinkö mennä pankkiin maksamaan ja maksaa maksamisesta. Sä voit ite hallita sun aikaa – eläkkeellä [nauraa]. Voi niinkö tehdä sillon ku se sopii just parhaimmiten, et sehän helpottaa ihan huimasti.”

Teknologia voi auttaa pärjäämään arjessa itsenäisemmin, jolloin vammainen tai pitkäaikaissairas henkilö tarvitsee vähemmän toisen henkilön apua. Teknologia voi parhaassa tapauksessa mahdollistaa ”tavallisen” arjen sujumisen siten, että vammainen henkilö voi tehdä samoja asioita kuin muutkin kansalaiset.

”

”Jos teknologia toimis aivan täydellisesti, ei olisi mitään esteitä ja näin, niin se tois vammasia pikkusen paremmin samalle viivalle kun kaikki muut.”

Kokeneet tietotekniikan käyttäjät hyödynsivät teknologiaa luovasti arjen apuna. Esimerkiksi, eräs sokea henkilö skannasi postinsa, pankkitunnuksensa ja kirjoja digitaaliseen muotoon, jotta pystyi sen jälkeen lukemaan niitä apuvälineohjelmilla:

”

”Mä en luovu, skannerista, tietokoneesta, opaskoirasta enkä kahvinkeittimestä. Skanneri on niinku ehdoton siihen, että sä et tartte postinlukuapua ja mitään muutakaan tämmösiä juttuja. Mutta sekään ei toimi ilman sitä tietokonetta siinä. Mä luen paljon silleen, että mä lainaan mustavalkokirjoja, ja sit mä skannaan ne ja pyöritän tekstintunnistuksen läpi.”

Internetin käyttäjät arvostivat myös helppoa pääsyä tiedon lähteille - ”Mitä on ollut ennen Googlea?” Esimerkiksi tieto harvinaisista sairauksista, uusista hoitomuodoista ja tutkimustuloksista on entistä useamman ulottuvilla.

3.2 Matalan kynnyksen yhteydenpitoa

Kommunikoinnin ja yhteydenpidon nähtiin helpottuneen ja nopeutuneen teknologian ja digipalvelujen kehittymisen myötä. Nettyhteisöistä on mahdollista löytää saman henkisiä ja samanlaisessa elämäntilanteessa olevia ihmisiä. Netin kautta pystyy olemaan kontaktissa eri puolella Suomea (tai maailmaa) asuviin ystäviin tai samaa sairautta sairastaviin. Digimaailman katsottiin tuoneen myös lisää harrastusmahdollisuuksia.

Verkossa voi halutessaan esiintyä anonyymisti, jolloin vamman tai sairauden ei tarvitse olla vuorovaikutustilanteen keskiössä. Itsestään voi helpommin tuoda esiin muitakin puolia ja kiinnostuksen kohteita, mikä voi edesauttaa kontaktien luomista. Myös kynnys yhteydenottoon ja avunhakemiseen voi madaltua. Anonymiteetissä on luonnollisesti huonotkin puolensa, kun osallistujien oikea henkilöllisyys ei ole tiedossa. Haastateltavilla oli kokemusta myös siitä, että nettikeskustelu voi muuttua epäasialliseksi ja ylikuumentuneeksi.

”

”Tinderissä, tossa olin, nii tapasin nykyisen miehen siellä, nii en mä ensimmäisenä ees kertonu, et mul on vamma... Kun me tavattiin ensimmäisen kerran, sit se vast tajus ... No sit mä kerroin, et mul on tällänen [vamma], en voi sille mitää. Sit se oli et ”no sä oot ihan samanlainen ku sä olit ennen ku sä kerroit”. Että se, että vammasilta on helpompi anonyymisti, et ne ei haluakaan kertoa siitä omasta vammastaan ensin, kun ihmisillä voi olla ennakkoluuloja vammasia kohtaan.... Et fyysinen vamma on osa kehoo, ei mieltä, se on mun motto, että pääsee tutustumaan siihen ihmiseen, eikä siihen niiku ulkomuotoon mikä siellä on... Vammasilta se on helpompaa niiku netissä tehdä kun face-to-face. Ainaki musta on tuntunu siltä, että helpompi niiku somessa ja tämösissä, netissä tutustua ihmisiin.”

