



Julkisten digikoulutus- ja digineuvontapalveluiden saavutettavuuden arvioinnin ohjelmateoria

Helmi Kallio

2019 Laurea

A horizontal bar at the bottom of the page, divided into three colored segments: pink, blue, and teal.

Laurea-ammattikorkeakoulu

Julkisten digikoulutus- ja digineuvontapalveluiden saavutettavuuden arvioinnin ohjelmateoria

Helmi Kallio
Voimavaraistavien työtapojen
kehittäminen
sosiaali- ja terveysalalla
Opinnäytetyö (YAMK)
Marraskuu, 2019

Julkisten digikoulutus- ja digineuvontapalveluiden saavutettavuuden arvioinnin ohjelmateoria

Vuosi

2019

Sivumäärä

79

Tämä opinnäytetyö tehtiin Aspa-säätiön Digi haltuun! -hankkeeseen. Opinnäytetyön tuotoksena valmistui ohjelmateoria julkisten digikoulutus- ja digineuvontapalveluiden saavutettavuuden arviointimenetelmää varten. Opinnäytetyön tavoitteena oli: 1) selvittää, mikä on julkisten digikoulutus- ja digineuvontapalveluiden saavutettavuus käyttäjäkokemusten ja asiantuntijoiden näkökulmasta tällä hetkellä 2) selvittää, mitä sen odotetaan olevan tulevaisuudessa 3) selvittää, kuinka voidaan tehdä julkisista digikoulutus- ja digineuvontapalveluista saavutettavampia. Tältä pohjalta laadittiin tiedollinen perusta sille, mitä tulisi sisällyttää julkisten digikoulutuspalveluiden käyttäjien sekä alan asiantuntijoiden mukaan digikoulutus- ja digineuvontapalveluiden saavutettavuuden arviointimenetelmään.

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys käsittelee julkisten digikoulutus- ja digineuvontapalveluiden vastuuta tarjota yhdenvertaista palvelua saavutettavasti. Saavutettavuutta käsitellään lakien ja säädösten, ihmis- ja perusoikeuksien, yhteiskuntavastuun sekä psykologisten perustarpeiden näkökulmista. Siinä huomioitiin niin psyykinen, fyysinen kuin sosiaalinen saavutettavuus. Opinnäytetyö on arviointitutkimuksen osa ja se toteutettiin yhteiskehittämällä. Aineisto kerättiin teemahaastatteluilla ja yhteiskehittämispajoilla. Aineisto analysoitiin temaatista analyysiä soveltaen.

Opinnäytetyön tulosten mukaan julkisten digikoulutus- ja -neuvontapalveluiden saavutettavuutta tulisi kehittää. Digikoulutuspalveluiden saavutettavuudessa olisi keskityttävä erityisesti markkinoinnin ja opetusmateriaalien sisältöihin, selkeyteen ja ymmärrettävyyteen. Digikoulutuspalveluiden ilmoittautumisprosessilla ja digikurssilla vallitsevalla ilmapiirillä on saavutettavuuden kannalta merkitystä. Tulosten mukaan digitaitoja opastavien henkilöiden tietoutta erilaisuudesta tulisi lisätä esimerkiksi erilaisuutta kohtaamalla ja koulutuksilla. Tällä tavoin voidaan vaikuttaa myönteisesti julkisia digikoulutus- ja digineuvontapalveluita tarjoavien organisaatioiden arvoihin sekä henkilökunnan erilaisiin asenteisiin.

Asiasanat: Saavutettavuus, digineuvonta, julkiset palvelut, arviointimenetelmät, vammaisuus, toimintarajoitteet, ohjelmateoria

A program theory for evaluation of the accessibility of public digital education services

| | | | |
|------|------|-------|----|
| Year | 2019 | Pages | 79 |
|------|------|-------|----|

This thesis was implemented by the Digi haltuun! Project of the Aspa Foundation. As a result of the thesis, a program theory for the accessibility assessment method of public digital education and helpdesk services was completed. The aim of this thesis was to: 1) Find out how accessible public digital education and digital support are in terms of user experience as well as from the point of view of experts in the field. 2) Find out what it is expected to be like in the future. 3) Find out how to make public digital education services and digital support more accessible. On this basis, the study was undertaken to find out what should be included in the method of assessing the accessibility of public digital education services and digital support, according to users and experts in the digital education field.

The theoretical framework of this thesis is to deal with the responsibility of public digital education and digital support services to provide equitable services in an accessible way. Accessibility is discussed from the perspective of laws and regulations, human and fundamental rights, social responsibility and basic psychological needs. Both mental, physical and social accessibility are taken into account. The thesis is part of an evaluation research and it was carried out through co-development. The material was collected through theme interviews and co-development workshops. The material was analyzed using thematic analysis.

According to the results of the thesis, the accessibility of public digital education and digital support services should be improved. The accessibility of digital education services should focus in particular on the content, clarity and understandability of marketing and educational materials. The enrollment process of digital education services and the prevailing atmosphere of the digital course are important for accessibility. According to the results, digital educators should be educated on the various disabilities that could prove to be a barrier to the accessibility of these services, which would give them the needed insight required to implement new and improved processes and in doing so positively influence the values and attitudes of the staff and the organizations themselves that provide public digital education services and digital support.

Keywords: Accessibility, digital support, public services, evaluation methods, disability, disabilities, program theory

Sisällys

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | Johdanto | 7 |
| 2 | Kehittämissympäristö | 9 |
| 3 | Julkiset digikoulutus- ja digineuvontapalvelut | 11 |
| 4 | Saavutettavuus digikoulutus- ja digineuvontapalveluissa | 13 |
| 4.1 | Saavutettavuus YK:n vammaisten oikeuksia koskevassa yleissopimuksessa | 13 |
| 4.2 | Saavutettavuus yhdenvertaisuuden ja sivistyksen mahdollistajana | 13 |
| 4.3 | Saavutettavuus ja yhteiskuntavastuu | 17 |
| 4.4 | Itsemääräämisteoria ja motivaatio | 18 |
| 4.5 | Toimijuus ja osallisuus | 20 |
| 4.6 | Saavutettavuuden osa-alueet | 21 |
| 4.6.1 | Fyysinen saavutettavuus | 22 |
| 4.6.2 | Psyykinen saavutettavuus | 24 |
| 4.6.3 | Sosiaalinen saavutettavuus | 26 |
| 5 | Opinnäytetyön metodologiset ratkaisut | 27 |
| 5.1 | Opinnäytetyön tavoitteet ja toteutus | 27 |
| 5.2 | Aineiston kerääminen | 30 |
| 5.2.1 | Teemahaastattelut | 30 |
| 5.2.2 | Yhteiskehittämispajat | 31 |
| 5.3 | Aineiston analyysi | 34 |
| 5.4 | Aineiston hallinta | 36 |
| 6 | Tulokset | 36 |
| 6.1 | Analysoinnista muodostuneet teemat | 36 |
| 6.2 | Saavutettavuuden nykytila | 39 |
| 6.3 | Saavutettavuuden tulevaisuuden toivekuva | 43 |
| 6.4 | Keinot saavutettavuuden edistämiseksi | 46 |
| 6.5 | Arviointimenetelmä | 50 |
| 7 | Johtopäätökset | 52 |
| 7.1 | Teemat suhteessa arviointimenetelmään | 52 |
| 7.2 | Digikoulutus- ja digineuvontapalveluiden metafora | 53 |
| 7.3 | Ohjelmateoria saavutettavuuden arviointia varten | 55 |
| 8 | Pohdinta | 58 |
| 8.1 | Arvoilla ja asenteilla on merkitystä | 58 |
| 8.2 | Motivaatio ja toimijuus suhteessa yhteiskuntavastuullisuuteen | 60 |
| 8.3 | Luotettavuus ja eettisyys | 62 |
| 8.4 | Lopuksi | 65 |
| | Lähteet | 67 |

| | |
|----------------|----|
| Kuviot | 72 |
| Taulukot | 72 |
| Liitteet..... | 73 |

1 Johdanto

Digitaalisuus lisääntyy maailmassa jatkuvasti. Yhteiskuntaan osalliseksi pääsemisen edellytys on se, että pystyy käyttämään digitaalisia laitteita mahdollisimman itsenäisesti. Näiden laitteiden käytön opetteluun on tarjolla erilaisia julkisia digikoulutus- ja digineuvontapalveluita eli erilaisia digikursseja ja digituokioita, joita muun muassa kirjastot ja työväenopistot tarjoavat. Tällä hetkellä digikursseille osallistuminen ei ole kaikille mahdollista koska kursssia ei löydy, kurssille ei pääse tai kurssilla ei pysty opiskelemaan. Tämä johtuu siitä, että opiskelupuitteet tai opiskelumateriaalit eivät ole saavutettavia. Näin ollen yhdenvertaisuus julkisten digikoulutus- ja digineuvontapalveluiden saavutettavuudessa ei aina toteudu.

Tässä opinnäytetyössä selvitetään digikoulutuspalveluiden käyttäjäkokemusten ja ammattilaisten näkökulmasta sitä, mikä on julkisten digikoulutus- ja digineuvontapalveluiden nykytila, mitä sen toivottaisiin olevan tulevaisuudessa ja millä keinoin saavutettavuutta voitaisiin edistää. Saavutettavuus tässä opinnäytetyössä tarkoittaa sitä, että digikoulutus- ja digineuvontapalvelut olisivat sellaisia, että niihin voisi kuka tahansa osallistua psyykkisistä, fyysisistä tai sosiaalisista rajoitteistaan huolimatta. Toisin sanoen tässä opinnäytetyössä saavutettavuus ei käsitä ainoastaan fyysisistä ja teknistä saavutettavuutta, mitä Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (2016/2102) ja Web Content Accessibility Guidelines 2.1 -ohjeistus (WCAG 2.1) käsittelevät, vaan myös psyykkistä ja sosiaalista saavutettavuutta, jotka ovat osaltaan edellytyksiä mahdollisuuteen osallistua palveluihin.

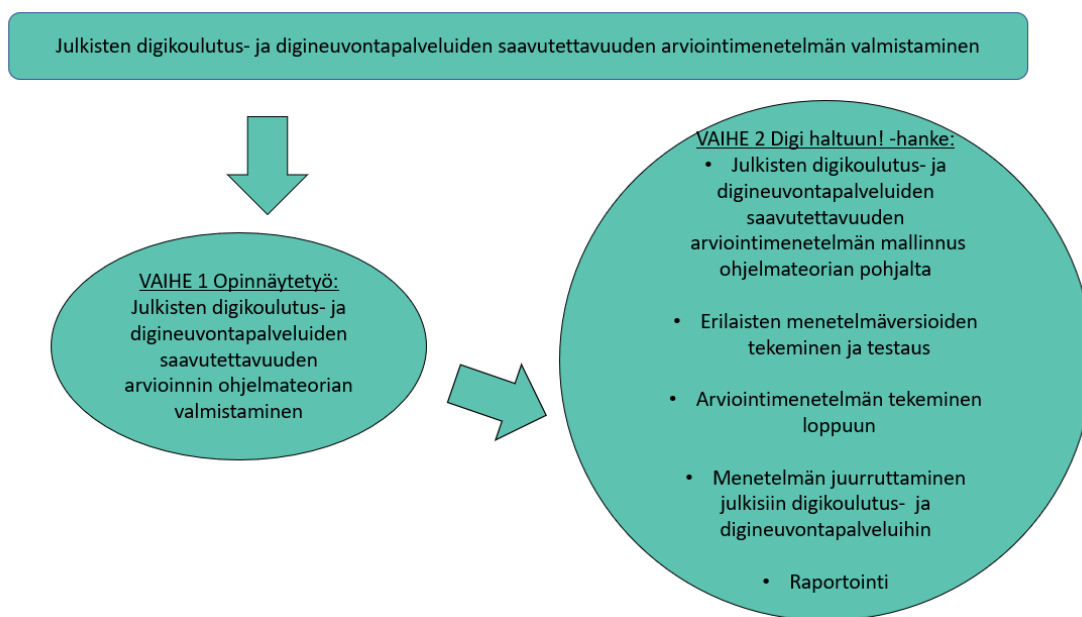
Saavutettavuusproblematiikkaan on havahduttu sekä Suomen että Euroopan unionin (EU) taholla. Euroopan parlamentti ja -neuvosto ovat asettaneet direktiivin (Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2016/2102...) julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta. Tämä saavutettavuusdirektiivi tuli voimaan joulukuussa 2016 ja sen tarkoitus on asettaa julkisen hallinnon sähköisille palveluille vähimmäisasetukset sekä keinot, kuinka niiden toteutumista valvotaan. Näiden vaatimusten mukaiset nettisivut ja -sovellukset on pantu täytäntöön soveltaen portaittain 23.9.2019 alkaen niin, että viimeisetkin internetsivut ovat direktiivin mukaisia 23.9.2020 mennessä ja mobiilisovellukset 23.6.2021 mennessä. (Saavutettavuus.) Yhdenvertaisuuslaissa todetaan, että viranomaisten tehtävä on yhdenvertaisuuden edistäminen. Yhdenvertaisuuden edistämisen eteen viranomaisten tulee tehdä suunnitelma, jonka mukaan toimitaan. Lain tarkoitus on ehkäistä syrjintää ja toimia sen eteen, että kaikenlaisten ihmisten yhdenvertaisuus lisääntyy. (Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014.) Digikoulutus- ja digineuvontapalveluiden saavutettavuus mahdollistaa tietoteknisten taitojen oppimisen jokaiselle. Sen myötä valinnanvapaus, toimijuus ja osallisuus sekä yhdenvertaisuus lisääntyvät tässä digitalisoituvassa tietoyhteiskunnassa.

Yhdistyneiden kansakuntien (YK) yleissopimuksessa vammaisten ihmisten oikeuksista 9. artikla käsittelee esteettömyyttä ja saavutettavuutta. Tässä artikkelissa painotetaan sitä, että

vammaiset henkilöt voivat elää mahdollisimman itsenäistä elämää, jos palveluissa on huomioitu liikkumisen esteettömyyden ja saavutettavuuden lisäksi palveluiden saavutettavuus. Vammaisen julkiseen palveluun osallistumisen turvaamiseksi tulisi huomioida muun muassa henkilön palveluun saapuminen sekä tarvittaessa kuljetukset paikalle, tilojen esteettömyys ja saavutettavuus apuvälineistä huolimatta, tilojen opasteet, palveluissa käytettävät apuvälineet sekä esimerkiksi avustajien tai tukihenkilöiden mahdollistaminen. Esimerkkejä julkisten palveluiden tiloista ovat koulut, terveysasemat, kauppakeskukset, kirjastot ja opistot. Julkisiin palveluihin lukeutuu myös sähköisten palveluiden saavutettavuus ja näin ollen myös julkisten palveluiden tiedottamiseen ja viestintään on kiinnitettävä huomiota. Tämän sopimuksen sopimusosapuolet ovat sitoutuneet kehittämään tapoja saavutettavuuden vähimmäisstandardien ja -ohjeiden selvittämisen tueksi sekä varmistamaan, että myös yksityisen sektorin tahot huomioivat avoimissa tapahtumisissaan ja palveluissaan nämä saavutettavuutta koskevat asiat ja järjestelyt. (YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista...2015, 29–32.)

Tämä opinnäytetyö tehtiin Aspa-säätiön Digi haltuun! -hankkeeseen, jossa opinnäytetyön tekijä myös itse työskentelee. Tämän työn tarkoitus oli kehittää julkisten digikoulutus- ja digineuvontapalveluiden saavutettavuuden arviointimenetelmään ohjelmateoria. Ohjelmateoria on arviointitutkimuksen osa, johon itse arviointi tukeutuu ja perustuu. Sen tarkoituksena on kerätä tietoa ja ehdotus siitä, mikä arvioinnin kohteen arvioinnissa toimii, miksi ja missä yhteydessä. Ohjelmateorian teoreettinen viitekehys muodostuu monenlaisista lähteistä, jotka selittävät arvioinnin kohteen taustalla olevat syyt ja tarpeet sekä keinot arvioinnin toteuttamiseksi. (Anttila 2007, 92–93.) Tämän opinnäytetyön arvioinnin kohteena on saavutettavuus digikoulutus- ja digineuvontapalveluissa ja ohjelmateoria sisältää sen, mitkä asiat vaikuttavat saavutettavuuteen ja mitä asioita sen arvioimisessa tulisi huomioida ja minkä vuoksi.

Opinnäytetyön valmistuttua Digi haltuun! -hankkeessa valmistetaan ohjelmateorian pohjalta arviointimenetelmä, jonka tarkoitus on auttaa digikoulutus- ja digineuvontapalveluiden tarjoajia selvittämään omien palveluidensa saavutettavuuden taso. Arvioinnin ansiosta palveluiden tarjoajat saavat kehittämisideoita saavutettavamman palvelun kehittämiseksi. Kuviossa 1 on havainnollistettu tämän opinnäytetyön osuutta suhteessa Digi haltuun! -hankkeeseen. Tavoitteena on valmistuneen arviointimenetelmän avulla edistää erilaisten oppijoiden yhdenvertaisuutta ja saavutettavuutta digitalisoituvassa tietoyhteiskunnassamme ja näin ennaltaehkäistä digisyrjäytymistä.



Kuvio 1: Opinnäytetyön tekeminen Digi haltuun! -hankkeeseen

2 Kehittämissympäristö

Tämä opinnäytetyö tehtiin Aspa-säätiön valtakunnalliseen Digi haltuun! -hankkeeseen (2017–2020). Opinnäytetyöntekijä työskentelee itse hankkeen projektityöntekijänä. Aspa-säätiö ja Aspa palvelut Oy muodostavat yhdessä Aspa konsernin. Aspa-säätiö rakennuttaa ja vuokraa asuntoja henkilöille, jotka tarvitsevat arjessaan tukea. Rakentamista ja asumista suunniteltaessa pyritään huomioimaan tulevan asukkaan omat tarpeet. Aspa palvelut Oy puolestaan tuottaa asumispalvelun näihin Aspa-säätiön hankkimiin asuntoihin. Aspa-säätiössä toimii erilaisia kehittämishankkeita, joiden tarkoitus on edistää asukkaiden itsenäistä elämää. Aspa-säätiö on vammaisjärjestöjen perustama ja se on valtakunnallinen asuntojen ja asumispalveluiden tuottaja. Aspa-säätiöllä on yli 1200 vuokra-asuntoa ympäri Suomea ja sen toimintaa tukee Veikkaus sekä Asumisen rahoitus ja kehittämiskeskus (ARA). (Tämä on Aspa.)

Yksi Aspa-säätiön kehittämishankkeista on Digi haltuun! -hanke (2017-2020). Hanke on Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskuksen (STEA) rahoittama. Hankkeen tarkoitus on tukea mielenterveys- ja päihdekuntoutujien, pitkäaikaissairaiden sekä eri tavoin vammaisten henkilöiden yhdenvertaisuutta digitalisoituvassa tietoyhteiskunnassa ympäri Suomen. Digi haltuun! -hankkeessa valmennetaan vertaisia eli digikavereita, hankkeen kohderyhmän eli asumispalveluiden asukkaiden tueksi. Digikaveri jalkautuu asumispalvelun asukkaan kanssa erilaisille julkisille digikursseille ja digineuvontoihin tukien asukasta oppimaan kurssilla opeteltavia asioita. Digikaveri opastaa asukasta usein ensin asumisyksikön yhteistilassa tai lähikirjastossa, missä hän tutustuu asukkaaseen ja hänen taitoihinsa sekä tarpeisiinsa. Kun digikaverin digitaidot

asukkaan tukemisen suhteen loppuvat tai asukas haluaa syventää osaamistaan, he voivat valita julkisten palveluiden tarjoamista digikursseista tai digineuvonnoista asukkaan mielenkiinnon mukaisen kurssin. Tällaiselle kurssille he voivat mennä yhdessä niin, että digikaveri on mukana, vertaisena, tukemassa asukasta digitaitojen oppimisprosessissa. (Digi haltuun!; Digi haltuun! -hanke 2019.)

Hankkeen tarkoitus on integroida asukkaat yhteiskunnan digipalveluiden pariin tarjoamalla heille vertaistuki. Tällä tavoin asukkaat pääsevät yhteiskuntaan osallisemmiksi osallistumalla palveluun ja oppiessaan digitaitoja. Digitaalisten taitojen osaaminen ja opiskelu ovat nykyaikana yhä enemmän yhteiskuntaosallisuuden tae. Digi haltuun! -hankkeen yksi osatavoitteista on kehittää julkisten digikoulutus- ja digineuvontapalveluiden saavutettavuuden arviointimenetelmä, johon tässä opinnäytetyössä valmistetaan ohjelmateoria. Digi haltuun! -hankkeen yhteistyökumppaneita ovat: Kansalaisopistojen Liitto (KoLry), ADHD-liitto, A-Kiltojen Liitto, Epilepsialiitto, Mielen terveyden Keskusliitto, Kiipulasäätiö, Kuurojen liitto sekä Kehitysvammaliitto. (Digi haltuun!; Digi haltuun! -hanke 2019.)

Digikaverit ovat vuoden 2018 aikana toimineet vertaistukena asumispalveluiden asukkaille erilaisissa julkisissa digikoulutus- ja digineuvontapalveluissa. Näissä palveluissa vertaisena eli digikaverina työskennellessä he ovat havainnoineet myös niiden saavutettavuutta ja kertoneet kokemuksistaan hankkeen erilaisissa digikaverien tapaamisissa sekä koulutuspäivissä. Heidän mukaan kursseille on haastava ilmoittautua itsenäisesti, jos henkilöllä on edunvalvoja, luki- vaikeuksia tai haasteita hahmottamisen kanssa, sillä kaikki henkilöt eivät osaa tai pysty lukemaan esimerkiksi kehitys- tai näkövamma vuoksi. Joillakin henkilöillä on edunvalvoja, jolla on asiakkaan verkkopankkitunnukset tai asiakkaalla ei sellaisia ole lainkaan, mikä vaikeuttaa kursseille ilmoittautumista sähköisesti. Puolesta ilmoittautuminen verkkosivustolla on haastavaa anonyymiteettisistä, ja usein ilmoittautumisissa on käytäntö, että nopeimmat ilmoittautujat pääsevät kurssille. Tämän vuoksi asiakas ei ehdi ilmoittautumaan haluamalleen digikurssille, vaikka jonottaisikin ilmoittautumispäivänä opiskelupaikan toimistolla fyysisesti, sillä internetin kautta ilmoittautuneet ovat ehtineet jo täyttää kurssin. (Digi haltuun! -hanke, 2019).

Kun digikaverit ovat etsineet sopivia kursseja he ovat havainneet, että kurssikuvaukset eivät ole aina ymmärrettäviä ja niiden selko- tai selkeäkielisyys vaihtelee paikkakunnittain ja alueittain. Jotkut henkilöt ovat kokeneet avoimet matalamman kynnyksen neuvonnat mielekkäämmiksi kuin pidempiaikaiset koko lukukauden kestävät kurssit, koska niissä pystytään syventymään henkilökohtaisemmin asiakkaan omiin tietoteknisiin ongelmiin ja niihin saa nopeammin apua. Lisäksi digikaverit ovat havainnoineet, että digikurssitilojen esteettömyys on kaupunkien sisäisesti sekä valtakunnallisesti vaihtelevaa. (Digi haltuun! -hanke, 2019). Tällä perusteella saavutettavuuden arviointimenetelmälle olisi tarvetta, jotta julkisia digikoulutus- ja digineuvontapalveluita voitaisiin kehittää saavutettavampaan suuntaan.

3 Julkiset digikoulutus- ja digineuvontapalvelut

Maaliskuussa 2019 säädettiin laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (306/2019), joka määrittää, miten digitaalisten palveluiden saatavuutta, laatua tai tietoturvaluutta tulisi huomioida digitaalisten palvelujen tarjoamisessa. Lisäksi laissa puhutaan digitaalisten palveluiden sisällön saavutettavuudesta. Laki säädettiin, jotta jokaisella olisi mahdollisuus käyttää digitaalisia palveluita yhdenvertaisesti.

Valtiovarainministeriössä on huomioitu, että kaikille tulisi taata mahdollisuus julkisten digitaalisten palvelujen käyttöön. Tätä varten tarjotaan digitukea, ja sitä varten on tehty digituen toimintamalli. Digituki voi olla lähitukea, etätukea tai koulutusta, ja se käsittää digitaalisen palvelun sekä äylaitteen käytön tukea muun muassa digitaalisessa viranomaisasiointissa. Tarkoitus on, että yksilöt oppisivat asioimaan digituen avulla mahdollisimman itsenäisesti turvallisuutta unohtamatta. Digitukea tarjotaan muun muassa erilaisilla asiointipisteillä, kirjastoissa, hankkeissa ja kansalaisopistoissa. Mukana julkisen, kaikille avoimen digituen tarjoajissa ovat kunnat, yritykset ja järjestöt. Väestörekisterikeskus toimii valtakunnallisella tasolla erilaisten digitukea tuottavien palveluiden tukena. Maakunnilla itsellään on alueellinen vastuu ja rooli kehittää omat digituen mallit niin, että digituen saatavuus ja alueelliset erityispiirteet huomioiden ne olisivat toimivat. Valtiovarainministeriö jatkokehittää omaa malliaan ja ohjaa väestörekisterikeskuksen toimintaa. (Digituki ja digituen toimintamalli.)

Kaikille avoimia julkisia digikoulutus- ja digineuvontapalveluita yhteiskunnassamme tarjoavat monet tahot. Kansalaisopistot ja kirjastot ovat kansalaisille näistä tutuimpia ja tämän vuoksi tässä opinnäytetyössä on perusteltua keskittyä niihin. Kummankin tahon järjestämiin kursseihin on mahdollista osallistua ilmoittautumisen kautta. Kirjastojen kursseille on tavanomaisempaa se, että niihin voi mennä silloin, kun yksilöllä on aikaa, eikä ilmoittautumista aina vaadita. Kuntaliitto tukee molempia toimijoita ja ottaa kantaa sivistyspoliittisessa ohjelmassaan 2025 siihen, että moninaisuus ja digitaalisuus otetaan huomioon palveluiden suunnittelussa. Ohjelmassa sanotaan, että saavutettavuuden turvaamiseksi vuoteen 2025 mennessä opistot suunnittelevat opetusohjelmansa alueellisia ja paikallisia tarpeita vastaavalla tavalla. Pidempikestoisten kurssien lisäksi tarjotaan myös verkko- ja intensiivikursseja sekä monimuoto-opetusta ja etäopiskelumahdollisuuksia. Kirjastopalveluiden tarkoitus on vastata kuntalaisten tietoteknologian, tiedon saannin ja tiedonhallinnan tarpeisiin yksilöllisellä tasolla. Kirjastot ovat kaikille avoimia oppimiskeskuksia, jotka tukevat kuntalaisia elinikäiseen itsenäiseen oppimiseen. Tämän vuoksi kirjastoissa tarjotaan fyysisen palvelun rinnalla sähköisiä aineistoja sekä internetissä olevia palveluita. Visiossa pyritään siihen, että sähköisten ja fyysisten tilojen yhteensovittamisella palvelut olisivat saavutettavat. (Sivistyksen suunta 2025...2015, 35–40.)

Työväenopistojen toimintaa ohjaa laki vapaasta sivistystyöstä (21.8.1998/632), jossa painotetaan elinikäisen oppimisen mahdollisuutta kaikille tasa-arvon, eheytyksen ja aktiivisen kansalaisuuden tukemisen nimissä. Parhaimmillaan vapaa sivistystyö tarjoaa mahdollisuuden opiskeluun erilaisille oppijoille, sillä sinne voi osallistua kuka vain ja opintoja saa suorittaa yksilölliseen tahtiin. Vapaan sivistystyön kursseilla ei useinkaan ole aikarajoja tai opintosuorituksia ei arvostella arvosanoin, minkä vuoksi esimerkiksi kansalaisopistossa opiskelu voi olla jollekin mielekäs tapa opiskella. Elinikäisen oppimisen ajatus, tasa-arvo ja yksilöiden monipuolinen kehittyminen liittyvät vahvasti vapaan sivistystyön periaatteisiin ja näin ollen erilaisten oppijoiden huomioimiseen on siellä olemassa erinomaiset puitteet. Kun opetuksessa, oppimisstrategioissa ja oppimisympäristöissä huomioidaan erilaiset oppijat, on yhdenvertainen oppiminen kaikille mahdollista ja yhdenvertainen elinikäinen opiskelu toteutuu. Yksi syrjäytymiseen johtavista syistä on oppimisvaikeudet, joita ei ole koskaan diagnosoitu tai niitä ei ole osattu huomioida opetuksessa. Tämä on joidenkin tutkimusten mukaan myös mielenterveys- ja päihdeongelmien taustalta löytyvä merkittävä tekijä. (Valkama & Hämäläinen 2013, 81–82.) Yksi hyvinvointiyhteiskuntamme tavoitteista on tarjota kaikille tasavertaiset ja syrjimättömät opiskelumahdollisuudet. Kun yksilölle voidaan perustella sen toiminnan tarkoitus, jossa yksilö on mukana, ennaltaehkäisee se syrjäytymisen syntymistä. (Arajärvi 2011, 99–100.)

Idström esittää Hayesin ja Morrisin (2005) viitaten, että kirjasto tarjoaa hyvän ympäristön vapaa-ajan viettoon sekä sosiaalisten kontaktien luomiseen ja ylläpitoon. Tätä esiintyy muun muassa yksin asuvien, pätkätyöläisten, eläkeläisten ja työttömien keskuudessa. Näillä ryhmillä on usein myös taloudellisesti tiukkaa ja kirjasto tarjoaa heille ilmaisen ympäristön, mukavaa tekemistä sekä mahdollisuuden poistua kotoa. Tämä omalta osaltaan ehkäisee syrjäytymistä. (Idström 2015.)

Digikoulutus- ja digineuvontapalvelut kansalais- ja työväenopistojen alaisuudessa tarkoittaa kaikkea mahdollista tietotekniikkaan liittyvää koulutusta ja opastusta. Nämä tahot voivat tarjota kursseja ja opetusta tietotekniikan alkeista, kuvankäsittelystä ja tekstin tuottamisesta aina teknisempiin ja haastavampiin ohjelmiin ja niiden käyttöön liittyen. Kansalaisopistojen tarjonta on usein maksullista, mutta myös maksuttomia ja ilman ilmoittautumista olevia matalamman kynnyksen opastuksia tarjotaan esimerkiksi Espoon kansalaisopistossa, jossa syyskuussa 2019 järjestettiin koulutusta nimellä Tietotupa (ks. kuvakaappaus liite 5). Kirjastoissa tarjonta puolestaan painottuu maksuttomuuteen ja matalamman kynnyksen digiopastukseen. Syyskuussa 2019 pääkaupunkiseudun kirjastoissa oli senioreille suunnattua opastusta sekä venäjänkielistä digiopastusta (ks. kuvakaappaus liite 5). Kirjaston tiloissa opastusta voidaan antaa joko kirjaston, jonkun vapaaehtoistoimijan, järjestön tai hankkeen toimesta. (Ilmonet.fi & Helmet.fi.)

4 Saavutettavuus digikoulutus- ja digineuvontapalveluissa

4.1 Saavutettavuus YK:n vammaisten oikeuksia koskevassa yleissopimuksessa

Vammaisten oikeuksia koskeva yleissopimus on kansainvälisellä tasolla oikeudellisesti sitova väline, jonka avulla vammaisten oikeuksien vähimmäisvaatimukset voidaan toteuttaa. Euroopan unionin (EU) maat ovat allekirjoittaneet lain ja se on astunut EU-alueella voimaan 22.1.2011. (UNCRPD.) Meillä kaikilla on oikeus saada tietoa ja tämän vahvistaa YK:n vammaissopimuksen 21. artikla, jossa kerrotaan sanan ja mielipiteenvapaudesta ja tiedonsaannista. Kaikilla on vapaus etsiä, välittää ja vastaanottaa tietoa ja ajatuksia. Tämä tarkoittaa muun muassa sitä, että vammaisten henkilöiden tulisi saada tietoa oikea-aikaisesti ja saavutettavassa muodossa. Artiklassa sopimusosapuolet ovat hyväksyneet sen, että vammaisilla henkilöillä on vuorovaikutuksessa käytössään erilaisia tapoja: viittomakieli, pistekirjoitus sekä puhetta tukevia ja korvaavia tapoja, jotka edesauttavat tiedon saatavuutta ja saavutettavuutta. Sopimusosapuolet ovat tiedostaneet tämän ja haluavat edistää sitä. (YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista...2015, 44–45.)

YK:n yleissopimuksessa vammaisten ihmisten oikeuksissa 5. artiklassa käsitellään tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta. Siinä kielletään syrjintä vammaisuuden perusteella. Artikla 9 käsittelee esteettömyyttä ja saavutettavuutta ja siinä on sovittu, että varmistetaan fyysisiin tiloihin yhdenvertainen esteetön pääsy. Esteetön pääsy tulisi varmistaa myös tieto- ja viestintäteknologiaan ja järjestelmiin. Sopimuksen osapuolet ovat sitoutuneet siihen, että he kehittävät ja mahdollistavat saavutettavat ja esteettömät tilat tahoilla, joissa järjestetään ja tarjotaan julkisia, kaikille avoimia palveluita. Artiklassa sopimusosapuolet ovat sopineet myös edistävänä uusien tieto- ja viestintäteknologioiden ja käyttöjärjestelmien saavutettavuutta kaikille soveltuviksi sekä edistävänä niiden saavutettavuuden suunnittelua, jakelua ja tuotantoa. Sopimuksen 19 artikla käsittelee yksilön osallisuutta ja itsenäistä elämää. Sen mukaan sopimusosapuolet ovat sitoutuneet tekemään asioita ja toimia sen eteen, että itsemääräämisoikeus ja yhteiskuntaosallisuus voisivat toteutua. Lisäksi kaikille kansalaisille avoimet palvelut tulisi olla vammaisille henkilöille yhdenvertaiset ja myös heidän tarpeidensa mukaisia. (YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista...2015, 25, 29–32, & 41–42.)

4.2 Saavutettavuus yhdenvertaisuuden ja sivistyksen mahdollistajana

Euroopan saavutettavuussäädöksessä kuvataan saavutettavuuden olevan laaja ja moniulotteinen käsite. Saavutettavista palveluista hyötyy jokainen ja etenkin he, joilla on jokin psyykinen, fyysinen tai sosiaalinen sairaus tai vamma. Tällainen sairaus tai vamma aiheuttaa henkilölle usein lievän tai vakavamman toimintarajoitteen. Yhteiskuntaan osallistumisen edellytys

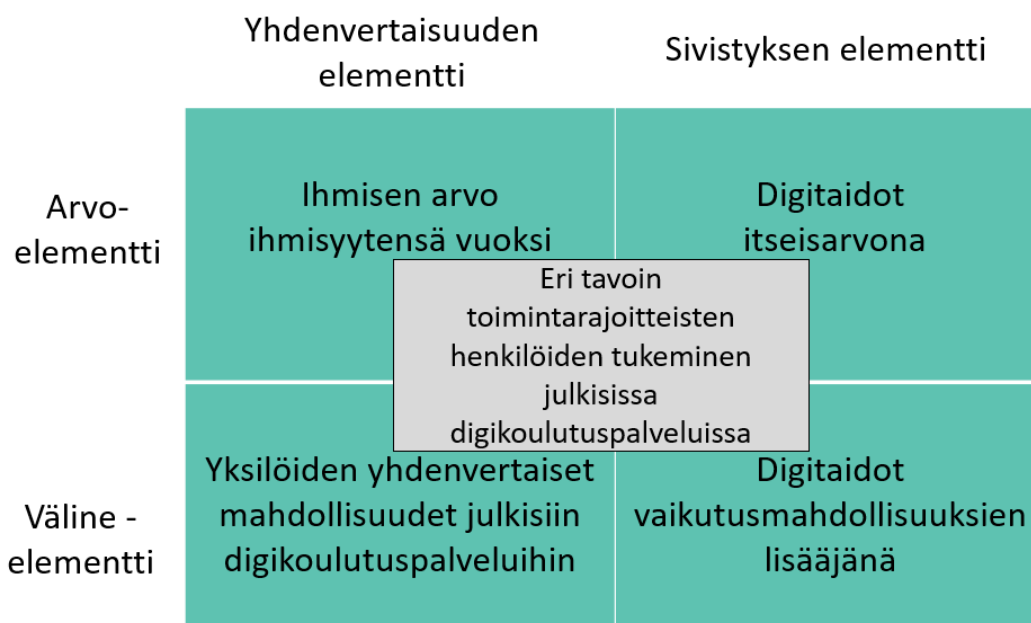
on se, että henkilö, kenellä on jokin toimintarajoite, voi osallistua yhteiskunnan palveluihin esteettömästi ja helposti. Euroopan unionissa on noin 80 miljoonaa ihmistä, jotka kärsivät jostakin vammasta tai toimintarajoitteesta. Saavutettavuus on edellytys sille, että nämä henkilöt voivat tasa-arvoisesti osallistua yhteiskuntaan. (European Accessibility Act 2015, 2.) Saavutettavuus ei ole kenellekään palveluiden käyttäjistä haitaksi ja siitä hyötyvät kaikki. Yhdenvertaisuuden näkökulmasta saavutettavuus on tärkeää ja jopa välttämätöntä henkilöille, joilla on jokin toimintarajoite. (Papunet 2019a.) Yhdenvertaisuuslaissa (1325/2014, §5–§8) painotetaan, että viranomaiset, koulutuksen järjestäjät, työnantajat sekä tavaroiden ja palveluiden tarjoajat edistävät kukin tahollaan yhdenvertaisuutta ja sen toteutumista. Laki kieltää syrjimästä ketään muun muassa vammaisuuteen perustuen.

Nykyään työpaikoilla ja kouluissa kannettavat tietokoneet ovat yksi opiskelu- tai työväline. Yle uutisoi 8.9.2019, että ammattikorkeakoulut uudistivat pääsykokeensa joillekin toimialoille yhteiseksi ja sähköiseksi pääsykokeeksi (Härkönen, 2019). Sipilän hallituksessa oli kärkihankkeena digitalisaation lisääminen ja julkisten palveluiden digitalisoiminen (Valtioneuvosto). Yle julkaisee digitreenejä omalla digitreenisivustollaan, jossa kukin voi käydä katsomassa digitaalisten opetteluun liittyvää materiaalia ja opiskella sitä omaan tahtiinsa (Solla & Nieminen, 2018). Tältä pohjalta voidaan todeta, että digitaidot ovat nykyään osa sivistystä ja kansalais-taitoja.

Mäkelä (2013) on kuvaillut väitöskirjassaan yhdenvertaista oikeutta sivistykseen nelikentällä, jonka hän on muotoillut pohjaten Hegelin (1994) ja Habermanin (1996) ajatuksiin ihmisten arvosta ja oikeuksista sekä Rawlsin (1998) oikeudenmukaisuusteoriaan. Nelikenttä kuvaa sitä, että yhdenvertaisuuden näkökulmasta ihminen on arvokas ihmisyytensä vuoksi, jolloin ihmisen itsessään tulisi riittää yhdenvertaiseen kohteluun. Kukaan ei ole toista parempi, vaan ihmiset ovat tasavertaisia. Sivistys on myös itseisarvo. Arvoelementit ovat toisin sanoen itseisarvoja ja itsestänselvyyksiä, mutta niihin vaikuttavat myös väline-elementit. Yhdenvertaisuudessa väline-elementti tarkoittaa sitä, että yksilöllä on mahdollisuuksia vaikuttaa omiin asioihinsa. Sivistyksen väline-elementti on se, että sivistyksen myötä yksilöllä on enemmän mahdollisuuksia vaikuttaa. Jotta heikommissa asemassa olevat voivat olla osana sivistystä, tulee heitä tukea tämän nelikentän jokaisesta elementistä käsin. (Mäkelä 2013, 15.) Perustuslain (11.6.1999/731, §6 & §16) mukaan perusoikeuksiin kuuluvat yhdenvertaisuus ja sivistys.

Kuviossa 2 kuvataan yhdenvertainen oikeus digitaalisten opetteluun Mäkelän (2013, 15) nelikenttääjattelua soveltaen. Siinä kuvataan eri tavoin toimintarajoitteisten henkilöiden tukemista julkisissa digikoulutus- ja digineuvontapalveluissa neljästä näkökulmasta. Digitaidot ovat osa sivistystä ja näin ollen perusoikeus ja henkilöitä tulisi tukea digikoulutuspalveluihin oman ihmisarvonsa vuoksi. Lisäksi digitaidot mahdollistavat yhteiskuntaan osallistumisen ja vaikuttamisen. Digitaalisten opetteluun myötä yksilöllä on mahdollisuus sivistykseen sekä yhdenvertaiseen

opiskeluun. Toisin sanoen kyseessä on nyky-yhteiskunnassa välttämätön taito ja näin ollen sen taidon oppiminen voidaan rinnastaa yhdeksi perusoikeudeksi.



Kuvio 2: Yhdenvertainen oikeus digitaitojen opiskeluun (soveltaen Mäkelä 2013,15)

Saavutettavuudesta ja esteettömyydestä hyötyvät kaikki, mutta ne ovat edellytyksiä henkilöille, joilla on jokin toimintarajoite. Kuviossa 3 on esimerkkejä siitä mitkä tekijät voivat toimintarajoitteen aiheuttaa. Suni (2013) esittää Invalidiliittoon (2013), Kuuloliittoon (2013) ja Turun esteettömyysohjelma (2005–2012) viitaten, että saavutettavuus mahdollistaa kaikille yhdenvertaisen toimintaympäristön, jossa jokaisen henkilön on mahdollista olla osallisena yhteiskunnan toimintaan ikään, sukupuoleen, kulttuuritaustaan ja toimintarajoitteisiin katso-matta. Tämä tarkoittaa sitä, että jokaisella on mahdollisuus osallistua opiskeluun, työntee-koon, harrastuksiin ja kulttuuriin. Tällöin palvelut ovat kaikkien saatavissa, välineet käytettävissä, tieto on ymmärrettävää ja jokaisella on kokemus omasta päätäntävällasta. (Suni 2013, 128.) Saavutettavuus on edellytys sille, että yhteiskuntaan voidaan osallistua. EU:n komissio on ehdottanut Vammais-strategiassa 2010–2020, että saavutettavuuteen liittyen asetettaisiin erilaisia lainsäädännöllisiä standardeja niin, että rakennetun ympäristön, liikenteen sekä tieto- ja viestintätekniikan saatavuus olisivat EU:n innovaatioiden mukaisia. Tarkoitus on, että EU:ssa varmistetaan tavaroiden, palveluiden sekä apuvälineiden kuten julkisten palveluiden saatavuus eri tavoin vammaisille ja toimintarajoitteisille henkilöille. (Euroopan vammaisstrategia 2010–2020...2010, 5.)

Toimintarajoitteen aiheuttaja voi olla jokin vamma tai sairaus, esimerkiksi:

- luki- tai kirjoitusvaikeus
- oppimisvaikeus
- hahmotushäiriö
- matemaattinen hahmottamisvaikeus
- koordinaation tai tilan hahmottamisen vaikeus
- jokin muu aivojen tiedon prosessin erilaisuus
- synnynnäiset ja pysyvät neurobiologiset poikkeavuudet (esimerkiksi kehitysvammaiset ja autismin kirjon henkilöt)
- vamman tai sairauden aiheuttama kielellinen heikentyminen (esimerkiksi muistisairaat, afaatit, neurologiset kielelliseen kykyyn vaikuttavat sairaudet.)
- ikääntyminen
- työkyvyttömyys
- vakavat allergiat
- kulttuuri ja kielivähemmistöt (esimerkiksi; maahanmuuttajat, viittomakieliset ja selkokieliset)
- vamma tai sairaus, joka ei ole pysyvä (esimerkiksi jalan tai käden murtuma)

Kuvio 3: Esimerkkejä toimintarajoitteiden aiheuttajista
(Laitinen & Nurmi 2013, 25–26; Vammaispalvelujen käsikirja 2018)

Saavutettavuus on ajankohtainen aihe, sillä verkkopalveluiden saavutettavuusdirektiivi ja sitä seuraava lainsäädäntö on säädetty ja se on laitettu täytäntöön 23.9.2019 alkaen portaittain. Tämä direktiivi koskee digitaalisten palveluiden saavutettavuutta ja sitä, että julkisista digitaalisista palveluista hyötyisivät kaikki. (Saavutettavuus.) Tämän direktiivin myötä keskustelua on ollut julkisten palveluiden tarjoajien piirissä saavutettavuudesta ja esteettömyydestä sekä siitä, mitä se voisi tarkoittaa käytännössä. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen mukaan eriarvoisuutta voidaan vähentää muun muassa tarjoamalla erityistä tukea tarvitseville heidän tarvitsemansa tuki ja varmistamalla yhdenvertaisten palveluiden saatavuus. Lisäksi koulutukseen vaikuttamalla voidaan vähentää eriarvoisuutta ja edistää terveyttä, kohtelemalla ihmisiä tasa-arvoisesti. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2019.) Toimintarajoitteisia henkilöitä on arvioiden mukaan Suomessa noin puoli miljoonaa. Kuntien sosiaali- ja terveystieteiden suunnittelun, järjestämisen ja arvioinnin kannalta, on tärkeää, että kunnilla on tieto oman alueensa toimintarajoitteisten määrästä. Lisäksi heillä tulisi olla tieto, miten toimintarajoitteet vaikuttavat vammaisten henkilöiden elämään. (Nurmi-Koikkalainen, Luoma, Ahola & Sainio 2017, 53.) Samasta tiedosta hyötyisivät myös julkisten digikoulutus- ja digineuvontapalveluiden tarjoajat.

4.3 Saavutettavuus ja yhteiskuntavastuu

Niin kuin aiemmin on todettu, saavutettavuuteen liittyy paljon lakeja ja säädöksiä, joihin voidaan vedota ja mihin palveluiden saavutettavuussuunnitelmat tulisi pohjata. Syyt sille, miksi palveluiden tulisi olla saavutettavat liittyvät siihen, miten ne vaikuttavat ihmisiin. Saavutettavan digikoulutus- ja digineuvontapalvelun tarjoaminen on yhteiskuntavastuullisuutta, koska sen myötä edistetään ihmisten tasa-arvoa, yhdenvertaisuutta, valinnanvapautta, toimijuutta sekä yhteiskuntaosallisuutta.

Yhteiskuntavastuu tarkoittaa vastuunottoa ihmisistä, ympäristöstä, yhteisöistä tai työntekijöistä. Yhteiskuntavastuu on minimivaatimus vastuulliselle yhteiskunnalliselle toiminnalle. Tarkoitus on, että yritykset tai toimijat kohtaisivat omat kohde- ja sidosryhmänsä ja kävisivät heidän kanssaan dialogia yhteisten ongelmien ratkaisemiseksi. Yhteiskuntavastuu määrittää myös vastuun siitä, miten organisaation toiminta vaikuttaa yhteiskuntaan. Yhteiskuntavastuun kehityssuuntia ovat muun muassa ympäristö, energian ja luonnonvarojen kestävä käyttö, globalisaatio, digitalisoituminen sekä köyhyys ja eriarvoisuus. (Valtioneuvoston periaatepäätös yhteiskuntavastuusta 2012, 1–2.) YK:n kestävän kehityksen agendassa 2030 visioidaan maailmasta, jossa ihmisoikeuksia kunnioitetaan. Maailma olisi oikeudenmukainen, tasa-arvoinen ja avoin kaikenlaisille ihmisille. Siinä visioidaan maailmasta, joka vastaa heikommassa asemassa olevien tarpeisiin ja on sosiaalisesti osallistava. (Kestävän kehityksen tavoitteet... 2017, 17–18.)

Kaikilla ihmisillä heidän taustoistaan ja vammoistaan huolimatta tulisi olla oikeus elinikäiseen oppimiseen, koska sen katsotaan antavan mahdollisuuksia osallistua yhteiskuntaan täysivaltaisesti (Kestävän kehityksen tavoitteet...2017, 34). Kestävän kehityksen tavoitteet 4, 10 ja 11 liittyvät digikoulutuspalveluiden saavutettavuuteen. Tavoitteessa neljä halutaan taata kaikille tasa-arvoinen koulutus ja siinä mainitaan koulutusympäristöt, jotka ovat osallistavia ja kaikille mahdollisia etniseen taustaan tai vammaan katsomatta. Tavoite 10 käsittelee eriarvoisuuden vähentämistä ja sen tavoitteen tarkoitus on muun muassa edistää kaikenlaisten ihmisten sosiaalista, poliittista ja taloudellista osallistumista yhteiskuntaan. Tavoitteen mukaan kaikenlaisia ihmisiä tulisi kannustaa tähän. Tavoite 11 käsittelee rakentamista. Sen mukaan tulisi olla turvalliset ja kestävät kaupungit, joissa olisi kiinnitetty erityistä huomiota etenkin julkisten palveluiden osalta muun muassa huono-osaisten, vanhusten ja vammaisten tarpeisiin. (Kestävän kehityksen tavoitteet...2017, 78–80, 97 & 100.)

Yhteiskuntavastuullinen tapa työskennellä ja toimia kertoo muulle maailmalle ja ympäristölle muun muassa sen, kuinka elinvoimainen organisaatio on kysymyksessä. Yhä enenevässä määrin ihmiset seuraavat organisaatioiden toimintaa, ja yhteiskuntavastuulla on tässä kohtaa merkitystä, sillä se vaikuttaa esimerkiksi kilpailuetuihin, sijoittajiin, maineeseen, mahdollisuuksiin ja yritysten välisiin suhteisiin. (SFS-ISO 26000 yhteiskuntavastuuopas, 4.) Yhteiskuntaavastuun

edistämisessä julkisella sektorilla on merkittävä rooli. Julkisen sektorin tulee kehittää omaa yhteiskuntavastuullisuuttaan ja luoda yrityksille politiikan ja lainsäädännön keinoin hyvä kehikko, missä toimia yhteiskuntavastuullisin tavoin. (Valtioneuvoston periaatepäätös yhteiskuntavastuusta 2012, 17.)

4.4 Itsemääräämisteoria ja motivaatio

Saavutettavat palvelut edistävät ihmisen autonomiaa eli valinnanvapautta. Ihmisen vapaus valita se kurssi, jolle osallistuu edistää se hänen osallistumistaan yhteiskuntaan ja näin ollen tunnetta siitä, että hän on yhteiskuntaosallinen ja hän saa itse tehdä omaan elämäänsä liittyviä päätöksiä. Digitaalisten taitojen oppiminen puolestaan edistää yksilön toimijuutta tässä digitalisoituvassa maailmassa ja niin hänen pätevyyden tunteensa kasvaa. Hän ei ole enää niin riippuvainen muiden avusta, vaan on itsenäinen ja osaava toimija, jolla on mahdollisuus kehittää itseään ja taitojaan. Ryan ja Deci (2000) ovat tutkineet psykologian näkökulmasta muun muassa ihmisen motivaatiota ja hyvinvointia ja luoneet itsemääräämisteorian. Heidän mukaan itsemääräämisteoria ja luontainen motivaatio ovat sosiaalisen kehityksen ja hyvinvoinnin taustalla.

Ryanin ja Decin (2000) itsemääräämisteorian mukaan Ihminen toimii ulkoisten ja sisäisten motivaattorien keinoin. Ihminen on luonnostaan innostunut, toimelias ja utelias. Jos sisäinen motivaatio on vahva, ihminen toimii esteistä riippumatta niin pitkälle kuin mahdollista. Toisinaan ulkoinen motivaattori, esimerkiksi kotiarestin uhka, saa meidät toimimaan niin että siltä vältyttäisiin. (Martela 2014, 45–46.) Sisäinen motivaatio ilmaisee meille, miksi me toimimme niin kuin toimimme. Motivaation taustalla on järki, joka selittää yksilölle syyn siihen, miksi hän toimii tietyllä tapaa tavoitteidensa eteen, vaikka kaikki siihen liittyvä toiminta ei olisi mielekästä. Sen tarkoitus on selvittää henkilölle se, mikä häntä innostaa ja mikä pitää innostusta yllä. (Launonen, Kostamo & Mattinen 2017, 56.)

Sosiaalinen ympäristö voi olla este tai tuki yksilön sisäisen motivaation kasvulle. Ihminen motivoituu luonnostaan kuitenkin vain toimintaan, johon heillä on itsellään kiinnostus tai jolla on uutuuden viehätys tai esteettinen arvo. (Ryan & Deci 2000, 71.) Ryan ja Deci ovat tutkimuksessaan tulleet siihen tulokseen, että hyvinvoinnin ja ihmisen psykologisten perustarpeiden tyydyttämisen välillä on yhteys. Ihmisen hyvinvoinnin takeena on psykologisten perustarpeiden tyydyttäminen eli:

- 1) Hänellä tulee olla kokemus siitä, että on autonominen henkilö, jolla on valinnanvapaus ja mahdollisuus päättää asioistaan.
- 2) Hän tuntee kuuluvansa osaksi yhteiskuntaa tai yhteisöä.
- 3) Hän kokee pätevyyttä ja osaamista ja hän pääsee käyttämään omia taitojaan.

Jos yksilö toimii ympäristössä, jossa tuetaan osaamista mutta joka ei pysty vaalimaan yksilön kuuluvuuden tunnetta, vaikuttaa se kielteisesti hänen hyvinvointiinsa. (Ryan & Deci 2000, 75.) Ihmisellä on oletettavasti taipumus siihen, että hän on aktiivinen toimija, joka haluaa integroitua ja kuulua johonkin, mutta ihmisellä on myös mahdollisuus niin sanotusti haavoittua ja muuttua passiiviseksi. Tämän vuoksi ihmisen ympärillä olevat olosuhteet vaikuttavat siihen, tuleeko henkilön luonnollinen motivaatio esiin vai passivoituuko hän. Kun huomioidaan ihmisen autonomiaa, osaamista ja kuuluvuutta tai yhteisöllisyyttä tukevat olosuhteet ja asiat, edistävät ne suurempaa asioiden ja motivaation sisäistämistä sekä integraatiota. (Ryan & Deci 2000, 76.)

Ihminen on lähtökohtaisesti ja syntyjään utelias, elinvoimainen ja motivoitunut. Parhaimmillaan yksilö innostuu ja pyrkii jatkuvasti oppimaan ja kehittämään itseään. Ihminen haluaa oppia uusia taitoja, joita voi tulevaisuudessa käyttää hyödyksi. Toisaalta käy niin, että ihmisen mieli voi heikentyä ja tällöin itsensä kehittämisen into hupenee tai katoaa. Tällaisia henkilöitä on kaikissa yhteiskunta- ja ikäluokissa. Toisin sanoen ihminen reagoi sosiaaliseen ympäristöön eri tavoin omista lähtökohdistaan käsin. Itsemääräämisteoriaa tutkittaessa on tarkasteltu tekijöitä, jotka estävät tai vähentävät henkilön motivaatiota, henkilökohtaista hyvinvointia tai sosiaalista toimijuutta. Motivaatio on yksilön biologisen, kognitiivisen ja sosiaalisen hallinnan ydin. Itsemääräämisteorian avulla on tunnistettu useita motivaation ulottuvuuksia, jotka vaikuttavat yksilöiden oppimiseen, suoritukseen, henkilökohtaisiin kokemuksiin ja hyvinvointiin. Ihmisen motivaatio voi syntyä jonkin asian arvostuksesta tai ulkoisesta pakosta. (Ryan & Deci 2000, 68–69.)

Ihmisen lähtökohtainen itsensä kehittämisen into pysyy yllä ja kukoistaa sellaisissa olosuhteissa, missä sen sallitaan tapahtuvan. Toisin sanoen, jos sisäistä, luontaista motivaatiota halutaan pitää yllä, tulisi ympäristön olosuhteiden ja puitteiden olla sen mukaiset. (Ryan & Deci 2000, 70.) Ryan ja Deci ovat tutkineet itsemääräämisteorian alateorian kognitiivista arviointiteoriaa, johon he viittaavat puhuessaan sisäisen motivaation vaihtelemisen määrittämisestä. Sosiaaliset tilanteet, joissa annetaan esimerkiksi palautetta, tai viestitään onnistumisesta ja osaamisesta, vaikuttavat todennäköisesti positiivisesti yksilöön ja hänen luontaiseen, sisäiseen motivaatioonsa. Ryan ja Deci viittaavat myös Fisherin (1978), Ryanin (1982) sekä deCharmsin (1968) tutkimuksiin kertoessaan, että henkilön pätevyyden kokemus ei itsessään riitä sisäisen motivaation parantamiseksi, vaan sen lisäksi hänen täytyy tuntea autonomiaa. Tämä parantaa yksilön sisäistä motivaatiota, koska silloin hän omistaa oman motivaationsa, ja tietää mihin se hänessä liittyy. (Ryan & Deci 2000, 70.)

4.5 Toimijuus ja osallisuus

Asiakastyössä halutaan tukea ihmistä aktiivisena toimijana eli subjektina. Käsitteen toiminta avulla voidaan havainnoida yksilön toiminnan merkitystä. Muita tapoja käsitellä yksilön toimintaa ovat toimintakyky ja toimijuus. Toimijuus on laaja käsite ja se määritellään eri tieteenaloilla eri tavoin, mutta pääpiirteittäin se tarkoittaa ihmisen kykyä tehdä itsenäisiä päätöksiä omassa toimintaympäristössään ja toimia niiden mukaisesti. Toimijuuteen liittyy vahvasti myös yksilön sosiaaliset suhteet ja sosiaalinen ympäristö. Toimintakyky puolestaan tarkoittaa yksilön todellisia arjen haasteista selviytymisen taitoja. (Mönkkönen 2018, 156.)

Digitaalisuuden lisääntyessä ovat subjektiiviset digitaidot ja digiosaaminen yhä merkityksellisempiä. Tällä tavoin vahvistetaan kansalaisten toimijuutta ja toimintakykyä. Mönkkösen mukaan toimijuus riippuu henkilön, kyvystä, tahdosta ja mahdollisuuksista päättää ja hallita omaa elämäänsä (Mönkkönen 2018, 157). Digitalisoituvassa tietoyhteiskunnassa kansalaisten toimijuuden edistämiseksi tulisi vaikuttaa heidän digitaaliseen toimintakykyyn eli digitaitoihin. Mikäli haluamme vahvistaa kansalaisten digitaitoja paremmiksi, tulisi heille mahdollistaa erilaiset digikoulutus- ja digineuvontapalvelut niin, että ne olisivat saavutettavat ja niihin voisivat kaikki halutessaan osallistua. Mönkkönen esittää Jyrkämään (2008) viitaten, että voida-verbi kuvastaa mahdollisuutta toimia, ja toimintakykyä arvioitaessa tulisi ottaa huomioon kunkin yksilölliset taustatekijät sekä toimintamahdollisuudet ja -rajoitteet. Jotta voidaan käsitellä toimintaa, tulisi yksilöiden sosiokulttuuriset tekijät osata huomioida. (Mönkkönen 2018, 158.) Toimijuuden kokemuksen vaikutuksena yksilö voi kokea rauhoittumisen, kykenemisen sekä varmuuden tunnetta tai tunnetta kuulumuudesta jonnekin. Toimijuus myös edistää yksilöä oman paikan löytämisessä. (Vehviläinen 2014, 20.)

Henkilöt, joilla on fyysisiä, psyykkisiä tai sosiaalisia toimintarajoitteita eivät pääse osallistumaan yhteiskuntaan täysin, mikäli se on esteellinen. Eri tavoin toimintarajoitteisten henkilöiden osallistumista yleissivistävään opetukseen vaikuttavat myös tuloerot ja köyhyys, sekä sosiaalinen syrjäytyminen ja eristyneisyys. Vammaisten ihmisarvoisia elinoloja ja osallisuutta halutaan edistää EU:n strategisella tasolla. (Euroopan Vammaisstrategia 2010-2020...2010, 3–4 & 8.)

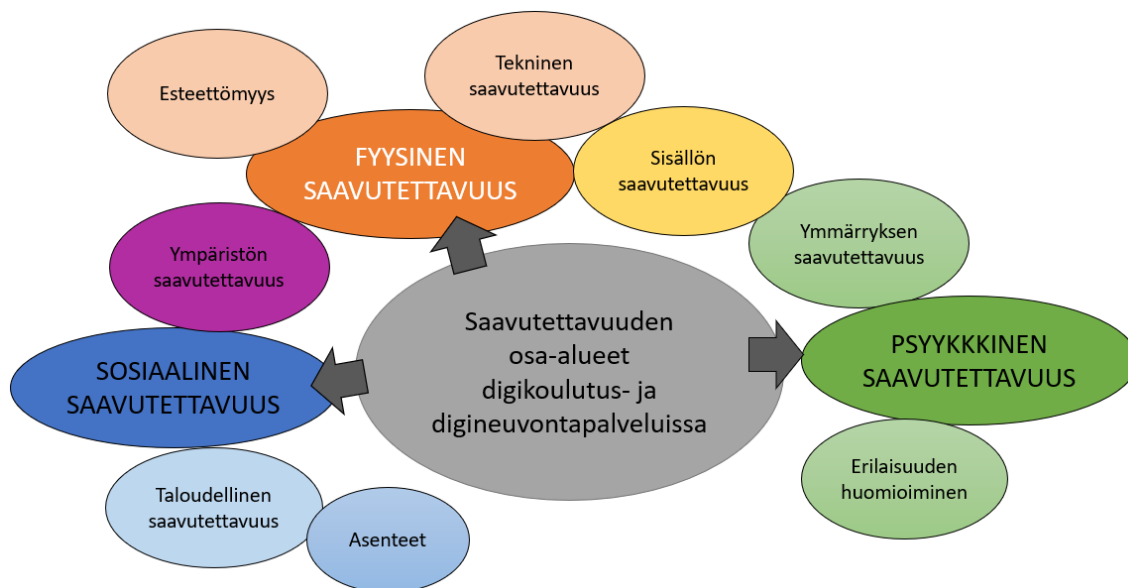
Yksilön toimijuuden tuntoon ja tunteeseen liittyy mielikuva siitä, miten hän voi tehdä itsenäisiä päätöksiä, ymmärtääkö hän omien toiminta- ja päätöksentekokykijensä rajat. Tähän liittyy yhteiskunnan sisäisiä sekä yksilö-, että ryhmäpaineita. Toimijuus kertoo yksilön taloudellisen, kulttuurisen ja sosiaalisen tilan hänen oman elämänsä rakentumisen kannalta. Se rakentuu omien tuntemusten ja kokemusten pohjalta. Toimijuus on toisin sanoen yksilön henkilökohtainen kyky tehdä päätöksiä, toimia ja toteuttaa niitä. Tällöin toimijuuden käsite viittaa yksilön voimaan ja vaikutusvaltaan. (Gordon 2005, 114–115.)

Toimijuuteen kuuluu yksilön vapaus tehdä itsenäisiä päätöksiä asioista, jotka koskettavat häntä itseään ja hänen elämäänsä. Tämä on myös osa perus- sekä ihmisoikeuksia. Palveluiden toimintaa ja asiakastyötä on pyrittävä suunnittelemaan ja toteuttamaan näistä lähtökohdista käsin asiakkaan autonomiaa edistäen. Toisinaan eteen tulee tilanteita, joissa tämä ei ole täysin mahdollista erilaisten ulkoisten tahojen asettamien reunaehtojen puitteissa. Näin ollen asiakkaan autonomiaa kyetään tukemaan vain tiettyyn rajaan asti. Yksilön itsemääräämisoikeus kuvaa hänen toimijuutensa mahdollisuuksia, mutta se ei kerro mitkä asiat ja toiminnot ovat hänen kokemuksensa mukaan hänelle merkityksellisiä. (Mönkkönen 2018, 160.)

4.6 Saavutettavuuden osa-alueet

Vammaisuus mielletään usein pysyvänä anatomisena tai fysiologisena poikkeamana tai toiminnallisena tai sosiaalisena vajavuutena. Siihen liittyvät kuitenkin myös psyykkiset ja sosiaaliset rajoitteet ja esimerkiksi myös mielenterveystoipujilla on oikeuksia erilaisiin lain määrittämiin palveluihin. Toimintakykyä rajoittavia seikkoja vamman tai sairauden sijaan ovat yhteiskunnalliset taloudelliset ja poliittiset asiat. Toisin sanoen vammaisuuteen liittyvät rajoitukset osallistua yhteiskunnallisiin asioihin ovat yhteiskunnan kyvyttömyyttä vastata psyykkisesti, fyysisesti tai sosiaalisesti erilaisten ihmisten tarpeisiin. Ongelmallisia ovat julkisen rakentamisen esteellisyys, ihmisten ennakkoluulot ja asenteet sekä palvelujärjestelmien ja koulutusorganisaatioiden syrjäytymistä edistävät toimintatavat. (Järvikoski & Härkäpää 2011, 104–106.) Esimerkiksi, jos tilat olisi suunniteltu niin, että sinne olisi esteetön kulku ja tasot olisi säädettävät ei esimerkiksi pyörätuolilla, rollaattorilla tai lastenvaunuilla kulkeminen olisi ongelma tai vaatisi erityisjärjestelyjä.