4

Haasteena digimaailman hallinta

Osalle digimaailman ja digipalvelujen kokonaisuuden hallinta oli haasteellista. Joillakin oli kokemusta ajoittaisesta netin liikkäytöstä, mutta asiaa ei koettu akuutiksi ongelmaksi. Liiallisen käytön riskejä tunnistettiin, eikä sitä pidetty hyvänä, jos muu elämä kärsii. Osallistujien mielestä liiallinen tietotekniikan käyttö voi kuormittaa ja hajottaa liikaa ja vaikuttaa haitallisesti yöuniin.

Liialliseen käyttöön oli auttanut etenkin se, että elämään oli tullut muutakin sisältöä, mielekästä tekemistä ja uusia ihmissuhteita. Myös säännöllisen päivärytmin noudattaminen koettiin toimivaksi keinoksi ehkäistä liiallista käyttöä. Päivärytmistä huolehtimiseen osa sai apua asumispalvelutyöntekijöiltä. Hyödyllistä oli myös omien tarpeiden pohtiminen ja käytön rajaaminen itselle tärkeisiin laitteisiin ja sovelluksiin.

”

” [älypuhelin] vois olla vähän liian hapokasta, että sehän meinas melkeen, että Internettiä enemmänkin, jotain Facebookia, tämmösiä, mut ne on vähän liian... Jos ois koko ajan, joka paikkaan pääsy ja yhteydet, niin mie varmaan vielä huonommin osaisin järjestellä tai siis olla hajoomatta joka paikkaan. Kyllä mie tiiän, että, jos mie rupeisin jotain tekemään, se menee helposti siihen, että se ois koko ajan jotain kirjottamassa, lukemassa ilman mitään semmosta, mikä sais mitään aikaan tai mistä ois mitään loppujen lopuks kenellekään mitään hyötyä... Asioita voi hoitaa vähemmälläkin, mut asioita voi olla hoitamatta, vaikka ois paljon enemmänkin.”

”

”Pelaamisen mä lopetin, ku se kävi terveyden päälle, mut se oli vielä samaan aikaan, ku mä olin työelämässä, ja sit mä vielä jatko-opiskelin siinä samalla, niin se oli liian haastavaa muutenkin se elämä. Siinä oli niitä värimaailmoita sellasii, et se aina kehitty ja kehitty aina vaan se homma, et siinä tuli liikaa niitä elementtejä mun senaikaseen elämään, se oli aika kuormittavaa se.”

Jotkut olivat huolissaan siitä, että runsas tietotekniikan ja netin käyttö voi johtaa yhteisöllisyyden ja ihmisten välisen kanssakäymisen vähentymiseen ja sosiaalisten taitojen ruostumiseen, jolloin seurauksena voi olla yksinäisyyden ja syrjäytymisen lisääntyminen.

5

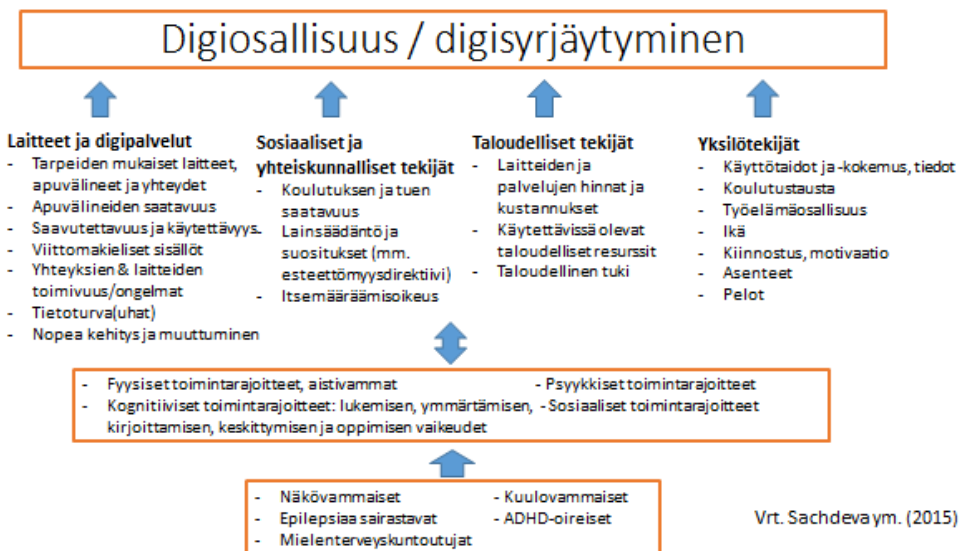
Digiosallisuutta estävät ja edistävät tekijät

Vammaisten henkilöiden digiosallisuus tai digisyrjäytyminen syntyy monien erilaisten tekijöiden vuorovaikutuksesta (Vrt. Sachdeva ym. 2015). Laitteisiin ja digipalveluihin liittyvät tekijät, sosiaaliset ja yhteiskunnalliset tekijät, taloudelliset tekijät sekä toimintarajoitteisen henkilön omaan elämäntilanteeseen ja taustaan liittyvät tekijät voivat estää tai edistää digiosallisuuden toteutumista (kuviot 2).