Kansalaisopistojen esteettömyys rakentuu fyysiseen, psyykkiseen ja sosiaaliseen osa-alueeseen (Sunni 2013, 139–140). Julkisten digikoulutus- ja digineuvontapalveluiden saavutettavuutta arvioitaessa tämä tarkoittaa sitä, että joissakin fyysisissä saavutettavuusasioissa tulisi huomioida myös mahdolliset psyykkiset tai sosiaaliset ulottuvuudet. Esimerkiksi jos digikoulutuksen ilmoittautumiskäytäntöä suunnitellaan vain teknisessä mielessä, voi se sisällöltään tai käyttäjäystävällisyydeltään jäädä saavuttamattomiin ja näin ollen esteelliseksi käyttöä.



Kuvio 4: Saavutettavuuden osa-alueet (soveltaen Suni 2013, 140–141 & Suni 2012, 76–80 jota täydennetty: Yhdenvertaisuusvaltuutettu 2016, 86; Selkokielen neuvottelukunnan kannanotto...2017 & Eriarvoisuutta käsittelevän työryhmän...2018, 12)

4.6.1 Fyysinen saavutettavuus

Fyysinen saavutettavuus digikoulutus- ja digineuvontapalveluiden yhteydessä muodostuu teknisestä saavutettavuudesta, esteettömyydestä sekä ympäristön saavutettavuudesta (kuviota 4). Tekninen saavutettavuus tarkoittaa digitaalisia palveluita ja sitä, että internetpalvelut, -sivut ja mobiilisovellukset ovat käyttöliittymiltään ja sisällöiltään sellaisia, että jokainen ihminen fyysisistä, psyykkisistä ja sosiaalisista rajoitteistaan huolimatta voisi niitä käyttää ja ymmärtää niiden sisällön (Juutinen 2018, 2). Euroopan parlamentti ja neuvosto ovat asettaneet direktiivin (2016/2102) julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta. Direktiivin vaatimusten pohjana on WCAG 2.1-ohjeistus (Web Content Accessibility Guidelines), joka vaikuttaa erityisesti internetsivustojen suunnitteluun ja tekniseen toteutukseen sekä sivustojen ja sovellusten sisällön tuotantoon. (WCAG, saavutettavuusdirektiivi ja sisällöntuottajan työ; WCAG 2.1, 2018.) Saavutettavuus esimerkiksi internetsivulla tarkoittaa teknistä suorituskäyttöä, käytettävyyttä sekä sivuston sisällöllistä selkeyttä. Internetissä olevaa palvelua tulisi voida käyttää esimerkiksi teknisten apuvälineiden avulla. (Saavutettavasti.fi; WCAG 2.1, 2018.)

Saavutettavuuslainsäädäntö tehtiin, jotta yhdenvertaisuus digitaalisessa tietoyhteiskunnassamme voisi toteutua. Tällä tavoin on tarkoitus parantaa julkisten, kaikille tarjottavien palveluiden laatua. Tavoitteena on, että kaikki voisivat toimia yhdenvertaisesti digitalisoituvassa tietoyhteiskunnassa. Lisäksi tarkoitus on, että koko Euroopan laajuisesti julkisen sektorin

verkkosivustojen ja mobiilisovellusten minimitaso saavutettavuuden suhteen olisi yhdenmukainen. Näin digitaalisten palveluiden laatu ja EU:n sisäinen saavutettavuus paranevat. Direktiivi asettaa vähimmäisvaatimukset sille, mitä on saavutettavuus ja sen toteutumista valvotaan. (Saavutettavuus.)

Yhdenvertaisuusvaltuutetulle tehtyjen kanteluiden perusteella voidaan todeta, ettei palveluiden digitalisaatiossa ja palveluiden tarjonnassa ole kiinnitetty tarpeeksi huomiota eri tavoin vammaisten tai sairaiden henkilöiden erityistarpeisiin (Yhdenvertaisuusvaltuutettu 2016, 86). Saavutettavien verkkosivustojen tekemisessä ja sen sisällön tuottamisessa tulisi kaikkien osapuolten, koodaajien, suunnittelijoiden ja sisällöntuottajien olla mukana. Toimintarajoitteilla on käytössään erilaista avustavaa teknologiaa, mutta se ei riitä, mikäli sivustojen suunnittelussa ei ole osattu huomioida kaikkia saavutettavuuteen liittyviä seikkoja. (Papunet 2019b.)

Digi haltuun! -hankkeessa esiin noussut yksi saavutettavuuden este on sähköisten ilmoittautumisjärjestelmien saavutettavuus. Ilmoittautumiskäytännöt koetaan esteellisiksi ja näin ollen digikoulutus- ja digineuvontapalvelut eivät ole aina kaikkien saatavissa. (Digi haltuun! -hanke, 2019.) Oikeusministeriön yhdenvertaisuusvaltuutetun teettämän vammaisselvityksen mukaan monet vastaajat kokivat vammaisuuteen liittyvistä syistä johtuen olevan vaikeuksia saada tietoa internet -palveluista, joissa vaaditaan vahvaa tunnistautumista tai rekisteröitymistä. Lisäksi monella vammaisella henkilöllä ei ole käytössään verkkopankkitunnuksia. Sähköisten järjestelmien esteellisyys näkyy usein siinä, että näkövammaisten apuvälineet eivät niissä toimi. Muun muassa sähköisissä rekrytointijärjestelmissä havaittiin paljon puutteita. Vahvaa sähköistä tunnistautumista vaativista palveluista esimerkkinä oli pankkien, Kelan, verohallinnon, OmaKanta -palvelun, työ- ja elinkeinotoimiston, maistraatin sekä sosiaali- ja terveyspalveluiden verkkopalvelut, mikä tarkoittaa sitä, että moni vammaainen jää näiden palveluiden ulkopuolelle. Niin kuin YK:n yleissopimuksessa vammaisten ihmisten oikeuksista todetaan, on tällaiset palvelut oltava yhdenvertaisesti kaikkien saavutettavissa. (Yhdenvertaisuusvaltuutettu 2016, 86–87.)

Toinen fyysiseen saavutettavuuteen vaikuttava tekijä on esteettömyys (Kuvio 4, ks. sivu 22). Esteettömyyden osa-alueista tunnetuin on fyysinen ympäristö ja sen esteellisyys. Digikoulutus- ja digineuvontapalveluita ajatellen esteettömyyteen sisältyy ainakin koko rakennettu ympäristö, oppimisympäristö, opaskyltit, oppilaitosten ulko- ja sisätilat. Valtioneuvoston asetuksessa rakennusten esteettömyydestä (241/2017) määritellään rakennuksien rakentamisen esteettömyyskriteereistä. Siinä määritellään, millaiset kulkuväylät, sisäänkäynnit, ovet ja sisäiset kulkuväylät tulee jatkossa rakentaa uusiin rakennuksiin sekä se, mitä tulee ottaa huomioon tilojen rakentamisessa ja suunnittelussa.

Esteettömyys on keskeisessä asemassa vammaisyleissopimuksessa ja on myös yksi Euroopan vammaisstrategian 2010–2020 tavoitteista. Esteettömyys tarkoittaa palveluiden ja tuotteiden käytön esteiden poistamista sekä niiden muodostumisen ehkäisyä. Tämä mahdollistaa henkilöiden, joilla on jokin psyykinen, fyysinen tai sosiaalinen toimintarajoite, käyttämään palveluita muiden kanssa yhdenvertaisesti. (Ehdotus. Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi...2015, 1.)

Kolmas fyysiseen saavutettavuuteen vaikuttava asia on ympäristön saavutettavuus. Sillä tarkoitetaan sitä, miten asumisen sijainti ja oppimisympäristö voivat vaikuttaa digikoulutus- ja digineuvontapalveluiden saavutettavuuteen (Kuvio 4, ks. sivu 22). Fyysisestä näkökulmasta oppimisympäristöjä tarkasteltaessa tulisi huomioida rakennussuunnitelmalliset ja sisustukselliset ratkaisut sekä tiedon välittämisen erilaiset menetelmät sekä materiaalit ja niiden toimivuus. (Sunni 2013, 139.)

Eriarvoisuutta käsittelevän työryhmän loppuraportissa (2018, 12) mainitaan, että yksi eriarvoisuutta edistävä tekijä on asuinalueiden ja alueellisen eriytymisen tuomat haasteet. Ympäristöllisesti vaikuttavia tekijöitä palveluiden saavutettavuuteen ovat myös esimerkiksi haja-asutusalueiden välimatkat, julkisen liikenteen tai esimerkiksi vapaa-ajan taksimatkojen puutteet. Digi haltuun! -hankkeessa yksi tulos vuoden 2018 osallistujakokeilujen aikana oli se, että taksien vapaa-ajan matkat menivät pääasiassa erilaiseen asiointiin eikä harrastustoimintaan. Tämä tulos oli Etelä-Suomen alueella, missä julkinen liikenne on kuitenkin suhteellisen vilkasta ja harvemmin asuttuihin alueisiin verrattuna hyvää. (Digi haltuun! -hanke, 2019.) Tästä voidaan päätellä, että siirryttäessä harvemmin asutuille alueille palveluiden saavutettavuus voi olla haasteellista asuinympäristöllisistä seikoista johtuen.

4.6.2 Psyykinen saavutettavuus

Psyykinen saavutettavuus digikoulutus- ja digineuvontapalveluissa liittyy siihen, ovatko sisällöt ymmärrettäviä ja kielellisesti saavutettavissa. Tähän liittyvät myös ymmärrys, hahmottaminen, käytettävyys ja erilaisuuden huomioiminen (Kuvio 4, ks. sivu 22). Monet verkkopalvelut ovat huomioineet kielivalikoissaan ruotsin ja englannin kielen, mutta viittomakielistä tai selkokielistä valikkoa ei löydy. Juusola (2019) kirjoittaa selkokielen tarvearvioinnissa, että Suomessa selkokielen tarvitsijoita on noin 650 000–750 000. Luku on noussut 100 000 viimeisimmästä tarvearvioinnista, joka tehtiin vuonna 2014. Yhdenvertaisuusvaltuutetun teettämän vammais selvityksen mukaan verkkopalveluissa yhtenä yleisenä ongelmana on koettu esteellisyttä muun muassa selkokielisyyden ja käyttäjäystävällisyyden puutteena (Yhdenvertaisuusvaltuutettu 2016, 86). Palveluiden käytettävyydellä on toisin sanoen merkitystä. Se että sivut ja digitaaliset palvelut ovat teknisesti oikein toteutettuja ei riitä, jos henkilöillä on esimerkiksi hahmottamisen kanssa vaikeuksia.

Käytettävyydellä tarkoitetaan jonkin laitteen tai palvelun helppokäyttöisyyttä, eikä se ole vain käyttöliittymän yksittäinen ulottuvuus, vaan käytettävyyteen liittyy viisi eri ominaisuutta: 1) Käytettävyys muodostuu järjestelmästä, joka on helppo oppia ja näin ollen käyttäjä voi nopeasti aloittaa järjestelmän käyttämisen. 2) Käytettävää järjestelmää on tehokas käyttää. Järjestelmän käytön opittuaan käyttäjä pystyy hyödyntämään järjestelmää tuottoisasti ilman ongelmia. 3) Käytettävä järjestelmä on rakennettu muistettavasti eli niin selkeästi ja yksinkertaisesti, että kun asiakas käyttää sitä pitkän käyttötaujan jälkeen, hänen ei tarvitse opetella kaikkea uudestaan. 4) Käytettävässä järjestelmässä on mahdollisimman vähän mahdollisuuksia tehdä virheitä. Virheen sattuessa käyttäjä pystyy palaamaan järjestelmässä takaisin. 5) Käytettävää järjestelmää on mukava käyttää ja sen käyttäjät ovat siihen tyytyväisiä. (Nielsen 1993, 26.)

Käytettävyys on tärkeä ottaa huomioon myös suunniteltaessa opetusmateriaaleja tai ohjeita esimerkiksi digikurssin opiskelijoille. Se, että ohjeet on tehty tietyllä fontilla ja fonttikoolla, ei välttämättä riitä, jos ohjeistuksissa ei ole osattu ottaa huomioon selkokielisyyttä, viittomakielisiä, heikkonäköisiä tai kuvituksia. Lisäksi kaikki eivät osaa lukea, joten videoitu ohjeistuksen joissakin asiayhteyksissä voi olla saavutettavampi kuin paperinen.

Selkokeskus teki kannanoton Euroopan parlamentin ja neuvoston saavutettavuusdirektiivistä (2016/2102) 12.10.2017. Kannanotossaan selkokielen neuvottelukunta antaa tunnustusta sille, että direktiivissä otetaan kantaa ymmärrettävyyteen ja sen tärkeyteen. Kritiikkiä annetaan siitä, että direktiiviin pohjautuvat WCAG-saavutettavuusohjeiden versio 2.0 ei juurikaan ota kantaa sisällön ymmärrettävyyteen, mikä vaikuttaa siihen, että internetsivujen tiedon saavutettavuus ja ymmärrettävyys ei näin ollen välttämättä toteudu. Tämä voi pahimmillaan johtaa suurempaan digisyrjäytymiseen. Julkisissa digipalveluissa olisi hyvä huomioida selkokieliisyys tai tarjota selkokielineen vaihtoehto. (Selkokeskus 2017; Selkokielen neuvottelukunnan kannanotto...2017.) Mikäli tämä huomioitaisiin, se edesauttaisi ilmoittautumista myös esimerkiksi julkisten palveluiden tarjoamiin digikoulutus- ja digineuvontapalveluihin.

Leskelä kuvaa selkokieltä Suomen suurimmaksi kielivähemmistöksi. Selkeä yleiskieli ja selkokieli ovat kaksi eri asiaa. Selkokieleltä käytetään silloin kun tietoisesti helpotetaan kieltä selkäläisille henkilöille, jotka eivät yleiskieltä osaa tai yleiskieli tuottaa heille hankaluuksia ymmärtää. Se on tarkoitettu esimerkiksi henkilöille, joilla on neurobiologisia syitä, kielitaidon heikentymää tai jotka ovat äidinkieleltään vieraskielisiä. Tällaisia henkilöitä ovat muun muassa; maahanmuuttajat, muistisairaat, afasiaa sairastavat henkilöt, kehitysvammaiset, dysfasiaa sairastavat, eriasteisista lukivaikeuksista kärsivät, ADHD:tä sairastavat tai muut vastaavat sairaudet. (Leskelä 2018; Selkokeskus 2015.) Selkokieli ei ole kenellekään haitaksi, päinvastoin siitä hyötyvät kaikki. Tämän vuoksi myös digikoulutus- ja digineuvontapalveluissa olisi hyvä huomioida selkokieli opetusmateriaaleissa ja opetuksessa. Selkeät kurssikuvaukset jo ilmoittautumishetkellä kertovat ilmoittautujalle, millaiselle digikurssille hän on

ilmoittautumassa. Sunin mukaan tulisi oppimisympäristössä huomioida psyykkisestä näkökulmasta sitä, että henkilökunta on tietoinen erilaisista oppijoista, jolloin opintoja suunniteltaessa osataan huomioida erityistä tukea tarvitsevat henkilöt. (Suni 2013, 139.)

4.6.3 Sosiaalinen saavutettavuus

Sosiaalinen saavutettavuus tarkoittaa digikoulutus- ja digineuvontapalveluiden yhteydessä ympäröiviä henkilöitä, heidän asenteitaan sekä taloudellista saavutettavuutta ja asuinympäristöön liittyvää saavutettavuutta (kuviot 4, ks. sivu 22). Laitinen ja Nurmi esittävät Pietilään ja Laitiseen (2011, 68) viitaten, että sosiaalinen saavutettavuus ei ole niin näkyvää kuin fyysinen. Se sisältää ympärillä olevien henkilöiden yhteisen toimimisen ja keskinäisen vuorovaikutuksen, esimerkiksi erityisen oppijan integroitumisen muuhun opiskelijayhteisöön. Sosiaaliseen saavutettavuuteen sisältyvät muun muassa opetus, palveluiden viestintä ja ohjauksen ei-fyysiset puolet. Tämä tarkoittaa sitä, että opiskelijoiden erilaisuus otetaan huomioon. Esimerkiksi henkilö, jolla on lukivaikeus tai hahmottamisen kanssa ongelmaa, voi opiskella omaan tahtiinsa ja saa tarvitsemansa tuen opiskeluun. Opiskeluympäristön tulee olla rakennettu esteettömäksi, jotta sinne voi osallistua kuka vain. (Laitinen & Nurmi 2013, 23–24.) WHO ja Maailmanpankki ovat raportoineet osallistumista tukevan käsitteen voimaannuttava ympäristö. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että oppimisympäristöstä tehdään esteetön ja osallistumiseen innostava. (Laitinen & Nurmi 2013, 25.) Sosiaalisen saavutettavuuden näkökulmasta tulisi oppimisympäristöissä huomioida se, että kaikkiin läsnäolijoihin ja kurssilaisiin suhtaudutaan positiivisesti. Tämä vaikuttaa vuorovaikutukseen myönteisesti ja parantaa näin osallistujien oppimismahdollisuuksia ja toimijuutta oppimisympäristössä. (Suni 2013, 139.)

Valtioneuvoston eriarvoisuutta käsittelevän työryhmän loppuraportissa mainitaan, että ihmisten eriarvoisuutta yhteiskunnassamme aiheuttaa se, kun elämän myönteiset siirtymät jakautuvat epätasaisesti ihmisten kesken. Kaikki eivät pääse niin kutsuttujen hyväosaisten joukkoon. Syitä tähän voi olla esimerkiksi ylivelkaantuminen, köyhyys, työttömyys tai väestöryhmien väliset terveyserot. (Eriarvoisuutta käsittelevän työryhmän...2018, 12.) Sosiaalisen saavutettavuuden edistäminen tarkoittaa sosiaalisen osallisuuden eli inklusion edistämistä. Tällöin henkilö sulautuu johonkin toimintaan niin, että hänen on mahdollista toimia yksilönä joko ryhmissä, yhteisössä tai yhteiskunnassa fyysisistä, psyykkisistä ja sosiaalisista rajoitteistaan huolimatta. Huomion tulee olla syrjäytymisriskien minimoimisessa rakenteiden ja olosuhteiden suhteen. Osallistumismahdollisuudet ovat paremmat, kun palveluiden tuottamisessa on otettu huomioon tasa-arvoinen kohtelu, ihmisoikeudet ja yhdenvertaisuus. (Järvikoski & Härkäpää 2011, 147.)

5 Opinnäytetyön metodologiset ratkaisut

5.1 Opinnäytetyön tavoitteet ja toteutus

Tämä opinnäytetyö tehtiin Aspa-säätiön Digi haltuun! -hankkeeseen ja se toteutettiin yhteis-kehittämällä. Tämä opinnäytetyö on arviointitutkimuksen osa, jonka tavoitteena oli valmistaa ohjelmateoria julkisten digikoulutus- ja digineuvontapalveluiden saavutettavuuden arviointimenetelmää varten. Toisin sanoen tämä opinnäytetyö on arviointimenetelmän teoreettinen alkuselvytys ja itse arviointimenetelmä tehdään tämän opinnäytetyön päätyttyä Digi haltuun! -hankkeessa. Valmiin arviointimenetelmän avulla julkisten digikoulutus- ja digineuvontapalveluiden tarjoajat voivat selvittää, millä tasolla heidän palveluidensa saavutettavuus on ja miten saavutettavuutta voisi mahdollisesti parantaa.

Tätä arviointimenetelmän ohjelmateoriaa kehittäessä otettiin huomioon niin psyykinen, fyysinen kuin sosiaalinen saavutettavuus. Aineistonkeruumenetelminä käytettiin teemahaastattelua sekä yhteiskehittämispajoja, jotka toteutettiin useita erilaisia osallistavia menetelmiä hyödyntämällä. Aineiston analysoinnissa sovellettiin temaattista analyysiä. Anttilan (2007, 88–92) mukaan arviointitutkimuksen prosessi kulkee tietyllä tavalla. Ensin valitaan arvioinnin kohde tai aihe ja tutustutaan siihen. Siltä pohjalta mietitään arviointiin liittyvät kysymykset ja tavoitteet, joihin halutaan vastauksia.

Tämän opinnäytetyön tavoitteet olivat:

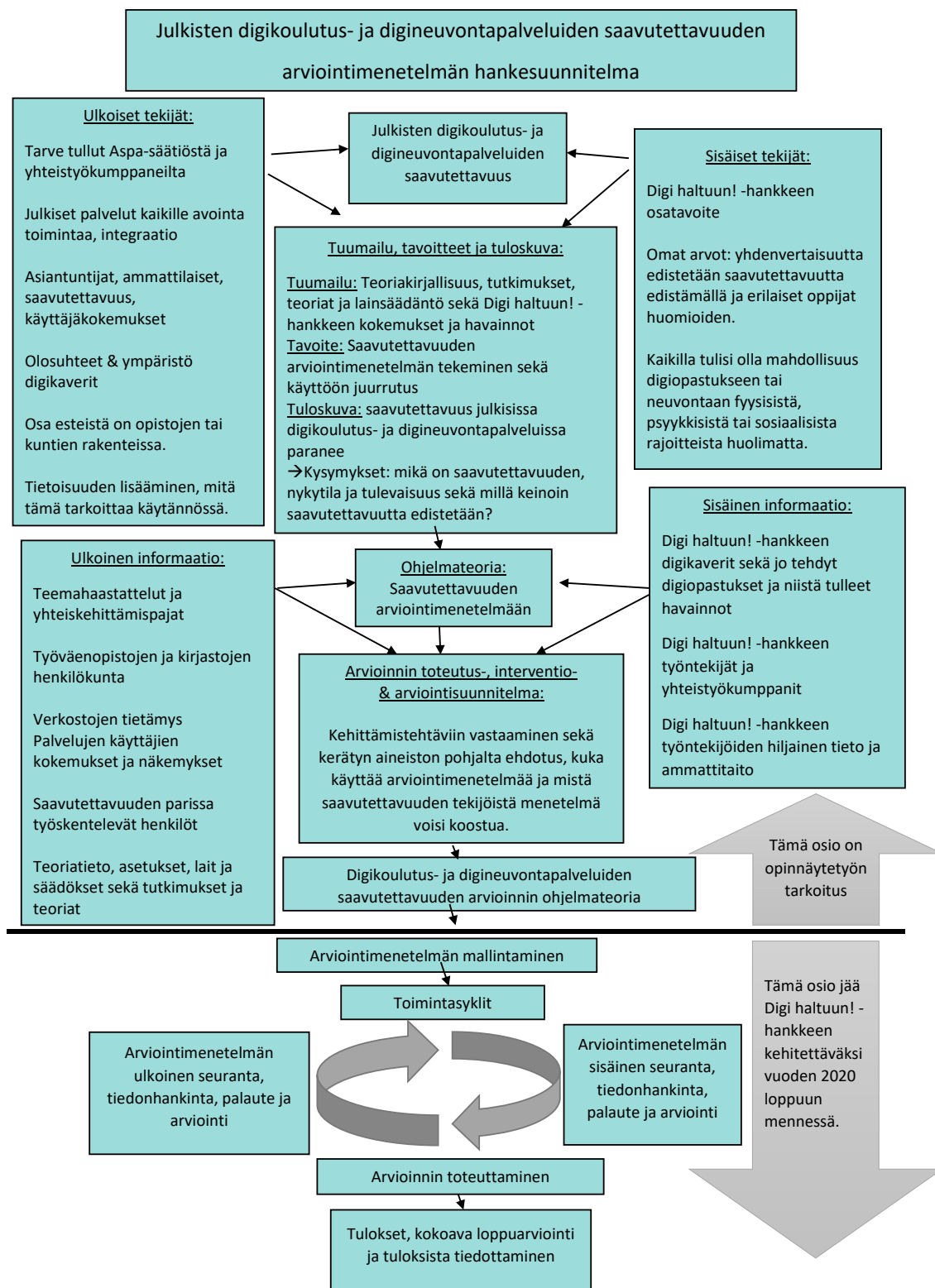
- selvittää, mikä on julkisten digikoulutus- ja digineuvontapalveluiden saavutettavuus käyttäjäkokemusten ja asiantuntijoiden näkökulmasta tällä hetkellä
- selvittää, mitä julkisten digikoulutus- ja digineuvontapalveluiden käyttäjät ja asiantuntijat odottavat saavutettavuuden olevan tulevaisuudessa
- selvittää, kuinka voidaan tehdä julkisten digikoulutus- ja digineuvontapalveluista saavutettavampia
- laatia tiedollinen perusta sille, mitä tulisi sisällyttää julkisten digipalveluiden käyttäjien sekä alan asiantuntijoiden mukaan digikoulutus- ja digineuvontapalveluiden saavutettavuuden arviointimenetelmään.

Anttilan (2007, 92–95) mukaan arviointitutkimuksen prosessi jatkuu tavoitteiden asettamisen jälkeen ohjelmateorian valmistamisella. Arviointitutkimus nojaa ohjelmateoriaan ja sen luomiseen. Se kuvaa suunnitellun intervention ja sen, miten tavoitteisiin päästään. Ohjelmateoriassa kerrotaan, mikä toimii, miksi ja missä tilanteessa. Siinä esitetään oletuksia siitä, että jokin asia toimii tietyssä kontekstissa tietyllä tavalla. Ohjelmateoriaa varten tutkittiin

arvioinnin digikoulutus- ja digineuvontapalveluiden saavutettavuuteen liittyvää tietoa. Tietoa kerättiin erilaisista teoreettisista lähteistä, tutkimuksista, säädöksistä, asetuksista, havainnoista, asiantuntijoiden kokemuksista, yhteiskehittämispajoista ja teemahaastatteluista. Tietoa kerättiin myös kehittämistyöntekijän ja työympäristön omasta tiedosta, hiljaisesta tiedosta, tottumuksista ja asiantuntijuudesta. (Anttila 2007, 92–93.) Koko arviointitutkimusprosessi on esitetty kuviossa 5 (ks. sivu 29).

Tarkoitus oli saada kerättyä monenlaista tietoa mahdollisimman erilaisista lähteistä ja niiden pohjalta valmistaa ehdotus sille, miten digikoulutus- ja digineuvontapalveluiden saavutettavuuden arviointi tulisi toteuttaa. Ohjelmateoria on ikään kuin arvioinnin toteutussuunnitelma. (Anttila 2007, 92–93.) Yhteistyötä oli viisasta tehdä muiden kanssa, jotta arviointiin saatiin tukea ja lisätietoa. Opinnäytetyössä luotiin varhaista arviointimallia, minkä vuoksi pyrittiin saamaan tutkittaviksi itse osallistujia sekä alan ammattilaisia, jotta saavutettavuudesta digikoulutus- ja digineuvontapalveluissa saatiin luotettavaa sekä totuudenmukaista tietoa. (Robson 2000, 24 & 31.)

Ohjelmateorian laatimisen jälkeen arviointitutkimusprosessin mukaan aloitetaan arviointimenetelmän mallinnus, joka pohjautuu tehtyyn ohjelmateoriaan. Mallinnuksessa luodaan suunnitelma käytännöllisiä toimia varten eli ohjelmateorian pohjalta syntyy muun muassa erilaisia visuaalisia mallinnuksia tai arviointimenetelmän ehdotuksia. Jos mahdollista tehdään erilaisia arviointikriteerien määritelmiä, arviointisuunnitelmia, arviointitoimenpiteiden suunnitelmia ja määritetään erilaisia arvioinnin ydinkohtia. Tämän jälkeen luodaan toimintasuunnitelma, määritellään arvioinnin perustoiminnot ja arviointisyklit, joiden mukaan toimitaan. (Anttila 2007, 93.) Mallinnukset ja ohjelmateoria voivat muuttua arviointisykliä myötä. Ohjelmateoriasta tulee arviointihankkeen toiminnan ja kehittämisen perusta. (Dahler-Larsen 2005, 41.) Tässä opinnäytetyössä valmistettiin ohjelmateoria arviointimenetelmän sisällölle, jonka pohjalta itse mallintaminen ja sen vaiheet jäävät Digi haltuun! -hankkeen toteutettaviksi. Toisin sanoen Digi haltuun! -hankkeessa tehdään arviointitutkimus loppuun. Kuvion 5 alaosassa on havainnollistettuna julkisten digikoulutus- ja digineuvontapalveluiden saavutettavuuden arviointimenetelmän valmistumisen vaiheet tämän opinnäytetyön valmistuttua.



Kuvio 5: Saavutettavuuden arviointimenetelmän valmistaminen (soveltaen Anttila 2007, 88)

5.2 Aineiston kerääminen

Aineistoa kerättiin teemahaastatteluilla ja yhteiskehittämispajoissa, joissa sovellettiin osallistavia menetelmiä.

Haastateltavat ja yhteiskehittämispajoihin osallistujat valikoituivat seuraavin kriteerein:

- Henkilöllä oli toimintarajoitteensa kautta kokemusta saavutettavuudesta ja sen toteutumisesta.
- Henkilö työskenteli saavutettavuuden tai julkisten digikoulutus- ja digineuvontapalveluiden parissa.
- Henkilöllä oli halu kehittää digikoulutus- ja digineuvontapalveluiden saavutettavuutta.

Valittujen aineistonkeruumenetelmien tarkoitus oli kerätä tietoa siitä, mitä opinnäytetyön tulokset eli arviointimenetelmän ohjelmateoria sisältäisi. Mitä asioita digikoulutus- ja digineuvontapalveluiden saavutettavuuden arviointimenetelmän tulisi ainakin sisältää käyttäjäkokemusten sekä ammattilaisten näkökulmista?

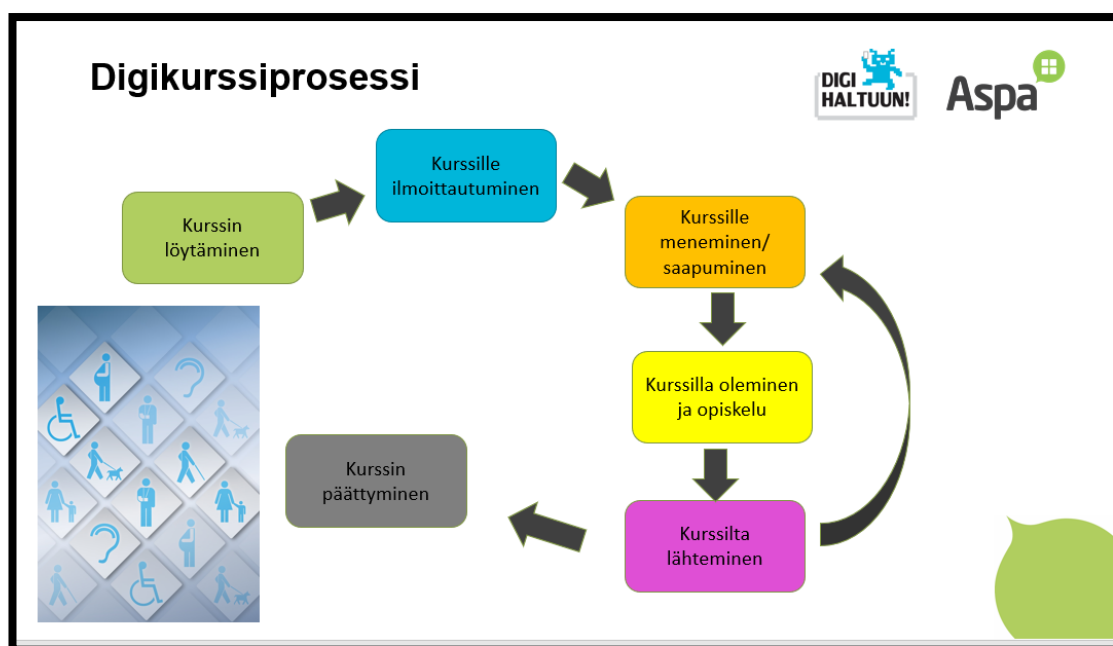
5.2.1 Teemahaastattelut

Teemahaastattelussa opinnäytetyöntekijä oli valmistautunut haastatteluihin aihepiireillä eli teemoilla, jotka nousivat opinnäytetyön teoriapohjasta ja aiheesta (Liite 1). Teemahaastattelujen tavoite oli kerätä tietoa digikoulutus- ja digineuvontapalveluiden nykytilasta ja syventää digikoulutus-prosessin ymmärrystä. Teemahaastatteluissa tutkija on tutkittavan kanssa kaksin ja siinä keskustellaan tutkijan valitsemista teemoista teema kerrallaan (Kananen 2014, 87). Arvioinnin laatu paranee usein silloin, kun arviointia tehdään yhteistyössä sellaisten osallistujien kanssa, joilla on erityisosaamista tai kokemusta kehittämis- tai arviointikohteeseen liittyen (Robson 2000, 24). Tässä opinnäytetyössä teemahaastatteluun etsittiin Robsonin (2000, 32) mukaisesti avainhenkilöitä, joilla oli jokin osuus tai intressi opinnäytetyön aiheeseen eli toisin sanoen osallistujat olivat osallisia itse toimintaan tai toiminta vaikuttaa jollakin tapaa heihin.