Tässä aineistossa digiosallisuutta estäviksi tekijöiksi nousivat etenkin puutteelliset digivalmiudet, riittämättömät tiedot teknologian ja apuvälineiden mahdollisuuksista sekä riittävän ja yksilöllisiä tarpeita vastaavan koulutuksen ja tuen puute. Digiosallisuutta rajoittivat myös palveluiden ja nettisivujen heikko saavutettavuus ja käytettävyys sekä viittomakielisten sisältöjen puute. Myös salasana koettiin hankaliksi. Teknologian ja nettipalvelujen nopea kehittyminen ja jatkuva muuttuminen koettiin hankalaksi ja paljon opettelua vaativaksi. Haasteena on myös saavutettavuuden huomioiminen sivujen ja palvelujen päivityksissä.

Osalla ei myöskään ollut käytössä omiin tarpeisiinsa sopivia laitteita tai apuvälineitä. Rajoittavana tekijänä nähtiin myös laitteiden ja palvelujen korkeat hinnat suhteessa omiin taloudellisiin resursseihin. Osalla ei ollut varaa hankkia älypuhelin tai siihen sopivaa liittymää tai he joutuivat tyytymään vanhempiin ja huonommin toimiviin laitteisiin. Myös pelot saattoivat rajoittaa monipuolista digipalvelujen käyttöä. Tiedon ja osaamisen puute sekä ymmärtämisen vaikeudet pahensivat pelkoja.

Digiosallisuutta edistivät etenkin hyvät digivalmiudet. Usein perusta oli hankittu koulussa, opiskeluissa tai työelämässä. Kun perustiedot ja –taidot ovat riittävät, voi oppia lisää itsenäisesti kokeilemalla tai kysymällä neuvoa läheisiltä tai kavereilta. Useimmilla haastatteluihin osallistuneille oli kiinnostusta ja motivaatiota digivalmiuksien kehittämiseen ja oman osaamisensa laajentamiseen.



Kuvio 2. Digiosallisuuteen ja digisyrjäytymiseen liittyviä tekijöitä.

6

Verkkopalvelujen saavutettavuudessa vielä kehitettävää

Verkkosivujen saavutettavuudesta ja helppokäyttöisyydestä hyötyvät kaikki käyttäjät. Erityisen tärkeitä ne ovat näkövammaisille, kognitiivisia ongelmia kokeville tai muuten toimintarajoitteisille henkilöille. Toimintaympäristön ja palvelujen esteettömyys on välttämätön edellytys vammaisten henkilöiden itsenäisen elämän ja osallisuuden toteutumiseksi. Tämä koskee myös tiedon- saannin ja kommunikoinnin saavutettavuutta. Kaikkien tulee voida yhdenvertaisesti käyttää palveluja myös verkossa. YK:n vammaissopimuksen mukaan saavutettavuus on myös ihmisoikeuskysymys.

Verkkopalvelujen saavutettavuus tarkoittaa muun muassa sitä, että verkkosivuja voidaan lukea ja käyttää erilaisten apuvälineiden avulla ja tarvittava tieto löytyy helposti. Kieli on selkeää ja sisältö on saatavissa eri kielillä viittomakieli ja selkokieli mukaan lukien. Lisäksi tietoa voidaan vastaanottaa eri aisteilla, eli tietoa ei tarjota esimerkiksi vain visuaalisena. (Salo 2013.)

Ryhmähaastatteluissa erityisesti näkövammaiset kertoivat verkkosivujen saavutettavuusongelmista. Pahimmillaan ne estivät verkkosivujen ja -palvelujen itsenäisen käytön, jolloin näkövammaisen henkilö joutui turvautumaan näkevän henkilön apuun. Ruudunlukijaa käyttäville esteellisiä ovat esimerkiksi linkit, joita ei ole nimetty loogisesti tai jotka on upotettu kuvaan, kuvat ilman vaihtoehtoisia tekstejä sekä taulukot, lomakkeet ja pdf:t, joita ei voi lukea ruudunlukijalla. Myös sivuilla navigointi voi olla haasteellista, varsinkin jos pikalinkit puuttuvat. Monien muidenkin osallistujien mielestä varsinkin sähköiseen asiointiin tarkoitettuja verkkosivuja oli vaikea ja hankala käyttää.

”

”Ihan vaikka lääkäriajanvarauskalenteri, ni ei se oo aina semmonen, et sitä [sokea] vois klikata kivasti sieltä, ei... Siis silleen, et on peruspalvelut, mihin ei pääse käsiksi, ja jotku lääkäriajat on myös, et tietyissä vammaisryhmissä tosi tärkeitä, et niit sais helposti varattuu sieltä, koska niitä saatetaan tarvita vähän useemmin ku yleensä. Ja sit toisaalta jotain semmosta, et mist sais itelleen sitä iloa, ni ei ku ootat sitä avustajaa ja katot tunteja ja lasket ja...”

Osallistujien näkemysten mukaan verkkopalvelujen tuottajilla ei aina ole riittävästi tietoa saavutettavuudesta. Kyse on myös asenteista. Saavutettavuuden ajatellaan ehkä koskevan vain pientä käyttäjäryhmää, eikä asiaa pidetä riittävän tärkeänä, jotta siihen käytettäisiin aikaa ja vaivaa. Asenteisiin voidaan vaikuttaa esimerkiksi luomalla mahdollisuuksia omakohtaisiin kokemuksiin:

”

”Me tehään sitä työtä jo käymällä kouluissa puhumassa näkövammaisuudesta ja kertomassa, mitä se ihan oikeesti on. Jos niille jää ykski myönteinen kokemus sokoista, ni ne ei pelkää enää niin paljon. Tai sillä, että ne laitetaan ihan itse käyttämään puheohjelmaa koneen kanssa ja ettimään sieltä sivuilta joku tietty juttu vaikka sitten hidastamalla sitä puheohjelmaa tosi paljon. Mut se, että ne sais siitä kokemuksen, vähän niinku siitä liikennevaloteiden ylittämisestä ilman, että ne näkee. Ni ne mieltis kaks kertaa sen jälkeen, et minkälaisii juttuja ne päättää, jos ne olis siinä kokemuksessa yhtään sydämellään mukana.”

Näkövammaisten liiton tilaaman selvityksen mukaan kaupunkien verkkosivujen saavutettavuudessa on merkittäviä puutteita. Testatuilla sivustoilla toimiminen oli erittäin hankalaa ja osin jopa mahdotonta muun muassa näkövammaisille, kognitiivisista ongelmista kärsiville sekä ikääntyneille kansalaisille. Tyypillisimpiä ongelmia olivat navigointiin käytettävien valikoiden esteellinen toteutus sekä informaation liian suuri määrä yksittäisellä sivulla. (Näkövammaisten liitto 2016.)

Verkkosivujen saavutettavuutta on pitkään ohjattu suosituksilla ja standardeilla, mutta tulossa on myös lainsäädäntöä. Euroopan unionin saavutettavuusdirektiivi tulee edellyttämään nykyistä parempaa saavutettavuutta julkisen sektorin verkkosivustoilta ja -palveluilta. Kaikkien julkisen sektorin verkkopalveluiden on oltava muutaman vuoden päästä saavutettavia. (Adage 2016.)

7

Kehittämissideat: Tulevaisuuden digipalvelut

Tulevaisuuden verkkopalveluilta toivottiin saavutettavuutta ja helppokäyttöisyyttä. Tärkeää on myös käyttöliittymien monikanavaisuus, jolloin käyttäjä voi itse valita omiin tarpeisiinsa sopivan tavan käyttää laitetta tai palvelua. Nyt monet asiat tapahtuvat verkossa lukemalla ja kirjoittamalla, mikä on osalle hankalaa. Puheen ja myös kuvan hyödyntäminen on hyvä monille (puhe ei toimi kuuroille eikä pelkkä kuva näkövammaisille). Osallistujat toivoivat muun muassa puhuvaa käyttöliittymä, joka neuvoisi eteenpäin ja antaisi tarvittaessa ohjeita laitteen tai palvelujen käyttöön. Esimerkiksi valikoita tulisi voida käyttää puheen avulla. Erilaisissa laitteissa tulisi olla jo valmiiksi asennettuna puheohjelmia.