Teemahaastatteluissa haastateltiin seitsemää henkilöä, ja haastattelut toteutettiin helmi- ja maaliskuussa 2019. Haastateltavat olivat kotoisin eri puolilta Suomea. Yksi haastatteluista oli parihaastattelu ja muut olivat yksittäisiä haastatteluja. Haastatteluihin saatiin mukaan ammattilaisia, vertaisopastajia, henkilöitä, joilla oli kokemus yhdestä tai useasta

toimintarajoitteesta sekä eri tavoin digipalveluiden saavutettavuudesta kiinnostuneita henkilöitä. Haastattelut nauhoitettiin ja nauhoitusten yhteenlaskettu aika oli yhteensä 4h 5min 23s.

Teemahaastattelujen jälkeen saatua tietoa syvennettiin yhteiskehittämispajoilla. Haastattelujen pohjalta syntyi ymmärrys, millaisista vaiheista digikurssiprosessi muodostuu. Vaiheita syntyi kuusi ja niissä kaikissa digikoulutus- ja digineuvontapalveluiden tuottajan olisi hyvä huomioida saavutettavuus. Samalla digikursseille menemisen eri vaiheet vahvistuivat prosessikaavioksi (Kuvio 6), jota tarkasteltiin fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen saavutettavuuden näkökulmista ensimmäisessä yhteiskehittämispajassa.



Kuvio 6: Digikurssin prosessikaavio

5.2.2 Yhteiskehittämispajat

Yhteiskehittämisessä asiakas ja ammattilainen kehittävät yhdessä vuorovaikutuksessa. Se on kehittämistapana erinomainen erityisesti monenlaisten toimintatapojen ja palveluiden uudistamisessa, sillä asiakkaan ääni pääsee tässä kehittämistavassa kuuluviin. (Yhteiskehittäminen 2018.) Yhteiskehittämisen menetelmillä voidaan yhdistää erilaisia kaupungin toimijoita: järjestöjä yrityksiä ja yhteisöjä kehittämään yhdessä parempia toimijoita. Yhteiskehittämisessä yhdistetään toisin sanoen voimat, jotta palveluista saataisiin parempia. (Yhteiskehittämisen käsikirja 2017, 5.)

Yhteiskehittämispajoihin tavoiteltiin mahdollisimman heterogeenistä ryhmää, jotta saavutettavuutta tulisi tarkasteltua mahdollisimman monesta näkökulmasta. Mukaan kutsuttiin Digi haltuun! -hankkeen yhteistyökumppaneita, heidän kokemusasiantuntijoitaan sekä hankkeen omia kokemusasiantuntijoita. Mukaan tavoiteltiin 5–12 henkilöä, ja molempiin yhteiskehittämispajoihin osallistujien määrä saatiin täyteen.

Ensimmäinen yhteiskehittämispaja toteutettiin huhtikuussa 2019. Mukaan ilmoittautui kahdeksan henkilöä, joista viime hetkellä osallistumisensa perui kaksi. Mukana oli sekä saavutettavuuden parissa työskenteleviä ammattilaisia sekä digikurssiasiakkaita ja kokemustoimijoita. Yhteiskehittämispaja kesti kolme tuntia. Tämän yhteiskehittämisen tarkoitus oli syventyä Digikurssiprosessin eri vaiheisiin (Kuvio 6, ks. sivu 31). Työskentely toteutettiin Learning cafe -menetelmää soveltaen. Menetelmä toimii niin, että tilassa on pöytiä, joiden ääreen osallistujat jakautuvat. Kussakin pöydässä on oma teemansa, mistä keskustellaan. Learning cafen ohjaaja määrittelee ajan, kuinka kauan aiheesta keskustellaan. Ajan umpeuduttua yksi keskustelijoista jää pöytään ja muut vaihtavat paikkaa. Tämän jälkeen pöytään jäänyt kertoo uusille keskustelijoille, mitä on edellisessä keskustelussa saatu aikaiseksi, ja näin ollen uusi ryhmä keskustelee aiheesta taas sovitun ajan verran. (Ojasalo, Moilanen ja Ritalahti ym. 2014, 162.)

Jokaisessa pöydässä oli paperi, missä oli aina yksi digikurssin prosessikaavion (Kuvio 6, ks. sivu 31) osa-alueista (Liite 2). Lisäksi jokaisessa pöydässä oli paperi, missä oli kirjattuna erilaiset toimintarajoitteet ja seinällä oli heijastettuna apukysymyksiä keskustelun tueksi (Liite 2.) Osallistujia oli vain kuusi, jonka vuoksi käytettiin Learning cafe -menetelmää soveltaen. Ensimmäisessä käsiteltiin kurssiprosessin ensimmäiset kolme aihetta, jotka olivat kurssin löytäminen, kurssille ilmoittautuminen ja kurssille meneminen tai saapuminen. Nämä käsiteltiin niin, että jokaisessa pöydässä oli kaksi henkilöä keskustelemassa omalla pöydällä olevasta aiheesta 10 minuuttia, minkä jälkeen suoritettiin vaihto. Keskustelijoista toinen jäi pöytään istumaan ja muut vaihtoivat pöytää. Tämän jälkeen pöytään jäänyt kertoi uudelle keskusteluparilleen, mitä aiemmin oli puhuttu ja aiheesta keskusteltiin uuden parin kanssa taas 10 minuuttia paperia täydentäen. Tämän jälkeen se henkilö, joka oli pöytään tullut uutena, jäi siihen istumaan ja toinen keskustelijoista vaihtoi pöytää. Kierroksia oli neljä, jotta varmistuttiin siitä, että kaikki paikalla olijat saivat kertoa näkemyksensä jokaiseen aiheeseen ja kukin oli vuorollaan se, joka kertoi, mistä oli aiemmin pöydän ääressä keskusteltu. Kun digikurssiprosessin kolme ensimmäistä vaihetta oli käsitelty, pidettiin tauko ja sen jälkeen aloitettiin kolmella viimeisellä digikurssiprosessin vaiheella, jotka olivat kurssilla olemisen ja opiskelu, kurssilta lähteminen ja kurssin päättymisen (Kuvio 6, ks. sivu 31). Tästä alkoi uusi Learning cafe -menetelmän kierros. Yhteiskehittämisen päätteeksi oli vielä pajassa saatujen tuotosten purku, mikä nauhoitettiin opinnäytetyöntekijän muistin tueksi. Yhteiskehittämispajan tuotokset kuvattiin, ja opinnäytetyöntekijä otti ne mukaansa analysointia varten.

Toinen yhteiskehittämispaja toteutettiin toukokuussa 2019. Mukaan ilmoittautui kahdeksan henkilöä, joista viime hetkellä osallistumisensa perui kolme. Työpajassa oli kuitenkin jälleen sekä digineuvontapalveluiden saavutettavuuden parissa työskenteleviä henkilöitä, että asiakkaita ja kokemustoimijoita. Toisen yhteiskehittämispajan tarkoituksena oli saada yhteiskehittämispajaan osallistujien ajatuksia siitä, mikä on julkisten digikoulutus- ja digineuvontapalveluiden nykytila ja millainen olisi niiden tulevaisuuden unelma. Yhteiskehittämispajassa oli tarkoitus miettiä yhdessä ratkaisuja myös siellä esiin nousseisiin ongelmiin. Työskentelyn teoriapohja mukaili ratkaisukeskeistä Reteaming-menetelmää.

Reteaming-menetelmä on sopiva erilaisten työryhmien tai toiminnan kehittämiseen. Menetelmää käytettäessä asetetaan alkuun selkeät tavoitteet, työryhmälle kerrotaan mistä vaiheista työskentelyprosessi koostuu ja siinä haaveillaan tulevaisuutta. Tämän jälkeen valitaan, millä keinoin tulevaisuuden tavoitteisiin päästään ja mietitään, mitä hyötyä siitä on, että niitä tuloksia tavoitellaan. Työskentelyssä on tärkeää määritellä se, mitä tavoitellaan ja mihin resurssit ja valta riittävät. Reteaming -työskentelyn keinoin voidaan pitkällä työskentelyllä todeta asetettujen tulosten haasteet ja vahvuudet sekä asettaa pidempiaikaisia lupauksia, tavoitteita sekä varautua mahdollisiin uhkiin. (Ahola & Furman 2018, 130–147.) Tässä opinnäytetyössä Reteaming-menetelmää mukailtiin ja sitä käytettiin pääasiassa julkisten digikoulutus- ja digineuvontapalveluiden saavutettavuuden tulevaisuuskuvan selvittämisessä sekä siinä, millaisilla askeleilla palveluidentarjoaja voisi edistää parempaa tulevaisuutta. Reteamingin rinnalla sovellettiin palvelumuotoilun Backcasting-fasilitointimenetelmää, jossa visualisoitiin tapahtumat ja teot nykytilasta tulevaisuuteen niin, että janan toiseen päähän laitettiin nykytila ja toiseen päähän tulevaisuus ja keskelle keinot, miten tulevaisuutta kohti päästään (Rauhala 2017).

Yhteiskehittämispaja-työskentely kesti kolme tuntia. Alkuun jokaiselle osallistujalle annettiin post it -lappuja, joihin heillä oli 10 minuuttia aikaa miettiä asioita, millainen on digikoulutus- ja digineuvontapalveluiden saavutettavuuden tila tällä hetkellä. Tämän jälkeen käytiin läpi esiin nousseet asiat ja paperille lisättiin niitä asioita, joita aihetta purettaessa nousi esiin. Siirryttiin seuraavaan vaiheeseen ja unelmoitiin tulevaisuutta. Aikaa oli jälleen 10 minuuttia, ja post it -lapuille kirjoitettiin ne seikat, mitä tulevaisuudessa julkisissa digikoulutus- ja digineuvontapalveluissa on toisin kuin nyt. Millainen olisi täydellinen julkinen digikurssi? Purkuvaiheessa ajatuksista keskusteltiin ja niitä täydennettiin paperille. Tämän jälkeen seinälle muodostettiin jana, jossa oli alkupäässä nykytila ja loppupäässä tulevaisuus. Näiden välille piirrettiin portaat ja mietittiin jälleen 10 minuuttia, millä keinoin tulevaisuuden kuvaan tai sitä kohti päästäisiin. Nykytilan ja tulevaisuuden väliin syntyneistä ratkaisuista käytiin keskustelu ja opinnäytetyöntekijän muistin tueksi keskustelu nauhoitettiin ja kaikki tuotokset valokuvattiin. Opinnäytetyöntekijä otti tuotokset mukaansa analysointia varten.

5.3 Aineiston analyysi

Aineisto analysoitiin temaattista analyysia soveltamalla. Temaattinen analyysi soveltui joustavuutensa vuoksi hyvin tämän opinnäytetyön analysointiin. Temaattinen analyysi on laadullisten tutkimusten tutkimisessa psykologiassa laajalti käytetty menetelmä ja sen avulla etsitään aineistosta erilaisia teemoja. Näitä teemoja pyritään löytämään tutkimalla aineisto eri näkökulmista käsin. (Braun & Clarke 2006, 77–79.)

Braunin ja Clarken (2006, 87) mukaan temaattisessa analyysissa taltioitu aineisto litteroidaan. Tässä opinnäytetyössä litteroitavaa materiaalia oli 4h 5min 23s ja siitä syntyi litteroitua tekstiä yhteensä 43 sivua, fonttikoolla 11 ja rivivälillä yksi. Litteroinnin jälkeen Braunin ja Clarken (2006, 87–90) temaattisen analyysin mukaisesti aineisto, sekä teemahaastattelujen litteroinnit että yhteiskehittämispajojen kuvat ja muistiinpanot luettiin kokonaisuudessaan läpi ja sen pohjalta tehtiin muistiinpanoja siitä, millaisia ajatuksia ja teemoja aineistosta ensimmäisenä nousee lukijalle mieleen. Tämän jälkeen aloitettiin aineiston koodaaminen ja teemoittelu tehtyjen muistiinpanojen pohjalta. Aineistosta poimittiin vastaajien kommentteja, jotka nimettiin jonkin teeman alle (Taulukko 1, ks. sivu 35).

Kun koko aineisto oli käyty läpi, aloitettiin kommenttien ja teemojen yhdistäminen Braunin ja Clarken (2000, 89-91) mukaisesti. Samasta asiasta kertovat kommentit järjestettiin yhteiseksi teemaksi. Kun kaikki tieto oli lajiteltu ja teemoiteltu sekä koodattu, valmistui luettelo eri teemoista, mitä aineistosta oli esiintynyt. Tämän jälkeen aloitettiin teemojen yhdistäminen toistensa kanssa. Näin saatiin aikaiseksi isoja teemoja, joihin pienemmät teemat liittyivät. Temaattisesta analyysistä muodostui myös aliteemoja ja osa aineistosta karsiutui pois, kun huomattiin ettei niillä ole opinnäytetyön kannalta merkitystä.

Braunin ja Clarken (2006, 91–93) temaattisen analysoinnin mukaisesti kunkin teeman alla oleva data arvioitiin, onko tietoa tullut niin paljon sen teeman alle, että sitä voitiin pitää luotettavana tuloksena. Jos jonkin teeman alla oli vain kaksi litterointiotetta, se ei välttämättä ollut opinnäytetyön kannalta pätevä tulos. Jos taas jotkut kommentteista olivat keskenään ristiriidassa, ei niitäkään voinut pitää tuloksina yksiselitteisinä. Selkeät teemat nostettiin aineistosta ja epäselvät karsittiin pois. Tässä vaiheessa joidenkin teemojen merkitys muuttui ja sen seurauksena aineisto luettiin uudestaan uuden teeman pätevyuden selvittämiseksi. Lopulta analysoinnin tuotoksena syntyivät aiheet, jotka sisälsivät aineistosta nousseet tärkeimmät asiat. Nämä aiheet selitetään ja niiden merkitystä suhteessa tämän opinnäytetyön tavoitteisiin kirjoitetaan auki opinnäytetyön tuloksissa (ks. Luku 6).

| Tekstiote litteroinnista | Tiivistelmä | Teemat | Iso otsikko/ teoria/ kehittämisteh- tävät |
|---|--|---|---|
| <p>...Totta kai semmoinen olisi erittäin optimi tilanne, niinku semmoinen kuvitteellisena erittäin hyvä, että kukaan ihminen ei ainakaa jäisi mistään paitsi niin kuin sen takia että ei välttämättä kykene tai ymmärrä samalla tavalla kuin muut. (H2/s5)</p> | <p>Optimi tilanne tulevaisuudessa olisi, että kukaan ei jäisi mistään paitsi ymmärryksen tai kykenemättömyyden vuoksi (H2/s5)</p> | <p>tulevaisuus arvot ja asenteet</p> | <p>Se, että ei osaa tai ymmärrä ei olisi este osallistumiselle, tulevaisuus</p> |
| <p>...No se on varmaan, se on tiedottamista, se on markkinointia, selkokielisempiä tekstejä, kuvauksia, siitä se lähtee minun mielestä aika pitkälle (H5/s3)</p> | <p>Ratkaisuna saavutettavuuteen tiedottamista, markkinointia, selkokielisiä tekstejä, kuvauksia. (H5/s3/4)</p> | <p>selko ja ymmärrys markkinointi ja kurssikuvaus</p> | <p>Miten? Markkinointi, tiedottaminen, selkokieliset tekstit ja kuvaukset</p> |
| <p>...Nii ja se nähtäisi niin kuin sellaisena, että siellä on oikeasti niitä palvelun käyttäjiä ja et niillä käyttäjillä on mahdollisuus tehdä valintoja ja valita, niinku ja myös on niinku jotenkin usein ajatellaan et nämä erityisryhmät heillä ei ole niin kuin esim. varaa ostaa jotain asioita. Heidä ei nähdä yksinkertaisesti semmoisena niin kuin potentiaalisena ostoryhmänä. Ni sekin on jo ihan väärä tieto. Ja heitä ei oteta mukaan ihan näiden prosessien kehittämisiin myöskään. Jolloin jos joku muu suunnittelee toiselle palvelut ni se ei yleensä välttämättä toimi loppuun asti. Ja sitten ei nähdä, että se palvelee tosi paljon myös sellaisia, joilla ei ole mitään erityistarpeita ja kuinka hyvää se business... (H4/s3)</p> | <p>Erityisryhmissä on palveluiden käyttäjiä. Heidät tulisi nähdä sellaisina. Tieto siitä, että vammaiset eivät käyttäisi palveluita tai heillä ei olisi varaa ostaa laitteita on väärä. Heidät tulisi nähdä potentiaalisena ostoryhmänä ja ottaa kehittämiseen mukaan, jotta ne suunniteltaisiin loppuun asti erityisryhmiäkin palveleviksi. Kun palvelut ovat saavutettavia, se palvelee myös niitä, joilla ei ole erityistarpeita, niin kuinka hyvä bisnes se olisi- kaan. (H4/s3/2)</p> | <p>markkinointi ja kurssikuvaus yhdenvertaisuus & saavutettavuus arvot ja asenteet tietoisuus ja koulutus</p> | <p>Miten? Nähdään erityisryhmät palveluiden käyttäjinä. Asenteet sen mukaisiksi. Tiedon lisääminen: vammaisillakin on IT-laitteita ja heilläkin on rahaa. Vammaiset mukaan palveluiden suunnitteluun nykytila: tieto, että vammaiset eivät käytä palveluita tai heillä ei ole varaa on väärä.</p> |

Taulukko 1: Esimerkki aineiston teemoittelusta (soveltaen Braun & Clarke 2006, 88)

5.4 Aineiston hallinta

Haastattelut nauhoitettiin opinnäytetyöntekijän omalla puhelimella ja tallennettiin sinne salasanojen taakse. Haastatteluja pääsi kuuntelemaan ainoastaan opinnäytetyöntekijä itse. Jokainen haastattelu litteroitiin niin, että niissä ei näy haastateltavien nimiä ja litteroinnit säilytettiin opinnäytetyöntekijän omalla tietokoneella ja hänen opiskelijakansioissaan, johon oli pääsy myös opinnäytetyön ohjaavilla opettajilla. Litteroinnit ja kansiot olivat vahvojen salasanojen takana. Litterointeja myös tulostettiin analysointivaiheessa ja niitä käsitteli ainoastaan opinnäytetyöntekijä itse. Jokaisen haastateltavan kanssa kirjoitettiin tutkimussopimus, jotka on säilytetty koko opinnäytetyön ajan sen tekijän kotona, eivätkä niihin näin ollen pääse käsiksi ulkopuoliset henkilöt.

Yhteiskehittämispajojen purkutilanteet nauhoitettiin opinnäytetyöntekijän muistin tueksi. Yhteiskehittämispajoissa valokuvattiin ainoastaan siellä syntyneet tuotokset anonymiteetin suojaamiseksi. Nämä valokuvat olivat niin sanottuja varmuuskopioita, sillä varsinaiset tuotokset olivat opinnäytetyöntekijän kotona aineiston analysointia varten. Osallistujien anonymiteetti suojattiin niin, että kuvissa ei näy henkilöitä.

Tämän opinnäytetyön päätyttyä kaikki nauhoitukset poistetaan opinnäytetyöntekijän laitteilta. Kaikki tulostetut litteroinnit, sopimukset sekä yhteiskehittämispajojen tuotokset toimitetaan Aspa-säätiön tietosuojalaatikkoon, josta ne kulkeutuvat hävitykseen. Yhteiskehittämispajojen tuotokset hävitetään samoin, sillä niistä kaikki oleellinen on kirjoitettuna tämän opinnäytetyön tuloksiin.

6 Tulokset

6.1 Analysoinnista muodostuneet teemat

Haastatteluista ja yhteiskehittämispajoista nousivat esille digikurssiprosessin vaiheet, jotka ovat 1) kurssin löytäminen 2) kurssille ilmoittautuminen 3) kurssille meneminen/saapuminen 4) kurssilla oleminen 5) kurssilta lähteminen ja 6) kurssin päätyminen. Jokaisessa vaiheessa on omat asiansa, joita tulisi saavutettavuuden kannalta tarkastella arviointimenetelmää kehitettäessä. Aineiston pohjalta nousi esiin teemoja, jotka on hyvä huomioida digikurssiprosessin eri vaiheissa. Esiin nousseet teemat ovat järjestyksessä (Taulukko 2), mistä voi nähdä sen, millaisten teemojen alle aineisto lajiteltiin, kuinka monessa haastattelussa kukin teema esiintyi, kuinka paljon aineistossa oli teemaan liittyviä tekstiotteita ja esiintyikö teema myös yhteiskehittämispajojen työskentelyissä.

| Teema | Haastattelujen määrä | Teksti-otteiden määrä | Ilmeneekö yhteiskehittämisspajoissa |
|--|----------------------|-----------------------|-------------------------------------|
| Yhdenvertaisuus ja saavutettavuus | 6 | 54 | kyllä |
| Kehittäminen: suunnittelu ja järjestäminen | 6 | 49 | kyllä |
| Opetus ja materiaalit | 6 | 48 | kyllä |
| Markkinointi ja kurssikuvaukset | 6 | 31 | kyllä |
| Arvot ja asenteet | 6 | 29 | kyllä |
| Tietoisuuden lisääminen ja koulutus | 6 | 23 | kyllä |
| Selkeys ja ymmärrys | 6 | 23 | kyllä |
| Arviointimenetelmä | 6 | 20 | ei |
| Teknisyys | 6 | 16 | kyllä |
| Esteettömyys | 6 | 15 | kyllä |
| Talous | 5 | 9 | kyllä |
| Ilmoittautuminen | 4 | 9 | kyllä |
| Lait ja direktiivit | 3 | 8 | kyllä |
| Liikkuminen ja kulkeminen | 3 | 8 | kyllä |

Taulukko 2: Aineistossa esiintyvät teemat

Taulukosta 2 voi huomata, että teemat yhdenvertaisuus ja saavutettavuus sekä kehittäminen: suunnittelu ja järjestäminen olivat teemoja, jotka esiintyivät haastatteluissa kaikista useimmin. Näiden teemojen katsottiin opinnäytetyön viitekehyksen näkökulmasta olevan niin kutsuttuja yläkäsitteitä, joiden alle muut 12 haastatteluissa ilmennyttä teemaa sijoittuivat. Näistä teemoista ensimmäiset kahdeksan olivat sellaisia, että ne esiintyivät kaikissa haastatteluissa. Teemoista 11 esiintyi myös yhteiskehittämisspajatyöskentelyissä. Teema arviointimenetelmä ilmeni merkittävästi vain haastatteluissa, joissa sitä myös enemmän käsiteltiin. Loppujen lopuksi teemoja analysoidessa arviointimenetelmä-teema lisättiin suoraan teeman kehittäminen: suunnittelu ja järjestäminen alle (Taulukko 3), sillä arviointimenetelmän avulla digikoulutus- ja digineuvontapalveluita kehitetään ja sen myötä vaikutetaan kurssien suunnitteluun sekä järjestämiseen. Tämä antoi tulokseksi sen, että kehittäminen oli aineiston tulosten vallitsevin teema.

| Teema | Haastattelujen määrä | Teksti-otteiden määrä | Ilmeneekö yhteiskehittämispajoissa |
|--|----------------------|-----------------------|------------------------------------|
| Yhdenvertaisuus ja saavutettavuus | 6 | 54 | kyllä |
| Kehittäminen: suunnittelu ja järjestäminen | 6 | 49 | kyllä |
| Opetus ja materiaalit | 6 | 48 | kyllä |
| Markkinointi ja kurssikuvaukset | 6 | 31 | kyllä |
| Arvot ja asenteet | 6 | 29 | kyllä |
| Tietoisuuden lisääminen ja koulutus | 6 | 23 | kyllä |
| Selkeys ja ymmärrys | 6 | 23 | kyllä |
| Arviointimenetelmä | 6 | 20 | ei |
| Teknisyys | 6 | 16 | kyllä |
| Esteettömyys | 6 | 15 | kyllä |
| Talous | 5 | 9 | kyllä |
| Ilmoittautuminen | 4 | 9 | kyllä |
| Lait ja direktiivit | 3 | 8 | kyllä |
| Liikkuminen ja kulkeminen | 3 | 8 | kyllä |

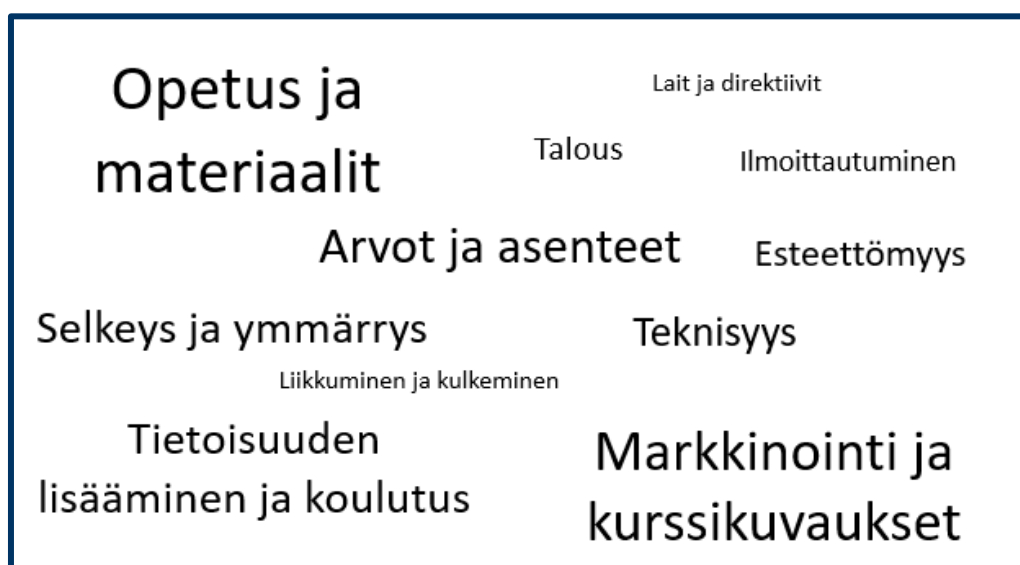
Kehittäminen

49+ 20 = 69

tekstiotetta

Taulukko 3 Arviointimenetelmä -teema osaksi kehittämistä

Toisin sanoen palveluiden käyttäjäkokemusten ja ammattilaisten mielestä digikoulutus- ja digineuvontapalveluiden saavutettavuuden toteuttaminen vaatii paljon kehittämistä niin kursien järjestämisen kuin suunnittelun suhteen. Niin kuin aiemmin todettiin, ovat Taulukon 3 kaksi ylintä teemaa niin sanottuja yläkäsitteitä. Kun ne ja arviointimenetelmä-teema jätetään pois ja jäljellä olevista 11 teemasta muodostetaan niin kutsuttu sanapilvi (Kuvio 7), voidaan havaita teemojen väliset erot ja niiden painoarvo tässä opinnäytetyössä tehtyjen haastattelujen ja yhteiskehittämispajojen pohjalta.



Kuvio 7: Teemojen, kehittäminen: suunnittelu ja järjestäminen sekä yhdenvertaisuus ja saavutettavuus alaiset teemat

6.2 Saavutettavuuden nykytila

Haastattelujen ja yhteiskehittämispajojen pohjalta nykytila on kuvion 8 mukainen. Kuviossa on tiivistetysti se, millaisena saavutettavuuden nykytilanne digikoulutus- ja digineuvontapalveluissa tällä hetkellä nähdään.



Kuvio 8: Saavutettavuuden nykytila

Digikurssiprosessi (Kuvio 6, ks. sivu 31) alkaa kurssin löytämisestä. Haastateltavat kokivat, että tällä hetkellä kurssitarjonta ei saavuta avuntarvitsijoita. Suuri osa kurssitarjonnasta löytyy internetistä, joten ne, joilla digitaitoja ei vielä ole, eivät kurssille itsenäisesti myöskään löydä. Toisin sanoen sen tiedon, jonka henkilö kurssista saa, ajateltiin riippuvan usein hänen ympärillään olevasta verkostosta. Lisäksi koettiin, että tarvittava tieto kurssista, sen sisällöstä, kurssitilasta sekä paikasta yleensä on nettisivuilla vaikean tien kautta löydettävissä ja nettisivut ovat sekavia. Koettiin, että kurseja etsittäessä tieto ei ole tarpeeksi informatiivista vaan on myös asioita, joita täytyy itsenäisesti selvittää. Mainoskuvat ja mainosten tunnelma eivät kutsuneet kaikenlaisia ihmisiä mukaan.

Kaikki tieto joutuu tyyliin etsimään koirien ja kissojen kanssa. (H2)

Kyllä sitä melkein täytyy mennä (opetuspaikan) käytäville pyörimään ja etsimään joku prosyyri käteen, ennen kuin varsinaisesti saa tietoa, ellei sitten satu menemään nettisivulle... (H3)

Jos itse ajattelisin, että minä lähtisin hakemaan palveluita, ensin selvittäisin, onko se paikka esteetön fyysiseltä saavutettavuudeltaan. Millä pääsisin sinne? Onko tila esteetön, että sinne pääsee sisälle... keskittyisin omalla kohdallani siihen, että se fyysinen tila on sellainen, että työpöydät ovat tarpeeksi alhaalla tai jos käyttää kannettavia, tai jos menee jollekin kurssille ja käytetään siellä jotakin työkaluja, et ne on sellaisia et niitä voi käyttää. Tietokoneet ovat tarpeeksi matalalla tai kannettavat tarpeeksi kevyitä, kirjastossa ylettyä painamaan tunnusluvut esimerkiksi tulostimeen, mitä ei välttämättä tapahdu. (H4)

Haastatteluista ja yhteiskehittämispajoista nousi esiin, että kurssikuvaukset eivät ole joka opistolla tai kirjastossa selkeitä. Joskus mainokset ovat sekavia ja tekstit pitkiä ja vaikealukuisia. Kurssien hinnoissa on alueittain eroja ja joskus ne voivat tuntua kalliilta. Kirjastojen toimintaan osallistuminen on maksutonta, mutta työväenopistoissa alennukset vaihtelevat alueittain, eivätkä opiskelijat välttämättä tiedä millaisiin alennuksiin heillä olisi mahdollisuuksia.

Ilmoittautumisjärjestelmien koettiin olevan vaikeita ja jopa "Aatamin aikaisia". Koettiin, että yhdenvertaisuus ei toteudu, jos ilmoittautumiskäytäntö on sellainen, että ne, jotka ehtivät ensin ilmoittautumaan pääsevät kurssille mukaan. Tällainen käytäntö poissulkee sellaisten henkilöiden mahdollisuudet osallistua, jotka eivät internet-ilmoittautumista hallitse tai heillä ei ole laitteita, joilla ilmoittautua. Lisäksi ilmoittautumiskäytänteet olivat joissakin tilanteissa olleet epäselviä ja vaikeita käyttää. Koettiin, että ilmoittautumistilanteessa ilmoittautujalle tulee toisinaan olo, että oletetaan kaikkien käyttäjien osaavan ja ymmärtävän, vaikka totuus voi näytön toisella puolella olla aivan erilainen.

Julkisia kursseja järjestetään haastattelujen pohjalta edelleen tiloissa, joihin ei pyörätuolilla pääse tai joissa ei ole esteettömyyttä osattu huomioida. Kurssille menemisen haasteisiin liittyy myös yhteiskunnallisista haasteista. Niistä suurimpana taksimatkat nousivat keskusteluun sekä haastatteluissa että yhteiskehittämispajoissa. Vapaa-ajan matkat ovat usein rajalliset ja henkilön, joka tarvitsee taksia liikkumiseen, täytyy miettiä tarkkaan mihin matkansa käyttää. Lisäksi usein joutuu odottelemaan taksin tulemistä, eivätkä aikataulut näin ollen aina pidä. Digikurssille ilmoittautumisen yhteydessä ei aina myöskään ole tietoa siitä, miten paikalle pääsee, millaisin julkisin kulkuvälinein tai onko opiskelupaikka esteetön. Toisin sanoen fyysinen opetuspaikka on toisissa paikoissa järjestetty hyvin, mutta esteettömyyttä ei olla joka paikassa huomioitu. Lisäksi on opastustiloja, jotka olivat kaikille avoimia ja näin ollen taustameteli voi olla haasteellinen esimerkiksi kuulolaitetta käyttävää opastettaessa.