Viittomakieliset kaipasivat enemmän viitottua sisältöä, uutisia ja tiedotteita. Osalle kuuroista suomen kielen ymmärtäminen, lukeminen ja kirjoittaminen tuottivat hankaluuksia. Heille kuvallinen informaatio, kuvalliset yhteydet ja viittomakieliset sisällöt ovat tärkeitä.

Vammaisten ihmisten ja mielenterveyskuntoutujien työpajoihin tulevaisuuden digipalveluista osallistui etenkin kokeneita tietotekniikan käyttäjiä ja säännöllisesti tietotekniikkaa käyttäviä (vrt. kuvio 2). Seuraavaksi esitellään työpajoissa syntyneitä ideoita tulevaisuuden digipalveluista.

7.1 Älykkäitä palveluja asumiseen ja arkeen

Oma koti -sovellus

Älykoti-sovellus, johon voisi liittää mm. lämmityksen/ilmanvaihdon, ovet ja lukot, ikkunat, verhot, valot, saunan, kodinkoneita, viihde-elektroniikkaa jne. yksilöllisten tarpeiden mukaan. Sovelluksella niitä voisi ohjata yhdestä paikasta. Sovellus toimisi älylaitteissa, jolloin kodin toimintoja voisi ohjata etänäkin. Manuaalinen käyttömahdollisuus olisi hyvä häiriötilanteiden varalta. Palvelun ja käyttöliittymän voisi räätälöidä omiin tarpeisiin sopivaksi. Käyttäjä voisi itse valita toiminnot, jotka hän haluaa sovellukseen. Niitä olisi myös helppo muuttaa itse. Käyttöliittymää olisi monikanavainen, siitä voisi valita esim. puheohjauksen. Oma koti-sovellus olisi hyödyllinen esimerkiksi fyysisesti vammaisille, jotka voisivat sen avulla elää itsenäisemmin ja tarvitsivat vähemmän toisen henkilön apua. Se lisäisi myös turvallisuutta, kun laitteet eivät unohtuisi helposti päälle.

Älykäs kalenteri -päiväkirja

Parempaan arjen hallintaan älykäs kalenteri, joka ei pelkästään muistuttaisi tapaamisista, tehtävistä ja suunnitelmista, vaan seuraisi myös niiden toteutumista, tsemppaisi ja motivoisi. Tapaamisten ja tehtävien lisäksi kalenteriin voisi laittaa muistutuksia myös itselle tärkeistä asioista, esim. rauhoittumisesta ja omasta ajasta. Kalenterin voisi liittää hyvinvointirannekkeeseen. Kalenterissa tulisi olla suomenkielinen käyttöliittymä, jossa on paljon mahdollisuuksia värien ja kuvien kanssa ja erilaisia muistutusääniä.

Kuvapuhelinyhteydet arjen palveluihin, esimerkiksi asumispalveluun

Kuvapuhelinyhteys yöllä tai illalla asumispalvelutyöntekijöihin olisi merkittävä lisä arjen palveluihin. Kuvapuhelimen päässä olisi joku, joka vastaisi mihin vuorokauden aikaan vaan ja joka osaisi tulkita ja lukea yhteydenottajan tarpeita. Käytössä olisi elävä suora yhteys – myös viittomakielisille. Samasta sovelluksesta voisi ottaa halutessaan nopeasti kuvallisen yhteyden myös läheiseen. Kuvapuhelinyhteyttä voisi käyttää esim. läppäriä, kännykstä tai tv-ruudun kautta.

Neuropsykiatrinen valmennus netissä

Netin kautta tapahtuva neuropsykiatrinen valmennus, joka ei olisi täysin omatoimista, vaan sisältäisi myös kontaktin valmentajaan. Helposti saatavilla oleva palvelu, joka lisäisi neuropsykiatrisen valmennuksen saatavuutta. Nykytilanteessa valmennusta on vaikea saada perinteisenä palveluna.

Digitaalinen digineuvojavälitys

Digineuvoja välitys netissä, josta saisi nopeasti yhteyden henkilöön, joka osaisi neuvoa digiasioissa.

Chat 24 h ja nettiterapia

Matalan kynnyksen 24 h chatti aikuisille, jossa voisi ottaa ympärivuorokautisesti yhteyttä asiantuntijaan tai mielenterveyden kriisejä tuntevaan vertaiseen/vapaaehtoiseen nimettömästi kirjoittamalla. Esimerkiksi tällä hetkellä toimiva "Sekasin"-chatti on vain nuorille, aikuisille tarvittaisiin vastaava palvelu. Joillekin mielenterveyskuntoutujille vaikeista asioista puhuminen on hankalaa, jolloin niitä voi käsitellä helpommin kirjoittamalla.

Ylipäätään voisi olla laajemmin tarjolla erilaista matalan kynnyksen apua, johon voisi ottaa yhteyttä heti silloin, kun kokee sitä tarvitsevänsä esimerkiksi paniikin tai ahdistuksen iskiessä. Käytössä voisi olla erilaisia yhteydenottotapoja kuten kirjoittaminen, puhe ja kuvallinen yhteys.

Myös nettiterapiaa voisi olla tarjolla kirjoittamalla (vrt. Mielenterveystalon nettiterapiat, joissa on kirjoittamalla tapahtuvia osuuksia).

7.2 Asiointi

Help desk ja chat videopuheluyhteydellä

Sähköiseen asiointiin viranomaisten kanssa videopuheluyhteys ”help desk”, jossa neuvottaisiin asiointissa, lomakkeiden täyttämässä ja tiedonhaussa, mieluiten myös viittomakielellä. Yhteyden saisi avattua suoraan sen organisaation sivulta, jossa asia pitää hoitaa.

Esitötetyt sähköiset lomakkeet

Esitötetyt sähköiset lomakkeet, joissa viranomaisten saatavilla olevat tiedot tulisivat automaattisesti lomakkeisiin ja hakemuksiin.

Kehittyneemmät nettipalvelut omien terveysasioiden hoitamiseen

Netin avulla pitäisi ylipäättään pystyä hoitamaan kattavammin ja sujuvammin omiin terveysasioihin ja terveysasemaan liittyviä asioita; varauksia, yhteydenottoja ja perumisia. Lääkärillekin pitäisi saada tarvittaessa Skype-tyyppinen yhteys tai chat. Älypuhelimet voisi ottaa mukaan oman terveyden seurantaan. Kaikissa kolmessa työpajassa toivottiin monialaisempia verkkopalveluja julkisiin terveydenhoidon palveluihin, varsinkin aikojen varaamiseen. Yksityisellä puolella se toimii. Olemassa olevat palvelut eivät toimi toivotulla tavalla. Matalakynnyksisyys ja palvelun nopea/välitön saatavuus olisivat tärkeitä.

Suora viittomakielinen yhteys

Suorassa viittomakielisessä yhteydessä asiakas pääsee välittömästi keskustelemaan palvelujen työntekijöiden kanssa, ja puheluun tulee aina automaattisesti etätulkkaus mukaan. Vastaavasti viranomaisiin voisi tarvittaessa tilata etukäteen etätulkkauksen toimipisteeseensä, jolloin yhteys olisi saatavissa paikassa olevalta laitteelta tai kännykstä. Suora yhteys toimisi kaikkina vuorokaudenaikoina ja kaikilla laitteilla. Viranomaisilla olisi käytössään palvelu, josta pystyisi näkemään asiakkaan profiilitiedot ja kuurouden. Palvelu toimisi myös muussa yhteydenpidossa kuulevien ja kuurojen välillä.

Toimivassa, tasa-arvoisessa etätulkkauspalvelussa olisi siis automaattisesti sekä tulkki että kuuleva viranomainen siinä ruudulla. ”En soita tulkille, vaan suoraan sinne sairaalaan, tulkki vain tulee sinne”.

”

”Se kuvapuhelin olisi loistava niin, että siellä olisi oikea henkilö heti - tarvittaisiin siis kaksi hahmoa puhelimeen - se kuuleva ja se tulkki. Kuulevan tulisi nähdä, että siellä viitotaan. Se olisi aivan ihana tilanne. Lääkärikäynnit ja mikä tahansa yhteydenotto toimisi niin. Ei tarvitsisi enää koko ajan miettiä vaihtoehtoja, ja jos vaikka lapsi sairastaa, saisi heti yhteyden. Nyt ei välttämättä saa tunnissakaan yhteyttä, pitää kokeilla 3-4 ihmistä ja jännätä, saako tulkin vai ei. Älypuhelinsovellus helpottaisi todella, laitteet olisivat jo joka paikassa. Tekniikan pitää olla tosi varmaa.”