Esimerkkinä (mainitsee paikan nimen) ei ole mikään optimaalinen. Vanha rakennus, marmoriportaita ja niin pois päin. Toki siellä on hissejä, mutta aika hankalan tien kautta. Sitten toisaalta (mainitsee toisen paikan nimen), niin siellä kaikki on huomioitu oikein loistavasti noin teknisesti, et pääsee pyörätuolilla ja rollaattorilla... Sitten tulee nämä tilat. Mehän olemme useimmiten avoimessa tilassa. Siellä voi olla kuulovammaiselle vaikeaa olla opastuksessa. (H5)

Lakiasiat puhututtivat osittain haastateltavia ja yhteiskehittämispajoissa teemaa sivuutettiin myös. Yksi haastateltavista totesi, että lait eivät sinällään ole taanneet mitään. Toinen haastateltava toi esiin sen, että kun erillinen saavutettavuusdirektiivi on tarvittu tarkoittaa se sitä, että esimerkiksi yhdenvertaisuuslakia ja perustuslakia ei ole otettu tosissaan. Hän oli myös sitä mieltä, että ehdottomasti erilaisia sanktioita ja asetuksia tulisi lisätä. Kolmannen haastateltavan mielestä lakeja ja säädöksiä ei tulisi lisätä vaan valistuksen ja tietoisuuden tie olisi parempi ajatus. Tietoisuuden lisääminen tai koulutuksen tarve nousi esiin sekä haastatteluissa että yhteiskehittämispajoissa. Niissä keskusteltiin myös tietoisuuteen liittyen arvoista sekä asenteista ja ennakkoluuloista. Eräs haastateltavista oli sitä mieltä, että nykyään ajatellaan saavutettavuuden olevan jollain tavoin vaikeaa ja kallista, ajatellaan etteivät toimintarajoitteiset henkilöt käytä palveluita, tai että heillä ei ole varaa niihin. Yhteiskehittämispajoissa ja haastatteluissa todettiin, että edelleen tehdään paljon ratkaisuja, jotka eivät palvele kaikkia tai niitä ei ole kaikkien kannalta mietitty. Palveluita tehdään myös niin, että asiakkaat eivät ole itse olleet kertomassa tarpeistaan, mikä johtaa siihen, että niistä usein tulee saavuttamattomia.

Ja tietysti yks sellainen tärkeä juttu et ei oleta, jos vaikka kouluttaa, et yrittää olla ainakin tietoinen siitä, et jos on jotain toimintarajoitteita, niin silloin jos vaikka on henkilö, joka ei näe ja jos käyttää vaikka diaesitystä, niin ymmärtää sen, että pitää silloin aika paljo puhua myös se mitä siinä näyttää, eikä sanoa, et näette tuosta kalvolta, mutta puhun nyt tästä toisesta asiasta. (H1)

Tosi tärkeä ylipäättänsä palvelujen kehittämisessä niin kuin asiakkaiden kuuntelu ja tämmöiset asiakaspaneelit tai vastaavat, ihan melkein alusta lähtien, kun uudistetaan jotain palvelua (H6)

Niin ja se nähtäisi semmoisena, että siellä on oikeasti niitä palvelun käyttäjiä ja että niillä käyttäjillä on mahdollisuus tehdä valintoja ja valita. Usein ajatellaan, että nämä erityisryhmät, heillä ei ole niin kuin varaa ostaa jotain asioita. Heitä ei nähdä yksinkertaisesti potentiaalisena ostoryhmänä. Niin sekin on jo ihan väärä tieto... (H4)

Aineistossa todetaan, että opettajia ja opastajia on monenlaisia. On niitä, jotka osaavat kohdata erilaisia ihmisiä, mutta on myös niitä, jotka tarvitsisivat lisätietoa. Integroituminen niin sanottuun ”tavalliseen ryhmään” tuntui tällä hetkellä olevan kiinni digikurssin tai digiopastuksen pitäjän osaamisesta ja erilaisuuden tietämyksestä. Yksi henkilö koki, että syrjinnän tunteen vaara on suuri, kun osaamista ei välttämättä ole. Toinen henkilö koki, että erilaisten ihmisten kohtaamisessa on vielä paljon parannettavaa. Kolmannen mielestä monesti myös opiskelijan varsinainen tuen tarve huomataan vasta, kun hän on osallistunut kurssille ja on päästy alkuun. Aineistosta nousi ajatus, että opiskelijoissa on suuria tasoeroja, minkä vuoksi ryhmätilanteissa opettajan aika suhteessa yksilöön on rajallinen. Kurssille ei aina ole sallittua ottaa henkilökohtaisia avustajia tai tukihenkilöitä mukaan, mikä vaikeuttaa osallistumista.

Digitaitojen opetteluun ja käyttöön on olemassa paljon apuvälineitä, mutta kaikki, jotka niitä tarvitsivat, eivät kuitenkaan ole tietoisia siitä, että miten ja mistä niitä saa tai että ylipääntään mahdollisuus apuvälineisiin on olemassa.

Haastatteluissa ja yhteiskehittämispajoissa käytiin keskustelua siitä, että opetusmateriaalit eivät aina palvele kaikkia. Niissä eivät ole fonttikoot oikeanlaisia tai ne on saatettu tallentaa ja lähettää sellaisessa muodossa, että ruudunlukuohjelma ei niissä toimi. Opetusmateriaaleja ei osata tehdä aina saavutettavasti. Lisäksi viitottuna materiaalia saa hyvin vähän. Joissakin opistoissa ja palveluissa on huomioitu digikurssien jälkeinen aika erilaisin keinoin. Joissakin saa vertaisen tukea halutessa kurssin jälkeen ja toisaalla järjestetään tilaisuuksia, joihin voi tulla halutessaan oman laitteen kanssa kysymään tukiopetusta. Tällaista ei kuitenkaan kaikkialla ole saatavissa vaan havaittavissa oli alueellisia eroja. Lisäksi haastatteluissa koettiin, että opetus on usein vain Windows-käyttäjille suunnattua, kun on kuitenkin myös Applen ja Linuxin käyttäjiä.

Haastatteluissa ja yhteiskehittämispajoissa nousi esiin myös voimavarojen hajauttaminen. Tällä hetkellä meillä on yhteiskunnassamme useita palveluita ja järjestöjä, jotka tarjoavat erilaista digikoulutus- tai digineuvontapalvelua, mutta resurssit ovat hajautettuja. Jokainen hoitaa oman sektorinsa ja yhteistyö on vähäistä. Järjestökentän rahoituksetkin jakautuvat niin, että senioreille, kehitysvammaisille, maahanmuuttajille, cp-vammaisille, invalideille on kaikille omat rahansa. Näin ollen eri tahot tekevät samaa työtä, mutta päällekkäin ja pyörä keksitään aina uudelleen. Ei ole olemassa yhtä tahoa, joka ottaisi vastuun valtakunnallisesti digikoulutus- ja digineuvontapalveluiden koordinoinnista. Lisäksi haastatteluissa pohdittiin sitä, onko laeilla mitään merkitystä, sillä oli tunne, että ne eivät sinällään takaa mitään.

Meillä niin kuin voimavarat hajautetaan, että... minä en niin kuin usko, että yhdelle väestöryhmälle niin kuin (organisaatio) hoitaa vanhuksat vähän niin kuin tällä lailla kärjistettynä, sitten työttömät on oma ryhmänsä ja sitten nämä kuulo- ja näkövammaiset olkoon omassa ryhmässä...Niin kyllä minä olen niin kuin sitä mieltä et kyllä jonkin verran olisi nyt uuden pohdinnan paikka että, et miksi mennä näin lohkoittain tai segmenteittäin. (H5)

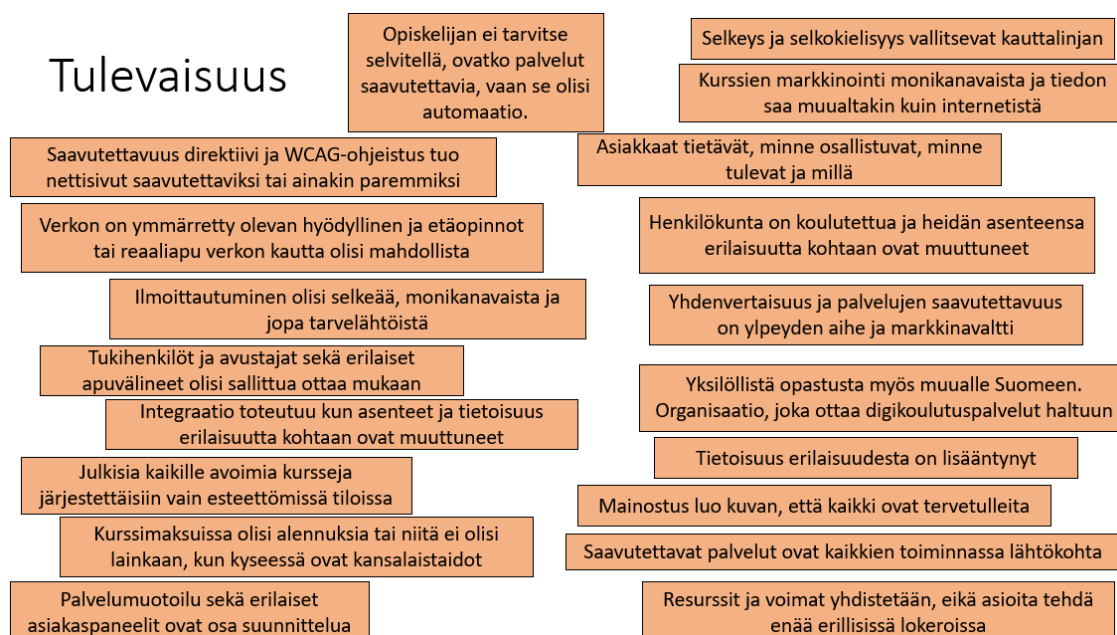
Ja sitten taas, jos kyse on jostain fyysisestä ympäristöstä, niin toki siihen on sitten oma lainsäädäntönsä olemassa tai puhutaan vaikka, että kun oppilas tulee paikalle jonnekin rakennukseen...mutta et siinä on varmaan jopa ihan lainsäädännölliset vaatimukset, mutta kun ne ei takaa sinänsä mitään, kuten esimerkiksi hallintolain hyvän virkakielen vaatimus ei ole taannu hyvää virkakieltä. Niin toki siinä se opettajan herkkyys ja ymmärrys asiaan on aika tärkeää. (H1)

Yleisesti haastatteluista nousi esille, että on olemassa palveluita, jotka on suunniteltu paremmin kuin toiset. Verkko on edistänyt oppimista joiltain osin, esimerkiksi ruudunlukuohjelmien ja etäopiskelun muodossa, mutta se ei ole tehnyt sitä kaikille. Lisäksi haastatteluissa ja yhteiskehittämispajoissa pohdittiin sitä, että pian kaikilla on oltava jokin laite tai paikka, jossa

voi laitteita käyttää. Aineistossa puhuttiin kansalaistaidosta ja siitä, että sen opettelu ja opiskelun tulisi olla kaikkien saavutettavissa. Ajateltiin, että palvelut on usein kuitenkin suunniteltu niin, että ne suunnitellaan ensin niin sanotusti tavalliselle kansalaiselle ja paljon myöhemmin sitten toimintarajoitteisille. Yhdessä haastattelussa ja yhteiskehittämispajoissa painotettiin myös palveluiden vastuuta siitä, kun palvelut siirtyvät sähköiseen ympäristöön. Silloin palveluiden tarjoajilla on velvollisuus huolehtia siitä, että heidän asiakkaansa oppivat sähköisen ympäristön käytön. Esimerkkinä nostettiin pankin ja verottajan sekä esimerkiksi OmaKanta-palvelun internetsivujen opiskelu. Nämä sivut käsittelevät jokaisen henkilökohtaisia tietoja, joten niitä ei voi opetella eettisesti ilman demotunnuksia ja lopullinen vastuu palveluntarjoajalla itsellään on siitä, että kaikki asiakkaat oppivat niiden käytön ja järjestelmät ovat helpokäyttöisiä.

6.3 Saavutettavuuden tulevaisuuden toivekuva

Haastatteluiden ja yhteiskehittelyiden mukaan digikoulutus- ja digineuvontapalveluiden saavutettavuus voisi tulevaisuudessa olla kuvion 9 mukaisia asioita.



Kuvio 9: Saavutettavuuden tulevaisuus

Haastattelujen ja yhteiskehittämisten tulosten mukaan toivottiin, että tulevaisuudessa kurssit löytyisivät helposti. Niitä mainostettaisiin ja markkinointi olisi monikanavaista ja se olisi juurrutettu niihin yhteisöihin ja verkostoihin, joissa digitaitojen opiskelijoita olisi. Kurssitarjonta olisi sellaista, että se ei leimaa ketään diagnoosin mukaan vaan seniorikurssi- tai erityiskurssinimitykset muuttuisivat esimerkiksi tarvelähtöisiksi nimityksiksi, kuten hitaampitempoinen

opastus tai selkokielineen opastus. Yhdenvertaiset palvelut ja saavutettavuus nähtäisiin tulevaisuudessa markkinavalttina, ja jo mainoksissa luotaisiin kuva, että tänne ovat kaikenlaiset ihmiset tervetulleita. Kurssimainoksissa olisi jo kerrottu millainen esteettömyys paikassa on, miten sinne pääsee ja millaisin kulkuvälinein.

Yhteiskehittämispajoissa ja haastatteluissa haaveiltiin siitä, että kurssikuvaukset olisivat selkokieliä ja yhteneväisiä valtakunnallisesti kautta linjan. Niissä olisi käytössä selkeä kieli ja kuvia. Ilmoittautumiskäytänteet olisivat helppokäyttöisiä sekä monikanavaisia ja kurssille pääsisi mukaan tarvelähtöisesti eikä nopeudella. Tosin unelmoitiin myös siitä, että selkokieliyys otettaisiin käyttöön niin, että siitä tulisi jo normaali tapa ohjeistaa, puhua, tehdä materiaalit ja niin edelleen. Tulevaisuudessa olisi huomattu se, että selkeys, helppokäyttöisyys ja selkeä kieli palvelevat kaikkia eikä vain toimintarajoitteisia henkilöitä. Tulevaisuudessa myös esteettömyysasiat olisi otettu tosissaan ja kaikenlaiset ihmiset nähtäisiin potentiaalisina palveluiden käyttäjinä. Haastatteluissa ja yhteiskehittämispajoissa haaveiltiin, että tulevaisuudessa olisi oivallettu, että paras palvelu kehittyy niin että asiakkaat ovat mukana, aktiivisina toimijoina, palveluprosessien suunnittelussa alusta alkaen.

Tuollainen mikä kaikkia palvelee ja saavuttaa kaikki täydellisesti, niin eihän sekään täysin mutkaton homma ole. Että ei sitä vaan voi tässä sanoa, että sen pitäisi olla niin ja se sillä korjaantuu, vaan totta kai se on asia, mikä menee vielä pidemmälle ja syvemmälle, kun sitä lähtee enempi pohtimaan. Mutta se että se olisi tavallaan, mikä olisi niin kuin se tavoite, mikä pitäisi siinä hommassa olla. (H2)

Heitä ei oteta mukaan näiden prosessien kehittämisiin myöskään, jolloin jos joku muu suunnittelee toiselle palvelut, niin se ei yleensä välttämättä toimi loppuun asti. Ja sitten ei nähdä, että se palvelee tosi paljon myös sellaisia, joilla ei ole mitään erityistarpeita ja kuinka hyvä bisnes...kuinka hyvää mainosta se on, jos halutaan miettiä mainonnan ja muun kannalta... Haluan ajatella, että se on myös yritykselle sellainen, se antaa hyvän kuvan yrityksestä. (H4)

Minusta ainakin palvelumuotoilu on yksi tärkeä juttu. (H6)

Toisin sanoen tulevaisuudessa olisi jo palveluita suunniteltaessa lähtökohtaisesti tunnustettu ja tunnistettu se, että yhteiskunnassa on erilaisia palveluiden käyttäjiä ja on kunnia tarjota palvelua, johon mahdollisimman monenlainen ihminen pystyy ja kykenee osallistumaan. Julkiset kaikille avoimet kurssit toivottiin lähtökohtaisesti järjestettäväksi esteettömissä tiloissa. Aineiston pohjalta voidaan todeta, että tulevaisuudessa tarvitaan asennemuutosta ja tietoisuuden lisäämistä toimintarajoitteista sekä avointa puhetta. Tulevaisuudessa palveluiden tarjoajat olisivat ottaneet vastuun erilaisista laeista ja säädöksistä ja toimisivat niiden mukaisesti. Tilat olisivat esteettömiä ja palvelut saavutettavia tai ainakin siihen kaikki omilla taitoillaan yhteisesti pyrkisivät. Tulevaisuudessa opastajat ja opettajat olisivat sellaisia, että

heillä on tietoisuutta erilaisuudesta ja erilaisista oppijoista ja heidän erilaisuuden kohtaamisen taitonsa ovat parantuneet. Kurssille saavuttaessa osallistujalla olisi tieto, mihin on tulossa, milloin ja miksi. Lisäksi hänellä on mahdollisuus olla oma itsensä ja hän voisi ottaa mukanaan erilaiset avustajat, tulkit tai tukihenkilöt.

Miten yhteiskunta tukee sinne kurssille menemistä? Miten kuljetuspalvelut tai saako ohjaajan mukaan sinne? Miten pääsee bussilla tai miten? Ainakin se. Saako henkilökohtaista apua sinne kurssille. Niitä kursseja on vain tiettyinä aikoina, ehtiikö vammaispalvelu reagoida näihin kaikkiin asioihin? (H4)

Tottakai sellainen olisi erittäin niin kuin optimi tilanne, sellainen kuvitteellisenä erittäin hyvä, että kukaan ihminen ei ainakaan jäisi mistään paitsi niin kuin sen vuoksi, että ei välttämättä kykene tai ymmärrä samalla tavalla kuin muut. (H2)

Teknologian lisääntymisen myötä myös osittain osallistumisen mahdollisuudet lisääntyisivät. Esimerkiksi virtuaalisesti kurssille osallistuminen tai etänä osallistuminen voisi auttaa niissä tapauksissa, kun laitteiden käyttö on jo hallinnassa, mutta esimerkiksi taksimatkojen saatuuden tai esimerkiksi sosiaalisten tai psykisten rajoitteiden vuoksi ei pysty osallistumaan opetukseen paikan päällä. Etäopiskelun ja osallistumisen koettiin madaltavan joissakin tapauksissa osallistumisen kynnystä.

Tulevaisuudessa olisi asiat järjestelty niin, että kun kyseessä ovat kansalaistaidot ja niiden opettelu, olisi kaikilla mahdollisuus toimivaan laitteeseen ja sen käytön harjoitteluun. Pohdintaa oli siitä, voisivatko kansalaistaitojen opiskeluun liittyvät kurssit ja opastukset olla ilmaisia. Haastattelussa ja yhteiskehittämispajoissa nousi esiin myös se, että valtakunnallisesti olisi yksi iso digiopastuksen tarjoaja, joka toimisi koko Suomen laajuisesti ja tarjoaisi vertaisopastusta sekä digiopastusta saavutettavasti ihan kaikille, rajoitteisiin ja ikään katsomatta. Tällainen organisaatio olisi digiopastuksen ja tuen tarjoajia yhdistävä tekijä ja näin hyvät käytänteet tulisivat kiertoon, eikä pyörää keksittäisi aina uudelleen. Tulevaisuudessa ei olisi unohdettu kuitenkaan sitä, että apua, tukihenkilöitä, tukea ja vertaisopastusta tarvitaan teknologian kehityksestä huolimatta, sillä erityistarpeet ja oppimisvaikeudet eivät poistu. Näin kaikille taattaisiin apuja ja koulutusta.

Minä ehkä palaan siihen yhteistyöhön ja yhteistoimijuuteen. Yhdessä me ollaan enemmän kuin yksin, että kukaan ei tavallaan jäisi yksin sen ongelman ratkaisemisessa ja jäisi semmoiseen pattitilanteeseen (H6)

Kun kaikki eivät pääse paikalle taksimatkoista tai muista olosuhteista riippuen, ehdotettiin, että digiopastusta vietäisiin sinne palveluun, missä asiakkaat jo ovat, kuten esimerkiksi työ-

ja päivätoimintaan. Tämä seikka nousi esiin sekä haastatteluissa että toisessa yhteiskehittämispajoista. Näin asiakkailta ei kului vapaa-ajan matkoja ja he saivat digiopastusta, joka palvelisi heidän tarpeitaan. Tai voisiko digiopastus olla tulevaisuudessa liikkuvaa, jolloin asioiden opettelu ei riippuisi siitä, että voiko matkustaa digikoulutus- ja digineuvontapalveluiden pariin, vaan palvelu tulisivat paikan päälle?

Yhteiskehittämispajoissa ja haastatteluissa toivottiin tulevaisuudessa olevan erilaisia asioita, muun muassa yksi internetsivusto, jossa olisi koottuna kaikki digikoulutus- ja digineuvontapalvelut keskitetysti. Siellä tai digikoulutuspalvelua tarjoavien organisaatioiden sivustoilla voisi toimia esimerkiksi chat-alustat, joissa voisi kysyä kysymyksiä digitaitoihin liittyen. Toivottiin myös, että tiedotusvälineet ja valtio olisivat ymmärtäneet digitaitojen merkityksen ja markkinointi sekä mainostus olisivat valtakunnallisissa tiedotuskanavissa. Tämä mahdollistaisi sen, että todennäköisimmin tieto erilaisista palveluista tai sivustoista tavoittaisi suuren osan kansalaisista. Esimerkkinä nostettiin nykyisistä internet sivustoista kansalaisneuvonta.fi-sivusto.

6.4 Keinot saavutettavuuden edistämiseksi

Haastattelujen ja yhteiskehittämispajoissa ehdotettiin erilaisia keinoja digikoulutus- ja digineuvontapalveluiden saavutettavuuden edistämiseksi (Kuvio 10).



Kuvio 10: Keinot saavutettavuuden edistämiseksi

Aineistossa esiintyvät vahvasti arvot ja asenteet. Haastatteluissa käytetään muun muassa sanoja "oletetaan", "ei tiedetä", "kohtaamisella on merkitystä", "ilmapiiri" ja

”vuorovaikutus”. Aineiston analyysin perusteella arvoihin ja asenteisiin tulisi keskittyä kehittäessä saavutettavia digikoulutus- ja digineuvontapalveluita.

Selkokieliisyydestä ja selkiyttämisestä kautta linjan puhuttiin sekä haastatteluissa että yhteiskehittämispajoissa. Tämä tarkoittaa sitä, että se on mukana jo suunnitteluvaiheessa. Jotta palveluista saadaan mahdollisimman selkeitä, olisi hyvä hyödyntää palvelumuotoilua ja asiakaspaneelija. Haastatteluissa ja yhteiskehittämispajoissa käytettiin muun muassa sanoja ”helppokäyttöisyys”, ”ymmärrys”, ”yksinkertainen” ja ”selkeä”. Sanaa selkeä käytettiin useaan otteeseen sen eri muodoissa. Aineistosta nousi esille se, että kun asenteet ja arvot ovat kohdallaan, silloin palveluiden suunnittelussa ja kehittämisessä on lähtökohtana se, että ne ovat kaikkien saavutettavissa. Tällaiset palvelut osaavat hyödyntää palvelumuotoilua ja asiakaspaneelija osana kehittämistä. Samoin tässä tapauksessa aineiston pohjalta koettiin voimavarojen yhdistämisen olevan eri toimijoiden välillä automaatio, kun toimitaan arvoista käsin ja yhteisvoimin. Koulutuksen ja tietoisuuden lisäämisen koettiin olevan yksi tärkeä osa saavutettavuuden edistämistä. Tietoisuus lisääntyy erilaisten ihmisten kohtaamisella, kokeilemisella ja erilaisilla koulutuksilla. Yksi haastateltavista totesi, että arviointimenetelmän myötä voisi palveluiden tarjoajilla aueta silmät sille, millaista koulutusta olisi hyvä hankkia tai mitä asioita tulisi ottaa vielä huomioon saavutettavuuden edistämiseksi.

Kurssikuvauksia ja mainoksia kirjoitettaessa tulisi lähteä liikkeelle siitä, että tietotekninen termistö on selkokielistetty, markkinointi on monikanavaista ja mainokset ovat mahdollisimman monelle saavutettavia ja selkokieliisiä. Yhdessä haastattelussa mainittiin ehdotuksena markkinoinnin edistämiseen infotilaisuudet. Markkinoinnissa ja mainoksissa olisi jo hyvä osoittaa se, että toimintaan ovat kaikki tervetulleita. Se huomioidaan mainosteksteissä ja -kuvissa muun muassa selkeydellä ja selkokieliisyydellä. Lähtökohtana olisi, että kaikki tarvittava tieto löytyisi samasta paikasta. Ajatus siitä, että ei tarvitsisi soittaa tai lähteä internetsivustolle etsimään vastauksia sille, miten kurssille pääsee, tai millainen on kurssipaikan esteettömyys, olisi hyvä huomioida. Toisin sanoen kurssi ilmoituksen lomassa voisi mainita sen, että millaisesta opiskelupaikasta on kyse, onko sinne esteetön pääsy, löytyykö inva-wc, pyritäänkö opetuksessa huomioimaan erilaisia tuen tarvitsijoita ja niin edelleen. Tällainen etukäteistieto antaisi kurssille osallistumassa olevalle henkilölle kuvan, että hän on halutessaan tervetullut kurssille. Lisäksi samalla olisi kerrottu, millaisilla julkisilla kulkuvälineillä paikalle pääsee vai pääseekö julkisilla kulkuneuvoilla paikalle ollenkaan.

Toisaalta ei ihminen varmasti lähde niin kuin, jos se netistä lukee kurssisisältöä, että jos se on jo niin kuin ihan vehkeestä niin eipä tee mieli sinne kurssillekaan. (H3)

Nämä sivustot ovat tyyliin sitä pitkää tekstikantaa, että ei kaikki välttämättä jaksa pitkiä tekstejä lukea. Olisi hyvä, että jos on joku videopuoli ja kuvatutoriaalikin...ihan vaan neuvotaan kuvien avulla. (H2)

Etukäteen on luotu minulle sellainen et minä haluan lähteä sinne paikkaan. Tavallaan että minulle on annettu sellainen, että se on avoin kaikille ryhmille, että minulle tulee edes halu kiinnostua siitä paikasta. Että mainonta ja kaikki on sellaista, että se huomioi kaikki erityisryhmätkin. Että jos se keskittyy hmm...Mainoskuvat, kaikki puhe on niin kuin. No jos minä näen jonkun mainoksen ja näen ensimmäisenä jotkut rappuset liittyen tähän toimintaan, vaikka johonkin kirjastoon, niin minulla ei tule edes sellaista tunnetta, että minä haluaisin selvittää sinne menoa. Tai jos minä menen ohi ja kaikki mainoskyllit siihen paikkaan liittyen on tosi korkealla ja minä en näe lukea niitä tekstejä. Tosi vanhat rakennukset yleensä tarkoittaa usein tosi huonoa esteettömyyttä. Tai sitten minä menen käymään siellä kerran ja koko tai henkilökunta ei ole esimerkiksi omalla käytöksellään, sanomisellaan, olemisellaan niin kuin osoittanut minulle sitä, että olen tervetullut sinne myös. Se tarkoittaa sitä, että vaikka itse paikka olisi esteetön niin minulle tulee ehkä psyykkisesti sellainen olo, että minä en ole tervetullut sinne. Näitä tällaisia minä ajattelisin. Se kuva mitä siitä luodaan.(H4)

Yhteiskehittämispajoissa nousi esille ajatus siitä, että ilmoittautumisen yhteydessä olisi mahdollisuus mainita, mikäli on jotakin erityistarpeita. Esimerkiksi säädettävä pöytä, opetusmateriaalit sähköisessä tai tietynlaisessa muodossa, mikäli mukana on tulkki, avustaja tai tukihenkilö. Näin opettaja tai opastaja voisi tehdä tarvittavat esivalmistelut eikä kurssille osallistuminen jäisi kiinni siitä, että ei ole osattu huomioda erilaista oppijaa, vaikka se käytännössä olisi ollut mahdollista. Ilmoittautumisjärjestelmään ja ilmoittautumiskanaviin olisi hyvä kiinnittää huomiota. Sen tulisi olla sellainen, että kaikki kykenevät käyttämään sitä. Ilmoittautumiskäytänteet eivät saisi lähtökohtaisesti syrjiä ketään. Ilmoittautumisen yhteydessä tulisi olla selkeä tieto hinnasta tai mahdollisuuksista erilaisiin alennuksiin. Lisäksi haastatteluissa sekä yhteiskehittelypajoissa tuli esille se, että kurssille pääseminen voisi olla nopean ilmoittautumisen sijaan tarveperusteinen, ja mikäli ilmoittautujia tulee yli ryhmärajojen, järjestettäisiin rinnakkaiskursseja sen mukaan.

Itsellä tuli ensimmäisenä mieleen, että nimenomaan onko se yhdenvertaista. Se, että lähdetään lähtökohtaisesti ajattelemaan, että se hakuhomma siinä on tehty sillä tavoin, että se ei välttämättä palvele kunnolla kuin tietyn ryhmän ihmisiä- Joilla on vaikeuksia käyttää tuota tai joku vamma tai tällainen, niin sitä hakupalvelua ja näin, niin se ei silloin minun mielestä ole todellakaan yhdenvertainen se hakusysteemi, sitten se ei nimenomaan palvele kaikkia ihmisiä. Tuollainenkin jos on niin sanottu ”nopeat syö hitaat” -systeemi, niin sen pitää olla alustana sellainen, että siihen pystyy ihminen, ihan minkä näköinen tahansa hakemaan ja käyttämään sitä, ihan ilman minkään näköisiä ongelmia. (H2)

Se on jo aika iso askel, se ihminen, kuka sinne ikinä hakeekin tai hakeutuu, niin on se, että se ilmoittautumisprosessi on varmasti kaikkein suurin kivi siinä, että sinä teet sen päätöksen siihen, niin kuin siihen, että minä lähdän ylipäätään osallistumaan tähän. Se ilmoittautuminen saa ja pitää olla niin kuin aika helppoa. (H3)

Se voi olla tietysti osalle vaikeaa...ylipäätään kaikki deadlinet ja justinsa se kun tämä taustakoneisto on niin tajuttoman hidas, niin se voi olla haastavaa. Pitäisikö olla enemmän tarveperusteinen? En tiedä, joku keinohan siihen on varmasti oltava, mutta varmaan uskon, et jos tarvitsee jotakin apuja ja niitä matkoja sinne menoon niin ei kyllä välttämättä ehdi saamaan niitä kaikkia. (H4)

Tärkeäksi haastatteluissa ja yhteiskehittämispajoissa nähtiin se, että digikoulutuspalveluissa osattaisiin huomioida kaikki saavutettavuuden osa-alueet, ja muun muassa sinne tullessa toivotettaisiin tervetulleeksi muiden joukkoon. Tärkeänä nousi myös, että ryhmäkoot olisivat sopivat suhteessa opettajan tai opastajan aikaan. Opetustahtiin ja taukoihin sekä opetusmateriaaleihin kiinnitettäisiin huomiota niin, että ne olisivat saavutettavat. Opetustilanteissa ehdotettiin olevan mukana apuopettajia, vertaisopastajia tai ryhmätyöskentelystä tehtäisiin vertaisuuteen pohjautuvaa pienryhmätyöskentelyä. Lisäksi opettajien toivottiin olevan olettamatta asioita ja kysymään osallistujilta heidän tarpeistaan, mikäli jotakin epäselvää ilmenee. Avoimella puheella koettiin olevan saavutettavuuden kannalta merkitystä. Opetusmateriaalien parannusehdotuksina olivat muun muassa oikeanlaisten saavutettavien tiedostojen tekeminen ja oikeanlainen tallennusmuoto, joka palvelisi muun muassa ruudunlukuohjelmia. Lisäksi mainittiin, että voisiko opetuksessa käytettävät materiaalit olla tehtynä valmiiksi jo useassa eri muodossa, niin opiskelijat voisivat valita niistä sen, mikä itseään eniten hyödyttää.