Kelan etätulkkauspalvelu on uudistunut, mutta sen käytössä on aiemmin ollut melko paljon rajoitteita. Etätulkkaukseen on olemassa myös kaupallinen palvelu, mutta se on maksullinen, jolloin hinta voi muodostua käytön esteeksi. Etätulkausta voi hyödyntää tilanteen mukaan, mutta se on aina täydentävä palvelu eikä korvaa kokonaan paikalla olevaa elävää tulkkiä. Etätulkkaus toimii ns. lyhyissä tilanteissa, esim. soitettaessa laboratoriotuloksista, varatesa aikaa tai äkillisissä hätätilanteissa, kun on 1-2 henkilöä paikalla. Näin voi säästää myös kustannuksia. Kokouksessa on syytä pitää mieluummin tulkki paikalla, koska etätulkkaus menee hankalaksi, jos paikalla on useampi henkilö. Etätulkkaus puhelimen kautta voisi toimia hyvin esimerkiksi työhakutilanteessa, jossa taas elävän tulkin mukana kulkeminen voi olla joillekin jopa häiritsevää.

Periaatteessa tulkki voisi olla myös robotti/avatar rannekkeessa tai kännykässä. Robotin pitäisi ymmärtää viittomat oikein ja kyetä viittomaan. Ilmeet ja eleet ovat myös tärkeitä, ja niiden tunnistaminen ja näyttäminen voisi olla robotille vaikeaa. Tällaista teknologiaa ei vielä ole olemassa.

7.3 Yhteydenpito

Videopuhelut esim. Messenger, Skype yhteydenpitoon kavereiden, läheisten ja muiden Aspan asukkaiden kanssa.

Verkkopalvelu, josta voisi löytää kavereita.

8

Kohti saavutettavia, käyttäjäkeskeisiä palveluja

Selvitykseen osallistuneiden vammaisten ja mielenterveyskuntoutujien tietotekniikan ja digipalvelujen käyttö on monimuotoista, mutta osa on jäänyt tai on vaarassa jäädä digimaailman ulkopuolelle. Tässäkin selvityksessä ulkopuolelle jääneet olivat iäkkäämpiä henkilöitä, joilla ei ollut ollut mahdollisuutta oppia tietotekniikan käyttöä työelämässä, koulussa tai opiskeluaikana.

Selvitykseen osallistuneet olivat kiinnostuneita parantamaan ja kehittämään digivalmiuksiaan. Nekin, jotka eivät käyttäneet tietotekniikkaa, olivat kiinnostuneita oppimaan sen käyttöä. Etenkin sähköinen asiointi ja yhteydenpitoon käytettävät sovellukset kiinnostivat. Osa kaipaa kuitenkin lisää tukea sähköiseen asiointiin ja tietotekniikan käyttöön. Tarvetta on sekä koulutukselle että tilannekohtaiselle ohjaukselle. Tarvitaan myös lisää tietoa digimaailman mahdollisuuksista, itselle hyödyllisistä sivustoista ja palveluista sekä omiin tarpeisiin sopivista laitteista ja apuvälineistä. Huomiota tulisi kiinnittää myös niiden ihmisten tietotekniikan käytön tukemiseen, joilla on etenevä sairaus. Toimintakyvyn heikentyessä tietotekniikan käyttöön tarvitaan mahdollisesti uusia apuvälineitä sekä opastusta niiden käyttöön.

Monet arvostivat mahdollisuutta kasvokkaiseen, henkilökohtaiseen asiointiin ja neuvontaan ja toivoivat niiden säilyvän jatkossakin sähköisten palvelujen rinnalla. Tulevaisuudessa on tärkeää varmistaa palvelujen ja asiointitapojen monimuotoisuus ja perinteisten asiointimahdollisuuksien säilyminen vaihtoehtona niille, jotka eivät pysty asioimaan sähköisesti tai eivät halua sitä tehdä (vrt. Granholm 2016, Hyppönen 2016).

Toisaalta tarvitaan myös uudenlaisia arkea ja itsenäistä asumista tukevia palveluja. Etenkin kokeneet käyttäjät, joille teknologia on luonnollinen osa arkea, toivovat älykkäitä ratkaisuja arjen tueksi (ks. kehittämisideat). He kokivat teknologian ja digipalvelujen helpottavan arkeaan ja auttavan heitä pärjäämään itsenäisemmin. He arvostivat myös etäpalvelujen joustavuutta sekä riippumattomuutta ajasta ja paikasta.