Aineiston analysoinnin tuloksena voidaan todeta, että etäopiskelu tuo osallistumismahdollisuuksia joillekin ryhmille. Tilanteessa, jossa ei pääse paikalla esteellisistä tai taksimatkoista johtuen, tai jos kurssi on jo edistyneemmille, voisi sitä suorittaa etäopintoina kotoa käsin. Lisäksi yhteiskunnallisesta näkökulmasta nähtiin, että olisi hienoa, jos saavutettavuus nähtäisiin markkinavalttina. Toisessa yhteiskehittämispajoista puhuttiin jopa kampanjasta, jossa palveluiden tarjoajat voisivat julistautua syrjinnästä vapaaksi alueeksi.

Sitten on tämä, nämä markkinavoimat, et tämä pitäisi myös nähdä sellaisena ikään kuin markkinointivalttina. (H1)

Ja sitten ei nähdä, että se palvelee tosi paljon myös sellaisia, joilla ei ole mitään erityistarpeita ja kuinka hyvä bisnes...kuinka hyvää mainosta se on, jos halutaan miettiä mainonnan ja muun kannalta... Haluan ajatella, että se on myös yritykselle sellainen, se antaa hyvän kuvan yrityksestä. Minä en uskaltaisi nyky-aikana tehdä mitään toimintaa, jossa ei oltaisi huomioitu kaikkia erityisryhmiä, koska se voi olla nopeasti myös tosi iso sosiaalisen median kautta mylläkkä siitä, että miten kun se on periaatteessa syrjintää se toinen puoli. (H4)

Kurssin päättymisellä koettiin olevan sekä yhteiskehittämispajoissa että haastatteluissa merkitystä. Siihen mennessä kurssilaisella tulisi olla tieto siitä, mihin hän voi oppimaansa käyttää ja miten hän voi oppimaansa kehittää ja edistää. Tarpeelliseksi nähtiin keskustelukanava, jossa voisi esittää kurssin jälkeen tulleita kysymyksiä. Ehdotettiin esimerkiksi chat-palvelua, josta saisi reaaliaikaista tietoa tai apua pieniin tietoteknisiin ongelmiin. Esille nousi ajatus siitä, että voisiko opastusta jalkauttaa myös asiakkaiden luokse esimerkiksi työ- ja päivätoimintoihin. Tämä mahdollistaisi osallistumisen myös niille, joilla vapaa-ajan taksimatkat ovat muutenkin rajalliset. Saavutettavuutta koettiin edistävän myös se, että erilaisista laeista, säädöksistä ja sopimuksista kannettaisiin vastuu ja niiden pohjalta ryhdyttäisiin toimimaan.

6.5 Arviointimenetelmä

Haastattelujen ja yhteiskehittämispajojen pohjalta voidaan päätellä, että kehittämiselle nähtiin tarvetta. Arviointimenetelmästä puhuttaessa se nähtiin hyvänä kehittämistyökaluna, sillä sen myötä palvelun tarjoajat voisivat kehittää palvelujaan saavutettavammiksi. Arviointimenetelmä voitaisiin ottaa käyttöön niin, että sitä käyttäisivät asiakkaat itse. Arviointimenetelmän nähtiin olevan palautekyselyn kaltainen. Haastatteluissa nousi esiin, että mikäli se on vain sähköisessä muodossa oleva kysely, tulisi sen olla selkeä ja helppokäyttöinen. Jotkut haastateltavista ehdottivat sen olevan sekä paperisena että sähköisenä. Silloin se ei rajaisi arviointimenetelmän käyttäjiä, mikäli kaikilla ei ole omaa laitetta käytössään. Tältä pohjalta analysoituna arviointimenetelmä voisi olla jonkinlainen kyselylomake, jossa olisi selkokieliset väittämät ja niitä voisi arvioida numeerisella asteikolla 1–5 tai sanallisella asteikolla kiitettävä, hyvä, tyydyttävä ja heikko. Siltä pohjalta voitaisiin tuottaa raportti, jonka voisi lähettää palveluntarjoajille tiedoksi.

Jos se on yhteismitallinen ja se saadaan jotenkin. Pitäisi saada jotenkin käyttöön riittävän laajasti. Onhan siitä silloin hyötyä et sitä voitaisi verrata...hyötyä palveluntarjoajalle itselleen. Mutta voihan se olla myös rahoittajan tai jonkun, joka sitä toimintaa valvoo ja ohjaa tai jakaa rahaa, niin ikään kuin laadun varmistamisen välineenä, että ”olettehan ottaneet nämä huomioon”. (H1)

Siitä tulee jollain tavalla joku raportti ja toivon mukaan siitä tulee tiivistelmä, jossa on selkeästi, yksinkertaisesti kuvattu toimenpide-ehdotukset. (H5)

On siitä niin kuin arviointi näistä hommista niin yleisestikin jo sille, joka arvioidaan niin se hyöty, että se voi niin kuin kertoo itsellekin, jos sinua joku arvioi tuollaisilla niin siitä, että mikä sinulla on se taso ja niin kuin tavallaan kertoo senkin, että missä on vielä parannettavaa. (H2)

Arviointimenetelmä voisi yhden haastateltavan mielestä olla myös erilaisten palveluiden rahoittajien rahoituksen takeena tai viitekehyksenä. Tärkeänä nähtiin myös se, että itse toimijoilla olisi mahdollisuus tarttua arviointimenetelmään, jonka avulla voivat arvioida omaa suoriutumistaan. Moni ajatteli, että arviointimenetelmän avulla saataisiin palveluntarjoajat ymmärtämään, millaisia asioita he voisivat vielä tehdä ollakseen saavutettavampi ja yhdenvertaisempi palvelu. Arviointimenetelmä olisi toisin sanoen yksi kehittämisen työväline, mikäli se juurtuisi palveluiden käyttöön. Nähtiin, että arviointimenetelmä tulisi ottaa käyttöön tarpeeksi laajasti, sen tulisi olla yhteismitallinen ja sen vaatimat toimenpiteet tulisi olla toteutettavissa. Ajatus oli myös, että arviointimenetelmä olisi niin kutsuttu jatkuvasti päivittyvä B-versio.

Herätellään palvelun tuottajia toimimaan oikein ja järjestämään oikein tapahtumia, mutta myös madalletaan kynnystä osallistua näihin ainakin. Ja siis tuotetaan sellaista palvelua, jotka pitäisi olla jokaiselle oikeus. Siis sehän on kai se ykkösasia, että ne on kaikkien saavutettavissa oikeasti. (H4)

Olisi sellainen jonkinlainen yhteismitallinen, vaikka standardi tai sertifikaatti vaikka, joka tietenkin muuttuisi sitä mukaan, kun tulee todella uutta ja näin kehitys kehittyy. Siihen olisi helppo peilata sitä omaa toimintaa ja punnita että missä määrin toteutuvat niin kuin nuo saavutettavuus asiat...Että se avaisi silmät niille toimijoille ja yksittäisille henkilöille, jotka kehittävät ja toteuttavat sitä toimintaa, että ”todella, ahaa, niin että tämmöistäkin olisi hyvä ehkä huomioida” ja näin. Ja sitten jotenkin koulutustakin sen pohjalta sitten, mikä se foorumi sitten onkaan. (H6)

Arviointimenetelmän tulisi olla sellainen, mikä olisi pätevä useaan eri palveluun ja sen pohjalta palvelun tarjoaja voisi ikään kuin tutkia omaa työtään ja palveluaan saavutettavuuden näkökulmasta. Tämän lisäksi useissa haastatteluissa mainittiin myös se, että parasta olisi, kun palvelun arvioijana toimisivat myös asiakkaat itse tai arvioitsija olisi joku ulkopuolinen taho, jolloin se auttaisi palvelun tarjoajaa näkemään ne seikat, joita ei ole osannut itse ottaa huomioon. Tämän koettiin myös lisäävän saavutettavuuspuhetta ja avoimuutta siitä, mitä saavutettavuus on ja miten sen eteen voimme toimia.

Monissa haastatteluissa toistui ulkopuolinen arvioija ja asiakkaat itse. Haastatteluiden lomassa heräsi ajatus ”mystery shopping”-ideasta, joka sai useilta kannatusta. Mystery shopping on kaupanalalla käytössä oleva palvelun arviointitapa, jossa tavallisten asiakkaiden joukossa on asiakas, joka on arvioimassa kaupan laatua ja asiakaspalvelua mystery shoppaajana. Kaupan henkilökunta tietää, että tällaisia mystery shoppaajia voi tulla ostoksille, mutta he eivät tiedä milloin ja kuka asiakkaista se on. Näin ollen, jos haluaa mystery shoppaajalta hyvät tulokset, on palvelun ja kaupan laadun oltava tasalaatuista. Mystery shoppaajan käynnistä tulee kaupalle jälkikäteen raportti siitä, millainen kaupan ja sen palvelun laatu oli hänen käyntinsä aikana. Tämä menetelmä sovellettuna yhtenä digikoulutus- ja digineuvontapalveluiden saavutettavuuden arvioinnin välineenä sai kannatusta haastatteluissa. Palveluiden tarjoajilla olisi

ohjelmateoria ja arviointimenetelmä ohjenuorana siitä, miten saavutettavuutta voidaan edistää. Heillä olisi myös tieto siitä, että kurseilla voi tulla minkälainen ihminen vain ja niiden joukossa voi olla joskus mysteeriasiakas, joka samalla arvioi koko palveluketjun sujuvuutta saavutettavuuden näkökulmasta. Mysteeriasiakas lähettäisi käynnistään jälkikäteen digikoulutuspalvelun tarjoajalle raportin siitä, miten heidän organisaatiossaan saavutettavuuden suhteen suoriuduttiin ja mitä asioita voisi vielä kehittää.

7 Johtopäätökset

7.1 Teemat suhteessa arviointimenetelmään

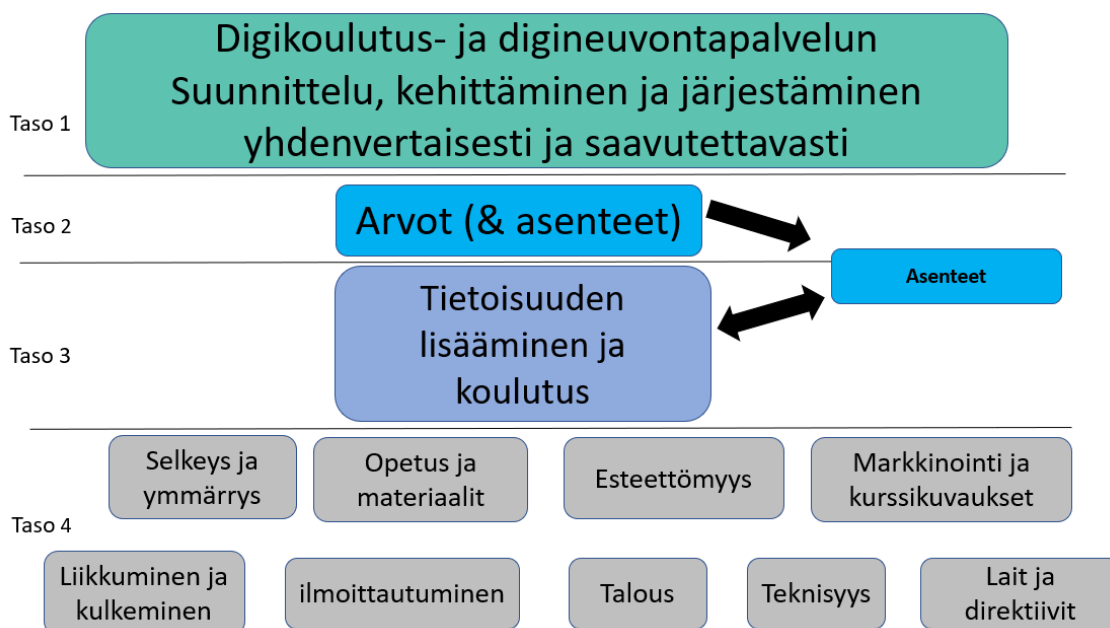
Aineistosta nousseiden teemojen pohjalta tehtiin Taulukko 2 (ks. sivu 37). Siinä oli esiteltyinä haastattelujen pohjalta syntyneet teemat. Samat teemat ovat esiteltyinä oheisessa sanapilvessä (Kuvio 11), niin, että eniten aineistomateriaalia alleen keränneet teemat ovat suurimmalla fonttikoolla ja vähiten aineistoa alleen saaneet teemat ovat pienemmällä fonttikoolla.



Kuvio 11: Aineiston teemat

Kuvion 11 teemojen tarkastelun tuloksena valmistui kuvio 12. Siinä esitetään aineiston analysoinnin tulosten pohjalta syntyneet digikoulutus- ja digineuvontapalveluiden yhdenvertaisen ja saavutettavan palvelutarjonnan tasot. Taso 1 tarkoittaa sitä, että palvelun tarjoaja on halukas järjestämään yhdenvertaista ja saavutettavaa digikoulutuspalvelua. Tämän jälkeen siirytään tasolle 2, jossa palvelun tarjoaja tarkastelee organisaationsa arvoja ja henkilöstön

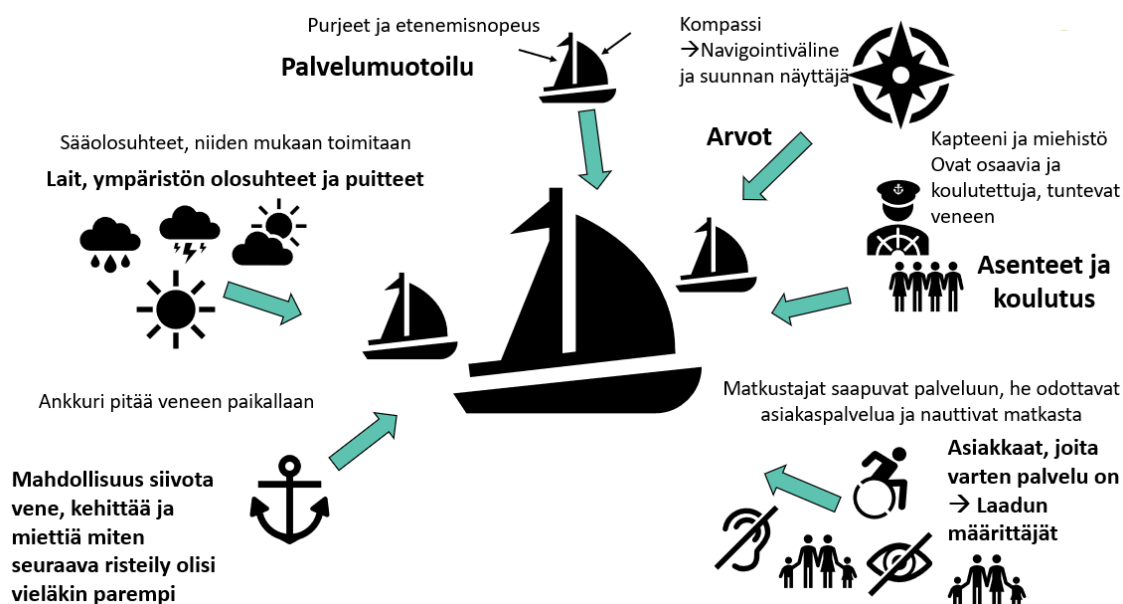
asenteita sekä sitä tarvitaanko niihin muutosta. Mikäli muutosta asenteisiin tarvitaan, saa sitä lisäämällä tietoisuutta erilaisista oppijoista sekä kouluttautumalla (Taso 3). Kun henkilökunta on kouluttautunut ja tietoisuus erilaisten ihmisten kohtaamisesta on sellaisella tasolla, että henkilökunnan asenteet ja varmuus ovat hyviä siirrytään tasolle 4. Siellä ovat ne asiat, joita voidaan tietoisuuden, asenteiden ja koulutuksen avulla edistää. Tason 4 osat ovat myös sellaisia, mitä pystytään suurimmaksi osaksi arvioimaan arviointimenetelmän avulla. Lisäksi henkilökunnan kouluttamisen ja osaamisen vahvistamisen myötä henkilöstö tuntee muun muassa lait ja direktiivit sekä osallistujien taloudelliset eroavaisuudet osataan huomioida palveluiden suunnittelussa.



Kuvio 12: Digikoulutuksen järjestäminen saavutettavasti ja yhdenvertaisesti

7.2 Digikoulutus- ja digineuvontapalveluiden metafora

Kuvion 12 pohjalta analysointia syvennettiin digikoulutus- ja digineuvontapalveluiden kokonaisuuden hahmottamiseen. Tämän opinnäytetyön aineiston keruussa korostuivat arvot ja asenteet. Lisäksi korostuivat henkilökunnan tietoisuus erilaisuudesta sekä ammattitaito ja sen merkitys suhteessa asiakkaisiin. Asiakkaiden kuuleminen ja erilaiset lait sekä säädökset, jotka palveluita ohjaavat, koettiin merkityksellisiksi palveluiden saavutettavuuden edistämisen kannalta. Näiden asioiden johtopäätöksenä syntyi ensin digikoulutus- ja digineuvontapalveluiden kuvaus metaforan muodossa (Kuvio 13). Aihe käsitellään metaforan kautta, sillä toisinaan se auttaa hahmottamaan ja ymmärtämään asiayhteyksiä paremmin.



Kuvio 13: Digikoulutuspalvelun metafora

Kuvitellaan, että yhteiskuntamme julkinen digikoulutus- ja digineuvontapalveluiden tarjonta on iso meri, jossa purjehtii erilaisia veneitä eli erilaisia digikursseja, digituokioita ja -palveluita. Kukin vene on yksi palvelun tarjoaja tai yksi digikurssi, joka koostuu erilaisista elementeistä. Ensimmäinen elementti on kompassi. Mikään vene ei lähde laiturista ilman navigointivälineitä ja kompassia, sillä jos merellä tekniikka pettää, on kompassi se, joka näyttää suunnan satamaan. Kompassi on toisin sanoen palvelun ja toiminnan arvot ja visio.

Jokaisessa veneessä on kapteeni, joka pitää huolen siitä, että veneen suunta on oikea. Lisäksi veneessä on miehistö, joka toimii sen mukaan mitä kapteeni sanoo ja mikä on palvelun tarkoitus. Kapteeni ja miehistö, tuntevat veneen läpikotaisin, he ovat ammattitaitoisia ja kaikilla on siellä oma tehtävänsä. He pitävät huolen siitä, että matkustajilla on mukavat oltavat, heillä on kaikki tarvitsemansa, he saavat hyvää palvelua ja he voivat hyvin. Miehistöllä ja kapteenilla on siis oltava asenteet kohdallaan sekä koulutuksen kautta ammattitaitoa, jotta he selviytyvät tehtävistään.

Tuussa purjeveneen nopeus ja eteneminen riippuu purjepinta-alasta ja sen säätelemisestä. Purjeet kuvastavat palvelumuotoilua. Toisin sanoen, mitä sopivammassa suhteessa palvelun suunnittelussa on hyödynnetty palvelumuotoilua ja asiakkaan ääntä, sitä paremmin onnistutaan pääsemään satamaan ja perille. Jos veneessä ei ole purjeita ollenkaan, ei se etene kuin hitaasti moottorilla, mikä ei ole purjehtimisen tarkoitus.

Sääolosuhteet kuvastavat erilaisia lakeja, säädöksiä ja asetuksia, sekä ympäristötekijöitä, joiden mukaan on palveluissa toimittava. Kapteeni ei voi mitään sääolosuhteille, mutta hän osaa toimia ja luovia veneessä miehistönsä kanssa aina kunkin säätälanteen mukaan. Jokaisen

risteilyn tavoitteena on saada risteily loppuun ja matkustajat turvallisesti ja kunnialla satamaan.

Satamassa heitetään ankkuri veteen. Silloin on aikaa pysähtyä, käydä läpi asiakaspalautteet sekä miettiä, miten voimme tehdä seuraavasta risteilystä entistäkin paremman. Toisin sanoen toisinaan palveluissa on hyvä pysähtyä miettimään, mitä voimme tehdä toisin ja missä asioissa voimme kehittyä.

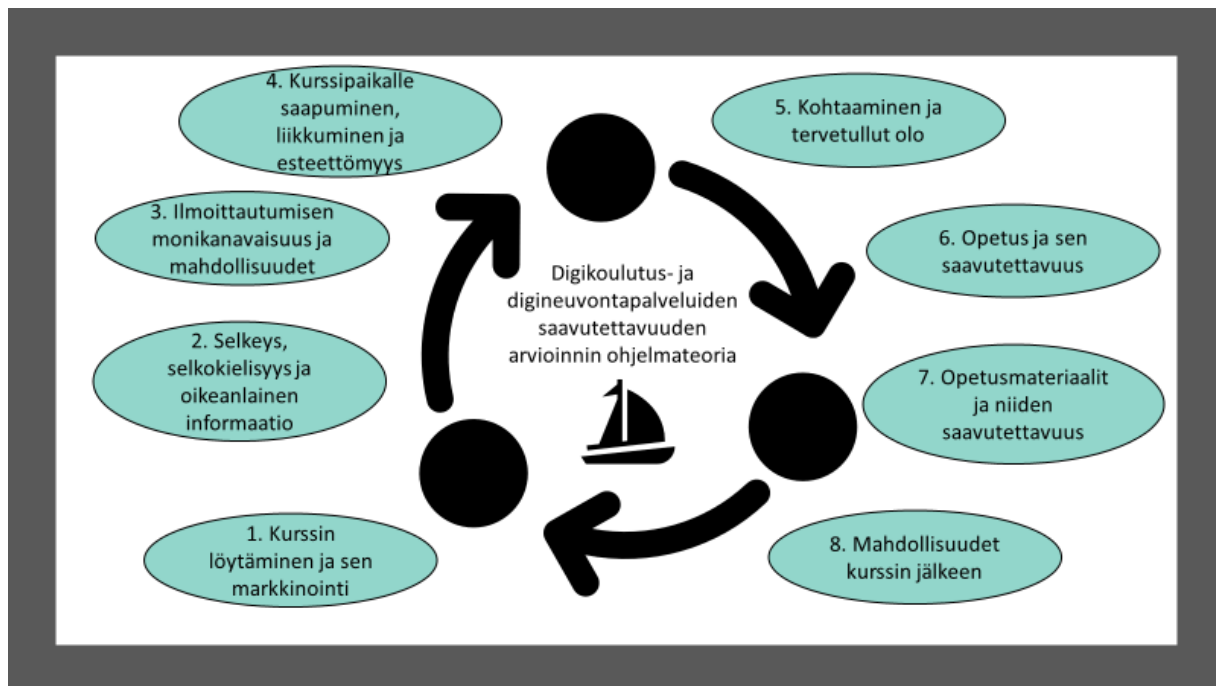
7.3 Ohjelmateoria saavutettavuuden arviointia varten

Haastattelujen ja yhteiskehittämispajojen tulosten analysoinnin myötä valmistuivat kuvio 12 (ks. sivu 53) ja digikoulutus- ja digineuvontapalveluiden palvelukuvaus kuvio 13, (ks. sivu 54). Näiden kuvioiden ja aineiston analyysin pohjalta valmistui saavutettavuuden arviointia varten ohjelmateoria (Kuvio 14), joka rakentui aiemmin kuvatun digikurssiprosessin (Kuvio 6, ks. sivu 31) eri vaiheiden ympäriltä ja koostuu kahdeksasta osasta.

Digikoulutus- ja digineuvontapalveluiden saavutettavuuden arvioinnin ohjelmateorian osat ovat:

1. Kurssin löytäminen ja sen markkinointi
2. Selkeys, selkokieliisyys ja oikeanlainen informaatio
3. Ilmoittautumisen monikanavaisuus ja mahdollisuudet
4. Kurssipaikalle saapuminen, liikkuminen ja esteettömyys
5. Kohtaaminen ja tervetullut olo
6. Opetus ja sen saavutettavuus
7. Opetusmateriaalit ja niiden saavutettavuus
8. Mahdollisuudet kurssin jälkeen

Lähtökohtana on oletus, että nämä ovat asioita, joita asiakkaat, opettajat ja opastajat voisivat itse arvioida. Näistä seikoista asiakkaat pystyvät antamaan rehellisen palautteen sekä tarvittavia parannusehdotuksia. Lisäksi nämä osat ovat sellaisia, joissa on haastattelujen ja yhteiskehittämispajojen tulosten pohjalta parannettavaa, mutta olisi pienillä muutoksilla myös mahdollista toteuttaa. Liitteenä 3 on tiivistetty taulukoksi jokaisen osion ydinasiat, joita selitetään seuraavaksi.



Kuvio 14: Saavutettavuuden arvioinnin ohjelmateoria

Ohjelmateorian mukaan ensimmäinen osa on kurssin löytäminen ja sen markkinointi. Tässä osassa voidaan arvioida sitä, onko kurssia mainostettu muuallakin kuin internetissä. Samalla voidaan tarkastella sitä, löytyykö kurssikuvauksen yhteydessä informaatiota opetuspaikasta ja sen esteettömyydestä ja näin ollen saadaan käsitys myös siitä, onko palvelu kaikille tarkoitettua. Kurssinimityksien tarkastelussa tarkastellaan sitä, että antaako kurssin nimi tarvelähtöisen vai diagnoosi- tai ikälähtöisen kuvan. Siinä varmistetaan myös kurssipaikan sijainti ja kuluyhteyksien informatiivisuus. Tässä kohtaa tulisi olla tietoa myös siitä, mikäli jonkinlaisia kurssimaksuja on, ja onko niihin mahdollista saada alennuksia tietyillä ehoilla.

Toisessa osassa keskitytään siihen, onko tieto ymmärrettävää ja selkeää. Selkeys, selkokieliisyys ja oikeanlainen informaatio ovat arviointimenetelmän toinen osa ja se on ensimmäisen osion luontainen jatkumo. Kurssikuvauksissa sekä kaikessa informaatioissa digikoulutuspalveluihin liittyen tulisi olla selkeä kieli. Niin, että lukija ymmärtää, mistä on kysymys ja millaista opiskelua on tarjolla, minne hän on menossa ja milloin.

Kolmannessa osassa tarkastellaan ilmoittautumista, sen monikanavaisuutta ja ilmoittautumismahdollisuuksia. Jokaisella sivustolla tulisi olla selkeä paikka, mistä ilmoitaudutaan. Ilmoittautumisjärjestelmän helppokäyttöisyydellä ja selkeydellä on merkitystä. Ilmoittautumiskäytännöt eivät voi olettaa, että kaikki osaavat ja ymmärtävät, joten tässä osassa tarkastellaan sitä, miten hyvin ilmoittautuminen on ohjeistettu, onko mahdollisuuksia muitakin kuin sähköinen ilmoittautuminen ja poissulkeeko ilmoittautuminen esimerkiksi digitaidottoman

osallistumismahdollisuuksia. Ilmoittautumisen jälkeen osallistuja tietää tehneensä kaiken tarvittavan ilmoittautumisensa eteen. Ilmoittautumisen yhteydessä olisi hyvä olla mahdollisuus sille, että osallistuja voi kertoa, mikäli hänellä on joitakin erityistarpeita tai huomioita, esimerkiksi avustaja tai tukihenkilö on mukana tai osallistuja tarvitsee säädettävän pöydän.

Neljännessä osassa tarkastellaan sitä, miten kurssipaikalle liikkuminen, saapuminen ja esteettömyys sujuvat käytännössä. Vastaako etukäteen saatu tieto sitä, mitä tilanne käytännössä on? Ovatko saapumisohjeet sellaiset, että niillä selviää paikalle? Pääseekö opetustilaan esteettömästi? Onko näihin asioihin parannusehdotuksia? Toisin sanoen arvioidaan sitä, onko etukätestieto ja käytäntö jollakin tapaa ristiriidassa tai voisiko jotakin vielä parantaa ja millaisin keinoin.

Viides osa liittyy arvoihin ja asenteisiin ja siihen, kuinka osallistuja kohdataan. Jos osallistuja toivotetaan tervetulleeksi ja hänen tarpeensa on huomioitu, huomioidaan tai halutaan huomioida, on sillä merkitystä. Tämä on vahvasti osallistujan oma kokemus ja siihen voi vaikuttaa esimerkiksi kurssin vetäjien koulutuksella ja omalla avoimella asenteella. Tämän osan tarkoitus on arvioida näiden asioiden toteutumista. Lisäksi tämän myötä opettajien ja opastajien rohkeus kysyä ja kohdata erilaisuus vahvistuisi. Tärkeää on, että integraatio kursseilla tapahtuu ja ilmapiiri on hyvä. Ryhmäkoko suhteessa mahdollisiin muihin tuki- ja vertaisopastajiin on tässä kohdassa tarkastelun ja arvioinnin alla.

Kuudes osa on itse opetus ja sen saavutettavuus. Ryhmäkoon suuruus määrittää sen, kuinka paljon opettajalla on aikaa suhteessa yksilöön. Opettajan herkkyyys aistia erilaisia tilanteita on tärkeää. Lisäksi opetustempo ja opetuksen tauotus ovat tärkeitä. Opetus räätälöidään osallistujien tarpeista käsin ja hän ymmärtää, mihin hän opittuja taitoja tarvitsee. Opetuskieli on selkeää ja tarvittaessa selkokielistä. Opetuksessa on hyödynnetty pienryhmätyöskentelyä ja vertaisoppimista. Opettajalla tai opastajalla olisi hyvä olla tarvittava tieto apuvälineiden ominaisuuksista ja niiden hankinnan mahdollisuuksista, jotta hän voisi informoida niistä mahdollisesti apuvälineistä hyötyviä osallistujiaan.

Seitsemäs osa liittyy tekniseen toteutukseen ja opetusmateriaalienmuotoon. Lähtökohtaisesti opetusmateriaalin tulisi olla saavutettavassa muodossa. Eri henkilöitä palvelee erilaiset materiaalit, mutta jos niissä on lähtökohtaisesti selkeä kieli, kuvia, isompi fontti ja viisaat kontrastit, pääsee sillä jo pitkälle. Lisäksi on hyvä muistaa, että materiaalit ovat myös sähköisessä muodossa niin, että ruudunlukuohjelma niissä toimii. Välttämättä erikseen selkokielistä materiaalia ei tarvita, kun ne lähtökohtaisesti jo tehdään sellaiseksi, koska selkokieli palvelee kaikkia ikään ja vammaan katsomatta. WCAG-ohjeistus kertoo, mitä tulee huomioida internetsivustoilla ja sähköisissä palveluissa. Näitä asioita olisi hyvä huomioida materiaaleissa muutenkin.

Kahdeksas osa liittyy siihen, että asiakas tulee tietoiseksi mahdollisuuksistaan jatkaa oppimaansa myös kurssin päätyttyä. Tässä kohdassa tarkastellaan lisäopiskelumahdollisuuksia ja niistä informointia. Asiakkaalla tulisi lähtiessä olla tieto, onko hänellä mahdollisuuksia kysyä jostain apua ja neuvoa sekä siitä, kuinka hän voi oppimaansa jatkossa hyödyntää. Lisäksi kurssin päätyttyä olisi hyvä, että osallistujalla olisi tunne siitä, että hän on ollut osana ryhmää ja hänen digitaitoidentiteettinsä olisi kasvanut edes vähän.

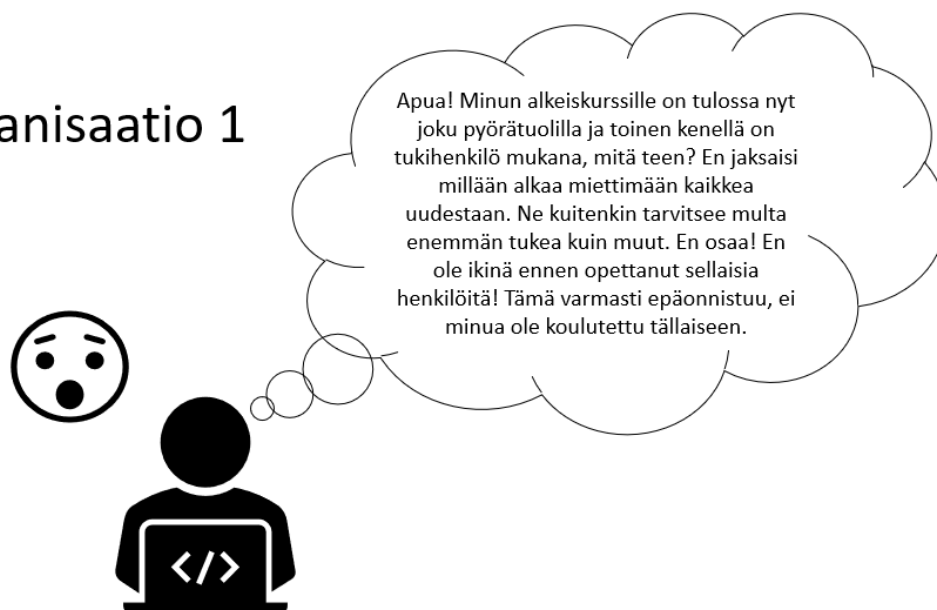
8 Pohdinta

8.1 Arvoilla ja asenteilla on merkitystä

Tässä opinnäytetyössä tultiin siihen tulokseen, että asioiden selkeydellä, helppokäyttöisyydellä ja ymmärrettävyydellä on merkitystä saavutettavan digikoulutuspalvelun kannalta. Kuntaliiton sivistyspoliittisen ohjelman mukaan vuoteen 2025 mennessä opistoilla ja kirjastoissa halutaan tarjota elinikäisen opiskelun mahdollisuutta ja edistää saavutettavuutta (Sivistyksen suunta 2025...2015, 35–40). Tulosten pohjalta voidaan todeta, että kun selkeys ja selkokieliisyys ovat juurtuneet osaksi tätä toimintaa, on otettu jo merkittävä askel kohti saavutettavampia palveluja. Selkokieliisyys ei ole kenellekään haitaksi ja Juusolan (2019) mukaan siitä hyötyy 750 000 suomalaista, eli kyseessä on suuri kielivähemmistö. Kun ammattilaiset omaksuvat selkokielen ja sen käytön osaksi omaa työtään, juurtuu se palveluihin ajan myötä yleiseksi käytänteeksi eikä tuota niin sanottua lisätyötä. Ihmisten kohtaamisen, esteettömyyden, asioiden selkeyden ja selkokieliisyyden voidaan todeta olevan psyykkisen, fyysisen ja sosiaalisen saavutettavuuden ydinasioita.

Opinnäytetyön johtopäätöksissä todettiin, että jos digikoulutus- ja digineuvontapalvelun tarjoajalla ovat arvot ja asenteet kohdallaan (Kuvio 12, ks. sivu 53 ja Kuvio 13, ks. sivu 54), tällöin organisaatio haluaa tarjota palvelua, joka on mahdollisimman monen ihmisen saavutettavissa. Tämä tarkoittaa sitä, että henkilökunta on koulutautunut ja palvelun tarjoaja on henkilökuntineen tietoinen siitä, mitä ovat erilaisuus ja erilaisuuden kohtaaminen. Kuvioissa 15 ja 16 on kuvattu kahden eri organisaation reaktioita saavutettavasta palvelusta. Organisaatiossa 1 (Kuvio 15) opettaja tai opastaja on epävarma ja epätietoinen, kuinka erityisen oppijan kanssa toimitaan. Mikäli opettajalla tai opastajalla ei ole kokemusta tai osaamista kohdata erilaisuutta, eikä saavutettavuus ole hänelle tuttua, hänen reaktionsa on todennäköisesti kuviossa 15 olevan esimerkin kaltainen.

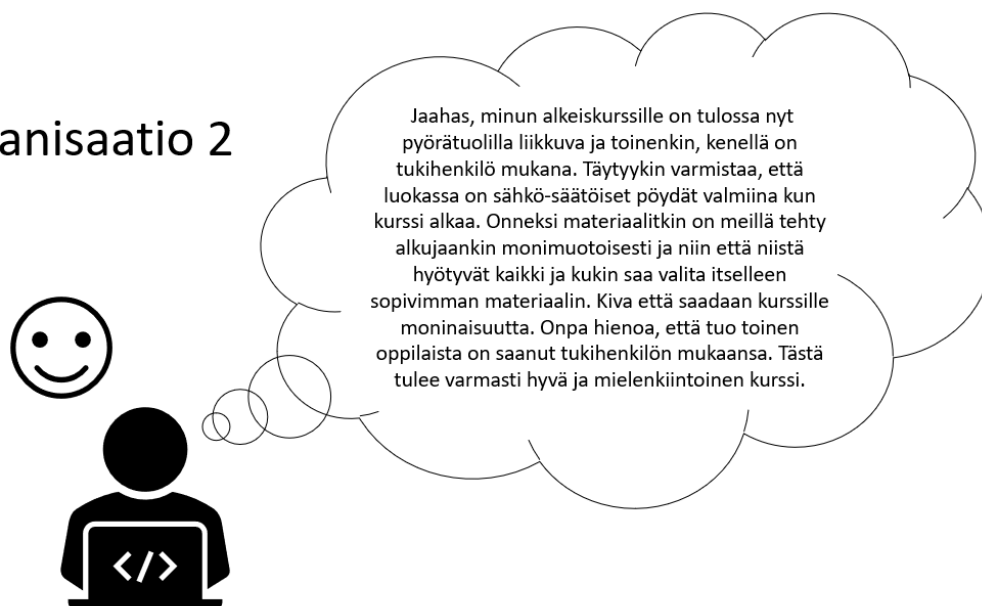
Organisaatio 1



Kuvio 15: Tietämättömyys on osaamattomuutta

Organisaation 2 (Kuvio 16) tilanne on päinvastainen. Siinä ollaan tietoisia siitä, mitä on saavutettavuus. Siellä on varauduttu ennalta siihen, että opiskelijoita on erilaisia. Tällaisessa organisaatiossa voisi kuvitella opettajan tai opastajan reaktion olevan opinnäytetyön tulosten mukaan kuvion 16 kaltainen. Kurssin vetäjä on kiinnostunut tilanteesta ja osaaminen sekä varmuus välittyvät hänen ajatuksistaan, mikä näkyy myös toiminnassa.

Organisaatio 2



Kuvio 16: Tietoisuus on asiantuntijuutta

Opinnäytetyön tulosten mukaan julkiset, kaikille avoimet digikoulutus- ja digineuvontapalvelut eroavat alueellisesti saavutettavuuden suhteen toisistaan. Tässä opinnäytetyössä aineistoa oli tuottamassa henkilöitä eri puolilta Suomea, ja siksi myös alueellisiin eroihin saatiin vahvistusta. On alueita, joissa saavutettavuusseikkoja on osattu jossain määrin jo miettiä, mutta on myös alueita, joissa tilannetta ei ole arvioitu lähes ollenkaan. Tämä tarkoittaa sitä, että alueellisesti palveluiden saavutettavuus ei ole tasa-arvoista. Tuloksien pohjalta vahvistuu entistään se, että tarvitaan ohjeistus, jonka mukaan toimia. Haastatteluissa nousivat useaan otteeseen esiin lait ja standardit, mutta kaikki eivät olleet sitä mieltä, että lakeja tulisi lisätä. Yhtä mieltä oltiin kuitenkin siitä, että valistusta ja avointa keskustelua tarvitaan lisää.

8.2 Motivaatio ja toimijuus suhteessa yhteiskuntavastuullisuuteen

Saavutettavuus digikoulutus- ja digineuvontapalveluissa lisää yksilöiden mahdollisuuksia toimia tässä digitalisoituvassa yhteiskunnassa. Kun yhteiskunta koostuu pitkälti digitaalisista laitteista, palveluista ja niiden käytöstä, on perusedellytys yksilön toimijuudelle se, että hänellä on digitaitoja (European Accessibility Act 2015, 2; YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista...2015, 41–45). Digitaitojen myötä henkilön valinnanvapaus, itsemääräämisoikeus, osallisuus ja toimijuus lisääntyvät ja näin ollen voimaantumisen kokemukset ja vaikuttamisen mahdollisuudet kasvavat. (ks. Ryan & Deci 2000; Martela 2014, 45–46). Opinnäytetyöprosessin aikana havahduttiin miettimään yhteiskunnan kurssitarjontaa ja sitä, kuinka monen kurssin välillä toimintarajoitteisilla henkilöillä on todellisuudessa mahdollisuus valita, mihin he osallistuvat. Mikäli digikurssi ei ole saavutettava ja sinne ei ole mahdollista aina ottaa mukaan avustajaa tai tukihenkilöä, rajaa se jo osan niistä henkilöistä pois, jotka tarvitsisivat opetusta tai haluaisivat oppia uutta. Näin ollen kurssitarjonta ja julkisen digikoulutus- ja digineuvontapalveluun osallistumisen mahdollisuudet eivät ole yhdenvertaiset. Yhdessä haastattelussa ja toisessa yhteiskehittämispajassa pohdittiin myös sitä, että miksi palveluita suunnitellaan lähikäyttökohtaisesti kansalaisille, jotka jo osaavat digitaitoja, mutta opetusta ja tukea tarvitseville suunnitellaan palvelut vasta vuosia myöhemmin.

Mikäli digikoulutus- ja digineuvontapalveluiden yhdenvertaisuus ja saavutettavuus on kirjattu palveluntarjoajien arvoihin, on loogista, että niiden arvojen mukaan myös työntekijät haluavat tehdä töitä. Puhutaan motivaatiosta. Ryan ja Deci ovat itsemääräämisteoriassaan tuoneet esiin ihmisen motivaation kaksi puolta: sisäinen motivaatio ja ulkoinen motivaatio. Sisäinen motivaatio on sitä, mikä on meissä syntyjään ja sisäänrakennettua eli sen vallitessa toimimme kuin itsestään. Ulkoinen motivaatio on puolestaan ulkopuolelta määritettyä ja tarvitsee usein ulkoisia kannustimia (Ryan & Deci 2000). Ulkoisen motivaation sisäistämistä voidaan kuitenkin organisaation sisällä edistää innostuksen johtamisella. Siihen liittyvät sisäinen motivaatio, työn imu ja intohimo. Työelämässä pitkäkestoinen motivaatio perustuu siihen, että työntekijät ovat sisäistäneet työnsä tarkoituksen, merkityksen ja päämäärät, sillä ihmiselle on

luontevaa, että toisinaan hänen innostuksensa laantuu, jolloin hän joutuu muistuttamaan itselleen, miksi asioita kannattaa tehdä yhteisen päämäärän eteen. (Launonen, Kostamo & Mattinen 2017, 54–55.) Motivaatio digikoulutus- ja digineuvontapalveluissa ilmenee niin, että työntekijöillä ja palveluntarjoajilla on halu puhua, kehittää ja kysyä sekä halu tehdä palveluista entistäkin saavutettavampia. Motivoitunut palveluntarjoaja näkee toimintarajoitteisen henkilön potentiaalisena asiakkaana siinä missä muutkin osallistujat. Tällaisessa palvelussa nähdään toimintarajoitteen sijaan ihminen, joka haluaa opiskella digitaitoja ja tarvitsee niiden opiskeluun apua ja tukea.

Motivaatio on asia, mikä vaikuttaa myös palveluun osallistujiin. Kun osallistuja hakeutuu digikurssille, on hän todennäköisesti utelias ja haluaa oppia uutta. Hän saattaa olla esimerkiksi kiinnostunut käyttämään jotain tiettyä sosiaalisen median sovellusta, koska haluaisi sitä kautta tutustua uusiin ihmisiin. Näin ollen häntä ohjaa sisäinen motivaatio. Digitaalisten opintojen opiskelu voi olla osittain ulkoisen motivaation sanelemaa, kun erilaiset asiointipalvelut siirtyvät enenevässä määrin internetiin. Esimerkiksi Kela, OmaKanta, pankit ja vero toimistot palvelevat nykyään verkossa. Tämän opinnäytetyön haastatteluista ja yhteiskehittämisistä välittyi ajatus siitä, että mikäli kaikille avoin digikoulutuspalvelu osoittautuu osallistujalle saavuttamattomaksi, se voi viedä osallistujan motivaation hakeutua palveluiden pariin. Tämä voi aiheuttaa digisyrjäytymistä ja sen myötä osaltaan jopa syrjäytymisen yhteiskunnasta kokonaan. Tästä näkökulmasta voidaan katsoa digikoulutus- ja digineuvontapalveluiden saavutettavuuden ja sen edistämisen olevan motivoivaa ja näin ollen myös yhteiskuntavastuullinen teko.

Opinnäytetyön tulokset tukevat Gordonin (2005, 116-115) kuvausta siitä, että toimijuus rakentuu yksilön tuntemusten ja kokemusten pohjalta. Haastatteluissa ja yhteiskehittämissä ammatinharjoittajat pohtivat sitä, miten eri tavoin toimintarajoitteiset henkilöt löytäisivät heidän palveluidensa pariin, kun taas itse toimintarajoitteiset kertoivat mielikuvilla ja kurssille saapumisella ja siellä saadulla vastaanotolla olevan merkitystä. Ennakkoluuloja on edelleen, mutta niitä rikotaan eri tavoin toimintarajoitteisten ja ammatinharjoittajien kohtaamisella. Miten se sitten tapahtuu? Tärkeää on, että saavutettavuudesta puhutaan ja sen puutteet ovat ensin puheen tasolla tiedostettuja. Tutkimuksia saavutettavuudesta digikoulutus- ja digineuvontapalveluissa ei juurikaan ole, mistä johtuen varmasti tietoisuuskin saavutettavuuden eri osa-alueista on ammatinharjoittajien keskuudessa vielä puutteellista.

Esteettömyys -käsite on monille jo tuttu ja se mielletään kuuluvaksi fyysiseen saavutettavuuteen. Palveluita suunniteltaessa ei ole välttämättä osattu ajatella saavutettavuuteen ja kurssille osallistumiseen liittyvän myös psyykkisen ja sosiaalisen saavutettavuuden. Kun eri tavoin toimintarajoitteisille ihmisille luodaan kuva, että he ovat tervetulleita opetukseen ja opastukseen kaikkine tarpeineen, apuvälineineen, tukihenkilöineen, avustajineen ja erilaisuudestaan huolimatta, lisää se heidän toimijuuttaan ja motivaatiotaan etsiä digikoulutuspalveluita, joita he tarvitsevat. Opinnäytetyön tulokset vahvistivat Gordonin (2005, 114-115) ajatusta siitä,

että toimijuus on yksilön henkilökohtainen kyky tehdä päätöksiä ja toimia sekä toteuttaa niitä. Saavutettavuuden ydin näytti tulosten mukaan olevan juuri yksilön mahdollisuuksissa osallistua ja kyvyssä päättää, mille kurssille hän osallistuu. Tämä liittyy myös Decin ja Ryanin (2000) itsemääräämisteoriaan, henkilön motivaatioon ja mahdollisuuteen päättää itse, omien mieltymystensä ja tarpeidensa mukainen digikoulutus- ja digineuvontapalvelu.

Tuloksissa mainittiin myös kuntien ja järjestöjen välinen yhteistoimijuus ja sen edistäminen. Tällä hetkellä koettiin voimavarojen olevan liian hajallaan. Yhteinen arviointimenetelmä voisi toimia keskustelun avaajana eri toimijoiden välillä ja lisätä yhteistyötä eri organisaatioiden välillä. Se voisi vahvistaa myös organisaatioiden, kuntien ja järjestöjen välistä yhteistoimijutta ja sen myötä palveluita voitaisiin kehittää tarvelähtöisemmiksi. Kun digikoulutus- ja digineuvontapalvelut suunnitellaan, kehitetään ja järjestetään saavutettaviksi, toteutetaan seuraavia yhteiskuntavastuullisia asioita:

- 1) Tuetaan heikommassa asemassa olevia.
- 2) Tuetaan yksilön yhdenvertaisuutta ja perusoikeuksia.
- 3) Tuetaan yksilön mahdollisuuksia toimintarajoitteista huolimatta osallistua digikoulutus- ja digineuvontapalveluihin.
- 4) Tuetaan yksilön vapautta valita, mille kurssille hän menee ikään tai diagnoosiin katsomatta, jolloin autonomia vahvistuu.
- 5) Tuetaan yksilön kuuluvuuden ja yhteiskuntaosallisuuden tunnetta.
- 6) Tuetaan yksilön digitaalisten taitojen karttumista.
- 7) Tuetaan digitaitojen myötä yksilön tuntemusta olla merkityksellinen ja tärkeä yhteiskunnan jäsen.

Ensimmäisen yhteiskehittämispajan osallistujat nostivat esiin ajatuksen, että kaikki julkiset palvelut julistautuisivat syrjinnästä vapaaksi alueeksi. Tällä keinolla organisaatiot voisivat kilpaila syrjimättömyydestä ja sen myötä saavutettavuudesta voisi tulla uusi markkinavaltti. Jos julkiset kaikille avoimet palvelut olisivat syrjinnästä vapaita alueita, toisiko se automaattisesti lisää myös asiakkaita? Madaltaisiko se kynnystä osallistua palveluihin? Tällöin myös erilaisten oppijoiden kohtaamisen taito olisi parempi, kun saavutettavan palvelun tuottaminen olisi kaikille automaatio, eikä ylimääräistä työtä tuottava tuntematon asia.

8.3 Luotettavuus ja eettisyys

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli valmistaa julkisten digikoulutus- ja digineuvontapalveluiden saavutettavuuden ohjelmateoria. Julkiset digikoulutuspalvelut ovat kaikkien kansalaisten palveluita ja näin ollen haastatteluihin ja yhteiskehittämispajoihin tavoiteltiin

mahdollisimman heterogeenisiä osallistujia. Opinnäytetyöhön osallistuneiden otantaa ei voida pitää täydellisenä, sillä toimintarajoitteet ja niiden tuomat haasteet ovat subjektiivisia. Lisäksi yhteiskehittämispajoissa ja haastatteluissa eivät olleet kaikki mahdolliset vamma ryhmät edustettuina. Tällaista täydellistä otantaa ei olisi edes mahdollista toteuttaa, sillä on muistettava, että on niin monta rajoitetta kuin on ihmistäkin. Näin ollen arvioinnin ohjelmateoriaa käytettäessä ja sovellettaessa on hyvä huomioida se, että tulokset eivät ole yleistettävissä pienen otoksen vuoksi. Tulokset näyttävät suunnan, mitä kohti arviointimenetelmän valmistamisessa edetään. Käytännön kokeilemisen sekä saadun palautteen myötä olisi suositeltavaa päivittää sekä ohjelmateoriaa että arviointimenetelmää aina, kun uutta tietoa ja palautetta ilmenee.

Tässä opinnäytetyössä on noudatettu tutkimustyön, tulosten tallentamisen, esittämisen ja arvioimisen suhteen huolellisuutta, tarkkuutta ja rehellisyyttä. Teemahaastatteluihin ja yhteiskehittämispajoihin osallistuville henkilöille kerrottiin osallistumisen vapaaehtoisuudesta ja jokaiselta pyydettiin suostumus (Liite 4) osallistumisesta kirjallisena. Osallistujille annettiin aikaa tutustua suostumuslomakkeeseen ja esiin nousseisiin kysymyksiin vastattiin. Eettisestä näkökulmasta osallistujia valikoidessa on tärkeää, että he ovat suostuvaisia olemaan mukana, heidän yksityisyytensä turvataan ja aineistoa analysoidaan anonymisti. (Mäkinen 2006, 25 & 93–95.) Osallistajat saivat suostumuslomakkeen yhteydessä myös tiedon, missä opinnäytetyöntekijä työskentelee sekä yhteystiedot, mistä hänet tavoittaa, jos heille heräisi myöhemmin jotain kysyttävää.

Robsonin (2000, 51) mukaisesti jokaiselle osallistujalle selvitettiin, että hän on arvioinnin ja tutkimuksen kohteena ja että kehittämispajoilla sekä haastatteluissa kerättyä materiaalia hyödynnetään itse opinnäytetyön tuloksissa. Yhteiskehittämispajoissa huomioitiin erilaiset oppijat ja puhuttiin selkeästi. Vaikeaa ammattitermistöä vältettiin, ja vaikeimmat käsitteet selitettiin fasilitoitessa kaikille yhteiskehittämispajoissa ja teemahaastatteluissa olijoille.

Tämä opinnäytetyö rajattiin aluksi koskemaan vapaan sivistystyön digikoulutus- ja digineuvontapalveluiden saavutettavuutta ja vapaa sivistystyö -termi lukee myös suostumuslomakkeessa (Liite 4). Vapaan sivistystyön palveluiden taustalla on laki vapaasta sivistystyöstä (21.8.1998/632), jonka mukaan opetuksen taustalla tulee olla opetussuunnitelma. Opinnäytetyötä tehtäessä havahduttiin siihen, että vapaa sivistystyö-termi tulee muuttaa julkisiksi digipalveluiksi, koska niin opinnäytetyöhön saatiin mukaan, myös muun muassa kirjastojen digikoulutus- ja digineuvontapalvelut, joiden taustalla ei ole opetussuunnitelmaa. Haastatteluissa puhuttiin julkisista, kaikille avoimista digineuvonnoista ja -kursseista, joita tarjoavat muutkin tahot kuin vapaan sivistystyö. Jokaisen haastatteluun ja yhteiskehittämispajaan osallistujan kanssa puhuttiin julkisista digikursseista ja esimerkkinä palvelun tarjoajista käytettiin sekä työväenopistoa että kirjastoa. Suostumuslomake pidettiin entisellään, sillä pääpaino työskentelyissä ja haastatteluissa on kuitenkin ollut kaikille avointen digikoulutus- ja

digineuvontapalveluiden saavutettavuus ja niihin yhdenvertainen pääseminen sekä osallistuminen. Tämä asiasisältö ei suostumuslomakkeessa muuttunut mihinkään.

Teemahaastatteluista yksi oli toteutettu parihaastatteluna. Tässä tilanteessa opinnäytetyöntekijä pyrki kysymään molempien haastateltavien mielipiteitä jokaiseen kysymykseen. Eettisestä näkökulmasta tämä tehtiin siksi, että molemmilla olisi mahdollisuus vastata kysymykseen. Toisinaan haastattelija kysyi kysymyksen ensiksi toiselta ja toisinaan toiselta tasapuolisuuden vuoksi. Analysointivaiheessa huomioitiin se, jos toinen vastaajista ei jostain syystä uskaltanut olla eri mieltä tai halunnut täydentää teemaa eri tavoin.

Analysointi pyrittiin tekemään mahdollisimman läpinäkyväksi raporttiin, jotta lukija voi varmistua siitä, onko hän opinnäytetyöntekijän kanssa samaa mieltä tutkimukseen osallistuneiden viestin tulkinnasta. Yksi teemahaastatteluista keskeytyi kahdesti ulkopuolisista syistä. Keskeytysten jälkeen opinnäytetyön tekijä palautti mieleen edellisen haastateltavan ajatuksen, jotta haastattelua voitiin jatkaa siitä, mihin ennen keskeytystä oltiin siinä jääty. Keskeytykset kirjattiin ylös litterointeihin, jotta analysointivaiheessa voitaisiin arvioida se, olivatko haastateltavan puheet johdonmukaisia suhteessa puheeseen ennen keskeytystä ja puheeseen sen jälkeen.

Yhteiskehittämispajojen osallistujat olivat molemmissa pajoissa osittain samoja henkilöitä ja osittain vaihtuvia henkilöitä. Kaikki eivät päässeet mukaan molemmille kerroille ja siitä johdun opinnäytetyön kulku tai kokonaisuuden hahmottaminen saattoi selityksistä huolimatta jäädä osalle osallistujista puutteelliseksi. Yhteiskehittämispajat kestivät taukoineen kolme tuntia. Ensimmäisessä yhteiskehittämisessä taukoja oli vähemmän ja sen vaikutukset näyttäytyivät yhteiskehittämisen loppupuolella osallistujien väsymisenä. Toinen yhteiskehittämispaja järjestettiin useimmilla tauoilla ja se sujui paremmin, koska osallistujilla keskittyminen kesti paremmin loppuun asti. Yhteiskehittämispajoja suunniteltaessa ja toteutettaessa otettiin huomioon se, että kerrotaan mitä on jo tehty ja miksi kyseisen kerran yhteiskehittämispaja on opinnäytetyön kannalta tarpeellinen ja mihin kehittämistehtävään sillä halutaan saada vahvistusta. Yhteiskehittämisellä haluttiin lisätä teemahaastattelujen luotettavuutta, ja siksi ne käsittelivät samoja teemoja.

Yhteiskehittämispajoista opinnäytetyöntekijä otti mukaansa kaikki niissä tuotetut materiaalit. Opinnäytetyön analysointivaiheessa tehtiin huomio, että joukossa oli muutamia post it -lappuja, joiden käsialasta oli vaikea saada selvää. Näin ollen tällaiset laput jätettiin eettisistä syistä analysoinnissa huomioimatta, mikäli niiden sisältö ei ilmennyt myöskään yhteiskehittämispajoissa tallennetuista nauhoitteista. Nauhoitteissa ei ollut kuitenkaan taltioituna kaikki yhteiskehittämisen aineisto, vaan ainoastaan yhteiskehittämistyöskentelyjen purkutilanteet.

Opinnäytetyön aineiston analysointimenetelmä osoittautui hyväksi ohjelmateorian tekemisen kannalta, koska se omalta osaltaan edisti sitä, että litteroitu aineisto luettiin läpi

analysoinnin aikana useita kertoja. Näin ollen opinnäytetyöntekijän varmuus aineistosta löytyneistä teemoista ja aineiston sisällön tuntemus vahvistui. On kuitenkin hyvä muistaa, että opinnäytetyöntekijä oli ainoa analysoija ja näin ollen tulkinta on hyvä huomioida. Analysointiprosessi eteni kuitenkin niin, että jokainen tekstiotos käytiin läpi ajatuksella ja miettien, liitetykö se yhteen vai useampaan aineiston teemaan.

Opinnäytetyöhön osallistujien yksityisyyttä kunnioitettiin ja heitä koskevaa tietoa käsiteltiin ja analysoitiin luottamuksellisesti. Jokaisella osallistujalla oli mahdollisuus kieltäytyä missä vain työn vaiheessa osallistumasta opinnäytetyöhön jatkossa. (Robson 2000, 54–55.) Ketään ei painostettu tai houkuteltu mukaan, vaan osallistuminen oli täysin vapaaehtoista. Kehittämispajojen tuotokset kuvattiin ja niiden purku äänitettiin tutkijan muistin tueksi. Osallistujien anonymiteetti suojattiin niin, että kuvissa ei näy henkilöitä.

Opinnäytetyön tuloksissa olevat haastatteluotteet muutettiin anonymiteetin suojaamiseksi muresanoista kirjakielisiksi. Mikäli haastatteluissa ilmeni kolmansia osapuolia, työpaikkoja, opistoja, kirjastoja tai organisaatioita, jätettiin nekin mainitsematta sekä anonymiteetin että kolmansien osapuolien ja organisaatioiden kunnioittamiseksi. Lisäksi kaikki litteroinnit ja suostumukset hävitetään tämän opinnäytetyön päätyttyä ja haastattelujen taltioinnit poistetaan opinnäytetyöntekijän älylaitteista (ks. Luku 5.4 Aineiston hallinta).

8.4 Lopuksi

Digikoulutuspalveluiden saavutettavuudesta ei ole tehty laajempia tutkimuksia, mutta niille olisi tarvetta aiheen ajankohtaisuuden vuoksi. Lisäksi opinnäytetyön aineistosta nousivat esiin vahvasti kuljetuspalvelut ja niiden merkitys yhteiskuntaan osallistumiselle. Kuljetuspalveluiden saatavuus vaihteli alueittain ja työskentelyn lomassa esille nousi kokemuksia siitä, ettei taksimatkoja myönnetä yhdenvertaisesti. Koettiin, että toisille myönnetään vapaa-ajan taksimatkoja helpommin kuin toisille. Taksimatkojen huonon saatavuuden ja kuljetuspalveluiden heikon toimivuuden koettiin vievän voimavaroja ja estävän yhteiskuntaan osallistumista. Taksimatkat ja niiden saaminen vaikuttavat henkilöiden mahdollisuuksiin osallistua palveluihin yhdenvertaisesti. Tähän voitaisiin mahdollisesti vaikuttaa tekemällä aiheesta lisätutkimuksia.

Tällä opinnäytetyöllä on vastattu työelämästä nousseeseen tarpeeseen ja se osoittaa, että saavutettavuuteen digikoulutuspalveluissa voidaan joiltain osin vaikuttaa arvioinnin keinoin. Opinnäytetyön myötä digikoulutuspalveluille mallinetaan ja pilotoidaan saavutettavuuden arviointimenetelmä, jonka avulla voidaan kehittää palveluiden saavutettavuutta ja näin vaikuttaa palveluiden yhdenvertaisuuteen.

Tämän opinnäytetyön tulokset ovat sellaisia, että ne ovat sovellettavissa minkä tahansa palvelun kehittämiseen saavutettavaksi ja yhdenvertaiseksi. Eri palveluiden tarjoajat voivat

tarkastella oman palveluprosessinsa fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista saavutettavuutta. Tämän pohjalta kukin palveluntarjoaja voi arvioida omaa toimintaansa tai luoda omalle palvelulleen sopivan arviointimenetelmän tätä opinnäytetyötä ja digikoulutus- ja digineuvontapalveluiden arvioinnin ohjelmateoriaa soveltaen (ks. Luku 7.3).

Tärkeää olisi, että digikoulutus- ja digineuvontapalveluiden suunnittelun ja kehittämisen työkentällä keskityttäisiin siihen, ketkä palvelusta hyötyvät ja keitä varten palvelu on. Asiakkaat tulisi ottaa mukaan kehittämistyöhön, sillä siten tämän opinnäytetyön tulostenkin pohjalta voidaan edistää palveluiden saavutettavuutta. Kehittämisen ja keskustelun keskiöön olisi hyvä nostaa fyysisen saavutettavuuden rinnalle psyykinen ja sosiaalinen saavutettavuus, jotta niistä tultaisiin tietoisemmiksi ja ne eivät unohtuisi. Yhdenvertainen digikoulutus- ja digineuvontapalvelu tarkoittaa niiden järjestämistä saavutettaviksi huomioiden saavutettavuuden eri osa-alueet. Saavutettavuus on kuitenkin tämän opinnäytetyön tulosten osoittamana monisyinen asia, joka ei edisty kuin saamalla digitaitoja tarvitsevat henkilöt palveluiden pariin, kuulemalla heitä ja näin lisäämällä opettajien tai opastajien tietoisuutta erilaisten ihmisten kohtaamisesta sekä heidän mahdollisista lisäkoulutustarpeistaan.

Opinnäytetyöprosessin aikana sen aiheesta tuli opinnäytetyöntekijälle useita kyselyitä ja siitä kiinnostuttiin. Lisäksi opinnäytetyöntekijä kävi kertomassa opinnäytetyöprosessistaan lokaussa 2019 järjestetyssä miniseminaarissa: Poistaako digitalisaatio itsenäisen asumisen esteitä. Digitaidot ja digitalisaatio olivat viime hallituskaudella esillä, ja tällä hallituskaudella hallitusohjelmassa on yhtenä osa-alueena muun muassa osallisuus ja sen edistäminen. Tämä osoittaa, että saavutettavuus ja digitaalisuus ovat tällä hetkellä ajankohtaisia aiheita, ja tämä opinnäytetyö aiheineen sijoittuu yhteiskunnallisesti merkittävään ajankohtaan.

Opinnäytetyön vaikuttavuuden todellisuus selviää ajan myötä tarkemmin, kun arviointimenetelmä on valmistunut ja otettu käyttöön. Opinnäytetyössä valmistunut materiaali ja ohjelmateoria ovat kuitenkin potentiaailtaan sellaisia, että niitä pystytään hyödyntämään heikommassa asemassa olevien henkilöiden yhteiskuntaosallisuuden edistämässä sekä yhdenvertaisten ja saavutettavien digikoulutus- ja digineuvontapalveluiden tarjoamisessa. Tämän opinnäytetyön tulokset ja ohjelmateoria ovat sellaisia, että organisaatiot saavat niistä tärkeää materiaalia toimintansa saavutettavuuden ja yhteiskuntavastuullisuuden kehittämiseen.

Lähteet

Painetut

Ahola, T. & Furman, B 2018. Reteaming-valmennus, Yksilöiden ja yhteisöjen ratkaisukeskeinen kehittämismenetelmä. 3., uudistettu painos. Helsinki: Lyhytterapiainstituutti Oy.