Teknologian hyötyjen toteutuminen edellyttää palvelujen helppokäyttöisyyttä ja saavutettavuutta. Saavutettavuuden ja käytettävyyden toteutuminen varmistetaan parhaiten silloin, kun ne toimivat alusta alkaen suunnittelua ohjaavina periaatteina. Käyttöliittymien tulee olla niin intuitiivista, että palvelujen käyttöä ei tarvitse erikseen miettiä. Käyttöliittymiltä toivottiin myös monikanavaisuutta, jolloin käyttäjä voi valita itselleen sopivimman tavan käyttää palvelua tai laitetta. Palvelujen tulee olla maksuttomia tai edullisia, koska monet vammaiset ihmiset ovat pienituloisia ja työelämän ulkopuolella.

Selvitykseen osallistuneet arvostivat mahdollisuutta päättää itse omiin tarpeisiinsa sopivien digipalvelujen käyttöönotosta ja valinnasta. He halusivat myös itse räätälöidä palvelujen sisältöjä ja käyttöliittymiä. Itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen onkin tärkeä eettinen periaate teknologian ja digipalvelujen kehittämisessä ja käyttöönotossa. Eettisesti ja käyttäjäkeskeisesti toteutettu teknologia lisää parhaimmillaan hyvinvointia, turvallisuuden tunnetta ja elämän hallintaa (Leikas & Launiainen 2016).

Hyvää elämää ja arkea tukevien palvelujen kehittämiseen vaaditaan laaja-alaista ymmärrystä vammaisten ihmisten ja mielenterveyskuntoutujien arjesta ja elämästä (vrt. Leikas & Launiainen 2016). Jotta tämä onnistuisi, käyttäjien tulee voida alusta lähtien osallistua palvelujen suunnitteluun, kehittämiseen ja testaamiseen. Tämänkin selvityksen tulokset osoittavat, että käyttäjillä itsellään on paras tieto siitä, mitä he arjessaan tarvitsevat.

Lähteet

[Adage \(2016\). Saavutettavuus on täällä – oletko valmis?](#)

Dobransky K. & Hargittai E. (2006). The disability divide in internet access and use. *Information, Communication and Society*, 9:3, 313-334.

Granholm, C. (2016). Social work on digital transfer – blending services for the next generation. University of Helsinki.

[Hyppönen, H. \(2016\). Kansalaisten kokemuksia sähköisistä sosiaali- ja terveyspalveluista. Suuntaaja 2/2016.](#)

Hyppönen, H. & Ilmarinen K. (2016). Sosiaali- ja terveydenhuollon digitalisaatio. Tutkimuksesta tiiviisti 22. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

[Leikas, J. & Launiainen H. \(toim.\) \(2016\). Anni ja Onni. Huomaamaton teknologia arjen apuna. Miina Sillanpään säätiön julkaisusarja B:41. Otavan kirjapaino Oy, Keuruu.](#)

MacDonald S. J. & Clayton J. (2013). Back to the future, disability and the digital divide. *Disability & Society*, 28:5, 702-718.

[Näkövammaisten liitto \(2016\). Kaupunkien verkkosivujen esteettömyystestaus 2016.](#)

[Ojanen, A. \(2016\). iPad-kokeiluja Rinnekodissa. Tikonen nro 2/2016](#)

[Saavutettava.fi Saavutettavuudesta suomeksi](#)

Sachdeva, N.; Tuikka, A-M.; Kimppa, K. K.; Suomi R. (2015). Digital disability divide in information society. *Journal of Information, Communication and Ethics in Society*, Vol. 13 Iss 3/4 pp. 283-298.

[Salo, O. \(2013\). Saavutettavan viestinnän opas kulttuuritoimijoille. Kulttuuria kaikille -palvelu / Yhdenvertaisen kulttuurin puolesta ry](#)

[Sylberg, J. \(2016\). Saavutettavat palvelut helpottavat näkövammaisten arkea. Suuntaaja 2/2016](#)

[VM \(2016\). AUTA-hanke](#)



Aspa-säätiö

Viljatie 4 A, 2. krs, 00700 Helsinki

Puh. 09 347 8430

viestinta@aspa.fi

www.aspa.fi

Aspa-kartoituksia 1/2017

ISBN 978-952-7080-05-4 (pdf)

ISSN 1795-6005 (pdf)