Anttila, P. 2007. Realistinen evaluaatio ja tuloksellinen kehittämistyö. Hamina: Artefakta 19.

Arajärvi, P. 2011. Syrjäytymisen ehkäiseminen ja koulutus. Teoksessa (toim.) Arajärvi, P. & Korte, A. Syrjäytymisen oikeudelliset pidäkkeet- koulutuksen näkökulma. Itä-Suomen yliopiston oikeustieteellisiä julkaisuja N:o 28. Joensuu: Itä-Suomen yliopisto.

Braun, V. & Clarke, V. 2006. Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology* 3, 77–101.

Gordon, T. 2005. Toimijuuden käsitteen dilemmoja. Teoksessa (toim.) Meurman-Solin, A. & Pyysiäinen, I. Ihmistieteet tänään. Helsingin yliopiston tutkijakollegium. Helsinki: Gaudeamus, 114–130.

Järvikoski, A. & Härkäpää, K. 2011. Kuntoutuksen perusteet. Näkökulmia kuntoutukseen ja kuntoutustieteeseen. 5., uudistettu painos. Helsinki: WSOY.

Kananen, J. 2014. Toimintatutkimus kehittämistutkimuksen muotona. Miten kirjoitan toimintatutkimuksen opinnäytetyönä? Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 185. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Laitinen, M & Nurmi K.E. 2013. Vapaan sivistystyön esteettömyyden kehitysnäkymät. Teoksessa Laitinen, M. (toim.) Miksi joka paikkaan pitää päästä. Sivistystä kaikille -julkaisusarja. Vantaa: Kansanvalistusseura, 20–42.

Martela, F. 2014. Onnellisuuksien psykologia. Teoksessa (toim.) Uusitalo-Malmivaara, L. Positiivisen psykologian voima. Jyväskylä: PS-kustannus, 30–62.

Mäkinen O. 2006. Tutkimusetiikan ABC. Helsinki: Tammi.

Mönkkönen, K. 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä. Helsinki: Gaudeamus.

Nielsen, J. 1993. Usability Engineering. AP Professional: Cambridge.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3., uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Rauhala, M. 2017. Ideapakka® Palvelumuotoilu. Ideapakka®.

Robson, C. 2000. Käytännön arvioinnin perusteet. Opas evaluaation tilaajille ja tekijöille. Helsinki: Tammi.

Suni, L. 2013. Kansalaisopistojen esteettömyys opiskelijoiden kokemana. Teoksessa Laitinen, M. (toim.) Miksi joka paikkaan pitää päästä. Sivistystä kaikille -julkaisusarja. Vantaa: Kansanvalistusseura, 128–143.

Valkama, A. & Hämäläinen, R. 2013. Monenlaiset oppijat ja esteetön oppimisympäristö. Teoksessa Laitinen, M. (toim.) Miksi joka paikkaan pitää päästä. Sivistystä kaikille -julkaisusarja. Vantaa: Kansanvalistusseura, 80–94.

Vehviläinen, S. 2014. Ohjaustyön opas. Yhteistyössä kohti toimijuutta. Helsinki: Gaudeamus.

Sähköiset

Dahler-Larsen, P. 2005. Vaikuttavuuden arviointi. Hyvät käytännöt. Menetelmä- käsikirja. Helsinki: Sosiaali- ja terveysalan kehittämiskeskus, STAKES. Viitattu 26.9.2019. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/77071/vaikuttavuuden_arv.pdf?sequence=1

Digi haltuun!. Aspa. Viitattu 3.2.2019. <https://www.aspa.fi/fi/hankkeet/digi-haltuun>

Digituki ja digituen toimintamalli 2019. Valtiovarainministeriö. Viitattu 3.9.2019. <https://vm.fi/auta-hanke>

Ehdotus. Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi tuotteiden ja palvelujen esteettömyysvaatimuksia koskevien jäsenvaltioiden lakien, asetusten ja hallinnollisten määräysten lähentämisestä 2015. Bryssel: Euroopan komissio. Viitattu 4.1.2019. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/HTML/?uri=CELEX:52015PC0615&from=EN>

Eriarvoisuutta käsittelevän työryhmän loppuraportti. Valtioneuvoston kanslian julkaisuja 1/2018. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia. Viitattu 20.1.2019. <https://valtioneuvosto.fi/documents/10616/334456/eriarvoraportti-21032018/fd6f37c6-04d9-44db-99bb-53d54ef1ad1f>

Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2016/2102, julkisen sektorin elinten verkkosivujen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta. Annettu 26 päivänä lokakuuta 2016. (ETA:n kannalta merkityksellinen teksti) Euroopan unionin virallinen lehti. 2.12.2016 L327/1. Viitattu 10.9.2019. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?uri=CELEX%3A32016L2102>

Euroopan vammaisstrategia 2010-2020: Uudistettu sitoutuminen esteettömään Eurooppaan. 2010. Komission tiedonanto Euroopan parlamentille, neuvostolle, Euroopan talous- ja sosiaalikomitealle ja alueiden komitealle. Bryssel: Euroopan komissio. Viitattu 4.1.2019. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/PDF/?uri=CELEX:52010DC0636&from=en>

European Accessibility Act 2015. Brochure -European Accessibility Act. Improving the Accessibility of products and services in the single market. European Commission. Viitattu 4.1.2019. <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1202&langId=fi&moreDocuments=yes>

Helmet.fi. Tapahtumat. Viitattu 20.1.2019. <https://www.helmet.fi/fi-FI>

Härkönen, A. 2019. Ammattikorkeakoulut uudistivat pääsykokeensa- tänä syksynä sama koe avaa sairaanhoitajan tai insinöörin opintoihin. Yle Uutiset 8.9.2019. Viitattu 10.9.2019. <https://yle.fi/uutiset/3-10957128>

Idström, A. 2015. Kirjastojen hyötyvaikutukset tutkimusten valossa. Helsingin kaupungin tietokeskus. Viitattu 13.1.2019. <http://vaikuttavuus.kirjastot.fi/hyotyvaikutukset.html>

Ilmonet.fi. Kansalais- ja työväenopistojen kurssihaku ja ilmoittautuminen. Viitattu 16.9.2019. <https://ilmonet.fi/#fi>

Juusola, M. 2019. Selkokielen tarvearvio 2019. Selkokeskus, Kehitysvammaliitto ry. Viitattu 2.9.2019 <https://selkokeskus.fi/wp-content/uploads/2019/02/Tarvearvio-2019.pdf>

Juutinen, S. 2018. Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta. Saavuta2018-seminaari. Valtiovarainministeriö. Viitattu 8.1.2019. https://www.nkl.fi/index.php?_file_display_id=12603

Kestävän kehityksen tavoitteet, 2017. Agenda 2030. Suomen YK-liitto. Viitattu 18.9.2019. https://www.ykliitto.fi/sites/www.ykliitto.fi/files/media/Agenda2030_pikkukirjanen_2017.pdf

Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (306/2019). Viitattu 16.9.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190306>

Laki vapaasta sivistystyöstä (21.8.1998/632). Viitattu 16.9.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1998/19980632>

Launonen, R., Kostamo, T. & Marttinen, K. 2017. Intohimoinen käsittekaos. Teoksessa (toim.) Kostamo, T. Ihan intona! Miten innostusta johdetaan. Haaga-Helian julkaisut 9/2017. Helsinki: Grano, 35–60. Viitattu 11.9.2019. https://www.e-julkaisu.fi/haaga-helia/ihan_intona/pdf/HH-Leading-passion.pdf

Leskelä, L. 2018. Mittaa selkokielestä. Kielikello 4/2018. Kielenhuollon tiedotuslehti. Viitattu 21.12.2018. <https://www.kielikello.fi/-/mittaa-selkokielesta>

Mäkelä, M. 2013. Yhdenvertainen oikeus sivistykseen. Tutkimus sivistyksellisen yhdenvertaisuuden perusoikeuden sisällöstä erityisesti yhdenvertaisessa oikeudessa perusopetukseen, taiteen perusopetukseen ja kuntien kulttuuripalveluihin. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto, Johtamiskorkeakoulu. Tampere. Viitattu 10.9.2019. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/67976/978-951-44-9041-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Nurmi-Koikkalainen, P., Luoma, M-L., Ahola, S. & Sainio, P. 2017. Näkökulmia ja pohdintaa. Työpäpaperi 38/2017, 53-54. Tietoa ja tietotarpeita vammaisuudesta- analyysia THL:n tietotutannosta. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 6.11.2019. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135650/URN_ISBN_978-952-302-946-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Papunet 2019a. Saavutettavuus. Miksi saavutettava? Kehitysvammaliitto. Viitattu 21.12.2018. <http://papunet.net/saavutettavuus/miksi-saavutettava>

Papunet 2019b. Saavutettavuus. Mitä on saavutettavuus? Kehitysvammaliitto. Viitattu 3.2.2019. <http://papunet.net/saavutettavuus/mita-on-saavutettavuus>

Perustuslaki 11.6.1999/731. Viitattu 9.9.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>

Ryan, R.M. & Deci, E.L. 2000. Self-Determination Theory and the Facilitation of Intrinsic Motivation, Social development and well-Being. American Psychologist 1, 68–78. Viitattu 11.9.2019. https://selfdeterminationtheory.org/SDT/documents/2000_RyanDeci_SDT.pdf

Saavutettavasti.fi. Tietoa saavutettavuudesta. Mitä on saavutettavuus? Celia. Viitattu 2.9.2019. <https://www.saavutettavasti.fi/tietoa-saavutettavuudesta/>

Saavutettavuus. Valtiovarainministeriö. Viitattu 2.9.2019. <https://vm.fi/saavutettavuusdirektiivi>

Selkokeskus 2015. Kohderyhmät. Viitattu 21.12.2018. <https://selkokeskus.fi/selkokieli/kohde-ryhmat/>

Selkokeskus 2017. Kannanotot. Viitattu 4.1.2019. <https://selkokeskus.fi/selkokeskus/kannan-otot/>

Selkokielen neuvottelukunnan kannanotto saavutettavuusdirektiivin valmistelutyöhön 2017. Kannanotot. Selkokeskus. Viitattu 4.1.2019. https://selkokeskus.fi/wordpress/wp-content/uploads/2016/10/Kannanotto-saavutettavuusdirektiivin-valmisteluun_neuvottelu-kunta_2017.pdf

SFS-ISO 26000 yhteiskuntavastuuopas. Esite. Helsinki: Suomen standardisoimisliitto SFS ry Viitattu 13.9.2019. https://www.sfs.fi/files/3770/SFS-ISO_26000_yhteiskuntavastuuopas_uudet_logot.pdf

Sivistyksen suunta 2025, Kuntaliiton sivistyspoliittinen ohjelma. 2015. Kuntaliiton verkkojulkaisuja. Helsinki: Suomen Kuntaliitto. Viitattu 13.1.2019. <https://www.kirjastot.fi/sites/default/files/ancmt/sivistyksensuunta2025ebook.pdf>

Solla, K. & Nieminen, J. 2018. Digitreenit-opettele taitoja omaan tahtiin. Julkaistu 18.1.2018 päivitetty 31.7.2019. Viitattu 10.9.2019. <https://yle.fi/aihe/artikkeli/2018/01/18/digitreenit-opettele-digitaitoja-omaan-tahtiin>

Suni, L. 2012. Kokemuksia kansalaisopistojen esteettömyydestä. Kyselytutkimus vammaisille, kuuroille, erilaisille oppijoilla ja pitkäaikaissairaille opiskelijoille. Pro gradu -tutkielma. Turun yliopisto. Viitattu 3.11.2019. https://www.utupub.fi/bitstream/handle/10024/77008/gradu_liisasuni2012.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2019. Hyvinvointi- ja terveyserot. Eriarvoisuus. Viitattu 6.11.2019. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus>

Tämä on Aspa. Aspa. Viitattu 3.11.2019. <https://www.aspa.fi/fi/aspa/tama-aspa>.

UNCRPD. United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities. European Commission. Viitattu 4.1.2019. <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1138&langId=en>

Valtioneuvosto. Digitalisaatio, kokeilut ja normien purkaminen. Viitattu 10.9.2019. <https://valtioneuvosto.fi/hallitusohjelman-toteutus/digitalisaatio>

Valtioneuvoston asetus rakennuksen esteettömyydestä 241/2017. Viitattu 4.1.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170241>

Valtioneuvoston periaatepäätös yhteiskuntavastuusta. Päävastuutaho: työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 13.9.2019. https://www.sfs.fi/files/1929/vnp_yhteiskuntavastuu_2012.pdf

Vammaispalvelujen käsikirja 2018. Selkokieli. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 4.1.2019. <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/asiakasprosessi/neuvonta-ja-ohjaus/selkokieli#kuka%20tarvitsee%20selkokielta>

WCAG 2.1, 2018. Web Content Accessibility Guidelines. W3C Recommendation 5.6.2018. Viitattu 12.9.2019. <https://www.w3.org/TR/WCAG21/>

WCAG, saavutettavuusdirektiivi ja sisällöntuottajan työ. WCAG. Saavutettavasti.fi. Celia. Viitattu 2.9.2019. <https://www.saavutettavasti.fi/tietoa-saavutettavuudesta/wcag/>

Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014. Viitattu 21.12.2018. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141325>

Yhdenvertaisuusvaltuutettu 2016. ”Vammaisena olen toisen luokan kansalainen” Selvitys vammaisten syrjintäkokemuksista arjessa. Oikeusministeriö ja Syrjinnän seuranta järjestelmä: Helsinki. Viitattu 2.12.2018. https://www.syrjinta.fi/documents/10181/40035/Vammaisselvitys_uusin/2506b079-2a76-4aff-ae1d-5e9728f38657

Yhteiskehittäminen 2018. Yhteiskehittäminen. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 3.5.2019. <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/sosku/yhteiskehittaminen>

Yhteiskehittämisen käsikirja 2017. Yhteiskehittämisen käsikirja. Espoon kaupunki. Viitattu 3.5.2019. <https://issuu.com/espoonkaupunki/docs/yhteiskehittaminen-a4-web-issuu>

YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista ja sopimuksen valinnainen pöytäkirja. 2015. Suomen YK-liitto. Sälekarin kirjapaino Oy: Somero. Viitattu 21.12.2018. https://www.ykliitto.fi/sites/ykliitto.fi/files/vammaisten_oikeudet_2016_net.pdf

Julkaisemattomat

Digi haltuun!-hanke, 2019. Aspa-säätiö sr.

Kuviot

| | |
|---|----|
| Kuvio 1: Opinnäytetyön tekeminen Digi haltuun! -hankkeeseen | 9 |
| Kuvio 2: Yhdenvertainen oikeus digitaitojen opiskeluun | 15 |
| Kuvio 3: Esimerkkejä toimintarajoitteiden aiheuttajista | 16 |
| Kuvio 4: Saavutettavuuden osa-alueet | 22 |
| Kuvio 5: Saavutettavuuden arviointimenetelmän valmistaminen | 29 |
| Kuvio 6: Digikurssin prosessikaavio | 31 |
| Kuvio 7: Teemojen, kehittäminen: suunnittelu ja järjestäminen sekä yhdenvertaisuus ja saavutettavuus alaiset teemat | 38 |
| Kuvio 8: Saavutettavuuden nykytila | 39 |
| Kuvio 9: Saavutettavuuden tulevaisuus | 43 |
| Kuvio 10: Keinot saavutettavuuden edistämiseksi | 46 |
| Kuvio 11: Aineiston teemat | 52 |
| Kuvio 12: Digikoulutuksen järjestäminen saavutettavasti ja yhdenvertaisesti | 53 |
| Kuvio 13: Digikoulutuspalvelun metafora..... | 54 |
| Kuvio 14: Saavutettavuuden arvioinnin ohjelmateoria..... | 56 |
| Kuvio 15: Tietämättömyys on osaamattomuutta | 59 |
| Kuvio 16: Tietoisuus on asiantuntijuutta | 59 |

Taulukot

| | |
|---|----|
| Taulukko 1: Esimerkki aineiston teemoittelusta | 35 |
| Taulukko 2: Aineistossa esiintyvät teemat | 37 |
| Taulukko 3 Arviointimenetelmä -teema osaksi kehittämistä..... | 38 |

Liitteet

| | |
|---|----|
| Liite 1: Haastatteluteemat..... | 74 |
| Liite 2: Ensimmäisen yhteiskehittämispajan työskentelyn tukimateriaalit..... | 75 |
| Liite 3: Julkisten digikoulutus- ja digineuvontapalveluiden saavutettavuuden arvioinnin ohjelmateoria | 77 |
| Liite 4: Suostumus kehittämistyöhön..... | 78 |
| Liite 5: Helmet- ja ilmonet 3.0- sivustojen kurssitarjonta syyskuussa 2019..... | 79 |

Liite 1: Haastatteluteemat

1. Saavutettavuus digikoulutus- ja digineuvontapalveluissa:

- digikoulutus- ja digineuvontapalveluiden fyysinen saavutettavuus (esteettömyys, tekninen, sisällöt ja ympäristö)
- digikoulutus- ja digineuvontapalveluiden psyykinen saavutettavuus (ymmärrys ja sisältö, käytettävyys)
- digikoulutus- ja digineuvontapalveluiden sosiaalinen saavutettavuus (ympäristö, talous, asenteet)

2. Saavutettavuudessa erityisesti huomioitavaa

- prosessin eteneminen
- digikoulutus- ja digineuvontapalveluiden vaiheet ja elementit

3. Saavutettavuuden tulevaisuus

- tulevaisuuden kuva
- odotukset tulevaisuuden suhteen

4. Konkreettiset saavutettavuuden edistämistoimet

- kehittämisideoita
- ongelmat ja ratkaisut

5. Miksi arviointimenetelmä?

- lähtökohdat, tavoitteet, menettelytavat
- asiakas ja palveluntuottaja näkökulmat
- arviointimenetelmän hyödyt

6. Arviointimenetelmän käyttäjät

- kohderyhmä (organisaatio, yksilö, digikaveri, palautelappu, joku näistä vai kaikki nämä)
- ajatuksia kuka voisi olla käyttäjä
- miten toimisi parhaiten

Liite 2: Ensimmäisen yhteiskehittämispajan työskentelyn tukimateriaalit

Toimintarajoitteen aiheuttaja voi olla jokin vamma tai sairaus, esimerkiksi:

- Synnynnäiset ja pysyvät neurobiologiset poikkeavuudet (esimerkiksi kehitysvammaiset ja autismin kirjon henkilöt)
- Vamman tai sairauden aiheuttama kielellinen heikentyminen (esimerkiksi muistisairaat, afaatikot, neurologiset kielelliseen kykyyn vaikuttavat sairaudet.)
- Ikääntyminen
- Työkyvyttömyys
- Mielenveysongelmat
- Vakavat allergiat
- Kulttuuri ja kielivähemmistöt (esimerkiksi; maahanmuuttajat, viittomakieliset ja selkokieliset)
- Vamma tai sairaus joka ei ole pysyvä (esimerkiksi jalan tai käden murtuma)
- Luki- tai kirjoitusvaikeus
- Oppimisvaikeus
- Hahmotushäiriö
- Matemaattinen hahmottamisvaikeus
- Koordinaation tai tilan hahmottamisen vaikeus
- Jokin muu aivojen tiedon prosessin erilaisuus



Yllä: Tämä oli jokaisessa pöydässä muistutuksena opiskelijoiden moninaisuudesta.

Mieti vastauksia kysymyksiin:

- Miten tässä vaiheessa voitaisiin edistää yhdenvertaisuutta? Ideoita?
- Millä tavoin saavutettavuutta voidaan edistää?
- Onko esteettömyydessä huomioitavaa?
- Miten palveluiden saatavuus? Onko se kaikkien saatavilla, ja jos ei, niin miksi?
- Onko muuta huomioitavaa?
- Fyysiset esteet/ psyykkiset esteet/ sosiaaliset esteet?



Nämä olivat jokaisen pöydän aiheet.



Alla: Kurssiprosessin vaiheet

Kurssin löytäminen Aspa

DIGI HALTUUN!

Kurssille ilmoittautuminen Aspa

DIGI HALTUUN!

Kurssille meneminen/ saapuminen Aspa

DIGI HALTUUN!

Kurssilla oleminen ja opiskelu Aspa

DIGI HALTUUN!


Kurssilta lähteminen Aspa

DIGI HALTUUN!

Kurssin päättyminen Aspa

DIGI HALTUUN!

Liite 3: Julkisten digikoulutus- ja digineuvontapalveluiden saavutettavuuden arvioinnin ohjelmateoria

| | | |
|---|---|--|
|  <p>Digikoulutus- ja digineuvontapalveluiden saavutettavuuden arvioinnin ohjelmateorian kuvaus</p> | <p>1. Kurssin löytäminen ja sen markkinointi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Markkinoinnin monikanavaisuus • Markkinoinnin yhteydessä mielikuva, että kaikki ovat tervetulleita: esteettömyysinfo, mainoskuvat • Kulkuyhteydet ja mahdollisuudet näkyvillä • Tietoa siitä, millaista tukea saa maksuihin ja millä perustein • Tullaanko kurssille tarveperustein vai onko siinä syrjiviä ikä- tai diagnoosirajoitteita (esim. seniorikurssi vs. hidastempoinen opetus) | <p>2. Selkeys, selkokieli ja oikeanlainen informaatio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kurssikuvauksissa on selkeä kieli • Internetsivuilta tai mainoksista löytyy kaikki tarvittava tieto: missä, kenelle, millaiset tilat, mitä erityistä huomioitavaa, ja tämä kaikki on kirjoitettu auki niin, että lukija sen ymmärtää. • Asiakas ymmärtää mihin on menossa ja milloin. • Esteettömyys- ja alennusinfot sekä selkeät ohjeet minne saavutaan, milloin ja millä. |
| <p>3. Ilmoittautumisen monikanavaisuus ja mahdollisuudet</p> <ul style="list-style-type: none"> • Selkeä ilmoittautu tästä nappi • Selkeä ilmoittautumisjärjestelmä • Ilmoittautuminen ei ole, että kaikki osaavat lukea ja ymmärtävät kapulakieltä • Monikanavainen ilmoittautuminen, joka ei sulje digitaidotoman henkilön mahdollisuuksia osallistua • Ilmoittautumisen jälkeen tietää tehneensä kaiken tarvittavan • Ilmoittautumisen yhteydessä on mahdollisuus kertoa mahdollisista erityistarpeista tai jos opettaja tai opastaja tarvitsee tiedon, esimerkiksi mahdollisen avustajan, tukihenkilön tai tulkin mukana olosta. | <p>4. Kurssipaikalle saapuminen, liikkuminen ja esteettömyys</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tieto mihin tullaan ja millä kulku- neuvoilla pääsee paikalle. • Opetuspaikkaan ja -tilaan pääsee esteettömästi • Asiakkaalla on etukäteistieto, millainen esteettömyys paikassa on • Perille löytää annetuilla ohjeilla • Kurssipaikka on hyvien kulkuyhteyksien päässä | <p>5. Kohtaaminen ja tervetullut olo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kurssille saavuttaessa on tervetullut olo • Ilmapiirin eteen tehdään töitä • Erityisoppija otetaan mukaan yhtenä muista oppijoista ja integroituu muuhun ryhmään • Ryhmäkoko on sopiva suhteessa opettajaan ja mahdollisiin tuki- tai vertaisopastajiin • Asenne ja ilmapiiri kurssilla on opiskelijoita arvostavaa |
| <p>6. Opetus ja sen saavutettavuus</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opetustempo on sopiva suhteessa opiskelijoihin • Opetuksessa on sopivasti taukoja ja opetuksen kesto on sopiva • Opetus on selkeää ja tarvittaessa selkokielistä • Opetus opiskelijoiden tarpeista käsin. Opiskelija ymmärtää mihin hän tarvitsee taitoja ja oppimaansa tietoa, kun se on sidottu hänen omaan arkeensa • Pienryhmätyöskentely ja vertaisoppiminen • Mahdollisista apuvälineistä saisi tietoutta tai kerrottaisiin, mistä tietoa saa | <p>7. Opetusmateriaalit ja niiden saavutettavuus</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opetusmateriaalit ovat lähtökohtaisesti selkeitä ja selkokieliä ja ne on mahdollista saada tarvitsemassaan muodossa: isompi teksti, oikeanlainen digitaalinen muoto, kontrastit omien tarpeiden mukaan, kuvitettu materiaali tai selkokielinen materiaali • WCAG-direktiivissä kerrotaan mitä kaikkea tulee huomioida internetsivuilla, niin materiaaleja pätee osin samat säädökset | <p>8. Mahdollisuudet kurssin jälkeen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kurssin päättyessä kerrotaan, miten toimitaan jatkossa, mihin taitoja voi käyttää, missä järjestetään jatkokursseja tai mistä saa lisäapua tai mahdollista tukiopetusta • Kurssin päätyttyä opiskelijalla on olo, että hän on ollut osa jotakin porukkaa ja yksi opiskelijoista, jonka tarpeet on pyritty ottamaan huomioon parhaalla mahdollisella tavalla. • Digitaitoidentiteetti on kasvanut ja joillakin osa-alueilla varmuus toimia itsenäisesti on kasvanut mahdollisesta toimintarajoitteesta huolimatta |

Liite 4: Suostumus kehittämistyöhön



Helmi Kallio
helmi.kallio@student.laurea.fi

Suostumus tutkimus- ja kehittämistyöhön osallistumisesta

78 (79)

14.2.2019

SUOSTUMUS TUTKIMUS- JA KEHITTÄMISTYÖHÖN OSALLISTUMISESTA

Opinnäytetyö: Vapaan sivistystyön digikoulutus- ja digineuvontapalveluiden saavutettavuuden arviointimenetelmä

Opinnäytetyön toteuttaja: Helmi Kallio, Laurea-ammattikorkeakoulu
 Tutkimus- ja kehittämistyön tilaaja: Aspa-säätiön Digi haltuun! -hanke

Kehittämissympäristö:

Vapaan sivistystyön digikoulutus ja digineuvontapalveluiden saavutettavuuden arviointimenetelmän tekeminen on yksi Aspa-säätiön Digi haltuun! -hankkeen osatavoitteista. Digi haltuun! -hankkeen tavoite on edistää yhdenvertaisuutta valmentamalla digikavereita eli vertaisia asumispalveluiden asukkaiden tueksi erilaisille digikursseille.

Kehittämistyön kuvaus:

Kehittämistyön tarkoitus on tuottaa kuvaus vapaan sivistystyön digikoulutus- ja digineuvontapalveluiden saavutettavuuden arviointimenetelmän sisällöstä. Toisin sanoen tämä kehittämistyö on arviointimenetelmän teoreettinen alkuseelvitys ja itse arviointimenetelmä valmistuu Digi haltuun! -hankkeen loppuun mennessä.

Tämän kehittämistyön kehittämistehtävinä on 1) Selvittää mikä on vapaan sivistystyön digikoulutus- ja digineuvontapalveluiden saavutettavuus käyttäjäkokemusten ja asiantuntijoiden näkökulmasta tällä hetkellä. 2) Selvittää mitä vapaan sivistystyön digikoulutus- ja digineuvontapalveluiden käyttäjät ja asiantuntijat odottavat saavutettavuuden olevan tulevaisuudessa. 3) Selvittää kuinka voidaan tehdä vapaan sivistystyön digikoulutus- ja digineuvontapalveluista saavutettavampia. 4) Laatia tiedollista perustaa sille, mitä tulisi vapaan sivistystyön käyttäjien sekä alan asiantuntijoiden mukaan ainakin sisällyttää digikoulutus- ja digineuvontapalveluiden saavutettavuuden arviointimenetelmään.

Kehittämistyön tutkimuksellinen ote on laadullinen ja se toteutetaan yhteiskehittämällä ja on arviointitutkimuksen kaltainen lähtötilanteen selvitys. Tutkimustietoa kerätään teemahaastatteluilta ja yhteiskehittämispajoissa. Teemahaastattelut ja yhteiskehittämispajat nauhoitetaan tai videoidaan ja niissä työskentelyn ajalta kirjoitetaan havainnointipäiväkirjaa.

Kehittämistyön aikana kerätty materiaali säilytetään ja analysoidaan tutkimuseettisiä periaatteita noudattaen. Raportointi tehdään luottamuksellisesti ja siinä pyritään takaamaan tutkittavien henkilöiden anonymiteetti. Kehittämistyöntulokset ovat kansallisesti ja kansainvälisesti julkisia ja niitä esitellään muun muassa erilaisissa seminaareissa ja tilaisuuksissa.

Suostumus:

Minulle on selitetty ja ymmärrän tämän kehittämistyön tarkoituksen ja siinä käytettävät tutkimusmenetelmät. Olen tietoinen, että osallistumiseni tähän kehittämistyöhön on vapaaehtoista. Henkilöllisyyteni jää ainoastaan kehittämistyöntekijän tietoon ja minua koskeva aineisto hävitetään tutkimuksen valmistuttua.

Voin halutessani keskeyttää tutkimukseen osallistumisen koska vain ilman, että minun täytyy perustella keskeyttämistäni.

Suostun siihen, että työskentelyäni ja haastattelujani kuvataan tai nauhoitetaan ja siinä tuottamaani aineistoa käytetään kehittämistyön tarpeisiin. Kerättyä aineistoa voidaan käyttää myös opetus ja julkaisutarkoituksiin, niin että anonymiteettini on suojattu.

Päiväys _____

Kehittämistyöhön osallistujan allekirjoitus ja nimenselvennys _____

Liite 5: Helmet- ja ilmonet 3.0- sivustojen kurssitarjonta syyskuussa 2019

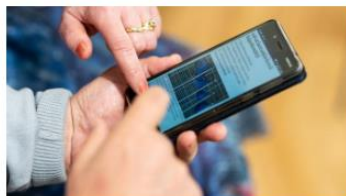
Q RAJAA HAKUA

Tapahtumat

16.9.2019 -



Digiopastus venäjäksi
18.9.2019 klo 14:00 - 16:00
Oppisoppi (Pasilan kirjasto)



Seniorit nettiin: Laitteen hankinta
19.9.2019 klo 13:00 - 15:00
Lukusali, 3. krs (Rikhardinkadun kirjasto)



Digiopastus venäjäksi
20.9.2019 klo 14:00 - 16:00
Tikkurilan kirjasto

Ylhäällä www.helmet.fi sivustolta tapahtumista löydetyt digikurssit ja alhaalla www.ilmonet.fi sivustolta löytynyt kurssitarjonta. Kuvakaappaukset internet-sivustoilta otettu.16.9.2019.

Media ja tietotekniikka > tietotupa

Haun tulos: 8

Kurssikoodin alkukirjain: H = Helsingin suomenkielinen työväenopisto, E = Espoon työväenopisto, V = Vantaan aikuisopisto, A = Helsingfors arbis, EA = Esbo arbis

| Kurssi | Alkaa | Opetuspaikka | Ilmoittautuminen |
|---|-------------------------|--|------------------------------|
| E191340 Tietotupa Ei ILMOITTAUTUMISTA | ma 09.09.2019 klo 13.45 | Omnia Itätuulenpiha 1(ent. Itätuulentie) | Ei internet ilmoittautumista |
| E191341 Tietotupa Ei ILMOITTAUTUMISTA | ke 11.09.2019 klo 13.45 | Omnia Kuunkehrä 2 Espoon keskuksen | Ei internet ilmoittautumista |
| E192021 Kiertävä tietotupa Ei ILMOITTAUTUMISTA | to 12.09.2019 klo 13.00 | palvelukeskus | Ei internet ilmoittautumista |
| E191700 Harjoittele Ilmonetin käyttöä omatoimisesti | ma 30.09.2019 klo 00.01 | Verkko-opetus | Ilmoittaudu |
| E192896 SeniorSurf-päivän Tietotupa Ei ILMOITTAUTUMISTA | ti 08.10.2019 klo 10.00 | Omnia Itätuulenpiha 1(ent. Itätuulentie) | Ei internet ilmoittautumista |
| E192275 Kuvat ja videot älypuhelimella | to 31.10.2019 klo 09.30 | Omnia Kuunkehrä 2 | Ilmoittaudu |
| E200006 Tietotupa Ei ILMOITTAUTUMISTA | ma 13.01.2020 klo 13.45 | Omnia Itätuulenpiha 1(ent. Itätuulentie) | Ei internet ilmoittautumista |
| E200005 Tietotupa Ei ILMOITTAUTUMISTA | ke 15.01.2020 klo 13.45 | Omnia Kuunkehrä 2 | Ei internet ilmoittautumista |

◀ 1 - 8 / 8 ▶